

数字化应用场景示范工程项目环境分析

聚焦交通出行、教育培训、医疗健康、智慧城市、文化旅游等重点领域，定期编制发布数字化应用场景建设需求清单，运用市场化机制遴选优秀解决方案，吸引社会资本参与场景建设，打造一批数字化应用场景试点示范工程。

一、顾客忠诚

高度满意是达到顾客忠诚的重要条件。不过，在不同行业和不同的竞争环境下，顾客满意和顾客忠诚之间的关系会有差异。所有市场的共同点是，随着满意度的提高，忠诚度也在提高。但是，在高度竞争市场（如汽车和个人电脑市场），满意的顾客和完全满意的顾客之间的忠诚度有巨大差异；而在非竞争市场（如管制下的垄断市场——本地电话市场），无论顾客满意与否都保持高度忠诚。

尽管在某些场合，顾客不满意并不妨碍顾客忠诚，但企业最终仍会为顾客的不满付出高昂代价。企业如果没有赢得高水平的顾客满意度，是难以留住顾客和得到顾客忠诚的。

除了简单地吸引和保留住顾客，许多公司还希望不断提高其顾客占有率。他们的目标不再是赢得大量顾客的部分业务，而是争取现有顾客的全部业务。例如，通过成为顾客购买产品的独家供应商，或说服顾客购买更多的本公司产品，或向现有产品和服务的顾客交叉销售别的

产品和服务，以获得所属产品类别中更大的顾客购买量。

二、市场需求测量

（一）不同层次的市场

市场作为营销领域的范畴，是指某一产品的实际购买者和潜在购买者的总和，是对该产品有兴趣的顾客群体，也称潜在市场。潜在市场的规模，取决于现实顾客与潜在顾客人数的多少。

购买者身份的确认，一般依据三个特性，即兴趣、收入和购买途径。兴趣指购买需求和欲望，是采取购买行为的基础。收入决定支付能力，是采取购买行为的条件。市场规模是兴趣与收入两者的函数。购买途径决定购买者能否买到所需产品。有效市场是指对某种产品感兴趣、有支付能力并能获得该产品的顾客群体。

同样的产品，往往因购买者必须具备某一特定条件才能获取，如规定到一定年龄者才能购买汽车。有效市场中具备这种条件的顾客群体，构成该产品的合格的有效市场。

企业可将营销努力集中于合格有效市场的某一细分部分，这便成为企业的目标市场。企业及竞争者的营销努力，必能售出一定数量的某种产品，购买该产品的顾客群体，便形成渗透市场。

（二）市场需求

某一产品的市场总需求，是指在一定的营销努力水平下，一定时期内在特定地区、特定营销环境中，特定顾客群体可能购买的该种产品总量。对需求的概念，可从八个方面考察。

(1) 产品。首先确定所要测量的产品类别及范围。

(2) 总量。可用数量和金额的绝对数值来表述，也可用相对数值来表述。

(3) 购买。指订购量、装运量、收货量、付款数量或消费数量。

(4) 顾客群。要明确总市场的顾客群、某一层次市场的顾客群、目标市场或某一细分市场的顾客群。

(5) 地理区域。根据非常明确的地理界线测量一定的地理区域内的需求。企业根据具体情况，合理划分区域，测定各自的市场需求。

(6) 时期。市场需求测量具有时间性，如年度、5年、10年的市场需求。由于未来环境和营销条件变化的不确定性，预测时间越长，测量的准确性就越差。

(7) 营销环境。测量市场需求必须确切掌握宏观环境中人口、经济、政治、法律、技术、文化诸因素的变化及其对需求的影响。

(8) 营销努力。市场需求也受可控制因素的影响。市场需求受产品改良、产品价格、促销和分销方式等的影响，一般表现出某种程度的弹性，不是一个固定的数值。因此，市场需求也称为市场需求函数。

随着行业营销费用的增加，刺激消费的力度加大，市场需求一般会随

之增大，但报酬率由递增转入递减。当营销费用超过一定水平后，就不能进一步促进需求，市场需求所达到的极限值，称为市场潜量。由于市场环境变化深刻地影响着市场需求的规模、结构和时间等，所以也会深刻地影响着市场潜量。

在基本销售量与市场潜量之间，显示了不同类型市场整体需求的营销敏感度。受产业营销支出水平影响明显者为可扩张市场，如保健品市场；受产业营销支出水平影响不大者为非扩张市场，如食盐市场。

