

市场监管

“魔法”本来是市场常识

经过胖东来“爆改”19天后,永辉超市郑州信万广场店近日恢复营业。据报道,现场人山人海,超市不得不采取限流措施;首日销售额高达188万元,是改造前的13.9倍。

胖东来改变了什么?从消费者眼里看到的增加了自管产品,比如网红大月饼、芒果汁、燕麦片,拓宽了卖场通道,取消了外租的第三方店铺,设置了顾客临时休息区,同时增设了身高体重秤、洗手台、直饮水机、擦手纸、护手霜、干手器、微波炉等设施,大大改善了顾客的购物体验。

然而,在消费者看不见的地方,胖东来推动的变革更为深远。永辉超市发布的《致顾客的一封信》透露,为了这次改动,双方共进行了近30场培训分享,涵盖文化理念、服务、经营管理、设备维护、消防安全等,并安排各岗位人员多批次到许昌胖东来驻店学习。

尽管在《2023中国连锁TOP100》榜单中,永辉超市高居第4位,而胖东来仅居第46位,但这次合作展现了“小弟”帮“大哥”的独特景象。胖东来的东西并不便宜,至

好的竞争应该是在合理控制成本的基础上,通过提供更优质的产品和服务取胜。消费者愿意为好东西买单,但企业想要抓住机遇创造响当当的中国品牌,必须先把品质和服务提上来。

少没有某些电商平台便宜。熟悉胖东来的网友评价这家企业时,用得最多的词是“货真价实”“服务好”“对员工好”。不管是胖东来的老顾客,还是去永辉超市尝鲜的新粉丝,消费者不仅仅为打着胖东来标签的大月饼买单,也是在点赞“胖东来”3个字所代表的诚信、消费者至上以及与员工共享的企业理念。胖东来没有魔法,只是更加懂得常识,那就是尊重市场规律、尊重消费者、尊重员工。

说起来,这也不是什么秘密。海底捞也曾借此赢得了消费者喜爱,还有学者写下了《海底捞你学不会》。为什么以前餐厅学不了海底捞,现在胖东来却主动收“徒弟”?转变的背后,可能是对消费趋势的理性洞察。

网络上流行一组词叫“贵替”和“平替”。实际上,消费者能轻易找到“平替”,恰恰说明有些品牌可能就只值“平替”这么多钱,消费者已不愿再为虚高的品牌溢价花冤枉钱。然而对用着舒心的产品,他们也舍得花更多钱买更好的“贵替”。从这个角度看,不是消费者的消费能力降级了,而是消费理性升级了。他们不再轻易被营销辞藻或低价促销所左右,而是更加注重产品品质和服务的优劣。

胖东来的出圈恰恰证明了这一点。在合理控制成本的基础上,通过提供更优质的产品和服务取胜,好的竞争本来就应该是这样。大幅度压缩成本,往往会牺牲产品和服务的质量,保持合理利润才能保障提供更优质的产品和服务,进而助力打造

卓越品牌。消费者愿意为好东西买单,但企业想要抓住机遇创造响当当的中国品牌,必须先把品质和服务提上来。

同时,随着人口红利逐渐消失、高等教育普及和自我意识增强,低成本劳动力不再是取之不尽的资源。企业需要调整用人理念,真诚关怀员工,让员工共享企业发展成果,激发员工的工作热情和创造力,这也是提升企业服务质量和口碑的重要途径。

这场聚光灯下的改造试验才刚刚开始,要评估效果,不是看开业一天的营业额。但正如永辉超市所说,“坚信真诚和善良、坚定品质和安全”。这是企业经营的核心理念,也是赢得消费者与员工信任的关键。



朱慧倩

工业和信息化部前不久公布的数据显示,我国人工智能产业创新活跃、发展迅速,人工智能企业数量已超4500家,智能制造装备产业规模逾3.2万亿元。智能芯片、通用大模型等创新成果加速涌现,智能基础设施不断夯实,数字化车间和智能工厂加快建设,为新质生产力持续赋予强大动能。

