

# 读懂“双11”背后的消费之变

■ 高阳 财经评论员

天猫、淘宝总成交额达到1682亿元,京东商城累计下单金额超过1271亿元……刚刚过去的“双11”又一次刷新纪录。中国网络商业的年度盛事,好似一面打量中国经济的镜子,从最初的5000多万元到如今的数千亿元规模,连年快速攀升的数据,反映了我国消费市场的平稳较快增长,更折射出国内消费者对于消费升级的迫切需求。

过去5年,消费这驾“马车”跑得又稳又快。从市场规模看,我国社会消费品零售总额由2012年的21万亿元增加到2016年

的33万亿元,2013—2016年年均增速为11.6%。从消费在国民经济中的作用看,2011年开始,消费逐步成为经济增长的第一拉动力,今年前三季度,最终消费支出对经济增长的贡献率达到64.5%,消费对经济增长的基础性作用进一步巩固。

这种背景下,我国居民消费结构升级逐渐进入加速阶段。2016年中国的恩格尔系数是30.1%,离联合国设定的“低于30%”富足社会阶段只有一步之遥。进入这个阶段,人的消费需求就变得多种多样,特别是对质的追求不断提升。而各国发展经验表明,人均GDP超过8000美元后,消费需求会更多从商品层面转到服务层面。许多发

达国家在达到这一水平后,用于消费的支出能达到5000美元左右,而目前中国在同水平下的消费支出约为4200美元,仍有很大发展空间。

注重量的满足转向追求质的提升、有形物质商品转向更多服务型产品,中国消费的“双重转变”呼啸而来。弥补供给和需求层面的“短板”,将成为未来满足消费升级、保持我国消费稳定增长的关键,也是实现十九大报告提出的“增强消费对经济发展的基础性作用”的关键。

从供给层面看,满足我国多样性日益增长的消费需求仍有很大提升空间。仅看旅游市场,近10年来,我国境外消费

每年增长率均达到两位数,出境游与入境游持续形成“消费逆差”。消费产品和服务的供给,还是无法有效满足国内消费升级的需求。不仅如此,在降低物流成本上仍有空间,造假售假、消费者个人信息泄露等问题依然未得到根本性解决。这都是消费领域供给侧结构性改革需要解决的难点。

从需求层面看,居民的收入水平、区域发展失衡以及城乡差距等问题,在客观上制约了消费潜力的进一步释放。《2017年中国电子商务半年报》指出,粤、浙、沪、苏、京、闽六地的网络零售额之和约占全国网络零售总额的80%。只要进一

步加大农村宽带网和基站建设、打造智慧的物流体系和便捷的冷链运输、推动线上线下低成本融合、填平城乡之间电子商务的数字鸿沟,农村市场特别是农村电子商务,这部分巨量“沉睡的消费”一定会被唤醒。

新时代我国社会主要矛盾反映在消费领域,就表现为供给的产品质量、技术研发和创新能力还落后于国内消费升级的需要。人民对美好生活的需要时不我待,丰富国内消费选择,引导境外消费回流,优化消费结构、推动消费升级,从而满足人民群众个性化、多元化、差异化消费需求,才能更好地体现以人民为中心的发展思想。

## 网约车管理“纠偏”正当其时

■ 乔志峰 职员

泉州、兰州率先重订网约车细则。媒体日前从国家发展改革委价格监督检查与反垄断局获悉,由于一些地方的网约车管理细则在车辆、驾驶员、平台公司等准入条件的限制上涉嫌滥用行政权力排除限制竞争,涉嫌违反公平竞争审查制度,有关专业人士为此投诉举报至国家发展改革委,目前国家发展改革委价格监督与反垄断局正在进行调查。记者从网上查证得知,泉州、兰州两市已经率先主动修订了当地网约车的有关管理规定。(11月10日《中国经济导报》)

