

(上接第1版)

# 打造教育服务平台,新华书店构建学生服务闭环?

家长学生选书迷茫、学校老师期待效果,市场需求仍在。根据国家及部分省份的相关政策规定,中小学教辅材料的购买与使用始终坚持自愿原则,学校和教师不得强制推荐或代购。从学生及家长层面看,“面对海量教辅如何筛选”“怎样选择适合自己的图书”“怎样才能提高选书效率”……处处都是痛点。从学校及老师层面看,寻找优质教辅、匹配优质工具评估教辅使用效果等,需求强烈。因此,无论市场如何变化,对优质教育资源的需求始终不变,图书及其衍生的数字产品,依然是高性价比产品,它们的市场需求始终存在,市场呼唤高品质、综合性、安全的教育服务平台,作为我国出版发行的主阵地,新华书店义不容辞。

## 深耕教育服务 用数智力量提升渠道效能

“新学期开学啦!教育图书选购有新变化,以往学校配发的同步练习不发了,怎么办?XX新华在线平台来了!欢迎您网上选购,线上下单,包邮到家!”一到寒暑假和开学季等重要时间节点,类似的微信文章便在朋友圈广泛传播。近年来,为做好教育服务工作,多地新华书店打造了“教育服务平台”,推进“平台化运营+网格化服务”,并借助数字化技术赋能打破资源壁垒,探索教育服务新模式。

打造教育服务平台并不断升级。“之前征订教材都是直接在纸版上打勾就行,为什么要换到平台上?”很多新华书店员工都曾遇到过这样的质疑。随着教育服务平台运营逐步稳定,家长不仅习惯了平台下单,甚至积极参与到平台运营中,成效显著。综观当下新华书店打造的教育服务平台,或将所有功能整合在一个平台,或多个平台同时运营。

如江苏凤凰新华书店集团通过强化技术应用、完善线上平台、构建融合营销矩阵,加快转型为立体化知识文化综合服务商。在数智教育层面,凤凰新华响应国家教育数字化战略,依托集团产业链协同优势,推进“凤凰智聆”“凤凰智慧体育”等项目落地校园。项目助力学校构建数智化教学陪伴与数据反馈体系,推动教学模式革新,共建智慧教育新生态。

阅达教育是湖南新华打造的在线教育服务平台,以家长和学生为服务对象,依托湖南新华书店所有门店,为中小学教育学习教材、网上购书、免费学习资源共享等教育相关服务提供集成应用,还创新推出“教材应急保障服务”机制,解决了因版本混乱、地域分散导致的购书难题,创新了“库存有保障、正版有认证、配送速度快、服务全覆盖”的新模式。依托新华书店线下网点,利用强大的互联网化、数智化手段,形成“全省一盘棋、线上线下相结合、集中统一配送”的供应链保障体系,将全省教材资源实时汇聚到总部“中央仓库”,以权威官方平台



凤凰智聆



广东新华教辅网小程序

江西新华在线小程序

为基础,构建了统一的教材零售服务网络。

江西新华发行集团打造的“江西新华在线”,旨在构建一个全方位、生态化的线上新华书店,实现教育服务赋能、全民阅读推广、政治读物发行、文化数字惠民、新兴业态孵化等五大功能。根据今年4月第三届江西省全民阅读大会上发布的数据显示,“江西新华在线”已服务江西多所学校,付费用户突破百万人,营收数亿元。

广东新华通过创建广东新华教辅网,建立专业的教辅严选机制,为中小学学生提供多样化的教辅材料,涵盖不同层次教学需求的教辅书籍、主题读本、素质教育读物、教学配套用书等,打造一站式服务平台,全面满足学生和家长的多元化需求。

河南教育服务平台是河南新华于2024年8月推出的数字化教育服务项目,旨在整合优质教育资源,解决家长和学生面临的资源分散、选择困难等问题。平台提供便捷的教材教辅征订服务,并根据学生年级和教学进度进行精准推荐。目前,平台已吸引近百万学生注册,累计订单量突破300万单。

山东新华书店集团推出的“新华阅购”平台,更

好地服务学生和家,满足学生和家对教材教辅用书的需求。广西新华书店集团2025年全新升级的桂阅智学服务平台,涵盖一般图书销售、重点品种预售、文体用品、文创产品销售以及研学、教育服务等业务,并为广西出版传媒集团下属各出版社开设产品专区或专题活动专区。福建新华优学平台通过打造一站式教育服务平台,全力满足教师、家长、学生的多维度需求,助力学生核心素养的提升。

