

网上中国

拥抱新技术 打造新业态 带来新体验

传统商场加快数字化转型

本报记者 王 珂

商场是繁荣市场、保障就业的重要渠道。日前发布的《关于恢复和扩大消费的措施》提出，“加快传统消费数字化转型”“发展即时零售、智慧商店等新零售业态”。当前，消费形式不断升级，消费结构不断优化，对商场提出了更高要求。紧跟需求步伐各地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，为消费者带来全新体验。

顺应实体零售转型升级和数字化发展趋势，今年1月，商务部公布了全国首批12个全国示范智慧商圈和16个全国示范智慧商店，为智慧商店建设提供了经验模板。各地建设智慧商店有哪些新做法？消费者有怎样的新期盼？记者进行了采访。

新技术带来智慧消费新体验

华灯初上，北京市朝阳区三里屯商圈游人如织。步入其中，各式各样的“智慧”元素与人群频频互动，数字光影在夜幕中愈发夺目。

记者在现场看到，正值就餐高峰，商场内多家餐饮门店内的机器人忙碌起来，提示排队进度、引导消费者就餐，让等待的消费者少了一份枯燥。

在停车场出口也不用排队缴费，消费者通过小程序可以智能停车，查询免费停车时长、停车费用等情况，还可实现购物自助积分、积分换礼、代客泊车等功能。

类似的消费新体验，在三里屯商圈还有不少。在太古里南区广场北侧的一家化妆品店，一些顾客正在彩妆区AR(增强现实)“魔镜”前试妆，可以自主选择各种品牌的化妆品，也可以随心搭配眼影、眼线、唇彩等。“魔镜”能够展示化妆前后对比图，更清晰地展现妆容效果，为顾客挑选购买合适的化妆品提供参考。

商场和商圈是城市商业体系的重要内容，也是促进流通创新、培育新兴消费的载体。很多实体店适应消费升级需求新变化，加快运用现代信息技术，建设智慧商店，创新消费场景。

商务部办公厅印发的《智慧商店建设技术指南(试行)》提出，智慧商店是指运用现代信息技术(互联网、物联网、5G、大数据、人工智能、云计算等)，对门店商品展示、促销、结算、管理、服务、客流、设施等场景

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、及时处理等功能，推动线上线下融合、流通渠道重构优化，以更优商品、更高效率和更好体验满足顾客便利消费、品质消费、服务消费需求的商店。

走进江苏南京新街口苏宁易家旗舰店，在影音体验区，多个品牌的家电影音产品同场展示、同台竞技，既方便消费者选择，也带来沉浸式购物体验。此外，门店还引入家居产品和家装服务，结合门店直播、在线3D搭配等数字化场景，为消费者提供全套家庭场景解决方案。

智慧商场新体验有力拉动了消费。数据显示，7月28日至8月18日，南京新街口苏宁易家旗舰店客流同比提升56%，家电3C一站式智慧化以旧换新订单量同比提升七成，绿色智能家电成为消费者购物首选，智能扫地机器人销量同比提升165%，智能洗烘一体机销量同比提升118%，节能冰箱销量同比提升73%。

数字化助推服务精准化

商场开展数字化转型，推进智慧化运营；购物中心尝试线上线下融合，拥抱云商模式；美术馆探索沉浸式场景，打造全新体验……走访市场一线，智慧商圈、智慧商店建设推动消费场景不断创新，呈现一些新趋势新特点。

商场门店场景加速数字化。“专门带着孩子来体验商场的裸眼3D



北京路，是广州建城2000多年从未偏移、从未断代的城市中轴线，也是全国最早实行步行化管理的商业街。同时，北京路商圈是首批全国示范智慧商圈。图为在位于广州市越秀区的北京路步行街，大批市民和游客前往游览，并在路口驻足观看大型裸眼3D动画。

魏劲松摄(人民图片)