这三个新闻信息含量非常大,起码可以看出三个层面的内容。其一,有人发现一些地方的网约车细则存在问题,并对此进行投诉;其二,政府部门对此启动调查;其三,涉事地方主动修订网约车细则。无疑,这三方面都是值得欣慰的进步——第一条折射出公众法律意识和监督意识的增强,以及对公共利益的关心和争取;第二

条折射出政府层面对公众诉求的重视,充分体现了依法行政的决心和力度。最有趣的是第三条,在发改委做出调查结论之前,地方上已经开始修订引发争议的条款,虽然“早知今日,何必当初”,但亡羊补牢、未为晚也,及时纠偏、顺应民意,过而能改,善莫大焉。

网约车的发展以及相关管理规定的出台、争议、修订,可谓是一波三折。受够了传统出租车行业车况差、服务差的气,网约车刚一出现就既叫好又叫座,让不少消费者终于体验了一把“上帝”的感觉。网约车新规千呼万唤始出来,也被消费者寄予厚望,认为相关领域经过各方利益博弈,自此可以进入良性发展的轨道。可某些地方细则的出台却让人大跌眼镜。以引发投诉的泉州、兰州为例,2016年10月印发的泉州细则里,网约车车价被要求在巡游车1.5倍且厂销售指导价15万元以上。根据泉州移动出行就业报告大数据,泉州的网约车中有98.54%的车辆价款在10万元以下,只有1.46%的车辆价款在10

万元以上。如果按照细则规定,几乎全部的网约车都要“下线”。又如,在车载装置配备方面,2017年3月印发的兰州细则甚至“细致”到了规定网约车需额外提供互联网无线接入、手机充电器、纸巾、雨伞等供乘客使用。严格控制网约车数量、规定车型和价格等做法,岂非我们熟悉得不能再熟悉的出租车管理套路?果如是,网约车跟传统出租车还有什么区别?而对网约车进行过多的限制、提出过于苛刻的要求,至少在客观上有“刁难”的嫌疑。

如果网约车沦为变相的出租车,无疑是一种倒退。特别是如果数量、车型和价格这三个最关键的话语权由地方部门操控,炒卖经营权等出租车行业的痼疾必然由此而生,权力寻租也恐难避免。网约车有了行政权力的庇护,进入到“垄断序列”,传统出租车所具有的种种弊端和问题,很快便会沾染。到那时,消费者利益难以保障,只能徒唤奈何。

网约车出现的最大意义,就在于推动现行出租车行政垄断机制的改变,让其回

归市场和服务的本义。而由此触动的,不仅是垄断经营者的利益,行政权力的放手也需要过程和阵痛。让市场在资源配置中起决定性作用,不仅需要出租车公司改变多年养成的垄断思维,更需要地方政府带头转变观念,找准自己的定位。要知道,行业管制的基本立场,乃是“坚持市场竞争为原则,管制为例外”,否则,必然无限放大管制和行政的作用,进而百弊丛生。

地方网约车细则制定和出租车改革是牵动数亿百姓神经的民生领域重点改革,不能被利益和权力绑架。一是一必须在网约车新规的框架内进行,不能阳奉阴违,更不能挂羊头卖狗肉、各行其是,借机强化行政管控力度、人为制造寻租空间;二是要拿出改革的诚意来,真正简政放权,市场的归市场、行政的归行政;三是要充分尊重民意,细则出台后虚心听取消费者意见,并据此做出实质性的修订。泉州、兰州率先重订网约车细则,显然是一个积极的信号。网约车管理“纠偏”正当其时,对消费者、对市场都有利的事情,何乐而不为呢?

