

线上线下联动,融合新兴业态,打造更多新场景、新模式

# 数字化带来消费新体验

□ 记者 王珂 侯琳良 刘军国

消费是经济增长的主引擎,为激发有潜能的消费,各地推动实体商业加快数字化智能化转型升级,通过线上线下联动、融合文旅等业态,打造更多沉浸式、体验式、互动式新场景、新业态、新模式,为消费者带来更优质的体验,也为市场注入新活力。

## 以更优商品、更好服务满足消费需求

“手机点一点就能试妆试戴,真的很智能。”打开银泰百货旗下的喵街APP,在标有“AR试妆”“AR试戴”标签的商品页面,点击页面上的对应图标即可体验在线试妆、在线试戴服务。新服务让消费者在线“试用”粉底、眼影、口红等美妆产品和耳饰、表款等饰品,方便消费者选购心仪的商品。

当前,消费不断升级对商场提出了更高要求。不少商场主动拥抱互联网、大数据等数字技术,加快建设智慧商场,打造新场景、新业态,为消费者带来新体验。

智慧商店是指运用现代信息技术,对门店商品展示、促销、结算、管理、服务等场景及采购、物流、供应链等中后台支撑,实现全渠道、全场景的系统感知、数据分析、智能决策、即时处理等功能,推动线上线下融合、流通渠道重构优化,以更优商品、更高效和更好体验满足顾客便利消费、品质消费、服务消费需求。

走进湖北武汉的京东MALL购物中心,多屏互动系统、自助收银、智慧家电体验等智慧元素随处可见。这家面积超过4万平方米的购物中心,通过对人、货、场的数字化,利用电子价签、小程序、虚拟货架等技术实现线上线下的更好互动,为消费者带来购物、休闲等全场景沉浸式购物体验。

“趁着春节假期,给新房选购全套家电。”大年初六,在苏宁易购重庆观音桥旗舰店,消费者李女士一家前来采购。在她的购物清单上,不仅有洗衣机、冰箱、空调等传统家电,还有扫地机、洗碗机、智能门锁等新产品。苏宁易购数据显示,春节假期全国门店销售额实现较快增长,2月10日至16日,大容量智能冰箱销售量同比增长超50%,80英寸以上大屏电视销售量同比增长超120%。

据商务部商务大数据监测,春节期间,全国重点零售和餐饮企业销售额同比增长8.5%,绿色有机食品、金银珠宝销售额同比增长20%左右;重点监测大型连锁超市即时零售销售额同比增长近10%,重点监测餐饮企业销售额同比增长约17%。

## 不少实体商业加快转型,主动融合文旅等业态

“逛商场买到了中意的文创产品,很满意。”在银泰百货陕西西安曲江店,江苏游客李先生说。今年春节,他带着全家人一起来西安旅游,游览了大唐不夜城等景点,感受传统文化的魅力。临近返程,李先生得知陕西历史博物馆和秦始皇帝陵博物院



内蒙古商贸职业学院校园内,莘莘学子校园新零售平台运用大数据、人工智能等技术,便利师生们日常生活。 王正 摄



广东深圳市景区,美团无人机给游客配送各类外卖商品,刷新人们的文商旅融合与智能消费体验。 管乐 摄

在银泰百货曲江店开设了文创产品专区,专程前来选购。

主动拥抱文旅等业态,是不少实体商业转型的新尝试。银泰百货陕西西安曲江店与西安美术学院合作打造艺术空间,助力更多优秀文创产品落地,也给消费者带来更加丰富的体验。春节期间,银泰百货陕西西安曲江店接待客流量达80万人次。

“糖葫芦,草莓糖葫芦,西红柿糖葫芦……”近日,山东胶州市第十四届糖球会开幕,阜安街道阜安里步行街上热闹非凡。本次糖球会设置了120余个展位,涵盖了老北京糖葫芦、武汉热干面等30余种小吃,糖人、花饽饽等10余种非遗民俗和20余种游玩设施和民俗文化表演。春节期间,胶州市组织开展37项740余场文旅活动,累计接待市民游客超过102万人次,日均游客量较去年同期增长4.5倍。山东济南长清区策划举办新春美食节及非遗集市等活动,带动文旅市场持续升温的同时,

