



张鑫

「多快好省」才是好零售

日前,美国的传统连锁零售超市“开市客”在上海开门迎客,迎来众多“尝鲜客”。新零售也好,传统零售也好,只有将“多快好省”做到极致才是取胜之道。

并非“人傻钱多”

商业是以货币为媒介进行商品交易的行为。商品交易能否实现取决于两大因素:让人满意的产品,有效的销售途径或平台。商业的本质可归结为商品交易的“多快好省”。

“多”,对企业来说是指定位合理带来的顾客多,对消费者来说是指商品品种多、选择多。企业要合理定价,以争取更多的目标顾客,同时要尽可能提供多一点的商品和价位选择,以吸引更多的顾客和回头客。

“快”,指快捷、便利,包括售前、售中和售后过程中购物、发货、收货和服务的快捷、便利。

“好”不仅指物美质优,而且包括对服务的质量要求。它是企业的一大战略性资产。其中,精选产品、自创品牌、产品专卖、授权销售、追求人性化等是保障产品和服务质量的主要途径。

“省”,对企业来说特指能降低经营管理成本、提高资源利用效率,对消费者来说特指产品价格低、省钱。研究显示,性价比是消费者选购商品的重要心理指标。但是,追求低廉并不意味着消费降级,消费者也并非“人傻钱多”。

对企业来说,帮助消费者省钱的主要途径是扩大生产经营规模以降低单位产品的平均成本,建立完善的供应链以控制整体成本,或者创新盈利模式,利用其他渠道获得营业外收入以部分抵消经营成本。

新兴商业业态有多重优势

人类历史上,商人阶层的出现,是继农业和畜牧业、手工业后的第三次社会大分工。这一社会分工提高了生产专业化和劳动生产率,成为国民财富增进的源泉。就商业业态而言,则大致经历了“行商—坐商—百货公司—超级市场—电商—新零售”的演进过程。

行商是最早的商业形式,也就是小商小贩挑着货郎担外出推销商品。这种流动的经营方式是主动送货上门,初步解决了“快”的问题。坐商是在固定的经营地点销售商品。它可以使商品“多”起来,也可以保证“好”,但难以做到“快、省”。

百货公司在商业经营上保留了坐商的形式,但实现了“多”的革命。这种大型零售商业企业经营的商品类别非常多,而且可以精选商品,控制库存、创立自有品牌,从而较好地解决了“多、好、省”的问题。1862年世界第一家百货公司——法国巴黎“好市场”诞生以来,百货公司逐渐成为现代零售商业的主要形式。

超级市场的产生是坐商的另一次革命。这种开放式的自我服务、自选售货商业业态,在保留和发扬百货公司“多、好、省”的基础上,初步解决了“快”的问题。电子商务是利用互联网平台,将商品展示、购物、支付、物流、服务等结合在一起的新兴业态。新零售则在此基础上,进一步运用大数据、人工智能等技术,将线上云平台服务、线下销售实体店或生产商品体验、现代物流进行深度融合,这一新兴业态具有经营成本低、商品交易方便快捷、效率高、大规模定制等优势。如果控制好质量,有望将“多快好省”发挥到极致。

明白和遵循“多快好省”

无论是新零售还是传统零售,只要在“好”的基础上,再将“多、快、省”中的一两项或全部做到极致,就能够市场上获得成功。

例如,在传统零售业中,一些知名服装店在控制品质、注重品牌形象管理细节的基础上,通过简化产品包装、降低产品成本,使消费者觉得“物超所值”,进而获得了众多消费者的青睐;还有致力于创造极致低价、极致性价比业态的“百元店”,也取得了成功。如果增加“多”的优势,“便利店+药妆店”有可能成为未来小型零售市场的最终形态。

再来看“开市客”,它提供的产品和服务非常多,整体商品品类保持在4000种左右。同时,为了保障商品品质、节省顾客时间、降低库存,“开市客”在任何品类的商品中,只精选提供两三种“爆款”。此外,它的售后服务也很有特色,如实行无理由、不限时、不要收据退换货、退货统统销毁等机制。哪怕是用过、吃过的商品,只要顾客不满意,随时都可以退换。

