

# 年节消费之变：“悦己型消费”悄然兴起

■ 刘巍巍

春节期间,消费升温。记者采访发现,消费者更愿意在最大能力范围内取悦自我,“悦己型消费”商机暗涌。

## “千金只为心头好”

苏州白领叶少波淘到了名牌限量版香水作为春节礼物。她告诉记者,“它们能代表我的兴趣爱好。”在南京某事业单位工作的许阳 38 岁,他的年货是一款电动鼻毛修剪器,“辛苦了一年,总要对自己好一点”。“95 后”网民“美丽的小丫”则送自己一套性感内衣,“虽然没有男朋友,也要美成一道光。”

记者春节期间走访江苏多家商场发现,冲牙器、美容滋补产品等销量增长迅速,人们通过消费探寻自我价值,收获即时幸福与美好。京东到家发布的《2019 年中国年货消费报告》显示,品质取代价格成为年货消费首选因素,以“好好吃饭”为代表的国民日常消费呈现出更注重“悦己”体验的升级特征。

专家分析认为,当下春节消费动机中,有相当部分是出于对自我个性与生活审美的表达——消费者通过购买的商品,来向外界说明“我是谁,我喜欢什么”。

## 当我们在过春节的时候,人工智能在做什么?

■ 周琳

新春佳节,当千门万户团圆喜庆之际,上海依然有“AI 服务官”在辛勤地上着班。人工智能在春节时依然打造着魔都的安全“结界”,让我们在上海市徐汇区这一人工智能应用的集中区看看吧。

### ——24 小时“服务官”

在上海徐汇行政服务中心的自助服务大厅,人工智能服务官“徐小智”全天候在线,等待假期前来办事的群众和企业负责人。它不仅能智能问答和引导,还是个活地图,会在屏幕上显示办事的路线。

前台是“智能”,后台其实是增加了人工的配备。为了确保 24 小时服务大厅的正常运作,徐汇区行政服务中心增加了后台的值守人员,全天候在线,可以直接呼叫人工服务。春节前,中心和涉及业务的所有委办局部门进行了业务培训,确保 24 小时服务不下线,后台能做及时处理,为每一位群众、每一个企业提供不间断的支持。

### ——全职“保安”

在位于上海市徐汇区的智慧社区田林十二村,人工智能如同 24 小时的“守护者”,不间断地收集信息并反馈,让居民生活更安全。消防是春节保障的重中之重。烟感、电弧、消防栓水压监测等所有相关的消防感知数据,24 小时会汇总到智慧微型消防站平台上,一旦出现预警,工作人员就能第一时间赶到现场处置;在这里的智慧无人非机动车库,电动车如果充电超时,会自动断电,避免出现过载短路等引发爆燃现象。

智能感知渗透入生活细节,让“绣花针”式管理无处不在,24 小时不停歇地守护着生活。消防栓被装上了电子监控系统,自动监控水压变化;独居老人家中安装了烟感报警器,如果发现异常情况,会自动报警;睿井盖、电表都连上网络,出现水位超标或漏电等情况,会自动通知后台……

“春节前后车位空出来不少,利用这个空当,我们对小区间无名道路的停车位管理进行合理规划,计划年内全面升级改造,安装地磁。届时,所有的车位信息,也会同步上传到社区网格化的‘神经元’系统中。”王寅超说,未来通道拥堵情况、车位空余也一目了然。

“全区内 4000 多个摄像头在网格化屏幕上 24 小时巡逻;智能传感器在小区内,第一时间感知、第一时间处置。”上海市徐汇区网格化综合管理中心副主任卢义耀说,春节期间网格化管理常态化运行,保持全覆盖、全天候、全过程管理,城市安全管理 24 小时不打烊。

### ——智能“风控官”

“春节消费”历来是国民消费的重头戏,网购年货、春节旅行等越来越普遍。这些场景不仅是银行开展业务争夺的重点,也少不了技术输出者的身影。因为无论是发卡机构,还是消费者本人,都需要面对互联网时代网络消费的新问题,比如信用卡额度的给定、薅羊毛行为、账号被盗用、群体欺诈、客服压力等。

解决这些问题的背后,大数据、人工智能等技术发挥着越来越重要的作用,因而也成为人工智能科创公司发挥自身价值和优势的重要场景。

氮信科技创始人朱明杰告诉记者,人工智能可以将自然语言处理技术、知识图谱等技术应用于各类金融场景,如非结构化特征提取、行为模式特征分析、基于知识图谱与图网络挖掘的反欺诈和资金交易安全、智能客服质检、基于催收语音文本的贷后催收预测等。春节期间,面对国民消费的小高峰,人工智能技术可以助力金融机构强化风险控制和提升经营效率,为广大消费者打造安全、便捷的金融服务体验。



