

自动售货机在我国的应用始于1992年。开始从日、韩等国引进旧机器摆放国内市场,后来国内企业自行研制和生产自动售货机,艰难创业,为国内零售业开辟了一片新天地

自动售货机在困难中前行

本报记者 任胜利

记者调查

华灯初上,在陕西省西安市解放路、长安路东大街的两旁,可以看到一个个三面闪光的箱体,将夜晚的西安装点得更加亮丽。这个箱体,就是经过亮化的街头自动售货机。自动售货机在一些发达国家应用非常普遍,在我国的安放和使用,也已经有10多年的时间,但一直没有全面普及,相关企业也步履维艰。

目前国内自动售货机市场走势已逐步明晰,自动售货机逐步从沿海经济发达地区和各大中城市向内陆和欠发达地区延伸

西安的决策

从1992年开始自日、韩等国引进旧机器摆放国内市场,到自行研制和生产自动售货机,我国各厂家、商家蹒跚起步,艰难创业,已为国内零售业开辟了一片新天地。有关数据表明:目前国内自动售货机市场走势已逐渐明晰,自动售货机逐步从沿海经济发达地区和各大中城市向内陆和欠发达地区延伸。自动售货机不仅方便群众生活,还能美化亮化城市。西安正是从自动售货机的这些优势,结合自己旅游城市的特点来决策,大力推动自动售货机的发展。

2003年3月,西安市政府召开专题会议,研究自动售货机的投放布点问题。此次会议议定成立自动售货机布点

项目协调小组。由市商贸委牵头,市政管委会、工商局、供电局、文物园林局和公安局交警支队为成员单位,负责协调自动售货机在西安的选址、审批、注册、施工等有关问题。对于自动售货机的投放布点,提出了要综合考虑用电、安全、便民和城市改造等总体规划因素,售货机要通体透明。要在不损坏市政设施的前提下合理布局,总量控制(初步预计投放600台)。为了使项目能顺利实施,要求市政、商贸、工商和供电等有关部门给予大力支持,密切配合,提供便利,及时办理相关手续,保证项目尽快启动。为鼓励投资,对于投放自动售货机的有关收费,考虑到该项目的长期占用性,给予优惠。为保证让自动售货机能够拉动经济发展,把当地两种以上名牌产品纳入自动售货机所用商品统一采购作为市场准入条件。

西安市政府的这一系列政策保证,激发了青岛澳柯玛公司的投资热情,他们很快成立了西安运营企业——三阳实业公司,负责专项实施自动售货机的具体工作。

很快,160余台自动售货机在西安市东大街、长安路等街、路两边出现了。一时间,成了西安媒体报道的一个热点,称之为“这家‘商店’没‘掌柜’”,市民们争相使用。

2006年6月,三阳实业公司提交了在西安再布放200台机器的申请,主要投放在西大街、雁塔路、西华门等地。市政府主管领导随即批示:“市政委、商贸局按原来精神办,但自动售货机布局一定要方便市民,不能成为广告机,应在全市合理布局,而不应集中在几条大街,特

别是西大街等处密度不能太大,要在总结第一批布局的经验及教训基础上,再认真研究一下,合理布局设置。”2008年3月,《西安市城市建设管理提升年实施方案》将自动售货机这个“城市家具”,列入到扩大建设的范围里。

西安发展自动售货机的经验在于,把自动售货机当作城市家具,不仅让它方便群众,还要让它美化城市;不仅是商业用品,还是公益宣传用品。

现代文明通过自动售货机的应用和普及得到更多体现。虽然亏损严重,但三阳实业公司一直在探索最佳运营办法

三阳实业公司的困境

160余台自动售货机投放后,运营管理遇上不少难题。三阳实业公司总经理邵一美介绍说,自动售货机运营管理是需要很大投入的。比如说,橱窗里的样品就先后变了3次,一开始放实物,结果是经常有人打破售货机偷走饮料和食品;于是就换成空瓶子代替实物,但还有人连空瓶子也不放过,最后被迫换成图片了。头3年里人为破坏造成的经济损失有10多万元。有的过路人找不到垃圾箱时,也顺手将手里的卫生纸、烟头等仍向自动售货机。

