

网上中国

云中漫笔

新零售带来新体验

本报记者 刘 晓

从“无人超市”到“半小时送达”，“新零售”的成长引爆了线下消费的新热潮。有分析预测，到2022年，我国新零售的整体市场规模将达1.8万亿元，成为消费持续增长的重要推动力。

近年来，众多传统零售商和互联网企业运用大数据、人工智能等先进技术手段，对商品生产、流通与销售过程进行升级改造，对线上服务、线下体验以及物流进行融合，为消费者创造了便利的新场景，为消费生活带来了更多惊喜。

打通线上线下渠道

在盒马鲜生体验店里，消费者既能看到活蹦乱跳的生猛海鲜，也可以购买搭配好的食材回家做，如果不方便自行提货，还可以下单后等待送货上门……如今，像盒马鲜生这样的线下生鲜超市，越来越多地出现在人们的生活中。

线下超市的“扎堆”，是资本及企业竞相入局的如实写照。无论是阿里、京东、美团等电商，还是永辉、苏宁等传统零售企业，都开始在线上结合的模式下发力。除了生鲜超市外，无人值守商店、无人仓配、门店科技等零售新业态也不断涌现，消费者的购物体验越来越丰富。

新零售打通了线上线下和物流的全渠道，也让零售业的创新变革持续升级。而变革的驱动力，则是解决电商发展与传统零售的“痛点”。

业内人士指出，电商发展的核心是用户流量，但随着流量红利的减弱，电商获取用户的成本增加，因此需要寻求新的发展模式。与此同时，随着电商的发展和冲击，传统零售商家已经无法满足用户的多样化需求，同样需要一个打通线上和线下的共享平台。以往线上和线下是割裂的，现在则要一起牵手，共同赢得消费者。

国美零售控股有限公司执委会主席、国美零售服务总裁何阳青说，与传统零售相比，新零售要解决的最核心问题是送货速度。因此，要具备线上电商加线下实体店，加上移动实体端的分享。这样的零售，才能全面满



顾客在北京某新零售社区便民店体验、选购。新华社记者 李欣摄

足用户需求。

技术发展催生新模式

新零售的发展，离不开技术“法宝”的支撑，大数据和人工智能等技术正成为零售变革的核心力量，催生着消费新业态、新模式。

在无人超市购物时，店内的屏幕可以自动识别消费者，消费者的购物经历、喜好等都能被系统记录下来。下次购物时，消费者可以得到系统的购物推荐，获得更好的消费体验。除此之外，大数据还能实现物流资源的优化配置，做到快速送达。

盒马鲜生创始人侯毅说，在盒马鲜生，商品、顾客、供应链是数字化的，

每一次零售交易都是一次数据的重新计算。顾客的大数据让零售企业的库存、供应更精准，用算法、建模来分析货物供应量的设置；商品货架信息也是后台实时调整，减少到一定程度自动预警；门店天花板上的传送带，让外卖的分拣可以分区、专人完成。

波士顿咨询公司全球主席汉斯-保罗·博克纳曾指出，新零售不是一次性的交易，预测和创建客户需求，为客户提供持久的满足是非常重要的。而这都离不开大数据的支持。他认为，新零售需要好好进行数据分析，从大数据中挖掘客户的需求，尽可能地接近消费者，与消费者互动，提升客户体验，同时对供应链进行数据化管理，更好地了解客户的需求。

挖掘更多应用场景

专家认为，未来新零售将改变商品流通方式，重新构建我国以数据为中心的零售模式。从线上线下融合到无人店体验，未来消费有望产生更多新场景。目前，虽然对新零售的讨论和布局很多，但应用场景还有待持续发掘。

侯毅说，新零售不是“线下+手机软件”的简单结合，零售重构是一个动态进展过程。目前盒马在部分门店引进大量服务类行业，通过这些测试来判断是否带来能效、坪效和供应链效率提升，消费体验是否升级，新技术应用场景是否被扩充，做未来消费新业态的“试验田”。

其他企业也开始加快布局：京东将AR、VR技术推广到线下门店和物流等场景；苏宁借助人工智能技术推出“机器人团队”，在采购、销售、配送等零售环节发挥作用。专家预计，新零售下一步会走向商业的本质，利用消费端大数据指导生产，从而在消费升级中找到消费品制造的转型方向。

何阳青指出，零售无论怎么改变，充分满足顾客需求这个根本不会改变。消费者个性化、差异化的需求在增长，逐渐取代过去的功能型、满足性的需求。无论用什么技术，核心是如何与用户进行更深层次的交互。

也有业内人士表示，目前中国新零售的场景更多地基于成熟的电子商务环境和完善的数据系统以及发达的物流配套措施。但对跨境电商来说，如何在基础设施服务和大数据积累不足的情况下实现转型，有待寻求更好的路径。

「明厨亮灶」需网络平台「刮骨疗毒」

海外网 王法治

一键下单、网上支付、送餐上门。随着移动互联网技术的发展，网络订餐成为中国都市年轻人的高频消费场景。然而，一些外卖平台商家无照经营、违规操作、虚假宣传等问题屡屡被媒体曝出，食品安全话题时常挑动着社会神经。