目前,“开市客”拥有9600多万名注册会员,会员续约率在90%以上。不过,考虑到中国的消费文化等因素,这家跨国企业肯定要在很多方面做出相应调整,才能真正站稳脚跟。相对传统商业业态,新零售的健康发展同样取决于“多快好省”的充分发挥。例如,引领新零售的盒马鲜生可以做到“多、快、好”,但没有什么价格优势;无人零售店在方便购物上有所创新,但还需提高“多、省”的优势,等等。

发展理论和实践都不表明,不同商业业态的具体发展途径可以不一样,但本质要求是相同的。对消费者来说,不管新零售还是传统零售,“多快好省”才是好零售。明白和遵循这个规律,就可以不依靠“开市客”等平台来激活市场,也可以不依靠“烧钱”去搞流量、搞流量。(作者单位:同济大学)

为人民服务需做到“三个必须”

柴俊勇

75年前的9月,毛泽东同志在追悼中央警卫团一名普通共产党员的会上说:“我们共产党和共产党所领导的八路军、新四军,是革命的队伍。我们这个队伍完全是为着解放人民、是彻底地为人民的利益工作的。”这篇《为人民服务》演讲,既是一篇悼念革命战士张思德的沉痛祭文,又鲜明提出了中国共产党为人民服务的根本宗旨。为人民服务是共产党人立党的根本,信仰的根本,革命的根本,执政的根本,具有永恒的价值和意义。

不是劣质、假意的服务

革命先驱孙中山提出了“人民公仆”概念,这对中国阶级社会以来的官场政治是一大革命。他在《建国方略》中说:“国中之百官,上而总统,下而巡差,皆人民之公仆。”但令人遗憾的是,孙中山的临时大总统只做了3个月;袁世凯上台后,“人民公仆”之说一度不再被提起,人民依然处在社会底层。官员是人民的公仆,只有到中国共产党

既要研究实际问题也要宣传理想主义

李城

鸦片战争以来,中国历次抗争的失败,都是因为没有一个先进的思想理论作为指导。20世纪初,先进知识分子意识到,现在“至急”的需要是找到一个救济弊病的主义来改造社会,“主义制度好比行船的方向,行船不定方向,若一味盲目的努力,向前碰在礁石上,向后退回原路去都是不可知的”。

诞生于19世纪中叶的马克思主义,具有鲜明的科学性、阶级性、实践性及博大精深思想特征,为上下求索的中国人民提供了解难释疑的思想武器。对此,李大钊庄严声明:“我总觉得布尔什维主义的流行,实在是世界文化上的一大变动……我们的社会运动,一方面固然要研究实际的问题,一方面也要宣传理想的主义。”

随着十月革命的胜利,社会主义适时地由理论转化为实践,由理想转为现实可操作的“范式”。这进一步促使中国的先进分子把目光从西方转向东方,从资产阶级民主主义转向社会主义。越来越多的人意识到:“要想把我们的同胞从奴隶境遇中完全救出,非由生产劳动者全体结合起来,用革命的手段打倒本国、外国一切资产阶级,跟着俄国的共产党一同的生产无产阶级。”

在此大背景下,运用政治力量进行信仰重塑和国家建设成为一个时代主题。由此,陈独秀、李大钊等人秉承深远的忧患意识和责任感,毅然担负起创建新型政党、克服历史危机、拯救民族国家的重任,以群体的力量完成了“开天辟地”的伟大勋业,并最终赢得了民族和国家的光明未来。(作者单位:上海大学马克思主义学院)

人这里才真正成了现实。我们党的为人民服务是真服务,是全面的优质服务,而不是“门难进、脸难看、事难办”的劣质服务,也不是“门好进、脸好看、事难办”的假意服务,更不是荒唐的“为人民市服务”。

为人民服务必须是全心全意的。这种全心全意是一种胸襟和境界,是一种追求和理想,绝不是三心二意、半心半意式的敷衍了事,或者心不甘情不愿、被迫完成任务式的服务,更不是虚情假意的形式主义服务。

全心全意为人民服务是中国共产党人的自主选择、自觉担当,是迈步新征程必须坚守的思想指引与行动指南。新时代,尤为需要深入把握为人民服务的新要求,展现出为人民服务的新气象、新作为。

