

实体店“倒闭潮”来袭

全赖网购?



■ 关桂峰

当众多电商迫不及待地早早开启今年“双11”网购狂欢的盛筵,实体商业却在深秋的萧瑟中更显落寞。

作为让北京一个商圈崛起的地标性商业,曾经风光一时的华堂商场十里堡店宣布将于11月1日停止营业,这家经营了18年的老牌外资百货已经近7年不曾盈利。

部分城市大批购物中心空置,百强连锁零售企业销售增幅、利润率下降、用工减少……业内人士分析,受租金人工成本上涨、网购发展迅猛等因素影响,实体店经营压力不断加大,加之此前盲目扩张带来“泡沫”,且同质化严重,未来零售百货业将面临更加严重的“倒闭潮”。

零售业“倒闭潮”来袭

“那时候能来华堂买东西是件特别享受的事情。”说起十里堡华堂商场,北京的周小姐满满都是童年的回忆,“家在通州,我爸妈要骑一个多小时的车,带我来华堂买东西。其实通州也有商场,但是没有华堂‘洋气’。能玩、能买东西、能吃饭的商场,那时候就这一家。”

十里堡店是1998年华堂商场在北京开设的首店,十里堡地区当时仅仅是一个住宅区,由于华堂商场的存在,逐步以其为核心发展成了一个商圈。然而,近年来,在电商的冲击下,华堂商场在北京一直不停关店。目前,这家曾经拥有11家百货商场的老牌外资百货,在京只剩下两家门店和一家食品馆。不过,剩余的两家门店近些年也并未盈利。

华堂并非是唯一在北京频频关店的百货业态。西单商场十里堡店更是早于华堂,于今年1月正式停业。不久前,百盛集团也发布公告,称将出让太阳宫店。而同样是日资的永旺也在调整在华业态的布局,早已关闭了位于朝阳大悦城的百货业态。

在武汉,光谷步行街曾号称“世界上最长步行街”。自2008年开业以来,短短几年间总占地面积就达到41.79万平方米,总建筑面积

约150万平方米,成为一条1350米的目前世界最长纯步行商业街。然而,在电商冲击的大环境下,小型的零售业部分生存艰难,整个9月,光谷步行街客流量比往年减少了近200万人,许多商户都直喊出现持续亏损,不得不关门谢客。

据中国连锁经营协会发布的报告显示,成都、沈阳等地也是连锁零售企业经营状况不佳的地区,部分购物中心、连锁零售企业出现招不到商甚至关闭店的情形。在成都,太平洋百货春熙店入驻20年后于2013年10月停止营业;2014年12月,开业不到半年的NOVO百货关门;2016年6月,经营22年的成都华联商厦关店……在沈阳,多处百货商场近些年关门。

根据中国连锁经营协会发布的“2015年度行业发展状况调查”显示,2015年,百强连锁零售企业中有31家企业销售增长为负,净利率为1.8%,同比下降0.1个百分点,55%的企业净利率出现下降。

四大原因导致实体店困境

中国连锁经营协会秘书长裴亮说,实体

店倒闭主要是两种情形,一种是开了一段时间之后关门,另一种是购物中心招不到商。以前购物中心要招到百分之七八十商户才开业,现在招了一半就开业了,招商很难。

业内人士分析,成本上涨、网购冲击、商品需求放缓等是导致实体店纷纷关门歇业的主要原因,加之此前购物中心盲目扩张带来“泡沫”,且同质化严重,未来零售百货业将面临更加严重的“倒闭潮”。

高房租、高人工、高物流成本是实体商业经营困难的首要原因。裴亮说,房租成本太高,零售商业一般也只有百分之十几的利润,刨去人工和房租成本,净利润只有1%至2%左右。中国连锁经营协会调查显示,2015年,百强企业人工成本上涨4.2%,房租上涨8.6%。北京大学国家发展研究院副教授王敏说,我国一件商品从出厂到消费者手中需要物理移动7、8次,而发达国家只有3、4次,中间环节多,物流成本较高。

来自网购的冲击也不容小觑。据商务部统计,去年我国网购销售额高达3.23万亿元,海淘约1万亿元。且网购商品主要是家电、服装和食品等,而这些都是实体店销售的主要品类,网购分流了实体店的部分消费。

裴亮等认为,从供给端看,此前商业地产开发太快,购物中心盲目扩张供应,但是从2014年开始店铺需求明显下降,存在大量过剩的商业物业。

“从需求端来看,随着消费升级、文化旅游休闲等需求提升,传统商品需求放缓。”海通证券首席经济学家李迅雷说,尽管网络消费额高速增长,但它对实体店消费是一种冲击和替代,甚至会导致总需求的减少,因为信息共享下,营销更加精准导致交易成本下降,此外,在人均可支配收入增速下降的情况下,消费增速回落也是可能的。

