

这份方案促零售业创新提升 让居民安心消费

新华社记者 谢希瑶 韩佳诺

引导零售企业特色化发展,差异化定位,坚定走高质量发展之路,满足人民对美好生活的需要……商务部等7部门近日联合印发的《零售业创新提升工程实施方案》16日公开发布,商务部流通发展司负责人当日就方案进行解读。

方案出台的背景是什么?

这位负责人表示,为深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会,以及中央经济工作会议精神,推动零售业创新提升和高质量发展,完善现代商贸流通体系,健全扩大消费的长效机制,全方位扩大国内需求,商务部等7部门联合出台了此方案。

零售业事关国计民生。近年来,我国零售业规模稳中有增,2021年至2023年,三年商品零售额平均增长6.0%,2024年1至10月,我国商品零售额35.5万亿元,同比增长3.2%;消费拉动作用显著,2023年我国商品零售额41.9万亿元,占当年社会消费品零售总额的89.0%;就业吸纳功能凸显,2023年,零售业吸纳就业人数约6000万人,占全国就业人数的8%;业态模式创新活跃,仓储会员店、品质化超市、社区便民商业中心等新业态稳步发展,电子商务、即时零售等新模式加速成长。

同时,我国零售业也存在业态发展不平衡、部分设施运营低效、经营承压及优质供给不足等问题。当前,众多零售企业正在积极创新转型,行业处于变革关键期,亟需加强行业指导和政策支持。

这位负责人介绍,方案起草过程中,广泛开展调研、座谈,充分总结各类主体的有益探索,认真研判行业形势,研究分析遇到的困难问题,在征求并吸纳有关部门意见基础上,提出促进零售业创新转型和改造提升的政策措施,为建设现代商贸流通体系、畅通经济循环、大力提振消费提供重要支撑。

方案有哪些主要内容?

方案明确了“全面部署、试点探索”的思路,聚焦零售商业设施改造提升,并对试点探索作出具体安排,提出力争到2029年,初步形成供给丰富、布局均衡、渠道多元、服务优质、智慧便捷、绿色低碳的现代零售体系的工作目标。

方案明确五个方面的主要任



让居民安心消费。

(新华社发)

务:推动场景化改造,鼓励融合性商业,创新时尚型商业,倡导策展型商业,培育主题式商业,完善社区型商业,推动品质化供给,以消费者为中心,诚信经营、品质当先、服务至上,优化商品和服务体验,让消费者更放心。推动数字化赋能,推动实体经济与数字经济深度融合,形成新质生产力,提升效率,让消费者更便捷。推动多元化创新,鼓励业态融合,“大而强”“小而美”“专而精”与“一店多能”模式百花齐放。推动供应链提升,鼓励强强联合,优化流通渠道,高效衔接产销,促进降本增效。

方案细化工作路径和保障政策:从加大金融支持、优化经营环境、搭建交流平台、夯实发展基础等四个方面细化了保障措施,加强相关部门政策集成,形成工作合力;从摸底调查、编制方案、周密策划、凝聚合力、“一店一策”改造等五个方面明晰了推进路径,增强操作性;从申报流程、方案编制、项目清单、推广案例经验等方面划定了试点路线图。

这位负责人介绍,方案特点主要体现在“四个并重”。

一是市场主导与政府引导并重。方案鼓励和支持国企、民营、外资企业等各类经营主体盘活商业设施,发挥运营主体作用,鼓励运营主体发挥专业优势,积极参与招商,鼓励金融机构和社会资本对接改造项目。同时,方案强调系统谋划,编制方案、成立机制、政策保障、优化环境,做到统筹推进,强调因地制宜,结合实际、问需于企、问计于企,鼓励社会中介组织和咨询机构参与,推动实施项目更新改造。

二是硬设施与软环境并重。方案围绕存量商业设施改造提升,对商业风貌塑造、建筑结构加固、室内设计装修、设施设备配置提出具体更新方向和“一店一策”原则要求,打造温馨舒适的消费新场景。坚持分类施策,对百货店、购物中心提出融合型商业、时尚型商业、策展型商业、主题型商业、社区型商业等转型方向,提高运营效能,实现可持续发展。

