

保障 | 2016年我国缺陷消费品
召回数量同比增8倍

据新华社电 国家质检总局执法督查司司长严冯敏26日表示,截至12月25日,我国共实施消费品召回230次,涉及数量617.63万件,召回数量较去年同期增长821%,为保障消费品安全发挥了重要作用。

严冯敏在国家质检总局当日召开的2016年缺陷产品召回工作新闻发布会上说,消费品召回范围进一步得到拓展。

《缺陷消费品召回管理办法》实施以来,召回的产品类别从儿童玩具、电子电器扩展到儿童用品、家具、文教体育用品、家用日用品、日用纺织品、服装和五金建材等,对消费者安全的保障日益完善。

其中,2016年截至12月25日,儿童玩具及儿童用品召回156次,涉及数量33.48万件,存在的主要问题是产品的机械物理安全方面存在危及儿童的缺陷;实施电子电器产品召回41次,涉及数量303.93万件,存在的主要问题有:器具过热、爆炸、触电、化学危险等等。

严冯敏说,国家质检总局将持续强化缺陷产品召回监管措施。

监管 | “双11”七日无理由退货商品
成功率96.7%

据新华社电 中国消费者协会12月26日公布“双11”网购商品售后服务体验结果,在184款七日无理由退货的商品中,成功申请退货的有178款,退货成功率为96.7%。

中消协组织体验人员从12家网络购物平台选择购买了标示折扣力度相对较大、销售量相对较多的184款商品,并进行了七日无理由退货、物流到货、发票开具等服务体验。在未退货成功的6款商品中,有4款为食品与纸尿裤,平台根据商品性质确定为不适用七日无理由退货范围。

据中消协介绍,七日无理由退货总体表现良好,但个别平台商家也存在一些问题。例如,有的平台商家擅自扩大不支持七日无理由退货商品范围;有的平台商家七日无理由退货时间起算点不准确,没有依照法律规定从到货之日的次日起算,而是按照商品签收之日当天起算;有的平台商家未在订单信息确认页面标注不支持七日无理由退货;有的平台商家退货流程不便捷,平台在退货审核通过后不能及时提供退货地址等信息,需要消费者与商家联系后方能进行退货,这样就增加了消费者退货难度。

在发票开具方面,12家电商平台均不同程度存在不开具发票的情况,体验人员购买158款商品的同时向商家索要了发票,其中93款商品没有提供发票,占比58.9%。

中消协有关负责人表示,电商平台要合理界定不支持七日无理由退货商品范围,依法落实退货时间起算点,简化退货退款流程;主动向消费者提供发票等正式购物凭证,不得以任何方式回避法定义务,切实保障消费者合法权益。

从智能快递柜到“苏宁云仓”,再到京东无人机和无人车,物流企业正在加速智慧物流的探索,传统物流业劳动密集型的发展模式正在向技术密集型转变。12月27日上午,2016(第二届)“互联网+物流格局”论坛在北京揭幕,来自物流行业全产业链条上的各环节企业、行业协会以及一线工作人员将齐聚歌华开元大酒店,探索智慧物流这个尚处于前沿地带的新风口。

1问:何为智慧物流
“智慧物流不是一种工具”

在今年的乌镇互联网大会上,智能化取代了“互联网+”,移动互联网成为新的热词。作为服务链条上重要一环的物流业,也需要探寻发展的新势能。那么,行业里是如何定义智慧物流的呢?

