

创新引领企业迈向一个崭新的时代

文/应晓红

如果苹果公司不创新，今天便没有 iPhone 的风靡全球；如果腾讯公司固守 QQ 的昔日辉煌，今天便没有微信的广泛应用；如果阿里巴巴不把传统金融接入互联网，今天便没有网购的方便快捷……环视四周，创新无所不在，企业发展新生态层出不穷。创新，始终有一股强大无比的能量推动社会发展进步，中国经济每一回破茧成蝶靠的都是创新。

审视当下中国，改革进入深水区积累下来的问题和社会转型带来的压力，需要加快开拓制度创新，用新办法解决新时期的新矛盾。尤其是当前，企业发展面临的诸多转型问题，已经不再是业内任何一家企业凭借一

己之力能够解决的，种种迹象表明，传统的发展生态已经逐步瓦解，企业发展的新生态已经在逐步孕育形成。随着传统企业发展模式被颠覆，企业的研发、生产、销售、物流体系都将被重塑。重塑企业新生态，更需要插上创新发展的智慧翅膀，实施创新引领战略，加快建设创新载体、培育创新主体、完善创新机制。创新的方向毋庸置疑，让创新的力量汇集，让创新的齿轮啮合，这是现阶段及今后一段时间重塑企业新生态的内在要求，也是历史赋予我们的使命。

要加快建设企业健康发展的生态环境。加强知识产权保护力度，提升知识产权附加价值。创新产学研机构之间的研究开发和科技成果转化模式，形成利益共同体。搭建专业化的创新服务平

台，努力培育“鼓励创新、宽容失败”的文化氛围。

要推动制造业和服务业的深度融合。二者的深度融合不仅可以不断变革、创新制造方式和服务业态，通过制造业的智能化、数字化、网络化、服务化如发展柔性制造、产品定制、个性化制造等，显著提升制造业增加值，而且可以极大地促进生产性服务业的发展。

要加快构建开放型经济新体系。鼓励企业“走出去”，高标准、大范围、跨领域进行国际经济技术交流与合作，通过收购兼并或与发达国家研发机构、企业的合作，在海外建立研究开发基地，依托国外的先进技术、品牌优势等扩大企业的国际市场空间，提升浙江乃至中国制造业的全球影响力和竞争力。

创新，引领发展的第一动力，正在引领企业迈向一个崭新的大时代！

名誉主任：徐鸿道

顾问：周日星 徐高春 吴德隆 胡祖光 吴克强

法律顾问：浙江六和律师事务所 王红燕律师

主任：隋剑光

副主任：骆光林

委员（按姓氏笔画排列）：

马更跃	金华市商业联合会	会长
毛利豪	浙江省农村发展集团有限公司	副总经理
万玲玲	华东医药股份有限公司	副总经理
王忠义	浙江省新华书店集团有限公司	董事长
王钧耀	浙江省连锁经营协会	执行会长
王磊	浙江国美电器有限公司	总经理
王露宁	物产中大集团股份有限公司	副总裁
刘晓明	杭州市商业联合会	会长
叶惠忠	浙江百诚集团股份有限公司	董事长
任有法	海宁中国皮革城股份有限公司	董事长
刘忠建	浙江人本超市有限公司	董事长
刘晓明	杭州市商业联合会	会长
刘绪刚	浙江省山东商会	会长
陈可人	浙江省汽车流通协会	执行会长
杨军	浙江华联商厦有限公司	董事长
张际松	浙江省百货购物中心协会	会长
何忠民	浙江省兴合集团公司	总裁
吴波成	义乌市市场发展集团有限公司	董事长
沈国良	浙北大厦集团有限公司	总经理
汪选华	杭州五丰联合肉类有限公司	总经理
张斌	浙江省土产畜产进出口集团有限公司	董事长
沈滨	浙江省农都农产品有限公司	董事长
张慧勤	杭州联华华商集团有限公司	总经理
郁义龙	浙江苏宁云商商贸有限公司	总经理
周自力	杭州解百集团股份有限公司	副董事长
欧阳宝坤	碧桂园集团	浙江区域总裁
宗佩民	浙江华睿投资管理有限公司	董事长
周建松	浙江金融职业学院	党委书记
郑勇军	浙江现代商贸发展研究院	院长
周鹏	浙江宏图三胞科技发展有限公司	总经理
赵文阁	浙江中国小商品城集团股份有限公司	总经理
骆左强	浙江上百贸易有限公司	董事长
赵伯祥	话机世界通信集团股份有限公司	董事长
赵敏	杭州市商贸旅游集团有限公司	董事长
胡敏杰	宁波太平洋恒业控股有限公司	董事长
徐九成	衢州市商贸业联合会	会长
徐仁艳	浙商银行股份有限公司	副行长
徐承彦	中国银联股份有限公司浙江分公司	总经理
袁幸福	银泰商业集团有限公司	助理总裁
诸奇德	浙江中浙国际展览商务有限公司	董事长
翁南道	颐高集团有限公司	董事长
陶晓莺	杭州三替集团有限公司	董事长
徐祥燕	浙江省成品油行业协会	常务副会长
章凤仙	浙江省餐饮行业协会	会长
屠红燕	万事利集团有限公司	董事局主席
章建成	浙江杭钢商贸集团有限公司	董事长
董伟平	浙江省商贸业联合会	副会长
韩利平	杭州饮食服务集团有限公司	副总经理
蔡玉林	浙江省商业集团有限公司	副总经理
蔡李章	浙江在线新闻网站有限公司	副总经理
潘廉耻	浙江衢州东方集团股份有限公司	董事长
魏君聪	浙江省商贸业联合会	秘书长
戴国海	浙江凯虹集团有限公司	副董事长

目录 contents

卷首语

P01 创新引领企业迈向一个崭新的时代

特别策划 创新引领 重塑商业新生态

P04 独辟蹊径，秘食开启连锁新时代

P07 立足主业探索前行 扎根实践转型创新

P11 新技术革命——银盒子“互联网+线下商业”重塑餐饮业生态

P15 创新引领 打造智慧型专业市场

P20 拥抱新零售时代

决策者参考 两会精神

P23 2017年全国两会主要精神内容心得体会、主要内容及解读

观点

P28 如何玩转体验式消费商业

商界纵横 诚信兴商

P34 铸就诚信品牌 彰显企业魅力
促进五金城集团发展新腾飞

P38 诚信是立业之本

P40 服务至上、诚信经营
为企业发展保驾护航

品牌故事

P43 江南世家 百年经典

浙商风采

P46 我们一直在路上

P49 优质服务——景文的制胜之道

P52 浙江银联助力城市智慧打造“云闪付示范
城市”

P54 转型提升创佳绩 砥砺奋进谋新篇

魅力商街 Glamour Street

P57 杭州大厦501 城市广场——精致服务 全新
体验 引领商业新模式

P60 金德隆——搭乘特色小镇高铁 服务城市
创意产业

浙商联动态 dynamic

P63 浙商联动态



浙内准字第 0229 号

内部资料 免费赠阅

主管单位：浙江省商务厅

主办单位：浙江省商贸业联合会
浙江省商业经济学会

总编辑：隋剑光

主 编：魏君聪

副 主 编：周鸣阳

责任编辑：章永健

编 辑：杜佳音 陈媚媚 徐林娟 杨 敢 潘向中

美 编：陈姝莞

特约编辑：王磊迪 叶彩萍 刘 晔 李 蕾

浙江省商贸业联合会

地 址：杭州市体育场路 508 号地矿科技大楼 4 楼

邮 编：310012

电 话：0571-85062226

传 真：0571-85069995

网 址：www.zjshm.org

E-mail：smylhh@126.com

浙商联媒体传播中心

电 话：0571-85061053

浙江省商业经济学会

地 址：杭州市滨文路 470 号

邮 编：310053

电 话：0571-58108123

传 真：0571-58108124

E-mail：zmy501@163.com

独辟蹊径 开启连锁新时代

秘食
MISS RESTAURANT
秘我 · 食我 · 思我

谈及餐饮，近年最火爆的话题莫过于“行业+互联网”：跨界玩法、线上线下资源整合，新的元素为业内注入新的活力。

2016 与 2017，餐饮行业涌入更多资本。如何实现资源的最

优整合，如何打破固有套路开拓更大的市场，秘食用两年时间，为行业提供了一种新思路。

创新 开启连锁新模式

秘食为何能够实现一年四家

门店的发展规模，归根结底，在于独有的连锁模式：

其一，精准抓住连锁模式的核心：中央厨房的统一配送——规模采购、集约生产，降低食品安全风险，形成秘食标准化、统一化、集约化操作模式；技术人





员集中培训——提炼现有的餐厅经营经验，对技术人员进行全方位培训，从厨房到前厅，完整复制秘食特色；店长以老带新——经验丰富的店长为新店提供经验支持，从现有餐厅人员中提拔新店长，节省店长的培训与熟悉时间，同时也为餐厅人员提供晋升渠道。

其二，合伙人的加入。每一家门店的背后，都是一群热爱餐饮行业的合伙人。在秘食总公司——杭州和利纪元餐饮管理有限公司把握旗下所有门店管理经营权的同时，每一家门店都拥有不

同的合伙人。不断涌入的资金实现了社会零散资金的化零为整，总部的开店压力被分摊，经营变轻松，秘食才会在一年的时间里实现品牌的迅速发展。

“有限合伙” 重塑餐饮新生态

资金、人脉、资源，有限合伙人模式在大本营以外的城市依旧见效，在当地加入的有限合伙人，通过自身的关系圈迅速扩大品牌的影响力。这一连锁模式充分适应“朋友圈=人际圈”的互联网时代，充分利用现有资源。

2016年在台州试水的秘食万达店，依托合伙人朋友圈的扩散效应实现了48小时内7000多张代金券的业绩，一切成就，皆因“有限合伙”。

这条充满秘食特色的连锁发展道路，找到了新的行业玩法。合伙人的不断加入，除了能加速扩大门店发展规模，更能塑造餐饮行业的新生态：

进入餐饮行业的门槛降低。既要生产，又要销售，餐饮是一个从采购加工到成品销售的过程。创业者想要进入，必须面面

俱到：既要懂产品定位做好产品研发，又要懂人性做好管理服务。这个行业看似简单，实则困难重重，而“有限合伙”对创业者的要求精简为两点：相对充足的资金与相对丰富的行业了解程度。秘食为创业者提供完善的餐饮平台，创业者为秘食提供资金与宣传，两者各取所需，在秘食不断复制产品与服务的同时，创业者进入餐饮行业的门槛也在无形之中被降低。

第三种连锁方式，兼具直营的品控标准与加盟的现金优势。现有的两种连锁方式各有利弊。直营店的产品与服务能持续保持同一水准，总部能有效管控品牌，但直营对总公司的体量有很高的要求，这一方式更适合财大气粗的餐饮品牌。加盟店的融资功能与低风险的生意入口是直营无法比拟的，总部能快速积累大量资金，创业者能获得总公司的全程辅助，这一切看上去十分美好，但加盟店很容易出现以次充好的现象，死亡率很高，最关键的一点，是会对品牌形象造成不可逆的伤害，很多企业最终都死在加盟上。

“有限合伙”的形式，让创业者变成“甩手掌柜”，由秘食总部直接筹划并实施分店开业与经营，投资人由决定者转变为参与者，既节省时间，也降低风险，同时加快品牌发展进程。而这种由总部直接扮演决策者的方式，

完整复制了产品与服务的标准化流程，保持品控要求，如此，才能长久维持品牌的良好形象。

5S 管理 用管理奠定连锁基石

店铺管理是连锁的基础，标准化、可复制的产品与服务流程才能保证旗下每一家连锁店的品质。如何做好店铺管理，秘食选择从5S管理入手：

5S管理是建立高质量的企业质量保证体系的切入点。秘食首先从环境管理入手，培养旗下门店每一位员工的良好习惯，继而结合其他质量保证措施，建立以产品质量与服务质量为本的秘食企业文化。

5S管理的最终落脚点是人员管理。秘食依托理论，建立了一套完善的企业精细化管理规范，注重企业内部沟通与工作环境保持，从小处着手，提升秘食品牌形象与竞争力。

准确+执行力=效率，简单的事情重复做，重复的事情用心做，做好每一个细节，秘食才能完成连锁目标。

产品创新 从追逐热点到寻求独特

以顾客为本，是我们长久以来未曾偏离的方向，而秘食，正

在从一个模仿市场热点的追随者转变为专注创新的市场引导者。

从潮汕牛肉火锅，到秘食火锅，字面上，是四个字的改变，背后却潜藏着无数研发员夜以继日的付出。选择潮汕牛肉火锅，是因为食客，摆脱潮汕火锅，还是因为食客。一年的时间里，我们在不断的探寻，食客喜欢什么？产品与服务还需要哪些改进？对食材的要求能否更进一步？口味还有哪些局限？烹饪的技法是否还有缺陷？“色香味”中的“色”能否满足食客的审美？市场中还存在哪些产品空缺？每日一个小改变，每季一款新菜品，一步一积累，直至抵达秘食想要到的高度。

产品是基础，服务是亮点，从潮汕牛肉火锅转变为秘食火锅，不断的产品创新是品牌持续发展的基石，也是秘食不断进步的长久之路。

秘食，用“有限合伙”重塑餐饮业新生态，用组合拳打造连锁新模式，让餐饮企业的经营变得轻松点、容易点，让餐饮企业做大、做强，让餐饮人的幸福感更多一点。

（秘食 特约供稿）



立足主业探索前行 扎根实践转型创新

文 / 汪洋

摘要：近年来，国内药品流通行业整体增速持续放缓，市场竞争日益激烈，行业朝着集约化、规模化的方向发展，集中度持续提高，形成了以全国性集团公司和区域性龙头企业为主的格局。浙江上药新欣医药有限公司作为上海医药的浙江省核心控股企业，坚持“诚信 创新 敬业 进取”的管理理念，契合现代化医药物流的高标准要求，走精益化、全链化、规模化发展道路，全面提升软硬件竞争力、盈利能力，不断进行服务模式创新、质量运营管控等技术与信息创新，形成核心竞争力。

关键词：上药新欣 医药服务转型 供应链创新服务 SPD

浙江上药新欣医药有限公司（原浙江欣医药有限公司）是2005年1月获准成立的浙江省首批拥有现代化物流设备的药品批发企业，2012年初与上海医药（A+H上市公司）集团达成控股协议，并在当年4月完成改制。公司圆满实现了转型升级，充分依托上海医药的人才、研发、营销、资金、品牌等诸多优势，充

分利用企业自身的价值和资源，实现销售数量和服务质量上的飞跃。是省、市医药行业颇具成长性的经营专科类药品的特色企业，销售规模居浙江省医药商业企业前列。

浙江上药新欣医药有限公司作为上药控股公司之一，将于2017年承担起上药控股浙江省平台公司的职能，整合省内4

家上药控股公司，搭建总销售达100亿以上的上药控股浙江有限公司。公司目前与十余家世界知名的跨国公司建立了重要战略合作关系，同时与国内外近百家客户单位保持紧密的业务关系。公司以国内知名及省内一流的专科专业产品为特色主线，以进口合资产品为主要合作对象，同时依托上海医药研发、工业、资金、

品牌的诸多优势,进一步扩大品种范围,完善省内的医药商业网络,加强基层终端市场网络的建设,形成了多元化的经营模式及特色品种品牌效应。多年来公司不断创新商业模式,积极探索新常态下医药商业企业新的增长方式,打造出行业内增幅领先的浙江省区域性医药分销企业。

目前,公司与浙江省内300余家医院建立了终端纯销网络,其中包括50余家浙江省内三级以上大型医疗机构。公司依靠强大的终端网络和增值服务,确立了市场显著的区域领先优势。

一、打造服务平台,推动服务转型

浙江上药新欣医药有限公司顺应行业发展趋势,持续推进经营模式创新和服务转型,努力将区域性市场做精、做细、做活,借助现代物流条件,从人员、资金、技术等方面,着力建设现代医药物流配送服务、供应商服务、客户延伸服务三大专业服务平台,全面向医药服务提供商转型。

(一)现代医药物流配送服务平台

浙江上药新欣医药有限公司医药商品配送服务始终围绕及时、准确、专业、高效的核心开展,借助现代物流设备和信息技术,充分发挥现代物流运营模式的的优势,不断提升物流运营效率,为客户提供专业的医药商品配送服务,切实保障急救药品供应,打造专业的冷链配送体系。

在日常配送工作中,以客户需求为导向,持续优化仓储配送工作流程,对客户进行分级管理,为客户提供差异化和个性化的物流配送服务。此外,还专门设置了客服部门,高质、有效地处理客户反馈问题;对配送终端环节的送货员进行专业培训,提升配送服务质量;对重点客户进行上门拜访,了解实际情况,听取客户意见和建议等。

在急救药品供应方面,公司联合集团工业厂家,最大程度地保障医疗机构对像鱼精蛋白等急救药品的供应,并建立急救工作制度和24小时值班制度,确保能及时响应医疗机构的急救用药需求。

在冷链药品物流配送方面,公司拥有500多平方米的冷藏冷冻仓库,配置6辆冷藏车,充分满足冷链药品的经营需求,并利用信息系统监测和记录冷链药品流通全过程的温度数据,建立了专业而完善的冷链配送服务体系。

(二)供应商服务平台

在对供应商的服务方面,浙江上药新欣医药有限公司积极开展六西格玛精益管理项目,持续优化采购流程,加强回款管理,保持紧密的日常沟通,做深、做细、做精日常基础服务工作。通过精心打造以渠道设计和深度管理、商务电子数据交换、品种进院、招标协助、价格维护、库存及跟踪流向服务、医院品种使用分析等为主要内容的服务平台,

为供应商提供差异化、全方位的增值服务。

公司充分发挥上药集团信息技术方面的优势,将信息技术手段应用于对供应商服务上,为多家供应商提供了电子数据交换服务,在实现数据自动对接的同时,还使供应商可通过客户端方便查询到进货记录、销售流向、品种库存情况、缺货品种等信息。

通过提升服务质量,公司增进了与供应商的合作关系,保障了在品种方面的优势,提高了品种满足率,使客户满意度得到提升。

(三)客户延伸服务平台

浙江上药新欣医药有限公司在保证品种供应和配送的同时,还积极与医疗机构探索新的合作方式,通过加盟互联网医院的模式,形成了系统的“处方药—DTP药房—处方院外化”整体解决方案,为医药药品流通搭建侧支循环,很好的解决了处方药营销的“处方”问题和慈善赠药问题,实现了医疗机构、医药企业、零售药店和患者的多维共赢和资源共享,提高了行业的整体资源使用效率。

二、创新服务模式,开展供应链延伸服务(SPD)

(一)SPD的含义

SPD(Supply, Processing, Distribution),即通过对信息系统的建设,医院库房的改造,自动化设备的运用,条形码、RFID等物联网先进技术的使用,

