

国际问题研究报告

2020年第14期 总45期

(疫情专题09)

山东大学国际问题研究院

山东大学东北亚学院

互联网新业态新模式成为疫情期间的**主要增长动力**¹

自2020年春节以来，为了控制来势凶猛的新冠病毒疫情全国开启了“宅”在家里的非常时期。网络办公、网络教学、网络医疗、网上消费、网上娱乐等互联网新模式取代了传统的工作、教学和生活消费模式。这也体现了互联网数字经济引领的工作方式、生活方式、消费方式变革的强大生命力。“宅”生活加速了各行业的“上网”进程，带来了互联网新业态新模式的集聚增长，将为服务业转型升级带来重大历史机遇。

一、疫情期间互联网新业态新模式呈现爆发式增长

互联网新业态新模式已经成为我国经济增长的重要引擎。2019年我国网上零售额达到10.63万亿元，同比增长18%，占社会消费品

¹ 王晓红，中国国际经济交流中心研究员，山东大学国际问题研究院国际服务贸易研究中心主任，郭霞中国社会科学院亚太研究院博士后，本文为特约调研报告。

零售总额的 25.8%。2019 年全国电子商务交易额为 34.81 万亿元，比上年增长 6.7%。在此基础上，因此次新冠肺炎疫情带来的网上活动无疑成为数字经济新业态新模式增长的加速器。

网络办公。2019 年我国远程办公人数仅 530 万人。疫情袭来，网络办公成为工作的主要模式。据统计，2 月 3 日春节复工之后，有 3 亿多用户使用远程办公，远程办公人数在复工 30 天内环比上升了 663%。超过 1800 万家企业采用线上远程办公，且主要集中于互联网行业。据中国信通院抽样调查结果，九成信息消费企业采取“远程办公为主、驻地办公为辅”的开工模式。远程办公进一步创新了互联网服务模式，延伸了数字经济价值链。互联网巨头纷纷为远程办公提供产品，微信依托平台推出企业微信，并延伸出腾讯会议、腾讯文档等办公协同工具。阿里打造了产品钉钉，在 AppStore 免费应用排行榜上，钉钉长期居于榜首，腾讯会议、企业微信也位列前茅。

网络教育。近年来，民众对在线教育的认知和接受度不断提升。根据艾媒咨询的数据，2019 年中国在线教育用户规模达 2.61 亿人。疫情以来，学校普遍延期开学并采用网络授课方式，在线教育规模迅猛增长。据阿里钉钉统计，全国 300 多个城市共 60 万教师通过钉钉直播授课。截至 2 月 10 日，全国 30 多个省、300 多个城市的学校加入阿里钉钉在线学堂，约覆盖全国 5000 万学生。中国大学慕课平台在近 8000 门课程中适配相应的专业课、公共课、通识课等课程资源，截至 2 月 10 日已陆续对接近 1200 所高校、近 7000 名老师的慕课教学服务需求，开通课程 9000 门。据不完全统计，

疫情期间我国全日制在线教育平台新增数量超过 100 个。

网络医疗。疫情期间在线问诊成为重要的诊治手段。如钟南山院士专家团队和武汉火神山医院均采用过远程诊治方式救治新冠肺炎病症患者，许多医院开设线上问诊，阿里健康、京东、腾讯微信、微医、丁香园、新浪微博、好大夫等应用软件也普遍开设了在线问诊平台。工信部的数据显示，目前全国 191 家公立医疗机构及近 100 家企业互联网医院针对疫情提供在线义诊。支付宝的阿里健康在线问诊服务上线第 4 天，就有 70 多万人访问页面，超过 10 万人次使用在线问诊服务，相当于 33 家实体“三甲”医院日均门诊量的总和。截至 2 月 5 日，丁香医生线上总问诊量超过 60 万人，用户环比增幅 215.32%。平安好医生与 56 个省市地方政府合作提供实时在线问诊服务，2020 年 1 月 20 日至 2 月 10 日，平台访问人次达 11.1 亿；2020 年 1 月 22 日至 2 月 6 日 APP 新注册用户量较前 20 天增长 10 倍，APP 新增用户日均问诊量增长达 9 倍。

