



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刚刚启动数字化“列车”。由于经营主体以中小企业和个体工商户为主,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。

从一碗牛肉面、一日住宿到一张门票——

小店启动数字化“列车”

“走入线上是趋势”,到今年二季度,美团平台活跃商户数量达770万户,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”,对父母作了这样的保证。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,但没想到中途遭遇疫情,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……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的支撑,转变为依靠科技、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场模式,实现更短时间的场次更迭。比如,两小时的主题场次,可以每间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。“不能只看一份面外卖赚多少钱,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、一个路口就能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。

武宣供电局:旱情持续 服务不断



武宣讯 今年以来,武宣县遭遇持续干旱少雨天气,目前旱情仍在肆虐。旱情严重,用电负荷骤增,用电形势趋紧。南方电网广西来宾武宣供电局以服务全县农业生产和农民增收为落脚点,服务大局,精心谋划、精心组织,制定抗旱保电工作方案,全力以赴做好抗旱灌溉抽水保电工作,最大限度减少农民因旱灾而造成的损失。确保抗旱期间不断电、不停电,多措并举,落实抗旱保电服务工作。

“樟村电站二级站能及时投入使用,大大缓解了周边十几个村屯2万余亩水田、甘蔗地的旱情,多亏供电部门的大力支持。”8月27日,二塘镇副镇长周金泽介绍说。樟村二级提水供水工程是一项重要的水利民生工程,对解决二塘镇灌溉用水紧缺问题至关重要,尽快建成投用,确保人民群众生产生活用水需求。

“这片玉米地玉米苗都快枯死了。”马步村党支部书记陈莲装说,再没有水来,大山村227亩玉米地收成无望。9月2日,武宣供电局城区供电所党员服务队队员陈日同在水泵房教她如何充值电子表续费,保障抽水正常供电。当看到清凉水源源源不断地抽进农田时,陈莲装上才有一丝笑容。

在旱情持续的情况下,武宣供电局紧急响应,迅速行动,结合“网格化”服务,合理划分各小组抗旱保电区域,及时补给应急物资,统筹协调,做到“哪里需要抽水灌溉,哪里就有

可靠电源”。各供电所营业窗口开辟抗旱用电“绿色通道”,简化工作流程,缩短客户报装时间,对需要灌溉用电的业务,原则上在符合申请用电条件的情况下,实行特事特办,解决村民排灌用电的燃眉之急。

截至目前,武宣供电局共投入抗

旱应急物资133.87万元,安装电灌专用变压器3台,新架设高压线路1.76千米、低压线路44.82千米,新种高、低压电杆共137基;完成抗旱业扩报装工单39户,为全县20多万亩水田、旱地的灌溉抽水提供了可靠的用电保障。

面对迅猛发展的旱情,武宣县各地正在积极开展抗旱减灾工作。武宣供电局将持续关注旱情的发展,做好应对措施。

上图为党员服务队队员教马步村党支部书记查看电子表充值情况。(何正华 赵凤香 傅毅文/图)

兴宾供电局:助力乡村振兴 真情为民服务

来宾讯 “感谢供电所的鼎力相助,让我们的乡村风貌改造试点工作推进得非常顺利,全村群众热情高涨,齐心协力投入到美丽乡村的建设中。”8月30日,兴宾区小平阳镇东南村委一负责人带着锦旗和感谢信专程来到南方电网广西来宾兴宾供电局小平阳供电所办公驻处致谢。

据悉,小平阳镇建设美丽乡村试点工作在7月开展,其中东南村的3个屯是建设美丽乡村工作的重中之重。乡村供电设施及线路改造作为工作重点,供电

所负责人王海波接到通知后,积极组织协调服务班组制定工作计划,及时跟踪工作进度,协调解决工作中遇到的问题。最终在各方的努力下,3个屯的建设美丽乡村供电设施及线路改造工作圆满按期完成,及时助力美丽乡村建设。结合党史学习教育,兴宾供电局真情为民服务,为群众办实事,想群众之所想,急群众之所急,进一步满足人民群众的用电需求,为乡村振兴事业保驾护航,彰显企业的责任与担当。(韦家登)

1至7月规模以上中小工业企业营业收入同比增长26.4%

工信部总工程师田玉龙7日在国新办举行的国务院政策例行吹风会上说,1至7月,规模以上中小工业企业营业收入和利润总额同比分别增长26.4%和43.9%。中小企业生产情况和效益情况都在同步向好。针对中小企业面临的原材料、物流成本持续上涨等挑战,工信部将进一步落实落细已出台政策,研究加大支持力度,帮助中小企业解决困难和困难。

在提升企业创新能力方面,工信部中小企业局局长梁志峰在会上说,目前已经培育了第三批4762家“专精特新”小巨人企业,带动各地培育省级“专精特新”中小企业4万多家。工信部将构建优质企业梯度培育体系,力争到2025

年,通过中小企业“双创”带动孵化100万家创新型中小企业,培育10万家省级“专精特新”中小企业,1万家“专精特新”小巨人企业,1000家制造业单项冠军,引导中小企业不断做优、做强。

在清理拖欠民营企业中小企业账款方面,田玉龙说,在巩固前期清欠成果的基础上,也要预防新增拖欠,建立防范和化解拖欠中小企业账款问题的长效机制。工信部将加强源头治理,研究尽快出台中小企业投诉处理的办法,特别是对存在严重失信的拖欠主体,依法依规实施失信惩戒措施,让拖欠的“老赖”寸步难行。同时,加强督导检查 and 约束惩戒,抓好问题核查和督办。

歇业制度来了! 企业也能“停机保号”

日前发布的《市场主体登记管理条例》首次设立了歇业制度,允许市场主体适度“休眠”,目的是给经营困难企业提供一个缓冲性的制度选择,降低市场主体维持成本。《条例》同时明确,市场主体应当在歇业前向登记机关办理备案,登记机关向社会公示歇业期限、法律文书送达地址等信息,通过公示加强对歇业企业的监督和监管。

突如其来的疫情,给不少企业的发展带来负面影响。一些门店暂时不能开展经营活动,却仍需支付房租、人力等高额运营成本,导致部分中小企业经营者难以维系。为了让小店能继续开下去,有什么办法吗?