也为餐饮、住宿、商场等线下商业带来更多客流。

在浙江湖州石淙镇,体育旅游给线下消费业态带来新机会。2023年,该镇举办垂钓大赛、中国铁人系列赛等10余场体育赛事,吸引了众多游客前来。当地不断丰富户外露营、观光采摘、小龙虾垂钓等业态,打响清水小龙虾、红美人柑橘、石淙羊肉等美食品牌,完善茶吧、咖啡厅、火车餐厅等商业配套。2023年,该镇累计吸引游客超60万人次,创收超6000万元。

逛商场、步行街等线下业态,成为休闲旅游的环节之一。春节假期,腾讯位置大数据对全国数十个商圈和商业街的热度观测显示,重庆解放碑步行街、西安大唐不夜城、广州北京路步行街等热门商圈的热度明显上升。文化和旅游部数据显示,国家级夜间文化和旅游消费集聚区人气旺、消费热、暖意浓,春节期间已纳入监测范围的集聚区累计夜间客流量9851.21万人次,

同比增长58.31%。

“实体店数字化转型要向创新要动力。”张继行认为,我国实体商业加快业态创新步伐,涌现出不少智慧商业的新模式。下一步,应紧跟消费升级步伐,加快互联网、大数据等新技术应用,为消费者提供更多新供给。

## 向创新要动力,为消费者提供更多新供给

“现在逛商场别有一番趣味。”在银泰百货浙江杭州萧山店,消费者王佳说,在这里可以参与新春打卡互动,还能带孩子参观6米高仿真恐龙展,体验200平方米海洋球池。大年初二至初五,银泰百货杭州门店的客流环比与同比均明显增长,其中,杭州之江店、杭州西湖店客流量环比增长200%。

各地积极创新促销形式。在浙江绍兴市柯桥古镇,系列促消费活动带动当地实体商业客流量明显上涨。走在绍兴上虞区大街小巷,商场、市集人头攒动,培育消费新业态成为商家共同发力点。2月初,2024浙江全省新春文化和旅游消费季启动。消费季期间,浙江推出文旅消费券发放、景区门票减免住宿餐饮优惠等惠民举措152项,联动企业商家发放各类消费券5800万元,持续提升消费热度。

“最近销售情况很不错。”四川成都双流区彭镇一家家庭农场负责人周伶波说。成都双流区联合重庆渝北区开展“好事成双·渝你同享”——乐享双城美食节,丰富消费体验。四川聚焦汽车、家居、零售、餐饮、文旅五大领域,举办新春年货购物节,围绕“蜀里安逸”消费新场景,打造多个沉浸式消费体验场景,累计开展200余场重点促销活动。成都四川春台会、德阳马井元宵会、广元秦巴山区年货节等“蜀里大集”特色节会活动先后登场,持续助力扩大消费。

走进云南昆明市官渡区滇池国际会展中心新春购物博览会,各种商品让人目不暇接。2万余种商品涵盖了“吃、穿、用、住、行”等各个方面,不仅有云南本土的五彩米、昆明米线、昆明老鸭等特色食品,还有来自世界各地的特产。在昆明金马正昌果品市场,各类水果品种齐全,该市场平时水果日交易量500吨至1000吨,春节前每天交易量达到2000吨左右,比去年同期增长了25%左右。

商务部相关负责人表示,将引导各地充分运用现代信息技术,持续优化智慧设施、智慧服务、智慧场景和智慧管理,推动行业转型升级。发挥智慧商圈、智慧商店的平台作用,发展新业态、新模式、新场景,满足居民品质化、多样化消费需求。

(记者 宋豪新 李茂颖参与采访) 据《人民日报》

# 物流业转型发展跑出加速度

物流运行环境持续改善,行业整体恢复向好

□ 种震宇

浙江宁波保税区,跨境电商保税仓库堆满了来自全球各地的热销商品:法国葡萄酒、智利车厘子、日韩化妆品……近期,每天有超过20万件跨境电商包裹从这里发出。

宁波富立物流有限公司关务经理史铭说:“我们在新建的智能化仓库里使用搬运机器人,取代了传统高位叉车和人工拣货,确保在消费者下单后24小时内打包寄出。”