医院工作流程的改造等来打造医院院内物流的创新业务模式。

SPD 是 20 世纪 60、70 年代由美国戈登·福利森医生提出的“采购和消毒再利用等医院内物流的管理供应一体化”构想。80 年代末,日本根据自己的实际情况,再对欧美 SPD 进行改进的基础上将其运用于医疗现场,在优化服务质量、提高医院运营效率方面都取得了显著的成效。

(二)上药 SPD 服务内容

上药 SPD 服务以精细、专业、差异化的竞争策略，因院制宜、因地制宜，通过对大数据的整合管理，帮助医疗机构提升运营效率、逐步实现智慧医院的建设目标。

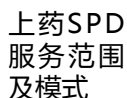
经过多年实践与探索，基于院外领先的现代化物流能力的支撑及院内 SPD 医院供应链延伸服务的创新性实践，上药已完成对医院药品、耗材、器械一体化供应链服务的战略布局，并致力于为客户打造个性化、一站式医药物流解决方案，内容包括：医院药品及耗材供应链协同平台、库房服务外包、药房自动化、药房经营管理外包、院内物流管理系统、院内物流服务外包、院内冷链物流、静配中心解决方案、院内物流供应链管理提升项目、产品组合包装解决方案、医院综合资源计划管理信息系统 HRP、合理用药监测系统 PASS 等。

(三)上药 SPD 服务范围及模式

为医院提供包括药品、耗材、



SPD 的含义



检验试剂、手术器械等在内的院内 SPD 服务，覆盖区域包含医院中心药库、门急诊药房、住院药房、各个病区、护士站、检验科及手术室等医院用药部门，以及耗材库房等医院各个医用耗材使用部门。SPD 系统的精准覆盖有效提升了医院的整体运作效率。

1、医院门急诊及住院药房

通过为门诊药房配备自动发药机、自动存取机，在住院药房配备自动包药机、智能交接柜等设备，上药 SPD 团队与医院携手大早自动化药房。另外，通对药房工作流程进行个性化改造，显著提高药师工作效率，减少药品配调配差错，保证药品安全，加强换着用药指导，提高医院药事服务质量。门急诊药房人员的工作中心从原来的忙于找药取药转移至窗口用药指导和药房过程质

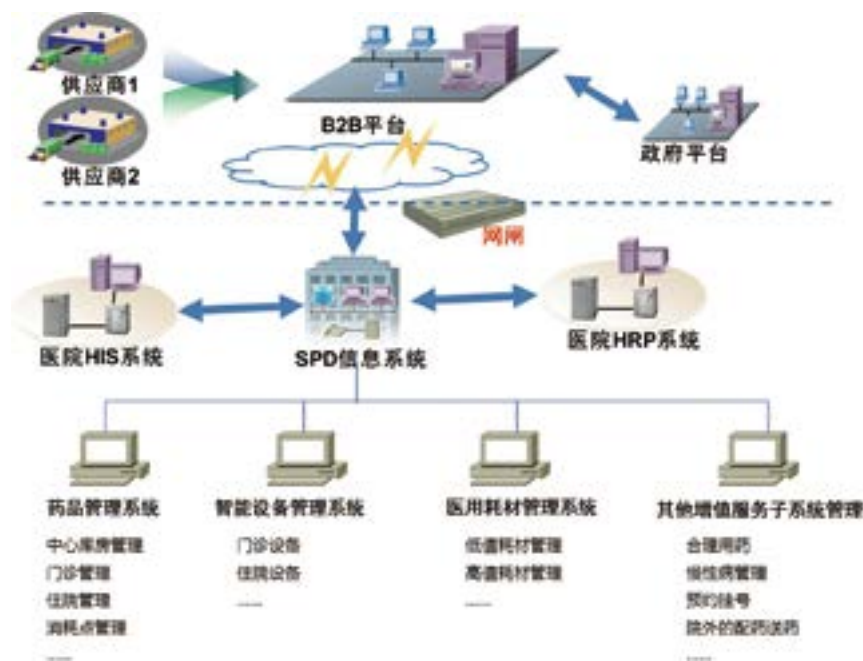
量监督。同时实施创新性结算后移,使药品在门诊发药环节才实现物权转移,减轻医院药品库存负担。

2、医院药品与耗材库房

施行耗材 SPD 后，医院将药品与耗材库房交由上药专业团队管理，后者利用自身先进的物流技术和管理经验建设信息化、自动化的耗材库房，提高管理效率，加强医院对耗材使用的监管控制。上药 SPD 团队通过使用条形码、RFID 等物联网先进技术，实现耗材库存位置的精准管理。SPD 用后结算模式，实现医院的“零库存”。同时，上药设备专业的物流配送人员负责医院内部的配送工作，为医院节省了人力及物品资金成本。

3、病区护士站

基于 SPD 信息系统及院内供



供应链流程再造，上药团队将以前由各病区护士站分别至库房申请物流的供应流程，改造为由库房直送护士站，最显著的效果是解放了护士劳动力，使其专心回归临护理，提升了护士站整体形象。同时，药品耗材物流信息自动推送，简化了护士站工作流程，提高了护士工作效率，减少了差错率。

(四)上药 SPD 信息系统框架

上药 SPD 模式的试试可分为平台建设、库房管理、药房管理及用后结算四大部分。创新性的信息化平台建设是智慧供应链的基础，也是上药 SPD 项目成功的关键因之一。上药为客户提供 B2B 平台和 SPD 系统，显著提高了医院信息化覆盖范围，实现了全程信息化管理。上药 SPD 团队通过挖掘每家医院的个性化需

求，为其量身设计符合实际医疗需求的信息系统、工作模式与流程。通过将现代医药物流管理系统 WMS 与医院 HIS 系统、SPD 系统、医院 HRP 系统有效对接，打通医药供应链的上下游，实现医疗物资的全程高度信息化和质量可控。

同时，还为医院客户开发了基于 SPD 信息系统的各类子信系统，如药品管理系统、智能设备管理系统、医药耗材管理系统等，从而满足客户的差异化需求，更好地为医院提供增值服务、SPD 信息系统的开发与投放不仅实现了药品耗材物流、信息流、资金流的重塑，优化了医院供应链，也更大程度强化了医院在药品及医疗物资使用、质量监管上的主体地位，使医院真正实现“零库存”，在降低了库存压力的同时，有效缓解了医院的资金负荷。

浙江上药新欣医药有限公司依托上药的医院供应链延伸服务开创了大型医院药品，耗材物流外包管理现代化的新模式，释放了医护人员的生产力，提升了医疗服务质量，提高了患者满意度，便医利民，带来了良好的社会效益。同时，上药不断创新服务模式，积极致力于医药分开，精益管理、降本增效、主动服务并承担政府医改的目标与任务。SPD 构建的医药流通信息化、透明化便于政府参与医药监管，为医改“量价挂钩，带量采购，招采合一”创造条件。目前，上药医院供应链延伸服务在全国各地扎实推进，不断树立服务创新模式的新样板，这是上药由传统医药批发商向健康服务提供商转型的一小步，却是有力推动我国医药流通体系变革的一大步。

新技术革命

银盒子“互联网+线下商业”重塑餐饮业生态

「前言」

中国餐饮行业从来不缺互联网营销模式，不缺营销工具。但却缺有效的模式和有效的工具。那么，对历经团购、外卖、点餐订座等互联网 O2O 模式洗礼后的餐饮企业来说，什么样的模式和工具才是有效的？

在过去，餐饮企业做生意只围绕两件事情，第一件是想做什么样的产品给顾客，第二件是如何为顾客提供一流的服务。为了实现这两个目标，银盒子发现，近年来餐厅的人力成本在不断的增加：房租、租金、人工工资，同时，基本食材的成本也在增长。过去几年，团购的模式在整个餐饮行业不断的渗透，虽然也带来了一些客流，带来了一些生意，但同时也引发了价格战的低级竞争，导致利润的大幅下降。商家不断的打折降价，但还是不了解客户真正需要什么，尽管有很多顾客到店，但每天消费者都是陌生的，无法了解消费者，无法和他们进行有效的沟通。而银盒子的出现，正好解决这些困扰餐饮企业的痛点。

银盒子成立于 2014 年，秉持着助力线下中小微商家进入高效的移动支付时代，耗时近 2 年自主研发智能收银系统，通过商业智能终端和云服务，为零售、餐饮业、泛行业商户提供国内领先的商业智能云 POS 解决方案，业务覆盖全国范围。目前已获得多项技术专利和知识产权。银盒子通过移动支付和 O2O 的有机结合，在不同细分行业中对用户行为进行大变革，改变传统的收银支付场景，在解决商家痛点的同时，利用线上线下平台体系，建立真正意义上的闭环商业生态圈，给商家提供一整套完整的一站式解决方案，同时也营造了一个全自主的营销平台。



开创“电子支付”新格局 解决餐饮业痛点

对于现代人来说，生活节奏加快，对便利的要求也越高，而餐厅的传统收银速度慢、效率低无法适应消费者的节奏就容易面临淘汰，银盒子的“简易付”功能以便捷、高效的产品特质顺应了这一需求。

传统餐厅不仅面临着支付难的问题，还有各种餐厅经营问题。比如在中午高峰时期，短时间涌入的大量顾客造成服务员在收银、收拾餐桌、叫号、上菜等多个环节会产生错漏，因而带来顾客的不满、不便，从而降低了消费者在餐厅的消费体验，流失潜在顾客。

为了解决这一问题，传统的餐厅解决方案是加强对员工的教育和奖罚制度，但银盒子“简易付”的出现才是真正解决这一系列麻烦的关键。移动互联网带来的技术性突破，针对传统餐厅的弊端和用户痛点，运用互联网技术实现重构餐厅成本与重建用户关系。

在银盒子的简易付智慧餐饮场景中，顾客可以通过扫描二维码实现从进店、点菜、买单、呼叫服务员等全流程的自助点餐解决方案。并且简易付还可以利用大数据运营，形成商家自有的CRM体系，为顾客提供更加精准化的服务。对于餐厅来说，通过银盒子的简易付可以接入第三方口碑平台，



直接形成“口碑营销”模式，带来新的客户增长点。

移动支付满足了现代消费者的需求，并创造了更多新的消费场景，为商家提供更多的流量渠道，在餐厅的管理和运营上都扮演着重要的角色。银

盒子的智能云POS系统拥有电子支付、扫码点菜、会员管理、桌台管理、会员营销、商品优惠、商品列表等功能，在互联网大数据的运用下，高效快速完成商家数据整理和分析，减少人工误差和人力成本，实



现互联网+服务升级，精细化管理，提高商家的经济效益。

在遍地互联网时代，各类知名商家都开始争先使用互联网 O2O 智能设备，“万能”的银盒子成为众多餐厅的首选，快速帮助商家从传统餐厅转型互联网智慧型餐厅。

携手支付宝口碑助力商家“智慧经营”

银盒子虽然通过银盒子智能云 POS 系统开创电子支付新格局，帮助商户解决了痛点，但要让商户实现智能化、互联网化还需再进一步。为此，银盒子与支付宝口碑进行了深度的合作。

银盒子接入支付宝口碑接口，通过支付宝口碑将线上客源引流至线下，有效对接商家的用户群。通过大数据精准分析用户行为和推荐产品，或对用户的未来消费行为进行预判，进而调整店铺的促销策略或菜品格局，大大提升上座率

及用户黏性；可实现在饿了么、美团等各大团购外卖网站的同步更新，无需重复上传菜品、开店、管理，极大地降低外卖管理成本；同时，线下支持四大电子支付及现金自助收钞找零（自助收钞机机器内部所有收进的钱可以被循环找出，从人民币五毛起任何金额都可以自动识别）；并可实现用户信息录入，商户运用后台运营分析

体系和营销体系，支持连锁模式、分销体系下的多门店、多店铺同步管理，一键解决商家账目不清晰、外卖操作乱、营销推广难、管理混乱等痛点问题。

通过移动支付和 O2O 的有机结合，银盒子颠覆了不同细分行业的传统收银支付场景，为线下商家解决痛点进一步提高店铺营业效率、利润率，帮助商户实现智能化、互联网化、大数据化经营；为消费者提供良好的购物体验与便捷的支付（用户可以实现手机刷码支付、扫码点单、在线排队、在线点餐、自助点单、单品优惠等一站式餐饮服务，并能得到商家推送的精准产品信息与购物优惠信息）；为广告主提供线下渠道，以拓展线下广告市场并形成转化。



打造“互联网+线下商业”智能生态圈



以互联网+线下商业，重塑餐饮业生态

现在银盒子整个产品变成平台化结构，一共有五款产品，分别是：简易付、云POS、单品优惠、扫码点餐、信用借还。未来银盒子要做的不是某一个产品，而是以大数据作为支撑，打造智慧餐饮的生态圈，改变现有的餐饮业生态。并且这个

模式不限于餐饮业，也适用于其他行业。

今后银盒子将掌握所有使用它们系统的店铺经营的脱敏数据，了解消费者的消费习惯、消费客单等信息，这些数据可以使银盒子成为金融链供应商，帮助店铺做BR输出，为准老板们开店提供商圈信息需求。“不过这些数据都是脱敏

的，我们只是标签来定义每一个消费者，不会知道消费者具体信息，只会了解年龄段、饮食习惯等。”最重要的是，通过大数据，可把以了解到每家饭店食材的消耗，再建平台（类似淘宝），将包括油盐酱醋等食材及调味料店铺囊括进来，真正做到产业链闭环，有利于食品安全的保证。

银盒通过自己的努力改变中国餐饮信息化领域的进程史，成为在这一领域发展作出重要贡献的信息化供应商，进而建立在餐饮信息化领域长盛不衰的领袖级企业！

（杭州银盒宝成科技有限公司 特约供稿）

创新引领 打造智慧型专业市场

文/顾建光

纺织行业是我国国民经济支柱产业和重要的民生产业，也是国际竞争优势明显的产业。中国的纺织行业正极速扩张，行业的竞争呈现集中化和激烈化的趋势。当一个行业形成一定的规模时，高起点采用信息处理技术之后，其规模的扩大和效率的提高都将带来成本的降低和竞争优势的扩大。

作为海内外重要的纺织贸易集聚地，绍兴柯桥中国轻纺城近年来通过改造升级，有形市场不断扩容，一直“领跑”国内同类专业市场。但在信息时代的背景下，传统交易市场受到市场规模扩张受限、信息渠道狭窄、交易成本上升、交易模式相对单一等诸多因素的影响，在进一步扩张发展上也受到一定程度的限制。

因此，中国轻纺城正在积极寻求新的突破点，发展电子商务，加快传统产业转型升级，加速轻纺城向智慧型市场发展。

2005年10月，中国轻纺城依托实体市场得天独厚的优势，借助市场升级改造和提升发展的东风，立足服务有形市场，量身打造了纺织品电子贸易平台——“网上轻纺城”（www.qfc.cn），首次建立中国轻纺城虚拟市场，使实体市场向无限的网络空间拓展和延伸。

“网上轻纺城”平台按照“网上门户，网下服务”的运营理念，将中国轻纺城8个实体市场搬上网，实现轻纺城市场门市地图一一对应，帮助商户建立统一的门市展示、产品展示窗口，打造纺织品信息在线展示，便捷、诚

信交易的中国轻纺城网上市场，助力轻纺城市场线上线下融合发展。在8万余家开通的商铺中，柯桥区内纺织企业开通商铺就达27,630家。平台的发展受到政府及业内的高度重视，获得“2013国家级信息化和工业化深度融合示业”、“2013中国十大销售浙货网络市场”、“2014省线上线下结合10强专业市场”等荣誉。

一、产业转型 智慧升级

“中国轻纺城”拥有市场面积372万平方米，市场注册经营户29,000家，

2016年度实现成交额1504.14亿元（同比增长8.85%），加上“网上轻纺城”实现在线交易额220.76亿元（同比增长26.34%），中国轻纺城“线



上线下”总计成交达到1724.90亿元。中国轻纺城有力支撑了绍兴的地区经济，但在科技发展日新月异与市场环境快速变化的今天，中国轻纺城也面临着许多发展的挑战。

（一）地域和规模扩张的限制

近年来通过改造升级实体市场不断扩容，中国轻纺城已形成“南部传统市场升级区、中部现代化国际贸易区、北部新市场区和西部钱清轻纺原料市场区”等四大市场区块，市场规模和硬件条件得到了明显的提升。但与此同时，轻纺城面临的发展空间却越来越受到限制：一方面，轻纺城周边乃至整个柯桥区可供市场扩张的土地资源越来越少，规模可用土地更是缺乏；另一方面则是土地购买成本急剧上升，在扩

张的同时不得不承受巨大的资金压力。

通过网上轻纺城的发展，立足中国轻纺城在货源、渠道、信息等方面的优势，搭建起在线交易的平台，设计科学合理的交易机制，就可以完全突破实体市场地域与规模的限制。同时，也可以摆脱对土地等资源的过度依赖，将更多的资源用于市场转型升级，带动轻纺城传统市场的集约化发展。

（二）交易成本日益增加

中国轻纺城作为一个实体市场，近年来市场交易成本一直面临着上升的压力：一方面，轻纺城自身扩大规模需要花费巨额资金投入土地购买，导致交易成本随之升高；另一方面，越来越大的市场规模，使得采购商的搜寻

成本不断提高，再加上近年来受人民币升值与物价上涨等因素的影响，国外的采购商在交通、住宿、餐饮等方面的开支大幅上升，即使是国内商家也同样花费不低。

通过网上轻纺城的建设，纺织企业和采购商可以通过网上轻纺城的交易平台方便快捷地实现产品信息发布、搜索、下订单、支付等操作，摆脱了时间与空间的限制，极大地降低了市场交易成本。对于产品有较高要求的国外采购商，也可以通过轻纺城配套设置的样品展览厅进行实物的考察，降低交易的风险。

（三）数据管理与利用的缺乏

当前中国轻纺城的硬件条件得到了很大的改善，但在软件方面还有很多潜力可挖，尤其是在信息的整合挖掘利用方面。市场



的信息是最直接最真实的信息，如果中国轻纺城每天能把每个摊位销售的产品、销售价格、不同品种的销售情况等信息都收集起来，进行加工，对整个市场都能起到非常有用、非常宝贵的作用，对下一个季节下一个时期发展趋势都能提供很好的判断。但出于信息收集成本、商业秘密、隐私等原因，轻纺城实体市场还未能较为有效完整地实现交易相关信息的收集。

通过网上轻纺城，一方面，商户在线办公系统的应用，实现了数据格式的统一与日常工作的数字化，为全面系统的数据整合奠定基础；另一方面，在线交易平台可以轻松地实现交易数据的系统化收集，在此基础上结合相关的数据分析模型与方法，了解

