




NSRC
阿里新服务研究中心
ALI NEW SERVICE RESEARCH CENTER

浙江省服务业联合会
ZHEJIANG SERVICES FEDERATION



**构筑美好数字生活新图景：
科技创新路径与应用
研究报告（2021）**

浙江财经大学智能商务研究团队

阿里新服务研究中心

浙江省服务业联合会

2022年1月

前言

两次疫情，催生了我国服务业的两次升级。2003年的“非典”疫情，让我国完成了一次在线购物的“新零售”启蒙，商品销售加速从线下转移到线上。近两年的新冠肺炎疫情，又悄然开启了以本地生活服务的数据化、在线化、智能化、融合化为特点的“新服务”启蒙。

服务业现已占据中国国民经济的半壁江山，但是相比实物消费，疫情对服务消费的冲击更为严重，也更难以恢复。疫情的防控措施一定程度上改变了消费者的行为偏好，目前有许多涉及面对面服务的生活性服务业受到了持续冲击。我国从服务业大国迈向服务业强国，实现服务业现代化的宏伟目标，必须使服务业向数字化、智能化、平台化、标准化和品质化转型升级。如今，人工智能与其他数字化相结合，极大地影响了服务生态系统。应对新冠肺炎疫情催生的对无接触、智能化技术、产品和服务的新需求，进一步凸显出加快经济社会数字转型的重要性和紧迫性。

目 录

1 人民群众对于美好生活的向往.....	1
1.1 美好生活的定义.....	1
1.2 美好生活的主要维度.....	1
1.3 数智时代的美好生活.....	2
2 城市生活服务新基建.....	3
2.1 新基建带来发展新动能.....	4
2.2 生活服务新基建存在短板.....	5
3 美好数字生活中的消费者分析.....	6
3.1 衣：XR 技术与虚拟试衣.....	6
3.2 食：外卖智能柜与数智化餐饮.....	8
3.3 住：未来酒店与无接触服务.....	11
3.4 行：绿色出行、智慧助老.....	12
4 服务企业数智化转型的现状分析.....	14
4.1 基于 TOE 框架的企业数智化转型影响因素分析.....	14
4.2 服务企业数智化转型的现状分析.....	16
5 推进生活服务数智化发展的政策分析.....	18
5.1 发展数智化生活服务的政策文件分析.....	18
5.2 浙江省生活服务数智化政策汇总.....	22
6 城市美好生活数智化指数评价.....	27

1 人民群众对于美好生活的向往

1.1 美好生活的定义

美好生活是包括经济生活、政治生活、社会生活、文化生活、精神生活等广泛生活领域在内的一个有机整体，表现为人民的获得感、幸福感、安全感。党的十九大报告指出：我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。新时代是人民美好生活需要日益广泛的时代，更是我们党带领人民不断创造美好生活、逐步实现全体人民共同富裕的时代。

1.2 美好生活的主要维度

世界经济合作与发展组织（OECD）提出的“美好生活”11个主要维度包括¹：收入和财富（Income and Wealth）、住房（Housing）、工作和就业质量（Work and Job Quality）、健康（Health）、知识与技能（Knowledge and Skills）、环境质量（Environment Quality）、主观幸福感（Subjective Well-being）、安全（Safety）、工作和生活的平衡（Work-life Balance）、社交联系（Social Connections）、公众参与（Civil Engagement）。

中国数字经济发展迅猛，用户规模庞大，为生活性服务业数字化赋能提供了坚实基础和良好氛围。防疫期间，生活服务业数字化转型速度加快，创新模式呈现多元化特点，服务方式更加注重寻求线下和线上的融合，也推动了美好生活相关维度的发展。

（1）收入和财富（Income and Wealth）

中国信通院发布的《中国数字经济发展白皮书（2021）》显示，2020年中国数字经济规模达到39.2万亿元，占GDP比重为38.6%。三大产业中，服务业数字化水平最高，数字经济比重达40.7%，高于全部经济（38.6%）、工业（21.0%）、农业（8.9%）²。数字经济在逆势中加速腾飞，有效支撑疫情防控和经济社会发展。

