

网上中国

拓展网络供给,优化消费体验

“不仅送商品,还能送服务”

本报记者 刘乐艺

外卖送药送餐、线上预约保洁、观看直播抢券……从餐饮消费到休闲娱乐,从家政服务到干洗美发,本地生活服务正通过丰富的商品和高效的物流等,深度连接商家与消费者,在加速拥抱“数字化”的同时,带来“即看、即点、即达”的全新体验。

边看探店直播边下单

“前几天不小心划破了手,家里不巧没有创可贴,就在美团外卖平台下单了一盒,大概20分钟就送到了!”深圳市民方女士说,“除了医疗药品,像五金零件、洗漱用品等都可以实现送货上门。互联网让生活更方便了,不仅送商品,还能送服务,比如下单洗衣、请小时工等。”

“疫情加快了生活服务业的线上化趋势,也让老百姓适应了这种全新消费模式。”上海交通大学安泰经济与管理学院特聘教授陆铭接受本报采访时说,通过互联网平台,人们获取本地生活服务的便利性、及时性得到了大幅提升。

面对潜在的巨大空间,互联网企业纷纷入局。货拉拉推出同城“门到门”跑腿业务,生鲜电商叮咚买菜开起了早餐店,高德地图向出门生活服务平台转型……此外,一些短

视频平台以“探店”这一形式迅速切入本地生活新市场。

“我以前去游乐园,要先搜索游玩攻略,再决定要不要买票。”上海市民王女士举例介绍,通过观看“探店”直播,可以直观了解游乐园的现场情况,直播界面会弹出门票购买链接,看后可以直下单。

业内人士认为,不断丰富的产业业态,为消费者提供了更多定制化、个性化的消费体验。未来,会出现多样化的数字消费场景。

“30分钟万物到家”

互联网创新与数字化普及,为许多生活服务业商户转型升级创造了良好机遇。

“叮——您有一笔新的外卖订单,请及时处理!”在北京市朝阳区八里庄街道的2元起超市,这样的提示音每隔一段时间便会响起。

“我们店最忙的时候,一天要接两三百



安徽省宿州市泗县佳美超市的工作人员根据线上订单分拣商品。新华社记者 黄博涵摄

单,只有把线上接单的程序关闭,才能抽出点时间吃饭。”店主邹国忠告诉本报记者,2020年,有着多年线下实体店经营经验的他开了这家店铺。后来,他敏锐察觉到“30分

钟万物到家”的网购趋势,便果断上线美团外卖。

“例如搬家用的纸箱子、胶带,这些商品一开始店里并没有,直到不少线上顾客

打电话来问,我才开始进货。”邹国忠介绍,美团外卖的后台系统会定期在不同节点做商品推荐,比如春节时贴春联的胶水、开学季需要的文具等。进货时,他会把商品及时录入,每天在后台系统查看订单量、销售额、商品库存,以便及时补货。

邹国忠说,这种线上线下融合发展的模式,非常适合经营时间灵活的小超市、杂货店。目前,线上订单已占到了他们超市整体订单的六成左右,店里的主要消费者也从周围几百米的街坊,扩大到了附近5公里的居民。

“中国服务业过去高度依赖人工,今后,本地生活服务业数字化、信息化、智能化会成为大趋势。”国务院发展研究中心市场经济研究所所长王微说,要通过数字科技的赋能,让本地生活服务业从过去的传统劳动力和小规模资本,变成借助科技、创新和高素质人力资源,实现真正的转型升级。

“花钱买服务”消费增多

专家认为,随着行业数字化升级及选择“花钱买服务”的消费者增多,本地生活服务业的就业前景广阔。记者了解到,在互联网平台家政保洁的从业者中,有不少人会介绍亲朋好友从事本职业,折射出其对自身职业的认同感正不断增强。

不可忽略的是,行业内的部分职业仍存在一定的就业门槛。“网约车司机、视频主播等新就业形态带来的招聘规模上升比较快,但是由于这些职业存在一定的门槛,所以此类就业人群的供给还是不足。”58集团副总裁周迎梅说。

同时,作为新就业形态劳动者群体,线上本地生活服务人员日常承担着繁重的工作,且部分中小商家的劳动者因接单情况不稳定,又带来心理上的负担。

“下一步,有关部门要更加关注从业者的生活、工作状态。”陆铭建议,应在城市中修建更多可容纳相关人员休憩的公共空间,并尽可能加快从业者的市民化进程。“对于短期内无法获得当地户籍身份的从业人员,也要尽量在子女教育、住房安置等方面,促进其均等化享受本地公共服务。”

呈现精彩内容,收费也要规范

让电视“智能”又“省心”

本报记者 赵 昊

识别、简介模式、远程操控等人性化功能,将电视遥控器按键从28个减少到10个左右,老人不用1分钟就可掌握使用方法。此外,老年人还可通过粤语、四川话、上海话等24种方言语音控制智能电视。

到移动端的扭转,现在同样也在经历从移动端到大屏端的过渡。

杜绝“套路收费”

开机强制看广告、会员套娃式收费……智能电视在发展过程中衍生出的一些问题,广受消费者诟病。记者了解到,许多智能电视含有开机广告,而广告的“一键取消或关闭按钮”并不明显。此外,智能电视的收费规则也令不少消费者头疼。比如,即使在移动端已经是视频平台的会员,在电视端还要进行各种付费。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,目前智能电视会员能看多少剧、会员开通费用等问题,在购买之前商家应当作出明确的提示,以便消费者在购买时能够根据自身需求来选择相应的服务,否则涉嫌侵害消费者知情权。

