

# 零售数字化未来的十点畅想

零售已经是一个非常专业的领域,数字化更是新兴的跨专业技能。所以,做零售数字化一定要有专业的思路,一定得有专业人才的支撑,一定要走专业化发展的道路。以下是对零售数字化未来的十点畅想。

1. 近年来,政府出台了許多涉及信息安全与个人隐私的法律法规,但仅仅靠这些规制是远远不够的,个人防范的力量也微不足道,查办也查不胜查。如果这种状况延续下去,中国人就没有任何隐私可言。保护消费者的“数据权利”应该成为商家的基本守则。

2. 大数据与数字化不仅要用于“营销”,更应该用于“服务”,最好能把这两者有机地结

合在一起。以引流为目标的数字化,都不会持久。

3. 随着现代技术的突破性发展,“真的”与“假的”的界限越来越模糊,消费者将穿梭于真假变换的场景之中。

4. 数字化的实质是“可计量”,这是零售业的一次真正的革命。从前的零售革命都是业态变革与组织变革,以数字化为特征的营销与营运,将实现智能化管理,所以,这是一场管理革命,更是一场零售思维的革命。

5. 数字化的未来不会局限于现有的以手机为主流的终端设备,一切与天、时、地、人、事、活动等相关的硬件、软件、活件,都将成为“信源”,正如人的每一根头发都将成为接受信息的天线。

6. 在数字化时代,“人与人”之间的争斗将演变成“人与机器”的相互学习,结果没有悬念,人只有更懂机器,才能让机器为人服务,任何敌视机器、抗拒机器、排斥机器的行为,都将产生严重后果。

7. 当前的“机器学习模型”将会被彻底颠覆,这种学习模式的速度太慢,将升级为“生物学习模型”。在未来,任何程序与机器,都将具有“智能复制”与“机体再生”的功能。所以,离开人,机器也照样能实现自我修复。

8. 在全渠道、跨界营销与用户数字化的背景下,快消品生产企业与商贸流通企业的营运,首先从标准化路径达到快速复

制扩张的目标,其次通过数字化营运与营销路径达到跨界提效的目标,再次是通过深挖供应链(如开发自有品牌)路径整合提效。这三个发展路径,对零售营运管理提出了一系列新的要求。

9. 数字化能为零售企业自有品牌开发打造一盏明灯,照亮发展路径,提供解决方案。

10. 零售是有关“服务人员”的事业,人的情感变化、念想变化、需求变化、行为变化,常常在一念之差,只要人还没有完全变成“机器人”,就需要由人来服务人。

所以,在数字化时代,应该更加珍惜零售服务人员的劳动付出,让他们获得更多的尊重、更高的收入、更好的生活,像解放前上海有些百货公司那样,一

个女服务员的收入就可以养活全家。

服务人员发自内心的微笑,超越卖货的热情,亲如家人的贴心,不仅能让在真假难辨的场景中穿梭的消费者获得片刻的宁静、安逸、舒坦与安心,还能温暖一家店、一座城、一个国。

数字化仍然需要“以人为本”,让购物更简单、更舒心,提升商品与服务的价值,降低顾客的购买成本,从而体现出更高的顾客价值。

如果说人群也是场,有场就有价值,但越是这样,人的行为就应该更收敛、更克制,尤其是要更诚信。否则,人与人说构建的大厦就会在不远的将来轰然倒塌。  
(摘自联商网)

## 上接12版

### 迈向治理现代化

党的十八大以来,在国家治理现代化的新背景下,中国食品安全也进入了新阶段。

食品安全状况多元影响因素:

食品安全首先是“管”出来的,也是“产”出来的。这一论述表明食品安全状况存在多元因素影响,主要包括三方面。

一是“产”的因素,生产经营者是食品安全第一责任人。中国现有两亿多农民从事种植养殖行业,农户违法成本低,监管难度极大。全国每年消耗32万吨农药、6000万吨化肥和250万吨农业塑料薄膜,粗放的农业生产模式导致化学污染成为当前食品安全的最大风险。2015年,中国规模以上食品工业企业主营业务收入11.34万亿元,占全国工业总产值比重10%以上。尽管已成为国内第一大工业行业和国民经济重要支柱,与发达国家集中生产和有序流通的食品供应体系相比,中国食品产业基础系统性薄弱,表现为产业结构“多、小、散、低”,集约化程度不高,生产经营者诚信意识和守法意识淡薄。

二是“管”的因素,强大产业和强大监管互为支撑。中国食品药品监管人员编制长期在10万人左右,而各类有证的生产经营主体则数以百万计,监管人员和监管对象比例严重失衡。

三是“本”的因素,即环境给食品安全带来的影响。当前全国19.4%的耕地土壤点位重金属或有机污染超标,61.5%的地下水监测点水质较差或极差,工业化带来的环境污染从源头影响食品安全。然而,根据现行机构设置,上述工作分别由国土、环保、食药监管部门负责,其往往以自身职能为出发点设置政策议程,政策缺乏互补性和一致性。

### 从监管到治理的范式转变

食品安全成因的复杂性决定了其解决途径的综合性。除政府监管外,企业

自治、行业自律、媒体监督、消费者参与、司法裁判同样是纠正市场失灵进而保障食品安全的手段。因此,食品安全治理现代化要改变过去政府一家“单打独斗”的格局,重构监管部门、企业、行业协会、媒体和消费者等主体的角色和权利义务关系。当这种关系用法律、政策等制度形式固定下来时,就成为食品安全治理体系。

