

# 服务之道才是电商逐鹿的“下半场”

■ 邓海建 媒体人

市场快速迭代,桑田已然沧海。  
八年不痒的“双11”购物狂欢即将登场。花式套路、专业挖坑,令消费者感叹没有奥数功底断不敢“迎战”。阿里的最新说法是,“在商业力量、科技、大数据驱动下,双11已成为一场全球范围内的社会大协同”。而另一边,就在10月的最后一天,居理新房联合京东房产在苏州召开以“不怕讲真”为主题的房产双十一发布会暨“阳光计划”签约仪式。他们的提法,是“房产真电商”。(11月1日新华网、10月31日苏州新闻网)  
中国电商市场虽大势已定,作为新经济业态之典范,却依然有着风展腾挪的巨大空间。顶层设计屡次强调,“房子是用来住的,不是用来炒的”。这一决策

定位直接使得2017年房地产市场调控生态渐次变轨,传说中的“长效机制”正在悄无声息地加紧闭环。一方面是“住有所居”的美好需求,另一方面是低端发展的租售市场——这种结构性矛盾,庸俗地说,是推高房价的重要肇因;客观而言,是中国房地产市场不够成熟的集中体现。  
阿里也好,京东也罢,对地产的敏锐触觉显然是业务拓展的战略选择。但不得不提,如果仅仅只有电商平台、如果依然停留在线上的“上半场”,住房这种特殊商品的交易,自会变得更为矛盾而纠结。有个数字,值得一提:去年,国家发改委发布的《2016年“双十一”网购节综合信用评价报告》显示,2016年受理涉及“双11”网购节的投诉案件中,促销优惠不实是消费者投诉最为集中的问题,占比62%,主要包

括优惠条件限制多、优惠承诺不兑现、保价承诺不保价等。试想,如果房子也在这样的市场环境中“促销”,只怕不仅是消协不得安生了。  
于此而言,线下专业服务,才是链接线上交易、匹配线上供需、导流线上效能的必然选择。从这个意义上说,京东与居理新房的联姻,大概是线上与线下的互补,其结果虽有待市场的检阅,但在营销模式上的确能“查漏补缺”。在这个模式里,如果说电商平台是连接、赋能和定制的第一环节,那么,居理新房等专业服务机构就是落地、延展和增益的最后一环。这当然不只是对一家电商的战略选择有预言意义,更重要的是,它给电商在地产、健康、教育等特殊品类的销售中,提供了一个最优化的路径选择:线上电商+线下服务。

十九大报告提出“建设现代化经济体系”,其中很重要的一部分就是“支持传统产业优化升级,加快发展现代服务业”。就像网络成为传统媒体一样,电商迟早也会成为传统产业。电商平台如何“优化升级”,与现代服务业的有序对接是值得尝试的选择。当然,这需要两个前提:一是市场呼唤更多类似居理新房这样的专业服务机构,二是电商平台需要从“高处不胜寒”的线上走下来。可以想见的是:即使是淘宝这样的“散货”中心,如果线下专业服务能力像当年的邮政网点一样遍地普及,别说爆仓的“双11”,就是平时网购,也会更舒心几许、更和谐几分。  
一句话,服务之道才是电商逐鹿的“下半场”。别只盯着“双11”的人气和荷包,还是在服务阶层与消费权益上来点创新之举吧!

