

# 打造数字平台 开展线上卖货 运用智慧管理系统 实体零售业迈开“云”步伐

近年来,面对电商冲击和消费者购买习惯变化,特别是受新冠肺炎疫情影响,一些传统商超、商场、百货企业加快数字化转型,如推出社区团购小程序、开展直播带货或者线上卖货、运用数字化管理系统提升全渠道经营效率等,取得明显成效。专家表示,实体零售业应将数字技术、业务和经营管理进行深度融合,围绕消费者创新增长模式,重构整体价值链和生态体系。

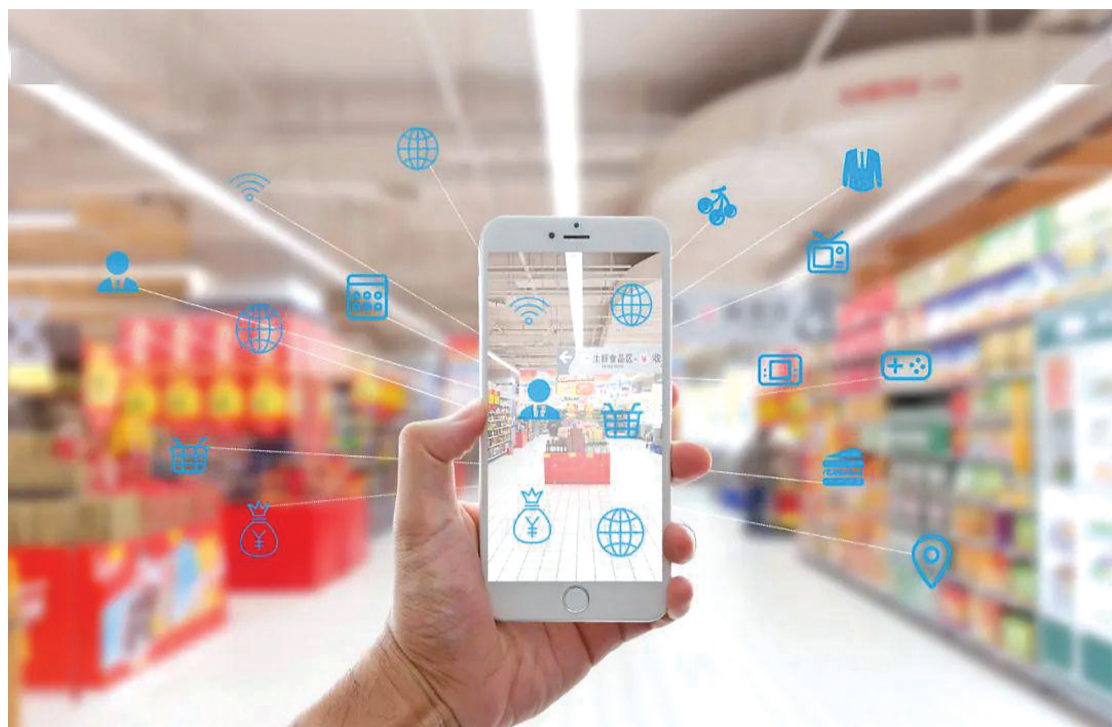
## 加快数字化转型

上海市民王女士平时喜欢网购,不过她近来有一个新发现——离家不远的大润发杨浦店购物体验不错。在店里,家电、纺织品、生鲜、快消品等各类商品摆放有序,货架变低了,灯光更适宜。通过“云货架”屏幕能筛选商品,了解价格、功能等商品详情,还可以扫码购买。在结账处,她可以选择自助结账机,将商品条码对准扫码口,逐次扫码商品,然后进行线上支付。

上海杨浦店是老牌零售企业大润发近年来数字化转型的一个缩影。“我们店是大润发2017年决定数字化转型的第一个门店,疫情大大推进了转型步伐。”大润发杨浦店店长东介绍说,以水果为例,线下陈列比较有限,但线上可提供100多种,通过销量数据还能不断对商品进行淘汰升级。目前,该店每天通过大润发生鲜APP等下单的数量近5000单,较疫情发生前增长了1倍。

实体零售分为百货店、大型综合商场、超市、便利店等多种业态。作为国民经济的重要组成部分,零售业与人们生活有着密不可分的关系。

实体零售业为何要向数字化转型?一方面原因来自其自身遇到的发展瓶颈。随着电子商务兴起和消费者购物方式变化,品类



齐全、物美价廉的实体零售业优势逐渐减弱,转型成为现实问题。另一方面,疫情对实体零售业造成巨大冲击。出于疫情防控需要,顾客外出购物频次大幅减少,众多实体门店客流下滑明显。国家统计局公布的数据显示,虽然2020年限额以上零售业单位中的超市零售额比上年增长3.1%,但百货店、专业店和专卖店分别下降9.8%、5.4%和1.4%。