（2）工作和就业质量（Work and Job Quality）

生活服务数智化在“稳增就业”中发挥了巨大的作用。首先，它带来了大量的就业机会。以外卖行业为例，外卖行业的发展创造了外卖送餐员的就业岗位，

¹ OECD, How's Life? 2020 - Measuring Well-being, www.oecd.org/sdd/how-s-life-23089679.htm

² 中国信通院：《中国数字经济发展白皮书（2021）》，2021年9月

随着外卖业务量增加，行业用工需求也增加了，创造了更多的就业机会；其次，生活服务数智化提高了就业质量，数字化工具提升了商家的营业效率，增加了营业收入，同时也提高了员工整体的收入水平³。

（3）安全（Safety）

数字技术的运用能构建生活服务智能网络，提高网络监管效能。例如“互联网+明厨亮灶”模式的出现，使得消费者可以通过直播平台实时查看餐厅的烹饪条件⁴。通过网络直播，餐饮经营者实时展示了食品加工和餐具消毒的过程。这样的模式引入了消费者监督，促使餐饮服务者自觉提升食品安全水平。

（4）社交联系（Social Connections）

新冠肺炎改变了人类的社交活动。随着各国强调社会距离，许多人无法到公司上班，转而依赖网上办公软件。2020年3月，全球对通讯协作软件—微软团队（Microsoft Teams）的需求激增，从每天3200万活跃用户骤升至4400万⁵。现在，越来越多的人开始使用移动办公软件，进行团队视频会议。

1.3 数智时代的美好生活

近年来，数字经济发展孕育出平台经济、共享经济等新业态，生活性服务业加速迈向数字化和智能化。10月27日，《迈向新服务时代——生活服务业数字化发展报告（2021）》正式发布。根据报告数据，我国服务业已具备向数字化转型的良好基础，网络购物及网络支付的用户规模分别达到8.12亿及8.72亿⁶。2021年11月，国家发改委发布《关于推动生活性服务业补短板水平提高人民生活品质的若干意见》，针对生活性服务业发展提出9个方面30项具体举措，其中就包括推动服务数字化赋能⁷。

在数字经济与互联网时代，人们所向往的美好生活也呈现出新的特点，共享与低碳的生活理念成为潮流。共享经济在数据智能的基础上蓬勃发展。共享经济是利用互联网等现代信息技术整合、分享海量分散化闲置资源，连接、配置最优供需资源的一种信息经济新形态⁸。共享单车、共享充电宝、共享雨伞等共享经济已经融入人们的生活当中，给人们的生活带来了便利。绿色低碳生活理念的倡

³ 北京日报：《服务业数字化是稳增就业的重要保证》，2019年7月

⁴ 澎湃在线：《“互联网+明厨亮灶”模式监管餐饮商户》，2019年8月

⁵ NEXTMIND：《新冠病毒将如何重塑我们的社交模式？》，2020年4月

⁶ 中国连锁经营协会&阿里新服务研究中心：《生活服务业数字化发展报告（2021）》，2021年10月

⁷ 国家发展改革委：《关于推动生活性服务业补短板水平提高人民生活品质的若干意见》，2021年10月

⁸ 桂林晚报：《发展共享经济 建设美好生活》2018年2月

导有助于打造经济社会可持续发展体系，实现长远的美好生活图景。习近平总书记指出：我们要建设天蓝、地绿、水清的美丽中国，让老百姓在宜居的环境中享受生活，切实感受到经济发展带来的生态效益。近年来，新型基础设施促进了各种数字技术在我国重点用能领域的利用，一方面能够通过能源优化、成本优化、风险预知及决策控制等多方面帮助降低碳排放，另一方面助力实现碳资产数字化管理和碳排放追踪⁹。根据全球电子可持续发展推进协会发布的《SMARTer2030》报告显示，未来十年内数字技术有望通过赋能其他行业贡献全球碳排放减少量的20%。