三是好商品与优服务并重。方

案倡导回归商业本质,以消费者为中心,诚信经营、品质当先、服务至上,为顾客提供好商品、好服务。将优化品质供给作为主要任务之一,引导推广国货“潮品”、招引全球品牌、开展跨境直采等提供更多品类、更高品质的好商品,鼓励提供去“皮”称重、送装一体、贴心售后等良好服务。引导零售企业特色化发展,差异化定位,坚定走高质量发展之路,满足人民对美好生活的需要。

四是促消费与惠民生并重。方案鼓励百货、购物中心为消费者提供“一站式”服务,鼓励超市、便利店发展“一店多能”,搭载便民服务项目;培育“小而美”“专而精”特色店铺,推广即时零售、配送到家,让居民便利消费、安心消费。同时,鼓励完善社区型商业,发展社区型购物中心、便民商业中心,丰富便利店、菜市场等基本保障业态,以及娱乐、健身等品质提升业态,加强适老化、适老化改造,打造一刻钟便民生活圈,举办便民生活节,更好发挥民生保障作用。

(新华社北京12月16日电)

科技为“诗和远方”镀上崭新光泽

新华社记者 徐壮

北京西部,首钢园中,百年工业遗产直通“未来”。

2024年春天,矗立于首钢园核心区域的宏伟高炉“浴火重生”,变身为首钢一高炉·SoReal科幻乐园对公众开放。一高炉“蒸汽朋克”的粗犷外表之下,5G、云计算、扩展现实、数字孪生等前沿科技构建新场景,指引游客乘坐“太空飞船”探索未来世界星辰大海。

“通过增强现实、虚拟现实等前沿技术,不仅可以在古老的遗迹中看到历史的重现,还可以为文化遗产的保护和传承提供新的可能性。这些创新科技应用不仅丰富了我们的体验,更开创了文化旅游的新篇章。”科幻作家、北京元宇宙科幻未来技术研究院院长刘慈欣说。

随着人工智能、元宇宙、扩展现实等新技术在文旅领域加速应用,越来越多文旅新场景、新平台、新项目涌现市场。

春节期间安阳殷墟推出拥有海量文博知识的“数智人”好,暑期中主打卡光影互动的哈尔滨冰雪大世界四季冰雪项目投入运营,进入冬季后沉浸式体验展览在全国各地开花……一年来,当人们切身感受“文旅热”,科技已是其中重要变量。

革新、增效、添动能,科技正为“诗和远方”镀上崭新光泽。

科技赋能加速

放下手机,走进空无一物的大厅,戴上VR设备,眼前景象斗转星移:1921年的上海风雨飘摇,工人走上街头游行、工厂里传播着马克思主义;石库门中,中共一大召开的历史时刻即将到来……

这样的体验,来自中共一大纪念馆2024年新推出的红色文化沉浸式体验展——“数字一大·初心之

旅”。走出展厅,游客们感慨不已:“仿佛亲历了红色历史!”

从走进景区到走进展区,从不远万里到不期而遇,科技加速消弭着旅游的“边界感”。如今的游客,希望轻松“动起来”,身临其境地感受历史场景和异地风光;希望文化“活起来”,让沉淀的时光重新流淌;希望景区“亮起来”“美起来”,在延长开放时间、增加游览项目中展现别样魅力。

这些渴盼,科技都有办法满足。中国旅游研究院近日发布的《全国智慧旅游发展报告2024》指出:VR大空间重塑旅游感知,跨越时空边界,成为过去一年旅游业发展的新风口。生成式人工智能及垂直大模型为文旅行业带来了交互式数字内容创新,游客的交互式体验持续优化,沉浸式体验更多元,个性化体验持续提升。“大众在文旅方面的个性化需求与经济社会各领域在文旅方面的分散化供给如何实现有效对接,这是文旅融合发展面临的重要问题。”中国旅游研究院院长戴斌说,推进文旅深度融合,更好满足大众的文旅需求,不能再像过去观光旅游时代那样仅仅依靠资源存量,而要依靠科技增量。

需求引领、创新驱动,不论是内容生产创新、产品和业态创新,还是商业模式创新、治理方式创新,科技正加速融入文化和旅游生产和消费各环节,催生更多文旅新气象。

智慧含量积蓄

苏州工业园区,人工智能大模型正深度融入旅游。2024年,由同程旅行研发的“程心”大模型成功入选苏州市人工智能大模型应用试点示范项目。这个AI大模型“能说会学”,可为游

