

# 数字春潮涌南粤 平台经济奏响品质消费“交响曲”

阳春三月,正如火如荼进行的“广货行天下”春季行动,在阿里国际、淘天、京东、抖音、拼多多、唯品会、快手、辛选、希音、苏宁易购、携程、同程等超10家大型商业平台和一大批线下商超支持,微信小程序、支付宝“碰一下”等数字化工具深度参与下,以“品质广货 悦享生活”为主题,将“3·15”国际消费者权益日打造为广东品质消费的盛宴。

广货,正从昔日的“性价比之选”向质量更优、技术更新的“品质优选”进阶升级,广东省工业和信息化厅二级巡视员谭杰斌一句话点出了活动的核心追求:“用广东话说,就是‘叻’‘掂’‘劲’‘好嘢’。”

从“双11”的拼手速,到“3·15”的拼品质,中国电商正在经历一场深刻的价值回归。在“十五五”规划的开局之年,各大电商平台不再沉迷于低价内卷,而是转向数字化提质、金融精准支持、平台生态赋能,共同奏响了一曲品质消费的“交响曲”。

■新快报记者 郑志辉



■今年1月在广州举行的“广货行天下,来粤过大年——湾区购物嘉年华”活动现场。新快报记者 观显锋/摄

## ● 数字创新

### 让好服务成为看得见的生意

在淘宝天猫平台上,珠宝品牌福来岛的故事颇具代表性:这个2020年入驻天猫的初创品牌,没有陷入刷单投流的流量游戏,而是走出了一条“顶级工艺+优质服务”的路子。

福来岛的客服不仅是答疑者,更是传递情绪价值的专业顾问。2025年6月,淘宝天猫上线“真实体验分”,将评分与搜索推荐直接挂钩,福来岛凭借优异的服务表现获得了持续的自然流量倾斜,营销费率从初期的25%压降至2.5%。

这并非孤例。据淘宝天猫披露的数据,2025年,平台低问题订单率的“好服务商家”,店均用户复购率与净GMV均为高问题订单率商家的两倍。

数字不会说谎,数字化改造的真正魅力,还在于让好服务从抽象的理念转化为可感知的体验。

2025年,三七互娱在《叫我大掌柜》中推出“全运广州”特别版本,将广州、全运元素巧妙植入游戏场景。结合AI技术,玩家还能在游戏中以“铁人三项”的方式云游广州,在五羊石像等地标前“云打卡”,实现足不出户游广州的沉浸式体验。

这种线上线下联动的创新,让全运会精神突破了时空限制,也让广州城市形象通过数字载体深入人心。有玩家留言说,因为游戏对广州产生了浓烈的兴趣,“想来广州尝一尝早茶,去广州塔看看”。

在文化传承领域,三七互娱持续将非遗项目通过数字化与AI技术植入游戏中。仅2025年,公司就将广东乞巧文化、安徽黄梅戏曲、福建簪花制作等非遗项目植入《Puzzles & Survival》《时光大爆炸》《叫我大掌柜》等多款游戏。这些都是数字化让文化服务“被看见”的生动案例。



■“广货行天下,来粤过大年——湾区购物嘉年华”活动现场。新快报记者 观显锋/摄

## ● 金融支持

### 让想消费变成“能落地”的现实

在北京工作的祝女士,一直有备考雅思的计划,但9500多元的课程费用让她犹豫了很久。最近,她发现新东方在线推出了花呗分期6期免息的活动,“算下来每个月只需要还1000多元,完全没有资金压力,还不用额外付利息,果断就报名了。”

祝女士的故事,正是金融精准支持消费领域的生动写照。

今年3月,蚂蚁消金将花呗分期“国家贴息”专场活动由线上拓展至线下超1200家门店,联合教育、健康等领域的180余个品牌,以“财政贴息+金融支持+商家让利”

的模式,将分期利率直接降至0。消费者无需任何额外操作,分期付款即可自动享受最高12期免息。

这一模式有效破解了新型服务消费“需求旺但门槛高”的难题。花呗分期通过数字金融链接能力,将财政贴息政策红利转化为居民实际购买力。数据显示,“国家贴息”专区上线后,服饰、大家电、家居家装、汽车、潮玩、小家电等分期免息交易额增幅均超过了20%,其中,服饰行业增长近50%。这些满足老百姓提升生活品质需求的品类,成为分期免息工具渗透率增长最快的领域。

3月6日,在全国两会经济主题记者会上,财政部部长蓝佛安特别提及个人消费贷款财政贴息政策落地成效,称以花呗、信用卡等为代表的消费信贷,拓展消费新场景、新模式,贴合大众消费习惯,让政策体验感拉满。

财政贴息落地到花呗分期免息,不仅惠及消费者,也成为助力商家生意增长的帮手。数据显示,2025年双11期间,“国家贴息”专区花呗分期免息活动带动人均分期金额较当年9月提升18%。这一拉动效应,促使更多商家主动参与、加大让利。

## ● 平台赋能

### 让商家的生意站得稳、走得远

2月6日晚,“广货行天下——韶关优品年货大街暨抖音电商年货节(韶关站)”在市区百年东街婚庆广场启动。活动不仅设立线下年货大街,还同步搭建抖音电商线上线下展销平台,集中推介韶关本土优品。作为与合肥、西安、广州、郑州、兰州、佛山等六城同步开启的直播活动,韶关站通过视频共创、网红打卡、平台话题推流等方式,以大流量带动小流量。活动邀请了三家来自山东、深圳、赣州的抖音黑标企业以及41家韶关本土企业,2月6日下午6时至晚上9时,现场布展企业线上GMV合计突破260万,订单数超4000单。

在拼多多,共享仓服务的上线正在重塑商家的履约体验。今年1月,拼多多正式联合大型仓配服务商推出共享仓仓配服务,为平台商家提供仓储与履约一体化解决方案,助力商家实现全国范围次日达或后日达服务。参与该

服务的商品,将在拼多多首页专区、百亿补贴专区、商品详情页等多个核心页面展示“明天达”“后天达”专属标识,持续享受流量加权。更值得关注的是,商家加入共享仓服务后,将获得履约全托管保障——延迟发货、虚假轨迹等履约违规情况,均由共享仓服务商承担相关责任,商家无需担责。这种“平台兜底”的模式,正在让品质消费的“最后一公里”变得畅通无阻。

而在腾讯和微信的生态中,另一种形式的赋能正在悄然发生。

今年2月,微信支付进一步启动“乐购新春——摇一摇有优惠”系列活动,联合商家与银行共同发放总量超百亿元的优惠。为激励合作伙伴,微信支付专门设立了上亿元的直接激励资金,用于支持协助品牌商家投放优惠券的开发者团队。这种“平台搭台、商家参与、用户受益”的创新商业模式,正在将原

本属于平台的注意力资源转化为商家的经营动力。

在跨境支付领域,微信支付的赋能同样在深化。2月28日,香港市民陈先生在深圳华强北大疆体验店选购无人机后,通过微信小程序“税易得”轻松提交退税申请,退税款秒级到账微信香港钱包,全程不到5分钟。这一服务依托中国人民银行与香港金融管理局共同推动的“跨境支付通”创新,首次实现内地与香港快速支付系统的互联互通,打通了跨境支付的“最后一环”。

与此同时,微信支付还通过“外包内用”服务,支持境外人士来华直接使用本国钱包扫码支付。目前,微信支付已支持12个国家地区的29个境外钱包,覆盖中国境内数千万微信支付商户网络。2025年,外国人来华通过微信支付绑外卡消费的笔数增长超一倍,在免税店消费金额同比增长超过6倍。