习近平总书记党的十九大报告中,开篇就讲“不忘初心,方得始终”,结尾又说“大道之行,天下为公”,就是号召全党同志一定要永远与人民同呼吸、共命运、心连心,永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标。

有“怕”才能远离高压线

首先,全心全意为人民服务,必须加强

党性教育。

我们党的全部历史,就是一部全心全意为人民服务的奋斗史。党的根基在人民,血脉在人民,力量在人民。新时代,党员干部要不断增强党性观念,自觉用党的理论武装头脑,以党章要求规范言行;要把党和人民利益放在第一位,为民谋事、为民担当。

毛泽东同志从西柏坡进北京,称共产党人是“进京赶考”;邓小平同志告诫领导干部,谨慎总是好一些,“凡善怕者,必身有所正,言有所规,行有所止”,正是有了这些“怕”,才能在事关群众利益的问题上慎之又慎,才能牢记责任、清白为官、公正用权,才能坚守底线、不碰红线、远离高压线。这是智慧之源,也是成事之基。

其次,全心全意为人民服务,必须提高服务水平。

正如习近平总书记所指出的,面对新情况新问题,由于不懂规律、不懂门道,缺乏知识、缺乏本领,还是习惯于用老思路老套路来应对,蛮干盲干,结果是虽然做了工作,有时做得还很辛苦,但不是不对路子,就是事与愿违,甚至搞出一些南辕北辙的事情来。由此,本领恐慌问题“在党内相当一个范围、相当一个时期都是存在的”。

党的十九大明确提出,要增强学习本领、

“三谈长征”有什么深意新意

袁秉达

今年,习近平总书记通过实地考察和专项指示,多次提及红军长征的历史故事和伟大的长征精神。其中,5月到8月的“三谈长征”用意何在,新意何在?

一是忆史铭志。

红军长征的起点在哪里?普通人未必尽人皆知,但如果党员干部也不知道红军长征从哪里出发,不啻是忘记了出发地,迷失了来时路。

今年5月20日,习近平总书记专程到中央红军长征集结出发地江西省赣州市于都县。他在向中央红军长征出发纪念碑敬献花篮时强调,当年党和红军在长征途中一次次绝境重生,凭的是革命理想高于天,最后创造了难以置信的奇迹。他还生动讲述了于都人民大智大勇掩护红军安全撤离、奔赴长征的感人故事,并意味深长地指出:“以百姓心为心,与人民同呼吸、共命运、心连心,是党的初心,也是党的恒心。”

二是以史鉴今。

习近平总书记多次重走长征路、重温长征史、讲述长征故事、褒扬长征英烈、弘扬长征精神,目的就是为了走好新时代的长征路,就是要发扬革命战争年代那种敢于战斗、不怕困难的奋斗精神,勇于战胜各种艰难险阻、风险挑战,奋力夺取新时代中国特色社会主义的新胜利。

在这一特定背景下,今年6月11日至8月18日,中央宣传部组织开展“壮丽70年·奋斗新时代——记者再走长征路”主题采访

习近平总书记重走长征路、重温长征史、讲述长征故事、褒扬长征英烈、弘扬长征精神,目的就是为了走好新时代的长征路,就是要发扬革命战争年代那种敢于战斗、不怕困难的奋斗精神,勇于战胜各种艰难险阻、风险挑战,奋力夺取新时代中国特色社会主义的新胜利

活动,先后有1300余名记者追随当年红军长征步伐,深入实地采访。有些省市还组织记者重走“毛主席诗词诞生地”红色路线。

长征时期,毛泽东同志创作的《十六字令三首》《忆秦娥·娄山关》《七律·长征》《念奴娇·昆仑》《清平乐·六盘山》《六言诗·给彭德怀同志》等多首诗词,充满革命乐观主义精神,起到了巨大的鼓舞作用。它们不仅生动反映了红军长征辗转曲折的行动轨迹,而且艺术再现了红军走向胜利的光辉历程。

正如习近平总书记所指出的,伟大的长征精神是全党全国各族人民不断砥砺前行的强大精神动力。通过牢记党的性质和宗旨,坚定理想信念、坚定不移贯彻党的理论和路线方针政策,我们就能够不断跨越前进道路上新的“娄山关”“腊子口”。