2 城市生活服务新基建

面向生活服务的智慧城市基础设施建设与应用呈现金字塔形结构，如图 1 所示。从上往下依次是：智慧生活、智能化解决方案、智慧协同生态系统、生活服务新基建。其中的生活服务新基建包括了：5G 基站建设、大数据中心、人工智能等基础设施。作为实现城市智慧生活的必要基础，打造生活服务新基建十分必要。

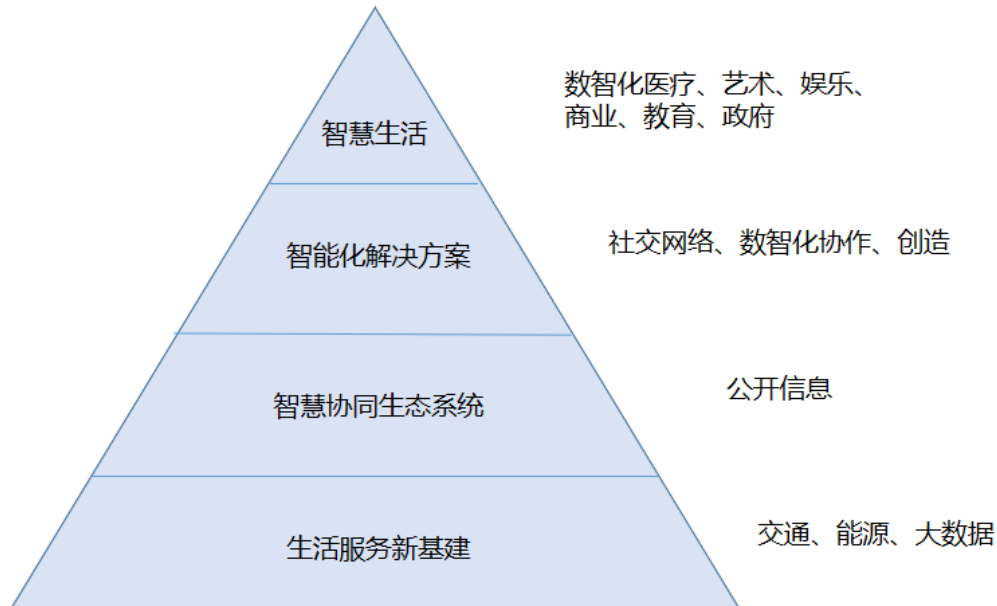


图 1 智慧城市要素（资料来源：Hutchison Management, i-COA: Intelligent Community Open Architecture）

新冠疫情凸显了生活服务业数字化转型的意义。疫情期间，线上零售、线上教育、线上娱乐，远程办公、视频会议等，驱动了生活服务业数字化进程的提速，

⁹ 国家发展改革委：《数字化与绿色化深度融合 推动新型基础设施低碳发展》，2021 年 12 月

催生了“无接触生活服务”的新业态和新模式。由于线下经营受阻，线上成为众多生活服务商户经营的主渠道，数字化服务业展现出强大的韧性。在与人们生活最为密切相关的生活服务领域，随着人工智能（AI）、物联网（IoT）、基于位置服务（LBS）和近场通信技术（NFC）等技术的不断发展，新型基础设施正在走入人们的生活¹⁰。“十四五”规划提出：要加快数字化发展，建设数字中国，构筑美好数字生活新图景。推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。目前，已经有很多新型基础设施已经投入使用并给人们的生活带来便利。

2.1 新基建带来发展新动能

2020年4月，国家发改委首次明确新基建范围，并将联合相关部门从四个方面共同促进“新基建”发展。一是加强顶层设计，研究出台推动新基建发展的有关指导意见；二是优化政策环境，以提高新型基础设施的长期供给质量和效率为重点，修订有利于新兴行业持续健康发展的准入规则；三是抓好项目建设，加快推动5G网络部署，加快全国一体化大数据中心建设，同时也超前部署创新基础设施；四是做好统筹兼顾，强化部门协同，推进政企协同¹¹。新基建将起到承上启下的作用，既助力“十三五”规划顺利收官，又将成为“十四五”期间的重要发展方向。