客提供智能行程规划、酒店预订、交通票务预订、景点推荐、旅游问答等服务。

杭州城市文旅智能体“杭小忆”、携程问道、飞猪和北京市朝阳区文化和旅游局联合打造的AI游北京朝阳……生成式人工智能广泛提供智能化、个性化行前规划和游览服务,已经成为不少游客的“旅行伴侣”。

“文旅领域最重要的生成式AI应用就是信息服务,包括信息主动查询、推荐、路线规划、资源预订等。”北京第二外国语学院旅游科学学院副院长邓宁说,“也许有一天人们会习惯于将各文旅场所的智能体添加到微信好友中,并且像与人交流一般跟他们进行互动。”

科技不仅让旅游服务更懂游客,也让旅游管理者更会服务。

全省投诉一张网、理赔受理一个平台、赔付处理一套标准——2024年8月,“海南放心游”平台上线运行一周年,助力海南成为全国首个实现旅游消费投诉“先行赔付”全省覆盖的省份。截至2024年9月,这一平台累计承接投诉6714次,追回消费者损失80.78万元。

“海南放心游”的背后,是科技赋能文化旅游治理的新格局。

文化和旅游部数据显示,截至目前,各省已建成近30个综合性智慧旅游平台。这些平台联结了各类旅游场景,汇集了各类旅游消费数据,逐步实现“一屏尽览,一网统管”。

越来越聪明的数据“大脑”,为文化和旅游部门把握市场趋势、提升公共服务、强化安全应急提供有力支撑,也为旅游治理提质增效添砖加瓦。

文旅融合升级

2024年5月,文化和旅游部办公厅等五部门联合印发《智慧旅游创新发展行动计划》,提出促进数字经济和旅游业深度融合,加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游创新发展。

在策划了“胡夫地平线”“永恒的金字塔”等热门沉浸式探索体验展的策展人田达治看来,无论是运用数字化手段创新艺术表现形式、充分利用文化设施和旅游服务场所搭建数字化文化体验场景,还是加强公共数字文化资源建设,科技能够助力文旅融合发展已经显现成果,形成共识。

“技术迭代迅速、成本不断降低,政策红利释放,但关键还是看创意、看人民需求。”田达治说。

比如,2024年,一些单位创新性建设“票务防黄牛”“入境便利化”“景区适老化”等系统,就是利用技术手段对旅游管理难点、社会关注热点和广大游客需求的有效回应。

另一方面,科技发展程度与文旅融合程度相辅相成。戴斌认为,文旅融合发展更加需要提升科技支撑水平,更加需要聚焦文旅融合发展重大战略和现实需求,全面提升文化和旅游科技创新能力。

插上科技的翅膀,人们飞往的“诗和远方”就是美好生活。

文化和旅游部资源开发司负责人说,必须确立以人民为中心的价值导向,着眼于人、落脚于人,满足人民群众多样化的需求,让科技创新成为人们“获得感”的重要源泉。通过技术革命和服务创新,旅游出行“说走就走”,旅游服务“触手可及”。

(新华社北京12月16日电)

近期,一些地方发生燃气安全事件,引发公众关注。

中国城市燃气协会安全管理工作委员会发布的《全国燃气事故分析报告(2024年·上半年报告)》显示,今年上半年共发生天然气事故86起,共造成11人死亡、50人受伤,其中管网事故达64起。

眼下是冬季用气高峰期,该如何切断引发事故的导火索?“新华视点”记者进行了调查。

管线风险威胁生命财产安全

数据显示,2018年至2023年,全国共发生室外燃气管线事故1000余起。今年以来,数起燃气安全事故也给群众的生命及财产安全带来威胁。11月4日,辽宁大连发生燃气闪爆事件,造成1人受伤。3月13日,河北省三河市燕郊镇发生燃气爆燃事故,造成7人死亡、27人受伤。

针对餐饮店铺等燃气高频使用场所,各地采取报警装置更新、强化专项整治等举措,有效降低了事故发生率。数据显示,今年上半年燃气工商用户事故数量同比下降超过六成。

但在难以看见的地下,燃气的管线风险仍值得警惕。

《全国燃气事故分析报告(2024年·上半年报告)》显示,地下燃气管网事故具有泄漏量大、易扩散、易引发爆炸等特点,极易造成人员伤亡。业内人士表示,第三方施工破坏、管道老化腐蚀、地面下沉等多重因素,均可能造成管网受损或燃气泄漏,一旦满足爆燃条件,极易引发事故。

