

图与企业家谈“新”

河南许昌胖东来，一家企业带火一座城，被网友称为“没有淡季的‘6A级景区’”。围绕一些热点话题，记者近日与胖东来商贸集团董事长于东来进行了面对面交流。于东来分享了他对高质量发展的理解和对服务品质的追求。

——编者

“对‘人’的重视，是我们成功的关键”

问：您曾说，如果胖东来无法坚持自己的追求，可能会选择关停胖东来，这种追求指什么？

答：我年轻的时候，也干了很多工作，赔了很多钱。一直到1995年，才开始摸清做生意的门道。以前，我做生意亏了钱，就只想把欠别人的钱给还上。后面有能力了，就想像雷锋、焦裕禄一样服务社会。具体怎么做呢？如果我开超市，能让老百姓买到放心的产品，我也是在做一个有追求的人。

问：员工高薪酬、高福利模式，违反商业逻辑吗？

答：我不这样认为。1999年，我挣了1700万元，年底就决定拿出50%分给员工。你对员工好，员工对顾客好，顾客对社会好，这就形成了良性循环，企业也会向善向好发展。

对“人”的重视，是我们成功的关键。我和不少企业家是好朋友，平常会分享一些经营心得。他们的企业有些地方可能不成熟，我的性格也有点急，就来帮着调整。只有去尊重员工、成就团队，企业才能做得更长久。

问：这种经营模式是可借鉴、可复制的吗？

答：胖东来的经营模式有可借鉴的地方，但要完全复制并不容易，也没必要。因为每个企业所处的环境、文化和团队都不一样。我们的模式是基于对员工、顾客和社会的理解逐步形成的。如果其他企业只是照搬一些表面做法，比如高薪酬、高福利，而没有真的理解，是很难成功的。

问：面对一些网络上的质疑，您怎么看？恶意谣言给企业发展带来哪些困扰？

答：这几年关注的人多了，表扬的多、骂的也多，这都正常。网络流量是一把“双刃剑”。它能让更多人关注胖东来，了解我们的经营理念、服务和产品。但如果过于追求流量，忽视了企业经营的本意，那就是本末倒置。胖东来能有今天的关注度，不是因为刻意追求流量，而是一直坚守自己，用心服务顾客，做好产品质量。

有的质疑是有道理的，我们立即整改。有的质疑带着恶意的诋毁，企业发展可能因片面攻击被全盘抹杀。对此，我们不能置之不理，得采取措施维护自己的合法权益。我希望相关法规能够再完善、再细化一些，让造谣行为被及时遏制。

“我们不想为了规模，牺牲品质和顾客体验”

问：有些企业通过压低供应商报价来增加利润，并将这种模式作为零售行业的规则，对此您怎么看？

答：这是短视的，不利于整个行业的健康发展。很多企业“内卷”竞争，打价格战，很辛苦，自己到最后也赚不到钱，还把自己“卷”死了。商品的毛利率不能太低，太低了，不尊重商品。

如果让我提建议，企业要在品控上多下功夫。产品不好，就改产品。把不那么好的产品下架，把值得信赖的产品上架；员工能力不理想，要给员工多培训、涨工资。

问：胖东来关闭了一些还在盈利的店铺，背后是怎样的商业判断？

答：关闭一些还在盈利的店铺，是因为我们更注重企业的经营质量。我们制定了1000多种、数万页的操作手册，涵盖不同业态、部门和岗位，并且一直保持动态更新。有了手册，还要保证都能落到实处。有些店铺虽然盈利，但可能在经营模式、顾客体验等方面存在一些问题，不符合企业的发展理念，那我们宁愿把店关了。我们不想为了规模，牺牲品质和顾客体验。

问：目前胖东来还没有走出河南，这是为什么？深耕一城和走向更广市场之间应该怎样选择？

答：在追求做大做强与做精做久之间，我

用真诚换取信任，用信任赢得市场

本报记者 王乐文 方敏 张文豪

胖东来商贸集团董事长于东来访谈

们认为做精做久是基础。只有把企业的经营理念、产品质量、服务水平等都做到极致，企业才能长久发展。现在，我们会先把现有的店铺经营好，不断优化管理和服务，等条件成熟了，再考虑要不要在合适的地方开设新店。

