

中国售后服务

Shouhou Fuwu 周刊

服务中国商场企业构架工业商业通道的专属媒体

www.jlrb.net.cn

唯一指定发布全国商品售后服务达标评审企业公告传媒平台

主编:沈伟 新闻热线:028-87369123 合作网络:中国商品售后服务网 http://www.ccass.org.cn 总第 158 期

— 头 — 版 — 声 — 音 —



“刺激政策”功成退出 不宜操之过急



□ 林志

中国率先从世界经济的泥潭中抬头,但“后危机时代”的压力有增无减。居民消费将成经济复苏成败关键。此次复苏的发动机,须归功于“出口让位内需”。经济增长过分依赖外部需求的弊病,在本次危机中暴露无遗,尽管大规模的刺激政策扭转了经济快速下滑,但是也让经济结构调整有“开倒车”之势。

危机刚刚来袭时,2008 年底,政府就立即提出包括 4 万亿在内的扩大内需的“一揽子”政策,作为应对危机之举。在这帖猛药之下,2009 年,我国全社会固定资产投资 224846 亿元,比上年增长 33.3%,为 1981 年以来最快增长;社会消费品零售总额 125343 亿元,比上年增长 15.5%,实际增长 16.9%,为 1986 年以来最快增长。作为内需组成部分的投资和消费都实现了快速增长,但这场扩大内需的“保卫战”中,投资成为经济增长的主要拉动力。

2009 年第一季度,消费对经济增长的贡献率为 70.5%,投资贡献率为 32.8%,但是上半年,消费的贡献率下降为 53.5%,投资上升到 87.3%。2009 年全年,最终消费对 GDP 的贡献率达到 52.5%,同时投资对 GDP 的贡献率达到 92.3%。

也就是说,去年经济 GDP 增长 8.7% 中,投资贡献了 8 个百分点,消费贡献了 4.6 个百分点,而净出口拉后腿了 -3.9 个百分点。

最近十几年,投资对经济增长的贡献率在 40% 到 60% 之间,净出口对增长的贡献率达到 20% 左右,增长对投资和出口的依赖越来越强。原本在 2007 年我国 GDP 增长 11.4%,其中消费、投资、出口的拉动分别占 4.4%、4.3%、2.7%。消费对 GDP 的贡献 7 年来首次超过投资。但是金融危机又将投资推上了主要拉动力的位置。

转变经济发展方式,是中国今年的重要课题。让经济增长由主要靠投资和出口拉动,转向消费、投资、出口协调拉动,是转变经济发展方式的关键。投资是中间需求,只有消费才是最终需求,消费是经济增长的根本动力。

因此,2010 年,在外需环境严峻、投资高增长不可持续的情况下,如何扩大消费,成为 2010 年扩大内需和实

现经济增长的重要着力点。考虑到投资增速将适度回落,不论是主动还是被动,消费有望成为 2010 年中国经济的第一推动力。

但在我国消费中,还有一个问题值得关注,就是与政府消费率相比,居民消费率下降明显。

中国社科院曾在去年二季度的报告中指出,表面看社会消费品零售总额增长表现较好,但实际增量中,政府和企业的贡献占到 66%;而城市和农村居民的消费,只剩 34% 的增长。统计显示,居民消费占总消费的比重,由 1978 年的 78.6%,下降到 2007 年的 72.7%。2000 年前,居民消费比重保持在 75% 以上,在 1988 年曾达到 80%。

居民消费,是可持续发展的根本动力。促进居民消费不仅是今年宏观调控政策的一个基点,而且有加码之势。政府高层已多次表态,今年重点着

长,中国政府决定提振该国 1.8 万亿元人民币的零售市场。

最近,中国商务部宣布将延长对农村和小城市消费者的刺激政策,一直专注于中国大城市的各国零售商在 2010 年或将爆发激烈竞争。

因为这是十分诱人的机会。中国 13 亿人口中超过 2/3 居住在农村地区——约为美国人口的三倍。去年农村地区零售销售增长 16% 至 4 万亿元 (5890 亿美元)。

实际上,零售业已经在“摩拳擦掌”。中国大型家电连锁企业苏宁电器日前宣布已完成定向增发,共募集资金 30 亿元人民币。苏宁此次增发将主要用于物流中心的加快建设和连锁门店的拓展。依靠此次募集的资金,苏宁连锁发展将再次提速。苏宁计划今年在中国开设 520 间新店,截至去年底,苏宁电器在全国 200 个地级以上城市



