线上线下融合 赋能流程再造 奔向智慧明天

新零售又有了新玩法

经济日报·中国经济网记者 陈 静

视点 中国新闻奖名专栏

近年来，以互联网为依托，通过运用大数据、人工智能等先进技术手段对商品生产、流通和销售升级重塑的新零售模式悄然流行。今年“双12”期间，线上线下实现深度融合，供应链条上下游不断打通，大数据让线下商业变得更“聪明”——

今年“双12”期间，一位老年消费者在杭州涌金广场家乐福店尝试移动支付完成优惠券的使用。 安 之供图

与“6·18”“双11”消费者手指翻飞在线上“买买买”不同，今年“双12”被定义成一场线下狂欢。

不少人把今年当作新零售元年，所以“双12”作为线上线下融合“演兵场”意义就更加明显，它更像是一个观察占社会消费零售品总额90%的线下商业最新风向的窗口。互联网对线下商业如何渗透，线下商业如何转型和升级？新零售试出了什么新生意？针对这些问题，经济日报·中国经济网记者采访了相关人士。

精准打通线上线下

“从12月8日到12日，我们每天在手机端推出8万份1分钱的纸手帕，每天不到10秒钟就抢光，但消费者要到线下来兑换。”万宁中国高级营运经理巫桂娇告诉记者，如果这40万份1分钱纸手帕全部被兑换，就意味着为万宁带来了40万客流，“折算到万宁全国的236家门店，平均单店近1700人”。

线上线下联动的能量在“双12”这天爆发出来，来自互联网本地生活服务平台口碑的数据显示，在12月12日当天，口碑帮全国300多个城市的商家发出了1.4亿张优惠券，转化了6500万笔交易。来自新消费互联网运营提供商云纵的数据也显示，它提供服务的91893个线下商家，在“双12”当天斩获了2.8亿元的销售额，精准营销工具综合科的核销率高达25%。中国互联网与线下商业的融合，甚至引来了海外“围观”。“双12”之前，“多乐之日”的母公司韩国最大的食品企业CJ集团，就派其韩国和东南亚总部人员专程赶赴杭州和北京，学习中国新零售的融合模式，并试图将包括精准营销、自助收银等一系列“法宝”引入该集团。

能量从何而来？一方面来自于线上和线下流量的精准打通。“比如发优惠券这件看起来普通的事，其实要结合消费者的地理位置、支付数据乃至消费偏好来分析。比如，算出一家店的客单价是80元，就应该有针对性地派发给他们满100元减5元的优惠券，这才能真正对提升客单价有帮助，用这样的方式，我们帮助海底捞提升了超过20%的营收。”口碑CEO范驰表示，一张数据化的线下商业网络被构建起来，原先散乱、模糊的线下商业行为，变成数据后可供分析。

在数据之外，服务于消费互联网的支撑环境也在为“新零售”赋能，未来商店重要的“武器”就是快速优质的配送，永辉超级物种已开始试水24小时配送，百联RISO也支持1小时速达和定时送达，盒马鲜生则支持5公里半径30分钟配送。高质量的配送带来了订单的增加。盒马鲜生创始人侯毅表示，在盒马鲜生开业半年以上的成熟门店，线上订单与线下订单比例高达7比3，并已实现单店盈利。

此外，巨头在资本上加码，也为传统线下商业试水新零售提供了新鲜血液。“双12”当天，永辉超市发布公告称，腾讯拟通过协议转让方式授让永辉超市5%股份。在此之前，阿里也通过股权投资参股苏宁云商、三江购物、联华超市、银泰商业和大润发。中国电子商务研究中心主任曹磊表示，腾讯入股永辉超市，意味着它和阿里巴巴在新零售领域的竞争进一步升级。大量资本的进入则有利于提升互联网巨头在线下的话语权，为线下零售业输出个性化定制化的新零售解决方案。

提升供应链条效率

“未来商业服务需要人工智能介入。”红星美凯龙董事长车建新如是表示，12月18日，红星美凯龙与科大讯飞达成合作，科大讯飞的智能机器人将在红星美凯龙的全国门店为顾客提供导购服务，帮助顾客寻找心仪的家居产品，并解答顾客的各种问题。在车建新看来，线下商业与“黑科技”的亲密接触，重要的意义之一是成本的降低。“目前红星美凯龙全国有240家门店和数十家爱琴海购物公园，家居服务销售代表超过30万人，机器人配合之后，可能只需要5万人，剩下的工作都可以交给机器人。”