网络会议。网络视频会议已经逐步成为新的办公时尚。疫情期间云视频会议井喷式增长，各级政府、学术机构、企业等大多采用网络视频会议的模式。用户注册量或者使用并发数量是去年的至少 10 倍以上。中国移动开放云视讯软终端会议功能，湖北省累计开通软终端账号 12 万余个，协调数百家单位举办会议，参会人数达数万人。齐心集团通过好视通云视频会议，从 1 月 29 日起助力中国太平人寿保险集团召开 3000 多场远程视频会议，平均每天达 300 多场，已开设 194 个直播间，单日满足 40 万人次的在线云视频会议需求。

从网络购物来看，春节期间，盒马鲜生、每日优鲜、美团等平台业务增长强劲，线上销售额、订单量、客单价、购买频次等关键指标总体上涨。饿了么北京外卖买菜订单量同比增长 9 倍，盒马鲜生的网上订单数量较去年同期激增 220%，每日优鲜的交易额增长了 3 至 4 倍。1 月 26 日至 2 月 8 日期间美团在米面粮油、生鲜果蔬等商品的销售额同比增长 400%。手机下单、无接触配送的盒马鲜生还在春节期间发展出“共享员工”模式，宣布 2020 年将面向社会、应届生开放 3 万个岗位。

从数字学习来看，据网易定位对近万名消费者访问显示，疫情期间在学习培训上的时间与花费均有较高提升，有 21.1% 的受访消费者表示自己首次尝试了在线培训或学习的行为。大量的闲暇独处时间激发消费者学习的需求并付诸实践。通过支付宝“疫情直通车”使用“在线教育”的用户较年前翻了 10 倍以上，单学而思、作业帮 2 家教育机构春节以来在支付宝上每天的人均学习次数达到 5 次以上。超过 1 亿人在支付宝的答答星球参与抗疫答题，学习各种疫情知识。

数字娱乐。疫情期间 95% 的网民增加了线上娱乐和服务的使用。爱奇艺、芒果 TV 和腾讯视频会员数量分别环比增长了 1079%、708% 和 319%。春节假期与疫情叠加导致多款手游用户激增，消费规模暴涨。第三方机构发布的《2020 年 1 月移动游戏报告》显示，2020 年 1 月中国手机游戏规模 47.7 亿元，同比增长 49.5%。手机游戏《王者荣耀》仅在大年三十当天流水

就达 20 亿元左右，远超 2019 年同期的 13 亿元。春节档电影宣布撤档，线上视频影音则取而代之。如电影《囧妈》在抖音、西瓜视频、今日头条、抖音火山版及智能电视鲜时光免费播出，前 3 日总播放量超过 6 亿，总观看人次 1.8 亿。

社交媒体。社交媒体成为防治疫情的主要宣传媒介，人们对社交媒体产品依赖程度大幅加深。中国移动互联网的数据显示，2020 年春节假期微博突破了 4000 万，以微博为代表的社交媒体成了更具特色的“疫情播报体”。新闻资讯的总使用时长增幅 19%左右，微博博客的使用时长增幅 55%左右。尤其是政务新媒体在抗击疫情宣传方面发挥了重要作用。自 1 月 20 日以来，上百个部委官微和 3 万个各级政府官微已发布超过 85 万条官方通告，阅读量超过 200 亿。

网络金融。此次疫情无疑加速了金融业线上对线下业务的替代。银行、证券、保险纷纷推出线上服务。证监会数据显示，疫情期间通过互联网渠道进行的证券交易超过 95%。支付宝也推出在线理财业务，自 2 月 4 日后，支付宝的基金申购交易日均增长 400%左右，用户大都购入股票类基金。目前支付宝已经与超过 300 家基金、银行、证券等金融机构展开合作。

二、疫情期间暴露出的主要问题

在互联网新业态新模式加速发展的同时也暴露出一些问题。一是

基础设施和网络安全保障不足。目前我国信息安全仍滞后于数字经济的空前发展。如，远程办公在全国大规模启动可能加剧网络安全的威胁，很多公共平台从未遇到过如此高的并发和负载，因此导致频繁出现严重延迟、卡顿或无法进入等意外情况。又如，一些贫困落后地区由于网络基础设施落后，许多学生无法上网课，当地居民也无法在线就医问诊，远程教育、远程医疗都遭遇困境。二是服务缺乏标准和规范极其影响服务质量。如，生鲜电商通常因供应不足、配送延时、价格偏高、品种单调等为消费者诟病，供应链、资金链、生态链等不完善是长期发展的主要制约瓶颈。三是体制性障碍比较突出。如，互联网医疗虽然在疫情中获得了热捧，但一些“互联网+”医疗服务没有纳入医保支付范围，这些都需要在制度层面改革。

