

· 商讯 ·

王健离职五星电器遇权力真空

北京商报讯(记者 崇晓萌)百思买在华发展前景再起波澜。昨日,全球最大消费类电子零售商百思买宣布,王健将辞去五星电器总裁及百思买全球高级副总裁职务,但继续为公司担任高级顾问直到6月底。在业内人士看来,“元老”的离开,至少会在3-6月权力真空期对五星电器的运营产生负面影响。

百思买方面表示,中国区新任领导的招聘工作正在顺利进程中,不久即将到任。尽管百思买国际部总裁Shari Ballard将王健评价为“百思买中国业务的重要领导者”,但在家电观察人士刘步生看来,王健的突然离开与五星电器增长趋缓、百思买管理方式不适用等原因不无关系。

五星电器在2005年前后发展很快,但被百思买收购后扩张步伐明显放缓,与苏宁、国美的差距越来越大。去年,苏宁、国美都在大力发展电商的时候,五星电器却完全没有进行线上延伸,这让其受到网络冲击严重。对于王健本人而言,一方面并没有张近东、黄光裕那样的“野心”,另一方面一些决策也受到百思买总部掣肘,因此难有建树。

圆通等因暴力分拣被责令整改

北京商报讯(记者 王璀一)针对央视日前曝光的深圳地区圆通、顺丰、韵达三家快递企业存在野蛮分拣、私拆快件等问题,昨日,国家邮政局发布信息显示,媒体曝光快递企业野蛮分拣的情况属实,目前已对三家企业做出责令改正并处罚款的处罚意见。

根据今年3月1日正式实施的《快递市场管理办法》明确规定,快递企业分拣作业时不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者其他方式毁损快件,否则将被邮政管理部门处3万元以下罚款。深圳市邮政管理局对三家企业做出责令改正并处罚款的处罚意见。

值得注意的是,申通在去年就被曝出存在暴力分拣现象,也接受了相关部门的约谈,但是,快递行业暴力分拣现象却很难消除。快递行业同质化竞争十分激烈,各个快递公司为增加市场份额,不得不采取低价竞争战略,该行业已经进入低利润阶段。

米其林售后政策不透明遭曝光

北京商报讯(记者 孙舒扬)北京、天津等全国28省市消协(消委会、消保委)昨日发布的《轮胎企业售后服务政策调查报告》显示,轮胎企业质保期长短不一,计算周期有争议;理赔标准差距大;一些企业服务政策不透明。其中,米其林等轮胎生产对保质期和理赔标准等和消费者息息相关的问题遮遮掩掩;有些轮胎企业则将“使用不当”作为规避责任的挡箭牌。

据了解,本次调查主要针对乘用车(不包括轻卡)轮胎生产企业的售后服务政策,涉及占据这一市场90%以上份额的米其林、普利司通、固特异、锦湖、邓禄普、韩泰、马牌、倍耐力等12个独资或合资轮胎品牌。

市消协相关负责人表示,一些轮胎生产企业并没有将本应公开透明的售后服务政策传递给经销企业和消费者。比如,米其林等个别轮胎生产企业,其对质保期和理赔标准等信息传递不畅,导致消费者合法权益难以得到保障。



北京奔驰

责编 李铎 美编 张森 责校 唐斌 电话:84285566-3204 syzx10@126.com

电商频现“选择性”过滤差评

商品评价存猫腻 哀待第三方机构监督

北京商报讯(记者 吴文治)购物时看商品评价,是很多消费者的网购经验。不过,这一经验有时对一些大型电商而言却不是那么靠谱。昨日,有消费者向北京商报记者反映,其购买商品的差评有时会被电商网站过滤。

据消费者反映,在北京某大型母婴电商购买的一双歌瑞贝儿童袜有异味,并在商品评价中如实填写,在评分选择“不喜欢”时,多次提交都显示“验证码错误”,当其给另一款比较满意的商品做评价时,却可以顺利提交,并能在商品界面中找到相关评价内容。同样对差评有过拦截的还有某大型综合型B2C电商。消费者崇女士向该网站第三方在线客服咨询一款储奶袋的性能时,回复并不令其满意。在关闭该

咨询窗口时,系统显示要求对客服做出评价。当崇女士点击“不满意”时,发现无法提交评价表,但选择“一般”则可以顺利提交。有同样遭遇的还有消费者邵小姐,其在一家大型C2C平台购买的商品虽然给出了好评,但给出了非正面的文字评价。结果邵小姐发现评价生效后,商品评论列表中找不到自己的评价。

目前,很多消费者在网购时都会以商品评价作为参考,好评对商品的成交起重要作用,这也是商家对客户评价“去差取优”的重要原因。

一位电商业高管也承认这一现象的存在。某线上电器商城高管告诉北京商报记者,因为有淘宝作为第三方进行监管,淘宝平台上卖家没有能力删除中差

评。但是在B2C电商平台,删除中差评却很容易,因为大型电商自己管理后台,此前某大型电商就被曝更改用户评价、雇佣水军刷好评。

资深软件开发工程师张先生向北京商报记者介绍,从技术角度看,在程序中抹掉差评字眼和拦截差评很简单。电商平台自己管理后台,可以将程序设置成点击差评就报错,这样顾客的差评就无法提交更无法显示在商品界面中。商品评价中的差评内容,可以通过程序已经设置好的逻辑,有条件地筛选字符串,不让其显示。