## 从法治高度遏止快递暴力分拣

■ 杜才云 职员

“双十一”疯狂购物后,相信大多市民都期待着快递送达的一刻。大量的订单也忙坏了各大快递公司,快递小哥加班加点,甚至派送到凌晨。不过,辛苦不能掩盖服务不到位的缺憾,野蛮分拣乱象依然存在。“双十一”当天和第二天,本报记者卧底百世快递和顺丰速递,目睹快递被各种乱扔的分拣过程。(11月14日《厦门日报》)

随着电商的发展,快递业已经成为一大产业,从业者数千万人。衡量快递服务水平的高低,通常是以定购商品到快递到家的速度,其次是快递物品的完好程度。这其中,必然涉及到快递人员的责任心、爱心和工作能力。

然而,记者调查发现,快递人员对快递物品扔抛甩踢压,存在暴力分拣野蛮装卸等乱象。甚至有分拣人员将贴着“易碎品”标签的快递照样扔,体现了整个行业暴力处置快递的方式。

近年来,快递业投诉不少,有的因快递被损坏变形,有的因包裹丢失,有的因快递被摔包,概与行业野蛮粗暴息息相关。显然,如果暴力不止,投诉也必然不会断。

其实,2013年中华人民共和国交通运输部第1号令颁布了《快递市场管理办法》,并于2013年3月1日起施行,其中第十六条第二款规定:“企业分拣作业时,应当按照快件(邮件)的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作,并及时录入处理信息,上传网络,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件(邮件)损毁”。第四十条又规定了法律责任:“经营快递业务的企业违反快递服务标准,严重损害用户利益,由邮政管理部门责令改正,处五千元以上三万元以下的罚款”。

规矩是有了,但发文部门是交通运输部,而执行主体是各级邮政局,运输部与邮政局之间没有隶属关系,邮政局主要职责是邮件发送与邮政储蓄,缺乏执法力量,显然难以执行到位。同时,该办法执行起来有很大难度。快递业看似有规矩,但仅是“牛栏关猫”。

笔者以为,要遏止快递业暴力分拣乱象,维护消费者合法权益,推动商品流通、产业发展,有必要及时出台一部具有新时代意义的《快递条例》,从法治高度提高快递行业规范程度、从业人法治教育力度和暴力分拣乱象的处理力度和违法责任追究力度,把快递业建设成为全优的服务业。

## 商事制度改革须便利与公平并举

■ 余颖 财经评论员

商事制度改革,改的是政府部门的管理方式,简政放权削的是固有权益,这种刀刃向内的改革是艰难的。随着改革的深入,留下来的都是需要智慧和勇气去啃的“硬骨头”。下一阶段深化商事制度改革,将从当前的“便利化”进入到既要“便利”也要“公平”的新阶段。

党的十九大报告提出,要深化商事制度改革,打破行政性垄断,防止市场垄断,加快要素价格市场化改革,放宽服务业准入限制,完善市场监管体制。

作为推进“放、管、服”改革的前手棋,商事制度改革是近年来我国改革的亮点。2014年正式启动的这项改革,以企业注册便利化为切入口,将注册资金实缴改为认缴,把企业需要跑3个部门才能办理的工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证整合到营业执照一个证上,极大地方便了企业。

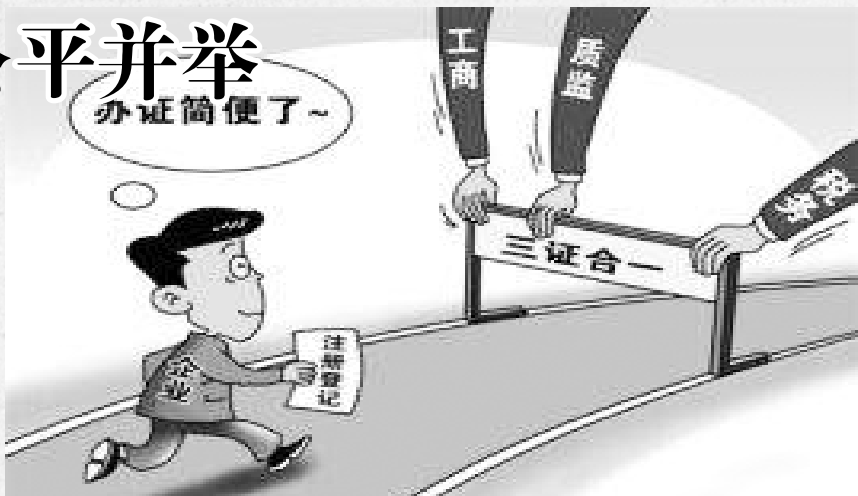
此后,企业名称自主申报、先照后证、证照分离、“五证合一、一照一码”、“两证整合”、减少或取消工商登记前置审批,通