## 年节之“买”折射时代之变

从粮票、油票、布票,到排队买猪肉、买豆腐,再到站在柜台前“望穿秋水”的百货商店……春节消费折射了时代变迁,也刷新和丰富着“新消费哲学”。

## 从地方两会看 2019 各地民生如何“做加法”

■ 乌梦达 周畅 朱国亮 孙少雄

脱贫攻坚如何冲刺?社会保障网如何“织密”?教育、医疗、住房三大民生关切有何新动作?

今年是全面建成小康社会的关键之年,伴随各地两会陆续召开,不少和百姓密切相关的新做法、新举措密集推出,记者就此进行了采访、梳理。

## 脱贫攻坚如何冲刺?

江苏 67.5 万建档立卡低收入人口增收脱贫;安徽预计 72.6 万贫困人口脱贫的年度目标如期实现;新疆 53.7 万人脱贫……多地政府报告中晒出的去年脱贫攻坚“成绩单”,为实现 2020 年贫困人口全部脱贫打下坚实基础。

国务院扶贫办此前介绍,今年要确保再减少农村贫困人口 1000 万左右。脱贫攻坚工作进入冲刺阶段。如何打好精准脱贫攻坚战,社会关注。

多地都明确脱贫攻坚要更精准发力、聚焦短板。“2019 年,安徽提出‘把大别山等革命老区脱贫攻坚作为首重’‘加快包括脱贫攻坚在内的淮河行蓄洪区安全建设’,这是精准聚焦关键重点区域。”安徽省发改委主任张天培说。

江苏则提出,聚焦低收入人口、经济薄弱村和重点片区,强化到村到户到人的精准帮扶措施,完成 60 万左右建档立卡低收入人口脱贫任务。

对于一些发达地区,做好扶贫协作也是工作重点。北京市市长陈吉宁表示,不仅要再助力一批受援贫困县脱贫摘帽,还要加强受援地区干部人才培养,培养农民合作组织和致富带头人,建立防止返贫机制。

## 大源小能蒸汽能成为高新技术产品的硬道理

■ 本报记者 何沙洲

近几年,中国经济发展转变增长方式,倒逼企业调整产业方向向高科技靠拢。经过几年聚焦创新突破,由广东大源小能节能科技有限公司自主研发的蒸汽能机产品,于 2018 年 11 月 24 日正式通过了广东省高新技术产品认定。大源小能的经销商和企业用户,在群里互相转告。对此,大源小能的创始人在欣慰之余一致认为,科研硬实力是企业长远发展和更好服务客户的硬道理。

营销大师菲利普·科特勒认为:客户在选择不同企业的产品时,首先考虑是否能够获取最大顾客受让价值。“大源小能”始终致力于为客户提供综合节能服务,其自主研发生产的节能蒸汽机、蒸汽能设备、蒸汽发生器、蒸汽锅炉、新型供暖设备、免监检节能锅炉、节能热水锅炉、独立节能供暖设备等国内先进产品,拥有技术的全部所有权,所掌握的核心技术属行业首创。

业内专家告诉记者,“大源小能”产品广泛适用于酒店、宾馆、餐饮、食品加工、工厂、化工、机关、学校、医院、企事业单位、临建、别墅及家庭单独供暖和桑拿洗浴、游泳馆等多个领域范围,赢得了全国市场的经销商和用户的赞誉。

“节能环保,节省运营及成本,这是大源小能产品赢得市场和获得高新技术产品认定的硬道理。”大源小能创始人告诉记者,大源小能蒸汽能机具有替代锅炉的独特性,节能率在 30-60%,快速出水——5 秒瞬间出热水

苏州佳世达电通有限公司中国区产品开发中心智能方案事业群总监李兆平认为,居民增收、中等收入人群壮大、社交网络催化等因素,是春节新消费形成的动因。

许阳说,为努力的自己提供高品质供给,本质是对“高品质”的需求增加,而不是对“奢侈品”的需求增加。

## 社会保障网如何“织密”?

2018 年,各地城镇、农村居民人均可支配收入数据可观:江苏省两项增幅均达 8% 以上;安徽省农村缩小了与全国平均水平的差距,城镇方面则高于全国增幅;北京市居民人均可支配收入增长与经济增长基本同步……

