

从一碗牛肉面、一日住宿到一张门票——

小店启动数字化“列车”

本报记者 李婕

今天的中国消费者，只要打开线上平台，可以轻松叫上一份快餐、锁定一场电影的座位、买下景区的门票、订上远方的旅店。屏幕这边，选择丰富，指尖轻触带来诸多便捷。

屏幕那边，许多生活服务业小店则启动数字化“列车”。由于经营主体以中小企业和个体商户为主，受制于规模小、布局散等特点，也不似商品零售交易简单，生活服务业数字化起步较晚，但未来空间也更大。

数字化对生活服务业商户来说究竟意味着什么？背后需要哪些努力？行业转型是如何发生的？近日，记者采访了部分生活服务业小店。

“走入线上是趋势”，到今年二季度，美团平台活跃商户数量达770万，较上年同期增加140万户

说起来，数字化是大势所趋。但对于多年来扎根市井街巷的小门店来说，“转身”没那么容易。

张国仁牛肉面馆是甘肃兰州的一家中式快餐店，仅有一家门店，开了近30年。几年前，当外卖业务拓展到兰州时，摆在这家面馆前的选择是：是否上线做外卖？

“一碗面利太薄”“白忙活，人受累了钱没挣”……如今接手了面馆运营的张鑫说起那会儿父母的看法。由于对线上平台缺乏认知，做了几十年线下生意的父母并不愿轻易尝试。

“给我3个月的时间试一试，亏多少从我工资里扣。”“85后”张鑫坚持认为“走入线上是趋势”，对父母做了这样的保证。他坚信，线上顾客下单，相当于给门店做了宣传；线下顾客不方便到店时，也多了一个接单渠道，二者是相互促进的。

随后，面馆的转型才在“限时”尝试中起步。现在回头看，张鑫说，去年疫情突袭，堂食暂停，正是靠外卖一天四五百个订单挺了过来。现在，外卖销售量占到面馆整体销量的20%左右。

多年来，生活服务业的发展方式较为传统，互联网的创新和数字化普及，带来了转变机遇。

国务院发展研究中心市场经济研究所所长王微认为，生活服务业数字化转型带来多方面利好：消费者获得更好的服务和更多便利；越来越多科技人员、经营管理人员投身生活服务业，推动行业发展；供需对接，进一步释放消费潜力。

不过，生活服务业领域分布着大量个体工商户、中小微企业，做的多是规模不大的社区生意，过去他们既缺乏数字化转型的能力，也存在动力不足的问题。但疫情防控期间，“宅经济”快速发展，给生活服务业按下数字化的“快进键”。

去年以来，北京、上海等地推出餐饮业数字化升级行动、打造数字化小店示范街等举措，助推小店改造升级。美团研究院数据显示，多方推动下，生活服务业数字化进程明显加快。二季度，中国线上生活服务消费同比增长62.5%。美团今年第二季度财报数据显示，平台活跃商户数量达到770万，较上年同期增加140万户。

“以前靠直觉和经验经营，坐在酒店等客人，现在是通过数据寻找匹配的客人”

数字化仅仅只是来到线上吗？

“我们酒店从开业就与线上平台合作，但刚开始只知道做线上是趋势，并不知道怎样深度分析和利用数据。”位于湖南长沙的森泊设计师臻选酒店2018年下半年开业，酒店总经理周珂这样回忆起最初的情形。

2019年，酒店经营经过磨合、爬坡期，但没想到中途突遭疫情，整个行业陷入“冰点”。“2020年初特别彷徨。”周珂说，酒店从那时起以美团平台为中心，开展收益管理、从深挖数据里“做文章”。

商圈主要客群、消费特点；酒店营收、同期比值……



▲近年来，酒店行业数字化转型不断加速。图为7月24日，游客在唐山滦州古城旅游景区一家民宿旅馆内休闲。
新华社记者 牟宇摄

▼7月28日，在山东省滕州市，外卖配送员冒雨送餐。
李立摄（人民视觉）



▲8月23日，市民在郑州市金水区丰庆路一家水果店购物后使用移动支付手段付款。
新华社记者 张浩然摄

学会分析平台的数据，经营决策就有了依据。在森泊酒店，他们发现，客户主要集中在25-35岁的人群，商旅和本地客户都占到一定比重。

了解了客群和出行目的，酒店服务相应调整：针对商旅客人，免费提供洗衣服务；针对本地客群，专门打造投影房，提供爆米花等赠品……让客房产品更丰富、增值服务更有针对性。“以前是靠直觉和经验经营，坐在酒店等客人，现在是通过数据寻找匹配的客人。”回顾多年的从业经历，周珂感慨。

