

数说经济

服务消费扩容提质正当时

今年“五一”假期，消费市场热力十足。5天假期，全社会跨区域人员流动量14.66亿人次，同比增长7.9%。全国国内出游3.14亿人次，同比增长6.4%；国内游客出游总花费1802.69亿元，同比增长8%。以文旅消费为代表的服务消费持续升温，映照出我国消费扩容提质的广阔空间。

服务消费已成为居民消费的主要增量来源。国际经验表明，当人均GDP超过1万美元时，居民对服务消费的需求会加速增长；当人均GDP超过1.5万美元时，服务消费将成为主导。我国人均GDP已超过1.3万美元，居民消费正从生存型向发展型、享受型升级，从商品消费转向服务消费。这一特点目前在部分一线城市已有充分体现。例如，一季度北京市社会消费品零售总额同比下降3.3%，但服务性消费额在信息服务和文体娱乐服务等带动下增长了4.7%；居民人均服务性消费支出同比增长5.8%，占居民消费支出的比重较上年同期提高2个百分点。

在消费升级关键阶段，以大力发展服务消费为抓手扩大内需，是应对经济下行压力的现实选择，更是推动我国经济高质量发展的战略之举。从供给端看，服务消费与生活性服务业密切相关，而生活性服务业大多属于劳动密集型，服务消费扩容提质，有利于拓展就业渠道、促进

服务消费与商品消费最显著的区别在于无形性，其生产与消费同时发生、不可分离，这意味着体验感是影响服务消费的重要因素，更意味着扩大服务消费要从供需两端同时发力，以消费者为中心，提升供需适配度。

居民增收、推动产业转型升级。从需求端看，服务消费涵盖餐饮住宿、家政服务、养老托育、文旅旅游、教育体育、居住服务、健康服务等领域，与人民群众美好生活需要息息相关，特别是以“一老一小”为重点的民生服务领域目前还存在许多短板。服务消费扩容提质，有利于更好满足居民个性化、多样化、品质化需求。

不同于传统商品消费的线性增长，服务消费具有消费频次高、增长可持续、创新空间广等特点。以文旅消费为例，有研究显示，大型演唱会、音乐节等演艺活动的综合消费带动系数为6.85，也就是每消费1元门票可以带动综合消费6.85元。今年“五一”假期，“票根经济”新模式兴起，小小一张票根串起文旅商旅消费链，提升了消费者体验，也打开了消费市场增长新空间。

服务消费与商品消费最显著的区别在于无形性，其生产与消费同时发生、不可分离，这

意味着体验感是影响服务消费的重要因素，更意味着扩大服务消费要从供需两端同时发力，以消费者为中心，提升供需适配度。

扩大优质服务供给。高品质服务供给不足，是当前制约服务消费发展的主要矛盾。要顺应居民消费结构升级趋势，改革、开放、创新齐头并进，增加高品质服务供给。深化重点领域和关键环节改革，扩大服务业对外开放，鼓励更多民间资本和外资进入服务领域，在创新发展中更好满足消费需求。还有一类供给不容忽视，那就是“时间”供给。“有钱”和“有闲”是扩大服务消费的基础，既要千方百计为居民增收减负，从源头上提升消费能力，还要严格落实带薪年休假制度，促成更多弹性错峰休假的机会。

创新服务消费场景。今年“五一”期间，各地纷纷在创新消费场景上下功夫，以各具特色的活动点燃游客热情。比如，北京八达岭长城

开启夜游模式，游客可以在景区文化街以“行进式观演”的方式体验古今穿越；在湖南张家界、贵州梵净山、江西武功山等多个景区，机器人、机器狗受到游客追捧。人工智能、大数据、云计算、虚拟现实等新一代信息技术加快应用，不断催生新场景、新业态、新模式，将为服务消费注入新动能。比如在养老服务领域，智能技术可以为老年人提供更加精准的服务，让老年人生活更美好。

还要切实改善服务消费环境。加强服务领域标准化、规范化、品牌化建设，严厉打击虚假宣传、网络欺诈、泄露信息等不法行为，加强消费者权益保护，让服务消费更加安心、放心和舒心。



原雨

董蕾 陈晨

工业和信息化部、国家标准化管理委员会日前发布《国家智能制造标准体系建设指南（2024版）》，旨在构建适应新型工业化发展需要的标准体系，指引下一阶段我国的智能制造各项工作，引领制造业加快智能化升级与数字化转型。当前，我国制造业数字化转型呈现加速发展态势，正由概念普及向规模化推广演进。