近日，多家电商平台联合启动了食品保健食品反欺诈反虚假宣传电商联盟，并发布《食品保健食品反欺诈反虚假宣传公约》。这种以公约的形式维护行业公平和正当利益的做法比较常见，但针对网络餐饮这一细分领域的行业自律尚属首次。

不论联盟还是公约，其意义不仅在于体现了网络餐饮行业自律意识的觉醒，更在于可以配合相关法律法规的落实。去年，国家市场监督管理总局颁布《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》，鼓励网络餐饮服务提供者践行“明厨亮灶”倡议。所谓“明厨亮灶”，即让食品加工制作过程通过监控视频在第三方平台公开，让商家在阳光下接受公众监督。尽管实现“明厨亮灶”的愿望，还存在诸如商家热情不高、设备耗资较大等主客观障碍，但各大电商平台行动起来，刀口向内，已经显示出其“刮骨疗毒”的决心。电商平台具有较强的智能定位、数据分析、趋势评估等科技能力，若能使用得当，能够有效地将法律法规落到实处。

民以食为天，食品安全无小事。党的十九大报告提出：“实施食品安全战略，让人民吃得放心。”当前，“互联网+餐饮”的模式逐渐为中国老百姓所接受，网络餐饮也日益成为市场监管的重点。网络餐饮安全链条长，从制作、分装到消费者食用的各个环节都存在风险。尽管近年来形成了以新修订的《食品安全法》和《电子商务法》为代表的法律法规体系，对责任主体、监管重点、惩戒规则等方面作出规定和解释，但在操作层面仍侧重于事后追责。行业联盟通过鼓励送餐人员举报商家的违法违规行为，有助于形成平台、商家、配送员之间互相监督的“循环链”，共同构筑互联网餐饮线上线下的“同心圆”。

行业自律在落实，政府监管重指导，二者相互配合，在保障消费者的健康权益的同时，也推动了互联网技术与餐饮行业深度融合，为经济发展提供新动能。众所周知，中国经济进入新常态后，产业结构优化、经济转型升级的需求日益迫切。互联网技术成为引领社会生产变革的活跃要素，互联网产业也成为经济发展的重要引擎。据统计，2017年外卖市场规模突破2000亿元大关，预计2018年将达到2430亿元，市场潜力巨大。因此，必须以壮士断腕的勇气“刮骨疗毒”，只有这样，互联网产业才能与经济社会融合发展，互联网发展成果才能更好地惠及民众。

互联网大咖秀



艾朗吉·艾林：

看重管理者的责任

海外网 吴正丹

考勤是一个公司人力资源管理的基础性环节。如果让员工在加班、请假等事务上被繁琐的流程所困，势必引起抱怨、影响士气。克罗诺思就是一家为劳动密集型产业提供人力资源管理解决方案的公司。公司首席执行官艾朗吉·艾林认为：处理好劳动力管理的工作，对企业竞争力的提升影响深远。

克罗诺思公司是艾林的哥哥和其他两位创始人一起建立起来的。“希望轻松记录员工考勤”这样一个念头，促使公司研发出了世界上第一台基于微处理器的打卡钟。如今，克罗诺思已是一家拥有5000多名员工的跨国公司，为全球3万多个组织的4000多万雇员提供考勤等劳动力管理服务。

艾林大学毕业就进入了克罗诺思，当时他什么活儿都干——打扫厕所、接电话、做销售、上门安装，每个工作都干得尽心尽力。哥哥退休之后，艾林便接管了公司。

或许正是在基层工作的经历使得艾林对于企业管理有着深刻的见解。他认为，管理者不一定能够看清自己对于下属的影响力究竟有几何，作为公司的管理者，必须反复思量自己的言行。而且，通常人们宁愿跟随伟人去做糟糕的工作，也不愿意跟随小人去完成伟大的事业。可见，管理者是否优秀，对于企业的影响何其之大。

接管公司的时候，艾林已经在克罗诺思奋斗了26年。由于看重管理者的责任，艾林一度变得有些畏首畏尾。他坦言自己一度不习惯哥哥不在身边，无法找他征询意见，甚至变得犹豫不决，很难爽快地做出决断。花了半年时间，艾林才扭转了局面，他对自己说：“既然独挑大梁，就要有个掌门人的样子。”这几年，克罗诺思的事业越做越顺，已经成为销售额12亿美元的软件巨头，信心满满的艾林告诉其他初出茅庐的首席执行官：“越早进入角色，你就越有机会成为伟大的管理者。”

重塑农村青少年的精神世界

本报记者 张鹏禹

农村青年回忆起童年生活时，总是充满着童真与野趣，逮蚱蚱，捉蚂蚱，钓小鱼，捉螃蟹……俨然一副可上九天揽月，可下五洋捉鳖的自豪神情。

然而，随着智能手机和互联网游戏的普及，那种亲近自然的乡村生活被打断了，孩子们开始宅在家里，沉浸在屏幕的世界里。三个一群，五个一伙在田间地头奔跑的少年身影不见了，和陌生网友的线上交流代替了呼朋引伴的社会现实交往；孩子们田园牧歌式的欢声笑语少了，农村渐渐变得寂静无声。