去年“十一”假期，森泊酒店均价高出商圈内其他同类酒店；如今酒店日出租率甚至可以达到110%。现在森泊开出3家门店，“对门店管理层、前台运营部门和销售人员来说，数字化管理已经成为必修课。”周珂说。

越来越多商家意识到，除了提供线上服务之外，数字化转型还意味着运营管理模式的变化，再往深走，则是产业链和供应链的数字化。每往前一步，经营格局也会发生相应的变化。

“中国服务业过去高度依赖于人工，今后，生活服务业数字化、信息化、智能化会成为大趋势。”王微说，要通过数字科技的赋能，让生活服务业的发展动力从过去依赖土地、传统劳动力和小规模资本，转变为依赖科技、创新、高素质人力资源的支撑，实现发展动力转型。

“非常努力地尝试全链条数字化，既是为应对未来的风险，也是为了赢得产能的倍增”

防疫期间，线上渠道成为许多生活服务业门店抵御冲击、走出困境的帮手。从长远看，数字化究竟能带来哪些利好？

“X先生”是一家首先从上海开出的“密室逃脱”游戏品牌店。密室逃脱作为近年来休闲娱乐行业的“新星”，与电影票务一样有着很高的线上化率，网络预订门票是主流。但在固定占地面积、固定场次条件下，密室逃脱门店容纳能力有限，商家收入的天花板较为明显。

不过，借助数字化管理工具，“X先生”与美团平台合作尝试滚汤模式，实现更短时间内的场次更迭。比如，两小时的主题场次，可以每隔一小时进入一批玩家，既提高门店收益，也让更多消费者有机会体验“打卡”。平台有关负责人介绍，这个过程对密室运营、设计、调度提出了更高要求，但数字化为门店创造了更多可能。

从前端消费到后端运营，从物流、库存到配送、服务，数字化牵动全链条的业务流程。

“不能只看一份外卖赚多少钱，它带来的好处是多方面的。”张鑫说，牛肉面馆销售速度越快，食品越新鲜，顾客越多；外卖利于食材流转，使门店进入良性循环。同时，外卖可以服务3公里以外的客人，相当于为门店引流，这对竞争激烈、一个路口就有三四家的牛肉面馆来说，尤其难得。

一些生活服务业门店原本是小作坊式，但通过数字化提升，也逐步开始量化产品标准，尝试规模化、标准化生产流程，这为小店拓展规模并维持服务质量提供了阶梯。

“今年我们非常努力地尝试全链条数字化，既是为应对未来的风险，也是为了赢得产能的倍增。”从事餐饮行业10年、从去年开始在经营中推进数字化应用的北京餐饮店主李雪柏说。

从需求端到供给端、从单点到全链条，生活服务业数字化转型正逐步深入。多位专家指出，未来数字化或许将从根本上改变生活服务业的整体面貌。目前，餐饮、旅游等行业数字化相对走在前列，医疗、教育、养老等领域还有待更多探索。

根据全球预报对服务产品的需求，研发团队不仅专门开发了全球红外及水汽云图、热带气旋路径叠加120小时累计大风、热带气旋强度等产品，还针对西北太平洋、北印度洋、北大西洋及东北太平洋等重点海域开发区域产品，有力支撑全球监测、全球预报、全球服务工作开展。

对台风预报业务而言，升级后的全球模式可与区域台风模式形成互补。全球模式可以提供更准确的中长期路径预报，而对于台风强度、结构预报以及登陆台风的风雨预报，区域台风模式预报得更清晰。

真金白银助推长江经济带发展

本报记者 汪文正

五方面十七项财税支持措施出台——

长江经济带高质量发展又迎来新举措！近日，国务院常务会议部署全面推动长江经济带发展的财税支持措施，要求加大财税等支持力度，完善市场化多元化投入机制，汇集各方力量，生态优先、绿色发展，推动长江经济带高质量发展。