# 搞定旧家具须构建产业盈利机制

■ 张全林 职员

家里装修翻新,一些保存完好的旧家具却不知道如何处理,比如旧沙发、旧床垫,旧货市场不收,废品站不要,在网络平台上转卖处理周期太长,当垃圾又不知该扔哪儿,最后只好花一笔钱请人上门搬走。记者调查发现,不少市民都遇到过这样的问题。那么,有没有什么新的办法能解决这一问题呢?(10月25日《福州晚报》)  
根据住房和城乡建设部《大件垃圾收集和利用技术要求》定义,大件垃圾包括废旧家具(床垫、沙发、书柜等),家用电器和电子产品,还包括其他的大件垃圾,如厨房用具、陶瓷、玻璃、金属、橡胶、皮革等各种大件物品。大件垃圾由于复杂多样、含有各种有毒有害物质、不易降解、容易成为污染源,形成二次污染。此外,大件垃圾体积大,占用土地,因此,长期堆放大件垃圾会造成危害。住房装修、搬迁,居民废旧家具更新过程中产生大量的大件垃圾,居民不知如何处理、随意丢弃,在一些地方摆放在公共区域的无主大件垃圾不断增多,已成为一个困扰。  
大量的旧家具应该属于再生资源,以往多是与其他生活垃圾一同压缩然后填埋,浪费资源。各地环卫部门也为此想过很多办法,包括设立大件垃圾临时堆放处,让市民自行搬去弃置,或者打电话通知环卫工人上门支付适当费用搬走。不过搬来搬去,还是垃圾。

大件垃圾处理应该建立完善的处理机制,方便市民参与。推进大件旧家具回收利用处置工作,重点是建立回收体系,与处理企业形成无缝对接,这就需要研究制定支持政策,以保障垃圾回收处置企业正常运行。如建立企业和社区的对接机制,给居民和环卫部门提供便利,实现资源循环利用。可设置大件垃圾处理的热线电话,市民要处理大件家具只需拨通一个号码,热线即可根据地址通知所属区域环卫部门及时回收。对于私自丢弃大件垃圾的,理应要求其依规缴纳处理费用。应该明白一个道理,垃圾处理是需要成本的,凡淘汰大件家具的,不仅需要支付搬运费用,还应该支付处理费用,按量缴费。如德国、日本等国家,对于大件垃圾丢弃处置都有相关规定,需交纳相应费用。

保障大件旧家具及时得到处理,有必要引进企业服务模式,运用企业本身的盈利机制来处理垃圾,将会减少社会支出。垃圾本身是消费行为的产物,垃圾的循环利用应当从生产与消费的过程中提取成本,纳入到相关经济政策中调节,建立税收反哺机制,真正让旧家具回收有利可图,使垃圾处理变成产业,才能破解大件旧家具造成的困扰。  
其实,大件旧家具既可恨又可爱。可爱表现为再利用性和资源回收性,一旦不能利用或回收,因其大则更难处理,这就可恨了。鼓楼区对各小区旧家具处理实行社会化运营,先由社区、街道收集小区内的旧家具,再由中标的企业将其运往工厂进行分拣。这种资源化处理方式,不仅改善了居民生活环境,减轻了社区和街道的负担,还节约了资金,化解了大件旧家具留给人们的难题,为实现旧家具资源化和无害化处理提供了经验。

关数据,例如防错有效性、防错装置投入产出比等,以便后续进行数据分析并作出持续改进的决策。

## 人才育成

应识别和提高人员实施防错法所需的技能与管理能力,包括产品全寿命周期或产品价值流的管理要求、潜在出错、潜在出错的后果、防错法设计与实施、数据分析与持续改进等。

## 持续改进

应设定并执行防错管理的成熟度评价准则,以度量防错管理的有效性。管理成熟度应覆盖防错管理的全过程。  
应依据内外部客户的反应、防错管理成熟度评价结果、防错目标等因素,分析相关数据,例如:防错目标达成度、FMEA的准确率和执行率;现阶段出错导致的有形与无形损失;已采用的防错法及其成效(含投入产出比);防错法失效的损失与原因;等。

依据数据分析的结果,确定激励、持续改进措施。

## 结语

“零缺陷之父”菲利普·克劳士比:“基本上没有什么事是新的,差不多每件事都曾被做过。”而旨在“不接受缺陷、不制造缺陷、不交付缺陷”的防错法,为实现“零缺陷”提供了可行的落地路径。