从行业自身来看,实体商业同质性强,用户体验相对较差也是其日渐没落的原因之一。王敏认为,购物中心普遍多是大众品牌,无特色。有的购物中心管理混乱,缺乏统一规划。“零售业经历了10多年的黄金时期,但一直是粗放式发展,存在运行质量不高、基础设施投入不足、供应链效率低、人才的经营能力和管理水平低等问题。”裴亮说。

实体店倒闭对就业、房地产等已经带来不利影响,尤其对于商业地产供应过量的城市来说,去库存压力大。为缓解人工成本上涨压力,商铺、零售企业开始裁员。2015年,百强企业平均新开门店同比下降16%,平均关闭门店62个,同比上升39%,百强企业正式用工人数下降3.1%。

跨界混搭或是出路

针对实体商业的困境,相关企业负责人以及专家建议建立商业网点规划“硬约束”,防止继续盲目扩张,同时进一步减轻行业负担,积极谋划转型升级。

裴亮认为,很多城市人均拥有商业面积已经过量,建议立法部门尽早开展网点规划管理的相关立法工作,各地政府要对商业网点合理配置。

多位零售业企业负责人说,零售业是充分竞争的草根行业,有一定公益性,建议对商业用地的土地成本进行一定公益性的安排。多家连锁超市经营者认为,如冷库建设非一

家之力可以实现,建议政府参与建设物流冷库等基础设施,同时给予企业灵活的社保政策,允许员工灵活就业。

有统计显示,我国六成零售企业已转型为多业态经营,涉足超市、百货、购物中心、便利店、电子商务等。

有“中华第一商圈”之称的广州天河路商圈,凭借商贸与文化、娱乐、旅游跨界混搭,获得了旅游主管部门“国家4A级旅游景区”授牌。电子商务对商业的汹涌冲击,在这里似乎是“反向”的,越“冲”越旺:2015年,天河路商圈实现社会消费品零售总额540亿元,同比增长15%。

在这里,传统商场“互联网+”了,引入了机器人导购、3D试衣、虚拟现实、定制3D打印等科技体验,消费者置身其中,分不清自己究竟是在线上还是线下。就连“网购天堂”的电子产品消费也是如此。天河路商圈扎堆的大型电脑城,并未因电商冲击而门庭冷落。原先货品杂陈堆积的IT档口,如今变身IT咖啡馆,店员由“时尚女”取代了“工科男”,顾客现场体验之后线上购买,消费与社交活动同步。

对于不少消费者来说,这个商圈最大的特点就是不像“商”圈,所购之“物”,主要是听音乐会、逛图书馆、看海洋动物、参与工业设计、品尝美味佳肴、游览城市景观等各类文化、旅游体验活动,不知不觉间掏出了一大笔钱,手上挽起了大包小包。今年国庆黄金周,依托广州国际购物节、极地海洋馆、数字图书馆等等特色项目,天河路商圈全天的高峰客流量超过400万人次,相当于数座中等城市的人口总和。

“多业态经营顺应了消费者需求的转变,同时也利于企业优化资源配置,甚至可以分散风险提高利润。电商与实体零售各有优势与瓶颈,在未来的商业模式探索中,全渠道融合有望成为电商的‘最后一公里’的解决方案,实体零售商也可能凭借全渠道融合重获增长。”德勤中国消费品及零售行业全国主管合伙人龙永雄如是说。(转自经济参考报)

(本文作者还有龚雯、徐海波、王攀、毛一竹)

对 ISO55000 的八个误读

■ 蒋运军 资深管理顾问

ISO55000 资产(含设备)管理体系的三份标准文件,被我国等同采用转化为国家标准中文版,于2016年10月13日获准发布。(见2016年第17号国家标准公告,国家标准化管理委员会官网www.sac.gov.cn)

备注:
GB/T 33172-2016 资产管理—综述、原则和术语(ISO55000)
GB/T 33173-2016 资产管理—管理体系—要求(ISO55001)
GB/T 33174-2016 资产管理—管理体系—应用指南(ISO55002)

近年在一些交流和实践中,笔者发现一些对ISO55000(或其前身PAS55)的误读,因此谨以拙文予以探讨。

误读一:ISO55000 未经实践

坚持“实践是检验真理的唯一标准”,是对的。ISO55000系列三份标准虽刚转化为我国国家标准,但其发展历程较长,据John Woodhouse先生介绍:上世纪80年代,萌芽于欧洲北海区域的油气行业;上世纪90年代,在澳大利亚与新西兰的公共事业领域得以继续推广;2004年,英国制定、2008年修订PAS55“资产管理规范”;2014年1月,ISO(国际标准化组织)发布ISO55000系列三份标准。

