

J 经营看台

“百意购”：不仅是送“货”到家

■ 兖州新合作电商公司 靳聪

什么是“零售”，零售就是一种思想，就是在一买一卖之间传播人性关怀和人文价值。

兖州新合作公司从广场商厦时期的“广场商厦不仅是一个企业，还是一种事业”，到新合作百意时期的“亲民价格，贵族服务”，这些企业理念无不彰显着公司管理者对零售意义的解读。今年3月，电子商务网“百意购”正式上线，三个多月的时间里，兖州老百姓真正从各个方面感受到了“百意购”带来的方便，这种便利并不是把货送到家这么简单。本文将通过几个场景，让我们感受一下“百意购”给大家生活带来的变化，从中解读它又是如何深刻诠释“零售”这一核心理念的。

场景一

女儿线上表孝心，父亲家中品深情

快到父亲节了，家住“奎星苑”社区的张和顺大哥收到了一份贴心温暖的礼物，有水果、蔬菜、排骨等生活用品，一共七八样，很是丰富。礼物是新合作“百意购”送货员顾凯送到他家里的。原来张大哥的独生女儿前不久有了小宝宝，又要上班又要回家带孩子，没有时间去看望父亲，临近父亲节，很是挂念，就从“百意购”上下单购买了父亲平时喜欢吃的东西和礼物，在电话里问候父亲，并把这事告诉了他。接到礼物后，张大哥乐呵呵地说：“知道孩子

从网上给我买了东西，没想到是咱“百意”的，更没想到会这么快，又这么新鲜，一看是精挑细选的，还有赠送的礼品，真是让人高兴！”

解读：在当下独生子女都成家立业，工作生活忙碌顾不上关爱老人的社会环境下，“百意购”送的不仅是商品，更是一份对家人的思念和亲情！当然，如果购物者能够网上付款，配送至指定地点，收货人直接收货，可以避免货到付款的多种麻烦与尴尬，让亲情避免在付钱的环节打折。

场景二

农村百姓不会用，服务站里帮代购

6月19日上午，“百意购”工作人员为酒庄社区一份150余元的订单快速完成了发货，送货至“百意购”酒庄社区服务站，这是村民朋友在线订购的第一份订单。酒庄店店长王珍说，通过开业宣传和对街坊邻居的走访交流，村民们了解了“百意购”的便利和实惠，可就是不会用，也不知道怎么在“线上”付款。王珍凭借着和村民间特有的信任，帮大家完成了“代购”程序，你买份“排骨”，我买份“火龙果和手剥笋”，一凑就是150多元。不到上午十点，货就送到了酒庄社区服务站，王珍电话一一通知街坊四邻：“咱的货到了，来取吧。”刚好误不了中午饭。

解读：从未上过网的村民如何才能学会网购？没有线上支付工具的百姓怎么享受电子商务的便利？“百意购”服务站及其工作人员会全心全意帮助街坊四邻解决这些困难。“百意购”及其工作人员都是本乡本土，老百姓信得过。“百意购”送的不仅是商品，更是信任！

场景三

同城网购无风险，任意退货真方便

6月26日，酒庄服务站有顾客线上下了两份“鹌鹑蛋”订单，尽管送货员小心翼翼，到酒庄服务站验货时，店长王珍还是发现有两个鹌鹑蛋破损，蛋液把其他鹌鹑蛋也粘了，为了不给顾客堵心，送货员第一时间决定：退货！下午及时补货过来，并电话向顾客解释致歉。

解读：不能让顾客有丝毫的不满，这是“百意购”工作的基本要求。“百意购”送货到家就是节约顾客的时间成本、体力成本，在一定程度上还是对消费者购物风险的承担，可降低消费者的经济成本和精神成本。“百意购”送的不仅是商品，还能替顾客分担！

场景四

商品丰富送货快，质量可靠最放心

徐营村村民王老师今天有个高兴事，

晚上家住城里的女儿要带外孙来看自己，女儿说村里买东西不方便，自己带着菜过去，一家人吃顿饭，不要老人忙活。高兴之余老王想着，怎么表达对小外孙的喜爱之情呢？给钱吧，太生份，家里也没什么小孩喜欢吃的东西，买村里小卖铺的东西吧，怕不对城里孩子胃口……他突然想起来村口有个“百意购”的服务站，开业时，自己还办了张购物卡呢。老王匆匆赶到服务站，向“站长”刘芬说明来意，在刘芬的帮助下很快完成了线上订货，一份“旺仔奶”，一个大礼包，老王一再交待刘站长：“一定要在下午六点前送来哟，小外孙来了一定要有礼物的哟，可不能耽误喽……”下午4点30分，送货员准时到达徐营服务站，接到电话后，老王一路小跑来取货。他高兴地说：“还真是‘自提柜门一声开，百意送您好运来’，这下，小外孙一定会很高兴的喽，多有面子啊！”

解读：“百意购”所有商品来自于新合作百意中心店，万种商品，正品实价，可以满足城里乡下各级消费者的不同需求。“百意购”送的不仅是商品，还有满意和放心。

持续地对服务质量的改善是企业对顾客的一种投资。在“互联网+”的浪潮下，新合作百意人认识到，互联网只是工具和载体，真正“+”的是：对消费者的感情和流通企业的社会责任！“同城网购，爱的理由”是新合作百意在新时期对兖州消费者新的承诺！

【《求是》署名文章】综合改革：引领供销合作事业的新征程

■ 中华全国供销合作总社党组书记、理事会主任 王侠

(上接1版)