到网上轻纺城上客户点击数最高的面料是哪一款，最热门的产品是哪一款，及时了解最新动态，有助于新产品的设计、研发、生产。

二、多措并举 全面推进商业新生态建设

轻纺城以实体市场为基础，依托绍兴纺织产业在货源、渠道、信息等方面的资源优势，同时打破实体市场地域和规模扩张限制，发展纺织品 B2B 电子商务平台；以全球化网上市场为发展方向，在细分专业市场与建立区域市场联动融合发展下，辐射面向全世界，致力于服务全球 60% 以上的纺织企业；以覆盖全纺织产业链为目标，依据纺织行业产业链各环节贸易需求，以商品市场为主，服务市场为辅，打通全纺

织产业链，构建纺织电商生态网。多措并举 全面推进各项建设：

着力推进纺织品在线交易建设

“网上轻纺城”围绕“网上交易”的核心目标，全面推进网站的电子商务功能建设，重点打造网上在线交易功能，着力开拓国内纺织品 B2B 专业网站的创新功能。中国银行、建设银行、交通银行、工商银行、农业银行等金融机构先后接入到网上轻纺城在线交易系统；不断优化网上支付模式，先后推出在线交易支付、第三方担保支付、承兑汇票支付等多种支付方式，满足客户对在线交易的不同需求。同时，为保障在线交易的安全和诚信，网上轻纺城推出了网上交易信用体系，对每一个开通在线交易功能





的客户进行等级评定，并在商铺中显示信用评级以及交易评价，促进在线交易的安全、透明，提升网上轻纺城交易平台的诚信度。

积极扩大网上市场招商规模

“网上轻纺城”按照“立足绍兴，辐射全国”的招商定位，大力在国内各纺织产业集群开展招商，重点对江浙、广东、山东、河南等地进行采购商推介，吸引服装企业入驻经营。同时，“网上轻纺城”在进行网上商铺的销售外，还先后推出“钻石展位”、关键词搜索排名、广告位销售等增值服务，开发移动商铺、三维展厅等多种新产品，整合多方面资源，扩大招商规模。

有效搭建轻纺城市场网上窗口“虚拟市场”

绘制三维地图，收录 15,000 余家门市信息，把东市场、北市场、东升路市场、天汇市场等实体市场搬上网的中国轻纺城虚拟市场于 2013 年 6 月正式上线，实

体市场门店与虚拟市场摊位一一对应，并大力推行现货交易为主，订单贸易为辅的经营特色，力争改变中国轻纺城现有的经营面貌，以此实现商户从低利润加工到掌握定价权现货流转贸易模式的转变。

建设移动端 APP 应用

为适应近年来移动端普遍应用的趋势，使商户能够更便捷地使用移动端进行贸易沟通，2014 年，网上轻纺城手机客户端上线，用户可在该客户端上进行商铺管理、面料搜索、在线沟通等，用户也可以方便地通过该客户端浏览最新的纺织资讯；同时，网上轻纺城 web 版也已上线，相比较于网页版，用户用手机登陆网上轻纺城时，web 版的跳转速度更快，也更适应手机端的浏览习惯。2016 年，公司研发上线面料搜索采购 APP——“有布”，有布具备面料图搜功能，并与网上轻纺城共用商户、产品数据库，方便采

购商和设计师随时随地搜索采购面料，发布采购订单。而对于纺城供应商而言，有布也为他们提供了一个随时随地发掘订单的移动平台。下一步，公司也将继续大力发展移动端，开发中国轻纺城（移动轻纺城）APP，使之成为轻纺城市场门户应用，切入市场服务功能；整合集团的柯桥纺城商务微信，开发新的微信门户，提升市场服务。

多方拓展网商服务配套项目

网上轻纺城拓展网商运营服务，为有效提升纺城商户电商营销效果，自 2015 年起，网上轻纺城着手进行本地化电商服务中心的建设，其线上服务平台“易纺电商”于 2015 年 5 月上线。易纺电商针对纺织企业在电子商务转型过程中所遇到的问题，提供开店建站、网店装修、推广引流、运营托管等多类型服务项目，来满足企业做电商时的各方面需求。其中，面料摄影、网上商铺装修、商铺站外推广等服务项目收到市场商户的普遍欢迎。至 2016 年，已在中国轻纺城北联市场、南区市场建立电商服务中心吗，以便更快捷地为市场经营户服务，从而提升整个中国轻纺城实体市场的电商氛围和水平。

开展“万民电商”培训

自 2014 年开始承办中国轻纺城“万名电商”培训项目，网上轻纺城通过走进来和走出去两种模式，除了每月邀请客户到公司培训教室参加电子商务培训外，还走进企业，走进市场，走进学

校，至 2016 年底，累计开展各类培训 150 余场次，参加培训客户达到 6000 多人次，为地区电商发展打下了坚实的基础。“万名电商”培训主要开设电商理论、电商实战和纺织专业知识三方面课程内容，首先帮助纺织企业理清电商观念、深入了解电商形势，再向纺织企业普及网上商铺基础操作、产品图处理上传、商铺推广、数据分析等电商运营基础环节，帮助企业快速看懂纺织电商，提升操作水平，此外辅以面料样品分析、流行趋势等纺织专业知识课程。

组织“布满全球”组团参展

网上轻纺城为纺城商户提供线上展示平台外，目前还以线下

移动展厅的形式把商户的样品带进全国各地的纺织展会中，每年带客户样品参展深圳、上海、北京、杭州等地行业展会十余场，每年平均推介商户面料样品 5000 多件。2016 年起，更是与轻纺城建管委“布满全球”项目合作，以特装展厅组团参展形式，组织柯桥纺企抱团参展，目前已走过北京国际面料辅料及纱线（春夏）展、杭州中国国际纺织面料 / 辅料博览会、上海中国国际纺织面料及辅料博览会等多个行业大展，收到展团企业的普遍好评。其中，在 10 月上海中国国际纺织面料及辅料博览会上，公司将中国轻纺城首次以“VR”虚拟现实技术作形象展示，在展会现场收

到较好的关注度与宣传效果，将作为今后中国轻纺城对外品牌推广的又一有力手段。

全面加强网上市场的品牌推广

网上轻纺城在进行传统媒体合作宣传的基础上，深化与网络媒体的合作，近年来不断在百度、360 等搜索引擎上进行广告投入；在本地宣传基础上，以培训会、广告宣传、国内外的纺织展会参展为主要手段，大力在国内各纺织产业集群开展招商，重点对江浙、广东、山东、河南等地进行采购商推介，不断提高网上轻纺城线上线下品牌知名度与行业影响力。

轻纺城通过一系列举措，推进智慧型市场建设步伐，帮助纺织产业将信息转化成价值，以加快中国纺织行业国际化、信息化进程；帮助纺织企业创新贸易模式、提高企业竞争力，成为推动中国纺织产业升级转型的一种方式；智慧型市场的打造与发展筑造了一个非常广阔的发展平台，更好的推进了我国的纺织产业转型升级。相信智慧型市场对纺织产业的转型升级，必然会成为全球化发展趋势的成果之一。



拥抱 新零售 时代



银泰商业(集团)有限公司(简称“银泰商业”)是一家以百货零售、购物中心、电子商务为主营业务的多元化大型商业连锁集团。杭州临平银泰百货有限公司是银泰商业旗下子公司,于2007年9月28日开业,位于杭州市余杭区临平镇最繁华的商业中心北大街中段,总营业面积1.2万平方米,共4个楼层,是余杭区及周边地区广大消费者首选的现代化综合性百货商场。商场主要以化妆品、流行服饰为主要经营范围,经营近200个品牌,约3万余种商品。同时

还引进了麦当劳、兰芳园、黄金修理、钟表修理、服装修改等综合配套服务设施,是集购物、休闲、餐饮等为一体的综合性百货商场,基本满足消费者“一站式”的购物需求。商场通过不断品牌调整带给顾客更多最前沿的时尚选择和丰富的体验乐趣。作为一家综合性百货商场,临平店以年轻时尚和新型家庭为主力客层,以“传递新的生活美学”为经营理念,以“社区企业好公民”为形象标贴,倡导“临平银泰·家门口的爱”,是顾客朋友最亲密无间的好邻居。

顺势而为 实践新零售

杭州临平银泰百货多年来一直秉承诚信经营、有道经营。2014年至2016年三年合计缴纳税金5918.1万元。随着市场经济的发展和变革,竞争激烈、科技进步、产品更新换代,需求趋于多样化,为了给用户提供适销产品和优质服务,增强企业在市场竞争中博弈能力,银泰商业做出了一系列的创新变革,全面推动“新零售”创新。新零售模式的核心是“随时随地多场景的新消费体验”。其中,“随时随地”意味着线上、线下要相互打通,物流仓储要更加便捷高效;而“多场景”则既要包括线上、



线下购物场景，也要包括线上、线下的体验交流场景。2015 年阿里战略投资银泰商业，启动了“喵街、喵货、喵客”等 O2O 项目，为传统零售注入新能量。其中喵街作为银泰会员唯一数据平台，顾客只要在手机上登录喵街 APP，就可以实现免费 Wifi、室内找店、停车找车等智能服务。喵货与喵客的开展从真正意义上打破时间与空间的局限，实现线上线下同步销售，让银泰货随时随地想买就买。因此，喵街、喵货、喵客等一系列线上线下融合的创新产品以及扫码购物、AR 互动游戏等新兴技术手段的应用推动了公司“新零售”概念的实践。

数据平台助力服务和销售升级

喵街、喵货、喵客是临平银泰进入新零售时代的敲门砖。2015 年，临平店斥资制作喵街室内地图，实现了喵街的定位和室内导航功能，不仅可以方便顾客定位专柜，而且也方便顾客寻找所需品牌。喵街是银泰会员唯一数据平台，基于会员当前地理位置，向顾客提供周边商场及其品牌门店信息，并提供吃喝玩乐购的一站式服务应用。打开商场的专门页面，消费者可以享受室内导航、停车找车、停车缴费、免费 WIFI、餐饮排队、会员积分等服务。喵货是银泰网旗下的业务板块，主要经营银泰百货的专柜商品。喵客是银泰旗下的微信销售平台，其本质是销售员的社交零售载体。喵客由实体店员工进行管理，与客户一对一交流。所以，喵街、喵货、喵客等线上销售渠道扩张，线下商场的精细化管理，再加上“任性邮”物流方面的创新，将线上线下和物流有机的结合在了一起。

商品云管理有效提高运营能力

商品云管理是实现“新零售”战略布局的关键。在采用商品云管理之前，临平银泰采用单品管理系统。单品管理系统主要是依靠导购员来维护的，因此在信息的准确度与完整度方面都不够。自 2016 年 3 月开始，临平银泰正式开始采用商品云管理。



▲ 9周年店庆开门秀



▲ 集团庆临平店游行造势



▲ 9周年店庆盛况

商品云将商品在供应商系统中的数据与银泰商品云系统中的数据对接，将商品进行数字化，包括商品的型号、款式、颜色、尺码、吊牌价等基础必要信息，和成分、产地、等级、年份等可选信息。商品云较之单品管理系统更加先



进，直接通过打通供应商的系统来获取数据信息。在商品云的支持之下，临平银泰不仅可以提高运营能力，也可以比竞争对手更了解具体商品的销售情况，保证商品种类更多、畅销品更多，因此能够取得增量销售。

创新支付方式 打造去收银员化商场

支付宝付款和自收银的推行创新了线下付款方式。一方面，支付宝付款实现了无现金无卡消费。消费者在临平银泰可以无现金消费，打开手机上的“支付宝APP”，选择“付款”，由收银员或者专柜导购扫码，就可完成支付流程。这样的支付形式，不

必找零、没有假币，优势十分明显。另一方面，临平银泰也在积极推动专柜自收银，提高收银效率。截止到2017年3月份，临平银泰自收银专柜占比70.21%。2017年1月至3月，自收银笔数占全部消费笔数的52.50%。自收银项目仍在不断的推动中。自收银项目的开展让顾客不必去收银台排队支付，有效地缩短了顾客的购物时间，增强了客户体验，使购物更加便捷。为了进一步实现专柜自收银，提高自收银专柜占比和自收银率，临平银泰已在2017年初开展“收银员四岗合一”项目，意在打造一个去收银员化的商场，全面实现专柜自收银。

杭州临平银泰百货有限公司紧跟银泰商业集团发展的步伐，将线上及线下体验结合，秉承“以客为先，关爱员工，创新变革”的原则，并采用“数字化、泛渠道化、平台化、娱乐化”的手段，在大数据的驱动下一步一步重塑商业新生态，满怀激情拥抱新零售时代。尽管当前零售商的的增长前景依旧充满挑战，但在O2O业务整合及发展方面与阿里巴巴展开更加深入的合作之后，银泰商业将得到更进一步发展，临平银泰也将得到更广阔的发展空间。

(杭州临平银泰百货有限公司 特约供稿)

2017年全国两会主要精神内容心得体会及主要内容

新华社北京3月16日电 题：把握新方位，走好“下半程”——论落实两会精神、迎接党的十九大

——新华社评论员

春意盎然的三月，开启新的奋斗征程。15日上午，在民主、团结、求实、奋进的热烈气氛中，十二届全国人大五次会议圆满完成各项议程胜利闭幕。大会表决通过政府工作报告、全国人大常委会工作报告和“两高”工作报告等，表决通过了民法总则，对今年各项工作作出部

署，凝聚起推动党和国家事业发展的磅礴力量。落实两会精神，以优异成绩迎接党的十九大，时代呼唤我们从新起点再出发，不断把各项事业推向前进。

把握历史方位，才能看清前行的方向，走好脚下的道路。在实现“两个一百年”奋斗目标征程中，2017年是一个承前启后的

重要年份：从党的十八大到2020年全面建成小康社会的8年，时间已经过半；从上世纪八十年代初迈出现代化建设“三步走”战略步伐，到本世纪中叶基本实现现代化目标，进程也已过半。进入任务更加艰巨的“下半程”，更加要求我们顽强拼搏、接力奋斗，不断取得具有许多新的历史



特点的伟大斗争新胜利。今年是党的十九大召开之年，是全面实施“十三五”规划重要一年、推进供给侧结构性改革深化之年，做好今年各项工作，具有继往开来的重要意义。

事在四方，要在中央。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央团结带领全国各族人民励精图治、开拓创新，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，开创了党和国家事业发展新局面。今年全国两会期间，习近平总书记与代表委员共商国是，就落实新发展理念、深化改革开放、强化创新驱动、推进供给侧结构性改革、脱贫攻坚、民族团结、科技兴军、从严治党等事关全局的重大问题发表一系列重要讲话，既着眼破解当前突出问题，又立足长远取势谋局，为改革发展指明前进方向，注入信心和力量。

思想是行动的先导，理论是实践的指南。落实两会精神，以优异成绩迎接党的十九大，最根

本的是牢固树立“四个意识”，以习近平总书记系列重要讲话精神 and 治国理政新理念新思想新战略为指引，自觉同以习近平同志为核心的党中央在思想上政治上行动上保持高度一致。凝心聚力，无往不胜。坚决维护党中央权威和集中统一领导，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，把智慧和力量凝聚到改革发展稳定上来，不折不扣抓好贯彻落实，我们就一定能再接再厉、乘势而上，开创各项事业发展新局面。

落实两会精神，以优异成绩迎接党的十九大，最关键的是坚持稳中求进工作总基调，真抓实干，奋发有为，进一步做好党和国家各项工作。发扬改革创新精神，践行新发展理念，把握好推进供给侧结构性改革这条主线，才能不断提高发展质量和效益；坚持以人民为中心的发展思想，着力改善民生，继续推进脱贫攻坚，破解民生难点问题，才能不断增强群众获得感；坚定不移推

进从严治党，净化政治生态，改进干部作风，才能焕发干事创业的精气神，让忠诚、干净、担当的好干部大显身手。坚定信心，开拓进取，切实做好思想理论准备工作、组织准备工作、经济社会发展工作、意识形态工作，切实维护社会和谐稳定，我们就一定能以各项工作的优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

中流击水，奋楫者进。“勤勉尽责”“行动是最响亮的回答”“相互配合、共同给力”……连日来，广大代表委员把两会精神带往全国各地，汇聚起“撸起袖子加油干”的奋进力量。新的进军号角已经吹响，让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，把握历史新方位，走好复兴“下半程”，同心同德、苦干实干，为夺取全面建成小康社会新胜利、实现“两个一百年”奋斗目标而奋勇前进。

新华社北京3月15日电 人民日报3月16日社论：以奋斗成就使命 用实干托起梦想

——热烈祝贺十二届全国人大五次会议胜利闭幕

发扬民主，共商国是，同心聚力，谋划未来，十二届全国人大五次会议圆满完成各项议程，在北京胜利闭幕了。这是一次汇集众智、凝聚人心的大会，这是一次风清气正、务实高效的大会。与会代表秉持高度责任感和使命

感，为民代言、尽心履职，写下民主、团结、求实、奋进的新篇章。我们对大会的成功表示热烈祝贺！

“十三五”开局之年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，国家各项事业取得可喜

成绩。会议充分肯定了各国家机关过去一年来的工作。代表们一致认为，政府工作报告充分体现了以习近平同志为核心的党中央的要求，体现了执政的中国共产党治国理政的方略，体现了以人民为中心的发展思想，总结工作

实事求是，分析形势客观准确，提出任务明确具体，是一个求真务实、开拓创新、催人奋进的好报告。代表们认真听取审议了全国人大常委会工作报告和“两高”工作报告，审议通过了各项有关议案，充分反映了全国各族人民的共同愿望，广泛汇聚起推动党和国家事业发展的强大正能量。

法律是治国重器，良法是善治前提。编纂一部符合我国实际和需要的民法典，是新中国几代人的夙愿。这次会议的一项重要成果，是审议通过了民法总则。代表们一致认为，民法总则既坚持问题导向，又尊重立法规律；既尊重民事立法历史延续性，又适应当前经济社会发展客观要求；既传承我国优秀法律文化传统，又借鉴外国立法有益经验，对完善中国特色社会主义法律体系具有重大深远的意义。我们相信，民法总则的出台，将为编纂好立足中国实际、直面中国问题、展现中国特色、具有中国气派的民法典奠定坚实的基础。

展望未来的形势与任务，我

们身处爬坡过坎的关键阶段，适应把握引领经济发展新常态，推进供给侧结构性改革，需直面众多风险挑战和深层次矛盾难题。艰险不足惧，前行惟勇毅。必须坚决维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导，自觉把习近平总书记系列重要讲话精神 and 治国理政新理念新思想新战略作为各项工作的科学理论指导和行动指南；必须坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一，充分发挥好人民代表大会制度的政治优势，保证国家机关协调高效运转，凝聚全国各族人民力量，为促进经济平稳健康发展与社会和谐稳定提供坚强有力的制度保障。