物流一头连着生产,一头连着消费。在产业升级、数字化转型的助推下,物流业转型发展不断跑出加速度。“次日达”“当日达”走进千家万户。

2023年,我国物流运行环境持续改善,行业整体恢复向好。根据中国物流与采购联合会公布的数据,2023年全国社会物流总额为352.4万亿元,按可比价格计算,同比增长5.2%,增速比2022年全年提高1.8个百分点。

服务升级态势明显,产业融合进程加速。数据显示,重点物流企业供应链合同订单数量同比增长24%,一体化物流业务收入增长近30%,生鲜、服装等专业细分领域的一体化供应链服务,具有良好增长潜力。物流企业正积极推进服务向综合供应链转型,加速产业融合进程,加码新兴领域布局,拓展业务空间。调研显示,中外运等头部物流企业正在加速产业融合,稳固合作关系,延伸服务范围,增加服务黏性,助力客户实现成本优化,上游工商企业物流费用率水平稳步下降。

与此同时,物流企业数字化转型加快,助力供应链体系逐步提效。数据显示,近年京东物流、顺丰速递等头部企业在数字化相关领域投入增长超过50%。智慧物流持续推进,智能称重、自动化分拣、无人配送等技术不断普及。此外,相关企业探索应用大数据模型、智能算法分析等数字化手段,基于企业内部管理、面向客户服务,实现全流程物流监控调度,助力效率提升、服务优化。

在政策引导、行业共识等因素的共同影响下,行业协同发展水平提升,企业管理向规范化迈进。快递物流领域密集出台国家标准,聚焦服务质量、绿色包装等方面;民航货运领域制定信息化标准与技术规范,加快建立信息系统对接标准体系。在此基础上,各领域物流企业积极推进标准化进程,推动行业规范化发展,促进行业服务质量升级,实现企业经营降本提效,全年重点企业每百元营业收入中的成本总体稳中趋缓,比上年下降0.3元。

中国物流与采购联合会的专家表示,当前,我国超大规模市场优势依然明显,物流市场潜力较大。随着政策逐步落地见效,微观主体投资意愿将不断增强,未来物流运行有望延续企稳向好态势。物流企业要坚持创新发展理念,深刻融入实体经济供应链服务环节,以高效能物流服务助力经济高质量发展。 据《人民日报》

# 3月新规来了! 事关食品安全、快递柜代收件、强制搭售保险……

□ 新华社记者 齐琪

明确特殊食品安全管理主体责任,更好守护重点人群身体健康和生命安全;企业未经用户同意擅自使用快递箱或驿站投递快件,或将面临最高3万元罚款;不得使用网页默认勾选等方式销售保险……2024年3月,这些事关你我的新规将要施行。

## 对特殊食品安全管理人员进行监督检查考核

特殊食品包括保健食品、特殊医学用途配方食品和婴幼儿配方食品,关乎“老一小”等重点人群身体健康和生命安全。

《企业食品安全管理人员监督检查考核指南》和《企业食品安全管理人员监督检查考核大纲》自3月1日起施行,进一步明确特殊食品生产、经营企业食品安全管理主体责任。

指南规定,特殊食品安全管理人员除了要掌握专业部分的内容,也应掌握食品安全法律法规规章、食品标准和抽样检验、食品安全风险防控等公共部分的内容。

## 快递不得擅自放入快递柜

新修订的《快递市场管理办法》3月1日起施行。办法规定,经营快递业务的企业应当保障快件安全,防止快件丢失、损毁、内件短少,不得抛扔、踩踏快件。

办法明确,经营快递业务的企业未经用户同意代为用户确认收到快件;未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递

快件;抛扔快件、踩踏快件。有上述情形之一的,由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下的罚款。