为了加强运营管理,三阳实业公司雇用了近百名下岗职工。有给机器上货的运营人员,有骑着电动自行车夜间巡逻的人员,有24小时接听电话处理投

诉的人员,有擦机器搞保洁的工作人员,还有检查维修人员等,麻雀虽小,五脏俱全。

队伍拉起来了,但后面的发展却没有跟上,投放600台的计划未能如期实现,导致投入大产出小,维持困难。再加上新鲜期过了之后,人们消费的好奇心理淡了,销售收入开始下降。刚投放时,一台机器一天收入700余元,以后每况愈下,现在一台机器一天收入不到100元。至去年8月,三阳实业公司自动售货机项目总体亏损300多万元。

2008年底他们与国内最大的国家级信息产业示范项目“利安电超市”联姻,签署了长期战略合作合同,共同推出适合有人值守“人机结合”崭新的售货机运营模式——“利安三阳爱心电微超(市)”:以售货机为平台,植入“利安电超市”的全部功能,实现集购物、缴费、IC卡充值等便民服务功能于一身。他们正计划在售货机机箱上安装电子公告牌,为公众提供信息服务。此外,这些自动售货机上安装的摄像头,既可监控针对售货机的犯罪,还对周边起到警戒作用。届时,它不仅服务于街头路边,还将服务于医院、学校、商场和写字楼等公共场所。这个计划如若实施,仅现有的160台售货机就能再安置近100名职工就业。

自动售货机的推广和应用,需要政府和商家有更广泛的共识,更深切的理解

共识促共赢

对于三阳实业公司面临的困难和问

题,西安市有关领导和部门很重视。3月初,西安市的有关领导专门考察了自动售货机运营情况。他们认为,自动售货机方便了群众,对自动售货机的发展要加大扶持力度。

此后,西安市政管委会主任雷英杰带领有关人员对自动售货机在西安市的发展进行了一系列调研,提出了进一步完善改进的建议和意见。3月底,雷英杰又与三阳实业公司负责人一起座谈,协调解决公司面临的实际困难。在座谈会上,邵一美介绍了前期正运营的一些自动售货机因道路改造将无法运转;后200台布放工作仍不能展开,投资无法收回等。雷英杰和市政管委会同志当即表示,在城市升级建设的过程中,如果遇有自动售货机要挪移时,一定先就近选好地点再拆装。对于后期200台自动售货机的布放问题,雷英杰也提出了建议,并做了具体答复。

雷英杰对自动售货机在西安的发展充满信心和期待,他说:“前不久,我到日本等发达国家考察时,确实随处都能看到用到自动售货机。我认为,在城市里安装自动售货机,使市民多一种消费途径,是好事。当初,市政府决定做这件事是很有前瞻性的,我们一定想办法把好事办好。我看,西安市自动售货机的容量不仅是600台,而是800台或者更多。但这里也有一个问题,就是规范和提升,市政管委会一定要在自动售货机摆放更合理、外表更美观、功能更突出、与市容更协调上,多为企业提供帮助和支持,使自动售货机对城市美化起到一个画龙点睛的作用。争取实现企业利益和城市发展的双赢。”

反 馈

5月3日读者来信版刊载题为《内蒙古巴彦淖尔市房管局个别领导干部假借亲属名义搞房地产开发》的记者调查后,我市领导高度重视,市委书记王素毅在第一时间作出批示:“欢迎人民日报对我市工作的监督批评……在核准事实的前提下,无论涉及什么人,都将依法依规进行处理,并在最短时间内解决问题。”5月4日,市委紧急召开常委会,专题研究和解决报道中所披露的问题,决定采取措施,全力整改。

(一)立即召开新闻发布会,通报有关情况,与媒体沟通,及时反馈情况。

(二)督促有关部门加快案件的调查审理。

(三)纪检部门直接审查涉嫌违纪问题,一查到底,如有违纪严肃处理。责令市房管局、临河区政府办公室被举报涉嫌违法、违纪的3名工作人员停职检查,责令另1名工作人员作出书面检查。