法治安天下，民主增活力。站在社会主义民主法治建设的第一线，无论是加强重点领域立法，深入推进科学立法、民主立法，确保以良法促进发展、保证善治，还是着力提高立法质量，坚持法治和改革协同推进，为改革发展稳定提供法治保障；无论是坚持全国一盘棋，严格按照法定职权和法定程序实行正确监督、有效

监督，促进“一府两院”依法行政、公正司法，还是坚持问题导向，找准加强监督工作的着力点，推动解决人民群众普遍关心的热点难点问题，努力做到民有所呼、我有所应，全国人大和地方各级人大都大有可为。坚持党的领导这一社会主义民主法治的最根本保证，坚持人民立场这一根本政治立场，不管形势如何复杂，无论任务多么艰巨，我们都有信心把国家和民族的命运牢牢掌握在人民自己手中，以民主法治的新进步赢得改革发展的新成就。

今年是实施“十三五”规划的重要一年，也是本届全国人大及其常委会任期的最后一年，有不少问题需要深入研究、妥善应对、合力攻坚。使命重在担当，实干铸就辉煌。让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，齐心协力、奋发有为，开拓进取、攻坚克难，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献。

新华社北京3月14日电 新华社社评：以优异成绩迎接党的十九大

——写在十二届全国人大五次会议闭幕之际

最是一年春好处，扬帆奋进正当时。在和煦的春风中，十二届全国人大五次会议即将完成各项议程胜利闭幕。近3000名全国人大代表不负重托、履职尽责，

凝聚起万众一心、共襄伟业的强大力量。

在实现民族复兴的伟大进军中，2017年是党和国家事业发展具有特殊重要意义的一年。我

们党将召开第十九次全国代表大会，这是党和国家政治生活中的头等大事。今年也是全面实施“十三五”规划、全面建成小康社会的重要一年，开好全国两会，

对做好全年工作意义重大。会议期间，习近平等党和国家领导同志参加代表团审议，与代表们共商国是、共谋大计。从要求深化改革开放、引领创新驱动、推进供给侧结构性改革，到谋划打赢脱贫攻坚战、加强民族团结、建立军民融合创新体系，习近平总书记针对治国理政重大问题，从全局和战略高度作出一系列重要论述，为我们攻坚克难、砥砺前行提供了思想和行动指南。上下同欲者胜。以两会为新起点，更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，稳中求进、真抓实干，我们就一定能把中国特色社会主义事业不断推向前进。

人民代表大会制度是人民当家作主的生动体现。人大代表履职尽责的过程，是依法行使国家权力的过程，也是为事业发展凝心聚力的过程。会议期间，代表们认真审议政府工作报告等报告，审议民法总则草案，代表人民依法参与管理国家事务；围绕供给侧结构性改革和民生热点问题献计出力，提出议案514件、建议8360件。从大局出发想问题、敢担当、求实效，为改革发展想办法、出思路、支实招，人大代表们广泛凝聚人民的智慧和

力量，生动诠释了人民代表大会制度的生机活力和巨大优越性。

“履不必同，期于适足；治不必同，期于利民。”实践证明，中国政治制度是一套有效保证能干事、干好事、干成事的政治制度。两会上，无论是代表委员踊跃献计献策，还是立法过程中广泛吸收各方意见，或者是记者会上开诚布公、“部长通道”坦诚问答，无不有效凝聚共识、形成合力。广泛的民意汇集，有序的政治参与，高效的民主决策，凸显中国式民主的本质、特质、品质。作为坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一的根本制度安排，人民代表大会制度集中体现了我国社会主义民主政治的特点和优势。新形势下，发展社会主义民主政治，就要坚定“四个自信”，更加善于通过人民代表大会制度保证党领导人民有效治理国家，保障党中央各项决策部署得到贯彻落实，推动国家各项工作法治化，为实现国家富强、民族振兴、人民幸福提供制度保障。

事不避难，志不求易。新形势下，推进全面依法治国，人大工作面临新的更高要求，人大的责任和任务更重了。“奉法者强则国强”，紧紧围绕党和国家工作大

局，更好发挥立法引领和推动作用，以良法促进发展、保证善治，运用法治为改革发展保驾护航，是人大工作的重要使命。把宪法法律赋予的监督权等法定职权用起来，实行正确监督、有效监督，推进科学决策、民主决策、依法决策，推动党中央重大决策部署贯彻落实，形成加强和改进工作、推动事业发展的合力，是人大工作的重要职责。做好人大代表换届选举，确保风清气正，加强和改进代表工作，努力做到民有所呼、我有所应，是人大工作的重要任务。坚持正确方向，依法履职尽责，积极开展工作，激扬起民主法治的力量，更好发挥我国根本政治制度的作用，广大人大代表就一定能让党和人民满意的新答卷。

一年之计在于春，撸起袖子加油干。随着两会胜利闭幕，我们踏上了全面建成小康社会的新征程。让我们在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，不忘初心、继续前进，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗！

全国政协十二届五次会议主要内容

全国政协共收到提案5210件。根据《政协全国委员会提案工作条例》，经审查，立案4156件；对过于宏观、短期内难以落

实或学术研讨性等提案，作为“意见和建议”送有关部门参考920件；对内容相同且符合立案标准的作并案处理的110件；对

建议滞后或推介相关产品、项目等提案，作撤案处理的24件。在立案提案中，集体提案402件，占立案提案总数的9.67%。

在立案提案中，经济建设方面的占 34.72%；政治建设方面的占 11.67%；文化建设方面的占 7.99%；社会建设方面的占 35.49%；生态文明建设方面的占 10.13%。本次会议，委员通过提案履职建言积极性高，共有 1945 名委员提出提案，占委员总数的

88.41%。其中，以第一提案人名义提出提案的委员 1526 名，参与联名提案的委员 419 名。

据介绍，总体看，本次政协会议提案数量略有下降，质量有所提升，选题准、调研深、情况明、分析透、建议实的提案明显增多，例如就深入推进“三去一

降一补”、深化重要领域和关键环节改革、促进农业稳定发展和农民持续增收、生态环境保护和污染治理、保障和改善民生等提出意见和建议。

另外，本次政协会议还提交了一批监督性提案，例如有关脱贫攻坚、营改增执行情况等内容。

十二届全国人大五次会议主要内容

十二届全国人大五次会议自 3 月 5 日开幕，期间，人大代表们除了审议政府工作报告等六个报告，还审议了民法总则草案和三个有关十三届全国人大代表选举的议案。

据十二届全国人大五次会议秘书处的消息，本次大会期间，

大会秘书处议案组共收到代表团、代表联名提出的议案 514 件，收到代表建议 8360 件。

代表议案内容主要涉及深化国家监察体制改革、围绕构建发展新体制完善法律制度、发展社会主义民主政治、发展文化事业和文化产业、切实保障和改善民

生、促进生态文明建设等方面。

今年是中国全面深化改革向纵深推进的关键一年，是实施“十三五”规划的重要一年，也是中国共产党第十九次全国代表大会召开的年份。在这个重要历史节点召开的全国两会举世瞩目。

来源：新华网

简讯

浙江计划2017年全面消除劣V类水体

浙江因水而名、因水而兴、因水而美。如何管理和治理好这里的水？今年年初，浙江省第十二届人大五次会议开幕，浙江省代省长车俊在作政府工作报告中提出了浙江 2017 年的治水目标。

车俊表示，2017 年，浙江将进一步推进“五水共治”，协同推进截污纳管、河道清淤、工业整治、农业农村面源污染治理、排污口整治、生态配水与修复等六大工程，完善河长制，积极整治小微水体感官污染，完成所有城镇污水处理厂一级 A 排放达标改造，全面消除劣 V 类水体。

来源：人民网



【郑眼观商】

如何玩转体验式消费商业



郑红岗

博士，教育部人文社科重点研究基地——浙江工商大学现代商贸研究中心研究人员，浙江现代商贸发展研究院特聘研究员，浙江省特色街专业委员会委员，长期从事商业街、专业市场、城市综合体等商业地产项目的功能定位、业态编配、品牌落位及运营管理的研究及咨询工作，尤其对线上线下O2O融合、新商业模式创新、新商业品牌拓展具有独到见解。先后参与承担商务部重大课题《互联网经济背景下流通升级战略研究》、《电子商务能否拯救专业市场？》专题研究，浙江省商务厅《电子商务‘十三五’发展规划》、杭州市政府《杭州市国际网络贸易中心城市战略规划》、温州市《商业网点‘十三五’发展规划》等多个政府委托课题。

当初，我和大家一样在谈到体验式消费时不约而同的表露出惊艳的表情，但在有过几次亲身体会的“体验式消费”后，冷静下来思考感觉还是有略微的失望感和紧迫感，失望于当前的体验性商业仍有很大的不足之处，紧迫在当前大家

对体验式消费商业的误读和在大力推进体验式消费商业时多花的冤枉钱和多走的弯路。现在看来有必要为体验式消费降温，也帮助投身体验式消费商业的各位大佬梳理一下未来做项目的思路，以便大家在商海之中做到明势而动。

一、关于体验式消费商业的正确理解

有学者曾指出体验式经济是经济演进的必然结果，并把体验式消费定义为：以消费者为中心，创造能够使消费者参与、值得消费者回忆的活动。其实体验式经济不应是一个新

名词，只是原来的经济理论中把它归类为服务经济的类型。从严格意义上讲体验式经济也不能成为独立的产业门类，它只能依托于某些产业基础之上才能有所谓的体验式经济。因此我们的讨论首先基于以下几点：一是体验式经济不是新名词，不要谈起未来商业就是体验式经济的天下；二是体验式经济不是独立的产业经济形态，必须建立在与其它产业融合的基础上；三是体验式经济不等于服务经济，两者的内涵和外延都有很大不同。

我建议按照耳熟能详马斯洛的五层需求理论对体验式经济进行更简便的定义。用简单的话说就是：一种新的生活式商业消费的场景。目的仍是商业，体验只是手段，通过体验的手段达成商业（购买）的目的。传统意义上的体验式商业是从业态的角度上来区分的，如餐饮、娱乐、电玩、影院等都归为体验式消费商业。但实际上，很多传统零售业态本来就很重视体验式消费，如香水、化妆品、服装、鞋帽、家具、电器等，您说哪个不是体验式消费？香水、化妆品柜台很早就有试用装；服装、鞋帽更加需要先试后买；家具的请勿试坐很早就被宜家的欢迎试睡取代；电器城里的电视、音响哪个不是天天在播放着体验节目？就连街边的水果摊都知道把一个西瓜一刀两半让你先尝后买！

所以，我们传统商业中不是没有重视体验式消费，只是消费者对体验的要求发生了明显的变化，这些简单的体验已经无法激发新的购买欲望，所以才出现了我们现在所讨论的新形式下的体验式消费商业。但商业的发展不外乎满足于人们在生理的、安全的、社会的、尊重的、自我实现五个方面的消费需求，而随着社会经济的发展，人们从缺衣少食的年代

向追求性价比、追求个人品味、追求高品质生活转变，这种性价比、品味、品质的要求就促进了体验式消费的发展。

【郑眼观商】提醒大家，切不可被网上人云亦云的“电子商务的发展催生了体验式消费，电子商务的逼迫使实体商业向体验式商业转型”的错误论调所误导，就算是没有电子商务，传统商业也已经到了向更高级体验式消费进化的阶段。



二、体验式消费商业的演化

近几年，随着全国各地偶而上演的老百货“关店潮”（实际上也并不存在什么关店潮，都是新闻媒体标题党的操纵加上吃瓜群众的热情转发），“体验式商业”已成为商业地产的热词，而要明白体验式消费商业的发展必须先对其演化过程有深入了解。

从历史演化的角度来看，我国的商业发展史并不复杂，尤其是改革开放后的商业史就更容易区分。大致来讲，上世纪70-80年凭票供应的百货大楼、80-90年的精品百货、90年代-2000年的综合百货以及2000-2010年的百货购物中心、2010-2015年之后至今的城市综合体……因此，在新世纪之前商业形态都是纯零售的百货模式，受制于当时人们的可支配收入、交通工具、消费理念等因素，人们对百货大楼的消费都是一种

非常理性的目的性消费，“逛街”对大多数来讲是奢侈品。2000-2010年，百货购物中心模式开始出现，在百货的顶层一般会引进美食广场来满足人们对“吃的体验性消费”；2010-2015年，生活水平继续提高人们开始关注除吃喝之外的休闲娱乐，以万达、万象城为代表的更大体量的城市综合体开始在各地涌现，影院、电玩、溜冰等各类体验性消费项目开始入驻其中；近两年，真正的新生代（90后）成为消费主力，他们不仅关注商品本身的体验，更加关注在“逛街”本身的体验，也就是更愿意“把时间浪费在美好的事物上”，因此涌现了各种辣眼睛的诚品、方所、K11这类精品体验性消费商业。

三、体验式消费商业的典型模式

在这里【郑眼观商】梳理几个代表性的体验式消费商业，

与大家一同感受一下现在体验式消费商业的发展。

（一）传统百货通过增加体验性业态来实现体验性消费

对于一些老物业的百货购物中心而言，并非它们不想做好体验性消费，而是受制于物业等固有条件的限制，总有一种“巧妇难为无米之炊”的感觉，所以最简单直接的模式就是进行业态的调整。提高餐饮比例，增加玩乐设施，引进手工作坊。其实大多数现有的城市综合体，也只是规模更大的这种简单模式复制，如银泰、宝龙等，虽然看上去他们在体验性消费方面已经花了很大力气，但实际上不得其法，只是增加了更大的设备、更新的设施，建筑品质更高一些罢了，也就是说消费者只是为某一具体的体验性业态买单了，消费者的真正体验性消费（潜在的消费需求）并没有被挖掘出来，也就是只做了一半内容的体验性消费商业。



(二) 新兴商业通过艺术设计来实现体验性消费

与第一种体验式消费商业只注重业态组合不同的是,以诚品、方所为代表的零售商业在此基础上,大规模地增加了建筑形态的变化、内部装饰的变化,使业态组合与物业形态有了有机的融合,通过更加现代、艺术、画面冲击感的表现形式来增加体验性消费的吸引力。比较典型的就有钟书阁的镜面墙、诚品书店的艺术长廊、方所的时间轴等;还有西九龙购物中心的中庭顶部设置的室内过山车,当人们走进购物中心时,就可以看到头顶像闪电一样掠过的顶层过山车,让人倍感刺激;还有南京的水游城等,这些物业形态的变化,更加刺激消费者的感官,更加吸引他们的参与,从而增加滞留时间,达成更多消费的目的。

(三) 未来商业要构建大消费生态社区实现体验式消费

如果说前面两种模式还能够很快被复制和学习,那这第三种模式就绝不那么简单了。社区化是消费者体验的更高层面,是真正以消费者为核心满足沉浸式消费体验的高级模式。比如K11里的厨艺store、木工坊、农夫乐园等。从这一点上来讲K11是前两种模式的融合升级版,是基于某一特定主题进行的深度社区化建设,消费者不再仅仅作为消费者,而是作为整个消费社区的一员,是一种有利于挖掘更多潜在消费需求的体验式消费商业。总之,体验的目的绝对不仅是为了体验,而是要触动人的“消费神经”,更会主动买单。

四、当前体验式消费商业的典型误区

(一) 有空间体验却忘记了商业内涵

当前的体验式消费商业已经走入了一种“艺术设计的围

城”,认为只要有好的包装设计就有好的体验,实际上却大错特错。设计应该是基于功能的需求之上的具体表现,而不能为了设计而设计,为了外表而放弃了内涵,成了“金玉其外败絮其中”。就像某些项目现在公开宣称的光设计费就花费上亿,有杭州某新开业的购物中心小小几万平方号称仅设计费一项就花费过亿元,实际上我认为是很大的反讽。难道投资者或是商业运营方就是有钱任性吗?

(二) 有设计体验却没有购物体验

与第一个误区相对应的就是有设计体验却没有购物体验的典型误区。我们往往会看到某些设计感十足的商业项目,无论是从建筑形态到外立面表现,还是从商家的店招到内部产品阵列都可谓“处处惊心”,颇具体验感。然而这些体验感十足的表象掩盖下的却是售货员冷冰冰的面孔和拒客千里之外的



仪式感。大到商业项目的运营，小到单个店铺的管理，都还停留在“愿者上钩”的运营思维，完全没有达到体验式消费商业的“体验式运营”水平。

(三) 有异域体验却没有文化自信

当前我们所熟知的体验式消费商业的典型好像都有文化“舶来品”的影子，现在不是哈韩就是哈日，韩式和日式的简约设计风格大多被解读为新体验式商业，而K11里面的艺术阵列也全部来自异域欧美，可见在商业体验方面我们的文化

自信是大大的缺失。我特别佩服首富王健林先生，虽然我不敢说他的“大青花”一定会让“迪斯尼”二十年不盈利，但至少“大青花”带给大家的是一种文化自信感，是一种实实在在的中国文化的体验式消费商业。

五、如何才能做好体验式消费商业

(一) 从重视建筑设计向重视战略定位转变

【郑眼观商】认为一个商业项目的战略定位是“道”，而建筑设计是“术”，以术驭道难免

事倍功半，而以道驭术则可以事半功倍。因此，强烈建议未来的商业大佬们在从事项目投资运营之前，花些心思请专业团队做好“项目的战略定位”，只有有了明确的战略定位再辅以优秀的建筑设计才能够实现项目的良性发展，而现在的很多项目都难免有本末倒置之嫌。

(二) 从重视体验招商向重视运营体验转变

当前大家在谈到体验式消费时，第一时间想到的都是具体的体验式业态，有大量从业者认为只要完成了体验业态的





招商，就算是实现了项目的体验式消费。殊不知又是大错特错的，虽然说任何消费体验的最终落地都是以具体业态和商户为基础的，但作为一个商业项目的整体而言，其商业生态的体验是尤为关键的系统性体验，切不可引进了体验项目的“芝麻”却丢掉了运营体验的“西瓜”。

（三）从重视眼耳鼻舌向重视心灵感受转变

当前的体验更多仍停留在消费者直观感受方面，对于消费者心灵的归属还有待提高。大多数商业项目并未对体验式业态之间的联动关系进行过深入分析，以至于项目中的各类体验式消费也是一盘散沙的状态，鲜有消费者内部转化的可能，其实这是最严重的资源浪费。据称，现在某猫上要获取一个真实消费者的转化成本在80-100元之间，而作为一个商

