网上中国

《2020中国生活服务业数字化发展报告》发布

数字生活按下“快进键”

本报记者 卢泽华

新冠肺炎疫情一度让人们的许多线下生活按下“暂停键”，却也让数字生活按下了“快进键”：数字政务、生鲜电商、在线问诊、在线教育等新业态新模式，在提供线上服务的同时，也累积了促“六稳”、抓“六保”的重要力量，成为中国经济回暖中的一个亮点。

数字化发展大幕拉开

今年5月，各大景区度过了一个“没有旅行社的旅游季”，就拿“五一”假期来说，全国共计接待国内游客1.15亿人次，实现国内旅游收入475.6亿元。这些收入基本来自消费者自行提前预约，自行来到景区游览。

直接面对消费者，景区在数字化方面下了大功夫，信息展示、线上预约、网上缴费、电子票务、客流控制……数字技术得到空前应用，推动了文旅行业的数字化转型。

餐饮业也加速了数字化进程。许多店面不再提供纸质菜单，而是建议顾客用手机扫码进入电子菜单小程序，在手机上直接自助完成下单和付款。“预计小程序将帮我们减少5%的人工成本。”成都小龙坎餐饮管理有限公司品牌总监苏小强算了一笔账。

疫情正在重塑中国服务业。越来越多的经营者通过控制成本、数字化营销等方式寻找出路，在应对疫情的过程中实现转型升级。

国家统计局数据显示，中国人的数字消费能力正在大幅提升，今年前4个月，在社会消费品零售总额同比下降7.5%的情况下，实物商品网上零售额却增长8.6%，占社会消费品零售总额的比重达到24.1%。与此同时，服务业已成中国经济第一大产业。其中，生活服务业呈现快速发展势头，占服务总消费额的比重已超过30%。

中国信息通信研究院、清华大学等联合发布的《2020中国生活服务业数字化发展报告》指出，数字经济与服务经济的深度融合，拉开了中国生活服务业数字化发展的大幕，不仅极大便利了居民生活，也不断推动服务业及相关行业变革，为经济迈向高质量发展注入持久动力。

在江西省宜春市明月山温汤镇智慧旅游展厅，工作人员通过手机向游客介绍旅游信息。 新华社记者 彭昭之摄

人才向数字服务业流动

近来，“招聘外卖小哥”成为网上热门话题。外卖平台送餐员需求激增，许多“90后”踊跃应征，成为穿梭在城市大街小巷的一道风景。为什么跑外卖？理由包括：收入不错、时间相对自由、约束较少、可以在本地就业等。

外卖行业在就业市场受捧，凸显了人才加速向数字服务业流动的趋势，今年的支付宝社会责任报告显示：生活服务业首超金融业，成为互联网人才跳槽首选。

国家统计局数据披露，2019年服务业GDP占比达53.9%，随着规模庞大的线下服务业完成数字化，服务业从业者也迎来了更好的就业前景。

与此同时，互联网、大数据、人工智能等数字技术的发展，推动服务业线下场景线上化和服务业数字化转型的进程。比如，在线外卖风生水起的背后，是中国较为完备的人工智能、云计算、大数据技术。目前，中国已经打造出分钟级即时配送网络：骑手的调度规划0.55毫秒就能完成、每小时可以规划29亿次配送，配送时间从1小时缩短到30分钟以内。

“中央提出做好‘六稳’工作，落实‘六保’任务，其中相当一部分与生活服务业直接关联。生活服务数字化转型，无论是对当前扩大市场需求、稳住经济基本盘，还是对‘十四五’时期经济转型升级和高质量发展，都将起到重要作用。”全国政协委员王一鸣表示。

下一步新的经济增长点

防疫期间的数字生活培养了更多人的线上消费习惯，在需求侧，服务业数字化消费趋势已经形成，这也将倒逼供给侧加快数字化转型。

据悉，服务业在中国国内生产总值占比已超过半壁江山，但由于以中小企业和个体商户为主，受制于规模小、布局散等特点，目前还有80%的服务业没有数字化。

全国政协常委、中国税务学会副会长张连起认为，目前不少数字生活服务过于分散，增加了居民在手机上“多跑腿”的负担，无法满足居民“一个平台即可满足各类数字生活服务”的需求。

为了帮助服务业数字化转型，国家发改委、市场监管总局曾于去年联合发布《关于新时代服务业高质量发展的指导意见》，提出到2025年“生活性服务业满足人民消费新需求能力显著增强”。