苏宁方面对北京商报记者表示,智慧物流的第一个标签一定是智能化,或科技化,以苏宁云仓一号为例,通过信息技术的升级,实现了物流仓储、包装、装卸搬运、配送运输、信息服务等各个环节的智能化、无人化操作,智慧还有思考的内涵,也就是智慧物流一定是能实现系统感知,能够及时处理及自我调整的。

智能化是智慧物流的基础,智慧物流的第二个标签就是社会化物流,而不是封闭的只为自己服务。

“智慧物流建设的重点应该是以信息化为基础,建设自动化”,中国物流快递咨询网首席顾问徐勇认为,物流自动化的设施非常多,如自动识别系统、自动分拣系统、自动存取系统、自动导向车、货物自动跟踪系统等。这些设施在我国由于物流业起步晚,发展水平低,自动化技术的普及还需要相当长的时间。自动化的基础是物流信息化,自动化的核心是机电一体化,自动化的外在表现是无人化,自动化的效果是省力化,另外还可以扩大物流作业能力,提高劳动生产率、减少物流作业的差错等。

对此,京东方面表示,开放和智能是京东物流发展的战略核心,京东做智慧物流并不是博眼球,而是从解决自身痛点出发,为客户提供更好的服务,打造适应于整个电子商务物流的科技化产品。

四问智慧物流

过去12年,京东物流围绕着用户体验做战略布局,未来,将在坚持用户体验的基础上围绕着智能推进。在京东的智慧物流科技布局中,“无人”技术可以说是显著特点之一。从无人机、无人车再到无人仓,可以说这些是京东预备物流技术革命的王牌所在。对智慧物流的思考,首先是体现在内置信息方面,在京东每个配送员身上,给用户送货的各个网点,形成全网购物内置的大数据。第二是打造机器学习平台。第三是搭建京东云平台,让大数据的平台跑在京东云上,开放整个京东物流云的系统,未来也会给合作伙伴提供更多的服务。

而从行业理论视角来看,中国物流学会副会长恽绵表示,智慧物流不是一种技术、一种工具。智慧不是智能,智慧是人的行为,人每天都在应用。现在智慧物流的推广中,需要实现科学与技术相结合。

2问:推进智慧物流的瓶颈
“最大的问题是信息化滞后”

物流行业正发展壮大,并步入资本时代,然而企业成本不断上涨,传统物流业以及互联网物流创新企业也都在面对更为严峻的考验和同业竞争。智慧物流的推进,企业也面临着诸多顾虑和瓶颈。

在采访中,天津市交通与物流协会秘书长李长霞认为,智慧物流推广的关键是人才,目前许多传统企业的机制、人员结构较为固定。老技术人员对新技术的应用、认知会稍显落后。现在已经有企业开始了系统化建设,但最应该将现有的资源进行整合,不能各自为政,明确在商贸连锁、电商物流、快消品生产、商贸批发、第三方物流五大行业作为推进物流标准化的重点行业,是提高能效的关键一步。另外,物流行业跟随电商发展而迅速崛起,整个行业缺少相关法律法规,而规范在行业发展中会起到很重要的作用,让物流业有法可依。

对于开展智慧物流所不得不突破的瓶颈,苏宁方面表示,智慧物流面临的第一个挑战是末端派送,物流行业都在抢占“最后一公里”,而如何将“最后一公里”的速度提升,成本下降是行业的共同

难题,为此苏宁物流在这方面依托门店资源完成布局。在目前城市中,苏宁全国1600家门店以及近千个易购点和自提柜,成为苏宁进军“最后一公里”的利器,未来苏宁还将深入社区,以社区便利店的形式,完成毛细物流“最后100米”的深入。智慧物流的另一大挑战就是农村物流的特殊性。信息技术落后、路况复杂、居民分布散乱,对此在三四级市场苏宁开设了易购服务站,全国有近2000家服务站布局,以毛细物流的形式深入农村,以综合性服务平台的形式,成为苏宁进军农村物流市场的重要落脚点。

智慧物流的技术应用推广中还存在不少缺陷。恽绵举例表示,北京对货运车辆进行固定时段的限制通行,这是对交通的单方面管制,但对物流运输来说却显得不合理。另外,超载属于智慧物流发展中的不科学现象,近日,有业内人士提出,将超载运输归入到危险驾驶罪中,而这可能造成超载的司机被定罪。但是从物流来讲,超载的原因并不在司机本身,而是堆积物件的运输压力造成。

