



Z 观澜

10月19日,永辉超市“学习胖东来”自主调改的北京首家门店“石景山喜隆多店”正式营业。家住北京石景山的白淼逛完后却表示,照比胖东来,这家店“还差点儿意思”。

改变

走进这家店,白淼感觉太熟悉了:洗手池、放大镜、公平秤等胖东来为人称道的服务细节随处可见。价格也比原来的永辉超市便宜。他感觉调改店的价格甚至低于永辉超市常规门店促销时的价格。

与白淼更多看热闹不同,消费行业投资人陶冶更关注永辉超市调改背后的变化。“更好逛了。”当被问到这家永辉超市有哪些变化时,陶冶脱口而出。这种感觉首先来自更加宽敞的通道。由于取消了传统超市常见的堆头,消费者能活动的范围明显变大。其次是产品更好了。这不仅仅体现在上了胖东来的商品,更多是同质化有所减弱。

挑战

对于永辉超市的改变,陶冶一方面是惊喜,但另一方面也为其捏了一把汗。成本涨了不少,收入能覆盖得住吗?服务变好、品质感更突出的前提是人手的增加。永辉集团调改负责人王守诚在接受采访时表示,北京调改店的员

推行“裸采”,永辉超市“学习”胖东来 叶国富:没有勇气,何来运气

永辉超市近年来业绩表现不佳,2021到2023年累计亏损超80亿元。近期,名创优品宣布以62.7亿元人民币收购永辉超市29.4%股权。其创始人叶国富借鉴“胖东来模式”想要扭转亏损局面,并非易事。



叶国富

售专家鲍跃忠对记者表示,零售与餐饮类似,都属于劳动密集型产业,因此也受到人力成本过高的制约。“这些年包括餐饮业在内的服务业,都在大力推进去人工化,但永辉目前的调改思路,意味着人力成本更高了,这将考验永辉的现金流。”联商网高级顾问王国平曾对媒体分析,胖东来可观的利润背后,关键在于“超百一体化”的模式,即超市和百货都经营。“百货的利润高于超市,客单价也高,‘超百一体化’之后,超市负责引流,百货负责转化,百货中赚到的钱再投入到超市里,提升服务质量,通过这种循环来提升整体的综合实力。”相比之下,一条腿走路的永辉超市,只有低利润的超市业务,没有高利润的百货业务,转化空间非常有限。

转型

成本增加还只是永辉超市面临的转型压力之一。

陶冶口中的“更好逛了”,从表面看是商品堆头没了,其背后是堆头费、陈列费等一系列收取供应商的费用也相应没有了。在相当长的一段时间内,永辉超市乃至整个中国超市的盈利关键,不在经营品类和顾客,而在于厂家费用。进场费、条码费、陈列费、促销费等五花八门的费用,是过去二十年卖场的主要盈利来源。据报道,目前不仅仅是永辉

超市的调改店,整个永辉或都在推行“裸采”。所谓“裸采”,类似于过去的源头自采,只是去中间化的程度更加彻底。“没有了杂七杂八的费用,产品直接裸价了。”王守诚进一步表示:“当然挑战也确实很大,意味着我们必须以量取胜。”

对于永辉超市正在推进的调改,特别是裸采,在百联咨询创始人庄帅看来,这个确实是动大手术。“至于永辉这么做有没有效果还需要观察,不过不这么做是死定了。”

□余源 营销君
综编自《中国新闻周刊》、金融界
10月23日、27日

法务链接

叶国富:人生没有失败 只有不断的尝试

10月29日下午,在名创优品2024全球品牌战略升级成果发布会上,名创优品创始人叶国富发表《中国品牌创造伟大》主题演讲,首度公开探讨全球零售变革与发展。对于外界评价其“运气很好,每一步都走得很准”的舆论,叶国富表示:“我想告诉大家的是,没有勇气,何来运气。从10年前一家小店到今天的乐园成功开业,如果没有每一步的大胆尝试和创新,何来今天的成功。人生没有失败,只有不断的尝试。”

新浪科技 10月29日

缺斤少两:消费者网购新痛点

“我最近在一家电商平台买了两罐榛子,共500克,但收到货后感觉很轻,称重后发现每罐榛子实际重量只有144克。”近日,江西省南昌市消费者胡女士对记者说:“商家用的是加厚的塑料罐,还有一包很重的干燥剂。”

由于商品重量与实际描述不符,胡女士找商家理论。商家客服解释称,250克是商品总重量,榛子实际重量是每罐

150克。胡女士质疑道:“既然如此,你们为何不在商品页面标明呢?”