过“双随机、一公开”等方式加强事中事后监管等措施陆续推出,让创业者不断感受到改革的好处。从今年10月1日起,覆盖各类企业、个体工商户、农民专业合作社的“多证合一”改革在31个省份全面实施。10月底,31个省区市又全部实现企业登记全程电子化,并已具备电子营业执照的发放能力,实现了企业办理登记“零见面”。

根据世界银行最新发布的《2018全球营商环境报告》,中国营商环境便利度位列第78位,比改革前提升18位。特别是“开办企业便利度”指标从去年的127名上升至今年的93名。

进步固然可喜,但差距也不容回避。在全球190个经济体中,我国营商环境只处在中等偏上位置,远没有达到令人满意的程度。以多证合一为例,53证合一虽然是一个窗口、一表受理,企业的麻烦变少了,但此前企业开业要办53个证,本身就说明我们的证照还是太多,制度性交易成本须进一步削减。

商事制度改革,改的是政府部门的管理方式,简政放权削的是固有权益,这种刀刃



向内的改革是艰难的。随着改革的深入,一纸文件就能改的简单障碍已经越来越少,留下来的都是需要智慧和勇气去啃的“硬骨头”,涉及一系列深层体制机制问题。

党的十九大报告关于深化商事制度改革的指导思想,有3个关键词,一是打破垄断,二是降低门槛,三是加强监管。归结起来就是一句话,绝不能让不公平的市场竞争扭曲市场配置资源,因为这种不公平甚至比税费负担更有碍企业的生存发展。尤其是行政性垄断,为新生市场主体增加了难以逾越的进入壁垒,还容易引发腐败。

因此,下一阶段深化商事制度改革,将从当前的“便利化”进入到既要“便利”也要“公平”的新阶段。例如,全面铺开负面清单制度,明确哪些行业受到限制,哪些行业放开,并对社会公开;全面推行多部门联动的“双随机、一公开”,让监管在阳光下运行。这也是降低制度性交易成本的核心所在。

只有不断深化“放、管、服”改革,才能充分激发各类市场主体的潜力、活力,进而调动民营资本的积极性,构建起更加公平竞争的市场环境。

## ISO55001 用于设备管理的要点

■ 蒋坛军 资深管理顾问

我国国家标准 GB/T33173 (即ISO55001)资产管理体系,可用于实物资产管理(例如生产设备等),也可用于无形资产管理(例如产品专利)。企业应持有顶层设计的思维,宜全盘考虑如何有效地管好各种有形无形的资产,以实现ISO55001的核心理念“令资产最大化创造价值”。

依据高德拉特“瓶颈管理”原则可知:只有一个管理系统的瓶颈被改善了多少,整个管理系统的价值创造能力才会提高多少;且企业资源和精力有限,未必需同时大力改进所有类型的有形无形资产。所以,在确定生产设备管理是拖累企业经营战略目标的瓶颈之后,可优先考虑以ISO55001为基本框架对生产设备管理进行改善。

本文结合大野耐一《丰田生产方式》、中井重行《设备工程学》、日本设备维护协会《新TPM加工组立篇》、全球维修与资产管理论坛(The Asset Management Landscape)等入或机构的观点,简述如何将ISO55001应用于生产设备的管理与改善。

下文所述的六个维度与48个要点,只是笔者个人学习和实践ISO55001的总结,请读者在运用过程中依据企业实际情况进行微调。

### 维度一:战略与策划

1 设备范围确定;2 企业经营战略与目标研究;3 设备管理的价值分析;4 设备管理方针;5 设备管理战略与目标;6 设备管理战略策划书;7 设备需求与规划;8 设备投资决策;9 技术标准、法规与相关方要求;10 设备管理的风险识别与预案(包括但不限于安全风险);11 设备管理策划;12 所需资源的识别与提供。

