

市场监管

新零售企业创新要围绕消费者需求

目前,新零售企业会员权益调整受到很多人关注。一家企业把刚刚涨到99元的包郵门槛调低至49元,并恢复了此前叫停的会员续费;另一家对去年才调整的88VIP权益整体升级,不管是低价的基础卡还是高价的全能卡,均可享受无限次退货免运费。相较于稍早前某新零售企业缩减部分会员权益引发争议,上述两家企业的表现受到了市场欢迎。

企业调整会员权益,初衷是更精准地匹配服务成本和用户体验,增强竞争力,惠及消费者。但何时调整,怎么调整,却并不简单。电商平台大多使用电子化的格式合同,企业可单方面调整。问题是,购买会员时双方已建立契约,约定了消费者花多少钱、能买到哪些服务。当一个服务期结束,如果企业有所调整,消费者可以选择是否续费,但如果在服务周期内改变格式合同,应该像爬楼梯,保障步步升级,才能让消费者越来越满意,让企业在激烈的市场竞争中占得一席之地。

零售市场的核心竞争从来不在于新旧之争,而在于谁能更精准地把握消费者需求,更有效地提升产品与服务的竞争力。企业经营需要根据实际情况不断调整,回归以消费者为中心。

从近几年的实践来看,多数企业是朝着有利于消费者的方向调整,这也是监管部门鼓励的。但若频繁因调整会员权益上热搜,就要提醒企业更加注重与消费者的沟通协商,保护消费者知情权和选择权,毕竟他们才是服务的最终评判者。对于因权益调整心理上可能受到影响的消费者,企业可考虑提供过渡措施,以减轻他们的失落感,这也能体现出企业的诚意和责任感。

去年以来,多家新零售企业的会员服务就像坐了“摇摇车”,上下起伏、左右摇摆。反复地改来改去,一方面代表企业“听劝”,

积极回应消费者诉求,另一方面也反映出发展了七八年的新零售有点“成长焦虑”。

新零售刚出现时,线上线下同步运营、会员制度创新、物流半小时送达等服务颇让人眼前一亮,数百万、数千万的付费会员说明新零售得到了消费者认可。然而,从这几年来看,新零售在商业模式上层出不穷的创新,并未完全转化为对行业老问题的突破性解决,在提升产品竞争力、合理控制运营成本、深度优化供应链、持续改进消费体验等方面,新零售企业并没有如预期般甩开传统零售企业。反倒是某些印象中的传统零售企业吸取了新零售的理念做法,

不断深耕优势领域,成了消费者心中的“网红”超市。

日常“买买买”是老百姓最频繁的消费行为,无论是柴米油盐酱醋茶等基本需求,还是吃穿住行游购娱等现代生活中的多样化消费,零售市场的核心竞争从来不在于新旧之争,而在于谁能更精准地把握消费者需求,更有效地提升产品与服务的竞争力。未来,新零售与传统零售的界限将越来越模糊,不管是互联网企业还是传统企业,都需要在创新中求实,在变革中求稳,不断探索。企业经营本就需要根据实际情况不断调整,所谓的“听劝”,实质上是回归以消费者为中心。这个大方向走对了,即使有一些试错的过程,也能不断成长,持续发展。



郭丽岩

关键之年经济实现良好开局尤为为重要。今年一季度GDP同比增长5.3%,比去年同期明显加快,超过全球主要经济体平均水平。国内大循环的内需动力基础进一步巩固,供需双侧指标总体稳中有升,内需和外需对增长的拉动更趋协调。经济运行继续保持量的合理增长,同时发展质量得到有效提升,体现在多方面。

新动能的支撑力增强。一季度高技术制造业增加值增长7.5%,比全国规模以上工业增加值增速高了1.4个百分点。装备制造业和高技术制造业营收和利润大幅改善,前2个月高技术制造业利润同比上涨27.9%,比规模以上工业平均水平高了17.7个百分点,其中智能消费设备行业利润实现了翻倍增长。工业利润持续改善,提振了经营主体加快新一轮新动能投资的信心,一季度高技术产业投资同比上涨11.4%。

