

甬商好故事⑤

宁波市工商联协办

零售航母「总舵手」

杨军：百货全渠道转型进行时

本报记者 余晓辰 通讯员 沈黎明



浙江华联商厦有限公司董事长 杨军

秋意渐浓，余姚市中心的四明广场人声鼎沸，姚城最高端时尚百货之一，银亿四明广场新华联百货正式开业。而它的幕后推手之一，便是中国服务业500强十年上榜企业——浙江华联商厦。

2014年，如果用一个词来形容实体百货和电商的境况差异，那么冰火两重天无疑最为形象。经济下行压力、网购的巨大冲击、城市商贸综合体涌现、市民消费结构的变化、经营成本上升等，给以百货为主打产业的华联带来了全新考验与挑战。然而，在“总舵手”杨军的带领下，这艘“零售航母”经历了暗礁和冰山的夹击，仍顺利按照既定航线前行。

大凡见过杨军的人，都会对他宽广的额头、炯炯的双眼、憨厚的微笑留下深刻的印象。今年上半年，我市监测的24家重点百货商场零售总额同比下降6.6%，其中有17家出现负增长，占比70.8%。而面对商海风云变幻，“杨能手”早已练就了一身“以苦作舟、泰然应对”的真功夫。

“明年，在现有家电商网上商城的基础上，我们将继续开发新的电商平台。”杨军感慨，传统百货业正在经历“被体验店化”的过程，线下体验，线上购买，成为越来越多消费者的习惯。华联主动拥抱互联网，网上商城、“微”营销、团购O2O等，搞得风生水起。今年七夕，华联推出促销卡网上团购活动，团购用户可以享受店内所有优惠，首次试水O2O成效初显。

事实上，华联的转型升级之路从未停止。遥想当年，宁波新华联在中山东路巍然崛起，抢滩黄金地段。很快，投资1.3亿元的金泰百货巍然屹立在美丽的姚江畔、宁波巴黎春天百货盛装开业、伊顿国际大卖场盛大开张、浙江华联家电公司隆重推出……精心构筑的一小时商圈，让华联横空驰骋在宁波辽阔的商业大地上。

从传统百货到现代百货、从一业主营到多业态经营、从一家门店到众多门店，百货零售业、超市大卖场、家电连锁店、便利店连锁等多种投资、多元经营，华联区域商业总部雏形初显。33亿元的年销售规模，让这位零售业巨人连续10年被评为中国服务业500强。

如今，在苦练内功的同时，华联还积极改善外部条件，在拓展市场空间上下功夫，继续全渠道的转型之路。华联与银亿房产公司合作，在余姚市中心四明广场合资打造余姚新华联百货。公司旗下家福超市全面入驻余姚市中小学校，开设超市门店，在提供放心商品的同时拓展了经营网店。今年前三季度，公司已实现了年度销售计划的80%。

点评

面对互联网浪潮的冲击，中国百货业的持续疲软已是不争的事实。房租、人工等费用的持续上涨，以及经营管理体制的制约，使得业绩惨淡的百货公司比比皆是。正是在这种困境下，以杨军为代表的宁波百货业领军人物，开始了包括门店购物中心化、调整经营业态、O2O触网、拓展上下游产业链等多方面的全渠道转型。一场传统百货业突围之战，已经来临。

银行履行公约支持实体经济

今年以来，为落实全市金融支持实体经济促进经济转型发展工作会议精神，全市银行业达成自律公约，采取有效措施努力解决企业“融资难”、“融资贵”问题，帮助企业专注主业、回归实业、加快转型发展。同时，针对个别企业出现的逃废债现象，各银行积极采取应对措施，对失信企业加强管理，以维护宁波优越的金融生态环境——

帮扶企业破难解困 宁波银行业在行动

本报记者 杨绪忠

浙商银行

做小微企业的“送炭人”