(四)建立市委各常委及政府领导包地区分工负责工作制度,统筹抓好政治文明、物质文明和精神文明工作。

(五)市委、市政府联合发文,通报批评临河区政府和市房管局党组,要求各级、各地、各部门引以为戒,改进工作。

(六)结合深入学习贯彻科学发展观活动,开展一次整风肃纪教育活动,教育各级公务员廉洁奉公,切实转变工作作风,提高工作效率。

(七)建立长效机制,落实接待记者、自觉接受舆论监督的工作制度。

(八)加大对涉访、涉诉积案化解工作,组织相关领导和部门排查,化解一批积案。

中共巴彦淖尔市委宣传部

呼 吁

群山环绕 信息闭塞 河北三市交界处 路不通

在河北唐山市、承德市、秦皇岛市三市交界处,有一个边缘化地带,它包括唐山市迁安县的最北部、承德市宽城满族自治县的东南部以及秦皇岛市青龙满族自治县的西南部,面积3400多平方公里,人口28万。该地区高山环绕,交通闭塞,经济落后,人称“被遗忘的角落”。

这一带远离县级以上公路,又有长城阻隔,南北相望,近在咫尺,却不能优势互补;人们生产生活中主要的交通工具是自行车、三马子和摩托车,出行非常不便,更别说经济活动了。多年来,这里的老百姓一直盼望有一条较宽敞较高等级的公路,特别是改善南北交通,让长城北面的人们能最便捷地进入唐山市和秦皇岛市,有效地实现三地经济互补。希望国家及河北省有关部门对我们这里的交通状况给予重视。

河北昌黎县五街石灰窑9号 潘桂文

隔村可相望 到达需绕行 归州镇何日贯通 “断头路”

湖北秭归县归州镇63条村级公路基本为断头公路。归州镇现有的11个村子是由原来的36个自然村合并而成的,全镇95%以上的村级公路是合村前修建的,由于当时缺乏统一规划,原来的村庄各修各的路,因此形成了现在一村多路而又不相通的现状。

如向家湾村,全村现有两条共计14公里的村级主干道,一条是卡王路6公里,一条是卡燕路8公里。这两条路原来分属3个小村,均以村口卡子湾为起点,自南向北平行而上,中间最窄处不过1公里,两路的终点相距也不过2公里。然而就是这2公里路,欲从王家湾到聂家坡、燕子岩,就得先从东边的王家湾走到卡子湾,再到西边的聂家坡或燕子岩。听得见、看得见的一段路,却因为不相接,要多走20多公里的冤枉路。贯通“断头路”,成了当地农民的期盼。

湖北秭归县归州镇 秦建华

编后:俗话说:要致富,先修路。改革开放以来,我国的公路建设突飞猛进,大部分地区实现了“村村通”。但还有一些边远山区村镇路况极差,土路、泥路、断头路,个别地方甚至没有出山的路,给群众的生产生活带来极大不便,也严重制约着当地经济的发展。从这两封来信可以看出,这里百姓对修通出山之路、断头之路是多么期待,多么渴盼!希望当地政府以新农村建设为契机,解决百姓出行难问题,让他们随时都能顺利地走出大山,看到外面的精彩世界,让他们少走些冤枉路。

读者论坛

“售后服务”莫成“诉后服务”

江西会昌县 许远生

电视、报纸上,常有这样的报道:某企业、某商场,在接到消费者投诉后,很快就派人对所投诉商品进行了维修或换新。初听时为之高兴,细一想则不尽然。消费者遇到产品出现问题,哪个不希望经营者及时给予合理解决而愿意采取投诉手段呢?