近年来，中央财政对长江经济带支持力度不断提升。2018至2020年，中央财政安排长江经济带沿江省市各项转移支付达9.6万亿元，年均增长11.8%；今年以来已安排3.2万亿元。中央财政特别加大对重点生态功能区的资金投入：2018至2021年，中央财政累计下达长江经济带省份重点生态功能区的转移支付1321亿元，增强相关地区政府的基本公共服务保障能力；累计下达长江经济带省份的大气、水、土壤、污染防治资金504亿元；累计拨付资金92亿元，将21个城市纳入城市黑臭水体治理示范政策支持范围；累计下达长江经济带省份林业、草原转移支付资金1203亿元，加强森林资源管护和湿地等生态保护工作；累计下达资金183亿元支持长江经济带相关省份开展农业面源污染治理以及农村生活污水垃圾和黑臭水体治理，加快补齐农村生态环境建设短板。一系列举措使长江生态保护修复攻坚战取得明显成效。2020年长江流域的水质优良断面比例达到96.7%，高于全国平均水平13.3个百分点。大熊猫、朱鹮、扬子鳄等濒危野生动物种群数量稳中有升。

此次《关于全面推动长江经济带发展财税支持政策的方案》出台，将为长江经济带再添“绿”。《方案》从五个方面提出了17项具体政策措施：一是完善财政投入和生态补偿机制，谱写生态优先绿色发展新篇章；二是支持综合交通等基础设施建设，打造区域协调发展新样板；三是支持沿海沿江沿边和内陆开放，构筑高水平对外开放新高地；四是支持加快破除旧动能和培育新动能，塑造创新驱动发展新优势；五是支持长江经济带城乡融合发展，绘就山水人城和谐相融新画卷。

同时，财政部将从加快开放平台建设、推动贸易转型升级两方面支持长江经济带构筑高水平对外开放新高地。

在加快开放平台建设方面，将积极支持9个沿江省市落实好自贸试验区总体方案中提出的试点任务；支持上海自贸试验区临港新片区等有条件的自贸试验区对标国际高标准经贸规则，采取新的开放举措、实行更大程度的压力测试；在若干重点领域率先突破。积极配合相关部门将沿江各类符合条件的海关特殊监管区域整合为综合保税区，支持重点境外经济贸易合作区和农业合作区发展，鼓励具备条件的沿江省市设立综合保税区和边境旅游合作区。

在推动贸易转型升级方面，将鼓励有条件的贸易产业集群、聚集区完善各类配套服务，财政部门在政策和资金方面给予支持；支持沿江省市发展跨境电商电子商务等外贸新业态；发挥好现行启运港退税政策的作用，解决长江航线上、江海中转耗时久等制约沿江货物出口退税速度的问题。



安徽省铜陵市以长江经济带“共抓大保护、不搞大开发”为导向，加大长江岸线整治力度，构建人与自然和谐共生的长江生态廊道。图为铜陵市义安区五松镇境内的长江生态廊道。
过仕宁摄（人民视觉）

本报北京电（记者刘毅）台风是影响全球最严重的自然灾害之一，精准的预报是防灾减灾精准施策的基本保证。记者从中国气象局获悉，我国自主研发的GRAPES_GFS全球同化预报系统实现版本升级，

升级后我国具备全球范围内热带气旋的数值预报能力，在助力“一带一路”建设、海洋强国建设的同时，还将惠及全球受热带气旋影响的国家和地区。

“这是一次从无到有的改变。”全球热带气旋数值预报关键技术及业务系统建设团队负责人麻素红博士表示，版本升级后，我国针对热带气旋的预报范

自主研发的全球同化预报系统升级

中国具备全球热带气旋预报能力

围从之前的西北太平洋和南海扩展到全球，不仅能够填补对西北太平洋、南海以外其他海域热带气旋预报的空白，还标志着我国已具备全球热带气旋监测预报服务能力。

除了预报范围扩大，升级后的全球模式对热带气旋的预报能力也更胜一筹。研发团队基于四维变分同化系统，发展了新的

涡旋初始化技术，将过去时间间隔较长的热带气旋数据细化为逐小时的数据信息连续同化，使得热带气旋路径预报误差明显减小，预报能力明显提高。此外，升级后的全球模式还破解了此前热带气旋在环流条件变弱或下垫面情况复杂时，“风眼”识别和定位困难的问题，进一步提升了对热带气旋路径的预报能力。

的涡旋初始化技术，将过去时间间隔较长的热带气旋数据细化为逐小时的数据信息连续同化，使得热带气旋路径预报误差明显减小，预报能力明显提高。此外，升级后的全球模式还破解了此前热带气旋在环流条件变弱或下垫面情况复杂时，“风眼”识别和定位困难的问题，进一步提升了对热带气旋路径的预报能力。