“在企业困难时候，银行不仅不抽贷，而且想方设法帮助我们减少融资成本，使我们企业得以顺利发展！”昨天，北仑震东兴机械制造厂的企业主老马对浙商银行北仑支行交口称赞。

北仑震东兴机械制造厂在几年前初创期主要从事电梯配件生产，年销售额和利润非常微薄，流动资金很紧张。在银行的支持下，今年该企业开始进军保险箱制造业务，今年预计销售收入突破2000万元。“浙商银行办理业务比较简单，也很规范，没有什么附加的条件，不额外要求办理贷款增加存款、购买理财产品等。我对该行的服务非常满意！”老马对记者表示。

这是浙商银行宁波分行自觉履行服务公约、支持企业发展的一个缩影。近几年来，该行一直重视服务收费的管理，加强经营方式研究，坚持“一体两翼”的市场定位和业务定位，通过经营转型，着力解决企业“融资难”、“融资贵”问题。

优惠让利，降低企业融资成本成为浙商银行宁波分行的自觉行为。该行推进电子银行和网络金融服务，实行电子银行结算手续费减免。对经分行认定的优质客户实行电子银行结算手续费减免，减免网银证书工本费、网银转账手续费等多项收费，并对手机银行转账结算实行免费。2013年该项优惠共惠及8514户客户，减免金额约36万元。

“我分行在贷款定价时，视市场变化情况，合理定价，如近年来在企业普遍反映负担重、困难大的情况下，我分行的利率定价水平也随之降低。”浙商银行宁波分行相关负责人说，2013年该行小企业贷款综合利率水平比上年下降0.54个百分点；今年上半年又比年初下降0.1个百分点。在去年余姚因“菲特”台风受灾时，该行在余姚新发放贷款利息大多以基准或者基准略微上浮执行（不超过5%），涉及金额2.44亿元，减息让利约162万元。

在遏制不规范收费方面。该行实行以经济资本管理为中心的综合绩效考核体系，对中间业务收入等不列入考核范围，从源头上较好地解决了以贷收费、浮利分费等问题。同时，明确小企业金融服务收费标准。该行坚持提高小微企业金融服务收费的透明度，严禁在发放贷款时附加不合理的贷款条件，不得对小微企业贷款收取承诺费、资金管理费，严格限制对小微企业及其增信机构收取财务顾问费、咨询费等费用。在浙商银行宁波分行日前组织的客户满意度调查中，客户对该行的满意度在99%以上。

临商银行

助企业扎紧信用“篱笆”

“通过银行对《宁波银行业加强失信客户授信管理自律公约》的解读，让我深深了解了信用重要性！”近日，我市某贸易公司老总感慨地说。

今年4月，该公司因担保企业破产，需承担代偿500万元责任，企业老总一时想不通，想拖着不履责。临商银行宁波分行向企业讲解了《公约》，说明拒绝承担担保责任的企业将进入全市“失信客户”信息共享数据库，对其今后办理授信业务将带来严重影响，使公司及时知晓了失信的严重后果。目前，该企业已同意承担债务，鉴于该公司信用记录良好，公司经营正常，银行同意分期偿还。

自《宁波银行业加强失信客户授信管理自律公约》出台以来，临商银行宁波分行严格按照宁波银行业“失信客户”名单认定标准，对应认定条款确定“失信客户”名单，建立了失信客户台账，对失信客户进行名单制管理，做到信息共享，共同防范，共同清理。在认定失信客户过程中确保认定过程客观、公正、严谨，认定资料真实、完整、保密，并及时做好数据更新和上报工作。

该行根据客户的“失信”程度，建立“失信客户”使用规范，并将“失信客户”全面纳入授信管理范畴，明确了客户准入、授信审查、贷后管理等环节工作要求。在与“失信客户”洽谈合作意向时，将对其失信行为开展尽职调查、详细表述，对调查属实的，禁止其办理授信业务和其他业务合作。对于生产情况尚可、不增加风险敞口、不弱化担保条件的，给予帮扶，对其进行贷款周旋。