胖东来无意成为一个全国连锁品牌或跨国商超巨头，我们的发展看重质量而非数量。我希望胖东来做一个样板、一条鲇鱼，能激活整个行业的服务升级，能有更多的企业实现高质量发展。

问：有人说，胖东来通过诚信制造了竞争优势，是这样吗？

答：商业不仅是逐利，从长远来看，更应该建立信任。胖东来这些年坚持让“诚信”两个字落地生根。我们严格执行“无理由退换货”政策，设立“500元投诉奖”，看似增加了企业成本，实际上换来了口碑。

坚守诚信不仅是一种道德选择，也是一种商业智慧。我们花费大力气建设中央厨房生产豆芽等食品，利润很微薄，但仍然坚持去做，就是为了满足群众的需要。胖东来选择了一条难而正确的路——用真诚换取信任，用信任赢得市场。现在的实践证明，我们走对了。

问：胖东来的一线职工不必层层上报，就能对顾客需求做出即时回应。职工赋权和企业管理是如何统一的？

答：我们相信员工，给予他们充分的信任。我们认为员工在一线，最了解顾客的需求，赋予他们权限能让服务更高效、更贴心。同时，我们通过完善的培训和企业文化建设，让员工明白自己的责任和使命。职工赋权和企业管理是通过公平的制度、充分的信任以及文化的引导来实现统一的，目的是让员工有家的感觉，为顾客提供更优质的服务。

问：有人认为当前消费降级，对这种观点您怎么看？在全方位扩大内需、提振消费的背景下，民营企业如何确定自己的发展节奏？

答：中国的经济是一片大海。14亿多人口的消费体量，这是其他国家比不了的。有的人唱衰中国经济，说消费低迷。你来胖东来的店里看看，就明白了，哪里低迷？有的人不花钱，有没有可能是因为产品和服务质量低，使用或体验不舒服？

现在我们国家很多地方都走在了世界前列。我们走自己的路，有自己的节奏，不用把弦绷得太紧。有些方面降一降，发展速度合理一些，品质更高了。

问：企业的发展离不开良好的营商环境，政府和企业应该是什么样的关系？

答：政府对企业的支持至关重要。政府在各方面给了我们很大的支持，让我们更专注于经营。在商超路口，有交警协助执勤；出现网上侵权，知识产权、市场监管等部门能主动帮忙。

当前，营商环境不断优化，为民营企业提供了很好的发展机遇。一个好的营商环境，是大家一起创造的。如果相互拆台，彼此失去信任，都会受损。

问：面对当前的挑战，如何发挥新时代企业家精神？

答：民营经济在中国很重要，是不可忽视的力量。如果有更好的民营企业成长起来，我们国家就会有更好的发展。1999年，我去了上海。通过上海这个窗口，看到了世界。当时，家乐福是我学习的对象。现在，不少国内外的商超来许昌参观。中国的经验，世界也可以借鉴。大家都希望能有真诚美好的发展环境，我们不能光是希望别人去干、国家去干，自己也要干。作为企业家，有能力为国家分忧是多好的一件事。发挥新时代企业家精神，就是一起推动社会往更美好的方向发展。

各地工商联助力民营企业融入全国统一大市场建设——

当好桥梁纽带 赋能民企发展

本报记者 杨昊

责任明确、闭环管理”的问题清单；

……

越来越多民营企业精准、及时地掌握惠企政策，让政策红利从“纸上”落实到企业的“账上”，服务企业“零距离”落地生根。

解决痛点难点 搭建供需对接平台

2024年11月，湖南省宁乡市工商联组织29名企业家走进湖南长峰电力集团，开展“产销对接交流沙龙”活动。企业家实地考察生产流程，围绕产品应用场景、经营管理等主题展开研讨合作。组织产业链对接会、产销沙龙等活动，促成多领域企业达成采购协议；推出“协同采购”平台，将280家会员企业分组精准匹配，促成50余对合作……宁乡市工商联加强企业间联系，推动域内企业形成上下游协同的产业融合模式。

