

消费市场转型快速推进 瞄准服务业，浙江如何发力

本报记者 朱承 李洁薇 唐逸涵

当前，消费市场究竟如何？人们的感知似乎出现了很大差异。

有些人觉得市场萎靡不振，不少大宗消费呈现疲软态势；有些人却觉得热点纷呈：银发经济、宠物经济、盲盒经济……一连串快速涌现的消费热词，牵引着一个庞大的新兴市场。

反差背后，市场转型已然拉开——基础的饮食、住宿和交通等物质消费是有限的，并且呈现出边际效应递减的趋势，然而对于旅游、购物、娱乐以及其他精神文化和体验层面的追求则是无限的，并且正在迅速增长。

人们关注到，进发的新市场中，服务业变得日益重要。纵观全球经济发展，服务业发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志，在创造就业机会，推动经济持续增长发挥着重要作用。

近日，国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》，提出“优化和扩大服务供给，释放服务消费潜力”。浙江不久前召开了服务业高质量发展座谈会，提出着力构建现代服务业体系、加快建设现代服务业强省。面临当前有效需求不足的经济形势，各级政府高度重视服务消费及服务业，目标不言而喻——扩大内需和拉动经济。

今年上半年，浙江服务业实现增加值23364亿元，同比增长5.0%，高于全国平均水平，但依旧稳中承压。瞄准服务业，浙江如何发力？记者调研企业、政府部门，走访专家学者，寻找破局之道。

消费趋向个性化 从小切口深挖大市场

三伏天结束，养生潮却依旧火热。年轻人的周末，变了。从过去的“空调、WiFi和西瓜”变成了“晒背、艾灸、祛湿贴”。随着养生消费从中老年人渐渐走进年轻人并成为都市青年一种新的心理寄托，一片新蓝海随之显现。

提前布局新养生赛道，2020年创立的轻养生品牌“真不二”，已经成了许多年轻人的养生伙伴，其全网销售规模已超10亿元。

怎么做到的？“真不二”相关负责人告诉记者：“当前消费市场正变得越来越成熟和多元，需要长期主义者的坚守和耕耘。”正是基于这样的判断，他们把自己定位为消费者的长期伙伴——在日常生活中提供随手可得的产品与服务，和消费者一起打造积极健康且可持续的生活方式。

把长期主义的理念贯通到当下，他们在细节中找到答案：产品上，将传统的“丸、散、膏、丹”剂型进行重新解读和构造，研发足浴包、坐垫垫、热敷贴等有效且更符合现代人习惯的产品，并和二十四节气结合推出顺时养生的节气养生体系；设计上，他们把传统文物的色彩、中式的风扇与现代插画等视觉形态结合，让年轻人感受到养生是一种时尚；理念上，他们招聘员工的原则之一是得打心里热爱养生，员工在交流会上常常分享自己家乡的养生老方子。此外，为保障新品研发效果，产品经理会为了一味原材料在原产地蹲上好几个月。

“我国消费模式正处于由传统物质导向向深度体验驱动的关键性蜕变阶段，消费者偏好显著趋向于个性化与定制化，这预示着市场细分将成为不可逆转的主流趋势。”一名业内人士分析，企业若想在未来市场竞争中占据一席之地，必须深耕专业服务领域，不断提升服务品质与精细化程度，在小切口中挖掘大市场。

物产中大金石公司早就盯紧老龄化这一赛道“跑”了起来。在充分调研市场后，他们针对不同年龄、不同消费观念的养老需求，在全省多地打造了医养一体的高端养老机构、社区嵌入式机构以及大型持续照料退休养老社区等多种养老形式，截至2023年末，其运营床位数已达5042张。公司旗下医养一体化高端养老机构朗和主要面向高收入的80岁以上老人。朗和（银泰）客服经理韩文琴透露，为满足这个年龄阶段老年人的特定需求，他们从饮食搭配、医疗服务、楼层设计、活动安排、节日礼品等各个方面做了精准设计。因此尽管价格不菲，目前仍然一床难求。

数据显示，上半年我省服务业占GDP比重达57.1%，高于去年同期0.6个百分点，在沿海主要的四省一市中，仅次于上海。底子不错，但若要实现更大的跃升，还须将市场中初露端倪的微小增长趋势转化为燎原之势。