有效实施防错法后,可消除或降低各种出错所带来的损失(不合格品、成本、安全、效率或交期、声誉等),可为内外部客户提供更具价值的产品或服务。

# 杜绝餐具“假消毒” 监管首先“零容忍”

■ 廖海金 财经评论员

日前,国家食药总局出台了最严最全的餐饮行业监管文件,其中“消毒”一词出现了16次。把消毒柜摆放在餐厅的大堂,向消费者公开“餐具消毒”环节,由消费者自己从消毒柜中取走餐具,这样的做法在目前的餐饮市场很普遍。然而北京青年报记者近一个月多次走访十余家大堂放置有消毒柜的餐厅发现,有些餐厅的消毒柜并未真正“消毒”,而是处于关闭状态,成了盛放餐具的“摆设”。(10月30日《北京青年报》)  
众所周知,消毒柜是清洁餐具杀灭病菌的一道保险,在餐厅经营活动中,如果没有按照流程进行彻底清洗和消毒,那么这些餐具就可能成为传播如甲型肝炎、痢疾、伤寒、结核病及食物中毒等疾病的媒介。正因此,为防止“病从口入”,现如今,消毒柜已成为餐饮单位的“标配”。

然而,从此次媒体报道的情况来看,虽然多数餐饮单位都备有消毒柜,但是否真正正常使用,有没有起到消毒的作用,恐怕只有商家自己心里清楚。  
许多餐馆之所以不正常使用消毒柜,其中最主要的原因就是为了节约电费,减少支出。据一位从事餐饮的老板透露,要把餐馆使用的餐具全部放进消毒柜消毒,一般需要容量比较大的消毒柜,而很多餐馆都只购买了家用小型消毒柜,其目的并不是为食品安全着想,而是为了应付食品安全监管部门的检查。加之餐具持续消毒不低于15分钟,才能达到杀菌的效果。每天用电时间在10-12个小时,一般的消毒柜每小时耗电量在1度左右,这也是一笔不小的开支。因此,消毒柜能不用就不用,能少用就少用。另外,经营者的卫生意识淡薄,也是不可忽视的因素。  
殊不知,由于消毒柜长期不通电,更容易滋生细菌,成为藏污纳垢之地。如果将餐具放在其中,对消费者健康势必会造成潜在的威胁。如此一来,餐厅经营者的成本支出减少了,消费者因使用不洁餐具而导致传染疾病的风险却大大增加了。

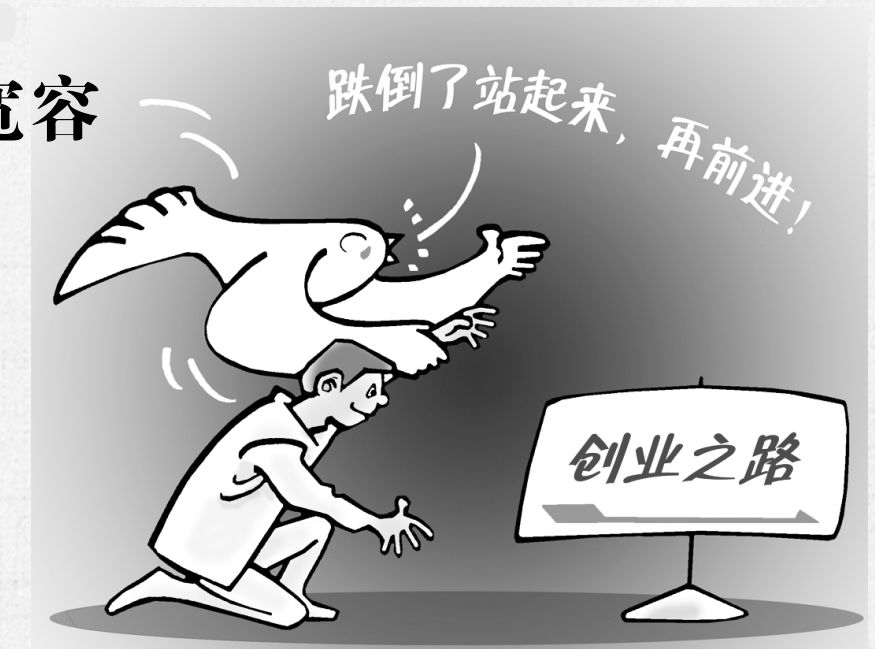
消毒柜成“摆设”、餐具假消毒,均有悖法规。新出台的《国务院食品安全办等14部门关于提升餐饮业质量安全水平的意见》明确指出,要严把餐饮器具清洗消毒关,并要求各地食药部门在发放许可时要对清洗消毒等进行审核和现场核查,加强对餐饮业清洗消毒和环境卫生等方面的监督检查。今年4月17日起实施的《食品安全国家标准消毒餐(饮)具》中也对消毒后的餐具感官要求作了描述,应当“表面光洁,不得有附着物,不得有油渍、泡沫和异味”。  
罚则不可谓不严。《食品安全法》第126条规定,“餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器,使用前未经洗净、消毒或者清洗消毒不合格,或者餐饮服务设施、设备未按规定定期维护、清洗、校验”的,“由县级以上人民政府食品药品监督管理部门责令改正,给予警告;拒不改正的,处五千元以上五万元以下罚款;情节严重的,责令停产停业,直至吊销许可证”。  
由此可见,要彻底杜绝餐具“假消毒”现象,急需监管部门以“零容忍”的态度加强监管。一方面,监管部门应主动作为,切实担负起监管之责,提高抽检频次和监管力度。另一方面,严格落实相关食品安全法律法规,加大处罚力度,提高违法成本,用处罚的痛感倒逼守法自觉,做到发现一起,查处一起,以达到惩处一个,教育一大批的目的。此外,监管部门还应积极转变监管理念,创新监管方式,改进监管手段,让消费者省心省钱,让消费者能真正放心使用餐具。  
要想让消毒柜真正发挥“消毒”作用,除了强有力的监管之外,离不开餐饮行业的自律和公众的参与。烹饪协会及餐饮企业要倡导行业自律,认真履行主体责任,严格操作规范,真正确保餐具、饮具干净卫生。广大消费者也要增强自我保护意识,积极监督餐饮单位做好餐具消毒工作,切实维护自身合法权益。