（三）企业需求

企业需求指在市场需求总量中企业所占的份额。

在市场竞争中，企业的市场占有率与其营销努力成正比。

此外，如果营销费用分配于广告、促销、分销等方面，它们有不同的效率及弹性。

（四）企业预测与企业潜量

企业预测指企业销售预测，是与企业选定的营销计划和假定的营销环境相对应的销售额，即预期的企业销售水平。这里，销售预测不是为确定营销计划或营销努力水平提供基础，而是由营销计划所决定的，它是既定的营销费用计划产生的结果。与销售预测相关的还有两个概念：一个是销售定额，即公司为产品线、事业部和推销员确定的销售目标，是一种规范和激励销售队伍的管理手段，分配的销售定额之和，一般应略高于销售预测。另一个是

销售预算，主要是为当前采购、生产和现金流量做决策。销售预算一般略低于销售预测，以避免过高的风险。

企业潜量即企业销售潜量，指公司的营销努力相对于竞争者不断增大时，企业需求所达到的极限。当公司的市场占有率为100%时，企业潜量也就是市场潜量，但这只是一种少见的极端情况。

三、加快数字社会建设步伐

充分发挥数字技术对生产生活方式和社会运作模式的重塑作用，深入推进数字技术在公共服务、城市治理、乡村振兴等方面的广泛应用，提升社会治理能力现代化水平。

（一）拓展数字化公共服务

突出发展智慧医疗，深入推进互联网+医疗健康示范省行动，加快人工智能诊疗设备等智慧医疗设施的推广和应用，建设国家生物信息中心粤港澳大湾区节点，提升公共卫生管理和医疗机构数字化、智能化水平，到2025年，全省建成超过200家互联网医院。大力发展智慧教育，构建互联网+教育大资源服务体系，建设智慧校园、智慧课堂，探索发展人工智能、大数据、VR/AR等信息技术融合的新型教学模式，支持多终端在线教育，支持建设一批互联网环境下教育改革试验区。推动公共文化数字化建设，推动5G、超高清、VR等新技术在公共文化设施的普及应用，建设在线院线、数字博物馆、图书馆、档案馆等应用示范项目。加强数字技能普

及培训，提升全民数字素养，积极营造数字文化氛围。

（二）打造新型智慧城市

推进城市公共设施与 5G 网络、物联网、传感技术融合建设，系统化部署城市数据采集智慧感知节点网络。推进智能交通灯、智能潮汐车道、智能停车引导、智慧立体停车等智慧治堵措施广泛应用。实施智能化市政基础设施建设和改造，加快推进智慧社区建设。支持省内城市按需、有序、集约建设城市大脑城市智能综合体，让城市运转更聪明更智慧。支持广州、深圳、珠海等有条件的城市构建数字孪生城市，实现实体城市向数字空间的全息投影，增强城市治理灵敏感知、快速分析、迅捷处置能力，打造全国领先的新型智慧城市标杆。

（三）推动数字乡村建设

积极推进农村信息基础设施建设，加快农村宽带通信网、数字电视网建设，推进全省行政村 5G 网络建设和 4G 网络优化，提升农村光纤入户比例，建设宽带乡村。开展乡村 4K 超高清视频+5G 应用试点示范，推进农村有线数字广播电视网络与 5G 网络融合网建设。加快农村管理服务、基层治理数字进程，建设农村社会事业数字化、农村集体资产数字化、村庄规划数字化等工程，构建涉农信息普惠服务机制，提升农民生活数字化服务水平。

四、指导思想

以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，以在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新的辉煌为总定位总目标，持之以恒实施 1+1+9 工作部署，加快推动粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设，加快建设现代化经济体系，打造新发展格局的战略支点，推进治理体系和治理能力现代化，统筹发展和安全，实现经济行稳致远、社会安定和谐，为全面建设社会主义现代化开好局、起好步。

五、十三五时期取得的重大成就

十三五时期，面对中美经贸摩擦、中国香港修例风波和新冠肺炎疫情等多重影响，我省深入推动实施了一系列重大发展战略和重大政策举措，有效应对了一系列重大风险挑战，十三五规划主要目标任务胜利完成，决胜全面建成小康社会取得决定性成就。

（一）经济实力跃上新的台阶

经济总量连续跨越 8 万亿、9 万亿、10 万亿元台阶，2023 年全省地区生产总值超过 11 万亿元，如期实现比 2010 年翻一番，连续 32 年居全国首位，五年年均增长约 6.0%；人均地区生产总值约 9.4 万元（按照 1: 6.9 的汇率，折合 137 万美元），五年年均增长 4.2%；地方一般公共预算收入达 129 万亿元，五年年均增长 6.6%，2016 年即成为