“在疫情冲击下,实体零售企业数字化转型和拓展全渠道的决心更加坚定。”中国连锁经营协会秘书长彭建真说。

## “云购物”成为关键词

“以前刚做导购时,就是摆弄一下衣服。现在每天除了上班,还需要直播卖货、搭配货品。”在北京银泰百货一家运动品牌店做

导购工作的陈女士十分忙碌。直播活动中,凭着对运动品牌的较深了解和个性化搭配,她在多个直播平台上吸引了不少粉丝。现在门店为陈女士和其他直播导购设立了直播间,还采购了补光灯、场景道具等专业器材,进一步提升了直播效果,不仅线上订单增加,还引流到线下门店。

为满足顾客对快递时效的需求,银泰百货还在北京、杭州等全国26个城市的近50家门店推出“定时达”服务。顾客通过线上下单,在门店5公里范围内,快递员最快1小时将商品送达,5至20公里内半日或次日送达,这项服务受到很多顾客欢迎。

为消费者提供线上线下全场景销售服务,正成为很多实体零售企业的共识。中国百货商业协会今年初发布一份针对全国67家百

货和购物中心企业的调查报告显示,以直播带货、社交媒体线上营销和小程序商城为主要形式的“云购物”,成为去年实体零售业的关键词。数据显示,96%的受访企业已开展线上营销或销售渠道业务,其中进行直播营销的达84%、搭建数字化商城的占76%、建立社群营销和卖货的占64%。

“防疫期间,数字化对实体商场的带动作用非常明显。”中国百货商业协会秘书长杨青松认为,通过数字化平台的宣传,实体零售企业扩大了知名度,不仅增加了到店客流,提升了交易额,还与顾客形成长期互动关系,使企业有望通过优化服务将普通消费者转变为忠诚顾客。

## 智能化提高管理效率

“以前,当多个线上渠道的订

单涌来时,超市工作人员必须登录多个拣货后台、多头操作,不仅流程繁琐,拣货时间长,订单出问题的概率也很高。”江西九江联盛易佳数科公司总裁黄远华管理着50多家联盛超市门店。近年来,联盛超市通过自建数字化销售平台“易佳购”,并上线京东到家、美团、饿了么等多个平台,推进多渠道业务。在线上订单量增加的同时,门店也出现了全渠道履约和运营能力不足等痛点。

引入数字化、智能化管理系统,成为提升企业经营效率的新选择。去年4月,联盛超市试点引入达达集团研发的海博系统。黄远华说,通过不断探索和优化,企业目前在商品管理、会员运营、营销推广等方面的数字化能力大大提升,管理更规范,也降低了运营和履约成本。以拣货为例,现在工作人员只需要通过一个系统就能快速完成多个线上渠道的订单拣货、商品复核,且误差率很低。

为进一步促进流通企业转型升级,国务院办公厅此前发布的《关于加快发展流通促进商业消费的意见》提出,支持线下经营实体加快新理念、新技术、新设计改造提升,向场景化、体验式、互动性、综合型消费场所转型。对零售百货业来说,这意味着数字技术、业务与经营管理需进行深度融合。

专家表示,零售百货企业应坚定数字化方向,利用平台工具提升实体店的服务能力,形成稳定的线上线下相结合的消费者群;利用多种技术手段形成沉浸式数字体验新环境,巩固线下服务和体验优势。同时,零售企业还应针对疫情影响,进一步优化供应链、提升物流效率,适应新的市场需求。

据《人民日报海外版》

# 数字绿色融合

——从中国质量奖榜单读懂三个“信号”

在16至17日举办的中国质量(杭州)大会上,第四届中国质量奖评选结果正式揭晓。在这一中国质量领域的最高荣誉榜单上,数字引领、“双碳”绿色动力、生产服务融合这三个“信号”呼之欲出。

## 数字引领高质量发展

“全国布局16条半导体显示生产线,聚焦物联网转型,建设4座延伸至下游产业链的智慧工厂,建设自主数智中台,实现业务流、信息流、资金流融合……”数字化在京东方创新驱动质量管理发展模式中发挥了重要作用。京东方科技集团股份有限公司总裁刘向东介绍,实现中国显示产业从跟跑者、并跑者到全球领跑者的转变,依靠的就是质量优势和持续的创新突破。