市场也瞄准商机，积极行动。日前，蚂蚁金服宣布，打造支付宝数字生活开放平台，聚焦服务业数字化，未来3年，携手5万服务商，帮4000万户服务业商家完成数字化升级。

“中国具有发展数字服务业的突出优势，这是由中国有全球最大规模人口、最大规模制造业、最有活力企业以及积极发展新一代数字技术这些因素所决定的。数字服务业一定是下一步新的重要的增长点。”清华大学公共管理学院院长、服务经济与公共政策研究院院长江小涓说。

云中漫笔

在线充值，商家要靠谱

王丕屹

近日，笔者在网络平台小程序和公众号充值的线下门店都关店走人了。一家体育馆和一家餐馆的“操作”完全一致——店铺关门、电话不接、留言不回。让人更气愤的是，无良商家的线上充值却丝毫未停止。

店跑了，钱没了，小程序和公众号里的注册商家“卷款跑路”值得警惕。不法商家故意给消费者造成线上比线下消费更便捷、价格更优惠的假象，通过互联网平台短时间收取大量预付款后携款跑路，给用户带来财产损失。与实体店的预付卡相比，网络经营打破了地域空间的限制，线上预付费覆盖的用户数量更多，收取预付款金额更大。很多用户拒绝不了“省钱”的诱惑，一咬牙就充了值。商家出现经营不善、资金链断裂等问题，线上充值的用户经济损失势必更大。

从法律角度看，互联网平台中的“储值”作为一种预先付费的消费模式，与传统现金或信用卡消费本质上一样，应按照预付、消费等法律规章来加以监管，线上商家违约不履行约定服务，同样有“欺诈”嫌疑。

“人无信不立，业无信不兴”。线上消费时代来临，诚信是商家的底线，信誉决定未来。“下单前先看评论”已经成为用户网络消费的习惯，互联网经济是依靠口碑和诚信发展壮大的，只有坚守诚信底线，才能经得住市场考验、赢得未来。

电商网购、在线服务等新业态在抗疫中发挥了重要作用，凸现了数字经济新优势。这一新优势要保持下去，线上商家就得“靠谱”。商家要诚信自律，“野蛮生长”的小程序和公众号销售平台更要有监管机制。对电商信用出现的问题，不能听之任之，平台应进一步加强监管规范惩戒力度，畅通投诉渠道，消除监管盲区，联动执法部门，真正做到有法可依、执法必严、违法必究。

政府机构、网购平台、企业商家应共同发力，媒体发挥舆论监督作用，形成线上线下诚信的行业规则，共同打造“靠谱”的“数字经济”。推动网络经济健康发展，维护正常市场秩序、保障消费者合法权益，都是“靠谱”的行为。只有整个行业越来越“靠谱”，用户才会愿消费、敢消费，数字经济也才能真正成为经济增长的新助力。

互联网大咖秀

雷军：

激发“卫星互联网”活力

海外网 李雪钦

近日，小米集团董事长雷军颇有几分意气风发，这源于公司的扭转颓势。小米集团交出了一份超预期的2020年一季度报告，疫情下行业普遍受挫，小米手机出货量实现逆势增长，令市场刮目相看。

作为5G应用的积极践行者，雷军正带领小米全力推动5G手机的普及。“小米积极响应5G商用，是全球最早一批推出5G商用手机的公司，今年小米连续推出多款5G手机，并且规划了丰富的产品线，努力为5G时代做贡献。”雷军接受采访时说。

防疫期间，小米率先“云发布”手机新品，有力带动上下游产业，给市场带来了信心。“疫情是对企业强压力的测试，一家企业的竞争力，也表现在面对困难时不慌张，还能继续想办法、找机会。”雷军说，“今年政府工作报告提出稳就业保民生，要重点帮助中小微企业。疫情过后，民营企业应该坚定信念，实干巧干，以积极心态面对暂时不利处境，同时积极履行社会责任，通过各种途径为社会做出更多贡献。”对于如何帮助中小微企业恢复活力，雷军建议探索精准服务小微企业融资的长效机制。

疫情使灾害预警体系的建设变得尤为重要。“依托即将到来的5G时代，智能手机、电视等智能终端以及人工智能物联网技术，建设一套可靠的全国性灾害预警体系，具有极其丰富的应用前景。”雷军认为，应该鼓励科研机构、科技企业成为灾害预警体系的建设和服务主体，借助当前中国较高的网络普及率、智能终端持有率，完善保障灾害预警的“软环境”。

脚踏实地之余，也要仰望星空。雷军说：“国家把卫星互联网纳入了新基建，卫星互联网建设将进入加速发展、全面竞争的新阶段，加速整个产业链上下游的发展，对培育数字太空经济等具有重要意义。”