对燃气管网的破坏也曾见诸报端。比如,河北衡水市安平县一小区商铺爆炸,事故原因是自来水公司二次管网改造施工中顶破天然气管道;广州市一小区因排水管网施工挖穿燃气管道,导致燃气泄漏。

记者梳理发现,2023年以来,北京、广东、河北、陕西、江苏、安徽、甘肃等地均通报了相关典型案例。值得注意的是,不少燃气管道破坏事故发生在居民小区,安全隐患巨大。

“易伤体质”的背后

围绕城镇燃气安全风险隐患进行的排查治理力度不断加强,为何燃气管线事故仍一再发生?

在各地相关通报中,“随意改变施工范围”“为赶工期冒险违法施工”等问题频频出现。

在去年11月广州市城管部门通报的一起典型案例中,施工单位在未对施工区域的地下管线进行探明、未落实开挖地下管线相关保护措施、未提前通知燃气企业人员监护的情况下,擅自在燃气管道保护范围内使用大型挖掘机进行施工作业,导致燃气管道受损泄漏。

广州燃气行业一位业内人士说,项目管理人员大都清楚有燃气管道,但工程层层转包后,具体施工人员就往往搞不清楚了。“有时工人违规使用挖掘机,带来很大风险。”

对违法违规施工行为处罚力度不够,难以形成威慑,也是野蛮施工屡禁不绝的原因之一。

《城镇燃气管理条例》规定,从事可能影响燃气设施安全活动的,对单位处5万元以上10万元以下罚款,对个人处5000元以上5万元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。而记者梳理发现,在实际操作中,处罚多以行政处罚为主,且很少顶格,追究问责的更少。

在2023年11月9日的一起事故中,广州一施工单位将燃气管开挖裸露悬空,雨水并离燃气管间距也严重不符合规范,处罚结果仅是“督促施工单位整改并发出《责令改正通知书》”。

一位乡镇燃气公司的负责人表示,施工破坏燃气管道后,按规定应处罚款,然而,“事后往往并没有人执行,施工企业也不当回事,很多施工方施工前不和我们对接,出了事才来找我们。”

有受访者表示,管道埋于地下,事故往往具备隐蔽性、延时性、突发性等特点,难以通过常规检测方式第一时间发现泄漏。

立法监管应共同发力

燃气安全涉及千家万户,事关群众切身利益。多位受访人士指出,针对第三方施工存在的突出问题,需综合施策,从协同共治、依法保障、从严追责、智慧监管等方面共同发力。

在今年3月份的一份报告中,中国城市燃气协会、中国测绘学会地下管线专业委员会建议加快地下管线安全保护管理立法工作,尽早出台地下管线检测、保护、实施等相关法律,建立标准化、清单式、全闭环的管理细则,界定管线主体的相关权利、义务和责任,明确第三方施工单位的安全生产责任。

与此同时,加大处罚力度也成为一些地方提升震慑力的选择。在深圳市福田区一宗燃气管道被挖导致燃气泄漏的事件中,现场施工队工头吴某、工人吴某被采取刑事拘留措施。

近期公布的《中共中央办公厅 国务院办公厅关于推进新型城市基础设施建设打造韧性城市的意见》提出,强化燃气泄漏智能化监控,严格落实管道安全监管巡查责任,切实提高燃气、供热安全管理水平。

记者采访了解到,多地在推动燃气管网智能化监管方面均有布局,如建立生产信息系统平台,为燃气管道铺设感知系统,以便及时感知施工配合情况,通过加强对施工配合、过程控制的审核和检查,确保安全监管措施落实到位。

中国地质大学(武汉)地下空间工程系副教授曾聪等专家认为,从长远看,还要进一步深化城市规划与管网基础设施的整合融合优化,建立数智化管网管理系统,形成完善的基于城市市政管网全生命周期的管理、建设和运维体系。

(新华社北京12月16日电)



安全隐患。

(新华社发)

冬季用气高峰,警惕管线风险

燃气安全系列调查

新华社“新华视点”记者 毛鑫 侯文坤 郭方达