新消费的带动力量明显。今年年初以来,新型消费尤其是绿色低碳类消费品和智能化消费十分活跃,有力带动了消费品和相关装备制造行业提档升级。消费拉动经济增长的主动力作用持续强化,一季度最终消费支出对GDP的贡献率高达79.7%。国内消费结构升级态势明显,服务零售额在去年高基数之上仍保持10%的稳定增长,居民人均服务性消费支出占比达43.3%。

新举措落实有效。央地政策协同发力,加快培育和发展新质生产力,低空经济、商业航天等战略性新兴产业加快集聚优质生产要素资源,比如一季度航空航天器及设备制造业投资增速高达42.7%。《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》印发以来,相关部门和各地快速行动配套落地举措,加大财税、金融支持力度,扩增先进产能比重,在增强安全保障能力的同时,着力加大高质量耐用消费品供应,挖掘和释放消费潜能。

新市场的开拓力亮眼。“人工智能+”和“数据要素×”行动实施以来,加快开拓相关市场应用场景。4月上半月,我国新能源乘用车零售渗透率首次突破50%,智能网联车市场进入发展加速期,高级别自动驾驶示范区开展无人驾驶测试企业数量和运营里程都明显增加。得益于智慧物流和即时零售等新商业模式发展,线上消费市场持续强劲,一季度实物商品网上零售额增长11.6%,占社零总额比重达23.3%。

总体看,一季度经济实现良好开局,增强了实现全年预期目标的信心和底气,尤其是产业新动能和消费新增量点的不断涌现,系列改革举措持续激发民间投资信心活力,增强了全社会壮大实体经济扎实推动高质量发展的斗志和干劲。当然,当前经济运行仍面临需求不足等压力和挑战,要理性看待个别指标的短期波动,结合不同频次指标综合研判重点行业和市场运行态势。例如,就物价而言,受季节性、结构性等多重因素影响,居民消费价格指数低位运行,但值得注意的是,核心CPI保持稳定,服务价格等温和上涨,随着消费潜能进一步释放,以及就业、收入分配、消费之间的良性循环机制不断优化,经济回升态势将会逐步体现在物价运行上。

展望全年,应从多角度施策,全力巩固经济向上向好的势头。

不折不扣落实已经出台的各项举措。大规模设备更新和消费品以旧换新是兼顾当前和长远的系统工程,要统筹谋划、协同发力,务求取得实效。尤其是促进“换新+回收”紧密结合,加快再生资源回收循环利用体系建设。

持续增强经营主体活力动力。推动建设统一大市场相关工作形成长效机制,针对企业反映的新问题新情况,如有些壁垒更加隐蔽、形式更为多样等,持续开展针对性的清理废除工作;同时不断优化要素保障和竞争环境,以企业满意度为标尺及时调整涉企政策。

加快完善市场准入制度建设。加大放宽市场准入试点力度,督促相关地区积极落实好已经出台的进一步放宽市场准入的特别措施。同时,全面开展市场准入效能评估,切实提升市场准入效能。

(作者系中国宏观经济研究院经济研究所副所长、研究员)

车企比拼不是“打嘴仗”

李治国

智己汽车不久前在发布会上对标小米汽车,错误地标注了小米汽车的关键参数,不仅引起了网友热议,更招来了小米汽车的强烈反弹。这一事件反映了当前新能源汽车行业中的一些不良竞争现象。

在新能源汽车市场日益火热的今天,各大车企为了争夺市场份额纷纷使出浑身解数。然而,一个核心的原则不能忘记,即车企之间无论营销手段如何翻新,归根结底还要看产品的技术和质量。只有拥有过硬的技术实力,才能在市场上站稳脚跟。电机的碳化硅模块、电池的能量密度,或是智能驾驶的先进技术,才是决定一款新能源汽车能否获得消费者认可的关键因素。车企应当将更多资源和精力投入技术研发和创新中,而不是停留在赚“流量”上。

除了技术实力,优质的口碑也是车企能否长久发展的关键。在互联网时代,消费者的声音可以被无限放大,一款产品的口碑往往直接影响到其销量。车企需更加注重消费者的体验和

反馈,不断提升产品质量和服务水平,以赢得消费者的信任和喜爱。

巧妙的营销在帮助车企快速吸引消费者注意力、提升品牌知名度方面固然重要,但是,营销应该建立在产品质量和技术实力的基础之上,而不能为了营销而营销。车企要用真实的、有说服力的数据展示自家产品优势来赢得消费者,误导消费者只会适得其反。