全国唯一超万亿元的省份。进出口总额跨越 7 万亿元大关，2023 年达 7.1 万亿元，连续 35 年居全国首位；固定资产投资总额、社会消费品零售总额双双突破 4 万亿元，五年分别年均增长 10.5% 和 5.8%，内需对经济增长的支撑作用进一步增强。

（二）现代产业体系初步形成

深入推进供给侧结构性改革，产业继续向中高端水平迈进，初步形成以先进制造业为支撑、现代服务业为主导的现代产业体系。支柱产业不断壮大，形成电子信息、绿色石化、智能家电等 7 个万亿级产业集群。战略性新兴产业发展迅猛，5G 产业、数字经济规模均居全国首位。现代物流业、电子商务业、健康服务业快速发展，新兴服务产业和跨境电商、市场采购贸易等新业态新模式蓬勃发展。2023 年，三次产业比重调整为 4.3:39.2:56.5，先进制造业增加值占规模以上工业增加值比重达 56.1%，现代服务业增加值占服务业增加值比重达 64.7%，新经济增加值占地区生产总值比重达 25.2%；2019 年，民营经济增加值占地区生产总值比重达 54.8%。广东海洋经济综合试验区基本建成，海洋经济持续稳步发展，2019 年海洋经济生产总值约 2.11 万亿元，连续 25 年居全国首位。

（三）创新驱动发展取得重要突破

区域创新综合能力连续四年居全国首位，初步形成以广州、深圳为龙头，珠三角地区 7 市国家高新技术产业开发区为支撑，辐射带动粤东粤西粤北

地区协同发展的创新格局。全省研发经费支出占地区生产总值比重由 2015 年的 2.41% 提高到 2023 年的 2.90%；每万人发明专利拥有量达 28.04 件，比全国平均水平高 12.24 件，PCT 国际专利申请量约占全国总量的 41%，知识产权综合实力连续 8 年居全国首位；科技进步贡献率达 60%，基本达到创新型地区水平。中国（东莞）散裂中子源正式运行，未来网络试验设施、江门中微子实验站、惠州加速器驱动嬗变系统和强流重离子加速器装置等一批国家重大科技基础设施加快建设，大湾区综合性国家科学中心获批建设。国家重点实验室和省重点实验室总数分别达 30 个、396 个；国家级高新技术企业总量达 5□3 万家，总数、总收入、净利润等均居全国第一；省级新型研发机构达 251 个。科技产业创新平台建设成效显著，累计获国家批复建设国家级创新中心 3 个、国家工程研究中心（工程实验室）22 个、国家地方联合工程研究中心 45 个。高技术制造业增加值占规模以上工业增加值比重达 31.1%，比 2015 年提高 5.5 个百分点。

（四）全面开放新格局加快形成

粤港澳大湾区建设上升为国家战略，广东自贸试验区累计形成 527 项制度创新成果，41 项全国首创，6 项成为全国最佳实践案例，133 项在全省相关范围复制推广。外贸格局持续优化，一般贸易进出口超过加工贸易，占全省进出口总额比重由 2015 年的 42.1% 提升至 2023 年的 51.2%，民营企业出口占全省出口总额比重由 39% 提升至 55.1%，成为第一大贸易主

速增长。参与一带一路建设成果丰硕，十三五时期，全省对一带一路沿线国家进出口总额累计达7.9万亿元，年均增长7.5%，2023年对沿线国家进出口总额占全省比重达24.8%；中欧班列共发运1069列，发送集装箱10万标准箱，货值52.1亿美元；缔结友好城市关系累计203对，基本实现沿线主要国家全覆盖。利用外资提质增效取得新突破，巴斯夫、埃克森美孚等一批高质量外资大项目相继落户、顺利推进，五年累计实际利用外资7277.1亿元。对外投资合作实现新发展，五年累计对外实际投资693.3亿美元。

（五）城乡区域发展协调性明显增强

区域协调发展战略深入实施，新型城镇化和乡村振兴战略协同推进，一核一带一区区域发展格局渐次成形，城乡区域基础设施互联互通和基本公共服务均等化水平不断提升。2019年全省常住人口城镇化率达71.4%，四年提高2.7个百分点，累计实现1150万非户籍人口在城市落户。珠三角地区核心引领作用进一步增强，深圳建设中国特色社会主义先行示范区、广州实现老城市新活力和四个出新出彩全面推进，广州、深圳双城联动态势初步形成，佛山进入经济总量万亿元城市行列，东莞经济总量接近万亿元，深汕特别合作区打造飞地经济区域协调发展创新范例。沿海经济带产业支撑强化，660多个投资超10亿元的产业项目密集落地，沿

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/756130031202011013>