

姚广辉 © 著

无接触商业这种基于新技术和新需求的新商业形式，对于我国整体经济的发展以及企业的数字化转型升级具有重大意义！

无接触商业

CONTACTLESS
BUSINESS
MODEL

无接触经济下
企业数字化转型之路

重塑
商业形态

重建
应用场景

重构
增长力量



图书在版编目(CIP)数据

无接触商业：无接触经济下企业数字化转型之路 /
姚广辉著. —北京：中华工商联合出版社，2021.4

ISBN 978-7-5158-3013-1

I. ①无… II. ①姚… III. ①数字技术—应用—企业
经营管理—研究 IV. ①F272.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第064800号

无接触商业：无接触经济下企业数字化转型之路

作者：姚广辉

出品人：李 梁

责任编辑：胡小英 马维佳

装帧设计：周 琼

责任审读：郭敬梅

责任印制：迈致红

出版发行：中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷：北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次：2021年7月第1版

印 次：2021年7月第1次印刷

开 本：710mm×1020mm 1/16

字 数：200千字

印 张：14

书 号：ISBN 978-7-5158-3013-1

定 价：68.00元

服务热线：010-58301130-0（前台）

销售热线：010-58302977（网店部）

010-58302166（门店部）

010-58302837（馆配部、新媒体部）

010-58302813（团购部）

地址邮编：北京市西城区西环广场A座

19-20层，100044

<http://www.chgslcbs.cn>

投稿热线：010-58302907（总编室）

投稿邮箱：1621239583@qq.com

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题，请与印务部联系。

联系电话：010-58302915

推荐序 1

“无接触商业”，顾名思义就是商家与顾客没有接触的商业。传统的商业是需要商家与顾客面对面交易的，一是为了看货、讨价，二是为了一手交钱、一手交货，这是传统商业不可少的环节和条件。

但是，自2020年1月底开始，新冠肺炎病毒肆虐，中国各地陆续启动了重大公共卫生事件的一级响应，娱乐性场所一夜之间全部关闭，酒店、餐饮、旅游业受到了严重冲击，在此特殊情况下，催生出了隔离经济的新业态，无接触商业应运而生并不断升温。无接触商业一方面是实体商业转为在线服务的知识经济，另一方面是无接触的商品采购和交换。

直到今天，这场疫情阻击战仍在持续进行，在重大传染病疫情面前，生命与经济谁才是发展的第一要素，对世界各国而言都面临着巨大压力，无接触商业则成了发展的首选，县学（北京）电子商务技术研究院院长姚广辉先生结合此次疫情和无接触商业新业态的诞生和演进，提出了“无接触商业”的产生、发展和前景，相信对我国企业的升级转型会有一定的指导作用。

姚广辉院长是数字经济专家，在电商扶贫领域取得过不俗的业绩，他领导的县学电子商务研究院在研究电子商务技术的同时，努力推动着中国企业的数字化发展。如今以无接触商业为主体的新经济已经逐渐渗

透到普通人的日常生活中，新形势下的大数据、AI、区块链、O2O、5G等代表着最新的生产力、生产模式，我们无法用简单的几句话来评判新经济。而这本书对无接触新商业形态及经济价值所作的解读、解码，还原了无接触新经济的本来面目，可由此领略到无接触经济的精髓。

我们看到，大数据、云计算、AI等技术在信息传播、疫情防控等方面发挥的作用越来越大。无论是武汉火神山医院配备的“无人超市”，还是“送货机器人”“送餐机器人”在医院上线后，工作人员只需要穿戴好防护装备，将餐食依次放在机器人托盘上，并在机器人的控制面板上输入相应的房间号，机器人就能迅速到达指定的房间，实现精准送餐。机器人还执行了递送化验单、药物等工作，甚至帮助我们的医护人员执行消毒清洁和导诊的工作。这种无接触服务，不仅简化了对患者看病的流程，在一定程度上也减轻了医护人员的工作量。更重要的是，在特殊时期，减少了人与人接触感染的可能性。

未来，无论世界的商业形态如何变化，人类都是一个不可分割的命运共同体，所有企业家都需要建立长期交流、合作的机制。虽然目前疫情已经基本得到控制，但我们不能就此停止，我希望能有更多有识之士，像广辉院长一样积极分享专业经验，为人类拓展医学能力和商业能力的范围贡献力量！