“浙江应遵循市场规律，依托自身的地方特色来引导服务业的发展，形成各具特色的发展特色。”省商务厅相关负责人说。

浙江已经动了起来，杭州市依托数字经济优势，吸引众多MCN机构、直播平台和服务商落户，为自己构建了完善的电商生态系统；衢州一年内连续举办10多场大型演唱会，成功塑造了“演艺之城”的形象；绍兴市新昌县凭借小吃出圈，“碳水王国”收获多地粉丝；安吉县的生态优势吸引越来越多年轻人打卡，逐渐发展出数字游民公社等新型创业服务生态……



金华开发区三江街道和浦江县抗坝镇在抗坝镇联合举行“非遗正青春 芍药绽爱情”共富市集，展示美丽乡村建设成果，宣传浦江鲜切花产业。 拍摄 李建林 摄



在安吉余村数字游民公社，年轻人开分享会。 本版图片除署名外均由受访者提供



天猫优品开展“老家电巡诊车”活动。



医生戴灵伴科技AR眼镜进行远程医疗。



临平吴郭街夜市小摊生意火爆。

本报记者 倪雁强 摄

专家观点

服务业生态也是一种营商环境

黄勇

当我们说到营商环境，总会说起政府部门的办事效率、产业配套、政策保障等，其实服务业发展与市场需求适配程度高低也就是服务业生态，同样是营商环境的一个重要组成部分。

如何推动服务业发展？我认为最重要的是遵循市场规律。服务业发展的速度、结构、布局是由经济发展阶段决定的，而非我们设计或者创造出来。当前，要营造良好的服务业生态，我们最重要的是观察、调研服务业发展的态势，及时发现发展过程中出现的问题，破除制约发展的制度、要素等壁垒，同时根据需求因势利导，逐步规范。

服务业最终是面向人的，其核心在于满足人们多元化、多层次的需求。我认为，在一个健康的服务业生态中，不能只追求高

端，而应该像森林一样既有参天大树，又有低矮灌木和小草，这样的生态系统才是可持续、充满活力的。

浙江下一步的重点，我认为这几个方面值得关注：持续深耕数字经济，强化数字贸易、金融、软件与人工智能；依托深水港，发展港航服务、离岸贸易；支持制造业升级，强化生产性服务；满足人民生活需求，构建“一老一小”服务和便捷生活圈，激发休闲、体育和文化消费；推动企业跨国经营，完善高端商务服务，加强金融、法律等服务保障；引入风投，发展直接融资，壮大耐心资本，为服务业发展注入新动力。

（作者系浙江省人民政府咨询委员会发展战略部部长）

产业链动起来 产品迭代推动制造业进化

集灶具油烟机蒸烤烤机于一体的集成烹饪系统、解决宠物毛发干燥问题而设计的宠物烘干机、能“听懂”多方言的AI空调……在不久前结束的中国（宁波）国际家电博览会上，我们可以看到一种新趋势：服务业蓬勃发展所引发的变革，远远不止在消费端，而是通过产业链不断向上游传导，以产品迭代的形式推动产业链重塑，倒逼制造业一次次进化。

“服务业与制造业并非对立的，而是互动促进、共生共荣。”宁波德倍健康科技有限公司总经理税国政表示，近些年他们通过运用做零售的思维搞制造，成效显著。“我们不断挖掘销售数据背后影响消费者体验的细节，对产品的材料选择、工艺制作、外观设计等方面进行调整，已经打造出足浴盆、拔罐器、泡脚盐包等多个爆款单品。”税国政说。

相似的进化之路也在农业领域上演。“叶氏兄弟”果品连锁超市，一手连着消费者，一手对接原产地，不仅能通过市场数据为果农提供种植预判，还与建德等原产地合作推动水果种植标准和技术提升。

“服务业在当代经济体系中展现出双重战略价值：其一，服务业能快速实现对市场需求的敏锐捕捉与逆向传导机制，成为驱动产业链结构重塑与升级的关键力量，引领产业生态深刻变革；其二，服务业已跃升为孵化新兴产业与模式的核心阵地，不仅促进经

济结构的多元化发展，还为经济注入了强劲的创新活力与增长潜力。”省商务研究院副院长王凤逸分析。

在浙江，这样的例子比比皆是：杭州灵伴科技有限公司将AR视觉内容服务与可穿戴设备结合，开发出可通过手势控制的AR眼镜，在工业、教学、零售消费等领域创造出不少新应用场景，也激发了消费者的新需求。海天集团、蚂蚁集团、遥望科技、无忧传媒等公司将数字服务与交易、内容创作、餐饮、交通物流等行业融合，持续孵化出互联网金融、外卖、打车、租车、直播电商等各类新兴业态。