“如果任由逃废银行债务的不良信用观念蔓延，甚至有的企业以实施‘逃废债’要挟银行转贷，将严重破坏宁波本地金融生态环境。对失信客户实行名单制管理，是当前打击企业恶意逃废债的一项有效手段，有利于净化信用环境，维护金融秩序。”相关人士表示。

媒体观点

敬民深处见肝胆

有一年，南京召开国防动员会。抵达机场时，参会的领导千叮咛万嘱咐从VIP通道走，只有一位领导同志带着随行人员，耐心地等了半小时才拿到行李。司机感叹：第一次遇到这么朴素、不搞特权的领导。这位领导同志，就是时任福建省省长兼国防动员委员会主任的习近平。日前，这条关于“低调习省长”的微博，引发了许多网友的热议。“这才是内心强大、低调淡定的人民公仆”“但愿没有官气的干部越来越多”……看看人们的点赞，可以感受到，不端架子的平民情怀、不搞特权的公仆品格，多么深得人心，又是多么令万众期待。

不因位高而远了群众，不以权重而坏了规矩，严以自律、改进作风的示范，何尝不是在以行动诠释为政之道？敬畏人民、以百姓心为心，才能保持公仆本色；敬畏法度、手握戒尺，才能用好手中的权力为民造福。

——《人民日报》詹勇

从制度上清理“协调机构”

群众路线教育实践活动以来，全国一次性减少13万余个议事协调机构。这些“协调机构”命名五花八门——领导小组、协调小组、委员会、指挥部、办公室；时间自主掌控——常设型、阶段型、临时型；涵盖行业广泛——足疗保健、铲除杂草、西瓜办、馒头办、生猪办……“协调机构”过多过滥的背后，是对“机构法定”原则的漠视。

砍掉13万“协调机构”只是“万里长征第一步”，最要紧的是建章立制，从制度上控制“协调机构”的总量，比如同一领导挂帅的“协调机构”不能超过多少，省市县（区）各级“协调机构”不能超过多少；从制度上明确它的职责权限、存在时限、社会监督渠道，以解决其运行混乱、职责不清、民众难监督等问题。

——《中国青年报》何勇海

“线上餐馆”的问题根源还在线下

如今，通过美食外卖网站和手机App订餐的模式，越来越受到白领和学生的喜爱。但央视调查发现，不少“线上餐馆”厨房卫生条件极差，食品变质，墙上还有蟑螂。一些外卖网站承认平台对商户把关不严，曾把许多证照不全的小餐馆挂到网上去接单。

“线上餐馆”黑幕被曝光后，大家都将问题的原因归结于“线上”的送餐方式。其实，我们平常打电话叫的外卖，厨房卫生条件也不一定就比曝光的“线上餐馆”更好。可见，问题源头还是在线下，必须加强线下的食品安全管理。

——《新华每日电讯》舒圣祥

莫言去哪儿了

□张 弓

家最好的方式是读他的书。”

8月19日，第三届南方国际文学周开幕式在广州举行，莫言出席仪式，导演许鞍华和莫言“跨界对话”，交流了彼此对“黄金时代”的理解。同日，出席“拙见2014年度盛典”，发表题为《喧嚣与真实》的演讲。

9月7日，第六届北京“诗意中国——中华世纪坛中秋国际原创诗会”举行，莫言为诗会题字。

9月19日，参加法国举行的“莫言研究：翻译、传播、交流”国际研讨会，并被法国艾克斯-马赛大学授予荣誉博士学位。

归纳一下，莫言从2013年1月到今年9月的21个月时间里，共出行20次，参加了25项活动，内容包括出席仪式、演讲、担任顾问、参观、题字、对话，还有评说足球。

参加这些乱七八糟的活动，莫言的心情是不好的，他在浙江大学演讲中被问及有何新书推荐给读者时，无奈地回

答：“很惭愧地告诉大家，这一年我几乎没读一本书。”在青岛文化艺术节上演讲时袒露：“如果我没有获得诺贝尔奖，也许新作早就发表了”。被法国艾克斯-马赛大学授予荣誉博士学位时，莫言说：“做梦也没想到我的名字会和博士产生关系。”想起莫言获奖后接受央视记者“您幸福吗？”的提问时，曾回答：“我不知道”，如果现在再有记者问同一个问题，莫言可能更不知道如何回答。