应作者之邀，谨书此文，是为序。

原国务院资深参事，第九、第十届全国政协常委
国家教育咨询委员会委员，县学（北京）电子商务技术研究院名誉院长



2021年7月

推荐序 2

新冠疫情以来，网上一键下单，等待送货到家，已成为人们购物的标配；学生们在家中通过线上课程实现“停课不停学”；VR视频“线上看房”，让忙碌的年轻人随时随地就能360度观看全景样板间，并通过“线上认购”完成对心仪房屋的签署认购流程；“云看病”解决了人们在特殊时期不方便去医院的困扰……

这些只是“无接触”服务的一个缩影，就是这样一幕幕熟悉的生活场景，在数字技术的加持下，为新的商业形态找到了延伸的空间。

广辉先生所著《无接触商业》，对这一新的商业形态进行了比较系统的梳理、总结，不少观点具有前瞻性、创新性。让我们欣喜地看到，“无接触商业”已经拉开新业态、新场景的帷幕。“无接触”催生出的新经济、新业态，在未来还

会诞生更多新工种、新职业。可以预见的是，随着5G等新基建的完善与赋能，“无接触商业”形态将在服务行业实现全覆盖。

对企业而言，未来行业的跨界与融合会更加凸显，无边界的商业时代已经到来。去中心化的分布式商业崛起、小众品牌大行其道，原金字塔式的企业管理模式面临新的挑战。可以说，我们正处在一个飞速变化的不确定性时代，同时拥有着无尽的机会与挑战。

本书涉及“无接触商业”方方面面，既有新商业模式等前瞻性思考，也有企业数字化转型等多方面的阐述，对于读者全面了解“无接触商业”的兴起、现状，机遇与挑战，以及未来的发展趋势等有较强的帮助，对企业运营实践具有一定的指导性和实用性。

当然，本书中有些观点还值得进一步推敲和完善，但这不影响本书的完整性和系统性。“无接触商业”还处于起步阶段，需要更多的探索、创新和不同的观点，以此促进新模式、新业态的更广泛应用，推进服务不断完善与提升。

国家商务部原巡视员



2021年7月 于北京

推荐序 3

随着新技术的不断创新和内外环境不确定因素的增加，商业模式亦处于不断变革之中。一口气读完姚广辉先生的这本书，让我对当代商业和网络信息安全有了新的思考。通过本书我了解到，当今科技发展的迅速更迭和演进，新技术能够得到充分应用并且转化成智能数据，企业与消费者之间实现实时互通，消费互联网在高速增长的同时，产业互联网也开启了新的篇章。而在技术的驱动下，我国的疫情防控措施成果显著，也进一步推动了“无接触商业”的发展。

发展的背后，是“危”也是“机”。记得我在三年前“链上无限·2018年中国区块链产业高峰论坛”上的演讲中提到过：当前，新一轮科技革命和产业变革席卷全球，云计算、大数据、物联网、人工智能、区块链等新技术不断涌现，数字经济正深刻地改变着人类的生产和生活方式，成为了中国经济增长的新动能，并在众多领域有了广泛的落地应用场景。

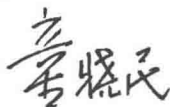
众所周知，在万物互联的时代，网络具有平等、互动、个性化、去中心化、高度开放等特点，这些特点为构建诚信话语体系带来了新的机遇。近年来，我国积极开展网络信息安全技术研发，通过云计算、大数据、区块链等新技术实现认证鉴别、判断恶意攻击，为预防和打击网络

违法犯罪行动提供了手段。另一方面，在无接触商业和数字化时代下，企业信息系统升级带来的是整个信息储量的增长，并且信息系统承载的信息价值的大小与数据被攻击所造成的损失，大小是成正比的。因此，新的商业形态对我们未来的网络信息安全行业也是有一定的刺激作用。尤其是当线上线下的边界越来越模糊，网络的攻击越来越直接地触达到现实中的物理空间，造成的影响和损失越来越严重。例如，大量用户数据被窃取、用户隐私被泄露，网络信息安全问题已经成为影响数字经济健康发展的重要因素。

当然，无接触商业还处于起步阶段，很多服务细节仍需不断提升完善。可以预见的是，由于无接触商业形态主要覆盖服务行业，而在数字经济时代，未来服务业通过通讯技术和大数据应用产生的交易会越来越多，所有相关行业有待进一步规范。服务可以数字化，但数字化从来不是简单的信息服务，它关乎大众的交易安全和生活品质。因此，推动数字化安全网络建设，通过协作统一、平台统一、管理统一，持续赋能网络安全管理，实现企业全域数字化安全也是当务之急。