业项目的生态体系中有大量的有效用户积累，如何基于消费者的消费心理做好各体验项目之间的多业态联动是今后尤为重要的课题，切不可只有招商而不选商。

（四）从重视短期体验向重视终生体验转变

当前的体验式消费更偏向于“即时性体验”，而实际上对任何人而言消费都是伴随一生的体验，也就是说消费者需要的是“持续性体验”。因此，【郑眼观商】在商业项目策划中非常强调对大数据和智慧商业技术的引入，借助大数据技术更容易对消费者进行持续的跟踪和服务，能够更精准的给出消费画像，更及时地跟踪消费者的需求变化，并通过延伸消费者的精神需求，从而实现终生的绑定式体验。

六、体验式消费与目的性消费的“黄金分割”

体验式消费这么火爆，那是不是意味着引进的体验式消费越多就越好呢？【郑眼观商】给出的答案是否定的：过多的体验业态会削减商业项目的整体收益，体验式消费商业与目的性消费商业存在着一种“黄金分割”。这就是为什么【郑眼观商】参与的商业项目一定会先提前做好战略定位及功能定位，在此基础上再进行业态编配的原因。【郑眼观商】在参与完成某商业项目的业态编配时，对体验业态的占比有着严格的比例规范，这一规范是基于各种更深层次的消费指标所决定的，绝对不是越多越好。这也是【郑眼观商】的商业规划的精髓所在，在满足消费者对高附加值体验式消费的同时，满足商场对平效和盈利水平的预期。

铸就诚信品牌 彰显企业魅力

促进五金城集团发展新腾飞

中国科技五金城位于浙江永康，创建于1992年。经过20多年的培育和发展，现已成为中国综合实力最强、最具活力、最具影响力的五金交易市场，中国五金行业的龙头市场。中国科技五金城集团公司始终坚持“诚信守约、安全第一，以人为本，追求卓越，务实创新”的企业价值观为经营宗旨，把诚信作为集团公司的核心经营理念，不断提高全体员工的诚信意识，使诚信植根于全体员工的心中，成为我们五金城集团的核心价值观，集团公司经济效益和社会效益得到了全面发展。被国家工商行政管理总局授予“全国诚信示范市场”称号；被浙江省人民政府授予“浙江省现代服务业集聚示范区”称号，被浙江省工商行政管理局授予“浙江省五星级文明规范市场”称号；还获得“中国十强品牌市场”、“中国百强商品市场”、“中国最具品牌价值商品市场”、“浙江省商贸流通业诚信示范企业”等国家和省市多项荣誉称号，赢得社会各界的一致好评。集团公司注重把企

业诚信文化建设与企业信用管理相结合，建立健全规范的诚信管理体系，铸就诚信品牌，促进五金城集团发展新腾飞。

严格制度管理，凸显“诚信”品质。建立诚信制度在实际经营活动中，不仅能有效巩固维持公司现有市场份额，对促进企业内部和谐，增强凝聚力从而发挥巨大的组织合力都能起到非常积极

的作用。为此，五金城集团有针对性的发布实施一系列信用管理制度，如集团办公室的合同管理制度、信用档案管理制度、人力资源管理的信用管理岗位责任制；针对市场部门的市场管理规定、商品质量和进货验收制度、经营者信用评价管理办法；针对财务部门的商账管理制度等等，五金城集团诚信工作的开展首先



在制度上予以了完善。在相关制度作为日常生产经营活动准绳引导下，公司对内以诚相待，鼓励和认可员工业绩，提高员工归属感，荣誉感，并认同集团公司发展方向，增强了与公司共命运的意识。对外遵守法律和市场规则、认真履行契约责任、依法纳税义务，2016年，公司上缴税金7600万元，同比增长10.5%，在永康市纳税百强企业中排名第9位。

强化质量支撑，奠定“诚信”基础。从企业角度来讨论，诚信就属于经济范畴，是企业的立业之基。诚信是企业的一种资源，是企业经济发展的一种无形的推动力，对企业的长远发展具有巨大的作用。集团公司领导把诚信

放在首位，坚持诚信至上的经营理念，一直把质量管理作为一项综合系统工程来抓，加大质量管理力度。以永康市创建“质量强市示范城市”为契机，实施品牌提升工程，强化内生动力，实施质量兴企，打响“永康五金”区域品牌，促进五金城可持续发展。如：今年五金城集团在“尚五金”平台上开辟了“五金优选”自营平台，五金优选是“尚五金”平台的高端自主品牌项目，“尚五金”品牌产品高质优价，品类丰富，涵盖杯类、茶器、炊具、健身器材等八大类目近百个品种。“尚五金”在挑选制造商时，秉持着时尚、高端的设计理念和严谨的工艺态度，首选为国外一线品牌代加工的工厂以及中国质

造实地认证商家，并多次派工作人员实地探访厂商，查看厂家的制作所用的材料、生产设备、生产环节、制造工艺等，为打造高品质商品选取最优越的资源，用最新的高科技制作设备保障产品的更新和创新，力求打造时尚又富有品位的高质量、高性价比产品。也正是“尚五金”产品高质优价的特点和竞争优势，浙江省省级领导及金华各级领导对“尚五金”产品给予了高度的评价和关注，并曾多次考察“尚五金”电商平台，在“尚五金商城”上下单选购五金产品。

开展品牌建设，塑造“诚信”形象。品牌是一种无形资产；是企业的王牌，是企业实力、地位、信用的体现，是打开国际市场，赢得市场竞争，取得高额利润的重要保证。“品牌”就是知名度，有了知名度就具有凝聚力与扩散力，成为发展的动力。在市场经济同时是全球化一体化的大环境下，企业间的竞争已不再是单纯的产品竞争，而发展为企业整体品牌的竞争。五金城集团以诚信为基础，坚持品牌建设，以产品质量和产品特色为核心，全面提升市场占有率和经济效益。打造会展经济品牌。五金城集团在创新办好中国五金博览会和中国（永康）国际门业博览会、文体用品博览会等重点展会同时，着力在引进外地、国（境）外参展企业数量上有新突破。加强专业办展团队的执行力建设，大胆尝试到外地办展。如：3月份，五





▲ 三网营销启动仪式



▲ 2016年度诚信经营大户表彰大会



▲ 集团公司领导带领诚信经营大户赴广州考察

金城集团在金华体育中心举办 2017 中国（金华）新能源汽车展览会。展会以“绿色、创新、共赢”为主题，展位面积为 2.5 万平方米，通过汽车展览、高峰论坛、新品发布等形式，为汽车整车企业、零部件企业、流通企业搭建交流合作平台，探讨国内外新能源汽车发展趋势，加快新能源汽车产业发展。同时，五金城集团积极引进举办各类专业展会和商业会议活动，让更多的全国知名品牌展会走进国际会展中心。大力拓展举办网络展会，让“展会+互联网”成为新的发展方式、新的效益增长点 and 竞争力。打造直销中心品牌。主动融入“一带一路”国家战略，致力实施“互联网+”“走出去”发展战略，开展陕西、宁夏、湖北等地选点考察，探索“永康五金直销中心+尚五金电商平台”运营模式，先后在山东临沂、宁夏银川、湖北恩施、河南郑州布设了永康五金直销中心，将五金城销售平台延伸出去。去年 6 月习近平总书记参观宁浙创业园时，对“永康五金西北直销中心+尚五金”的这种商业模式给予充分肯定。打造专业市场品牌。作为五金专业市场，中国科技五金城已在五金行业确立了龙头地位，成为金华、浙江乃至全国的一张“金名片”。去年以来，我们实行线上线下融合，创建了“智慧五金城”，与实体市场信息的完美对接，实现线上线下市场“双轮驱动”发展，建立“零售”新模式。“智慧五金城”涵盖了五金城实体市场的所有商铺以及永武缙地区的部分生产企业。基于服务实体市场和企业的目的，通过将线下的资源整合到线上，以及商户地理位置采集、定位等功能，五金城集团积极开拓移动端线上市场功能，方便采购商检索和定位所需要的商品和店铺，完成线上线下互动。“智慧五金城”最强大的功能是帮助采购商实现精准导购

和导航。依托“尚五金”平台商家信息和手机定位服务功能，只要扫描二维码、搜索关键词，就可以精确地找到采购商需要的商家和企业，并且设置出最短的到达线路。最终，采购商还可以通过“智慧五金城”交易功能完成采购。与此同时，我们以成功列入省工业旅游示范基地为新起点，进一步培育壮大“工业游”。持续加大经营大户的培育和扶持力度，引进名企、名品进场经营，加强商业品牌建设，培育更多“百年老店”，增强产品竞争力，推动市场高质高效发展。

坚持依法用工，打造“诚信”团队。严格遵守劳动保障法律法规，构建和谐稳定的劳动关系。公司员工均与公司签订劳动合同，合同签订率为100%，每名员工自签订合同之日起，公司即依法为员工办理养老、医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险，并一直及时、足额缴纳。工

会组织健全，活动开展正常。工会工作达到规范化要求，做到“有班子、有牌子、有制度、有活动、有场所、有经费”，建立了以职代会为基本形式的民主管理制度。健全工资分配制度，通过外部调研和内部座谈征求员工的意见和建议，结合集团发展实际，公司施行工资年薪管理机制，并注重向关键性岗位与高素质人才倾斜，以培养和激励员工的学习钻研热情。

承担社会责任，展现“诚信”价值。五金城集团是一个注重诚信的企业，集团公司坚持把诚信建设宣传与日常工作结合起来，定期为市场商户上门宣传诚信知识，提升市场商户的诚信意识，提高诚信观念，在市场营销营造“守信光荣、失信可耻”的浓厚氛围。二十几年来，随着集团公司的发展壮大，公司不遗余力的从事公益事业，为社会和谐发展贡献着自己的力量。积极响

应市委市政府的号召，集团公司捐款100万、员工捐款39500元，参与“五水共治”。带领职工走向社会，到贫困户、福利院走访慰问，与贫困户结对帮扶，到福利院看望慰问孤寡老人，给他们送慰问品；组织员工开展各项捐款、参与志愿者服务等等各种方式，获得了良好的社会声誉。

现代市场经济，又被称作“信用经济”，伴随着经济全球化和网络化的进程，从产品经营，到资本经营，再到信誉经营，企业之间竞争已非单纯的产品竞争、资本竞争，取而代之的是品牌、信誉这些无形资产的竞争。今后，我们将继续发扬“团结、创新、诚信、共赢”的企业精神，将“诚实守信”的理念深深扎根于五金城集团建设的每个细节，坚持不懈、脚踏实地地前行，认真履行社会责任，自觉自律，积极为“诚信永康”、“诚信浙江”建设做出更大更多贡献。

(浙江中国科技五金城集团有限公司 特约供稿)



永康西北直销中心

诚信是立业之本

——记浙江惠多利农资连锁有限公司 诚信经营之路



曾子杀猪教子，商鞅立木取信，古往今来，诚信一直被奉为做人做事之本，历朝历代，有悖于诚信者，必不能千秋万代。一个企业一门手艺从创立伊始到逐渐壮大，再到成为行业的佼佼者，再到经营传承亦是要遵循这一基本规律，任何一次经历的风雨都时刻考验着公司经营的底线和原则。



支农惠农

2004年，浙江农资集团为顺应浙江省人民政府、浙江省供销合作社号召，投资组建“农资连锁经营项目”，在浙江省内勾勒一幅“惠多利连锁网络”蓝图，浙江惠多利农资连锁有限公司在杭州正式登记成立。

从创立之日起，公司按照计划从无到有，稳步推进，逐渐在浙江省内建立起连锁加盟网点近2000个，从此，惠多利的网点罗棋布占据着浙江省内每个角落；扩充的品牌从国产到进口，扩充的品种从复合肥到单质肥，公司经营管理逐步升级。

远播诚信寻良友，财积稳固



专家咨询

顺良循。公司一直坚持质量第一，信誉至上的宗旨，公司建立了《危险化学品购销管理制度》、《危险化学品安全管理制度》、《隐患排查治理制度》、《安全风险管理制度》、《应急管理制度》、《危险化学品经营岗位操作规程》等系统的管理制度，形成系统的公司诚信管理体系、运行机制，确保质量安全，防范失信风险。同时，公司往往选择实力背景雄厚的、业界口碑较好的、负债能力较高的、管理体系完备的，同时亦或是合作信誉度较高的厂家作为公司上游的供应商，保证公司购销供应链稳定、资金安全，同时，公司坚决做到“五不进销”，即：假冒伪劣农资产品不进销，无合法手续的农资产品



送肥料下乡

不进销，国家禁用的农资产品不进销，未经审定、登记和批准的农资产品不进销，以假充真、以次充好的产品不进销。认真做好质量控制，严格规范产品引进、运输仓储、运营销售等各环节的监控和管理。记得有一年，外部来拜访公司的寻求合作的公司特别多，有家公司经销人员在介绍产品时，我公司管理人员第一时间发现产品标识不符合农业部门的要求，当场拒绝，这样的场景还历历在目。

不求一时谋私利，惟愿长流暖众心。公司一直秉持以人为本、服务三农的经营理念，坚持以人为本，公平公正公开地建立公司规章制度，通过多种方式广泛加强对员工诚信教育，弘扬诚实可靠的优秀企业文化，传播正能量，在公司内形成合力，弘扬诚信美德，要求员工向农户在提供优质、放心农资产品的同时，还需不断加强自我锤炼，向广大农户提供完善、周到、详尽、专业的技术服务。公司配备专业的农技人员，设立400、800免费24小时农技服务电话，共同随时随地解答农户的疑问，帮助解决农户后顾之忧。据不完全统计，公司每年农技人员下乡天数合计人均达240天，开展科技下乡活动10场以上，组织广大农户知识培训达100场以上，足迹遍布浙江、安徽、江苏、上海各个田间角落。与浙江大学、中苗联、中茶所合作，帮助农户私人定制合理的测土配方方案，年均建立试

验示范田70余块，指导广大农民科学用肥用药，帮助农民减量增效，使经济作物平均每亩产值增加500-1000元，大田作物平均每亩产值增加100-200元。

言忠信，行笃敬。公司一直树立重合同、守信誉、维护道德、公平竞争的良好观念，坚决信守合同承诺，认真履行契约和承诺，平等交易、正当获利、竞争有序。在公司外努力营造良好市场环境，坚决抵制地区内行业乱象，规范经营，共同维持市场秩序，让上游供应商信赖，让下游农户认可。

声名远扬，赞誉而归。公司一直秉持遵纪守法、安全经营的理念，严格遵守国家相关法律法规，规范农资经营行为，自觉接受并积极配合全社会和农业、工商、税务、审计、技监、经信、劳动保障等行政主管部门的监督检查。公司创始至今无一重大违法违规事件发生，树立了公司良好形象，并连续多年荣获各项荣誉：2006年荣获“万村千乡市场工程试点企业”，2007年荣获“浙江省供销系统参与千万工程建设优秀企业”，2008年至2016年期间连续荣获“全国百佳（优秀）农资经销商荣誉”，2010年惠多利商标荣获“浙江省著名商标”，2010年起连续两次获得“浙江省知名商号”，2010年荣获中国石油和化工工业联合会颁发的“全国农化服务中心”荣誉，2012年荣获“浙江省供销系统农业生产资料龙头企业”，2013年至2016

年惠多利品牌荣获“农资连锁经营服务名牌”，2013年“惠多利”商标被国家工商局认定为驰名商标，曾荣获“中国农资行业最具价值品牌”，另荣获浙江省农业厅颁发的“诚信农资示范企业”。

拳拳相报，不忘初心。公司在做好公司基础经营的前提下，还不忘积极承担社会责任，连年积极承担国家、浙江省储备任务，年储备化肥达15万吨以上，为国家农资供应保驾护航；公司还积极对接台州白水洋镇希望小学，多年为学校捐款，与学校学生结对，在公司的倡导下，员工自发捐献助学款奉献爱心。

志存高远飞鸿图，脚踏实地创未来。公司将继续加强自律，遵纪守法，诚实守信，规范经营，提升服务水平，提供优质服务，绝不生产、购入和经销假冒伪劣农资商品，让农民用上“放心农资”。继续积极配合支持行政管理部门和执法部门的工作，通过公司上下地不懈努力，努力营造一个良好的农资环境。

诚信是企业的“立业之道，兴业之本”，也是企业持续发展、提高市场竞争力的强大动力，公司将会正确处理好行业发展、公司利益与农户权益之间的关系，努力营造良好的诚信经营氛围，继续打造农民朋友最值得信赖的农资品牌，为构建、优化农资供应秩序做出积极贡献，帮助农民增收、促进农业发展。

(浙江惠多利农资连锁有限公司 特约供稿)

服务至上、诚信经营 为企业发展保驾护航

杭州全德堂药房有限公司（下面简称“全德堂”）创办于2003年，是杭城首家以抗肿瘤药品为主的专科药房。创始人卢建军董事长在医药市场闯荡多年，面对医药市场高端特药服务缺乏、国内众多肿瘤患者购药难的困境，特别是长期使用高价自费药的患者，购药过程更是困难重重，苦不堪言。为了给肿瘤患者提供更好更全面的服

务，卢建军董事长创办了全德堂药房。面对医药市场高端特药服务缺乏、国内众多肿瘤患者购药难的困境，特别是长期使用高价自费药的患者，购药过程更是困难重重，苦不堪言。为了给肿瘤患者提供更好更全面的服

务，卢建军董事长创办了全德堂药房。面对医药市场高端特药服务缺乏、国内众多肿瘤患者购药难的困境，特别是长期使用高价自费药的患者，购药过程更是困难重重，苦不堪言。为了给肿瘤患者提供更好更全面的服

务，卢建军董事长创办了全德堂药房。面对医药市场高端特药服务缺乏、国内众多肿瘤患者购药难的困境，特别是长期使用高价自费药的患者，购药过程更是困难重重，苦不堪言。为了给肿瘤患者提供更好更全面的服

务，卢建军董事长创办了全德堂药房。面对医药市场高端特药服务缺乏、国内众多肿瘤患者购药难的困境，特别是长期使用高价自费药的患者，购药过程更是困难重重，苦不堪言。为了给肿瘤患者提供更好更全面的服



型购药模式。经过多年探索与发展,全德堂已是诺华、罗氏、辉瑞、默克、拜耳、阿斯利康等大型跨国企业及国内恒瑞、贝达药业等20多家知名药企的指定经销商,经营着100多个高端特药品种,承接了近20个抗肿瘤药品的慈善项目,是中华慈善总会、中国癌症基金会、中国初级卫生保健基金会及浙江省、杭州市慈善总会等指定的赠药定点单位。2016年全德堂慈善发药累计达到5万人次,药品价值高达8亿,体现了极高的社会价值和社会效益。

2016年,全德堂开设门诊服务,配备专业的执业医师和护士,创建了药诊结合模式。而

药诊模式的建立能够更好的就地解决患者购药处方和患者用药问题,体现慈善和服务的博爱精神,一流的DTP专业化药房已经初具规模。

伴随着药房的发展与壮大,荣誉接踵而至:

“浙江省有16,000家零售药店,其中杭州有3400家,但像全德堂这样专业做DTP的几乎没有,全德堂创造了一种新模式”——浙江省医药行业协会会长郭泰鸿对全德堂如此评价;

浙江省卫生厅王绪鳌题词:“全心全意为人民,德技双馨誉天下”;

浙江省慈善总会张承烈题

词:“弘扬全德文化,奉献慈善事业”;

2014年浙江省慈善总会授匾“施仁布德瑞物无声”;

多年来,全德堂相继获得“优秀药房”、“杰出贡献奖”、“药店知识竞赛一等奖”、“诚信示范药店”、“平安示范单位”、“2015-2016年最佳零售药店服务奖”、“2016年杭州市知名商号”、“2016年诚信示范企业”等多项荣誉。

今天的荣誉是为了激励未来更好地发展!当然,这些荣誉的背后离不开董事长卢建军的正确领导及全体员工的艰辛付出。

温馨故事

急速2小时,挽救患者生命

2016年发生了一件紧急配送的事件——“急速2小时,药品急需第一时间送达”,2016年12月12日晚上9:30,上药控股接到瑞金医院的药品求援信息,一名患者感染破伤风,急需人破伤风免疫球蛋白针(250iu)进行抢救。但是,上海地区并没有此药品,由于上海地区医疗机构采购价与生产企业供应价严重倒挂,该药品在上海地区长期缺货,病人的抢救刻不容缓,急救药品必须送达,怎么办?