时下,确有一些企业目光短浅,看不到“售后服务”的特殊功能,只将它作为一种促销、营利手段。他们在产品销售前或在产品广告书上,说得天花乱坠,又是“终身保修”,又是“免费维修”,又是“上门服务”等。可是当产品真正出了问题,且不说上门服务,就是消费者找上门来,也是要公避而不见、要公百般推卸责任,迟迟不予解决。直到消费者迫不得已诉诸媒体,投诉到消协,甚至告到法院后,他们才匆忙出来进行“服务”,以致把“售后服务”变成了“诉后服务”。如此“诉后服务”,虽然问题最后得到了解决,但已给消费者带来了麻烦和苦恼,侵犯了消费者的合法权益,也使厂家和商家自身丧失了信誉,从而失掉了更多的购买者。

良好的质量,合理的价格,是产品占领市场、竞争取胜的保证,而良好的“售后服务”则是提高企业信誉,取得“第二次竞争”胜利的法宝。精明的有远见的经营者应该像抓推销产品那样切实抓好“售后服务”,不但要做好找上门来的“售后服务”,更要主动出击,做好跟踪服务,从而让顾客满意,自己受益,达到双赢。

监 督

山西武乡县故城信用社 8000元股金 3年未分红一分

我是山西武乡县石盘小学教师,2005年11月27日,我在武乡县故城农村信用社注入8000元股金,当时规定一年一次分配红利。2006年银行系统改革,武乡县农村信用联社统管股金时,不知道什么原因,没有把我的股金上报到县里,导致我3年来,既分不到红利,又退不出股金,拿着旧股金本干着急。

今年4月下旬至今,武乡全县股金又开始一年一度的分配红利,武乡县故城信用社依然搪塞推诿,拖着不给我处理。我给县联社办公室打电话反映,答应给查一下后,便再无音讯。

武乡县石盘小学 李 平



来自基层

百名安监人员 走访千家企业

——山东聊城市安监系统开展安全服务活动

为了认真开展深入学习实践科学发展观活动,突出活动载体,4月份以来,山东省聊城市安全生产监督管理局系统开展了“百名安监人员 进千家企业”安全服务活动。目前全市安监系统已走访企业1027余家,走访企业干部职工9700多人次,征得意见和建议727条,形成调研报告17份。为下一步制定安全生产规划,完善工作制度提供了重要依据。

为了开展好这次安全服务活动,聊城市安全生产监督管理局印发了《开展“百名安监人员 进千家企业”安全服务活动实施意见》和《“百名安监人员 进

千家企业”安全服务活动联系企业名单的通知》,对安全服务活动进行全面部署。聊城市安全生产监督管理局成立了局长任组长,领导班子成员任副组长,各县(市、区)安监局局长任成员的领导小组,负责安全服务活动的督促落实。

这次安全服务活动从4月10日开始,共分安排部署、全面实施和总结提高三个阶段进行。活动围绕企业新、改、扩建重大项目安全服务和安全管理、企业安全生产基本状况、安全生产法律法规的宣传教育、安全生产资金投入、安全隐患治理监控、安全生产监管工作中的难点和热点问题、企业对安全生产监

管工作的意见和建议共18大项27小项内容,采取现场走访、与企业主要负责人、安全管理人员和一线职工座谈、定点调研、问卷调查等方式进行。活动期间,以全市规模以上工商贸企业、危险化学品经营企业、烟花爆竹批发经营企业为重点,市、县两级安监局领导班子成员每人联系5家企业,每个科室联系10家企业。通过安全服务活动,基本摸清了企业安全生产管理现状和对安全生产监管工作的诉求。

围绕这次调研活动发现的问题,市安监局派出人员,带领教师和考核人员深入中通钢结构有限责任公司驻内蒙

古自治区包头市工地,进行现场培训和考试,为40名特种作业人员现场办理了特种作业人员操作资格证,解决企业因回聊城培训需要停产的问题;为了解决山东信发集团华宇氧化铝有限公司赤泥库安全生产许可证的问题,聊城市安全生产监督管理局多次邀请国家、省专家现场进行指导,帮助企业整改隐患,使其及时取得了安全生产许可证。聊城市安全生产监督管理局领导还将安全生产许可证送到企业手中,受到企业好评。

山东聊城市 张淑滨

责任编辑:王维香 刘建华
传真:(010)65368744
电子信箱:caibian3@pd.people.com.cn
欢迎读者发送手机短信至
10657502032531