党的十八大以来,我国大力发展人工智能产业,相关核心产业规模持续增长,智能芯片、开发框架、通用大模型等创新成果不断涌现,算力规模居全球第二位。人工智能领域发表论文数量已居全球首位,高被引论文与美国差距进一步缩小;一些科技企业推出了不同设计架构、不同应用场景的芯片加速卡,国产人工智能开发框架逐步成长,生成式人工智能在“百模大战”中不断迭代升级。有统计显示,2023年我国人工智能核心产业规模达5784亿元,增速达13.9%。目前,我国工业机器人销量已占全球一半以上,连续10年居世界首位。人工智能赋能产业发展的典型场景更加真实生动,打造AI仿真模型,大幅缩短研发周期。

产业创新得益于战略的指引推动。科技部、教育部、工信部等6部门于2022年7月份出台的《关于加快场景创新以人工智能高水平应用促进经济高质量发展的指导意见》提出,以促进人工智能与实体经济深度融合为主线,以推动场景资源开放、提升场景创新能力为方向,加速人工智能技术攻关、产品开发和产业培育,探索人工智能发展新模式新路径;科技部于2022年8月份出台的《关于支持建设新一代人工智能示范应用的通知》明确提出,充分发挥人工智能赋能经济社会发展的作用,围绕构建全链条、全过程的人工智能行业应用生态,支持一批基础较好的人工智能应用场景,加强研发上下游配合与新技术集成,打造形成一批可复制、可推广的标杆示范应用场景。《新一代人工智能发展规划》等推出,将人工智能发展放在国家战略层面系统布局、主动谋划,打造竞争新优势,开拓发展新空间。

也要看到,我国人工智能创新水平虽已进入世界前列,但依旧面临一些短板弱项。比如,从“0到1”的基础理论和原创算法研究不足,限制了突破性、颠覆性自主创新;深度神经网络训练所需的图形处理器(GPU)等高端器件研发能力的不足,限制了高性能计算和大数据处理能力;人工智能开源开放平台等重要基础设施平台的匮乏,限制了技术创新和迭代能力;创新领军型人工智能人才的短缺,限制了对国际前沿技术和产业领域的创新。此外,人工智能与实体经济的深度融合,也有待进一步深化、优化,以形成对高质量发展的体系化支撑。基于此,应多措并举,围绕增加人工智能创新的源头供给,面向世界科技前沿、面向经济主战场、面向国家重大需求、面向人民生命健康,汇聚高质量训练数据,加快推动智能芯片、大模型算法、框架等基础性关键核心技术突破。

一方面,持续强化人工智能对新质生产力发展的体系化支撑,在质量变革、效率变革、动力变革中发挥作用。进一步促进数字技术与制造技术深度融合、数字经济与实体经济深度融合、信息化与工业化深度融合、人工智能与制造业深度融合,形成对推进新型工业化的关键支撑。发挥新型举国体制优势,更好促进移动应用发达、数据资源丰富、应用场景多元、人工智能产业链完整度高等各领域优势的深度融合,发生“化学反应”,以智能制造为牵引,锻造人工智能产业生态优势。

另一方面,加速推出更好满足人民群众实际需求的人工智能产品。企业要积极应用人工智能提升研发、中试、生产、服务、管理等环节的智能化水平,不断丰富智慧工厂、矿山、港口、交通、家居、教育、诊疗、零售、农场、社会治理等应用场景,转变组织方式和生产方式,抓住机遇,推出越来越“聪明”的产品,有效激发新质生产力。

(作者系中国社会科学院法学研究所研究员)

支振锋

铲除网络黑嘴

臧梦雅

近期某企业遭遇网络“黑公关”手段,受到网友广泛关注。如今,网络不仅是网友获取信息、交流思想的平台,也逐渐成为企业宣传、品牌建设的阵地。而那些靠“收割”流量来获取利益的网络“黑嘴”“黑公关”自然不会放过自带“流量密码”的企业、品牌,通过传播虚假信息、捏造谣言,挑动对立情绪,进而影响舆论、误导公众。

企业苦网络“黑嘴”久矣。这些网络“黑嘴”或散布谣言信息,恶意诋毁企业形象;或歪曲解读涉企公开信息,牟取非法利益;或蹭炒涉企热点,抹黑攻击企业;甚至以合作之名行“敲诈”之实。有企业爆料称,公司每年要维护与上百家自媒体的关系,大部分年合作金额从几万元到数十万元不等,不交钱就可能被“黑”。这些行为侵害了企业和企业家的合法权益,损害了品牌形象和企业声誉,挫伤了企业发展信心,破坏了市场秩序。