着力推进基层社改造，密切与农民的利益联系。要按照合作制原则改造基层社，强化合作经济组织属性，广泛吸纳农民和各类新型农业经营主体加入，真正做到农民出资、农民参与、农民受益，打造一批以农民为主体的综合性合作社。提升基层社服务能力，创新服务机制，扩大服务领域，成为直接面向农民开展服务的综合平台。积极领办创办农民合作社，引导农民合作社在自愿的基础上组建联合社，提高农民的组织化程度，整合市场、金融、科技等各方面资源，推进农业产业化经营。坚持开放办社，加强与农村集体经济组织、村民自治组织、农业龙头企业等方面的合作，积极引入和利用各类资源拓展和提升服务。把抓基层、打基础作为各项工作的重中之重，不断巩固和强化“人往基层走、钱往基层用”的工作机制，把更多资源投向基层社，争取用三到五年时间切实扭转基层服务薄弱的局面。

拓展供销合作社经营服务领域，更好履行为农服务职责。要面向农业现代化、面向农民生产生活，由流通服务向全程农业社会化服务延伸、向全方位城乡社区服务拓展，形成综合性、规模化、可持续的为农服务体系。发展流通服务新业态，利用现代市场手段和经营方式，大力发展电子商务、物流配送，努力形成连锁化、规模化、品牌化经营的流通服务新格局。探索生产服务新方式，采取大田托管、代耕代种、股份合作、以销定产等多种方式，不断

推动农资销售服务与技术服务、生产作业服务、产品加工服务、市场营销服务结合，为各类新型经营主体提供覆盖全程的规模化服务。积极参与农村一、二、三产业融合发展，不断拓展服务领域，让农民分享到产业融合发展的增值收益。广泛开展城乡社区综合服务，加快农村综合服务社和城乡社区服务中心建设，为城乡居民提供日用消费品、文体娱乐、养老幼教、就业培训等多样化服务。稳步开展农村合作金融服务，在严格防范风险的前提下规范发展资金互助、合作保险，为农民提供多层次的金融服务。

创新供销合作社治理机制，增强服务“三农”的综合实力。要创新运行机制，理顺社企关系，密切层级联系，着力完善由联合社主导的行业指导体系和由社有企业支撑的经营服务体系，形成社企分开、上下贯通、整体协调运转的双线运行机制。加快联合社机关自身改革，优化联合社机关机构设置、职能配置，完善上下级联合社之间的考核评价机制，构建起自上而下、高效顺畅的监督执行体系。加快社有资产监管体制改革，进一步理顺社企关系，促进社有企业面向市场自主经营，实现为农服务与社有资产保值增值相统一。加快社有企业改革，推动跨地区横向联合和跨层级纵向整合，在农资、棉花、粮油等行业培育一批大型企业集团，提高供销合作社的市场竞争力和为农服务能力。加快事业单位和主管社团改革，推动科研院所提升科技服务“三农”的能力，促进行业协

会拓展服务平台，与联合社实现融合互补、协同发展。

三、把工作重心统一到中央决策部署上来

《决定》的出台，标志着供销合作社发展站在了新的历史起点上，迎来了新的重大机遇。当前和今后一个时期，全系统要切实将思想和行动统一到中央的决策部署上，稳妥推进供销合作社综合改革，切实将供销合作社打造成服务“三农”的中坚力量。

统一思想，提高认识。要全面准确把握《决定》的科学内涵和精神实质，深刻认识新时期供销合作社改革发展的重大意义，明确深化供销合作社综合改革的主要任务，形成推动综合改革的强大动力。牢牢把握当前难得的历史机遇，坚定改革信心和决心，增强改革的责任意识，勇担改革的历史重任，推动供销合作社综合改革向纵深发展。改革走到今天，面对的都是难啃的硬骨头，许多都是深层次的矛盾和问题。要深刻认识改革的长期性、艰巨性和复杂性，正确认识并处理好当前利益与长远利益、局部利益与全局利益的关系，增强改革的自觉性主动性，以自我革新的勇气和决心，推动改革不断取得新突破。

把握节奏，稳妥推进。因各地情况千差万别，深化综合改革必须把握好节奏，分清轻重缓急，积极稳妥推进。要坚持因地制宜、分类指导、注重实效，一方面给基层更多的选择余地，不搞一刀切，不求面面俱到；另一

方面从农民最关切的问题入手，以问题倒逼改革，力求在重点领域和关键环节取得突破。改革不可能毕其功于一役，不可能一蹴而就，也不可能一步到位，要把握好改革节奏，采取务实管用的举措，一项一项、一步一个脚印扎实推进，久久为功，善作善成。对一些重大问题的改革，必须先搞试点，探索路子、积累经验，再向面上逐步推开。要守住“四个不能”的底线，即不管怎么试、怎么改都不能把为农服务的宗旨改丢了，不管怎么试、怎么改都不能把系统优势、规模优势改没了，不管怎么试、怎么改都不能把社有资产改少了，不管怎么试、怎么改都不能把社会主义市场经济的方向改偏了，确保改革始终沿着正确方向有序推进。

转变作风，狠抓落实。供销合作社综合改革的的方向和任务已经明确，能否取得实效，关键在于落实。各级供销合作社要在各级党委和政府的统一领导下，抓紧成立改革领导小组和工作机构，制定综合改革方案，明确改革的时间表、路线图和责任分工，加快组织实施，确保任务落地。全系统广大干部职工必须沉下心来，切实转变行政化的思维方式和工作方法，深入基层和一线狠抓落实。对重点改革任务，要建立工作台账，落实责任主体，明确完成时限，确保改革工作有布置、有督促、有检查。总社要进一步完善领导班子成员定点联系制度，定期通报交流各地改革进展情况，及时总结推广好经验、好做法，努力使供销合作社综合改革取得实效。