

日前,国务院办公厅印发《加快培育服务消费新增长点工作方案》(以下简称《工作方案》),从激发重点领域发展活力、培育潜力领域发展动能、加强支持保障等3方面提出12条政策举措,促进服务消费提质惠民,为经济高质量发展提供有力支撑。

作为培育服务消费新增长点的重要支撑,科技正加速融入消费市场。

“科技”成为各地新春消费的关键词之一。无人机、机器人、人工智能眼镜、人工智能玩具……“科技年货”带来消费热潮;从沉浸式体验到智慧化服务,前沿技术正深度融入消费者生活。未来,科技将进一步创造消费新场景,激发消费市场的澎湃活力。

科技重塑服务消费新边界

科技赋能 推动消费业态升级

服务消费具有消费频次高、乘数效应强、增长可持续等特点,在扩大内需、增进民生福祉中发挥着重要作用。为优化和扩大服务供给,《工作方案》聚焦重要消费场景提出了多项举措。

比如,在家政服务方面,《工作方案》明确支持符合条件的家政服务企业创新服务模式、探索智慧化场景、拓展居家养老服务;在汽车后市场服务方面,《工作方案》提出推动汽车流通消费领域全链条创新发展,研究完善相关管理制度、技术标准等。

其中,科技创新应用于消费产品,不断开拓消费新场景,成为培育服务消费新增长点的核心引擎。作为服务消费提质惠民的重要支撑,科技持续赋能网络视听、交通服务、体育赛事等领域,推动消费业态升级。

在网络视听领域,微短剧是消费新业态的代表。近年来,微短剧蓬勃兴起,呈现爆发式发展。“动画微短剧顺应生成式人工智能等新技术潮流而迅猛发展,广告、会员等商业模式齐头并进,产业链条不断拓展。”广电总局网络视听节目管理司司长王小亮介绍,2025年,有3.3万部微短剧上线播出,国内用户近7亿,市场规模同比翻番,突破千亿元。

王小亮表示,进一步推动微短剧拉动服务消

费,还要深化融合创新,推动科技创新与产业创新融合,运用人工智能等新技术打造新型服务消费场景,释放服务消费潜能。相关单位应推动5G手机、车载屏幕超高清化,深化生成式人工智能、虚拟现实等技术的融合应用,以技术革新激发新的消费意愿。

在交通运输领域,科技为自驾游等服务消费提供了强力支撑。各地建设的“光储充”一体化充电服务站,让游客享受更加便捷高效的充电服务。

交通运输部综合规划司负责人刘东表示,将推动高速公路服务区充电设施建设和更新改造,提升大功率充电设施数量。2026年,计划在全国高速公路服务区建设1万个以上充电桩,其中大功率充电桩将不少于25%,从而着力提升充电服务的保障能力。

消费向智能化 绿色化个性化转型

这个春节,智能家电取代传统年货,成为消费者购物清单上的“新主角”。从具备精细分储功能的智能冰箱,到一键操控的洗地机、洗碗机、微蒸烤一体机,搭载人工智能技术的家电产品迎来了消费旺季。

一组数据印证了智能家电的消费热潮。数据显示,在县域及农村市场,扫地机器人销量环比激增121%,嵌入式微蒸烤一体机增长114%,洗碗机、煮茶器等智能家电增幅均超70%。

科技正在推动消费结构向智能化、绿色化、个性化转型。以家电行业为例,中建研科技股份有限公司城市更新事业部环境与室内设计院院长曹殿龙告诉记者:“近年来,技术升级是家电品类发展主线,持续推动家

电消费向‘绿色化、智能化、高端化’转型。特别是人工智能技术的快速发展,不仅提升了家电用户体验,也催生了沉浸式、主动式、互联互通的智能家居消费热点。”

基于用户行为数据感知、分析和决策的智能家电系统,已经在实际中得到应用。例如,华为鸿蒙智家的主动健康空气解决方案,通过全屋空气质量监测和人工智能技术联动,24小时追踪家中温湿度、甲醛等空气指标;一旦发现空气质量下降,系统便会自主采取开启新风系统、联动空气净化器优化措施,确保家中空气保持适宜状态。

据《2026年家电服务业及新兴市场发展趋势预测》,全屋智能系统有望成为家庭智能化的核心载体,预计2026年市场规模可达2800亿元。曹殿龙表示,现阶段的智能家居产品正向“感知+推理、决策+执行”自主控制方向发展,随着大数据、人工智能大模型技术进一步落地应用,智能家居产品形态将由“智能单品”向“全屋智能”转变。

科技推动消费转型升级的场景也在家政行业上演。从大模型助力精准匹配育儿嫂,到“保姆机器人”尝试承担基础劳动与情感陪伴,人工智能等数智技术正悄然重塑从育儿到养老的多元家庭服务场景,解锁家政服务消费的新形态与新边界。

北京今日东方家政服务有限公司董事长李金花认为,随着数字经济产业发展,AI技术特别是大语言模型和具身智能的成熟,将推动家政行业从劳动力中介升级为现代化服务产业。未来,家政行业将在技术支撑下,向数智化个性化升级,为更多家庭提供丰富而有温度的照护和陪伴。

仍需促进技术落地 与业态融合

尽管新技术正深入赋能千行百业,但进一步释放消费活力,仍需促进业态交叉融合,推动技术与真实消费需求、特定服务场景深度

适配。

以家政行业为例,尽管前景广阔,但当前“AI+家政”仍处于发展初期,“保姆机器人”等人工智能技术和产品真正走入普通家庭还需在提升技术、降低成本、保护数据隐私等方面发力。

李金花告诉记者,部分家政研发中心探索以人工智能大模型为客户量身定制服务,但在实践中,面对复杂场景,大模型难以生成精准解决方案,仍需人工补充各类场景案例,不断进行技术适配和升级。另一方面,机器人还需要海量数据训练,才能改进提升对环境感知能力、手部精细操作能力,以保证在实际应用场景中的稳定性和安全性。

李金花建议,制定“AI+家政”的技术、数据、质量、安全标准,建立统一的家政数据共享平台,打破“信息孤岛”,让AI模型获得更全面的数据支撑,提升家政服务精准度。

在智能家居方面,曹殿龙表示,全屋智能技术深入更多百姓家需要打通设备互联互通难题。目前,不同品牌的智能设备多采用独立协议,需搭配专属应用软件控制,跨品牌、跨品类设备兼容率低,增加了全屋智能普及难度。同时,目前全屋智能设备采购、安装调试成本较高,多集中于高端住宅项目,未来在保障性住房项目、城市更新中还有广阔的规模化普及空间。

曹殿龙建议:“企业应主动打破品牌壁垒,加强产学研协同攻关,与科研机构合作优化通信网络稳定性、升级传感器感应技术,实现跨品牌、跨品类设备统一控制,让用户实现‘一个终端控全屋’。同时,依托AI、物联网技术,优化产品智能化水平,提升语音识别准确率、设备联动稳定性。”

展望未来,科技在创造服务消费增长点方面仍有无限可能。期待更多前沿技术走出实验室,与应用场景深度融合,点燃消费烟火气,书写百姓美好生活新篇章。

(来源:人民网)