在成本和效率上助推线下商业做得更好，是新零售下一步努力的首要方向。“拿我们服务的60万家餐饮企业来说，它们的痛点依然是效率和成本。因此，在精准营销之外，3年内我们的重点工作依然是在点餐、收银等环节帮助商家实行线上化的改造。”云纵CMO王江涛告诉记者。

可以帮助提升效率的还有供应链上下游通过互联网联通，从单一流动向交互式发展，从而使得产业链条的运行更加高效。从新辣道“二次创业”的李剑成立了信良记，为中小餐饮商家提供包括麻辣小龙虾、酱香鱼头等标准化产品。王江涛表示：“这就是互联网在上游对传统商业的改造。小龙虾其实相对成本很低，只是需要锁鲜技术，现在中小餐饮企业在线上订购，就可以直接得到标准化的半成品，拿烤箱烤一下就可以直接上桌，这样中小餐饮企业能够提供的品类就更加丰富。”数据显示，截至今年10月份，信良记的业务范围已覆盖200万家餐厅，同时真功夫、黄记煌等品牌也开始尝试涉足通过供应链线上提供标准化产品。

流程的再造还来自于以数据为支撑环境的“赋能”，数据成为线下商家的信用资产，帮助它们获得了更多金融服务。范驰表示，口碑推出了口碑贷，以商家历史交易数据为基础，判断商家的信用等级，并为其提供相应的贷款服务。截至今年11月底，口碑贷历史放款金额134.6亿元，服务了23.3万商家。相比2016年，口碑贷服务的线下商家数增长了6.7倍。“每位线下商家的口碑贷平均贷款额度仅为5.7万元，但即使这样一笔小小的资金，也能帮助它们度过资金周转最困难的时刻。”

数据分析完成营销

“最近我们推出了一道新菜‘骰子牛肉’，这道菜就来自我们对消费者和他们的偏好所作的数据分析。”鹿港小镇北京三里屯店店长黄红阳面露喜色，“我们发现年轻人占比比想象中高，他们对鹿港小镇的定位偏西式，希望能在这里吃到偏西式的食材和做法，新菜推出果然大受好评”。

新零售的意义并不仅仅在于数据化，更重要的是通过将线下流量、交易行为逐步数据化后让线下商业变得更“聪明”，做到过去做不到的事。

比如，像“骰子牛肉”这样的产品研发。王江涛表示：“在南方的一些城市，我们也在根据数据来建议餐饮商家更改经营模式，因为南方的年轻人更喜欢宵夜，我们就根据数据告诉商家，周边3公里内，到底有多少人对宵夜有需求。”

比如智能选址。便利店是否盈利75%至80%取决于选址。传统选址需要1个月至3个月的调研期。通过大数据，只需要1周至2周便能积累足够的决策数据。西安的“每一天”连锁便利店最新两家门店就来自于智能选址，从经营效果来看，大数据选址门店的营业能力明显优于传统选址开店，这两家门店才刚刚开张，月销售额就都进入了每一天全国400家门店大排名的前十名。

又比如精准有效的商圈商业协同。北京三里屯太古里高级市场策划主任苗睿告诉记者，包括性别、生日、是否有孩子、消费能力……消费者会被打上越来越细的智能标签，“你来到太古里，若在官网上选择了‘鹿港小镇’，下面还有六个相关的推荐位，每个人看到的店铺都是不一样的，这就是根据消费者用户画像实现的店铺智能匹配”。

此外，还有营销方案的“克隆”。口碑商家“收入月增系统”项目负责人森狮告诉记者，依靠机器学习技术，这个系统能够根据商家类目、区域、客单、客频，从百万成功的营销案例中，调取出与该商家情况最相似的一批成功案例，并且自动设定出一套具体的优惠规则，“比如满减的比例、满返的力度，以及该向哪些人推送。这就相当于给商户请了一位有过无数成功经验的专家，再让这位专家不眠不休地为每个客人制定专门营销方案”。他表示，复盘数据显示，超过87%的商户有效提升了客单价，平均客单价涨幅超过20%，其中快餐、甜品等轻餐商家最见成效。

微聚焦

消费回暖 供给充足

年关猪价涨幅有限

本报记者 黄俊毅

全国猪肉价格自11月下旬止跌回升后，12月份缓步上涨。农业部监测数据显示，12月份第2周价格为每公斤25.07元，环比上涨0.9%。年关越来越近，全国猪肉价格可能会像两年前那样进入快速上升通道吗？