农村成网瘾重灾区

随着青少年上网人数的激增，网瘾日益成为困扰学校、家庭和社会，危害青少年身心健康的疑难杂症。中国互联网络信息中心发布的《中国青少年上网行为调查报告》显示，2015年青少年网民规模达2.87亿，其中农村青少年网民比例为27.6%。王者荣耀、英雄联盟、魔兽世界、大话西游等游戏已经成为不少农村青少年课外活动的全部。

目前，世界卫生组织发布的第11版《国际疾病分类》已将游戏障碍列入成瘾行为障碍。国家卫生健康委员会发布的《中国青少年健康教育核心信息及释义（2018版）》提到，网络成瘾指在无成瘾物质作用下对互联网使用冲动的失控行为，表现为过度使用互联网后导致明显的学业、职业和社会功能损伤。除了游戏成瘾外，网络成瘾还包括色情成瘾、信息收集成瘾、网络关系成瘾、网上赌博成瘾、网购成瘾等。

网瘾不是中国社会独有的问题，首先出现这一问题的是互联网普及率更高的发达国家。美国哈里斯调查公司2007年的一项调查发现，大约85%的青少年有不同程度的网瘾问题。日本厚生劳动省8月发布的一份调查报告显示，日本大约93万名中学生上网成瘾，比5年前的数量翻了一番。上网成瘾在中国呈现出一定的特殊性，贫穷落后的农村地区反而成为网瘾泛滥的重灾区。

留守儿童教育缺位

“问渠那得清如许，为有源头活水来”，提出青少年网瘾问题的解决方案必须综合分析导致这一社会问题的复杂原因。农村留守儿童的教育缺位是导致网瘾泛滥的因素之一。城乡二元体制使得中国有近2.87亿的农民工，大量的农民工子女留在农村由爷爷奶奶、姥姥姥爷照料。对孙辈的溺爱、对网瘾危害的认识不足等原因导致农村青少年的实际监护人不能有效引导孩子在课余时间从事积极健康的文娱活动。

此外，农村文娱活动相对匮乏，公共文化设施建设相比城市还很落后。图书馆、博物馆、儿童剧院、手工作坊等文化空间在城市里随处可见，城市青少年可以在课余时间参加丰富多彩的文娱活动，这在农村很难想象。最后，互联网企业挺进中小城市与农村市场，瞄准了农村青少年这一数量庞大的消费群体。当一二线城市市场逐渐饱和时，网游、直播、网购企业花大力气抢占农村市场，自控能力比较弱的青少年中招也就在所难免了。今年上半年，我国游戏市场销售收入1050亿元人民币，巨大的利益驱动下，如何在促进游戏产业蓬勃发展与营造青少年健康成长环境之间找到平衡点是一个老生常谈的难题。

亟待各方共同努力

解决青少年网瘾问题不可能一蹴而



河北省衡水市文产局工作人员在衡水市梁口镇一家网吧巡查。新华社记者 王 晓摄

就，需要政府、企业、学校、家庭等共同努力。我国城乡二元体制在短时间里很难破除，留守儿童问题还将长期存在。目前，政府已经积极展开行动，《关于严格规范网络游戏市场管理的意见》要求网游企业不能片面追求经济效益，低俗营销，诱导消费；《综合防控儿童青少年近视实施方案》要求控制新增网络游戏上网运营数量，采取措施限制未成年人使用时间。同时，《乡村振兴战略规划》提出要健全公共文化服务体系，增加公共文化产品和服务供给，广泛开展群众文化活动，为丰富乡村文化生活提供了抓手。随着乡村文化活动的进一步丰富，虚拟世界的吸引力会逐渐减弱。

一些网游的即时奖励机制在心理学上抓住了青少年的要害，无止境的层层闯关、团队捆绑等手段让人轻易上瘾。

早在2005年，盛大、网易等7家知名网络游戏公司就签署了开发、实施《网络游戏防沉迷系统》责任书。尽管目前防沉迷系统的效果还不尽如人意，但在国家政策与社会舆论的压力下，越来越多的网游企业正在认识到社会责任的重要性。网瘾只是青少年心理问题的表象，其背后的根源是精神世界的空虚。农村青少年的现实生活出现了问题。父爱、母爱的缺失，同龄玩伴的排挤，兴趣爱好的匮乏，情感世界的贫瘠都会把青少年推向虚拟世界。重塑农村青少年的精神世界就是要通过学校教育、家庭引导、朋辈示范，多方努力，培养青少年健康向上的兴趣爱好，向他们提供丰富多彩的文化活动，让他们感受到亲情、友情的力量，使他们的精神和情感世界变得充盈美好。这才是抵御网瘾的不二法门。