加强员工培训,推进网格化服务触达更多学生。为了实现平台更好运营,加强员工培训、解决现实推广中存在的问题是各新华书店的常规动作。

一是提升培训频次,持续推动项目发展。为进一步加快推广“江西新华在线”平台,并借力平台全方位推进教育图书、一般图书、多元业态业务线上线下网格化营销工作,江西新华在2024年和2025年举办多场网格化营销培训,制定差异化网格化管理方案,建立健全线上线下资源共享、互通互用的闭环机制,加快推进经营下沉。2025年4月9日,桂阅智学服务平台运营推广培训在南宁市新华书店23号店举行,南宁市新华书店有限公司教材教辅事业部负责人、财务部负责人、各子公司班子成员、教材教辅业务负责人及相关财务人员参加培训。7月18日,福建新华发行集团各分公司召开“新华优学”专题培训交流会,以学促干赋能发展。据了解,今年4月~7月,福建新华教材发行中心陆续在各分公司组织开展“新华优学”微信小程序专项调研暨操作培训活动,通过标准化培训提升全员平台应用能力,建立“使用反馈-优化迭代”机制,强化协同以打通数字化教育产品推广链路。

二是网格化服务,精准提升效率。与传统方式相比,网格化服务更精准、高效和便捷。有新华书店人表示,“随着教育平台建设的不断深入,我们实现从数字到数据的跨越”——这也道出了众多新华书店人的心声。以往,新华书店服务了多少名学生,只有一个简单的数字。但到底服务的是哪些学生、这些学生需要怎样的个性化图书、有哪些更为精准的需求,书店并不掌握。教育服务平台通过线上线下一体化运作,与服务个体相连接,进一步减少了库存、提升服务效率,带来了客户满意率的提升。更密切了行业上下游、生产端与消费端、书店与读者的关系,推动了企业的高质量发展,打破了对学生具体需求不能精准掌握的困局,实现了从数字到数据的跨越。

打造教育服务平台能否最终形成闭环?目前给出乐观答案尚时尚早。但可以肯定的是,通过教育服务平台的打造,进一步密切了书店与学生之间的联系。而从相关领域的布局来看,通过技术升级、大数据分析、物联网以及AI技术赋能,加快了新华书店的线上教育平台建设,进一步完善了平台功能、资源内容等板块,成为新华书店创新探索“教育+文化”融合服务模式,持续向知识服务商迈进的重要举措。

## 案例

实体书店在教育服务领域面临的核心挑战集中体现在创新不足与转型压力两方面,对此,河南省新华书店发行集团走出了一条两个平台互动协作的创新之路。

双平台联动,从阅读到教育资源精准下沉,全方位服务学生需求。为落实教育部等八部门关于“青少年学生读书行动”工作要求,为师生创造数字阅读环境,河南新华于2024年初创新推出“最美读书声”青少年学生读书服务平台,围绕中华优秀传统文化、社会主义先进文化、红色革命文化、河南特色文化、科学普及等主题,结合新课标、新教材、新(高)考等理念,整合教案、课件、课程设计、音频、视频、微课等优质阅读数字资源3万余条,免费为河南省师生开放使用,同时开展百余场“最美读书声”线上阅读活动,联动线下实体书店共同宣推,吸引百万名师生参与。河南省新华书店发行集团文化阅读事业部经理王鹏告诉记者,平台利用寒暑假、传统节日、重大节点等时间,上线名家直播、知识挑战、作品征集等活动,充分调动青少年读书的兴趣。如河南新华每年寒暑假期间,邀请聂震宁、鲍鹏山等阅读推广人开展线上直播。

河南教育服务平台是河南新华于2024年8月推出的数字化教育服务项目,目前平台已吸引62万家长和99万学生注册,累计订单量突破314万。在服务模式上,平台通过微信小程序实现线上选购、支付和配送,并与河南各地新华书店线下网点深度融合,建立了统一的会员体系,实现线上小程序与线下书店会员积分通用。线下市县新华书店作为服务网点,不仅提供体验中心和物流配送支持,还开展阅读推广等活动,形成“线上便捷+线下体验”的OMO服务模式。这一创新举措既提升了河南新华在教育服务领域的市场竞争力,也有效响应了“双减”政策和“互联网+教育”的发展趋势,推动了教育服务的数字化转型。