作为一家全国性医药商业公司,上药控股第一时间联系了浙江地区经销商,及时了解到了杭州地区该产品的供应情况。晚上9时50分,公司通过下属浙江上药新欣医药有限公司与浙江大学医学院附属第一医院取得联系,紧急调用此产品。药品联系到了,但紧接着另外的问题又来了,人破伤风免疫球蛋白针是冷链运输产品,必须安放在2-8度的冷链运输环境中,而杭州到上海没有专门的车辆配送线路,如何配送又成难题?

为第一时间将药品送达患者,公司启动应急程序,按照GSP规定,委派员工前往医院自提并运送,以解燃眉之急。全德堂接到消息后,即刻赶往浙江大学医学院附属第一医院取药,并特地准备冷链运输包,确保该药品在送货途中保持冷链环境。拿到药品后,便马不停蹄赶到火车站,乘上了杭州开往上海虹桥的最后一班高铁,此时是晚上10时30分,距接到求援信息仅过了1小时。到站后,公司员工又一刻不停歇,立即赶往瑞金医院,终于在12日24时将三支抢救需要的人破伤风免疫球蛋白送达,解决了医院临床使用急需药品的需求,配合医院抢救患者。

2016年药品配送插曲——“刷错卡”

早晨 7:50

“铃铃铃……”电话铃声响起。

柜台营业员：“您好！这边是全德堂药房，有什么可以帮到您的吗？”

患者家属：“怎么回事，我们的药到现在还没有送到！”

柜台营业员：“您好！药品配送的患者名字是***”

“……”

“好的，我们上班时间是 8:30，但我们的配送员即刻出发了，您再稍等片刻！”

我们立即将药品配送至浙一城站分院。但到医院后患者说：“我儿子不在，是谁和你们联系的？你这个药品会不会是假药啊？”“不会的，您放心！我们的药品有药检报告、有正规发票、您看这是我的工作证件！”配送人员耐心解释。经过沟通患者接受药品并准备刷卡支付。但是刷卡出现错误，第一次是密码错，第二次是余额不足，交易失败。这时患者又说：“你们是不是骗子，是不是把我的卡里面的钱给盗刷了，呜呜……”“你看看我的手机短信上昨天明明打进 30000 元的，怎么会余额不足，交易失败的呢？一定是他们盗刷了我的钱，呜呜……”患者在病房里哭起来场面比较混乱。“您不要着急，您的卡如果有钱，一定会在里面的，您觉得不安心的话可以报警，我不会离开的，我一直在旁边，等您查清楚是怎么回事！”这时医药的护士医生也过来了，让他慢慢想想，经过一番劝解，患者总算稳定情绪了。“您把您的短信给我看看可以吗？”配送人员小心翼翼的说，“你看看昨天明明有 30000 元打进去的！”。短信上的确有钱存入农行卡上，配送员看了看刷的卡是其他银行的，好大一个乌龙！这时患者才想起来卡拿错了。“不要急，您慢慢找，我会等您的！”

这样的温馨故事在药房的日常经营中举不胜举，全德堂所有员工始终将解决患者的需求作为己任，始终将诚信经营牢记于心，为所有需要全德堂、相信全德堂

的患者提供全面、专业、便捷、高效的用药服务。

多年来的诚信经营，全德堂得到了合作企业、主管单位及社会各界的高度肯定，而作为杭城

首家专业药房，我们将继续砥砺前行，始终坚持以患者为中心，服务至上、诚信经营，竭尽全力把全德堂打造成为全国专业药房的标杆企业！

(杭州全德堂药房有限公司 特约供稿)

翠沁斋
创始于1901年清光绪二十七年
杭州翠沁斋清真食品有限公司

江南世家 百年经典
中华老字号

江南世家 百年经典

杭州翠沁斋清真食品有限公司已有百余年的历史，是一家以清真食品为特色的食品生产与销售的中华老字号企业，也是浙江省清真食品的龙头企业，在省内外具有较高的声誉。

中国清真饮食之声誉由来已久。清真食品在元代就已经形成了规模，而且很多清真菜肴和小吃还进入了宫廷；到了清朝，全国穆斯林人口增加，分布广泛，从事清真餐饮业的穆斯林已经十分普遍，充分体现了“回回遍全国”的意义。凉糕、撒糕、切糕、甑儿糕、芙蓉糕、蜂糕等一大批宫廷清真小吃在民间流传，就在这一期间，全国各地都涌现了一些

较有名气的清真食品和清真餐饮老字号企业，而杭州的“翠沁斋”就是其中比较具有代表性的一家。

杭州翠沁斋创办于清光绪二十七年（1901年），相传创始人来自京城的回民常江，为躲避北方战乱，他带着自己的妻子来到杭州的清泰门开了一家店铺——“翠沁斋”的茶食作坊，专营清真式茶食糕点。常江家族有经营清真茶食糕点的传统，来杭后继承祖业，并在杭州落下了根。每到开炉时，常常香满全街，让品尝过这里糕点的百姓都十分喜爱这色香味俱全的清真糕点。“翠沁斋”糕点就这样一传十、十传百，满誉杭城，生意也越做越大。

常江有一徒弟名字叫唐根生，虽是汉族人，但因他勤奋好学，手艺高超，深得常江信赖和喜欢。清末民初，常江将“翠沁斋”茶食作坊交给唐根生（1885年—1937年）执掌。作为清真食品，“翠沁斋”从一开始便按照回族的饮食习惯，食品的加工、制作都完全符合清真的要求，不仅受到了在杭回民的喜欢，更受到了杭州的百姓特别是中老年人的青睐。在汉族人唐根生后续的经营中，“翠沁斋”作为清真食品的理念始终未曾改变。

建国初期，杭州翠沁斋是前店后坊的糕点烘焙作坊。1958年，人民政府对工商业进行公私合营，组建了工厂化的

杭州光明食品厂(翠沁斋的前身),厂址设在杭州庆春路花灯巷内。十年文化大革命期间,杭州光明食品厂受到冲击发展迟缓,但是企业生产的麻酥糖、杏仁酥、中秋月饼、长蛋糕等产品仍是深受杭城百姓的喜爱。

随着党的十三届三中全会的召开,我国迎来了改革开放的春天,食品工业有了长足的发展。伴随着中国政治体制的改革和经济的开发复苏,“翠沁斋”老字号终于得以光复,散发出灿烂的光芒。

1985年3月,杭州市政府按市人大【83】3号提案,落实党的民族政策,恢复更名为杭州翠沁斋清真食品厂,经营清真茶食糕点、固体饮料、西湖藕粉,并在原址上翻建了厂房。翠沁斋产品的原料配方、操作工艺、包装、设备等均严格按照回民清真食品的要求,确定了杭州具有一定规模的清真食品专业生产企业,以满足本市及外地来杭中外穆斯林民族对清真食品的需要。

进入上世纪九十年代后,杭州翠沁斋坚持自己的清真食品特色,同时加快了“改革与发展”步伐,企业实力和品牌影响也在不断提高。1995年6月,翠沁斋成为杭州市商业企业试点单位,进行了企业改制,由原市属集体所有制企业改制为股份合作企业。2003年8月,经杭州市政府批准,进一步转换机制,进行第二次改制为杭

州翠沁斋清真食品有限公司。2007年、2012年二度被国家民委、财政部、中国人民银行三部门认定为少数民族特需商品定点生产企业,也是浙江老字号和杭州老字号企业、杭州名牌、杭州市著名商标。2013年10月被杭州市委、市政府评为“金牌老字号”。2016年10月被浙江省商贸业联合会授予诚信示范企业和2016年杭州市农业龙头企业。

由于城市建设的发展翠沁斋生产场地几次迁移,但始终把党的民族政策放在首位,满足少数民族清真食品的市场供应,维护了安定和谐,民族团结,取得了良好的社会效益。国家民委的领导、省市人大、政协有关领导及江干区政府领导分别来公司考察调研、指导清真食品的市场供应情况,鼓励公司为杭州创建文化城市建设作出努力。

杭州翠沁斋现注册地为杭州市萧山区所前镇东藩路28号。2011年6月公司进行了资产重组,扩大了新的生产基地,在萧山所前镇,占地十余亩,新建标准厂房13,000平方米,经过三年投资,完成近500万人民币的食品生产线,食品安全硬件的技术改造,相继配置了三条全自动广式月饼、八条苏式月饼生产流水线,二条燃气烘烤隧道炉、冷却线及相应的包装线,自制馅料生产线,冷藏库等等,全面提高食品卫

生安全保障、产品追溯。公司做到为食品安全、技术改造,年年有投入,不断完善薄弱环节。三年来企业销售、市场占有率有稳步上升,2011年销售额2842万元,税利633万(含重组税金);2016年,完成销售4700万元,税金150万元。

2004年5月起,翠沁斋全面导入ISO9001质量管理体系的认证,通过每年的年审不断提升和完善管理体系,使公司产品从原料、生产、销售、售后等一系列食品安全从生产到流通到消费者的过程,有案可查按照质量体系 and QS生产许可证的要求规范管理。2016年5月,糕点系列生产通过了ISO22000食品安全管理体系的认证。同年7月份,通过了方便食品(其他方便食品)的HACCP认证,从而确保食品安全,提高企业自身预防食品安全的风险。几年来,各级质检部门对公司产品,糕点、西湖藕粉、中秋月饼都进行了年度抽查、季度抽查和日常管理的监督和抽查,均为合格产品。2012年、2013年公司增加了技术改造投入和软件的质量管理体系管理。多年来,国家质检总局抽检均为合格产品。2011年至2016年,翠沁斋月饼被中国烘烤食品糖制品工业协会评为中国月饼节名牌月饼和中国名饼;2013年5月被评为产业突出贡献企业贡献奖荣誉称号;2012年5月翠沁斋商标延续确认杭

州市著名商标；2013年6月被杭州市委、市政府评为杭州市创建和谐劳动关系先进企业；2015年5月被评为长江三角洲地区名优食品；2016年5月荣获中国焙烤协会全国月饼技术比赛团体金奖和杭州市信用等级AAA级称号；2016年8月荣获“2016全国月饼质量安全优秀企业”和2016中国月饼文化节“中国名饼”。

创名牌企业是公司不断奋斗的目标，做好各项企业管理，规范ISO9001、ISO22000、HACCP、QS认证的日常管理。公司推行首席质量官制度，把

食品安全，质量管理更好的落实质量主体、责任，为消费者、穆斯林群众提供健康安全的清真食品。

2016年是不平凡的一年，G20峰会在杭州召开，市政府把G20清真糕点供应的重任交给我公司承担。这是个责任重大而又光荣艰巨的任务，在公司法人曹鹏飞的带领下，克服天气炎热，又值公司中秋月饼繁忙季节，公司克服种种困难，保质保量圆满完成了G20峰会交给的清真糕点任务，满足了中外穆斯林宾客的消费需求，并受到了领导的认可和表扬。

2016年也是当今互联网发展的首要年，公司成立了互联网电商专业团队，力争把翠沁斋电商平台打造成中华老字号一流电商平台。

目前，公司正在积极实施“新三板”上市的系列准备中，决心以新的姿态投入食品企业的新发展，把翠沁斋中华老字号品牌传承发扬，以产品品质、诚信经营、优质服务为中外穆斯林消费者及喜爱清真食品的广大汉民提供安全、健康的清真食品，为省、市创建文明城市和国际名城添砖加瓦。

(杭州翠沁斋清真食品有限公司 特约供稿)



我们一直在路上

——冠发君悦大酒店非公党建工作纪实



浙江衢州冠发君悦大酒店地处衢州市政府行政中心——柯城西区九华北大道185号。地理位置交通便捷，环境优美，酒店近邻衢江水岸公园，车行距离衢州机场5分钟，火车站、汽车站10分钟。

酒店建筑面积33,000万方，拥有216间客房，分设无烟楼层、温馨楼层、绿色楼层及独立行政楼层。餐饮设有专业宴会厅及高端餐饮包厢，开放式西

餐厅能同时容纳100多人同时就餐，多功能会议中心能满足各类大型会议和高端商务洽谈的需要，豪华演艺厅及各类KTV包厢48间，超一流的健康水疗及各种规格包厢67间。目前为止是衢州地区第一家按照五星级标准设计筹建的高端精品型商务酒店。

酒店党建工作始终坚持以党的十八大精神和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观

为统领，切实加强和改进党的建设，牢牢把握党的建设的根本任务、核心价值理念、关键环节、基础工程、永恒主题，进一步提高党员干部队伍素质，保持和发展党的先进性。以建设学习型、服务型、廉洁型、创新型“四型”区队为主要载体，以加强党的执政能力建设和先进性建设为主线，坚持围绕公司全局、围绕履行职责、围绕领导作风、围绕支部形象，全面加强党的思想、组

织、作风和制度建设，为全面推进党建工作营造良好的氛围。

自2011年开业以来酒店成功地承办了一大批高规格的全国性会议，毛体书法中国行、绿色中国行走进衢州、接待了文艺界明星等众多国内外宾客，赢得了一定的赞誉，在业界有了一定的影响。2011年，酒店被指定为中国绿色宝贝指定下榻酒店、获2011年度衢州市“诚信民营企业”称号、获2011年度消防工作暨“清剿火患”战役先进单位、获2011，2012年度工商免检企业、获2010-2011消费者信得过单位荣誉称号、获2011，2012年度劳动保障A级单位、被授予浙江省餐饮示范单位、浙江省餐饮名店、衢州市餐饮名店、银叶级绿色旅游饭店等；并在省市各项比赛中获得了可喜的名次。酒店更加热心社会公益事宜，积极参与精神文明创建和社会信用体系建设。企业为社会困难人士，孤寡老人捐款捐物约4,4000元。

为使酒店得到更全面的发展，更上一层楼，根据相关政策酒店领导果断决策，成立了酒店党支部，开始走上非公党建的道路。

基本情况

酒店党支部成立于2012年6月13日，现设党支部一个，其中党员8人。几年来，在公司党委的正确领导下，我们坚持按照“围绕中心抓党建，抓好党建

促发展，努力实现党建与储存和轮换同步发展”的目标和要求，在认真落实上级党建工作要求的基础上，不断加强党建创新工作，实现了“两个维护”、“两个确保”的任务目标。

加强领导班子建设，发挥战斗堡垒作用

一个好的企业，必须要有一个好的领导班子和一个有战斗力的支部班子。只有好的支部班子，才能发挥战斗堡垒作用，才能带领企业在激烈的市场竞争中立于不败之地，取得良好的经济效益。加强领导班子建设，首先班子成员除积极参加支部组织的各种学习活动外，还抽出时间系统地自学邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习十八大报告，学习经济管理知识和市场经济理论，理论学习常抓不懈。今年以来还认真按照保持共产党员先进性教育活动要求参加各项活动，重点领会解放思想、实事求是的精髓和“三个代表”重要思想，提高了政治理论水平，从而树立了正确的世界观、人生观和价值观，树立了正确的权力观、政绩观和科学发展观，增强了领导经济工作的主动性。其次积极开展立足岗位、兴企增效活动。拓展班子成员的知识面，培养班子成员的业务经营能力，班子成员通过各种形式分析市场、调研市场、拓展市场，增强驾驭市场经济的能力，立足岗位、兴企增效。第三是严格要求，注重班子

成员自我形象的塑造。班子成员团结协作，在各自分工的工作中尽心尽职，使全公司安全、生产、经营、综治工作再上新台阶。第四是加强班子团结，我们用好用活批评和自我批评这个方式，解决自身存在的突出问题，不搞内讧，大家团结互助，心情舒畅，工作愉快。班子成员和支部成员还多次利用各种会议开展谈心、座谈等活动，总结经验，吸取教训，开诚布公，排找差距，互相交流，共同提高，讲真话、办实事，力求从思想上互相统一，到行动上互相配合，增强了凝聚力和向心力，形成了合力，发挥了战斗堡垒作用，促进了经济增长。

加强党员队伍建设，发挥先锋模范作用

企业不仅需要一个好的支部领导班子，还要有一支好的队伍，企业经济才能发展。这个队伍的中坚力量就是党员队伍。我们不断加强党员队伍建设，发挥其先锋模范作用，从而推动企业全面发展。坚持每月一次的支部大会，紧跟市场形势，及时组织全体党员认真学习时事政治，比较系统地学习了《一靠理想，二靠纪律，才能团结起来》、《在全党大力弘扬求真务实精神、大兴求真务实之风》、《中国共产党的三大作风》等理论文章。通过广泛深入学习，党员思想觉悟得到提高，党员队伍整体素质有了明显改变，达到重担有人挑、难题有人解。通过组织座谈，了

解全体党员的思想动向，支部因势利导，把党员思想和精力统一到公司的经济建设上来，把党员的实际和行动统一到促进公司的发展上来。支委会研究讨论公司管理问题，广泛征求全体党员意见，制定了《酒店岗位考核》等，有力地促进了公司管理工作的开展，党员民主生活会生动活泼，用好用活批评和自我批评这个有力武器，解决党员身上存在的一些不足，努力提高党员的业务、文化和思想工作水平。在党员队伍中树立典型，以点带面，充分发挥了党员的先锋模范作用，使党员在员工队伍中树立了良好的形象，促进了公司各项工作的顺利开展。