莫言居然21个月没读书没新作，读者们的心情更糟。莫言是作家，而且是中国第一位获诺贝尔文学奖的作家，潜心读书、写作才是他的本分，怎么能像那些不守职守的官员、爱出风头的明星那样，到处亮相、走穴，把宝贵的时间浪费在题字、拍照、捧场这些无聊的场合呢？

莫言应该去哪儿呢？应该去民间和他的书房，为这个国家、民族创作更多、更优秀的作品。业界浮躁，莫言不能浮躁；社会喧嚣，莫言不能喧嚣。



惩戒网店“好评”造假

□薛家明

近日，合川的李先生因在网上找人代刷网店信誉，摊上了麻烦，1580元刷单钱打了“水漂”。记者通过几天的调查发现，原来一些“好评”如潮的网店背后，隐藏着一个组织严密、以刷单牟利的“团队”（10月28日《重庆商报》）。

对网店而言，信誉就是核心竞争力，销量就是最好的广告。谁的好评率高，谁的销量大，谁就能

抓住顾客的鼠标，让他们购买、付款。正因如此，一些后来的、或者商品销售一般的网店，就想通过“好评”造假，聚拢人气、吸引顾客。于是，一个刷单产业链悄然形成——部分B2C、C2C的店主是买家，刷单团队是“老鸨”，而核心产品是造假

的“好评”与“掺水”的销量。平心而论，对于这些产业链上的“蛀虫”，网购平台并非无动于衷。

为“专款直补公益类节目”点赞

□赵 畅

上海文广系统继今年7月设立全国首个覆盖广播频率和电视频道的“公益媒体群”后，本月25日宣布配套成立上海广播电视台艺术人文发展基金会及艺术委员会。该基金会及艺委会将专门为公益性的广播电视集群“造血、输血”，旨在孵化推出一批弘扬社会主义核心价值观、传播高雅艺术和正能量的节目、栏目等，使公益性的广播频率和电视频道“能扎根、能生存、可持续”，形成一个充满活力的良性循环（10月26日《新华每日电讯》）。

广播电视固然需要收视率和收听率，否则，就会阻碍广播电视节目的发展空间，阻塞广播电视的创新生机和活力，从而令广播电视缺失其应有的传播力、导向力、影响力。但广播电视若“唯收视率”、“唯收听率”是求，过度商业化，那么，势必会出现“庸俗、低俗、媚俗”的现象。有哲人说过：“要让长满稗草的田地成为粮田，则必须种上稻穗。”上海文广系统的做法，就是“以良币驱劣币”的行为，且实践证明，

这样的做法是行之有效的。“3个多月来，这个‘传播高雅艺术，弘扬中华文化’的公益媒体平台，主要播出经典艺术、人文节目，覆盖音乐、戏剧、绘画、文学、电影、舞蹈、建筑等十多个艺术门类，收视、收听率均十分稳定”，便是最好的明证。

有道是，要“使公益性的广播频率和电视频道‘能扎根、能生存、可持续’，形成一个充满活力的良性循环”，则必然依赖于“造血、输血”功能的健全，必然呼唤与之相配套的广播电视艺术人文发展基金会及艺术委员会的建立。毕竟，在市场化、产业化、商业化不断推进的当下，市场和作为精神产品的公益类节目之间，并不总是那么协调，有时甚至令公益类节目成为“弱势群体”。这就要求我们必须加强对公益类节目的扶持、培育和引导。唯此，公益类节目才能更好地按照习近平总书记重要讲话的要求，真正反映好人民群众的心声，坚持为人民服务、为社会主义服务的根本方向。