今年,不少地方明确提出,社会保障要不断织密。“今年,不少地方降低了一般公共预算收入增速预期,提出政府过紧日子,但民生保障要更完善。”中央党校教授汪玉凯表示。

各地都因地制宜出了不少政策实招,如安徽城乡居民基础养老金最低标准提高 50%;江苏将为 600 万 65 岁以上老年人免费提供一次基本健康体检服务;北京市大幅调低一般公共预算收入增速预期,但社会保障、就业、卫生健康支出均将同比增长。

今年,稳就业也成为地方着力的重点工作。新疆提出,积极稳妥做好去产能职工就业安置。确保今年实现城镇新增就业 45 万人以上,农村富余劳动力转移就业 270 万人次。“我们将不断创新手段,落实好就业惠民工程,让老百姓的就业之路越走越宽。”新疆维吾尔自治区人社厅厅长热合满江·达吾提说,新疆对就业困难人员继续常态化实施“一对一”帮扶,城镇零就业家庭 24 小时动态清零。

北京市人力社保局副局长王明山介绍,自今年 1 月 1 日起,对不裁员或少裁员的参保企业,可返还其上年度实际缴纳失业保险费的 50%。

## 教育、医疗、住房三大民生关切有何新动作?

教育、医疗、住房,是当前群众最为关切的三大民生话题。百姓有所呼,政府有所应。今年各地的目标更明确,举措更实在。

增加教育资源供给,落实教师待遇保障……多地就群众反映较为强烈的学前教育资源不足、“初升高”难等问题提出了具体举措。北京今年年底前全市将新增 3 万个幼儿园学位,还将开展幼儿园“小学化”专项治理。江苏今年将新建改扩建幼儿园 300 所、义务教育学校 350 所、普通高中 30 所。不少地方把完善落实中小学教师待遇保障机制写入政府工作报告,在全社会营造尊师重教氛围。



▲大源小能联合创始人(从左至右)国耀、张火炬、鹿长兴

或蒸汽,温度达到 165℃,CO 排放仅为 0.0029%,低于国家标准 69 倍;按需分控——操作简单,全自动智能控制,不用配备专人值守;合理分配——设备体积小,分布式安装。它既实现了太阳能和热泵热水器难以实现的高温供热,又无需像压力容器锅炉那样办理繁杂的消防和特许使用手续。

因势、应势、顺势皆是企业顺应市场的要求、客户的需求,以及国家的政策而展开,“大源小能节能环保、运营高效的产品,是中国经济发展转变增长方式应势而生的。”大源小能创始人告诉记者,大源小能蒸汽能机通过了

记者采访中,多位女性表示春节期间订购了鲜花。杭州某私企中层韩丽说,“花上几十元,愉人悦己,高贵不贵。”

江苏一位心理学专家认为,新消费不仅提供了商品的使用价值,还创造了抚慰心理情绪、沟通社会交流的情感价值。在此意义上,消费的心理补偿比实际功能更重要。

## 放大年节消费效应

顺应消费升级大潮流,既是稳增长的持久动力,又是改善民生的现实路径,重点在于如何延续年节消费增长态势。

一些专家认为,要尽早根据新消费需求,谋划实施中长期的结构性改革。

李兆平认为,目前农村“悦己型消费”仍是短板,农村居民的差异化诉求形成了潜力巨大的市场。“如何使高质量商品下乡,是稳消费、促消费的重点。同时,以养老、健康为代表的服务型悦己消费空间较大。”

现下,网络与电商成为推动消费的重要力量,促进消费离不开互联网。多位业内人士表示,要进一步普及多形态、多层次电商,推动物流行业标准化与规范化发展,延续并放大年节消费效应。

教育、医疗、住房,是当前群众最为关切的三大民生话题。百姓有所呼,政府有所应。今年各地的目标更明确,举措更实在。

增加教育资源供给,落实教师待遇保障……多地就群众反映较为强烈的学前教育资源不足、“初升高”难等问题提出了具体举措。北京今年年底前全市将新增 3 万个幼儿园学位,还将开展幼儿园“小学化”专项治理。江苏今年将新建改扩建幼儿园 300 所、义务教育学校 350 所、普通高中 30 所。不少地方把完善落实中小学教师待遇保障机制写入政府工作报告,在全社会营造尊师重教氛围。

提高补助标准,好药纳入医保……在医疗领域,各地提出的举措也是实实在在。

安徽提出,完善医药集中采购机制,把更多救命救急的好药纳入医保。江苏提出基本公共卫生服务人均补助标准比上年提高 10 元,实现产前筛查、新生儿疾病筛查全覆盖。北京提出“先诊疗后付费”今年覆盖“社区医院”。北京市卫健委主任雷海潮介绍,对于群众反映较多的“号贩子”“网络依托”等问题,要进行重点治理。