在黑猫投诉平台上,关于网购商品缺斤少两的投诉并不鲜见。江苏省消费者权益保护委员会8月30日发布的一份舆情分析报告显示,今年1月1日至8月23日,全国有关“网购商品缺斤少两”的消费维权舆情信息共计1.8万余条,这一问题正成为消费者网购新痛点。

针对网购商品缺斤少两的情况,广州国鼎律师事务所律师廖建勋认为,一方面,部分商家没有做到诚信经营,故意采取误导性、诱导性宣传,在商品重量上欺骗消费者;另一方面,商家的违法成本低,在消费者提出缺斤少两的情况后,顶多是予以退货或者补偿差价。

廖建勋表示,根据消费者权益保护法相关规定,经营者在商品详情页面应对商品重量或数量

进行不实描述,导致消费者购买到不足量的商品,涉嫌侵犯消费者知情权和公平交易权。

廖建勋认为,电商平台应完善运营规则,挤压商家“套路”空间,特别是针对生鲜、零食等易受影响的产品类别。完善信誉评价体系,健全惩戒机制,及时惩处或清退违规商家,让企图缺斤短两的商家无空可钻。

□陶稳
《工人日报》10月24日

法苑

监管平台信息不全

想知道预付卡商户租期有多难?

20家培训机构 只有一半能告知租期

孩子在蓝色港湾商场的一家培训机构上了两年多舞蹈班,没想到,妈妈李娟(化名)在9月底收到了班主任发来的信息,机构第二天就要闭店了。商场的解约清场函提到,机构在2024年多个月份没有依约向商场按时缴纳物业费费用,已经违反了与商场签订的租赁合同,必须闭店。李娟的预付卡里还有一万多元课时费没花完,因为和机构后续的退费沟通不顺,她已经决定起诉。

针对预付卡办卡时可能遭遇的风险,北京市商业联合会曾经发布过消费提示,提醒消费者购卡和使用,应关注商家经营可持续性,防范兑付风险。但商家的经营可持续性,消费者的获知途径比较有限。除了商铺租金是否在按时缴纳,《北京市单用途预付卡管理条例》里还提到,经营者应当向消费者出具载明经营场所租期的凭据。如

“

当被问及租期及经营状况时,一些商户含糊其辞,商场则不愿告知,而消费者能借助的信息查询平台,内容也不够全面。

果预付卡的消费期限超过了租期,就有可能导致风险。

记者随后走访并询问了20家培训机构,告知了租期或续约情况的仅有一半,并且当记者询问能否出示相关凭据时,对方都无法提供。

商场物业称是“机密” 官方平台信息不准

除了店铺的租期,记者也向机构询问了租金缴纳情况。20家机构中,仅有1家相对“开诚布公”,向记者展示了后台的租金缴纳系统。但不知为何,系统里只能查到2022

年和之前的数据。

想要验证其真伪,还要向商场进行核实。记者首先拨打了蓝色港湾商场对外公开的服务电话,对方称,无法直接提供物业电话,但可以转接诉求,并让记者等待回电,但之后记者并未收到来电回复;而在国瑞城和宝达大厦,记者联系上了对方的物业专员,但得到的回复是,商户的租期和租金缴纳情况属于商业秘密,不便透露。

在李娟看来,如果商户出现欠缴租金的情况,商场应该向消费者进行一些提醒。对此,北京嘉维律师事务所律师赵占领表示,消费者的想法可以理解,但目前并没有相关的法律法规,要求商场必须提醒或告知消费者商户的经营状况。

消费者就没有其他获取信息的办法了吗?记者搜索发现,北京市市场监管局开设了“北京市单用途预付卡服务系统”,但仅能查询到体育等少数几种类别培训机构的租期信息,文化艺术、科技等类

别的校外培训机构查询不到。

资金监管账户难查 有机构还刻意隐瞒

去年,针对营利性文化艺术类校外培训机构和青少年校外体育培训机构,北京市文旅局、体育局各自发布了预付费资金监管办法。根据规定,上述两种机构都应开通预收资金监管账户,且预收资金应全部存入账户。

记者向北京市朝阳区文旅局进行了咨询,工作人员称:“朝阳区有一个叫‘预付管家’的预付费监管平台,通过微信小程序可以搜到。平台上能查到的机构,都是开通了监管账户的。如果是在这个平台上报课缴费,钱是直接进入监管账户的。”

记者试用了一下,发现仍能搜到李娟报课的那家关门机构的信息,但在预付管家平台上线的课包和线下推销的课包不同,且销售刻意隐瞒了平台的存在。

□莫凡
北京日报客户端 10月22日

经世评谭

中国菜漂洋过海俘获外国胃

在距离成都3000多公里的马来西亚首都吉隆坡的街头,天府皇城坝、贡院里和酥小蒙的门口几乎每天都会排起长队,从早上7点开门迎客,到晚上12点关门,酥小蒙牛肉饼在吉隆坡平均每天要卖出3000多个。酥小蒙品牌创始人马志军指着贡院里和天府皇城坝的招牌介绍,海外的店铺也是这样的模式,饼、面条和火锅“三合一”。