屏，感觉就像置身科幻世界。”在陕西西安京东MALL沉浸式综合类消费商业体，消费者李莉说。这家4万多平方米的购物中心，从整体设计到交互体验都充满潮流与科技元素，成为当地消费市场的知名打卡地。商场的外墙打造了一块巨型裸眼3D屏，逼真的3D效果令人感觉身临其境。店内配有全息投影、VR装备、智能机器人、虚拟直播间、电路透明机房等科技装置及设施，让人耳目一新。

新场景是智慧商场建设的重点方向之一。在全国，不少商场应用5G、物联网、大数据、云计算、人工智能、虚拟现实等新技术，推动线上线下融合，实施全场景、全链条、全用户、全品类的数字化，深挖信息数据价值，促进价值转化，改善门店经营，提升消费者体验。还有一些商场注重创新线下应用场景，推进智能导购、智能停车、电子结算、自助收银、电子价签、智能支付、个性化定制、虚拟试衣间等智能化、便捷化技术

及其设施设备应用。

商场供应链加速智能化。

在重庆来福士购物中心，智能控电、智能环境监测、能耗管理监测等智能运维系统的投用，极大降低了商场管理成本，提升了管理效率。“仅仅是空调和灯光的智能调控，就节约了30%左右的能耗。”重庆来福士相关负责人说，商场还搭建了客流分析系统和会员管理系统，通过消费行为画像和分类，实现对几十万会员的数字化管理和

服务。作为流通环节的重要一环，提高效率、降低成本是智慧商场建设的重要考量。不少商场在数字化转型过程中，注重推动零售流通渠道重构，推广集采集配、统仓统配、反向定制等新模式，利用数据助力降本增效和价值转化。同时，强化物流支撑，推广自动订货、组货选货、智能盘点、前置仓、无人仓库，促进降本增效。

商场服务更加精准化。

促进网络安全保险健康发展

海外网 武慧敏

保险行业探索“网安”产品

近日，浙江联发创新电子科技有限公司在宁波“网络安全产品超市”选购了一款“安全守护”网络安全产品套餐和一份网络安全保险。“有了这份产品组合，不但可以帮助产品从技术上克服原先单纯购买防护设备而无专人维护的缺点，还能在遭受网络安全风险时获得保险赔付。”该公司相关负责人介绍。据悉，宁波“网安保”由宁波市委网信办联合市财政局、市地方金融监管局、宁波银保监局共同推进，以“多险种模式、多元化创新、标准化助力”为准则，为中小微企业提供网络安全防护服务保障一体化解决方案。

据统计，目前有30多家保险公司备案了70多款网络安全保险产品。从现有产品承保范围看，保障责任主要分为两大类：一是保障网络安全事件给投保企业带来的直接财产损失；二是保障投保企业从事网络安全服务，因受到网络安全事件影响而引发的第三方赔偿责任。在具体保障责任方面，网络勒索敲诈损失、营业中断损失、隐私信息或数据损失等已成为网络安全保险的主要保障内容。

随着市场规模的扩大，保险行业不断探索网络安全保险的新产品和运营模式。比如中国人寿财险发布“网安心”网络安全保险产品，为多家知名企业提供风险保障；众安保险通过构建覆盖多层面的保险服务机制，形成“事前预防、事中防护、事后补偿”的网络安全保险服务模式。

形成可推广的服务模式

网络安全保险行业的发展需要规范引导。业内人士认为，《意见》一方面聚焦完善行业规范，就健全完善网络安全保险的政策支持予以明确；另一方面，聚焦丰富网络安全保险产品类型、创新保险服务模式，全方位加强网络安全保险产品服务创新。

工业和信息化部网络安全管理局相关负责人表示，《意见》作为中国网络安全保险领域的首份政策文件，立足中国网络安全保险发展现状和亟待解决的问题，以促进网络安全保险规范健康发展为目标，围绕完善政策标准、创新产

工业和信息化部、国家金融监督管理总局近日联合印发《关于促进网络安全保险健康发展的意见》(以下简称《意见》)，推动网络安全产业高质量发展。专家表示，《意见》兼顾规范与创新，为网络安全保险业务提出了明确要求和