“PAS55至今已得到超过50个政府及监管机构,10个国家及15个区域的电力、煤气、水务、港口、铁路等行业众多企业的应用”(2013年,张勇,国家电网报);我国香港地区的地铁、电力公司早已实施了PAS55;在我国大陆地区,也已有企业在实践ISO55000(及其前身PAS55),例如内蒙古蒙牛高科乳业有限公司,已于2015年通过ISO55000认证。

误读二:资产管理是设备管理的一部分

在传统的各类设备管理模式里,一般设有“设备的固定资产管理”环节,即把设备进行分类、编号、纳入台账、计算折旧、跟踪资产去向(例如调拨)等。

但在ISO55000中,“资产”被定义为“资产:对组织有潜在价值或实际价值的物品、或实体”(例如:设备、软件、网络、土地、等);而“资产管理”被定义为“使组织能实现目标的同时实现资产的价值。”从上述的两个定义,以及ISO55000的理念“令资产(含设备)最大化创造价值”,宜将一个组织(含企业)看作为一个“总资产”,继而将“总资产”拆分为“资产系

统”、“子系统”、“单体资产”等层次,然后策划如何做到令“总资产”最大化创造价值。

换言之,ISO55000中的“资产管理”概念,不但不同于传统设备管理模式中的概念“资产管理是设备管理的一部分”;而是已包括、且远超前传统设备管理模式中的概念“资产管理是设备管理的一部分。”——业界人士宜与时俱进更新认知了。

误读三:风险就是安全风险

ISO55000要求进行风险管理。风险被定义为“不确定性对目标的影响”;而且,其备注有如此的补充说明:“影响是指偏离预期,可以是正面和/或负面的”;“目标可以是不同方面(如财务、健康与安全、环境等)和层面(如战略、组织、程序、项目、产品和过程等)的目标。”

从其定义与备注,可看出:“风险”包括但不只限于安全风险。若想实现“令资产(含设备)最大化创造价值”,需预防、消除、纾解与资产、资产全寿命周期活动、资产管理体系相关的各类风险。

John Woodhouse先生枚举了一些例子:
①与资产相关的风险:故障、安全事故、排污超标等;
②与资产全寿命周期活动相关的风险:在操作或维护过程中对人的伤害、破坏性维修(对资产的损害)等;
③与资产管理体系相关的风险:各自为政的“孤岛管理”、内外部沟通障碍、人员技能欠佳、供应链中断、信息系统失效等。

误读四:ISO55000 只是维修部门的事

如同前文所述,宜将一个组织(含企业)看作为一个“总资产”,并策划如何做到令“总资产”最大化创造价值(即企业整体效益最大化)。因此,设备管理部门确实是必须参与ISO55000,但同时需其他相关部门协同作战,而且高层应具备恰当的顶层思维、统一指挥。换言之,企业应从经营战略的高度来对待ISO55000、或把ISO55000视为经营管理或其重要组成部分,否则就无法做到企业整体效益最大化。

误读五:ISO55000 只强调维护维修

维护维修确是令资产创造价值的必要手段(且为基础性手段),但绝非唯一环节。应基于企业实际情况采用恰当的方法,且覆盖资产全寿命周期,以识别价值损失在何处、或价值增长点在何处。例如:对于换模频次高且耗时长长的设备,应实施新乡重夫先生提出的“快速换模(SMED)”。

误读六:ISO55000 是要取代 TPM

ISO55000系列三份标准主要阐述了资产管理的原则、基本框架与流程、基本要求(要点)等,但未直接细化到日常运行与操作的层次。

作为ISO55000三份标准文件的配套细化书籍,ISO(国际标准化组织)发行的《ISO55000: Asset management—What to do and why?》一书P46-47中,已明确建议:实施ISO55000时,应结合实际情况吸纳精益、TPM(全面生产维护)、RCM(可靠性维修)等管理模式。

误读七:价值只以钱衡量

赞同企业采用财务方式来衡量资产(含设备)所创造的价值,但不可认为财务方式是唯一衡量手段,而宜依据实际情况来决定恰当的衡量手段。例如:衡量一台生产设备的所创造的价值,财务手段确实会较好;但财务手段未必能完全直接反映出生产设备的效率状态,而企业往往需要直接掌握生产设备的效率状态,故宜同时采用OEE(设备综合效率)来衡量;若能进一步探索出OEE与财务手段之间的准确关系,对策划改善措施当然就更好了。

另外,可把固定资产的属性粗分为物理属性、组织属性(或企业属性)、社会属性三个层次(其相互关系见图一),然后策划如何令其最大化创造价值。对于社会价值(例如环保等)的衡量,财务手段有必要,但其无法全面、且准确衡量环保的社会价值,需同时采用环保法规符合性、调查周围社区对本企业排污的感受等手段。