而要将食品安全监管嵌入经济结构调整、政府职能转变和社会治理创新的战略布局中,亟须一个高层次、综合性监管机构统筹食品领域监管政策和相关政策、社会政策,协调食品产业发展、质量安全等目标。

### 完善统一权威的监管机构和食品安全法出台

2013年3月,《国务院机构改革和职能转变方案》获第十二届全国人民代表大会审议通过,改革的目的是整合职能、下沉资源、加强监管,在各级政府完善统一权威的食品药品监管机构。至此,整合各部门食品安全监管职责以法定形式被固定下来,省级以下的工商和质监行政管理体制改革也终于实质性启动。

党的十八届三中全会提出,改革市场监管体系,实行统一的市场监管。三中全会同时强调,完善统一权威的食品安全监管机构。2014年7月,国务院发布的《关于促进市场公平竞争维护市场秩序的若干意见》指出,整合优化市场监管执法资源,减少执法层级,健全协作机制,提高监管效能。从2013年末开始,一些地方政府在不同层面整合工商、质监、食药甚至物价、知识产权、城管等机构及其职能,推进“多合一”的综合执法改革,组建市场监督管理局。

2015年4月24日,食品安全法经第十二届全国人大常委会第十四次会议修订通过。亮点是创新了信息公开、行刑衔接、风险交流、惩罚性赔偿等监管手段,同时细化了社会共治和市场机制,确立了典型示范、贡献奖励、科普教育等社会监督手段,也为职业监管队伍建设、监管

资源区域性布局、科学划分监管事权等未来体制改革方向埋下了伏笔。

### 新时代的工作成就和挑战

2013年,监管机构改革后,食品药品监管职能得以优化,监管水平和支撑保障能力稳步加强,其程度前所未有。评价一个国家或地区食品药品安全总体状况的指标有不少,抽检合格率是较为常用的指标。2016年,有关部门在全国范围内组织抽检了25.7万批次食品样品,总体抽检合格率为96.8%,比2014年提高2.1个百分点,在统计意义上有显著进步。药品抽检合格率更是常年保持在98%以上。

国际社会的评价也印证了这一点,如英国《经济学人》杂志每年发布的《全球食品安全指数报告》显示,近年来,中国在“食品质量与安全”方面得分排名全球前40,其中2016年排名38位,远高于中国的人均GDP的国际排名。

然而,食品安全监管工作也面临挑战。体制改革的目标是构建统一、权威、专业的食品药品监管体制。如何理解“统一”成为关键。有观点认为,“统一”是机构设置的一致性,包括横向的机构一致,即各级政府层面机构设置保持一致;纵向的机构一致,即省级参照国务院设置,市县参照省级设置。实际上,我们对“统一”的理解不应局限于字面含义。全国食药监系统机构设置不可能也不必要完全一致。关键是要调动更多的监管资源,发挥高效的动员能力以及科学合理的分布监管力量。

### 2018年机构改革

十三届全国人大一次会议通过的《国务院机构改革方案》提出,考虑到药品监管的特殊性,单独组建国家药品监督管理局,由国家市场监督管理总局管理。市场监管实行分级管理,药品监管机构只设到省一级,药品经营销售等行为的监管,由市县市场监管部门统一承担。

可以说,这一轮食品药品监管机构

改革真正体现了顶层设计,超越了“部门搞改革、监管看安全”,是新时代的新气象。“大市场——专药品”模式抓住了当前食药安全治理的两大关键——食品安全监管的协调力和综合性,药品监管的特殊性和专业性。总体来说,在市县普遍采取市场监管综合执法的前提下,用“小折腾”获取“大红利”的方案,一定程度上有利于监管统一性。

这一方案面临的最大挑战是食品药品安全监管的专业性如何保障,这也是过去基层综合执法改革带给我们的最大思考。

改革从纵横两个维度调整监管体制。一是科学划分机构设置和职责,在强化综合执法的同时,强调专业的事由专业的人来做,所以单独组建国家药品监督管理局;二是合理界定中央和地方机构职能和权责,解决上下一般粗的“权责同构”问题,所以药品监管机构只设到省一级,带有一定垂直管理的意义,与市场监管分级管理相区别。

### 2019年党政同责食品安全工作格局建立

2019年2月24日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《地方党政领导干部食品安全责任制规定》,强调地方各级党委和政府对本地区食品安全工作负总责,主要负责人是本地区食品安全工作第一责任人,班子其他成员对分管行业或者领域内的食品安全工作负责。

该规定对地方党委主要负责人、政府主要负责人、党委常委会其他委员、政府分管负责人、政府班子其他成员等5个方面的地方党政领导干部的食品安全职责作出明确,既明确了职责“是什么”,也明确了“怎么干”,还明确了履职到位与否“怎么办”,有利于进一步形成党政领导齐抓共管食品安全工作的强大合力,对于推动形成“党政同责、一岗双责,权责一致、齐抓共管,失职追责、尽职免责”的食品安全工作格局,提高食品安全现代化治理能力和水平,将产生重大而积极的作用。