图片由受访者提供

专人指导 补贴激励 对接企业

互联网培训帮你长本事

海外网 栾雨石

今年政府工作报告提出，“资助以训稳岗拓岗，加强面向市场的技能培训”“今明两年职业技能培训3500万人次以上”。近年来，职业技能培训成为帮助企业职工、毕业生、贫困劳动力等提升技能水平和就业创业能力的重要举措，线上职业技能培训也在其中发挥着重要作用。

强技能，好就业

防疫期间，线下职业技能培训一度陷于停滞。而线上职业培训凭借其无接触、时间灵活等优势异军突起，并大放光彩。

“随着中国经济社会不断转型升级，各行业对技术标准的要求也水涨船高。”中国社会科学院人口与劳动经济研究所研究员王智勇表示，这就要求各类劳动者应保持学习状态，不断提高自身综合素质，以更好地适应社会变化、适应新的岗位，提升端稳“饭碗”的能力和底气。

相关部门出台一系列政策措施，引导各类劳动者积极参与线上职业技能培训。今年2月，人社部、财政部印发《关于实施职业技能提升行动“互联网+职业技能培训计划”的通知》，推动开展线上职业技能培训。截至4月17日，31个省份公布了线上技能培训平台名称和网址，累计课程数量近2万个，涉及职业（工种）超过100个，累计近24万个课时，全国完成线上平台实名注册的总人次数超过590万。

同时，人社部还在今年3月下旬至6月底，集中实施“百日免费线上技能培训行动”，期间遴选50家以上线上技能培训平台，推出覆盖100个以上职业（工种）的数字培训资源。“一系列积极举措，将确保更多劳动者强技能、好就业。”王智勇说。

有乐趣，见成效

中国教育科学研究院研究员储朝晖接受采访时表示，过去，尽管各类线上职业技能培训多点开花，但仍存在接受培训劳动者偏少、接受培训劳动者积极性不高等现象，“究其原因，主要在于线上职业技能培训的吸引力仍有所不足。”

“比如，一些建档立卡贫困劳动力、就业困难人员、零就业家庭成员等劳动群体，会格外关注参加职业培训能否获得金钱补贴，如果相关措施不能落实到位，就会影响这类群体的学习热情；再如，某位劳动者在其岗位工作后需要某项职业技能才可获得提升，但他发现很多平台提供的培训内容量大且杂，那么他就会思考自己的选择是否恰当。”储朝晖说。

贵州瑜懿科技有限公司正开展网上蕨编、藤编知识培训，传技能、解难题，提升员工技艺。 王炳真摄（人民图片）

为解决以上问题，政府相关部门积极通过政策激励，鼓励劳动者、企业参加线上技能培训。人社部明确对于参加线上培训并取得相应课程培训合格证明的学员，按照规定给予培训补贴。

为保障好线上职业技能培训的质量，各地主动担当作为，采取了很多新举措：四川采取个人录制操作视频、老师线上指导方式开展线上培训；山西朔州搭建平台，提供在线学习、在线考核、在线监管等服务；广东江门当地技师学院主动对接企业，让“企业新型学徒制”从线上培训开始……“劳动者是培训的对象，企业是培训的主体，只有充分调动劳动者和企业的积极性，才能提高线上培训质量和成效。政府今后可通过调研等方式集中推荐最紧缺岗位及相关培训课程，便于劳动者选择学习。”王智勇说。

强互动，立标准

职业技能培训是保持就业稳定、缓解结构性就业矛盾的关键举措。但要做到既保质又保量，缓解线上培训的供需矛盾，满足劳动者多样化技能培训的意愿，还需要将线上职业技能培训与线下职业技能培训结合起来。

储朝晖介绍，对于一些操作性较强的技能，线下手把手教可能比线上培训效果好。“比如一名钳工，他通过线上学习，可以学到一些专业知识，了解一些业内动态。但是涉及到专业技能方面，线上学习的效果就会打折扣了，因为技术手法需要经过实地反复训练。可以建立一些互动交流平台，把直播间或课程视频录制点搬到车间、搬到设备旁，让学员掌握更多实践层面的技能。”

对于线上培训推出后，一些地方表示效果尚不明显，王智勇认为，这在很大程度上是因为教师与学员之间互动不够，不能及时解决学员心中的疑惑。要想提高线上培训的质量，就要做好精准培训，“一方面要对职工等重点群体开展有针对性的职业技能培训；另一方面要支持企业兴办职业技能培训，推动职业院校扩大面向职工、就业重点群体和贫困劳动力的培训规模”。

“应不断强化对线上培训平台的指导监管，建立互联网监管平台，遵循培训内容、课程时长、培训时间等方面的相关标准，强化质量建设，确保职业技能培训对稳就业促就业和复工达产发挥积极作用。”储朝晖说。