今年初,商务部等九部门发布《关于促进餐饮业高质量发展的指导意见》,提出要加快中餐“走出去”。政策红利释放,开启新一轮中餐“出海潮”。据相关数据分析,预计到2026年,海外中餐市场规模有望近3万亿元。

如何让远在3000公里之外的外国友人吃上正宗的四川味道?“我们的厨师是从成都过去的,在那边进行传帮带。”马志军表示,解决了这一核心问题之后,就是原料的问题。制作火锅底料的原材料是精挑细选的,肉是当地新鲜的,从屠宰场到餐桌绝对不超过12个小时。

“美食是文化传播的最好桥梁,而且我们还是非遗美食。”马志军说。他希望5年之

后,能在全中国开300家连锁店,让更多外国人吃到老成都鲜香麻辣的味道。

“出海”之路并非一帆风顺。当前,我国餐饮业发展还存在不少问题和障碍。例如,市场结构过于分散,家庭作坊式的经营依然普遍,数量多、规模小、组织化程度低,区域性品牌、地方品牌居多,全国性品牌少,使得行业难以提升标准化程度、发挥规模效应、减少交易成本。这些都是制约中华美食“出海”的因素。

面对“卷”出新高度的国内餐饮市场,餐饮品牌多是基于发展空间的考量,选择“出海”寻找新增量。目前,中餐“出海”的主要市场以北美、西欧和东南亚为主,但也存在采购链、人才、本土化和营商环境等方面问题。其中,供应链的构建依然是许多品牌面临的巨大挑战。

多位业内人士认为,中国美食加速“出海”,不仅需要传统和创新之间找到平衡,还要通过积极创新避免同质化。同时,对传统菜品进行创新研发,重视对其背后文化价值的挖掘。

□董小红 吴晓颖
半月谈网 10月24日

聚焦

●国内首张太空旅行船票一秒售罄

10月24日18时,江苏深蓝航天有限公司(下称“深蓝航天”)在交个朋友淘宝直播间上架了两张次亚轨道载人旅行飞船船票。据深蓝航天董事长霍亮介绍,此次预售的飞船船票共计两张,每张订金5万元,直播间售价100万元。据悉,该亚轨道飞行任务计划于2027年执行,任务将采用深蓝航天的可回收火箭与载人飞船的组合形式,并在太空中经历不低于5分钟的失重环境。18点20分,两张船票在直播间刚一开售,便显示商品已经售罄。

□郑晨烨
经济观察网 10月24日

●报废车回收乱象亟待整治

近日,商务部等七部门发布关于加强报废机动车回收监督管理工作的通知。通知要求,各地商务、公安等部门依法依规严厉查处非法回收拆解活动,于2024年10月至12月开展为期3个月的打击非法回收拆解专项整治行动。报废车辆如果“超期服役”,无疑是一颗“定时炸弹”,随时可能“爆炸”。据悉,2023年我国报废汽车数量达到1680万辆,预计2025年将达到2200万辆。《报废机动车回收管理办法》中明确,未经资质认定,任何单位或者个人不得从事报废机动车回收活动。但据统计,我国报废机动车大约33%以上进入了非法拆解点。

□钱立功
《人民法院报》10月25日

●湖北消委会纠正电影票不能退“霸王条款”

今年8月起,针对网络平台电影票购买后无法进行退换的情况,湖北省消费者委员会和武汉市洪山区消费者权益保护委员会启动公益诉讼诉前机制,帮助影院修改退改签规则,纠正“霸王条款”,维护消费者合法权益。目前,武汉市洪山区15家影院在第三方猫眼、淘票票平台基本上符合退改签程序。湖北省消委会希望能以《消费者权益保护法实施条例》今年7月1日颁布为契机,对电影院进行摸底和排查,纠正“霸王条款”,完善影院退改签机制,更好地维护消费者的合法权益,营造放心舒心的消费环境。

□吴采平 胡翠兰 周文财
中国消费网 10月25日

●曹操出行加码无障碍出行服务

近日,曹操出行针对无障碍出行提出“巡网融合”解决方案,以“巡游车+网约车”的模式保障无障碍出行服务可持续发展。在需求扩大、企业入局和政策支持之下,无障碍出行的市场前景更加广阔,其市场规模将在未来5年达到数十亿元。“巡网融合”模式结合了网约车运营与传统出租车管理的优势,实现了线上预约与线下巡游无缝对接。对于行动障碍人士、孕妇、老人和儿童等特殊出行需求的用户,这种模式提供了更加灵活多样的出行选择,大大提高了出行的便捷性和覆盖面。“从公益角度来看,目前中国老龄人口越来越多,无障碍出行需求也越来越强烈,行动障碍人群也希望在出行过程中能受到平等对待和尊重。”曹操出行无障碍专车业务负责人王霖表示。

□赵熠如
《中国商报》10月22日