三是激发斗志。

今年8月20日,习近平总书记到甘肃省张掖市高台县,瞻仰中国工农红军西路军纪念

碑和阵亡烈士公墓,参观中国工农红军西路军纪念馆,向革命先烈敬献花篮。

高台县是当年西路军战斗最为惨烈的地方,近3000名红军将士在此壮烈牺牲。这是中国革命史上一段气壮山河、可歌可泣的篇章。在参观西路军纪念馆时,习近平总书记动情地表示:“历史就是这么书写的;为有牺牲多壮志!他们作出的重大的不可替代、不可磨灭的贡献,永载史册。他们展现了我们党的革命精神、奋斗精神,体现了红军精神、长征精神。”

这里引用的“为有牺牲多壮志”,出自《七律·到韶山》。该诗全文是:“别梦依稀咒逝川,故园三十二年前。红旗卷起农奴戟,黑手高悬霸主鞭。为有牺牲多壮志,敢教日月换新天。喜看稻菽千重浪,遍地英雄下夕烟。”在这个作品中,毛泽东同志一方面歌颂革命先烈奋勇献身、不怕牺牲的慷慨悲壮精神,另一方面称赞人民英雄改天换地、建设美好生活的奋斗精神,充分展现了中国人民改造旧社会、建设新中国的精神风貌。

今天,在实现“两个一百年”奋斗目标的新长征中,我们前面还有许多“雪山”“草地”需要跨越,人无精神则不立,国无精神则不强。伟大的长征精神,作为中国共产党人红色基因和精神族谱的重要组成部分,已经深深融入中华民族的血脉和灵魂,成为社会主义核心价值观的丰富滋养,成为鼓舞和激励中国人民不断攻坚克难、从胜利走向胜利的强大精神动力。

(作者为上海市习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心、上海市委党校马克思主义学院教授)

在全社会营造尊师重教的浓厚氛围 建设高素质专业化创新型教师队伍

位,让尊师重教蔚然成风,推动形成优秀人才争相从教、教师人人尽展其才、好教师不断涌现的良好局面。

全国最美教师、同济大学学术委员会主任郑时龄院士,全国教育系统先进工作者、黄浦区卢湾第一中心小学校长吴蓉瑾,上海市“五一劳动奖

章”获得者、上海市第三女子中学英语教师饶尧钧在发言时表示,在教书育人、立德树人的岗位上,深感使命光荣、责任重大,将珍惜荣誉、不忘初心、继续奉献,一辈子做教师、一辈子学做教师,以自己的点燃学生的火,以自己的心培育学生的心,孜孜不倦培养

人才、服务社会,努力为推动教育事业改革发展作出更大贡献。

昨晚,庆祝第35个教师节主题活动在复旦大学举行,市领导为获得有关表彰的优秀教师颁奖。主题活动以新中国成立70年来上海教育的砥砺前行为背景,通过多媒体展示、人物访

“绣花治理”让申城更有“温度”

热烈的“人气”所感染。

在这里,57岁的阿阿姨经常参加插花、烘焙等活动;60多岁的张大爷是书画沙龙的爱好者;住在一公里外快80岁的肖阿姨,中午都会来社区食堂用餐……越来越多的老人把这里当成自己的“家”。

去年11月,习近平总书记也曾走进这家驿站,逐一察看综合服务窗口、托老所、党建工作站等。嘉兴路街道党工委副书记梁告告诉记者:“总书记十分关心社区的养老服务。了解到我们市民驿站的养老服务窗能够提供多类服务时,他非常欣慰。”

近一年来,这家驿站的事务受理服务内容进一步拓展,咨询事项由原来的169项调整至188项,当场办结事项也由7类38项增加至目前的9类50项。

围绕老年人的各类需求,为养老服务更加温情。“在原有的手工、唱歌、书法等课程的基础上,今年又增加了插花、打击乐、垃圾分类互动游戏等新课程。”虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站日照照料中心负责人陈燕说。

习近平总书记指出,党中央高度重视养老服务工作,要把政策落实到位,惠及更多老年人。“上海正在积极打造社区综合为

老服务中心。”上海市民政局局长朱勤皓说,截至去年底,全市已建成180家;今年底将建成超过250家,实现街镇全覆盖。

养老如“网购”般便捷已成为现实。今年5月,“上海市养老服务平台”开通上线,涵盖新版养老地图、养老机构查询等主要功能。广大市民在这一平台上寻找养老服务,犹如在网上找餐馆、购物一样方便。