毫无疑问,车企之间的良性竞争也是推动行业发展的重要动力。良性竞争能够促使车企不断创新,提升产品质量和技术水平。单一关注“流量”互打“嘴仗”则会损害企业的整体形象,降低消费者的信任度。车企要树立正确的竞争意识,共同推动新能源汽车行业的健康发展。

在新能源汽车企业之间竞争日趋激烈的当下,车企应该坚持以过硬的技术为基础,以优质的口碑为重点,在运用互联网手段加大营销力度之际,把重点放在技术、质量、创新的比拼上。唯此,产品的口碑才能在市场上胜出,企业才能走得更远。



徐骏作(新华社发)

发展银发经济,既关乎民生需求,更孕育发展机遇

农机以旧换新恰逢春耕 银发经济蓝海

张玲

李宇

在春耕有序开展之际,农机市场迎来利好。国务院日前印发的《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》,明确提出支持老旧农业机械更新。这一政策的落地,将推动农机行业转型升级,加快农机市场结构调整,促进资源循环利用,为农机市场和行业带来新的发展机会。

我国是世界第一农机制造大国和消费大国,拥有包括动力、耕整、播种、植保、收获、秸秆处理和烘干等在内的万亿元级别的各种农机具,为大规模农机装备更新提供了丰富供应。中国农业机械流通协会前不久发布的市场调查报告显示,全国每年更新换代的农机价值高达3000亿元左右。不过,从今年一季度市场开局看,农机需求较为低迷,农机市场动能不足,有可能导致后续乏力。同时,老旧农机超期“带病服役”现象比较普遍,主要表现为部件老化、技术落后、安全隐患大、柴油损耗高和污染物排放增加等。此外,产业标准化程度低、金融服务体系和农机售后服务体系不够健全,以及农机回收与管理体制相对滞后等堵点难点,也在一定程度上阻碍了农机市场健康发展。从这个意义上讲,《行动方案》的出台恰逢其时。接下来,还须针对具体问题,多维度精准施策,激活更多农机消费需求,推动农机行业转型升级和农机市场结构调整。

加强标准引领,扎实推进,有序提升。加强相关标准,科学明确地规定老旧农机淘汰期限和环保标准,消除安全

隐患,提升产品质量和服务水平,有序促进高端、智能、绿色农机推广应用,助推农机结构调整和农业绿色发展。

加大财税、金融、投资等政策支持力度,打好政策组合拳。完善农机购置与应用补贴、农机报废更新补贴等政策,引导农机设备以旧换新,降低更新农机设备的资金门槛。完善相关金融服务平台,打造多元化、定制化的金融服务平台,更好满足各类农业经营主体的多样化需求。坚持市场为主、政府引导,加大各方在农机以旧换新上的投资力度。

加强技术支持,完善农机售后服务体系。此举有利于消除消费者顾虑,激发农机用户主动淘汰旧农机、更新新农机的热情,同时也有利于排除安全隐患,确保农机处于良好运行状态,为农业生产现代化提供技术保障。

加强资源循环,规范和改善农机回收利用。严厉禁止二手农机市场中的非法改装拼装、篡改品牌年份、隐瞒质量隐患,以次充好以及售后服务保障不到位等乱象。明确和完善二手农机交易、再制造、售后服务等方面的标准,激励生产商与销售商利用专业技术优势,依法依规积极参与老旧农机零部件回收或整机修复和再次投入市场。可考虑将二手农机纳入补贴政策,使再制造农机也能享受购置补贴政策等。畅通二手农机流通渠道,地方政府部门应对建设二手农机市场给予一定的场地、金融和服务等方面的政策支持,鼓励再制造农机二次流通,引导以旧换新。