图一: 固定资产三种属性的关系

误读八:ISO55000 不易融入智能制造

现存主要的智能制造模式有:德国“工业4.0”、美国“智能制造系统现行标准体系”、我国“国家智能制造标准体系建设指南”等。若将三者对比就可发现:虽侧重点不

完全相同,但均可看作:以“自动化(或自动化)、效率化、数据化、网络化、智能化”设备资产为基础平台的企业价值创造模式。ISO55000的核心理念,“令资产(含设备)最大化创造价值”,可直接作为企业建设、持续改善智能制造系统的总体衡量准绳。而且,智能制造的基本管理原则并未脱离PDCA(P计划、D做、C检查、A改进),ISO55000亦是如此;而PDCA也是企业普遍实施的ISO9000质量、ISO14000环保等体系的基本框架。换言之,ISO55000不但较易融入智能制造,也较易融入企业的日常运行。

结束语:

上述只是笔者本人所目睹的八个误读。业界人士在学习、实践ISO55000的过程中,估计远不止这八个。但,因ISO55000刚被转化为国家标准,并不为业界人士所熟悉,所以出现种种误读也是情理之中的事。

“唯晓成事之规律,方持不灭改善心(大野耐一语)”。随着业界人士对ISO55000的不断学习、理解、实践,自然而然误读就会越来越少,而改善的有效性则会越来越好。于是,ISO55000对中国制造、和其他行业的贡献也就越来越大。

备注:

1 门田安弘先生认为:①自动化,即:开动设备后,设备可自动生产;②自自动化,即:设备不但可自动生产,且可“自律地控制不正常情况”,即设备“具有人的判断能力(具有人的智慧)的自自动化”。

参考文献

- [1] ISO.ISO55000/55001/55002 Asset Management[S].Switzerland: ISO,2014.
- [2] John Woodhouse.ISO55000 Asset Management: What to do and why [M]. Switzerland: ISO, 2016.
- [3] 张勇. PAS55 助推资产全寿命周期管理接轨国际[N].国家电网报,2013年3月12日第8版.
- [4] 门田安弘.新丰田生产方式[M].王瑞珠,译.保定:河北大学出版社,2012.



家政行业发布服务标准 分初中高三级

■ 陈琳

家政公司有“金牌”月嫂,还有“皇冠级”、“钻石级”、“首席”月嫂……不过新修订的家政服务行业标准规范中,对月嫂(母婴护理师)等级评价进行了规范,共设三个等级,分别为初级、中级、高级,并且有相应的标准,企业再自封“金牌”“银牌”就犯规了。

22项行业标准出台

近日,在第二场家政服务行业标准规范贯宣会议上,北京家政服务协会和北京母婴服务协会对全市200余名家政服务行业企业负责人和部分“金牌”从业人员,逐步宣传了22项行业标准。包括企业开业条件、家政人员的岗位服务规范、家政服务合同范本等。北京母婴服务协会秘书长薛海春表示,此次家政服务行业标准规范贯宣活动,是为了企业、从业人员及消费者全面了解行业现行有效法律、法规、标准、规范,从企业开业、经营管理、岗位服务等各环节做到有章可循。

月嫂分初中高三级

在新修订的家政服务行业标准规范中,对“月嫂”岗位级别有了明确规定。共设三个等级,分别为初级、中级、高级。基本要求是初中毕业及以上文化水平。其中,对晋级培训时间有严格要求:初级不少于140标准课时;中级不少于160标准课时;高级不少于180标准课时。

初级、中级、高级分别需在本岗位连续工作1年、2年、3年以上,并经过本岗位相应等级的正规培训达到标准课时并取得结业证书,还要提交相关从业经历证明。具备儿科、妇产科、医护职业资格,并从事相关临床护理工作2年以上,则可以直接申报高级。

三个等级也有对应的工作要求。比如初级母婴护理师,产妇照料要会煲5种以上的营养汤,能为产妇制作常规营养餐;新生儿护理基本掌握新生儿湿疹、尿布疹、鹅口疮、腹泻等疾病的应对,以及新生儿呛奶的处理方法;中级母婴护理师会煲7种以上营养汤,帮助产妇“开乳”,学会促进乳汁分泌的方法,还要会对新生儿进行启蒙开发;而高级母婴护理师就更加全面了,会煲10种以上营养汤,会制作催乳的食品,还要掌握早产儿、低出生体重儿、巨大儿的特点及特殊护理技能,熟悉新生儿发育特点,能为新生儿设计并实施个性化的游戏活动,并初步掌握呛奶窒息、气道异物的初步处理方法。

明年出月嫂薪资标准

此外,针对目前月嫂行业价格混乱的现状,薛海春表示,目前月嫂行业价格虚高并不代表个体服务水平高,预计明年年中行业协会将发布月嫂薪资标准。