最后，我衷心希望通过本书，能够引起社会各界对新商业形态和数字化信息安全的重视，和姚广辉先生一起汇聚优势资源，凝聚各方力量，加速推动无接触商业在实体经济领域的应用落地，推动我国网络信息安全产业的创新、安全、高速发展，更好地支撑我国经济转型升级和高质量发展！

工业和信息化部信息中心总工程师



2021年7月

自序

无接触商业续写后疫情时代新篇章

回顾一年前的新冠肺炎蔓延全球的景象，一方面，整个实体经济一片哀鸿遍野；另一方面，率先拥抱无接触商业的服务商、品牌商、码商，却迎来了前所未有的发展机遇。

中国还有80%的线下商户没有完成升级转型，据2020年7月30日，730支付宝合作伙伴大会·夏季峰会的数据显示，4个月里，85%的商家已实现“V”字反弹。

非典、汶川地震、新冠疫情，是21世纪前20年中国遭遇的三场特大灾害，每一次都损失惨重，但庆幸的是我们没有浪费任何一次顺势而为的机会。

2003年非典过后，中国开启了电子商务黄金时代，深远影响了国人的生活方式；

2008年汶川地震后，中国开启了互联网公益元年，“随手捐”成为数亿中国人的日常善举；

2020年的这一场新冠疫情，中国进入数字生活新时代，市场经济出

现了无接触等新商业形态。

每一次危机都孕育着新的机遇，即使在疫情最严重之时，大量的餐饮和快销商户的自营到家业务也在蓬勃发展；无人零售蔚然成风，拯救武汉于万一的火神山医院里，就曾出现过由一家知名互联网公司提供的无人收银机；为防疫情，民众被迫居家隔离，整个在线服务业，包括在线医疗、在线教育、在线娱乐，都如雨后春笋般生长……

一面是企业遭受前所未有的危机，另一面是很多企业从“危”中寻找“机”。许多地方政府也陆续放开政策，鼓励中小企业和创业者们不畏危机，积极创新转型谋发展。所以，差别在于危险属于所有人，而机会只属于少数人。

企业的“机”究竟在哪里？

在我国，大部分企业都是中小企业，尤其是传统制造行业的中小企业。其实，无论疫情是否到来，这些企业无不面临着一种困境：他们很想要“鼎新革故”，却苦于找不到一条正确的转型道路，所以在原地停滞不前。在中小企业创新能力整体偏弱的前提下，如果我们可以转变观念，在恰当的时机，尝试做“第一个吃螃蟹的人”，或许就能在同质化严重、生存艰难的经济环境下找到一线生机。

在2020年疫情防控期间，全国人民足不出户，但生活并未因此黯然失色，外卖“无接触配送”守护着中国人“舌尖上的安全”；“远程医疗”、“在线课堂”为人们提供了足不出户的优质服 务；美妆、服装等零售业大幅转战直播平台；文旅、音乐节纷纷被搬到线上……这一切都得益于“无接触商业”的快速崛起。“无接触商业”模式也让众多企业在新的领域找到了延展的空间，更让消费者在家中也能享受到更加多元化、多层次的服务体验。

所谓无接触商业，就是基于人与人、人与物“接触有限”或“没有接触”的经济，其本质是数字经济的一部分，和整个数字技术、人工智能、产业信息化这些基础支持密不可分。可以说，5G、大数据、人工智能、云计算以及智能物联等新技术是数字经济发展的基石，也是“无接触商业”顺利施行的技术载体。过去，人与人之间很容易面对面实现互动，而2020年以来疫情导致人们必须暂时隔离。那么，人和人、商家与消费者当面互动的成本大幅度增加，即便在线互动的效果可能没有线下体验那么好，但是对企业来说成本相对也低了很多，可以说是疫情将“无接触经济”和数字技术的潜能显性化了，因此，一系列的“无接触”商业模式被推向了前台。

今天，世界正在进入以数字化和信息化产业为主导的经济发展时期。早在2000年，习近平总书记在福建任职期间，就曾高瞻远瞩地提出了“数字福建”的重大决策。直到党的十九大，习近平进一步提出了建设网络强国、数字中国的战略目标，并多次就人工智能、大数据、区块链等前瞻信息技术主持中央政治局集体学习，推进传统产业数字化、智能化，引导传统经济与数字经济深度融合。

的确，在抗击此次疫情中基于数字化的无接触商业发挥了巨大作用，通过电商购物、外卖、在线支付等方式，确保人们可以在满足基本生活需求的前提下居家隔离；通过线上教学、娱乐、问诊等形式在家即可享受服务；各地有关部门则通过大数据分析等手段对人流进行精准管控，阻断疫情传播。可以说，数字经济是疫情期间缓冲作用最大、最有效的经济形势之一，它不仅帮助我们解决了消费难、采购难的问题，同时也是中国社会在特殊时期实现平稳过渡的坚实基础。