## 不得使用网页默认勾选等方式销售保险

《保险销售行为管理办法》自3月1日起施行。办法将保险销售行为分为保险销售前行为、保险销售中行为和保险销售后行为三个阶段,区分不同阶段特点,分别加以规制。

办法提出,保险公司、保险中介机构及其保险销售人员不得使用强制搭售、信息系统或者网页默认勾选等方式与投保人订立保险合同。

## 中泰互免签证协定3月1日正式生效

《中华人民共和国政府与泰国政府关于互免持普通护照人员签证协定》3月1日正式生效。

届时,中方持公务普通护照、普通护照人员和泰方持普通护照人员,可免签入境对方国家单次停留不超过30日(每180日累计停留不超过90日)。入境对方国家从事工作、学习、新闻报道、定居等须事先批准的活动以及拟在对方国家停留超过30日的,须在入境对方国家前办妥相应签证。

## 推进“线上+线下”档案查询服务模式

3月1日起施行的《中华人民共和国档案法实施条例》,进一步优化档案管理体制机制,完善档案资源齐全收集、安全保管以及有效利用的制度措施,提升档案工作科学化规范化水平。

条例明确,国家档案馆应当明确档案利用的条件、范围、程序等,在档案利用接待场所和官方网站公布相关信息,创新档案利用服务形式,推进档案查询利用服务线上线下融合。

## 事故发生企业关闭、破坏监控等将处2倍以上5倍以下罚款

《生产安全事故罚款处罚规定》自3月1日起施行。

规定明确,事故发生单位存在关闭、破坏直接关系生产安全的监控、报警、防护、救生设备、设施,或者篡改、隐瞒、销毁其相关数据、信息;拒绝、阻碍行政执法等六种情形之一的,可按法律规定罚款数额的2倍以上5倍以下对其处以罚款。

## 加大对行贿行为惩治力度

3月1日起施行的《中华人民共和国刑法修正案(十二)》进一步修改完善行贿犯罪规定,加大对行贿行为惩治力度。

规定有下列情形之一,从重处罚:多次行贿或者向多人行贿的;国家工作人员行贿的;在国家重点工程、重大项目中行贿的;为谋取职务、职级晋升、调整职务的;对监察、行

政执法、司法工作人员行贿的;在生态环境、财政金融、安全生产、食品药品、防灾减灾、社会保障、教育、医疗等领域行贿,实施违法犯罪活动的;将违法所得用于行贿的。

## 对假冒企业登记的直接责任人依法处理

3月15日起实施的《防范和查处假冒企业登记违法行为规定》,针对实践中假冒国企央企、知名民企和外资企业违法行为,提出了加强身份核验,实行信息比对核验、完善撤销程序、对已立案查处的企业不予登记、严惩不法中介违法行为等制度措施。

规定明确,提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得企业登记的,由登记机关依法责令改正,没收违法所得,并处5万元以上20万元以下的罚款;情节严重的,处20万元以上100万元以下的罚款,吊销营业执照;对直接责任人依法作出处理。

## 明确电子发票与纸质发票的法律效力相同

《国家税务总局关于修改〈中华人民共和国发票管理办法实施细则〉的决定》3月1日起施行。决定明确,电子发票与纸质发票的法律效力相同,任何单位和个人不得拒收。单位和个人依法承担发票数据安全保护义务,不得超过规定的数量存储发票数据,不得违反规定使用、非法出售或非法向他人提供发票数据。

**3月新规来了!**

事关食品安全、  
快递柜代收件、  
强制搭售保险……

对特殊食品安全管理人员进行监督检查考核

《企业食品安全管理人员监督检查考核指南》  
《企业食品安全管理人员监督检查考核大纲》

快递不得擅自放入快递柜

《快递市场管理办法》

不得使用网页默认勾选等方式销售保险

《保险销售行为管理办法》

中泰互免签证协定3月1日正式生效

《中华人民共和国政府与泰国政府关于互免持普通护照人员签证协定》

推进“线上+线下”档案查询服务模式

《中华人民共和国档案法实施条例》

事故发生企业关闭、破坏监控等将处2倍以上5倍以下罚款

《生产安全事故罚款处罚规定》

加大对行贿行为惩治力度

《中华人民共和国刑法修正案(十二)》

对假冒企业登记的直接责任人依法处理

《防范和查处假冒企业登记违法行为规定》

明确电子发票与纸质发票的法律效力相同

《国家税务总局关于修改〈中华人民共和国发票管理办法实施细则〉的决定》