“猪肉消费旺季即将到来，价格会稳中有升，但春节前涨幅有限。”农业部市场预警分析师、中国农业科学院农业信息研究所国际情报研究室副研究员朱增勇说。进入12月份，随着全国大范围降温，运输难度增加，南方制作腊肉的消费需求逐步开启，一定程度上带动了猪肉消费回暖。由于养殖户惜售情绪渐浓，二次育肥客户也看涨冬至前后行情，生猪出栏周期延后，屠宰企业收购难度有所加大，市场进入了周期性的供小于求的局面。春节前，猪肉价格将有一波小幅上涨。

北京新发地农副产品批发市场统计部经理刘通认为，近期猪肉价格比上个月同期有比较明显的涨幅，除了受到肉价拉动以外，也与生猪存栏时间加长有关。因为天气转冷以后，许多消费人群对大体型白条猪的喜好程度在增加，肥肉也比较畅销。大体型生猪的收购价格超过标猪的价格，促使养殖场把生猪养大，增加存栏时间，造成短时间内生猪供应有所趋紧。“一旦这些压栏生猪在消费高峰期集中出栏，价格就有可能回落。”

为何猪肉价格春节前虽有上升但涨幅有限呢？业内专家认为，主要是因为生猪供给充足。

“规模企业快速扩张，生猪产能正温和恢复。”朱增勇如是说。2017年我国能繁母猪存栏量整体处于下降趋势。然而，受养殖技术效率提高的影响，全国平均每头能繁母猪能够提供的有效仔猪数由2013年的15头左右提高至20头，一些规模养殖户和养殖企业每头能繁母猪能够提供的有效仔猪数已经提高至25头左右，虽然能繁母猪存栏下降，但生产性能的提高促进了生猪产能的恢复。

上周四，北京新发地猪肉价格反弹到周内的最高点，周五又回落到周内的最低点，波动比较剧烈。“之所以出现这种现象，是因为北京某集团的三家屠宰场在前期一直压量抬价。他们把价格抬上去以后，其他屠宰场上市量增加，导致周前期价格下滑。”刘通认为，这种价格走势表明，生猪供应仍然是充足的，只要价格有利可图，屠宰厂就会增加上市量，少数厂家人为拉动价格，不会持久。短时间价格上涨并不能改变生猪产能略大于需求的事实。

“综合供给端和需求端情况，近期猪肉价格上涨纯属季节性的，生猪价格进入下降通道的长期趋势不会改变。”朱增勇建议小规模养殖户根据自身情况掌握好出栏和压栏的灵活性，切勿过度压栏。虽然猪肉价格在春节前期能保持涨势，但是需要考虑近期饲料价格的行情，过度育肥将导致饲料成本大幅增加。

直播间

结核病可防可控可治愈

近日，多省份相继发现肺结核疫情，引发社会广泛关注。肺结核是如何传播的，怎样才能做到预防？记者近日就网友关注的问题采访了北京市疾控中心专家。

北京网友“乐乐”：结核病有什么危害？这种病可以预防吗？

主持人：结核病又叫“痨病”，由结核杆菌引起，主要侵害人体肺部，发生肺结核。肺结核在我国法定报告甲乙类传染病中发病和死亡数排在第2位。得了肺结核如发现不及时，治疗不彻底，会对健康造成严重危害，甚至可引起呼吸衰竭和死亡，给患者和家庭带来沉重的经济负担。因此，结核病是严重威胁人民健康的重大传染病，结核病防治是重大的社会问题和公共卫生问题。

结核病固然可怕，但也可防可控。预防结核病传播和危害的最重要措施是及时发现人群中的肺结核患者并将其治愈。

上海网友“七田”：结核病怎样传播的？有哪些症状？

主持人：肺结核主要通过呼吸道传播，艾滋病毒感染者、免疫力低下者、糖尿病病人、尘肺病人、老年人等都是容易发病的人群，应每年定期作结核病检查。与肺结核病人共同居住，同室工作、学习的人都是肺结核病人的密切接触者，有可能感染结核菌，应及时到医院检查排除。

肺结核的常见症状是咳嗽、咳痰，如果咳嗽、咳痰2周以上，应高度怀疑得了肺结核，要及时到医院看病。肺结核还会伴有痰中带血、低烧、夜间出汗、午后发热、胸痛、疲乏无力、体重减轻、呼吸困难等症状。如果怀疑得了肺结核，要及时到辖区结核病定点医疗机构就诊。

陕西网友“鱼丁”：结核病应该如何预防和治疗？

主持人：肺结核有效预防除合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡等方式提高机体免疫力以外，更重要的是要养成不随地吐痰、居室保持通风等良好卫生习惯。关注健康教育信息，了解结核病防治知识及技能，有效预防结核病的发生及传播。