2020年3月26日，一场应对新冠肺炎的G20特别峰会在北京召开。

会上，习近平不仅倡议各国同舟共济、加强合作，推动构建“人类卫生健康共同体”，还提出一系列举措，推动后疫情时代的企业“化危为机”。这一年，我们研究院参与推动了以六盘水市为代表的贵州刺梨产业升级，携手法国国家实验室开发了香榭儿口腔喷雾，由复星集团代理，在天猫国际达到垂直类目第一，其产品附加值也提高了近150倍。

从精准扶贫到乡村振兴，从工业经济到数字经济，中国力量一直在贡献着世界。习近平指出，疫情加速了5G、人工智能等新技术、新平台、新业态兴起，在线教育、远程医疗、网上购物等“非接触经济”加速到来，为我国经济复苏企业发展提供了新的思路。为此，世界各国也应加强数字基础设施建设，打造利于企业发展的数字经济环境，同时加强数据安全方面的合作，创作国与国之间公平竞争的环境。二十国集团就此建议达成共识并首次写入领导人宣言。

对中国而言，中国社会对数字化生活实践的需求将进一步增长，我们要做的就是把这种行之有效的数字化方式继续推广下去。让那些可行的实践成果为促进我国数字化就业、降低企业的成长成本和各界人士的学习成本提供经验借鉴。

而作为数字经济的重要组成部分，“无接触商业”不仅是我国应对此次重大突发性公共事件的重要助力，更为我国未来新经济体的可持续发展处于全球先进水平奠定了基础。尤其在在电子政务、远程办公、在线教育、远程医疗、电子商务、移动支付、智慧物流、共享交通等领域，在我国的普及程度越来越高、业务模式也越来越成熟。因此，“无接触商业”这种基于新技术和新需求的新商业形式，对于我国整体经济以及企业的数字化转型升级具有重大意义。

当然，我们也要看到，新事物的发展要经历一个漫长的周期，目前

“无接触商业”还处于起步阶段，存在着基础设施、服务标准不完善等问题，尤其在我国经济欠发达地区的普及度并不高，加之很多传统企业缺乏向线上转型的能力。为此，帮助企业看清大环境、情势的变化，为企业转型提供可参考的样本，这是我创作本书的初衷。

客观地说，在外部大环境发生改变，企业的生存环境越来越不乐观的情况下，几乎所有企业都面临这压缩开支、减员甚至停止招聘的风险。但时任英国首相丘吉尔曾说过，不要浪费一场好危机。消费市场在危机关头，正是企业储备人才、厚积薄发的好时机。就眼下来说，企业转为危机最好的机遇就是把握当下新出现的商业形态——无接触商业。其实，“无接触”并非一个新词。在数字化经济时代，“无接触”的商业形式雏形出现，只是还没有大规模爆发以及形成系统的商业模式。而2020疫情进一步加速了“无接触”这种新商业模式的到来。在这样的背景下，商业生态和形象发生了怎样的变化？商业模式是怎么变化的？对生活和企业有什么影响？催生出了哪些新场景？对企业数字化转型有什么意义？企业如何在安然度过危机的同时，重构增长力……这些都是本书重点探讨的内容。

关于写一本《无接触商业》的本书，是在疫情期间视频直播火神山医院搭建时开始萌发的念头，为武汉加油，居家隔离陪五岁的女儿用手工做了火神山医院的模型之后，我决定开始执笔。

2020年4月30日，在各方数据的支持下，本书第一稿完成，随即而来诞生了5G技术驱动下的“基于场景交互的电商”概念。随之而来的是为出版做准备，而在此刻收到了出版社对本书书名和内容的论证，出版社倾向于数字经济，而我坚持使用《无接触商业》做书名。

2020年11月20日第二稿出来，这一年无接触被体现的淋漓尽致。与

此同时针对出版社提出无接触商业的伪概念、时效性、非新商业模式等我一一做了论述和论证，可以肯定的是无接触商业并非2020年初才提出来的，它是疫情期间新的生活方式的需求驱动。

2021年6月22日是我 and 媳妇结婚12周年，这被称之为丝婚，而我却在这一天温习了“丝路电商”。作为中国电子商务的一名老兵，我深切的感受到自2016年以来，中国已与多个国家签署电子商务合作备忘录并建立了双边电子商务合作机制，如今我们的合作伙伴遍及五大洲，“丝路电商”成为经贸合作新渠道和新亮点。