“通过线上服务平台和线下服务站的齐头推进,‘15分钟社区养老服务圈’正在逐步构建。这将给老年人提供更加方便可及的‘近家’和‘进家’服务,真正实现老有所养、老有所乐。”朱勤皓说。

数据显示,上海市干垃圾减量、湿垃圾和可回收物资源化情况不断变好;截至8月末,湿垃圾日均清运量为0.92万吨,较去年年底增加130%;干垃圾日均清运量低于1.55万吨,较去年年底减少26%;可回收物日均回收增加至0.45万吨,较去年年底增长了5倍。

“垃圾分类的考卷已答。”垃圾分类,关系广大人民群众生活环境,关系节约使用资源,是文明的一个重要体现。去年11月,习近平总书记来到虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站时强调,垃圾分类工作就是新时尚。

如今,“新时尚”逐渐变成“新习惯”。

作为上海市虹口区宇泰景苑小区的志愿者,过去冯海梁每天都得回答十来遍垃圾分类的问题,“现在连小朋友们都会准确地扔垃圾啦。”

随着家家户户逐渐养成家中垃圾分类装袋、定时定点分类投放的好习惯,志愿者们逐渐无事可做,如今全部“下岗”了。

据虹口区嘉兴路街道红叶居民区党总支书记王静华介绍,目前,宇泰景苑小区的居民分类投放参与率达100%,分类准确率达98%,资源回收利用率达60%。

宇泰景苑的变化在上海千千万万个小区里发生着。随着垃圾分类的深入推进,上海这一“新时尚”,孕育出更多积极的“新变化”。

数据表明,上海市干垃圾减量、湿垃圾和可回收物资源化情况不断变好;截至8月末,湿垃圾日均清运量为0.92万吨,较去年年底增加130%;干垃圾日均清运量低于1.55万吨,较去年年底减少26%;可回收物日均回收增加至0.45万吨,较去年年底增长了5倍。

“垃圾分类处理需要全民参与。”上海市绿化市容局局长邓建平介绍,上海力争到2020年底基本实现生活垃圾分类全覆盖,让“新时尚”成为“新习惯”,让垃圾分类“形得成”更能“守得住”。

(新华社上海9月9日电)

(上接第1版)要忠诚于党的教育事业,执着于教书育人,用自己的模范言行点燃学生对真善美的向往。要始终处于学习状态,站在知识发展前沿,用扎实学识给学生以智慧的启迪。要树立现代教育理念,把每个学生的潜能都激发出来,让每个学生都能健康快乐成长。各级党委政府要把加强教师队伍作为基础工作来抓,努力提高教师政治地位、社会地位、职业地

(上接第1版)“10号督察员收到,我正在陆家嘴连廊巡防,现在人流平稳,交通有序,一切正常。”

放下的手机,上海市浦东新区城市运行综合管理中心指挥员的眼睛还盯着面前的无缝屏幕。

在这块大屏幕上,实时跳动着城市的各种“体征”数据,包括接警数、实有人口、地铁故障,等等。浦东1200多平方公里的土地上一旦察觉有信息异常,会在第一时间上传到这个“城市大脑”中。

去年11月,习近平总书记来到浦东新区城市运行综合管理中心,通过中心的大屏幕了解上海城市精细化管理情况。

“总书记强调,一流城市要有一流治理,要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫。我们一直在思考,如何贯彻落实好总书记的要求,让‘城市大脑’运行得更高效。”浦东新区应急管理局副局长王磊说。

近一年来,这块总书记看过的大屏幕上,显示的内容不断丰富,跳动的数据更加优化,背后的算法持续提升。包括噪音扰民、公交线路优化、渣土车运行、防台防汛等多个专业化模块相继推出,“城市大脑”的功能进一步完善。

“头脑”更加聪明的同时,“四肢”也更加有力。目前,浦东新区的36个街镇陆续建立起城市运行分中心,接

既“近家”又“进家”,养老服务15分钟“触手可及”

走进上海市虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站,记者就被驿站里