徐勇则表示,当下最大的问题是信息化滞后,需要产业间的对接,上游企业将数据传到物流企业来加强信息交流。中间可以由一个企业来打通上下游,在专业的技术支撑前提下,进行全面的系统化运作。

3问:智慧物流的发展趋势
“物流的触角无处不在”

瞄准大数据、人工智能、自动化设备的智慧物流正迎来市场的新时机。苏宁方面表示,智慧物流的未来趋势首先是共享。物流是一个连通全世界的行业,它的触角无处不在。几乎所有行业都无法脱离物流而存在,可以说,几乎所有的数据都可能成为物流行业的大数据。所以,智慧物流不能闭门造车,而要逐步形成行业数据共享的联盟。这种数据共享不涉及商业机密,而是从纯粹的物流运营入手,让整个行业一起实现效率和技术优化。

此外,全流程自动化是未来智慧物流的趋势之一。从苏宁物流自身来说,今年在智慧物流方面也做了一些事情。如

11月,苏宁全国最大的自动化仓库,位于南京的苏宁云仓正式启用,向行业展示了一个线上线下融合的互联网零售时代。苏宁云仓集成了先进的应用科技,是一个全流程自动化的物流体系。比如存储方面应用了高密度自动存储系统,以此实现最大化的自动存储;拣选方面,规模化应用SCS旋转库货到人系统,每个工作站每小时可拣选1200件商品等。苏宁物流把各种自动化设备串联成一个整体,形成全流程自动化,靠的是大数据的驱动和先进的智慧算法,通过他们在运筹和效率方面的优化,每个包裹都能做到出库步骤最少,出库路径最短。

4问:智慧物流能带来收益吗
“将实现10倍工作效率提升”

技术创新需要不菲投入,但相应带来的效率倍增则推进了行业的发展、企业竞争力的提升。

日日顺小微总经理袁舰告诉北京商报记者,海尔日日顺物流经过了企业物流、物流企业、平台企业的3个阶段。按照原来的服务模式,海尔将货发给经销商,由经销商给用户提供服务。电商时代,海尔由串联式的服务架构调整为围绕用户体验的并联架构。在后电商时代,无论线上电商、线下店商或者是微商,背后竞争的一定是库存共享体系、智慧配送体系。回到本质,每个电商品牌、每个渠道追求的都是商品效率最大化,考量的是企业库存、配送和仓储管理能力。对用户来说,用户所需要的不仅仅是节省多少时间,而是要配送时间精准。用户在固定的时间、空间和自己本身个性化的需求方面,如何让用户在预约、配送、服务甚至回访的不同阶段,都能将信息与企业同步,这是日日顺物流一直在探索的。

徐勇表示,企业可以尝试将上下游业务打通,形成全面系统化的运作,实现在仓储、装卸、分拣作业、运输都实现专业自动化。各个环节的衔接流畅,都是需要提升自动化的方面,实现减人增效。如果分拣、仓储、运输、装卸等方面实现自动化,将实现10倍的工作效率提升。

北京商报记者 吴文治 陈克远 王维祚

SCPR

The Summit of Chinese Park & Resort

The Summit of Chinese Park & Resort
2016(第三届)中国主题公园和度假区峰会

主题公园 区域活力新动能

2016.12.27 3:00 pm

主题演讲
旅游圈最权威大咖精彩分享权威发布
《2016中国主题公园发展报告》观点交锋
讲述主题公园产业的故事主办单位:北京商报社 北京娱乐信报社 北京首寰文化旅游投资有限公司 | 学术支持:中国旅游研究院 北商研究院 信文化研究院
官方网络平台:北京商网 | 官方直播平台:北京时间 | 媒体支持:中央电视台财经频道 | 场地支持:北京歌华开元大酒店