

网 上 中 国

截至今年6月，中国网上外卖用户规模已达4.69亿

外卖消费：买得多，卖得火

本报记者 叶子

从一日三餐到蔬菜生鲜，从日用百货到药品杂物，如今外卖服务覆盖了人们生活的多个方面。中国互联网络信息中心近日发布的第48次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2021年6月，中国网上外卖用户规模达4.69亿，较2020年12月增长4976万，在各类调查应用中增速最为明显。随着中国经济回稳向好以及外卖行业监管进一步加强，外卖行业数字化水平不断提升，新消费趋势凸显，行业覆盖内容更加丰富多元。

“跑腿”服务大受欢迎

回家准备看个电视节目，先点上一盒鲜切水果；在外出差忘带充电宝，点外卖赶紧买一个，手机有电心里不慌……如今，“外卖”概念的外延不断拓宽，行业覆盖内容更加多元。

打开美团外卖，选择美团闪购，酒水零食、生鲜果蔬、鲜花绿植、宠物母婴、医药、数码图书等品类，都能在30分钟至2小时内配送到家。数据显示，今年第二季度，美团闪购的交易量和交易金额同比增长超过140%。其中，鲜花和药品保持较高的增长势头，并继续跑赢其它品类。除了送商品，还能送服务。据悉，美团跑腿服务分“帮取送”和“帮买”两大部分，希望在用户脱不开身、着急、需要省时省事省力时，为用户提供同城范围内的即时配送服务，将没有太多空闲时间的人群从琐事中解放出来，让生活更省心。

在饿了么平台，外卖买药的下单量今年7月和8月环



在湖南省张家界市永定区步步高超市十字街店，外卖员正排队提取市民订购的货品。新华社记者 陈思汗摄

比增长10%，同比增长130%。饿了么联合各大药房推出“深夜小药局”活动，在全国500余座城市近5000家药店实现24小时健康急送服务，满足了用户深夜用药的需求。

由互联网零售平台为消费者提供食品饮料、蔬菜水果、鲜花蛋糕、医药健康、家居日用、数码商品的即时到家业务，也被称作即时零售。通常用户下单后，30分钟到2小时内，骑手能够配送上门。

防疫期间，以生鲜、药品为代表的即时配送业务飞速发展，与餐饮外卖共同助力惠民生、稳经济。根据艾瑞咨询发布的《2021年中国即时零售行业研究报告》，从需求端来看，消费者期待在即时零售电商平台购买的品类占比相对均衡，对各类商品都有即时消费需求；从供给端来看，当下本地生活服务已从餐饮外卖延伸至生鲜水果、家居日用、鲜花礼品、医药健康、图书文创等

各类商品，即时零售场景也涵盖超市、便利店、药店、书店等线下场所。

技术提升，送餐精准

“以前最担心午高峰外卖爆单，几乎每天都会出现漏单、接错单的情况。特别是忙起来顾不上操作手机，结果就是餐做好了没有骑手取餐，有时送餐时间不准还容易发生矛盾。”湖北武汉的外卖餐饮店主李先生感慨，“用上数字化开店辅助工具后，午、晚餐高峰期再不会手忙脚乱，外卖生意更红火了。”

李先生口中的数字化开店辅助工具是云打印机和“出餐助手”，由外卖平台开发。云打印机是一款能自动

接单、快速打印的外卖订单打印机，可以自动打印云端存储订单；“出餐助手”是一款新型的智能扫码设备，扫描外卖订单号就能即刻上报“出餐”状态，通知骑手到店配送。

“我们用了一段时间，感觉操作挺方便的，云打印机能够自动接单，不会再出现高峰期漏看订单的情况。‘出餐助手’让骑手对于取餐时间的判断也更准确。”李先生说。

目前，越来越多的中小餐饮商户开启外卖模式，快速无遗漏地接受订单和及时对接骑手配送，成为商户最大的诉求。外卖平台提供的辅助工具能有效提升中小商户的数字化经营水平。

有店主指出，除了数字化硬件的改善，即时零售电商还在诸多方面助力零售小店。例如，零售小店规模小、数量多，以夫妻店为主，售货方式较传统，缺乏对消费者数据的直接掌握，无法准确判断消费者需求，而接入网上外卖平台之后，即时零售电商可依托技术能力和大数据优势，准确洞察消费者行为，为小店提供消费者画像、消费需求等，帮助零售小店选品，赋能零售小店数字化升级。

业内人士认为，服务业数字化是一个新兴赛道，像饿了么等生活服务类App在前端持续聚焦用户的“身边经济”，满足用户需求；在后端，是持续推进的商户端数字化，帮助商家更好地获取和管理用户，提升经营效率。

行业监管逐步完善

可以看到外卖食品的加工环境、制作过程，实时显示外卖平台上的接单量等数据——这是近日正式上线的浙江首创的数字化外卖监管系统“浙江外卖在线”。浙江省市场监管局局长章根明介绍，针对新经济、新业态特点，“浙江外卖在线”创造性地推出外卖配送“合理时间”、厨房“AI巡检”、平台“数据画像”、商家“经营风险感知”等场景。例如，系统为骑手计算在途骑行时间与步行送餐时间，再综合考虑交通拥堵情况和天气情况后，自动生成外卖配送的“合理时间”，骑手在这一时间段内完成配送任务，平台不得扣其绩效、消费者也不能任意给予差评。

据悉，自试运行以来，“浙江外卖在线”已完成网络订餐平台上29.3万商家的信息核验，确认餐饮登记主体20.5万家，上线接入阳光厨房6000多家，推动7000多家外卖商家承诺使用外卖封签、3372家外卖商家承诺使用限塑包装，接入了33.9万外卖骑手数据，共同推进外卖平台协同治理。

近年来，外卖行业快速发展，由此衍生出塑料污染、算法霸权、骑手违章、食品安全、售后纠纷等问题，对于外卖行业进行规范管理的行动在持续跟进。国家市场监督管理总局等七部门日前联合印发《关于落实网络餐饮服务平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，针对保障外卖送餐员的劳动收入、劳动安全、社会保障、从业环境等正当权益提出全方位要求。此前，国家市场监督管理总局依法对外卖平台“二选一”等涉嫌垄断行为进行调查处理。

随着行业监管显著加强，包括外卖骑手在内的灵活就业群体社会保障问题受到更多关注，相关改善和健全举措将推进网上外卖朝着健康规范的方向发展。

金融聚力 普惠万家

作为普惠金融的倡导者、先行者，邮储银行持续深耕普惠金融领域，推动“线上+线下”深度融合，扩大基础金融服务覆盖面，依托数字化转型提升普惠金融服务便捷性，形成独具特色的服务模式，为客户提供“有担当、有韧性、有温度”的普惠金融服务。



A股股票代码：601658
H股股票代码：1658
客户服务热线：95580
网址：www.psbc.com

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

普惠金融
PSBC INCLUSIVE FINANCE