今年年初,国务院办公厅发布“1号文”,聚焦银发经济,《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》成为我国首个支持银发经济发展的专门文件。今年《政府工作报告》提出实施积极应对人口老龄化国家战略,大力发展银发经济。我国银发经济规模目前在7万亿元左右,到2035年有望达到30万亿元左右,潜力巨大。发展银发经济既是实现老年群体美好生活向往的现实需要,也是经济社会高质量发展的新动能。应坚持问题导向,统筹推进“为老+备老”“消费+投资”“解决急难愁盼+培育潜力产业”等不同板块和功能,构建支持银发经济发展的政策体系。顺应老年人消费结构升级和消费需求个性化、多样化、品质化发展趋势,培育产业发展新动能。

(时锋)

优化数字人才培养生态

赵恒春

人力资源社会保障部等九部门日前联合发布了《加快数字人才培养支撑数字经济发展行动方案(2024—2026年)》,提出要紧贴数字产业化和产业数字化发展需要,通过数字技术工程师培育项目、数字技能提升行动、数字人才国际交流活动、数字人才创新创业行动、数字人才赋能产业发展行动、数字职业技能竞赛活动6个重点项目,用3年左右时间增加数字人才有效供给,形成数字人才集聚效应。这是在深刻洞察数字经济发展趋势的基础上,对我国数字人才培养目标和方向提出的可行路径。

据初步核算,2023年我国数字经济规模将达56.1万亿元,占GDP比重超过44%,数字经济已成为培育新生产力的重要阵地和促进经济社会发展的加速器。而数字人才是支撑数字经济发展的关键,直接决定着数字经济发展的速度和水平。随着新技术、新业态和新模式的飞速发展,大量数字化、智能化岗位相继涌现,对数字人才的规模和质量提出了更高要求。不过,我国数字人才供给不足、人才质量亟待提升、人才政策政策匮乏等短板也逐渐凸显。对此,需从育、引、留、用四个维度发力,培育更多高质量数字人才。

形成工作合力,优化数字人才培养生态。以产业

需从育、引、留、用四个维度发力,培育更多高质量数字人才。形成工作合力,优化数字人才培养生态;聚焦重点领域,畅通数字人才流通渠道;融合链式服务,构建数字人才保障体系;服务产业创新,提升数字人才服务效能。

需求为导向,构建政府主导、院校、培训机构、企业等各司其职、通力合作的总格局。打破基础教育和高等教育的条块分割,将数字技术作为通识教育予以推进,筑牢数字人才队伍长远根基。支持社会机构开展数字技能普及和培训工作,推动全民数字素养的升级。加强产教融合,引导企业与各类院校整合资源,通过设立创新实验室、实训基地、聘任企业导师等方式构建教学、科研和生产相结合的数字人才培养生态体系。

聚焦重点领域,畅通数字人才流通渠道。坚持培育和引进相结合,加强数字人才国际合作交流。鼓励本土人力资源服务机构出海发展,积极借助国际论坛、创新创业国际大赛、产业洽谈会等契机,加大面向海外数字人才的政策信息宣传力度,打破信息壁垒,消除信息误差,为高端数字人才建立涉外行政审批一站式服务机制,提升跨国数字人才流动配置效率。搭建开放平台,促进引进人才与本土人才间的交流互

通,发挥技术扩散、转移和人才叠加优势。

融合链式服务,构建数字人才保障体系。制定数字领域薪酬分配指引,提高数字知识、技术等要素在收益分配机制中的占比。持续发布数字职业、动态调整数字职称专业设置,将高层次数字人才纳入地方高级专家库。完善数字技能评价标准,提高投入水平,落实已完成数字职业技能培训人员相关补贴,推动数字职业技能等级与专业技术职称等级有效衔接。鼓励为数字人才在住房、落户、就医服务、子女入学、创业投资、知识更新等方面提供支持,营造良好成长成才环境。

服务产业创新,提升数字人才服务效能。在坚持党管人才的原则下,深化数字人才发展市场化改革,落实企业事业单位用人自主权,为数字人才提供宽松的创新创业空间,确保人尽其才,才尽其用,提升其服务效能。紧贴国家重大战略需求,不断拓展产业发展的深度与广度,做优数字经济产业链,围绕产业链布局创新链、资金链和人才链,以人才链贯通产业链、创新链和资金链,在以人才支撑产业发展、以产业平台集聚人才的双螺旋上升过程中实现数字产业创新与数字经济高质量发展。