## 戏画闲言

# 创业失败应宽容

■ 吴之如·文并画

《中国青年报》报道,陕西省出台《关于进一步加强就业创业工作的实施意见》,对自主创业失败的就业困难人员、高校毕业生,其享受社会保险补贴距补贴期满不足1年或超过补贴期限的,可再享受1年期限的社会保险补贴,以营造鼓励创业、宽容失败的社会氛围。  
无论是改革,还是创业,都不能指望全程一帆风顺,遇不到一点风浪、不出现任何挫折。有志者只要看准了大方向,总会不怕艰难困苦,不畏风险挫折,以顽强的精神和拼搏的姿态,投入不屈不挠的奋进大潮。作为社会管理者的各级领导,应当坚定地支持改革者和创业者的努力,并且宽容他们在努力过程中的曲折和失败。有一首歌唱得好:心若在,梦就在,只不过从头再来。这,才是新时代现代化建设事业征程上勇士一往无前的英雄气概。陕西省出台政策,让自主创业失败的就业困难



人员、高校毕业生再享受1年期限的社会保险补贴,以营造鼓励创业、宽容失败的社会氛围,正是体现了相关方面的远见和襟怀,值得人们称道。有道是:  
千秋大业气势宏,创业失败应宽容;

不屈不挠长征路,胜利总要靠奋斗。  
期待各地的领导者都能具备高瞻远瞩的眼光和宽容创业失败的气度,激励各行各业的建设者们谱写改革和创业的新的辉煌篇章。

# 非私营与私营单位收入差距亟待填平

■ 魏文彪 编辑

日前,除西藏、黑龙江2地外,其余29省份均已公布2016年平均工资数据。换算为月工资,北京、天津等15个省份城镇非私营单位就业人员的月平均工资达到了5000元;浙江、广东等8地非私营单位职工平均工资增速高于全国水平。(10月28日人民网)  
数据显示,2016年全国城镇非私营单位就业人员年平均工资67569元,同比名义增长8.9%;全国城镇私营单位就业人员年平均工资42833元,同比名义增长8.2%。虽然全国城镇非私营单位就业人员与私营单位就业人员年平均工资增速相差不是很大,但无论是从全国还是各地数据来看,城镇非私营单位就业人员与私营