河南省新华书店发行集团有限公司智慧教育事业部经理李迎显谈道:“为适应教育政策调整 and 用户需求升级,河南新华实施四大转型策略。”一是建立动态内容更新机制,根据“双减”政策和课程改革要求及时调整教辅资源。二是搭建用户反馈平台,收集师生家长意见以优化课程设计和流程。三是依托“省店-市县店-终端用户”服务网络,实现教育资源精准下沉,解决区域资源不均问题。四是推进技术升级,运用AI和大数据分析提供个性化学习推荐,全面提升数字化服务体验。这些措施形成了从政策响应到技术赋能的完整闭环解决方案。

多维度持续创新,紧跟需求实现快速迭代更新。一是今年河南新华计划联合教育部门,研发AI整本书伴读助手,实现“一书一AI”的精准伴读,师生只需与AI互动问答,AI就能提供详尽的回答和丰富的补充材料,让阅读变得更加立体和生动。同时AI伴读助手可根据学生不同阶段、兴趣、基础及发展需求,遴选阅读主题与内容、分析阅读行为与习惯,实现个性化阅读内容、阅读进度监控和详细分析报告生成功能,建立积分激励闭环,实现阅读过程实时获得积分,逐步提升阅读素养。二是河南教育服务平台通过服务创新实现了从传统图书销售向教育服务的转型。在服务模式上,不仅提供图书购买功能,还建立了专属用户群提供定制化服务,同时基于学生年级和教材版本数据实现教辅读物的精准推荐,显著降低用户选择成本。营销层面采用三重创新策略:推出包含教辅订阅、在线课程和专属咨询的“教育服务包”会员制;通过微信、抖音等社交平台开展教育类短视频和直播营销;与学校合作开展“青少年阅读”活动精准触达目标群体。运营机制上构建了数据驱动的智能体系,利用历史订单数据分析用户偏好优化供应链,通过省店平台统筹资源、市县店落地执行的协同模式确保服务下沉。为支撑转型,团队实施了组织变革,开展员工数字化技能培训推动从图书发行商到教育服务商的角色转变,并组建跨部门项目组整合技术、内容与营销资源,保障平台的快速迭代更新。

未来,河南新华将加快线上教育平台建设,进一步完善平台功能、资源内容等服务供给力,创新探索“教育+文化”的融合服务模式,推出大教育特色项目,构建一站式教育服务体系;丰富线上平台资源和活动内容,以趣味性、互动性、创新性的主题阅读活动精准触达青少年群体,提供沉浸式的线上阅读场景,持续创建了充满活力和创新的阅读生态系统。

## 河南新华·创新探索「教育+文化」融合服务模式

中国出版传媒商报记者 伊璐

## 一线实操

### 凤凰新华:数智赋能文化服务新生态

中国出版传媒商报 近年来,江苏凤凰新华书店集团坚持创新引领、技术驱动,积极探索数智化转型实践。通过强化技术应用、完善线上平台、构建融合营销矩阵,凤凰新华正加快转型为立体化知识文化综合服务商。

深耕数智教育,服务校园新生态。响应国家教育数字化战略,凤凰新华依托集团产业链协同优势,推进“凤凰智聆”“凤凰智慧体育”等项目落地校园。项目助力学校构建数智化教学陪伴与数据反馈体系,推动教学模式革新,共建智慧教育新生态。

创新阅读体验,科技融合书香。为满足读者日益增长的互动式、体验式文化消费需求,凤凰新华将VR沉浸式互动体验引入书店。这一创新融合传

统阅读与前沿科技,借助VR技术实现了逼真的环境交互与沉浸场景设计,让读者得以直观“走进”书中世界。

构建营销矩阵,驱动融合发展。目前,凤凰新华已搭建起全面的新媒体融合营销矩阵,形成“总分主账号+职人账号+本地生活服务”协同的分层运营格局。此举实现了品牌曝光、销售转化与客流引流的多维突破,有效推动线上线下融合发展,赋能传统业务板块升级。