肺结核患者规范全程治疗，绝大多数可以治愈，还可避免传染他人。当被诊断为肺结核时，要积极配合社区卫生人员的调查核实并到定点医疗机构诊治。在抗结核治疗时，要配合结防机构和社区卫生医务人员的督导服药管理工作，按时服药、按期复诊，确保治愈。肺结核病人如果不规范治疗，容易产生耐药肺结核。病人一旦耐药，治愈率低，治疗费用高，社会危害大。肺结核患者居家治疗的，应尽量与他人分室居住，保持居室通风，佩戴口罩，避免家人被感染。尽量不去人群密集的公共场所，如果必须出行应戴口罩、咳嗽打喷嚏掩口鼻避让他人、不随地吐痰可以有效减少结核病传播。

（本期主持人 吴佳佳）

02:15

生态环境损害赔偿制度将在全国试行——

环境有价码 损害须赔偿

本报记者 曹红艳

新闻深一度

通过实施生态环境损害赔偿制度，修复受损的生态环境，保护和改善人民群众生产、生活环境，也是政府履行环境保护职责的需要

下一步环保部将明确改革任务、时限，配备专门队伍，以案例实践为抓手，推进生态环境损害赔偿工作

《生态环境损害赔偿制度改革方案》日前正式公布。此项改革从先行试点进入全国试行的新阶段，为破解“企业污染、群众受害、政府买单”的不合理局面，切实维护人民群众环境权益，满足人民日益增长的美好生态环境需要提供了制度保障。

环保部相关负责人表示，在全国试行生态环境损害赔偿制度，不仅是实现损害担责的需要，同时也是弥补制度缺失的需要。在我国，国家所有的财产即国有财产，由国务院代表国家行使所有权。但是，在矿藏、水流、城市土地、国家所有的森林、山岭、草原、荒地、滩涂等自然资源受到损害后，现有制度中缺乏具体索赔主体的规定。通过实施生态环境损害赔偿制度，修复受损的生态环境，保护和改善人民群众生产、生活环境，也是政府履行环境保护职责的需要。

今年初，贵州省开出了一份生态环境损害赔偿司法确认书。一家企业因为非法处理污泥渣污染环境，被贵州省环保厅索赔900多万元，用于被损害地区的生态修复工作。这是我国《生态环境损害赔偿制度改革试点方案》实施后法院办结的首例案件。

自2015年中办、国办印发《生态环境损害赔偿制度改革试点方案》以来，吉林、山东、江苏、湖南、重庆、贵州、云南7个省（市），通过27例案件、涉及总金额约4.01亿元的实践，在赔偿权利人、磋商诉讼、鉴定评估、修复监督、资金管理等方面，形成了可供全国试行借鉴的经验。

那么，即将于2018年1月1日实施的《生态环境损害赔偿制度改革方案》，相对于此前的《生态环境损害赔偿制度改革试点方案》有哪些新亮点？

首先，将赔偿权利人范围从省级政府扩大到地市级政府，提高了赔偿工作的效率。该负责人指出，在实践中，损害赔偿案件主要发生在地市级层面。地市级政府在配备法制和执法人员、建立健全环境损害鉴定机构、办理案件的专业化程度等方面具有一定的基础，能够在开展生态环境损害赔偿制度改革工作中发挥积极作用。

其次，《生态环境损害赔偿制度改革方案》要求地方细化启动生态环境损害赔偿的具体情形，明确启动赔偿工作的标准。对此，该负责人解释，考虑到各地的生态环境现状、经济发展水平、行政司法资源不同，为防止一刀切，避免出现不符合地方实际情况的规定，未在方案中作统一规定。

再次，《生态环境损害赔偿制度改革方案》规定了“磋商前置”程序，这是对试点方案的一个重要补充。根据方案，赔偿权利人及其指定的部门或机构在磋商与诉讼的选择上要“磋商前置”，即生态环境损害赔偿磋商是诉讼的前置条件。对经磋商达成的赔偿协议，可以依照民事诉讼法向人民法院申请司法确认，赋予赔偿协议强制执行效力。磋商未达成一致的，赔偿权利人及其指定的部门或机构应当及时提起生态环境损害赔偿诉讼。

这位负责人介绍，下一步环保部将积极推动各地制定实施方案，明确改革任务、时限，配备专门队伍，以案例实践为抓手，推进生态环境损害赔偿工作。同时，强化环境损害鉴定评估技术体系建设，推进环境损害鉴定评估规范管理，并将会同最高人民法院、最高人民检察院、司法部等相关部门，推进解决各地在改革试行过程中遇到的问题和困难。

本版编辑 郭存举 李 瞳