财经讯息、市场走向关乎企业发展,同样关乎百姓“钱包”。倘若“黑嘴”利用财经、企业热点炒作虚假的投资兴业信息,不明真相的网友在听信了这些“小道消息”之后很可能掉进“陷阱”,导致自身利益受损。因此,绝不能让网络“黑嘴”逍遥法外,治理网络“黑公关”势在必行。

针对涉企网络“黑嘴”,我国近年来一

直在开展专项整治行动。2021年,国家网信办开展“清朗·商业网站平台和‘自媒体’违规采编发布财经类信息”专项行动,封禁关停一批充当“黑嘴”、敲诈勒索、社会反映强烈的“自媒体”账号;去年底,国家网信办曝光一批破坏营商环境典型案例;近日,“清朗·优化营商网络环境——整治涉企侵权信息乱象”专项行动持续深入开展。政策逻辑一以贯之,就是要通过“靶向”发力、专项治理,集中整治涉企侵权信息乱象,着力维护企业和企业家合法权益,为各类经营主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的营商网络环境。

从目前来看,网络“黑嘴”难以根治,还在于违法成本低。一些“黑公关”在换了“马甲”之后,又开始继续颠倒黑白、混淆视听,中伤企业品牌形象。因此,要以强有力的法律手段持续打击非法自媒体和虚假信息,并对典型案例予以曝光,切断“黑嘴”“黑流量”变现的利益链条。平台要强化发布规范等重点环节的管理责任,严格要求自媒体账号、MCN机构不得发布虚假涉企信息。此外,企业在面对侵权信息时,也要探索建立行之有效的危机处理机制,主动澄清事实,避免陷入负面舆论漩涡。

(中国经济网供稿)



朱慧倩作(新华社发)

提升农业社会化服务数字水平

眼下正是粮食生产的关键时节,各地农业社会化服务不断取得新进展。今年中央一号文件提出,加强农业社会化服务平台和标准体系建设,聚焦农业生产关键薄弱环节和小农户,拓展服务领域和创新服务模式。在数字化赋能千行百业的背景下,农业社会化服务如何抓住数字化机遇,值得思考。

建设农业强国,要提升农业产业链供应链韧性,数字化赋能农业社会化服务成为关键途径。近年来,我国农业生产信息化发展迅速,现代信息技术在农业领域加快应用,农业物联网市场规模和智能化设备应用规模显著提升,农产品电商发展势头强劲。在此背景下,数字技术赋能农业社会化服务,覆盖从种苗选育到金融服务等多个领域,对提升农业生产效率、产品质量和市场适应性发挥了关键作用,有利于解决农业生产服务供需失衡、供应链失调问题。

数字技术赋能农业社会化服务,还可以显著提升农业生产决策的精度。通过深度分析土壤、气候和作物生长数据,数字技术使农业生产经营者可以获取科学的种植建议,能极大提高生产效率。例如,农业大数据工程体系可通过整合种植信息、土壤墒情、病虫害监测与预警,为农民制定个性化种植方案。江苏某地依托数字技术,掌握电商趋势,实施精准营销,提高了当地大闸蟹的销售量和农民收益;山东某地通过物

理系统,减少了化肥和农药的使用量,推动了绿色农业发展。

数字赋能已成为推动现代农业发展的重要力量,不过,农业社会化服务的数字化转型仍面临诸多挑战。一方面,数字农业技术的研发和推广虽然受到重视,但其与农业产业链的衔接仍显薄弱。这不仅体现在技术的适用性上,更体现在技术推广后支持服务的指导与优化上。另一方面,数字技术在提升农业服务质量方面的潜力未充分释放,特别是对于小规模农户,数字技术普及和实际效益相对较低,显示出农业社会化服务的普惠性和效益有待提升。此外,农业信息资源的碎片化也严重影响了数据共享和利用。

解决这些问题,需强化技术与产业链的衔接,优化数据资源管理,提升数字服务的普惠性与精准度,实现政策与市场的有效配合,以促进数字农业社会化服务的健康发展。具体来说,要构建数字化综合信息服务平台,快速提升市场响应和服务精度。在数字化建设上,生产经营和服务主体的积极参与是关键推动力,要鼓励社会化服务组织、合作社深度参与,通过政策激励和制度创新促进多元合作。利用数字技术优化农业金融服务,增强金融服务在农业领域的数据支持,解决所需资金问题。加强数字技术的推广力度和对农业服务人才的培养,关注数字化农民和新型职业农民的发展,构建多层次人才培养机制。