2020年以来，中央多次强调，加快5G网络、数据中心等新型基础设施建设，“新基建”成为热词，折射出人民对新时代美好生活的热切期盼，以及对经济供给侧结构性改革的热情拥护。当前，我国新型基础设施建设已经具备了良好基础，深入应用在多个民生领域。大数据、电子商务、智能物流等无处不在的信息技术对疫情防控助力巨大，让人们看到了信息基础设施的重要价值。

目前国内运营商、设备商、终端商都在蓄力5G建设，我国5G基站数量和投资规模逐年增加，根据前两年的数值进行预测，预计今年的5G基站数量将会到达101万个，投资规模将会扩大至1421亿元。

¹⁰ 阿里新服务研究中心：《生活服务业新型基础设施图谱案例报告》，2021年9月

¹¹ 中国新闻网：《国家发改委首次明确新基建范围 将从四方面促进新基建》，2020年4月

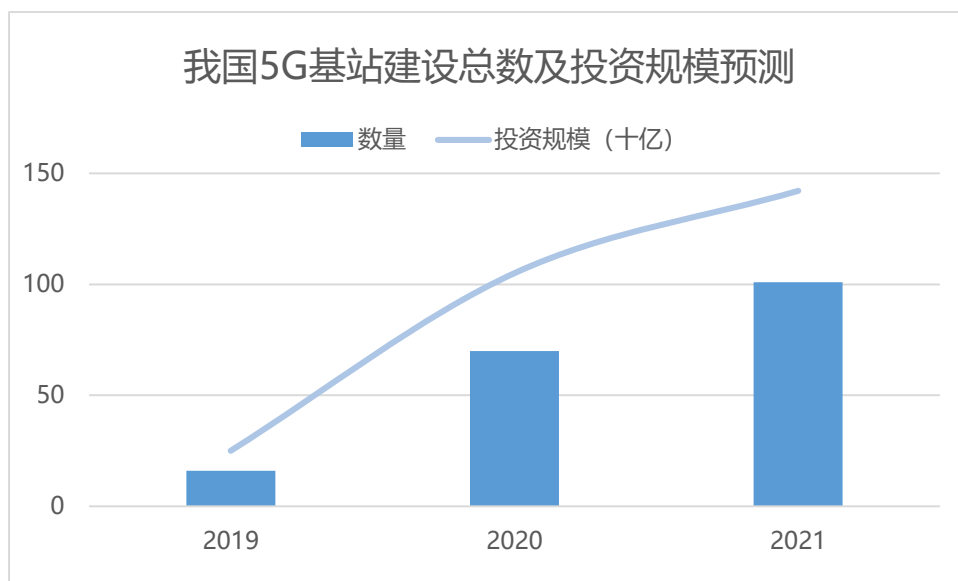


图 2 我国 5G 基站建设总数及投资规模 (资料来源: 企查查)

新基建投资项目在减少疫情短期冲击的同时,也在为中国经济高质量发展提供坚实基础。生活服务业新基建是对居民生活服务基础设施的固定投资。固定投资具有乘数效应,可通过激发产品多样化需求、扩大市场规模等手段,刺激经济创新活动的展开,并为服务经济的发展创造环境;同时,新基建在生产要素的重新组合、降低交易成本以及知识和创新扩散方面表现出的空间溢出效应,缩短了城市间的时空距离,促进了相邻地区的数字经济发展。

其次,生活服务业新基建是一种以数字化设施建设为基础的现代基础设施,作为面向城乡居民生活的底层数字化平台,为中国服务经济的发展提供了新动能和新活力,从而激发消费和服务业一系列的新技术和新模式;信息技术在生活服务相关行业创新集聚和交叉融合,有利于供给侧的服务边际成本降低,有利于需求侧的新服务产品和模式的涌现,这一增益效应会随着生活服务新基础设施的不断建设以及创新效率的不断提升越发显著。

再次,生活服务业新基础设施建设促进了传统消费服务产业与数字技术的深

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_37934



云报告
https://www.yunbaogao.cn

云报告
https://www.yunbaogao.cn

云报告
https://www.yunbaogao.cn