事实上,为了让商品评价看上去更加“客观”,电商一般情况下会“选择性”地过滤差评。据一位知情人士透露,一些大型电商会有条件地允许差评存在,比

如消费者对平台联营商户的产品质量投诉等。但一旦涉及电商企业自身运营包括水货、服务等负面评价则会被过滤。

对于北京商报记者发现的大型电商拦截差评问题,北京电子商务协会秘书长林亚表示,消费者如举报,将向当事企业核实后会对此种行为进行通报。据悉,北京电子商务协会正联合工商等部门引导电商行为,比如其正在进行电商好客服的评选活动。

中消协律师团团长邱宝昌认为,大型网站拦截顾客差评的做法,阻碍了消费者真实意见的表达。如果消费者的评价是公正的,即使是批评性的,商家也应该接受。“只公布好评而杜绝差评,是不诚信的表现。”邱宝昌表示。

净利增幅超五成 做二房东盈利过亿
高鑫零售“农村包围城市”逆市突围

北京商报讯(记者 娄月)拥有大润发和欧尚两个大卖场品牌的高鑫零售最新发布的去年财报显示,其去年的营业额为778.51亿元,增长14.3%。在不少超市同行处于高速运行通道的现实下,其实现净利24.09亿元,增长超50%。根据消费研究机构 Kantar Worldpanel 提供的数据,去年高鑫零售的市场占有率为大型超市位居首位。

高鑫零售去年的业绩在利润持续走低的超市业并不多见。去年上半年,物美净利3.38亿元,尽管同比微增0.5%,但与上年同期20.1%的增幅相比落差很大;永辉超市净利1.93亿元,下降28.57%;华润零售业务的净利为14.37亿元,下降3.6%;卜蜂莲花则出现了0.79亿元亏损。

高鑫零售重点布局有潜力的非一线城市,是其取得经营成功的根基。高

鑫零售的财报显示,截至去年底,其在华共有273家大卖场,其中70%的门店位于三四线城市和五线乡镇。

与之相比,家乐福和沃尔玛在上述市场的布局并不多,仍以一二线市场为主打。不过,外资零售巨头如今也在一二线市场趋于饱和的情况下渠道下沉。

一位零售业专家告诉北京商报记者,与其他外资零售巨头在华首先占领一二线城市的战略不同,大润发开始进驻的都是大卖场业态相对空白的非一线城市,是典型的“农村包围城市”道路。

“非一二线城市的消费差异很大,因此只有放下身段对这些市场因地制宜才会减少水土不服。”上海商学院教授顾建国也告诉北京商报记者,在一些超市巨头不肯做出改变的时候,大润发却针对门店所在地的消费特点设置商

中国市场超市销售额占有率(%)

高鑫零售	8.0
沃尔玛	7.1
华润万家	16.8
家乐福	4.8
百联集团	4.1

(截至2012年)

品结构化,几乎可以做到“一店一线”。

北京商记者在财报中发现,作为“二房东”大润发已经实现了以租养租。去年高鑫零售的租金成本为17.76亿元,但租金收入却有19.15亿元,这种围绕大卖场引入品牌店铺的做法需要大体量的物业,这在低线市场也更容易获得。

张森/制表

首届北京农业嘉年华
周六亮相昌平

北京商报讯(记者 冯秀英)被誉为“融合农业第一品牌”的首届北京农业嘉年华将于本周六上午11时准时开园迎宾。届时,丰富多彩的新奇特农产品展示、多种优质农产品展销以及多项美食体验、游乐活动将与市民见面,活动会持续到5月12日结束。

“农业嘉年华位于昌平区兴寿镇草莓博览园内,占地1000多亩,目前各项准备工作已经基本完成,参展企业正在抓紧布展。昌平区新闻发言人张燕友表示,届时市民可以参观到400多种特色农业种植,体验30多项农业创意项目,40多种娱乐游艺项目以及60多家企业带来的特色美食。

活动期间,主办方每天都将举办农味十足的群众互动性强的特色活动。市民在农业嘉年华可以了解到国内外农业发展新趋势、新特点,可以购买到国内外名优农产品,可以品尝到美食坊里的美味佳肴。

梦想无忧,势在必型

尊享多重金融礼遇,坐拥星徽荣耀

势,无畏;型,有格。即日起至2013年3月31日,购赠新一代梅赛德斯-奔驰GLK级SUV指定车型,即享零首付购车计划。另有超低利率金融购车方案,利率低至1.99%;同期,携现有座驾参与置换,更可尊享无忧置换礼遇。多重选择,助您轻松畅享星徽座驾。

注:指定车型为GLK300动感型和GLK300时尚型。首付比例最低50%,贷款期限最长60个月,贷款金额最高50万元,首付款最低15万元,首付款最低不可同时抵扣。

三年不限里程保修服务,周全保障尽享安心。更多详情,敬请莅临梅赛德斯-奔驰当地授权经销商,或致电400-810-8880。
www.mercedes-benz.com.cn



Mercedes-Benz
The best or nothing.