张益丰

“码”上优化服务

浙江温州近期创新推行“个体码上贷”服务,推进“企业码+贷款码+收款码”在个体信贷领域的联合应用,打造“企业码+人才服务”集成应用数字化新场景。“企业码”是依托电子营业执照生成的经营主体“身份码”,具有合法性、唯一性、统一性和权威性。温州市场监管部门已与18个涉企部门推广电子营业执照的跨部门、跨区域应用,目前已汇集35种许可证,整合银行开户、授信贷款等25个涉企场景应用,为企业提供更多服务,企业只需“亮码”就能获取相关政务服务及金融服务。小小的企业码,大大方便了企业办理各项业务,也体现出政府部门在提升营商环境方面的不懈努力。期待看到更多方便举措,为企业省去不必要的麻烦。(时锋)

护好营商环境最后一公里

苏大鹏

分析事项的每一个关键节点,细化投诉处理的每一个环节,为投诉人行使投诉权利以及裁决中心处理投诉案件提供依据……接连5起政府采购投诉事项日前在黑龙江省依兰县政府采购行政裁决中心被一一化解。此举既提高了效率和质量,又降低了相关经营主体的司法诉讼成本,优化了政府采购营商环境,进一步推动政府采购投诉处理工作向制度化、规范化、专业化、标准化迈进。在基层,越来越多的营商环境举措高效而务实,持续推动以经营主体感受为核心的营商环境建设。

基层是服务经营主体的最前沿,是营商环境建设的“最后一公里”。目前,各地区各部门的各层级单位都在积极优化营商环境,转变政府职能、提升服务质效、推动制度创新,省有省策、市有市举,具有县计。一个个措施赢得经营主体肯定,其中许多来自基层。例如,深圳市的园区供电实现“政府出资改造配电系统、供电部门承担改造建设任务、最终实现直供电抄表到终端用户”。又如,河北省石家庄市的企业民营企业法律服务中心及14个区工

作站覆盖全市中小企业的服务网络,为企业提供精准、高效、专业的免费法律服务。

党的十八大以来,我国加快建设一流营商环境,更好地激发了经营主体活力。我国经营主体持续提质扩容、结构进一步优化,去年全年新设经营主体3272.7万户,同比增长12.6%。在取得成绩的同时,还应当看到,当前我国外部环境复杂性、严峻性、不确定性上升,我国经济持续回升向好仍面临一些困难和挑战,经营主体特别是部分中小微企业还面临着不少困难,这需要我们扎实提升作风能力,拿出紧贴实际、紧贴经营主体,既务实高效又专业贴心的服务,让有为政府更有为,持续优化营商环境“最后一公里”。

紧贴实际进行优化提升。经营主体面临的难题是什么?最迫切的需求是什么?近些年,“零跑腿”“一枚印章管到底”等举措都是面向基层服务经营主体的针对性措施,有效激发市场活力。这些措施来自基层、服务基层,均是通过充分掌握基层实际而推出的。基层离经营主体最近,许多地方拿出“店小二精神”“保姆式服务”的诚意,

聆听企业心声,一些深入实际服务经营主体的做法紧贴实际,值得推广。同时,还应重视经营主体的各项权益,根据当地产业、区位优势等经济发展特征,在提供服务方面,明确岗位职责合理协作,优化办理流程,提高效率,建立协商机制解决争议。

注重基层法治建设。法治是最好的营商环境,在公平竞争的规则和秩序下调整各类经营主体的利益关系,对于基层营商环境建设而言尤为重要。应注重平等保护各类经营主体的产业和合法权益,打造公平公正的营商环境,让法治托起的“防护网”“公平秤”为经营主体撑腰,为其带来信心。同时,还应注重提升法治及相关服务的专业水平。比如,依兰县作为哈尔滨市首个建立政府采购行政裁决中心的县域,非常重视政府采购纠纷调解和行政裁决处理的专业化、职业化队伍建设,加强与司法行政部门资源整合,引入法律专业人士协助,积极探索政府采购裁决与调解并行的工作机制,将属于调解范畴内的矛盾化解在源头、解决在初期。