### 维度二:组织与人员

13 设备管理领导力与承诺;14 组织架构与职责;15 小组活动;16 意识与人才培养;17 设备管理绩效与激励措施;18 沟通。

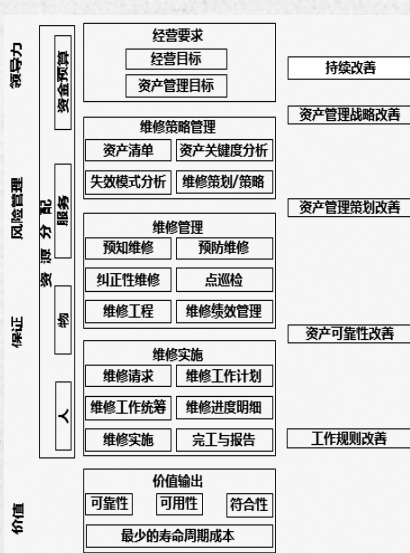
### 维度三:设备全寿命周期管理

19 采购与外包管理;20 设备创建与获得;21 设备所需环境、选址与布局;22 安装与调试;23 配置管理;24 设备使用、自主维护与自主管理;25 维修班组建设;26 检维修;27 非计划停机管理(包括但不限于故障);28 应急策划与复原力分析、

演习;29 应急实施、追责与总结;30 维修案例库;31 技改(含自动化、自动化与智能化);32 报废与处置;33 变动管理;34 设备精度管理或设备健康管理;35 能耗管理;36 备品备件管理;37 全寿命周期成本;38 设备估值、全寿命周期价值创造与投入产出比。

对于第24项“设备使用、自主维护与自主管理”,不应只从操作设备本身的角度进行改善,而应从设备最大化创造价值的角度来考虑改善,例如:某些行业可能需要采用单元生产线,对设备群构成的产线进行平衡率改善;实施快速换模;实施自动化以便不需要人员看守设备;等。

对于第26项“检维修”,即由设备维修和工程人员实施的设备专业维护。宜采用全球维修与资产管理论坛提出的“第四代维修模式:战略维修”(即维修4.0,译自《The Maintenance Framework》一书)(见图)。在实际应用时,应将“战略维修”结合实际情况进行进一步细化,例如在石油石化企业,可能需要把“战略维修”中的“预防维修”分解为:定期更换、润滑、腐蚀防治、泄漏防治等事项。



● 图为:“第四代维修模式:战略维修”的框架

### 维度四:设备数据与信息

39 设备数据与信息;40 文件化信息;41 设备档案(一机一袋)。

### 维度五:设备管理绩效评价

42 绩效监视、测量、分析与评价;43 合

规性评价;44 内审;45 管理评审。

### 维度六:改进

46 不符合和纠正措施;47 预防措施;48 持续改进。

### 结束语

采纳ISO55001为基本框架来改善设备管理时,应告别“就设备论设备”的藩篱,而立足于设备管理为企业经营战略与目标的实现要贡献价值,继而依据实际情况充分吸纳其他管理模式的优点,以更好地促使设备全寿命周期最大化创造价值。例如:精益(例如自动化、改善提案等)、设备综合工程学(例如全寿命周期成本LCC等)、TPM/全面生产维护(自主维护与自主管理、小组活动、OPL/单点课等)。

在设备管理中采用ISO55001时,也应注意:各部门摒弃各自为政的“孤岛管理”以展开跨部门协同作战;不单是培育设备故障诊断、修理技术之类的“硬技能”,亦应培育跨部门沟通与合作、设备管理执行力、高效检维修文化之类的“软技能”;与其他管理体系的充分兼容(例如ISO9000质量等),以便提高企业的整体运行效率;等。