当前，各地工商联积极搭建企业供需对接平台，鼓励大型民营企业发挥示范引领作用，带动上下游产业链企业融入全国统一大市场建设，积极扩大有效投资，促进形成供需互促、产销并进、畅通高效的国内大循环。

河北省秦皇岛市工商联开展“链接百企千企·助力经济循环”资源对接活动，通过搭建平台、整合资源、优化服务，推动工商联会员企业间开展产业链上下游、产供销、大中小企业精准对接，促进生产要素高效流动。

湖北省武汉市出台服务民营经济“金桥计划”，为科技型中小微企业搭建与孵化器、创投机构、科研院所、大型企业及政府部门之间的对接桥梁，形成一批创新能力强的特色产业集群。

各地工商联还积极推动企业管理创新、技术升级，激发民营企业内生动力和创新活力。

7月10日，“全国工商联创新型成长型民营企业赋能对接活动”在广东省广州市广州民营科技展中心举行，为创新型成长型民营企业搭建交流合作、赋能发展的优质平台。政府部门、企业代表、金融机构、专家学者等近200人参加，多家智能制造企业进行精彩路演，集中展示在工业机器人、新能源、半导体等领域的最新科研成果。

(闵清涵参与采访)

建设全国统一大市场是构建新发展格局、推动高质量发展的需要。

民营经济是推进中国式现代化的生力军，是高质量发展的重要基础。今年上半年，全国新设民营企业434.6万户，同比增长4.6%。作为党和政府联系民营经济人士的桥梁纽带，各地工商联通过加大惠企政策宣传力度、搭建交流合作平台、优化法治化营商环境，切实提升民营企业的获得感，为建设全国统一大市场注入动能。

宣传惠企政策

打通政策落地“最后一公里”

“中小企业研发费用归集如何匹配三类政策标准？”“技术合同登记与三新认定如何协同申报？”今年7月，北京市海淀区工商联主办的“科创‘政’开讲”系列政策宣讲会在数字谷5G元宇宙体验中心举行。北京市科技政策宣讲团围绕重点政策进行解读，吸引众多新兴科技企业代表参与。海淀区工商联相关负责人介绍，未来将持续搭建政企沟通交流平台，及时传递各类惠企政策，不断激发企业创新活力。

近年来，各地工商联深入开展“进企业、解难题、送政策、促发展”等活动，通过调研、座谈等形式，精准把握企业需求，推动惠企助企政策落实。同时，常态化开展法治保障政策措施落实情况调研，打通市场准入、招标投标、政府采购等方面平等对待政策落地“最后一公里”。

河北省各级工商联累计走访企业及商会1456家，帮助民营企业解决各类问题诉求387项，开展政策宣讲、专题培训活动240场次，通过“数字工商联”平台推送涉企政策365条、政策解读114条，切实帮助企业解决实际问题；

针对中小微企业和个体工商户，广东省工商联与省税务局等部门深入开展“春雨润苗”专项行动，推动税务部门运用税收大数据，精准推送税费优惠政策，通过“一企一策”定制化解决方案，变“人找政策”为“政策找人”；

浙江省温州市鹿城区工商联织密企业需求信息网，构建“上下联动、多方协同”助企体系，通过“面对面交流+问题台账”模式，精准收集政策落实、融资贷款、人才引进等诉求，形成“来源可溯、