全球疫情背景下,物联网、人工智能、区块链等数字技术快速广泛应用,给质量管理提升带来新机遇和新挑战。

“我观察到,在疫情期间不少中国企业建立的数字化供应链系统发挥了很好的作用。”美国工程院院士、斯坦福大学教授李俊良说,这些数字驱动的生态系统不仅对接需求与供给,增强生产环节的韧性,而且能在更短时间内实现产品创新。

浙江大学社会科学部主任吴晓波表示,中国产业数字化和数字产业化的步伐越来越快,数据生产要素的放大、叠加、倍增作用被充分激发,以数字引领的高质量发展的现代化经济体系正在形成。

## “双碳”承诺促进动力变革

第四届中国质量奖获得者、中国交通建设股份有限公司总工程师林鸣表示,质量一流的工程,是绿色可持续、有创新技术支撑、有质量文化引领、能够带来美好体验的工程。

“中国将碳达峰和碳中和纳入到了生态文明建设整体布局之中,这成为推动世界经济绿色复苏的重要方向。”国家气候变化专家委员会主任刘燕华表示,实现这个目标,中国需要付出极其艰巨的努力,同时,低碳标准也将催生技术进步,以倒逼的形式淘汰落后产能。

我国能源电力的低碳发展取得显著成效。中国华能集团有限公司董事长、中国工程院院士舒印彪透露,过去10年,我国非化石能源消费比重从9.4%提高到15.9%,增速是世界同期平均水平的3.6倍。

国际标准化组织城市可持续发展标准化技术委员会主席伯纳德·金多兹用谚语“独行快,众行远”形容人类集体参与促进碳中和的必要性。“我们将面临诸多挑战,现在就行动起来。”

## 从高质量产品到高质量服务

“高质量”的内涵从实体产品延伸到服务,成为今年中国质量奖传递的另一个鲜明“信号”。今年宁波舟山港集团有限公司获得中国质量奖,这是国内港口企业首度获此殊荣。

在一体化生产经营中,宁波舟山港探索出内部改善为主、内外部相互促进的港口高质量发展路径,形成了“一核四共双循环”质量管理模式。如今,宁波舟山港已是年货物吞吐量连续12年位居世界第一的超级大港,在共建“一带一路”、推动长江经济带发展、长三角一体化发展等方面具有重要地位。

在国家发展改革委产业经济与技术创新研究所副所长姜云看来,服务业高质量发展,表现为服务业整体素质和竞争力提升、服务业效益和可持续发展能力提升,以及服务业对经济社会发展引领作用支撑动能力的增强。

“现代服务业的发展,尤其是数字化服务业的发展,可以帮助我们更好地辨识需求结构的变化,有利于供给与需求更好匹配。”姜云说。新华社电

# 国际油价显著下跌

新华社纽约9月20日电 国际油价20日显著下跌。

截至当天收盘,纽约商品交易所10月交货的轻质原油期货价格下跌1.68美元,收于每桶70.29美元,跌幅为2.33%;11月交货的伦敦布伦特原油期货价格下跌1.42美元,收于每桶73.92美元,跌幅为1.88%。

# 东京股市明显下跌

新华社东京9月21日电 东京股市两大股指21日明显下跌,日经225种股票平均价格指数收盘下跌2.17%,东京证券交易所股票价格指数下跌1.70%。

受隔夜纽约股市三大股指全面大跌影响,东京股市21日开盘时避险卖盘大量涌现,两大股指双双跳水。当天大部分交易时段,大盘低位运行,日经股指在30000点下方波动。

从板块来看,东京证券交易所主板市场33个行业板块几乎全面下跌,钢铁、机械、海运等板块跌幅居前;仅空运、陆运、医药3个板块上涨。

至收盘时,日经股指大跌660.34点,收于29839.71点;东证股指下跌35.62点,收于2064.55点。

# 纽约股市三大股指大幅下跌

新华社纽约9月20日电 纽约股市三大股指20日大幅下跌。

截至当天收盘,道琼斯工业平均指数下跌614.41点,收于33970.47点,跌幅为1.78%;标准普尔500种股票指数下跌75.26点,收于4357.73点,跌幅为1.70%;纳斯达克综合指数下跌330.06点,收于14713.90点,跌幅为2.19%。