一直以来，我国高度重视制造业数字化、智能化转型，在政策引领、标准规范、资金支持、人才培养等方面持续用力，引导数字化要素向制造业企业集聚，水平持续提升。数据显示，截至今年2月份，全国已建成3万余家基础级智能工厂、1200余家先进级智能工厂、230余家卓越级智能工厂，代表了我国制造业企业数字化转型、智能化升级的领先水平。不少省份积极作为，转型取得明显成效。例如，辽宁省通过“一企一策”模式推进数字化转型，打造先进制造业高地，实现精细化工、软件和信息技术服务、航空装备等22个产业集群集聚规上工业企业超3500家，推进工业项目2000余个；浙江省以“产业大脑+未来工厂”为标杆引领，聚焦产业集群、重点行业和大中小企业，“点线面”结合，实现数字化水平1.0的规上工业企业达90%以上，产业数字化发展指数、制造业数字化转型指数、制造业高质量发展指数均居全国前列；江西省在全国率先发布《制造业企业数字化发展水平评价指南》地方标准，形成企业数字化发展水平“四阶十级”评价划分，截至今年1月份，该省已有1.09万家企业实施数字化与智能化转型。

同时，政策体系持续健全，为制造业数字化转型提供了坚实保障。2024年国务院常务会议审议通过的《制造业数字化转型行动方案》，提出要根据制造业多样化个性化需求，分行业分领域挖掘典型场景，加快核心技术攻关和成果转化应用，加大对中小企业数字化转型的支持。不久前，工业和信息化部等三部委印发《制造业企业数字化转型实施指南》，对制造业企业数字化转型总体要求、实施步骤、场景关键、政策保障等给出意见，强调需求导向，分类施策，针对不同企业提出差异化转型策略，推动形成各具特色的数字化转型路径和模式。一系列政策的出台，从企业转型模式探索、关键核心技术攻关、解决融资难融资贵等不同角度发力，为制造业数字化转型创造了良好发展环境。

也要看到，我国制造业数字化转型仍面临一些瓶颈制约。例如，数字化解决方案规模化供给与个性化需求存在偏差，难以精准契合制造业企业独特需求，资金、人才、技术等转型要素支撑仍然不足等。针对此，须充分发挥政府、市场协同作用，坚持统筹谋划，精准施策，系统性、渐进性推动制造业数字化转型。

完善顶层设计。健全更加细化、差异化的制造业数字化转型政策体系，通过制定细分行业数字化转型实施指南、设立差异化区域政策等方式，推动形成因地制宜、因企施策的转型模式。央地协同出台系列政策，打好“组合拳”，加强统筹协调和资源整合，强化部门协同、上下贯通的政策体系，形成推进转型的政策合力，提升转型整体推进效率与效果。

引导供需双方发力。着力培育系统解决方案和服务商，提升供给质量。培育标准化、低成本、可复用的解决方案，建设服务商资源池，同时加速培育具有国际竞争力的转型产品和解决方案，逐步减少制造业数字化转型对国外技术、产品和服务的依赖。引导制造业企业明晰转型定位，确定差异化转型路径。企业要根据自身规模、发展阶段等特点，明确转型的方向和重点，找准转型切入点，稳妥有序推进数字化转型。

加强人才队伍培养。深化校企协同和产教融合发展，通过联合培养、共建实验室等方式培养数字化转型专业技术人才和管理人才，引导高校科研人员强化以市场为导向、以企业为主体的理念，增强“产业出题，高校答题”意识，紧密结合制造业数字化、智能化转型开展研究。加强对产业员工数字化技能培训，增强员工数字素养和业务能力。建立健全数字化智能化转型领域的人才选拔、培养和激励机制，营造良好人才发展环境，培养复合型人才队伍。

新技术提供电视行业新机遇

覃皓皓

日前，在北京举行的第三十一届中国国际广播电视信息网络展览会上，超高清插入式微型机顶盒千万级规模部署正式启动。此举既有利于改善电视观看体验，也显示了新技术新设备在应用端的进步，为电视机、机顶盒等产品市场带来新机遇。