《关于规范智能电视收费行为的倡议书》提出,倡议杜绝“套娃收费”“套路收费”,畅通投诉、咨询和纠纷解决渠道,优化用户体验。

中国政法大学副教授、中国法学会商法学研究会理事兼副秘书长朱晓娟认为,解决智能电视、网络电视广告、收费多、操作繁琐等问题,需要多方协同治理。应当发挥市场的作用,倡导商家与广告经营主体追求利润的同时承担社会责任,积极进行内部合规治理体系建设,自觉减少甚至消灭一些不合理、不合法现象。

从移动端过渡到大屏端

山东烟台的栾女士今年春节为家人购买了一台智能电视。和被淘汰的老电视不同,用这台新电视除了可以看有线电视外,还可以安装爱奇艺、腾讯视频等,不受时间限制,随时可以“追”时下流行的电视剧。“我们一家人围在一起看电视,其乐融融。”栾女士说。

中国社科院社会学研究所研究员朱迪认为,此前很多家庭客厅里的电视机成了摆设,书房、卧室成为不同代际的娱乐场所,“以前,哪怕一家人都坐在客厅,也是各自低头看手机,关注各自的屏幕。智能电视逐渐把大家从‘小屏’吸引到‘大屏’上来,成为消费升级的切入点。亲情可贵,要创造更多机会来陪伴家人,客厅能直观体现家庭生活的场景。”朱迪说。

如今,智能电视的渗透率快速增长。爱奇艺副总裁徐勇明认为,智能大屏将是一个新的市场蓝海。

“从电脑端到移动端,以前很多人觉得不可能改变的习惯,短短几年,完全转变了。”朱迪认为,中国消费者的娱乐场景经历了从电脑端

智能电视带给人们精彩的视听体验,成为家居生活中的重要一环。近日,中国网络视听节目服务协会互联网电视工作委员会等发出《关于规范智能电视收费行为的倡议书》,倡议畅通解决问题渠道,优化用户体验。

手机变成遥控器

河南郑州的张先生最近决定把家里“服役”十几年的电视换掉,商场里各式各样的智能电视让他挑花了眼。“之前的电视只能看有线频道。如今的电视变得‘智能’,有各种贴心功能。”张先生说。

电视怎样变“智能”?业内人士认为,以前的电视机大多只支持有线电视,需要连接机顶盒或有线电视网才可以观看节目视频。智能电视只要连接到网络,便可以观看到丰富的视频资源,不局限于电视台直播,还有网络视频、网络电视等,这一切都依赖于智能电视搭载的操作系统来完成。

在智能电视的基础上,部分厂商延伸推出“智慧屏”概念。“作为家庭场景下的主要入口,智慧屏是华为全场景智慧化战略的核心支撑。”华为公司常务董事余承东介绍,智慧屏其实就相当于一个超大屏的手机,看视频、玩游戏时可以直接从手机投影到智慧屏上,体验更加高清、流畅,同时还能够在手机上直接操控电视,让手机变成一个遥控器。

电视是老年人生活中的重要家电之一,有时智能电视的界面让老年人眼花缭乱。为了让智能电视对老年人更友好,《智能电视适老化设计技术要求》应运而生,不仅在视觉、听觉等方面延续了智能终端相关产品的要求,在遥控器等方面也有特殊考虑。

据悉,创维、海信、小米等彩电企业着手跟进适老化产品改造。例如,海信智能电视结合老年人操作特点和观看习惯专门开发了语音



近日,北京地铁19号线牛街站一台“煎饼果子机器人”上岗。购买者只需在电子屏幕上选择煎饼的种类、配料,然后扫码付款下单,设备就会按照需求投放食材进行制作。图为人们在北京牛街地铁口排队购买机器人制作的煎饼。

张秀科摄(人民图片)

上海成立公共算力服务平台

本报上海电(记者沈文敏)今后算力将像水和电一样“触手可及”。2月20日,依托上海超算中心建设并运营的上海市人工智能公共算力服务平台揭牌投用,并与首批客户、合作伙伴现场签署合作备忘录。

随着“东数西算”布局不断推进,由计算、存储和网络组成的算力产业,已成为数字产业化的核心构成和产业数字化的赋能关键。“算力不仅是新的经济增长点,也是传统产业转型升级的重要支点。谁的算力更强,谁就能在发展中赢得主动。”上海市经信委副主任汤文侃表示,上海市公共算力服务平台将更好满足科研机构和广

大中小微企业实际算力需求,积极探索算力调度新模式。

作为全国信息化发展的“排头兵”,上海具有良好的算力网络发展基础。数据显示,目前上海在用机架总数超20万个,近3年分批支持了27个共8.8万机架的新建数据中心项目,在用算力规模超13百亿亿次秒(EFLOPS),在建算力规模超7百亿亿次秒(EFLOPS)。目前,腾讯长三角人工智能先进计算中心、阿里云华东智能算力中心、商汤科技人工智能计算中心、上海有孚临港云计算数据中心等智算中心逐步投产,将为上海城市数字化转型提供坚实的算力基座。



一名小朋友在中国国际消费电子博览会上观看8K高清电视。

新华社记者 李紫恒摄