布局线上平台,优化服务供给。凤凰新华系统化布局线上服务平台,建设完善了凤凰新华电商、云馆配平台、阳光采购平台、理论读物征订平台、教育综合服务平台等垂直服务体系。同时,着力打造

线上文化定制服务平台,提供个性化、智能化的政企知识文化服务,显著提升供需对接效率,实现文化服务的精准触达与长效赋能。

升级智慧物流,赋能高效供应链。凤凰新华积极推进物流体系向现代化、数字化、智能化转型,构建智慧仓储系统,为图书物流装上“智慧大脑”。依托物联网技术,实时监控供应商销售数据及库存分布,精准掌握图书在库数量、位置及状态,有力促进社店供应链高效整合。

聚焦服务新生态,持续拓展价值。凤凰新华的数智化建设将全面聚焦“服务新生态”构建,秉持“技术驱动、融合创新、生态协同”的核心理念,在内容供给、平台支持、资源聚集等多维度深化数智化开发应用,持续推动产品功能升级与场景延伸,不断拓展文化服务的边界与价值空间,全力打造以用户为中心的开放、协同、智能的综合文化服务新生态。(赢 晓)

### “一盘棋”统筹“多场景”创新 湖北新华暑期直播创新高

今年暑期,湖北省新华书店集团紧抓黄金阅读季,以“总部引领策划+全省联动响应”为引擎,通过“线上+线下”“阅读+文旅”“书香+助农”多元场景交融,在湖北省掀起一场别开生面的夏日文化盛宴,点燃荆楚阅读热情。

总部统筹:点燃阅读市场强引擎。湖北新华旗舰账号“湖北新华甄选图书”精准聚焦中小假期需求,深耕“快乐读书吧”等重点图书,通过流量分析优化直播时段,商品曝光突破5万次,销量显著跃升,并联合人民文学出版社推出青少年图书专场。

湖北新华总部电商依托仓库直播场景打造“源头厂家,一手货源”的人设标签,联动多个达人直播账号矩阵同步直播,覆盖早中晚三个时段以及多账号同步直播模式。7月上旬联合出版机构实现多款图书日销过千,如“快乐读书吧暑假系列”、“中国地理365问”等,带动日均销售环比增长超30%,近

15天累计单品销售超2万册。

市州联动:织密文化服务创新网。咸宁市分公司创新“三号联动”模式,6月25日~7月15日,“咸宁新华童书优选”“咸宁新华咸时好书”与咸宁新华主账号协同发力,售出图书代金券超300张,带动门店客流增长25%。差异化运营,精准触达家庭用户,“暑假重点图书”短视频引流近10万次,树立了“文化+服务”新标杆。

市县发力:深耕区域服务强根基。黄冈市分公司黄冈店以“暑期重点畅销品”为核心,将专业服务做到极致——每日更新货盘,实时补充图书知识库,以“精准查书+问题解答”深度满足家长需求。该店的单场直播观看量从500攀升至超7000,时播过千,逐步构建了线上线下互动生态。

特色场景:激活地域文化新基因。7月15日,宜昌市分公司直播团队深入枝江百里洲翠冠梨基地,开创“云逛梨园”助农专场,并联合陕西、湖南等

地新华书店联动、政企协同发力,实现销售近万元。这一做法,不仅将本土农产品推向全国,更开创了全国新华系统协同助农新模式。

7月7日,荆门市分公司直播团队巧妙融合中国传统“晒书”习俗与夏日纳凉心愿,推出“小暑晒卷 童悦纳凉”童书专场。荆门市分公司以特色图书团购券为牵引,精准触达本地学生及家长,拉动暑期销售并盘活门店资源,为线上线下融合营销提供了生动范本。

随州市分公司精准捕捉教育热点,创新推出“高考状元面对面”直播活动,吸引3.5万人参与。特邀本地状元储明威倾囊相授“高分秘籍”,“真题演练+笔记展示”干货满满,互动答疑同时在线人数超200人,点赞破12万次。针对该场直播,随州市分公司在预热阶段推出的状元笔记短视频单条播放量超15万次,“提问通道”收到问题127条,还通过线下“状元同款”展台引流。活动成功搭建了顶尖学子交流桥梁,创流量新高,更标志着随州市分公司成功转型区域“知识服务枢纽”,树立了教育服务新标杆。(李 悦)