近年来，移动设备发展迅速，相比之下，很多电视产品操作复杂、功能滞后。一台电视需配多个遥控器，机顶盒连接复杂等问题，让看电视成了麻烦事。尽管相关主体在服务意识和创新能力方面做了不少努力，但未能满足消费者对智能、便捷、高清的需求，产品销售持续低迷。当前，随着国家广电总局针对电视“套娃”收费和操作复杂等问题开展整治工作，行业标准不断完善、各类乱象得以纠正，治理工作取得显著成效的同时，超高清插入式微型机顶盒及通用遥控器的推出，从技术层面为全行业硬件升级和高质量发展提供了契机。长远来看，电视能否真正吸引观众，还需在用户体验、产品品质等方面持续下功夫，实现科技与内容的共振。

关注用户体验，操作方便更好用。随着大众生活水平提高、收视习惯改变，电视作为家庭生活一部分，逐步向改善型消费品转型。这要求电视厂商及时关注用户需求，强化产品体验感与附加值。比如，朝着机顶盒一体化、一个遥控器看电视、手机遥控、语音控制等改进方向优化产品设计。厂商要做细服务，在融入智能互联、语音互动等更为人性化功能的同时，增加对用户使用习惯、观看偏好等方面的个性化服务。

提升产品品质，低耗高清更好看。当下，各大厂商的智能电视屏幕越来越大、清晰度越来越高，消费者在购买时通常货比三家，只有兼顾品质和价格的高性价比产品，才更具竞争力。比如，今年一季度，MiniLED电视增幅高达520.4%。全领域、全链条转型升级过程中，业态融合、模式创新成为行业发展常态。各方应紧密合作，协同研发新技术、推出新产品，努力提升电视行业各类设备间的兼容性与互操作性，更好满足消费者高品质视听需求。



王鹏作(新华社发)

消费新业态新场景

智能客服重在服务

与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历繁琐的程序抵达人工客服后，提示还需再排队……智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身，沟通效率低，消费体验差。国家市场监督管理总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”备受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。要解决智能客服“不智能”问题，关键在于实现技术升级与服务优化的深度融合。接下来，应采用新一代技术提升语义理解能力，同时建立人机协同机制，确保复杂问题能无缝转接人工客服。重点优化交互体验，简化操作流程，并建立行业服务标准规范。通过持续迭代AI模型和知识库，结合用户反馈闭环，使智能客服从机械应答升级为真正理解需求的服务助手，最终实现效率与体验的双提升。（时锋）

烟火气里寻美味，用舌尖感受生活温度。据商务部商务大数据监测，今年“五一”假期，全国重点零售和餐饮企业销售额同比增长6.3%。消费市场繁荣某种程度上得益于我国餐饮市场的迅速发展，相关激励政策陆续出台，推动餐饮消费场景重构与融合创新。

《2025年中国餐饮产业生态白皮书》显示，2024年全国餐饮收入5.57万亿元，同比增长5.3%。但各餐饮品类人均消费价位从2023年的42.6元下降到2024年的39.8元。与此同时，餐饮市场出现产业地域突围、消费分层与烟火经济兴起、性价比食材需求凸显等发展趋势。这些变化，需要餐饮从业者拥有一双慧眼，洞察消费者需求，凭借对品质的执着和对顾客的真心，用心做菜品，真心为食客，在变化中谋求长久发展。

近年来，有关部门围绕餐饮消费领域出台了完善餐饮标准体系，制定修订国家标准和行业标准等多项政策。例如，商务部等推广“互联网+明厨亮灶”及外卖封签机制，探索“种养基地+中央厨房+餐饮门店”供应链模式，强化食品安全风险分级监管；打造“美食名镇”“美食名村”，开展“中华美食荟”系列活动等。地方层面，北京市对老旧餐厅改造升级投资额超核定计划70%的，给予一次性奖励等；四川省对餐饮业企业年营业额首次达150万元以上的提供专项培育和补贴；等等。

不过，餐饮业也面临一些需要解决的问题。数据显示，2024年全国新开餐饮门店数量为451万家，但关闭的门店数量也达到409万家，闭店率创纪录地达到61.2%。当下，头部餐饮品牌集中度提