三、让互联网新业态新模式成为 推动治理能力现代化的重要力量

长期来看，互联网新业态新模式不仅改变了我们的生活方式和工作方式，也创造了新的制度供给，对于推动国家治理能力现代化具有重要作用。

第一，有利于最大限度地提高工作效率。以网络办公和网络视频为例。由于大中城市的居民多数居住距离单位较远，“钟摆”式的生活成为常态，尤其是北京、上海等特大型城市，员工上班往返可达 4

个小时车程，如果选择居家办公则可以将其转化为有效工作时间，劳动创造时间大幅延长，工作效率、创新效率和幸福感也将相应提升。可以说，这是社会组织治理模式的一个重要变革。网络视频会议已经倡导多年，但这次疫情期间发挥到了极致。从中央到地方政府部门、学术机构等大多采用网络视频会议的模式，不需要会后聚餐的耗费和坐地铁公交的耗时，效率极高，边际成本几乎是零。第二，有利于促进教育、医疗、文化等公共服务均等化。一个教授的课件在课堂讲授最多只能传播给数百上千人，但制成慕课通过网络教学平台可以达到上亿受众，传播影响率可以突破空间界限无限放大，即便是贫困欠发达地区也可以享受。因此，网络教育的发展将使教育发达地区和欠发达地区共享优质教育资源。我国医疗资源分布极不均匀，广大农村、偏远地区医疗资源极度匮乏，远程医疗将使这些地区的百姓共享大城市的专家诊疗服务。文化资源同样存在城乡之间的巨大差异，而通过网络视频、社交媒体等广为传播的新闻、影视、游戏等将使更多地处边远地区的人们共享高品质的文化娱乐消费。第三，有利于营造风清气正的政治生态和工作生态。网络视频会议有效降低了“面对面”接触的概率，减少了聚餐造成的浪费，净化了政治生态。网络教育不仅可以提高教学质量，而且可以消除择校、课外补课、学区房等现象滋生的土壤。网络办公可以减少由于“坐班”人员长期聚集而造成的摩擦和矛盾，有利于塑造和谐共生的人文生态，使人们把更多精力投入到工作和创造性活动中，减少因为处理人际关系引起的无谓消耗。第四，有利于减轻城市交通拥堵和碳排放压力。网络办公、网络购物都

可以大量减少出行。

为此，应不断完善政策激励和保障措施，为互联网新业态新模式发展提供良好的体制环境。一要改变传统观念。不断完善网络办公、网络教育、网络医疗等相关制度建设，使其常态化、制度化、科学化，使互联网新业态新模式成为推动社会变革、组织化创新的重要力量。要积极鼓励科研机构、智库、高校、行业协会、互联网企业等可以依托网络居家办公的机构和人员，使这一模式的使用成为持续常态化，节约社会资源，提高劳动生产率。二要进一步激发消费潜力。疫情期间培养了广大消费者使用网络消费的习惯，要因势利导，顺势而为，通过改善供给质量、提升便利化水平，引导更多消费者使用网络消费。尤其要认真总结疫情期间出现的新业态新模式的应用经验，进一步提升质量和效率，并尽快复制推广形成规模。三要加强网络数字技术基础设施建设。尤其要加大偏远落后地区网络基础设施投入，加强云计算、大数据、5G、区块链等新一代信息技术的广泛应用。四要继续加大政策扶持力度。要坚持包容审慎的监管理念鼓励企业创新，鼓励金融机构针对数字企业需要开发适应性金融产品。

（撰写：王晓红，中国国际经济交流中心信息部副部长、教授，山东大学教授；郭霞，中国社会科学院亚太与全球战略研究院博士后）

国际问题研究报告

主编：张蕴岭 副主编：张景全 执行副主编：徐海娜

主办：山东大学国际问题研究院、东北亚学院

联系人：刘孟娇 电话：15854651231

报送：中央、山东省政府有关部门，山东大学学校领导、主要部门、学院领导

交换：国内国际问题研究机构