加强组织建设，发挥模范作用

以“四好领导班子”建设为目标，从班子建设、理论学习、作风建设等方面多管齐下，领导班子的整体素质有了新提高，酒店规范化管理有了新进步，企业效益有了新提升。在党员们的带领下，主动承担“门前三包”责任制落实、监督完善企业督导机制，带头完成酒店各项阻力任务，打扫卫生冲在前，及时做好员工动员工作，为部门管理，企业文化建设发挥了积极模范作用。

提高党员素质，增强双带能力

党员作用的发挥直接影响企

业的全面建设和整体发展，为此，我们从实际出发，加强对党员的教育和管理，进一步提高了党员素质。充分发挥了党员的先锋模范作用，使员工学有先进、赶有目标，在急、难、险、重等任务中，党员都能走在前、干在先，赢得了各项工作主动。实际工作中，加强了对党员的跟踪培养和考察，对优秀的党员在任职、交流等调整中率先考虑，使党员成为各项工作的主力军。几年来，通过每月新入职员工培训，党员们通过自身案例阐述对《职业道德》的理解，结合党的知道思想，确保了每一位入职员工的思想统一、积极向上的职业心态。

搭建阵地平台，创新活动机制

充分利用五一、国庆、元旦等重大节日，组织广大党员开展传统教育和文艺联欢、知识竞赛等活动，寓教于乐，凝聚士气，丰富和活跃了员工的文化生活，以创建“文明示范库、和谐企业”等活动为平台，在活动中通过宏扬党员勤奋创业的精神，凝聚、动员和鼓舞广大党员，进一步巩固党支部的群众基础，使全员在稳定和谐的环境中干事创业，促进了企业整体工作的不断进步。

加强政治思想建设，发挥组织引导作用

思想政治工作是一切工作的

生命线。在企业同样也是如此，只有抓好政治思想工作，才能统一全体员工的思想认识，保证公司各项目标任务落到实处。于是我们仅仅围绕经济工作这个中心而抓好思想政治工作，做到相互支持、相互配合、相互补充、相互促进。将思想政治工作的重心下移、中心前移，改革和完善思想政治工作的方式方法，经常深入到部门、班组、员工中去，将思想政治工作贯穿到经济工作的各个环节中，坚持全面、全员、全方位开展思想政治工作，开展“传帮带”活动。根据党的指导思想，帮助广大员工树立正确的人生观、价值观。特别是通过每月的月度学习会，采用形式多样的组织开展素质教育、思想统一、业务提升，很大程度上增强了企业员工的企业认知、企业归属感、认同感，对于降低减少员工流动率都做出了实实在在的贡献。

党建工作虽然取得了一定的成绩，但离目标依然存在着不小的差距。我们将党建目标管理工作与党校的干部教育紧密结合起来，与学习贯彻党的十八大精神紧密结合起来，与推进学习型党组织建设紧密结合起来，并通过各种形式加强广大党员的思想建设、组织建设、作风建设、制度建设，激发广大党员的积极性，推动酒店党建工作再上新台阶！

(浙江衢州冠发君悦大酒店 特约供稿)

优质服务——景文的制胜之道

景文百货商厦位于桐庐县城迎春南路555号，独立建筑，三层商场面积为17,000平方米。商厦四周均为街道，广场6千多平方米，商厦南边有政府设立的公共停车场，拥有停车泊位200多个。商厦建筑立面宏伟具有现代气魄，是桐庐人民满足消费，迎接时尚的中心之一。景文百货商厦内部装饰设施均已达到现代都市百货业的水准：无障碍便捷通道、垂直客梯、货梯、自动扶梯直达三楼、现代消防自动系统、背景音乐、监控系统等设施齐

全。室内外的照明灯具、光源均采用节能型雷士灯具。消费者不仅在购物时能处于柔美亮洁的环境，而且当暮色降临时更能在广场感受商厦的通体宏伟、辉煌的壮观景色。

自2004年12月开业以来，公司为桐庐人民提供了近500个就业岗位。在经营管理上设立规章制度，规范管理，优化管理流程，完善组织结构、规范薪酬机制。公司始终坚持“人性化管理”为基本原则，积极开展员工素质提升活动，组织培训企业文化、规章制度、业

务技能、销售技巧、商务礼仪、VIP管理等。景文员工以打造服务品牌，树立企业形象为主题，认真做好售前、售中、售后服务工作。售前，为确保商品质量，严把进货、验收、上柜三道关；售中，商场全面推进“三声”服务（顾客临柜有招呼声、顾客选购商品或看商品有介绍声、顾客离柜有道别声）；售后服务工作以满意顾客为原则，一丝不苟。景文百货的优质服务工作在消费者中赢得了较好的口碑。

桐庐景文百货经过11年的经营与发展，经济效益和社





会效益都取得了可喜的成绩。公司在发展的同时，始终牢记服务行业的宗旨，以顾客为中心，不断强化服务理念和提升服务意识，使商场服务水平和服务质量迅速得到提高，并取得了良好的社会效益。公司相继获得了“首批价格承诺守信单位”、“服务业发展先进单位”、“杭州市 12315 消费维权先进单位”、“价格诚信单位”“社会责任建设先进单位”、“杭州市百诚万店无假货”、商务部“达标百货店”、“服务业行业优秀企业”、“平安示范单位”、“先进基层党组织”、“无理由退货诚信服务承诺单位”等诸多荣誉称号。

在服务上，夯实基础，创新发展，提升顾客满意度，不断

完善以顾客为中心的服务质量保证体系，严格执行商品准入制度。公司和各部门定期、分批对所有经营商品的证件进行逐一查验，严格把牢商品质量关。各商场按照公司工作部署，认真积极地向供应商索取证件、资料，确保销售的商品证件齐全。

引进的各类商品，公司做到严格把牢“四关”。一是索证关，凡是进场商品供应商必须向商场提供法人营业执照、税务登记证、商标使用证、产品质量合格证、牌产品荣誉证、进口商品商检证、日化商品卫生许可证。二是备案关，各商场经营的所有商品分批建立商品质量档案，一品一户一档。三是商品验收关，各厅、柜商品上

柜前，营业员必须做好三项内容的检查：(1) 检查商标、生产厂名、规格、尺码标志、商品的组成、使用保养标志、生产日期、使用期限、产品说明书；(2) 全面检查商品质量和检查外包装规格尺码同实物是否相符；(3) 检查商品配件是否齐全；四是商品质量监督关，公司定期组织商品质量抽查，分商品必备证件、商品标识、明码标价、售后服务等四项内容进行百分制计分考评，结果列入部门领导岗位工作业绩考核，奖优罚劣。与此同时，公司还向顾客开展服务承诺、消费警示和“保质保量、诚信经营”以及“无理由退货”等活动，进一步做好优质服务工作。由于我们严格执行商品准入制度，商城各商



场供应的商品质量在不断提高，为广大消费者营造了良好、放心的购物保障。

为保证服务标准的实现和服务质量的提高，商城对顾客所有售后服务投诉实行陪同制。对所有商品实行质量先行负责制，先处理，后向有关供应商协商解决，努力让顾客满意。按国家《三包》规定执行，并且切实履行对顾客所承诺的国家规定以外的各项售后服务项目。对“三包”商品和承诺售后服务的处理做到不拒绝，不推诿。我公司还不断加强工商、消协、物价等政府部门的联系沟通，从社会各界聘请专业人士作为行风监督员，邀请老顾客作为代表不定期召开座谈会，主动接受监督，不断升级服务

层次，把服务工作置身于无所不在的监督之中。

来源于社会、服务于社会，是商业企业的灵魂，也是赢得市场竞争主动权的重要法宝。公司热心公益、奉献社会，用实际行动赢得社会认可。每年的“春风行动”、消防慰问等累计捐款达数十万元，每年的“3.8妇女节”、“3.15消费者权益保护日”、清明节、5·4青年节、重阳节、春节等，公司都会积极开展各项有益社会的活动，采用各种形式让利于顾客，回报社会。公司多年来都参加由中共县委统战部组织的“联乡帮扶”活动，对新合乡90周岁以上老人进行慰问，并给老人带去慰问品和慰问金。公司从2013年起，在每年的高考结束

后，都予以针对桐庐的优秀学子不同形式的助学活动。

近年来，公司虽然面临了各种经营困难，但始终秉承“信誉创于优质服务，效益来自薄利多销”的经营宗旨，努力做好销售与服务。

企业的发展无止境，逆水行舟，不进则退。为了谋求企业长足发展，公司提出了更高的目标和要求，做到商品上档次、服务高质量、管理科学化，为企业的生存注入新的活力，在激烈的市场竞争中立于不败。公司推崇“诚信经营、提供优质服务、赢得更多顾客”的经营方针，积极努力地做好商品供应的多元化服务工作，为桐庐的商贸服务业做出应有的贡献！

（景文百货 特约供稿）



浙江银联助力城市智慧打造“云闪付示范城市”



为贯彻浙江省政府打造“钱塘江金融港湾”的重要战略，杭州市政府建设“智慧城市”的重要部署，落实人民银行“普惠金融、服务民生”的指导要求，中国银联浙江分公司联合全省36家商业银行、37家非金融支付机构，共同推动浙江银行卡支付产业快速、健康发展，重点实现日常消费、公共交通、民生服务等与市民生活密切相关的领域金融支付服务全覆盖，全力打造“云闪付示范城市”，让老百姓的消费更便捷、交通更通畅、缴费更快速、生活更智能。

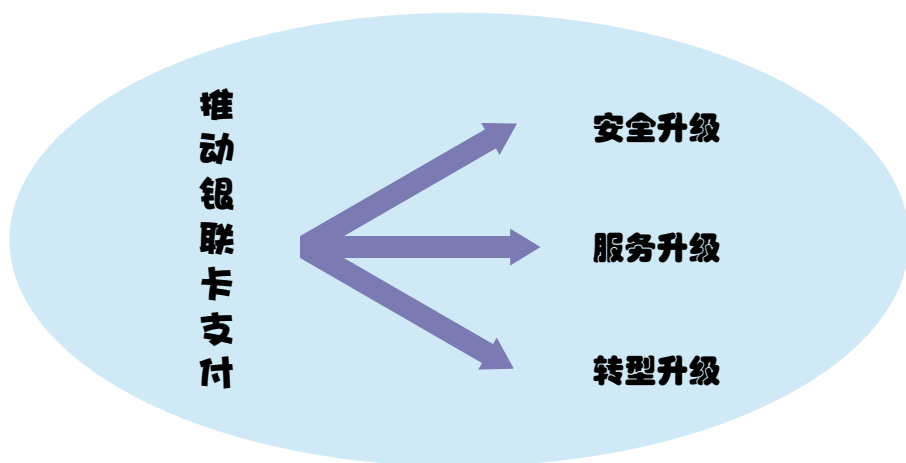
推动银行卡支付安全升级

云闪付是以人民银行

PBOC3.0 国家标准芯片卡作为主要载体的银联移动支付新品牌，将银行卡的安全性往前推进了一大步，可有效防止传统磁条卡伪卡盗刷的风险。近年来，浙江银

联与商业银行共同致力于推进磁条卡到芯片卡的换发，银行卡特约商户和终端的拓展和改造，让银行卡支付服务遍及民生行业，让银行卡支付服务贯穿生活细节，让每一个老百姓都享受到金融普惠。目前，浙江有云闪付用户（包括带芯片的银联卡及手机、手表等智能设备）1.2亿，云闪付受理商户37万户、终端48万台，涵盖超市、餐饮、娱乐、百货、





展迅速，浙江银联将联合相关方对全省 300 家停车场、1 万个充电桩实施改造，实现便捷支付。

便利店等日常消费场所；特别是针对广大市民和中小商户小额快速的支付需求，更是推出了云闪付+双免服务，实现 300 元以下银行卡交易免密免签安全支付。

推动银行卡支付服务升级

G20 峰会后，浙江省和杭州市的经济社会面貌有了新变化、上了新台阶，成为中国对外交往的新名片。浙江银联积极为城市发展服务，特别在公共交通领域初步实现云闪付服务全覆盖，大大方便外地游客和市民的出行。一是地铁出行。2016 年，浙江

银联联合杭州地铁共同实现 3 条地铁线、53 个站点、199 台购票机开通云闪付购票功能，实现地铁全线全站点全覆盖。今年年内，有望实现云闪付直接过地铁闸机。二是公交出行。4 月起，浙江银联与杭州公交集团合作将陆续实现杭州城区 7000 余辆公交车云闪付受理，可直接挥卡上车。三是高铁出行。去年底，杭州东站在全国率先试点云闪付购票，今年将在全省高铁站扩大推广。四是停车场、充电桩应用。杭州私家车保有量全国前十，停车场、充电桩等城市配套建设发

推动银行卡产业转型升级

银联作为银行卡产业的核心和枢纽，与商业银行建立了市场联合拓展和共建机制，为城市、为社会提供安全、美好、便利和高效的金融服务，实现共同投入、资源共享、服务民生、繁荣经济。银联作为现代金融企业的重要力量，更是发挥创新引导和示范作用，主动引导非金融支付机构到浙江设立创新中心、研发中心，产生支付创新产业集聚效应，带动产业上下游终端厂商做大做强，助力实体经济转型发展。

(中国银联浙江分公司 特约供稿)



转型提升创佳绩 砥砺前行谋新篇

杭州市市场开发服务有限公司组建至今已十余载。一直以来，公司全体员工紧紧围绕集团领导的决策部署，从品牌建设、规范经营、拓展市场的战略全局定位市场经营活动，因势利导、谋势而动，合理掌握工作的节奏和力度，通过市场转型升级、规范经营管理、打造品牌效应、推进改革创新，扎实开展各项业务工作，为公司下一步发展夯实基础。

一、打造企业品牌价值、探索市场智慧转型

1、打造公司品牌金名片。

近几年来，国内经济大环境形势不容乐观，公司主营农贸市场业务竞争激烈，要面对同行业、马路市场、社区直销的多重竞争。为此，公司根据集团“十二五”、“十三五”发展规划，提出以提升改造场地设施、创新公司经营模式、提升员工管理理念、升级公司硬件配置的方式，打造“专业、安全、智慧”的农贸市场和吴山路夜市双名片。公司所属七家农贸市场全部被省工商局授予浙江省“放心市场”称号，还顺利通过星级市场的复评和国家卫生城市、全国文明城市复评检查。同时按照市商委的要求，在下属

七家农贸市场开展标准化创建工作；公司除了农贸市场，还有另一张闪光的名片，那就是吴山路夜市。吴山路夜市在二次改造的基础上，树立“柔性服务，刚性管理”的经营理念，通过加大整治宣传力度、统一商位移动设施、增添市场硬件设备、大大缓解了之前出摊早、噪音大、卫生差等突出问题，夜市购物环境得到极大改善，去年还被授予杭州市“2015最值得推荐的杭州夜休闲商圈”称号。

2、运用“大数据”，开拓经营模式。近几年，电子商务的兴起和普及，老百姓可以足不出



户，通过网络下单等方式购买所需的农副产品，对依赖传统面对面销售形式的农贸市场带来了极大的冲击。在这种形势下，公司积极探索市场的“智慧转型”，以信息技术为基础，成立经营管理部，组建“智慧服务”工作团队，打造一个看得见、摸得着、服务快的“智慧经营”模式。通过在农贸市场管理中引入“大数据”思维，从传统单一的线下商位租赁模式逐渐拓展为线上线下一自主同步经营模式。公司与“花样菜场”、淘点点合作，开展网上售菜，上线商品品种丰富，涉及蔬菜、肉类、水产、禽蛋、豆制品、干货等大类，百余种农副产品，为市场周边2公里范围内的居民免费配送。在支付方式上公司也进一步与市场接轨，与支付宝公司合作，通过智能终端、快捷支付等方式，在农贸市场中全面推行扫码付款买菜，避免了传统现金交易中存在的弊端，有

效提升了市场的管理水平和经济效益。翰林农贸市场是杭城首家实现移动支付的智慧市场，今年被中央电视台二套财经频道《第一时间》栏目和杭州电视台一套《新闻六十分》栏目做了专题报道。如今当人们走进我们的农贸市场，不仅能触摸青菜萝卜的新鲜水灵、感受市井文化的热闹美好，同时也能享受便捷、高效的智慧服务。

二、规范市场经营模式，打造标准化市场

1、开展市场标准化建设。公司根据相关职能部门的要求，对所属七家农贸市场和吴山路夜市实施了二次提升改造工作，市场配置实现“统一标准化”：统一功能布局、统一监管模式、统一检测平台，通过添置电子显示大屏、电子监控设备、农残检测设施、条码电子称等先进设施，极大程度上提升了市场的管理

条件、经营条件、服务条件；组织专人修改ISO9000质量管理体系，完善质量手册、程序文件、制度汇编、市场管理手册、市场管理副册和记录表格汇编等来规范公司管理，为公司转型升级提供可靠保证。以G20综合整治为契机，建立了管理规范体系、食安保障体系、管理责任体系、分类处置体系等四大农贸市场管理体系，打造“公司引导、市场联动、社会监督、群众参与”的农贸市场长效管理机制。

2、运用云端技术，实现市场全天候监管。近年来，公司着力创建安全市场、文明市场、星级市场。经过二轮提升改造，公司对下属所有的农贸市场和吴山路夜市全部安装了数字式高清视频监控系統，通过这一系统，市场管理人员可以实时查看市场秩序情况，发现问题并及时作出反应，保证市场秩序不出状况，实现市场监管“无死角、全



覆盖”。同时在G20杭州峰会前夕，公司还特别设立了“中心指挥室”，专人实时查看指挥每个市场的运行和现场管理，保障了峰会期间市场的安全平稳运行。

三、同心协力、护航G20峰会

2016年，G20峰会在杭州召开，公司虽然不是直接服务于峰会工作，但直接关系到老百姓日常生活，担负着“保供稳价”的艰巨任务。加之市场从业人员绝大多数是外来务工人员，数量较多、结构复杂，安保任务相对繁重。为做好峰会服务保障工作，公司紧密部署精心安排：一是确保商品供应。由于峰会交通管制，导致物流受限，为保障老百姓“菜篮子”，市场积极引导商户，千方百计开拓供货渠道，大力组织适销货源，做到主要农副产品不断档、不脱销；二是加强价格监控。密切关注蔬菜、粮油、肉类、禽蛋、水产等重要农产品的价格变化，做到每日一报，一旦发现价格有异常波动的苗头和倾向，迅速将信息反馈给集团和相关职能部门；三是提升购物环境。加大市场整治力度，明确整治重点，通过规范经营秩序、完善硬件设施、提高整洁度和清洁度等方式，进一步优化市场环境；通过智慧农贸市场的建设，扩大网上售票和支付宝支付方式的运用，方便居民买菜；四是强化食品安全。严格入市商品索证索票和检测工作，增加蔬菜农药残留检测和农