李芳 胡斌

一方面，以场景创新拓宽消费边界。当下，年轻人纷纷涌向评分在3.5分左右的餐厅。以前约饭是去大饭店吃，现在约饭注重去吃点什么，而不是在乎饭店的大小。“漂亮饭”的走红，以其精致的摆盘和极具视觉效果的呈现，成了许多年轻人的就餐首选。餐饮消费市场中出现的性价比逻辑、轻社交逻辑等，使餐饮行业持续调整经营策略。对此，要进一步明确市场定位，打造独特的品牌形象。从装修风格到服务流程，围绕品牌核心理念展开，增强顾客辨识度和忠诚度。保持菜品创新，定期推出新菜品，以此吸引和留住顾客。精心设计每个服务细节，利用社交媒体平台分享美食制作过程、餐厅故事、顾客评价等，迅速提升品牌曝光度。

另一方面，以数字场景重构人货场关系。餐饮企业要通过产品迭代和供应链优化构建“护城河”，在设备、标准化、供应链以及食品安全方面迭代升级。要通过设备自动化、智能化与数字化深度融合，构建起一套更高效、更低成本、更可控的运营体系，在考虑食品安全风险的前提下引入合适的餐饮设备。另外，增强餐饮连锁品牌的供应链弹性与柔性，关键是实现供应链的动态平衡和高效率。要积极推动就餐抽奖、积分兑换等促销活动，丰富消费者就餐体验。

城市更新让生活更美好

陆鹏

城市，是中国式现代化的重要经济引擎。实施城市更新行动，要着力增强城市的整体性、系统性、宜居性、包容性和生长性，打造宜居、韧性、智慧的城市。近日召开的中央政治局会议强调，“加大实施城市更新行动，有力有序推进城中村和危旧房改造”。新一轮城市更新行动，要着力满足人民群众的美好生活新期盼，聚焦“急难愁盼”，让人们在城市里生活更方便、更舒心、更美好。

城市更新行动，不仅是物理空间再造，更是生活方式升级。以经营家庭宜居理念推进城市运营。统筹推进城市社区水电路气、生产生活服务、就医就业就学，统筹推进生活垃圾分类处理、建筑垃圾治理、综合杆箱、危旧桥梁、停车设施等市政基础设施提升改造。例如，山东省烟台市开展“飞线入地”整治行动，着力解决电线飞天入地、雨污分流、小微活动广场、社区食堂建设、无障碍设施建设等市民反映强烈的困扰和“顽疾”；协同推进历史文化街区、老旧小区、口袋公园、绿地开放共享等既有片区一体设计、系统改造，打造一体多能的嵌入式社区服务综合体。又如，重庆市江北区做好背

街小巷改造“最后一公里”，打造“巷”往生活，老旧小区华丽转身成为咖啡精酿、新派餐饮、摄影体验的“网红打卡地”；湖南省长沙市将城中村改造成“留形留魂留乡愁”活态城市发展记忆展厅，如开放一些空间作为自动驾驶试验的场景，开放一些医院作为智慧医疗的试验场景等，让广大市民充分感受到科技赋能，全面推动智慧城市品质升级。

推动城市更新，还要让城市更有韧性。简单来说，要增强城市应急救援安全应对能力。加快建设“平急两用”公共基础设施，城市组团之间要建设相互贯通的生态廊道，与山、水、林、田、湖、草等生态系统连通，统筹防洪与排涝，系统化全域推进海绵城市建设。强化综合管理、综合应对、救援、保障、服务，统筹各方力量、数据和资源共同维护和塑造公共安全。健全城市体检评估工作制度，全面开展城市体检评估，建立健全发现问题、解决问题、巩固提升的闭环机制，让城市的“新陈代谢”保持正常、设施保障

“最多跑一次”“一次不用跑”“主动批量办”等做法，让市民和经营主体增强城市主人翁体验和责任感，维护城市形象、深耕城市发展。通过部分数据清洗和脱敏，打造更多AI城市管理应用场景，如开放一些空间作为自动驾驶试验的场景，开放一些医院作为智慧医疗的试验场景等，让广大市民充分感受到科技赋能，全面推动智慧城市品质升级。

推动城市更新，还要让城市更有韧性。简单来说，要增强城市应急救援安全应对能力。加快建设“平急两用”公共基础设施，城市组团之间要建设相互贯通的生态廊道，与山、水、林、田、湖、草等生态系统连通，统筹防洪与排涝，系统化全域推进海绵城市建设。强化综合管理、综合应对、救援、保障、服务，统筹各方力量、数据和资源共同维护和塑造公共安全。健全城市体检评估工作制度，全面开展城市体检评估，建立健全发现问题、解决问题、巩固提升的闭环机制，让城市的“新陈代谢”保持正常、设施保障