单位就业人员年平均工资总额普遍相差较大,不少省份二者之间的差距接近一半。需要看到的是,私营单位就业人员数量远大于非私营单位就业人员,所以,国民收入水平要普遍得到更大的提高,进一步加快私营单位就业人员的工资增长速度,缩小其与非私营单位就业人员之间的工资差距,更为紧迫与重要。  
改革开放以来,我国经济发展一直保持着较快的速度,这也在很大程度上促进了私营单位就业人员的收入增长。不过,与此同时需要看到的是,我国近些年来国民收入分配呈现出更多地向着政府倾斜的态势。这有利于非私营单位就业人员收入水平提高,而非私营单位就业人员收入水平的提高幅度,却相应地有所降低,这不利于私营单位就业人员获得感、幸福感的提升。

国家一方面有必要大力通过简政放权、减少审批,进一步释放市场动能与活力,大力帮助企业转型升级,扶持企业增长与发展;另一方面还有必要加快推进收入分配体制改革,增加对企业减税让利的力度,进一步破除垄断,让更多的领域向民营资本开放,改变国民收入分配更多地向着政府倾斜的态势,让企业从国民收入分配中所获得的蛋糕有效扩大。  
这样的调整便于推动广大私营单位企业将更多的资金用于技术升级改造与扩大再生产,企业在获得更大发展的同时,才有能力提高劳动者的工资收入水平,有效缩小私营单位就业人员与非私营单位就业人员之间的收入差距,让包括私营单位就业人员在内的所有国民都能不断增强获得感。

# 防错法的落地路径

## 识别潜在出错与后果

“人非圣贤,孰能无错(To error is human)”。故而在产品设计时,就应基于“善除害者察其本,善理疾者绝其源”(白居易)的预防思想,采用FMEA(潜在失效模式与后果分析)等方法,以识别产品全寿命周期的潜在出错,例如遗忘、疏忽、误解、不指导、不跟进、不激励、懒散等。  
可采用“潜在出错与后果矩阵表”,以分析和记录潜在出错的不良后果(存在相互交集):无标准或计划、标准或计划不完善、欠加工或过加工、漏装或多装零配件、错加工(组装、记录)、用错零配件或材料、错置设备或工装、合格品与不合格品混杂、遗失物品或工具、错包装(搬运、储存)等。  
应逐一评价潜在出错的后果,包括严重程度、发生几率、可探测度、现行控制方法的有效性等;然后确定潜在出错后果的等级与改善优先度。在结合企业经营战略目标的基础上,设定量化的防错改善目标,例如:要解决何种潜在出错、预防何种主要损失、责任者、期限等。

## 防错法设计

防错法设计应遵守“可靠、有效、经济”的原则。  
防错法可以是:防错装置、标识(例如不同颜色标签代表不同月份,以确保物品“先进先出”)、计数(例如一个产品需五个螺丝,将每五个螺丝装入小盒给产线,以避

免漏装螺丝)、优化后取消不必要的作业步骤等。

防错装置一般包括:装料、探测、反馈、控制(限制或中断生产)、信号(声音报警、灯光报警等)、卸料等。

应识别潜在出错后果的主要特征,以确定探测方法。常见的主要特征会涉及:重量、尺寸、形状、颜色、温度、压力、电流电压等。

应依据潜在出错后果的主要特征,确定防错装置所需的探测手段,例如计数器、压敏开关、限位开关、接近开关、各类感应器等。

应采取有效的反应方式,例如中断、报警(声音、灯光等)、展示(计数器显示产品个数)等。必要时可采用不止一种反应方式,例如既中断功能,同时以灯光闪烁报警。

在防错法设计完工、验证其有效性后,方可投入使用。

## 实施

在使用过程中,应定期(例如每班开工时)验证,以免防错装置失效却未被及时发现。

应对防错装置进行恰当的维护、保养与改进,以确保其可靠性并延长其使用寿命。

对于失效的防错法,应追溯受到影响的产品或服务,并进行重新检验;同时,务必分析防错法失效的原因并予以解决。

应注意收集防错法在实施过程中的相