2021年6月28日，我得知北京市将在8月份召开全球数字经济大会，并收到出席大会论坛主旨演讲的邀请函，我脑海里闪现了数字货币的光芒，不仅仅是货币，无接触经济下的企业数字化转型、乡村数字化建设、政府数字化政务都将会如期而至。

商务部按照国家主席习近平提出的建设和平之路、繁荣之路、开放之路、创新之路、文明之路的要求，深入推进“一带一路”经贸合作，发展“丝路电商”，打造国际合作新平台的行动已经覆盖了22个国家，未来还会以更快的速度递增。我工作负责的县学（北京）电子商务技术研究院也与法国国际智慧实验室签署了共同促进农业创新和农产品高质量发展的战略合作协议。

互联网经济赋能实体经济的发展是大势所趋，“无接触”本身就是数字经济的一部分，它的发展与数字技术、人工智能、AI、大数据、云服务、产业信息化等基础支持密不可分。

概括地说，这不仅是一本帮助企业重新思考、快速“回血”的落地指南，更是区别于市场同类“数字化”书籍的前瞻性的有思考、有洞见、有格局的“未来书”。本书从“无接触商业”成因、发展现状及未

来趋势等背景分析出发，帮读者全面分析“无接触”的涵义，认识到庞大的消费需求必然催生新的业态，同时倒逼企业发展，呼唤时代共建。以此背景为基础，为新的“无接触商业”形态画像，进一步解析新商业形态对人们生活、企业的影响，以及带来什么样的心消费模式、新就业模式，重新认识企业转型之困。

为了帮助企业人重新思考、重构增长力，以“无接触”催生出的无接触超市、无接触餐厅、无接触教学、无接触就医、无接触办公、无接触娱乐、无接触零售等新消费场景为转型突破口，为企业提供了从数字化到数字化转型的新思路，以及重构增长力量，引导企业新经济可持续发展的转型策略。本书将帮助在“特殊时期”更多迷茫的中国企业家、管理者完成商业模式创新。

决定一个企业持久竞争力的除了专业，还要有能够快速迭代创新的能力。大部分企业都被卷入这场措手不及的危机中，但所有企业都可以正好为未来长远发展积蓄更深厚的力量。毕竟，我们每个人都是和大环境密不可分的命运共同体。每一个人和每一个优秀的中国民族企业，都将一起助推着我们这个时代，浩浩荡荡地继续向前进，续写后疫情时代的新篇章。正如习近平总书记在“十四五”规划和2035年远景目标纲要中提出的“加快数字化发展建设数字中国”，强调“打造数字经济新优势”。这为我国在无接触经济时代的发展指明了方向。而发展数字经济的重点，是推进产业的数字化和数字产业化，推动数字经济和无接触经济深度融合，提高中国数字产业集群的国际竞争力。在宏观方面，加强数据库建设，让经济调控更加科学，促进我国以更高的水平参与国际经济合作；在微观方面，通过数字技术推动中国企业，尤其是小微企业转型升级，并通过多维度、多视角的数据分析评估体系，扶持小微企业逆

流而上、繁荣发展。

目前，我国经济正处在爬坡过坎的转型升级时期，无接触商业模式下，让数字经济与传统产业深度融合继而形成新业态、新模式，有利于我国经济增长方式的转变和企业转型升级，增强我国经济发展的韧性，为中国经济的发展提供强劲动能。

“沉舟侧畔千帆过，病树前头万木春。”

未来，中国依旧会坚定不移做“世界和平的建设者、全球发展的贡献者、国际秩序的维护者”。打开后疫情时代的大门，我们中国的企业必将如凤凰涅槃，浴火重生，迈向一条更加广阔、充满希望的阳光之路！

姚广辉

2021年3月

第一章

“无接触商业”应时而生

第一节 “无接触商业”加速到来 / 003

第二节 “无接触商业”模式新生态画像 / 008

第三节 未来可期：万物皆可“无接触” / 014

第四节 “无接触商业”模式下企业转型之困 / 017

【新商业思路】在新商业形态下，企业应提升“自我纠正和修复”
的能力 / 020

第二章

无接触 + 零售：积极推进线上与实体门店的离店销售

第一节 无接触经济对零售业的影响 / 025

第二节 无接触超市：在进化升级的试错过程中迅速发展 / 031

第三节 无接触餐厅：重塑餐饮新业态 / 037

第四节 着力人、钱、货三方面，寻找到转型支点 / 044