多措并举加强防护

恶意攻击、病毒勒索、网络欺诈……随着数字经济的不断发展，网络安全受到关注。网络安全“牵一发而动全身”，守护好网络安全日益成为社会共识。中国多措并举加强网络安全防护，例如积极使用保障金融、电力等基础设施安全的量子加密技术，守护公民人身财产安全的大数据反诈系统，揭秘AI换脸、语音变声等深度伪造手段的网络安全科普等。

近年来，网络安全保险也成为守护网络安全的重要一环。复旦大学中国保险与社会安全研究中心主任许闲教授介绍，网络安全保险在金融保险领域并不是一个新概念，国外设立相关险种已经有20多年的历史。网络安全保险是针对网络安全事件相关经济损失的风险转移工具，它所承保的风险面向恶意攻击、病毒勒索、网络欺诈、系统或技术性故障等导致信息技术资产的保密性、可用性、完整性受损的事故。

中国工程院院士方滨兴表示，网络安全保险作为风险转移的重要手段，在转移残余风险、优化资源配置、保障组织财务稳定性和业务连续性等方面发挥着重要作用，可以有效聚合各方力量，共同提升网络安全风险治理水平，为数字经济发展和建设网络强国提供重要支撑。



9月16日，2023全国科普日主场活动在北京首钢园开启。本次活动主题为“提升全民科学素质 助力科技自立自强”，围绕科技创新、科学教育、数字素养和生态文明等行业领域，开展系列科普活动。图为在北京首钢园，小朋友通过VR技术模拟体验空间站生活。

杨僧宇摄(人民图片)

杭州亚运数字火炬手过亿

本报杭州电(记者刘军国、窦皓)

9月15日，杭州亚组委全球首创的“亚运数字火炬手”迎来里程碑式的时刻——参与总人数突破1亿。上亿名亚运数字火炬手的参与，不仅成功打造了亚运史上覆盖区域最广、参与人数最多、持续时间最长的线上火炬主题活动，更将开启亚运史上首个开幕式数字点火仪式。

去年11月，杭州亚组委面向全球首创新推出“亚运数字火炬手”，并向全球发出争当“亚运数字火炬手”的邀请。今年6月，随着亚运会火种在良渚古城

遗址成功采集，全球首个采用区块链技术的线上火炬传递活动也同步开启。

过去3个月来，共有来自全球130多个国家和地区的网民，上支付宝搜索“亚运”，通过“智能亚运一站通”成为亚运数字火炬手，参与线上火炬传递。

亚运线上火炬传递活动自6月15日开启后，经历第一阶段“南亚—中亚线”、第二阶段“西亚—东亚—东南亚”线以及第三阶段“亚运在中国”，突破了时间和空间的限制，让全球网民可以在数字世界中，将亚运之火传遍亚洲。

品服务、强化技术支持、促进需求释放、培育产业生态等提出了具体意见。例如，推动制造业、能源、金融、交通、水利、教育等重点行业企业积极利用网络安全保险工具，完善网络安全风险管理机制，提升网络基础设施、重要信息系统和数据的安全防护能力。充分发挥网络安全产业、网络安全保险相关联盟协会等作用，形成可复制、可推广的网络安全保险服务模式。

汉坤律师事务所律师秦威认为，《意见》与网络安全法、数据安全法等相关法律法规密切配合，将有助于企业防范网络安全风险，加强网络安全风险管理，并在一定程度上降低成本。目前《意见》以原则性和倡导性规定为主，后续应通过政策宣贯、标准研制、试点推广、生态培育等工作将《意见》的内容落到实处。



为进一步提高社区居民的网络安全防范意识，有效减少网络安全隐患，江苏省扬州市徐凝门社区开展“国家网络安全知识进社区”活动。图为在徐凝门社区，志愿者们向居民宣讲网络安全知识。

孟德龙摄(人民图片)