运送旅客超一亿人次

我国最北高铁迎来开通十年

本报记者 郭晓龙

清晨6点，黑龙江哈尔滨站的站台上，动车组列车准点发车，驶向齐齐哈尔。

8月17日，我国最北高寒高铁哈齐高铁迎来开通运营10年。10年间，哈齐高铁累计安全运行超8189万公里，运送旅客超1亿人次。

2015年开通运营的哈齐高铁，覆盖黑龙江省半数人口、六成经济总量，将哈尔滨至齐齐哈尔的旅程从5小时压缩至1小时24分。从初期每日20对动车组，加密至54对。

“在哈尔滨品西餐，在大庆吃炕烤，到齐齐哈尔直奔烤肉店。”北京游客陈宇星展示着社交媒体推荐的“高铁美食地图”。哈齐高铁不仅拉近了时空距离，更激活了沿线冰雕雪塑、石油研学等特色资源，促进了人才流动与产业融合。

在冬季平均气温低至零下30摄氏度的极寒环境中，列车如何以250公里时速行驶？破冰前行，离不开科技护航。

清晨，齐齐哈尔供电段工长申宇航登上综合检测车“试跑”全线。“车上搭载的供电安全检测监测系统，每秒能拍下17张高清照片。”申宇航调出一组标记着“极寒天气”的组图介绍，“接触网上微小的冰凌、螺丝的细微位移，都逃不过它的‘眼睛’。红外探伤像B超一样，精准发现因极寒产生的细微隐患。”这些冬季积累的“病例”，会被反复分析，用来优化维护方案。

在哈尔滨动车段，工程师张成一轻点鼠标，屏幕上跳出几张标记着“2024—2025冬”的高清图像。“深色区域是去年冬天动车组运行故障图像监测系统抓拍到的典型结冰点。”张成一指着屏幕说，“系统上的几百个高速摄像头会为呼啸而过的列车拍‘全身照’。系统还能‘看懂’照片，哪里结了冰，哪里的零件可能被冻住，助力精准启动分级除雪预案。”



图①：列车行驶在哈齐高铁线上。

原勇摄（新华社发）

图②：哈尔滨站站台上，旅客众多。

马赫摄（影像中国）

2025年中国(广州)跨境电商交易会闭幕

本报广州8月18日电（记者李刚）2025年中国(广州)跨境电商交易会17日在广东广州闭幕。本次交易会以“外贸新动能·数字新未来”为主题，1000多家供应链企业、42家跨境电商平台及近200家生态链服务商参展，吸引了国内外超6万名专业观众。其中，广东共有594家企业参展，广州美妆、佛山家电、中山灯饰、汕头玩具等18个优势产业带以产业联盟形式设立主题展区。

交易会举办了超30场线上线下主题论坛活动，为跨境电商参展企业和采购商提供丰富的对接机会，助力跨境电商企业把握新机遇、实现新发展。

河北行政村5G网络覆盖率达93.0%

本报石家庄8月18日电（记者史自强）记者从河北省通信管理局获悉：截至今年6月底，河北省农村宽带用户从2015年的425.9万户增长至1492.0万户，增长250.3%。

“十四五”以来，河北省持续推进农村地区“双千兆”网络建设，提前实现“乡乡通5G”目标，行政村5G网络覆盖率达93.0%。河北省持续推进农村地区通信基础设施建设，夯实农村数字化发展底座，10年来累计建成农村宽带接入端口2423.6万个；组织开展农村通信线路维护专项治理、“信号升格”专项行动、提速降费等一系列着力解决城乡差别的工程，实现有人活动海岛、大陆海岸线5G连续覆盖。

国内多数模型训练使用中文数据占比超60%

本报北京8月18日电（记者王云彬）记者从国家数据局获悉：中文数据在国内大模型的训练性能提升方面发挥着重要作用。国内多数模型训练使用的中文数据占比已经超过60%，有的模型达到80%。中文高质量数据的开发和供给能力持续增强，推动我国人工智能模型性能快速提升。

在人工智能时代，Token（通常所说的词元）是处理文本的最小数据单元。国家数据局局长刘烈宏介绍，2024年初，我国日均Token的消耗量为1000亿，截至今年6月底，日均Token消耗量已经突破30万亿，1年半时间增长了300多倍，反映了我国人工智能应用规模的快速增长。