拥有连锁店 941 间。

在全国拥有 700 多间连锁店的同业国美,采取了“走向农村”策略,计划与当地小型零售商联手增加产品覆盖,以开拓农村支出发展的商机。

外国零售商亦开始放眼一级城市之外。沃尔玛、百思买与家乐福即便尚未耕耘农村地区,也开始关注二三级城市的发展了。

零售商在农村的扩张计划还面临一个风险:如果中国撤回刺激措施,农村的消费支出增速可能会停滞不前,这将使零售商陷入销售网络维护成本高昂,但却无法盈利的泥沼。

不过目前来看,这似乎还不不是一个让人担心的问题。

刺激政策退出 不宜操之过急。在国内外热议“中国何时退出经济刺激计划”的时候,全球经济出现了新的动向。去年 12 月初,为了应对日元升值和通货紧缩,日本政府宣布实施一项总额为 24.4 万亿日元的经济刺激计划,美国总统奥巴马也提出了刺激就业增长的一揽子计划,其措施包括向

基础设施项目投入更多资金等。今年 1 月闭幕的西方七国财长和央行行长会议,也对外宣布七国将继续执行经济刺激计划。同在 1 月份,欧元区的希腊等多国主权债务信用恶化,引发了人们对全球经济二次触底的担忧。

目前看来,全球经济复苏和增长势头好于预期,然而在很大程度上,这是在各国政府向市场注入大量资金的前提下取得的,复苏的基础并不牢固,而且不同国家之间的复苏和增长步伐很不一致。目前,世界各国都面临着刺激政策退出的两难选择,如果刺激政策退出太迟,政府债务还会高涨,资产泡沫和通胀预期增加;如果退出过早,经济将会面临双谷衰退的风险。近期,国内外金融市场均出现了大幅调整,经济刺激政策退出的预期无疑是一个重要原因。可以预见,如果世界各主要经济体掌握不好刺激政策退出的时机和步骤,退出政策协调不好,无法做到有序退出,则完全有可能造成全球经济剧烈波动,从而导致世界经济的二次探底,这种风险不可不防。

去年底召开的中央经济工作会议,在对全球及中国经济形势的判断上,是非常清醒和正确的。会议强调宏观政策需要保持稳定性和连续性外,还特别提示中国经济回升基础还不牢固,今年国际环境依然十分严峻,全党全国既要增强必胜信心,又要增强忧患意识。从国际看,今年世界经济的复苏仍会很脆弱,希腊等国债务危机是否会扩大和蔓延还是个未知数;从国内看,依靠政策刺激的经济回升超预期不等于进入真正复苏,民营经济部门、民间投资和就业状况没有根本好转。去年“保八”成功,投资拉动功不可没,今年如果投资减速,消费增长不能递补投资和出口增长的缺口,则今年保增长任务仍然艰巨。

既然经济复苏还不稳固,对好不容易才获得的复苏势头就必须倍加珍惜。目前,世界各国政府寻求的或是无痛退出政策,或是进一步刺激经济政策。在中国实体经济还没有真正回暖,

后危机时代

商品交易市场何去何从

作为商品流通的重要环节,我国商品交易市场在过去的一年中取得了令人振奋的成绩。但是,面对新的挑战,我国商品交易市场在后危机时代该何去何从呢?最近,商务部、国家工商总局、国务院研究室、国务院发展研究中心以及中国市场学会等领导和专家一致认为,我国商品交易市场正处于转型关键时期,亟待制定可行性对策和措施。 详见 A3 版

北京乐天银泰百货:

吞疯狂扩张苦果

银泰百货集团主席沈国军可能事先没想到,坐落在北京王府井商业区的北京乐天银泰百货从开业起,就成了巨亏的源头。北京乐天银泰百货,只是银泰百货近年疯狂扩张效果不佳的一个缩影。银泰百货进军北京南城,依托京投银泰地铁沿线物业开发的商业地产项目,显然规模更加宏大,能否扭转之前的扩张困局,仍存疑问。 详见 A4 版

4S 店:

搅乱格局的鲑鱼

更多 4S 店经销商开始普遍将汽车用品作为差异化竞争营销手段,甚至有人将其喻为汽车 4S 店的最后一根救命稻草。也正是因为此,当其携各种优势强势切入汽车装饰市场的时候,引来了整个行业不小的震动。 详见 B2 版

家电维修服务:

应建立市场准入制度

家电事故发生率居高不下,家电安全成为社会热点问题。针对此种现象,在北京参加两会的全国政协委员、苏宁电器董事长张近东在提案中提出,政府应该尽快建立市场准入制度,规范家电维修服务秩序。 详见 B3 版

笔记本电脑:

售后潜规则知多少

近日,记者调查了解到,电脑生产厂家为规避风险、降低成本,大都将售后外包。一些维修站为赢利,利用消费者对电脑行情的不熟悉而大玩“猫腻”。 详见 B4 版

中商会网址: http://www.cgcc.org.cn
主编投稿邮箱: sw6150@126.com

责编:高 凡 美编:黄 健
校对:梅健秋

国内外公开发行
国内统一刊号:CN51——0098
邮发代号:61——85
第 065 期 总第 6491 期
2010 年 3 月 14 日 星期日
庚寅年 正月二十九

「一个阶层的「声音」

经理日报