板块方面,标普500指数十大板块全线下跌。其中,能源板块和非必需消费品板块分别以3.04%和2.37%的跌幅领涨,公用事业板块跌幅最小,为0.21%。



# 侨乡江门治水促发展

近年来,广东省江门市下大力气对列入全国监管平台的12条城市黑臭水体开展全面整治,打响总长71.65公里各类黑臭水体治水攻坚战。至2020年底,经第三方评估监测,12条黑臭水体透明度、溶解氧、氧化还原电位、氨氮等四项指标长期稳定,已经达到消除黑臭标准。

目前,在此基础上,江门正实施堤岸修复、生态净水、活水循环、功能提升等工程,打造“一河两岸”新景观。改善的水环境提升了群众生活品质,促进江门社会经济和谐发展。

图为连接西江和潭江的江门水道横贯江门中心城区蓬江区。经过整治,这条曾经困扰当地群众多年的黑臭河已经变得秀水长清(9月14日摄,无人机全景照片)。新华社发

## 邮储银行潮州市分行:

# 开展2021年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造清朗金融网络环境,2021年9月,邮储银行潮州市分行在中国人民银行潮州市中心支行和中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局的指导下,在全辖有序启动2021年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传活动。

该行充分发挥网点多、覆盖广的优势,紧密围绕本次宣传主题,开展内容多样、形式丰富的宣教活动。各邮政金融营业网点利用LED显示屏全天候滚动播放“普及金融知识 提升金融素养 共建清明网络 共享美好生活”宣

传口号,各邮政金融营业网点内设立宣传台,在公众教育区摆放宣传折页,粘贴监管部门制作的宣传海报,利用显示屏播放《理性消费 幸福加倍》、《反诈知识你我行》等宣传视频,以多种形式营造宣传氛围。立足网点宣传同时,面向金融消费者和投资者,宣传基础金融知识和金融风险防控技能,帮助金融消费者和投资者理性选择适合自己的金融产品和服务,增强其风险防范意识,抑制盲目投资冲动。

9月8日上午,该行饶平县支行组织网点员工在洲洲前支行门口开展“金融知识进万家”宣传活动,活动结合2021年消费者金融素养调查结果对现场民众普及基础金融产品,对银行卡安全、支

付工具使用、存款保险制度等基础的金融知识进行宣讲,与民众开展现场热烈的互动,让参与的民众既收获小礼品,又掌握金融知识,增强自我保护意识,维护自身权益。民众积极踊跃地发表自己的观点,工作人员答疑解惑,民众受益匪浅。

通过开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传,社会民众进一步增强网络安全意识、风险防范意识,提升网络防护技能。邮储银行将持续开展金融知识宣教活动,把活动延伸到更广阔的领域,营造和谐金融环境,有效提高公众宣传的覆盖面和宣传质效。

刘筠

# 潮州农商银行开展适老化服务 打造有温度的银行

为进一步关爱老年人客户,潮州农商银行在人民银行潮州市中心支行的指导下,围绕老年人客群的行为习惯和金融需求,多措并举开展适老化服务工作,为老年人客户提供更加便利的、有温度的金融服务。

完善服务设施,传递金融温度。大力推进适老化普惠金融服务,营造贴心的服务环境,提高老年人的获得感。营业网点设置爱心座椅,配备老花镜、放大镜、便民医药箱等适老设施,让老年人在潮州农商银行能够获得专属的服务设备。今年以来,全行共为老年人客户设置爱心座椅300张,配置老花镜200个。优化窗口服务,优先为老年人办理业务,减少他们的等候时间;大堂经理耐心、细致地解答疑问,协助办理各项业务。

拓宽服务渠道,满足金融需求。将服务地点从传统的营业厅搬到机关单位、老年人的家里,提高老年人的幸福感。与民政部门、村委会、居委会等部门联动提供配套服务,让老

年人就近办理业务,减少往返路程。为行动不便、身患重病的老年人客户提供上门服务,在依法合规的前提下,为情况特殊的老年人办理业务,提供温暖、贴心、便捷的服务。

加强宣传服务,提供金融便利。加强金融知识宣传普及,帮助老年人守住“钱袋子”,提高老年人的安全感。深入市场、广场、老年人活动中心等地开展金融知识宣讲活动,普及防范电信网络诈骗、反假币等知识,提高老年人的风险防范意识。遇到老年人在柜台办理转账类业务时,加强审核把关,把电信诈骗、非法集资诈骗等拦截在源头,避免财产损失。

适老化服务是潮州农商银行践行“我为群众办实事”理念、“服务潮农潮商、专注潮商特色”目标的缩影,潮州农商银行将继续推动适老化金融服务工作,聚焦老年人的服务需求,加强落实服务保障,不断提升适老化金融服务质效。

潮州农商银行