如何通过推进产业联动发展，更好拓展服务业新模式、新路径、新市场、新空间？我省推出了一系列创新举措：在视听产业领域，我省发布《关于加快推进大视听产业高质量发展的实施意见》；在低空经济领域，我省绘制了低空产业图谱，支持“链主”企业进行创新融合；在人工智能领域，我省致力于打造智慧商圈、供应链等创新场景，培育智能化现代服务业。

“未来，我们将大力推动软件信息技术服务业、现代物流、现代金融、数字贸易等各类生产性服务业融合发展，围绕集成电路、智能物联、新能源汽车等制造业需求推动生产性服务业沿链融合，加快生活性服务业多样化发展，推动服务业迈向价值链中高端。”省发改委相关负责人表示。

孕育良好生态 重塑服务业发展新优势

今年暑期，杭州临平的“无国界”（吴郭街）夜市火了。整齐的摊位、规范的管理、琳琅满目的美食、络绎不绝的食客。很难想象，这里曾被贴上“非正规”和“野生”的标签。

如何在保持市场自然流量的同时实现规范管理，并将其转化为长期的经济增长点？吴郭街的做法有一套：面对油烟，不是简单地撤销摊贩，而是引导他们安装净化设备；面对交通不畅，重新规划动线和布局；面对乱占乱抢，引入集中报名和摇号的方式公平解决。

“吴郭街的例子很好说明了只要我们培育好土壤，合理引导，自然会孕育出繁荣的经济生态。”省人民政府咨询委员会发展战略部部长黄勇说，“浙江是一个市场大省，要充分相信市场的力量。在此过程中，政府最要紧的是在充分调研基础上，尽快破除服务业高质量发展的堵点卡点。”

数据显示，截至2023年，全省的经营主体数量已经达到1040万户，拥有年成交额亿元以上商品市场994家，年成交额超过10亿元的商品市场266家。如何更好地发挥浙江的市场优势，调动市场积极性？当下，杭州已经先一步开始探索从各个维度扫清发展障碍，为市场腾出空间。

据了解，针对“步行不友好”的问题，杭州正参考上海的做法，在钱江新城地区引入限时步行街的概念，并允许特色街区的店面招牌根据规定自行设计。作为全国新增开展服务业扩大开放综合试点的六个城市之一，下一步杭州还将争取更多服务业扩大开放试点政策和举措落地。

“孕育良好生态不仅要扫清障碍，而且

要抓住牵引的牛鼻子。”黄勇认为，浙江应依托平台经济、数字经济、市场活力、制造业实力及外贸优势等独特禀赋，加速构建现代化服务业体系，以促进生态繁荣。

以平台经济为例。在今年如火如荼的以旧换新中，海天集团通过其领域广泛的业务布局，俨然成为浙江以旧换新消费的“强助攻”之一；淘宝天猫平台通过提供一站式服务，实现“换新+回收”一体化；阿里资产在“设备更新”方面提供废旧物资的盘点、询价、溯源和交易等服务；闲鱼平台则不断推动回收行业标准设立，掀起年轻人的绿色消费新风尚。

“电商平台具有用户基数庞大、物流配送高效、管理流程数据化、交易机制透明等优势，或能在今后承担更多重要角色。”海天集团相关负责人认为，这既能为全国消费品以旧换新工作贡献“浙江经验”，也能为我省服务业高质量发展贡献新的增长极。

数据显示，浙江拥有包括海天在内的各类平台企业超过730家。2023年，这些企业的网络交易总额达到9万亿元。王凤逸认为，应推动释放平台企业及龙头企业的领航潜力，引领商业模式革新，驱动行业标准进化，加速服务体验质的飞跃，推动服务业发展达到新高度。

今年，我省发布了《推动浙江服务业高质量发展三十条措施》。“下一步，我们将研究制定政策，构建以新质生产力为引擎、大平台大企业大项目为支撑，消费需求牵引、政策精准供给、发展优质高效的浙江特色现代服务业体系，重塑服务业发展新优势。”省发改委相关负责人表示。