日前发布的《市场主体登记管理条例》,其中一大亮点就是首次设立歇业制度。因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等原因造成经营困难的,市场主体可自主决定在一定时期内歇业,时间最长不得超过3年。歇业制度类似于电信领域中的“停机保号”业务,号码暂时不用,可以留存一定时间,需要时可再次激活。

“新冠肺炎疫情发生以来,部分市场主体受到疫情影响,中断了正常的经营活动,但是仍有比较强的经营意愿和能力,为解决此类问题,也为降低市场主体维持成本,保护市场主体合法权益,《条例》在借鉴并总结部分地方前期试点经验基础上,建立了市场主体的歇业制度。”市场监督管理总局登记注册局局长杨红灿表示,建立歇业制度,目的就是为给经营困难的企业提供一个缓冲性的制度选择,降低市场主体维持成本,有利于助企纾困。

据介绍,“歇业登记”近期在我国已开展地方试点探索。今年3月1日实施的《深圳经济特区商事登记若干规定》就明确,商事主体需要暂停经营,可以向商事登记机关办理歇业登记,仍保留其主体资格。目前,已经开展歇业试点的深圳前海深港现代服务业合作区和宝安区,已为11家市场主体办理了歇业登记,主要涉及跨境电商贸易、商务服务、科技类等行业领域。

“可以说,歇业制度是《条例》最为突出的制度创新,是我国现有登记管理

制度的丰富与补充,有利于中小企业持续经营,有利于社会经济稳定发展,也有利于完善信用体系建设。”中国市场监督管理学会秘书长吴海峰说,《条例》正是借鉴了英国企业休眠制度和我国香港特别行政区“不活动公司”制度等经验,设立了市场主体歇业制度,为有关部门出台相关帮扶政策措施提供了制度基础。

为构建和谐劳动关系,《条例》也明确了市场主体应当在歇业前向登记机关办理备案,登记机关通过国家企业信用信息公示系统向社会公示歇业期限、法律文书送达地址等信息,通过公示加强对歇业企业的社会监督和信用监管。同时,在歇业期间开展经营活动的,则视为恢复营业。

“歇业”是为了休养生息,但与“停业”有何不同?专家分析称,企业停业,多见于我国行政处罚中,如责令停产停业,通常是指暂时的停止营业。设立歇业制度为商事登记行为赋予了新内涵。歇业,并不必然导致市场主体被注销,而是基于现实考量,让市场主体在

一定时间内可以停止营业,保留市场主体资格,经过一段时间之后恢复营业。

“法律是有温度的。为帮助处于危机阶段的困难企业获得喘息休整之机,协助此类企业降低市场主体资格的维持成本,《条例》首次设立了歇业制度,允许市场主体适度‘休眠’。”中国人民大学法学院教授刘俊海表示,为增强市场主体活力,处于歇业期间的市场主体若遇到适当的商业机会也可抓住机遇,开展经营活动,提前结束歇业状态。

刘俊海建议,市场主体登记管理制度再好,倘若束之高阁,也难以实现制度的既定目标。《条例》的法律效力取决于登记机关的建章立制、登记服务、动态跟踪、日常巡查、行政指导与行政处罚,也取决于市场主体的慎独自治。市场主体歇业制度的落地生根需要得到市场监管部门、税务部门、人力资源和行业监管部门的通力配合与政策扶持,离不开行业协会的严格自律和相关监管部门的协同共治,更离不开公众和媒体的协同共治。

规范秩序让市场主体跑得更快

从规范市场主体登记管理、企业信用约束和失信惩戒到完善公平竞争审查制度实施细则,市场监管领域近期密集出台一系列制度规章。强化制度保障,规范市场秩序是为了助力各类市场主体跑得更快。

我国有超1.46亿户市场主体,促进整个市场交易有序化、效率化、诚信化,必须坚持活力与秩序并举,发展与安全并重。既要支持各类市场主体创新发展,为广大企业生产经营活动扫清障碍,又要密切关注线上线下经济快速发展中积累形成的风险,有效防范竞争失序,避免在赛道里相互冲撞。

让市场主体跑得更快,要形成规范监管和服务发展的良好互动。保障经营者合法权益,让创新创业者方便投资、方便营业。深化“放管服”改革,减少行业准入环节的审批、许可和批准。同

时为企业提供更直接、更有效的政策帮扶,如提供政策、信息、咨询、用工、融资等服务,畅通政策传导落实“最后一公里”,让企业在有需求时能找到门、找到人、找到政策、找到信息。

为市场竞争规范秩序,要明确规则划出底线,加强监管,有效保护和促进市场公平竞争。今年以来,市场监管部门加强平台综合治理,依法严厉查处平台经济领域“二选一”、垄断高价、价格歧视,防止“掐尖并购”,严厉整治各种乱收费、乱罚款、乱摊派。这些举措有效解决了市场痛点、治理难点,让政策红利传导到中小微企业,助力中小企业、个体工商户发展。

推动高质量发展,着力营造市场化、法治化、国际化的营商环境,要形成更加公正、透明、规范、便捷、可预期的市场规则体系,助力各类市场主体在规范赛道内一展风采。