产品综合检测的频率和批次，确保商品安全可追溯；五是强化市场安保力量。首先是在公司会议室设立“中心指挥室”，通过专网远程监控各个农贸市场的日常经营秩序、动态管理、环境卫生等方面的工作。其次是加强市场安保巡防力量，排查消防安全隐患，实行24小时专人专岗值班制度，确保市场正常经营秩序。六是抓住峰会整治马路市场和无证摊贩的有利时机，主动出击、积极招商，既配合了政府整治工作，又使市场空余商位得到了消化，实现双赢的目的。

四、内部管理有突破、党建工作有成效

1、优化公司人员结构。随着农贸市场管理标准的提高和公司转企后新型管理体系的规范要求，加上公司人员结构呈现老龄化特点，传帮接代培养人才显得尤为重要。三年来，公司一是开展多方面深层次的知识培训，通过对市场管理体系、消防知识、食品安全知识、蔬菜检测技术的学习，提高员工综合素质；二是组织各项技能比赛，以文明单位、安全生产等工作为载体，开展消防安全演练、蔬菜测试技能比武、安全主题书法大赛等活动，立足岗位，提升自我。三是以民主推荐、民主测评、班子确定的方式选拔领导班子成员，打造一支凝聚力强、业务能力强、综合素质强的领导干部队伍。

2、着重创建优秀党建品牌。

为深化群众路线教育实践活动和“三严三实”教育活动成果，深入推进“二学一做”主题教育活动，围绕集团党委企业党建“一企一品牌”创建工作要求，公司党支部结合工作实际，联合小营街道老浙大社区，在翰林农贸市场创建了杭州农贸市场首个“市场红巷微e站”。微e站以“微课堂、微行动、微阅读、微展示、微心愿、微市场”等项目为主要活动内容，为市场、经营户和周边居民搭建了社会服务、党群服务、文化服务、多彩活动、公益互动、文化娱乐等综合服务平台，提供一个休闲放松和互动交流的空间，充分发挥e站互联网服务功能，及时收集和掌握服务需求，通过网上互动交流和网下活动组织，实现线上管理、线下服务的e站运行模式。今年，公司结合“保障峰会争先锋、担当有为谋新篇”活动，党支部进一步深化拓展微服务项目，力争使微e站的服务范围延伸到公司的每一家市场、每一个经营户。在峰会期间还被集团授予“先进党支部”的称号。

虽然取得了一定的成绩，但是我们必须清醒地认识到，还是面临着巨大的挑战，这种挑战不光来源于外部，还有我们自身。所以我们必须认清形势，厘清思路，按照集团领导的决策部署，开拓创新，争取走出一条适合农贸市场的新路。



(杭州市市场开发服务有限公司 特约供稿)

杭州大厦 501 城市广场

精致服务 全新体验 引领商业新模式

杭州大厦 501 城市广场作为杭州大厦继武林商圈以外首个全面经营管理运作的商业项目，也是城中三大巨头：杭州大厦、百大集团、绿城集团首个强强联合的大手笔之作。引进目前国际最先进商业运作管理理念，28 万方综合体囊括了创新型商业、国际 5A 写字楼、精装服务公寓、高端健康医疗中心 Medical Mall 等优质业态，致力打造集金融中心、健康中心、商业中心、生活中心于一体的“以人为本”的生活方式中心，以创新的理念重构人与商业的关系。杭州大厦 501 城市广场于 2016 年 10 月 28 日开业，以精致服务

与全新体验，引领商业新模式。

一、以沉浸式商业设计，打造“最高颜值商业体”

建筑设计上，501 邀请了“环球地标缔造者”KPF，以“城市门坊”的理念，将 501 项目打造成为世界级地标式建筑。室内空间设计则邀请了全球顶级商业空间大师 BENOY 重金打造，独创“珠宝盒”室内设计理念，为都会时尚女性打造一个充满惊喜的时尚生活空间。让女性眼前一亮的小香风洗手间，简单的黑白灰色调，却非常简洁时尚；三楼母婴区的服务台做成了奶酪造型，不禁令人想到了经典的猫和老鼠，温馨

而又充满了童趣童心；501 的洗手间被誉为 CHANEL 风的”最美洗手间；除此之外还贴心地设有母婴室、亲子洗手间等，这些“小心思”正是为了给顾客提供更“精致”的服务和感受。

二、首创“健康 + 商业”的模式，以无界融合，开创零售商业经营新模式

如今的购物中心，已不再只是购物及玩乐，以往传统的百货、超市、电影院、溜冰场等主力店，已经不能满足消费者的多元化需求，需要更多结合自身特色，营造与各种元素相结合的新型生活方式。



内景图



最美洗手间



501，代表了五种生活态度：健康、年轻、快乐、时尚、精致。围绕这五种生活态度，501引入“无界融合”概念，以都市人的现代生活方式来组合业态、品牌与服务。501首次将Medical Mall 高端健康医疗中心植入商业体，以“健康+商业”的模式，开创了商业零售创新的先河。并引入Harbor House 与Starbucks 首家跨界店：在家居馆中喝着咖啡，和朋友谈天说地，构思着自己的未来的家和生活；在谈笑间感受着艺术的气息和氛围……打破了时间和空间的限制。LSE 城市生活超市、艺术社交空间品牌I LIKE MORE 等品牌的入驻和组

合，很好的诠释了501“无界融合”的概念，引领未来商业零售发展趋势。

餐饮配套，501引入了来自世界各地不同风味的美食。在501，可以在一心鮪、鰻诚屋品尝到专业日本师傅料理的寿司；可以在三个庄园品尝到来自澳洲的高品质牛排；可以在柴田西点、奥肯多、Breaker 品尝到一流的咖啡甜品；可以在宜之兰、BLACK LULU 吃到湾湾风味的菜品；可以在臻货、董鲜生感受来自深海的美味。服饰百货，501选择了以Max&Co.、Tommy Hilfiger、O'2nd、SY、MAG 等轻奢女性设计服饰为首的更适合

白领年轻女性的轻奢品牌。其他配套类，501独树一帜的将产后护理、宝宝理发等引入商场，搭配传统的美容美发美甲店，为都市女性真正的完成一站式服务。

三、创新服务理念，以人为本，提升服务附加值

除了业态组合、空间的亮点以外，以25——35岁的时尚白领女性以及年轻家庭为主力目标客群，推出“360度全方位的深度服务”则是501全新的服务经营理念。如针对年轻家庭推出“2岁到10岁”母婴管理服务，针对都市白领的快节奏生活推出的“早餐计划”“午美计划”“下午



开 业

茶计划”“左邻右里节”“服务入社区”。501 的顾客甚至能够在 501 体验到上门铺床、免费染发、衣橱整理等附加增值服务，真正将 501 打造成为都市白领们心仪的现代生活方式中心。

四、新模式带来充足的人气，501 跻身城中“网红商业体”

2016 年 10 月 28 日，杭州大厦 501 城市广场盛大开业。501 首度携手梦工厂，以 Trolls 魔发精灵展揭开开业活动的序幕。开业当天，在 501 城市广场内庭花园举行了盛大的开业仪式。江干区政府的相关领导和媒体代表们都出席了本次盛会。开业仪式以欢乐的 trolls 舞蹈拉开了帷幕，随后，伴随着五彩气球的升空，领导们共同按下了开业启球，标志着杭州大厦 501 城市广场正式开业。本次开业仪式还请到了浙江卫视主持人陈欢作为开幕式的主持人，朱丹也作为嘉宾亲临开业现场，为 501 开业助阵。开业期间，人流量破二十万，成

为杭城一道瞩目的风景线。

五、以人气营销以及“沉浸式”互动体验，引领全新生活方式

自 10 月开业来，501 拥有了大批“粉丝”。线上 501 通过自身的新媒体号，致力于给每一位顾客传播最前沿的流行咨询。线下从开业以来，更是以大大小小的活动“圈粉”无数。5 小姐满月庆，杭城名人尽数到阵做场为 5 小姐狂欢；I LIKE MORE 无声音乐派创下杭城潮人名媛第一趴；滚叔街拍，寻找最 IN 的潮男潮女；Enjoy 美食集市搜罗各种美食打造你舌尖的味道；特斯拉童车首秀，感受来自最新科技的亲子互动；剪花娘子展，文化与传统的继承；年味集市，感受老底子的年味儿……数不尽的创意活动，旨在打造“吃喝玩乐”尽在 501。这就是 501 呈现出来的体验型商业新模式，以闭环的服务解决一站式的需求，真正将 501 打造成为都市白领和年轻家

庭心仪的现代生活方式中心。

不负所付，杭州大厦 501 城市广场在成长的路上也获得了不少荣誉。2016 年 12 月，杭州大厦 501 城市广场被评为“2016 年度品牌商关注优质购物中心榜 TOP100”；2017 年 1 月，杭州大厦 501 城市广场再次获得殊荣，商场开业被杭州市江干区中央商务区（CBD）商会评为“2016 年度商会十大事件”。

今年，501 备受瞩目的跨界之作“Medical Mall”包含齿科、妇科、五官、心理、医美、运动健复等专业专科诊所也将会开业，相信届时 501 所要打造的“生活方式中心”将会更加完善。在今后的经营上，501 不会走粗暴的打折路线，而是用走心的方式、用细腻个性化的服务来打动顾客，希望能够更加贴近年轻人的生活，希望能够为顾客们再多做一点，让消费者在体验和服务中更加喜爱 501 的商业。



金德隆文化创意园董事长 丁海土

金德隆

搭乘特色小镇高铁 服务城市创意产业

金德隆文化创意园，坐守越城区官渡村原址，东面为官渡河，东南紧临迎恩门，南面为章河塘，西跨越西廊桥，北面为朝皇路，为历届皇帝、百官来绍迎宾之处，是城市中的大体量创意综合体，现已成为官渡创意小镇核心区，是浙江省特色商业示范街，正在争创全国商旅文产业发展示范区。

原创艺术院落，炼成创意产业高地

园区占地150亩，伴有近百亩独立水域，是一座12万平方米BLOCK形态的街区式民营创意园区，由中国美院三位规划大师原创而筑，共有十六个艺术院落围合而成。在投资商“形尔尚”的运筹下，所有物业只租不售，产权与运营权保持高度统一，运营权与经营权相对独立。

德式小镇的建筑格调，创意的可变内部空间，公共空间持续进行升级改造，全面提升了落户装饰设计、摄影机构、培训机构、建筑设计、服装设计、广告设计、休闲茶庐、时尚咖吧、文化酒店以及智能家居、创意软装、旅行机构、水上皮艇等企业归属感，文化企业占比逐年递增，园区企业创意指数、体验指数日益提高，会客商业与创意商务在这里共生



共荣，成功谱写文化产业地产盈利的佳话。

创新运营管理，崛起城市创意产业

2010-2016年，金德隆运营管理团队带领园区380多家落户企业每年一句话，每年一件事，每年一次望，踏踏实实，一步一个脚印走过快速发展的这六年。

率先确定“艺术五金、创意商务”的市场定位，提出创新商业文化、提升商业价值的商业运作理念，启动文化产业地产资本运作战略，转型创立绍兴市级文化创意园区，推行落户企业公司化、订单式生存法则，提出“会客商业、体验经济”口号，实践“上下一线、文创互联”的思维为城市商业嫁接文化艺

术的力量，向政府发起建立官渡创意小镇以推动区域产业升级，承办“绍兴文化创意展”树立官渡创意小镇核心区的城市创意话语权……

园区积极完善产业组合，为企业提供更互补的集群合作；努力搭建信息平台，为企业提供更贴心的多重扶持；致力推广文化讲堂，为人才提供更广阔的新知分享；热心主办艺术活动，为市民提供更活跃的社交平台。

从每天上下班的金德隆人身上，从每位落户金德隆企业家的脸上，从每场文化活动中创意人参与的热情上，可以看到金德隆人的自信，可以看到金德隆正在成为赋诗、写歌的对象。简简单单一句话，实实在在一件事，认认真真一次望，这就是金德隆独

有的文化，独有的文化商业，创造着前所未有的商业文化。

六年来的转型升级与创新实践，金德隆园区创始人丁海土以文化新浙商的形象，在越城区文化产业领域日益凸显领军人物价值，成为一个被政府认可的标杆形象。

打造官渡创意小镇的“官渡之心”

官渡创意小镇是一个以创意文化产业为躯干、以创意水城旅游为形象、以创意为基因的特色小镇。金德隆作为创意小镇的源发地，对自身的发展有了新的规划。

创意升级产业，创意改变城市。每个城市都有中心，金德隆投资商“形尔尚”致力于打造官

渡创意小镇的官渡之心。该区域东至越城区环城西路、官渡路，南至萧甬铁路，西至越西路，北至凤林大桥，总规模80万方，总建筑面积30万方，以“园区、街区、社区、景区”的四区融合以及创意产业、创意培训、创意论坛、创意生活的“产学研用”四位一体为规划理念，全面整合顶层资源与名校联盟，嫁接台湾

等地文创资源，规划建设两岸文创天地、官渡新市、官渡学院、中国船奇四大项目，将官渡之心打造成为官渡创意小镇的区位中心、动力中心、社交中心，以官渡之城、官渡之光、官渡之夜扩展城市边界，影响城市创新，亮化城市夜晚，带动周边价值，致力于树立官渡创意小镇在全国乃至世界的创意话语权，提升绍兴

城市品位，重塑水城形象。

展望官渡创意小镇官渡之心未来，金德隆愿意与政府、社会各界开展更加广泛深入的合作，携手金德隆所有企业家，以归零心态，创业创意创新，开放分享，坚持每年一句话、每年一件事、每年一次望……做百年老字号，创千年特色古镇。

(金德隆 特约供稿)



衢商联一届四次会员大会召开

2月24日，以“新商业 新消费 新生活”为主题的衢州市商贸业联合会一届四次会员大会暨2017年新春年会在衢州凤朝国际大酒店召开。我会秘书长魏君聪应邀出席会议。

我会秘书长魏君聪在会上致辞，对衢商联一年来所做的工作表示充分肯定。他认为衢州的商业发展处于天时地利人和的好时机，正迎来前所未有的发展机遇，希望广大会员企业要以更开放的心态，面对新形势、接受新思维、学习新模式、应用新技术，要加强联合，共赢发展。



浙江省汽车流通协会五届三次会员大会召开

2月28日，浙江省汽车流通协会五届三次会员大会在杭州新开元大酒店隆重召开。

浙江省政府参事、我会会长隋剑光在会上致辞，省汽车流通协会执行副会长陈可人作工作报告，杭州市汽车流通协会秘书长章忠根宣读“诚信示范”企业、“百强”企业的表彰决定，浙江省汽车流通协会副会长兼秘书长胡胜利作财务收支报告，省商务厅市场体系建设处副调研员符爱琴作总结发言。



省商贸流通行业协会联谊会在杭召开

3月3日，省商贸业联合会、连锁经营协会等近30家协会齐聚在美丽的西子湖畔，相互交流，畅叙未来。省商务厅政策法规处副处长许关中出席会议并讲话。

座谈会上，我会隋剑光会长传达了梁黎明副省长对协会工作的指示及省商务厅周日星厅长对协会工作的谈话要点。隋会长指出，各行业协会是一个互通有无、融合发展的整体，应当抱团合作协同发展。

各协会负责同志和代表分别作了发言。

商务厅政法处许处长对协会联谊会的形式表示了肯定：协会通过联谊会的形式相互交流经验，增进了解，便于交流经验，互相促进。



衢州市商贸业联合会来我会交流

3月9日下午，衢州市商贸业联合会徐九成会长一行来我会交流。来访的还有通联支付网络服务股份有限公司、衢州市宏伟农业开发有限公司主要负责人等。

我会秘书长魏君聪、副秘书长王云溪及相关部门负责人参与交流。魏秘书长向来访客人介绍了我会的基本情况、组织架构和主要工作。徐九成会长感谢我会对衢商联的指导和支持，希望双方能继续紧密合作。随后，通联支付网络服务股份有限公司、衢州市宏伟农业开发有限公司主要负责人介绍了企业的基本情况，提出了相关诉求，与我会相关部门负责人展开交流。



浙商联走访银泰商业集团

3月21日，我会秘书长魏君聪一行走访银泰商业集团，与银泰杭州区域总经理袁幸福、银泰集团营销企划部总经理孙建锋进行了座谈交流。

魏秘书长就2017浙江金秋购物节向袁总作了简要介绍。同时希望银泰做好实体零售的领头羊，实现实体企业的转型升级。

袁总表示积极支持浙商联的工作，希望在企业发展中得到政府、协会的相关政策支持。孙经理介绍了银泰去年的经营、内购会等相关情况，并表示积极配合参加金秋购物节活动，加强与协会的沟通，促进相互间合作，实现共赢。



我会会长隋剑光走访浙江省连锁经营协会

3月22日，我会会长隋剑光一行赴浙江省连锁经营协会，与连锁经营协会副会长王钧耀进行座谈。

王钧耀副会长介绍了历届浙江省连锁加盟展览会的情况，希望与我会加强合作。王会长还就浙江省连锁加盟展览会与金秋购物节的合作事宜与隋会长进行了深入探讨。

隋会长指出，金秋购物节要坚持国际化、市场化、品牌化的理念，以集聚为主，结合连锁加盟展览会和品牌与采购对接大会，贯彻梁黎明副省长提出的“要精心打造金秋购物节”和朱从玖副省长提出的“放心消费在浙江”的要求，整合销售商、加盟商、供应商等多方资源，切实为老百姓献上一场丰富多彩的消费盛宴。



我会会长拜会省商务厅徐高春副厅长

3月24日下午，我会会长隋剑光拜会了省商务厅副厅长徐高春。

隋会长向徐厅长汇报了今年我会的主要工作思路，表示将一如既往地做好服务工作，进一步做好省厅交办的如商贸统计、标准化、诚信体系建设等行业基础工作，全力办好浙江金秋购物节、养老博览会、钟表珠宝展等促销费活动。

在听取了隋会长的汇报后，徐厅长对我会工作表示充分肯定。他指出，金秋购物节的活动思路是值得肯定的，应在整合资源、发挥集成效应上下功夫。同时，徐厅长希望，在新形势下省商贸业联合会能在新一届理事会领导下继续强化自身建设、打造核心团队、确立主服务方向，从而发挥好协会的联合、桥梁作用。



我会会长走访杭州市清河坊历史街区管委会

3月31日，我会会长隋剑光一行赴杭州市清河坊历史街区管委会走访，与管委会童跃中主任等进行了座谈交流。隋会长希望今年购物节期间由延安路至河坊街形成“L”形特色商业街区，可以集中联合各综合体和商家共同促销，塑造促销活动典型，打造促消费亮点。童主任表示管委会将积极配合发动商户参与购物节，首先以实际促销手段吸引消费，并在活动中使用购物节标识，营造统一购物氛围，同时考虑将中国民间艺人节、金秋膏方节、吴山庙会等重点活动与购物节进行融合互动。