进一步进行棚户区改造,加大住房保障供给……地方政府在落实“房住不炒”的前提下,今年更加强调完善住房保障体系。

安徽预计新开工保障性安居工程 21.45 万套,基本建成 10.19 万套。江苏提出新开工城镇棚户区改造 22 万套,基本建成 11 万套。北京今年将完成 1200 公顷住宅供地,还将多渠道建设筹集租赁住房 5 万套(间),政策性产权住房 6 万套,完成棚户区改造 1.15 万套。

“各地描绘的民生路线图聚焦提升百姓获得感、幸福感、安全感,这是执政为民、不忘初心的体现。”汪玉凯表示,更重要的是把这些承诺转化成实际行动,把民生保障网进一步夯实。

## 线上线下齐发力 花式消费看点多 2019 你会为哪些新零售买单?

■ 龚雯 郁琼源

国家统计局近日公布的数据显示,限额以上单位通过互联网实现的商品零售额占限额以上单位消费品零售额的比重为 10.2%,比上年提升 2.3 个百分点。业内人士认为,随着消费方式创新发展,线上线下加速融合,预计 2019 年将有更多智慧零售、跨界零售等新零售业态涌现。

过去一年,面对消费升级的巨大潜力,国内外企业纷纷布局新零售,推进线上线下融合。例如,阿里旗下淘鲜达对大润发、欧尚、新华都、三江购物等 600 多家连锁商超进行新零售改造,助其实现线上线下一体化;沃尔玛的微信小程序“扫码购”已覆盖全国 400 多家门店,用户突破 2000 万,250 家门店提供京东到家一小时送达服务……

“传统零售企业不断调整步伐,融入消费者喜欢和习惯的场景。”家乐福中国区副总裁余莹说,家乐福已接入美团外卖,饿了么等到家业务,2018 年公司到家业务同比增长 293%,2018 年“双 11”当天订单超 12 万笔,最高单店订单数超 3000 笔。

想知道自己的皮肤状况,在自助式终端“AI 肌智能测肤站”一测便知;想知道哪个口红更适合自己的,点一点 AR 试妆镜就可以虚拟上妆……记者近日在上海南京路步行街第一百货、五角场万达等商圈看到,融合各类创新技术的新零售业态为节前消费增添不少“亮色”。

在南京新街口商圈,集百货、家居、3C、母婴等多类别为一体的混业经营体“苏宁极物”,吸引了诸多“90 后”的光顾,线下体验的补充,也助力其线上营业额快速增长。

2019 年,新技术应用和跨界融合,将催生出更多新零售“新物种”。

在上海从事外贸工作的戴晓婉说,一开始听说无人餐厅或是奔跑开了川菜店,会因新奇而特意去“尝鲜”。如今,随着线下越开越多的盒马鲜生、超级物种,线上越推越多的跨界联名、个性定制,她觉得 2019 年自己为零售业“新物种”买单的频次将增加。

艾媒咨询 CEO 张毅表示,预计 2019 年中国移动电商用户将增至 5.46 亿人,随着人们实物消费的日益品质化、个性化,加上技术革新驱动服务消费生态体系的不断完善,预计我国消费将步入新的发展阶段。

为促进形成强大国内市场,更好满足人民美好生活需要,国家发改委、商务部、市场监管总局近日表示,将着力健全消费政策,抓紧构建有利于商业零售创新发展的制度环境。

各地也出台了支持零售业创新发展的政策措施。2018 年上海提出支持智慧零售、跨界零售等新业态、新模式发展,打造新零售“试验田”和“竞技场”;2018 年末杭州提出,在全国范围内率先建成新零售示范城市,每年安排 1 亿元新零售发展资金,以及针对新零售业态发展的实际情况创新监管模式等。

业界认为,随着越来越多的新业态、新模式在全国多地开花,新零售将成为城市消费和经济发展的助推器。当然,也有专家认为,包括无人零售在内的新业态的探索还面临一些挑战,比如投币(扫码)不出货、重复消费等故障导致用户体验不佳,部分生鲜产品品质难以保证,以及目前尚未实现规模化,供应链效率还有待提升等。未来,新零售的健康成长仍需行业进一步提升技术和运维服务,以及相关管理部门创新监管方式等。



▲客商在广州国际酒店用品展上了解大源小能蒸汽能



▲替代企业生产锅炉煤改气的大源小能蒸汽能机