

传统零售业创新破局路径

识变 应变 求变

新华社记者

商务部等7部门近日联合印发《零售业创新提升工程实施方案》，为传统零售业发展注入新动力。面对变革关键期，传统零售业应如何实现创新提升？



顾客在信誉楼百货沧州朝阳店的超市内选购蔬菜。新华社记者白林摄

调整期呼唤破题之策

12月17日，位于江西南昌的华润万家铁路店关闭线上、线下业务；12月5日，位于广西南宁的步步高超市亭江店正式停止营业；位于广东佛山的沃尔玛顺德东乐路店发布停业公告：将于2025年1月6日起停止营业……

部分大型连锁商超近期收缩点位布局，一定程度上反映了传统零售业的发展困境。中国连锁经营协会数据显示，2023年，超市TOP100企业销售规模为8680亿元，门店总数238万个，分别比上年的超市TOP100下降7.3%和16.2%。

传统零售业步入调整期有多方面原因。电子商务的高效便捷、价格透明，不仅对承担高额租金和人工成本的线下零售业带来巨大挑战，也深刻改变着消费者的购物习惯。

除此之外，部分实体商超商品价格虚高、消

费体验不佳等也是制约行业发展的因素。

四川省连锁商业协会会长冉立春说，实体商超的盈利模式主要是赚取租金差价、扣点和入场费，容易忽视商品本身和消费者需求，一些商品价格会被流通的诸多中间环节带高。

胖东来超市总经理关娜表示，零售业是面向普通人吃穿用度的生意，货真价实是底线，但现在不少线下市场“套路多”，消费者花钱难买开心、难买省心、难买安心，体验大打折扣。

“门店客流上升，客单价却在下降。”湖北寿康永乐商贸集团总裁助理王金莉说，尽管近些年公司营收实现了一定的增长，但仍面临发展压力。

中国连锁经营协会会长彭建真表示，零售市场规模宏大，经营主体纷繁复杂且数量众多，市场急切呼唤行之有效的破题之策。

重塑市场竞争力

为积极应对行业发展面临的多重挑战，一些传统零售企业不再拘泥于传统的商业模式，通过重塑供应链、优化商品种类、改造购物环境等方式创新探索，在细节服务上下足功夫，以消费者为中心重新构筑市场竞争力。

12月12日，永辉超市在浙江的第2家“学习胖东来”自主调改店开门迎客。调改后的门店卖场宽敞明亮、视野通透，没有了强制动线，货架布局也进行了全面调整。一系列便利化服务上新：水产品可以清洗、打氧，肉类产品可以切丝、剔骨……

近年来，因独特的经营理念以及良好的产品和服务，位于河南许昌的胖东来超市受到顾客追捧。包括永辉超市在内的不少零售企业开始学习胖东来，力求从企业文化、顾客服务、商品管理、运营等方面再造重生。

实际上，胖东来并不是传统零售业中唯一逆势增长的案例。在河北，擦亮诚信经营“金字招牌”的信誉楼百货保持积极稳健态势，行业排名持续提升；在湖北，业务覆盖购物中心、综合超市、乡镇超市、社区

惠民店等多种业态的黄商集团还在持续新开门店。

中国连锁经营协会数据显示，2023年，超市TOP100企业中，有44家企业销售同比增长，33家企业的门店数增加。其中，以沃尔玛、开市客、好特卖等为代表的会员店、折扣店等，销售额以及门店数增长显著。

与此同时，场景丰富、业态多样、体验良好的商业综合体，也成为传统零售业一个重要的发展方向，受到越来越多消费者青睐。

总投资超120亿元、单体建筑面积近80万平方米的商业综合体武商梦时代，根据季节性文旅热点不断推出特色活动，通过新场景、新玩法、新体验聚合引流，稳定客源，今年以来日均客流量约11万人次，高峰期可达每日30万人次。

“围绕‘家庭欢聚’主题的社交平台”定位，将零售与体验业态按一比一进行组合，这里不仅有传统的购物中心，还设置了游乐园、冰雪世界、文创复合空间等，可以“一站式”满足消费者对购物、餐饮、休闲、娱乐、社交等的全方位需求。”武商梦时代总经理王志明说。

推动行业系统性变革

在冉立春看来，《零售业创新提升工程实施方案》的出台，从政策层面为行业的整体性变革提升提供了契机。

实施方案提出，力争到2029年，初步形成供给丰富、布局均衡、渠道多元、服务优质、智慧便捷、绿色低碳的现代零售体系，并明确了推动场景化改造、品质化供给、数字化赋能、多元化创新、供应链提升五个方面的主要任务。

在“2023年中国超市百强”中排名第34位的湖北黄冈黄商集团，今年8月正式启动门店调改。

“实施方案明确了行业发展方向。我们将结合市场需求与本地特色，继续优化空间布局、商品结构，提高商品品质、服务品质，增强市场竞争力，把好的购物体验带给顾客。”黄商集团总经理尹鹏说。

根据实施方案，商务部将牵头开展零售业创新提升试点。经城市

人民政府申报、省级商务主管部门推荐，择优将积极性高、基础好、政策实的城市纳入全国试点。各地要在零售业创新提升工程实施过程中依法给予便利和优惠。

河北省沧州市商务局副局长孙宝才表示，沧州市将充分发挥市场主导作用，围绕存量商业设施改造提升，鼓励和支持国资、民营、外资等各类经营主体盘活零售商业设施，建设融合型、时尚型、策展型、主题型、社区型商业。“沧州将切实抓好落实，积极争创零售业创新提升试点城市。”

彭建真认为，实施方案精准回应了零售业当前面临的困境，并从加大金融支持、优化经营环境、搭建交流平台、夯实发展基础等四个方面细化了保障措施，为传统零售业的转型升级之路注入新动力，有望助推行业冲破困境枷锁、实现革新蝶变。

(新华社北京12月22日电)

走好AI时代这三步——更“好用”、防“滥用”、求“善用”

新华社记者

从自主学习“进化”到模拟真实世界，2024年人工智能(AI)正在开启“裂变式”发展之路。业内最新预测认为，人类数据的增加速度开始跟不上AI的发展需要了。

是聊天搭子，也是工作帮手；能自动驾驶，还能分析病情——AI技术飞跃，始终伴随着千家万户的应用，也迅速为千行百业“赋能”。

专家提醒，AI“能用”更要“好用”，防“滥用”进而求“善用”，让更多人感受科技创新的速度和温度。

更“好用”：有望成为基础设施

76秒，是一辆小米SU7汽车走下流水线的平均时长。

从1016万种金属配方里，快速筛选出合适的车身材料；381个巨大机械臂灵活地焊接、装配，90多个物流机器人有条不紊穿梭……在AI“指挥”下，智能工厂正在成为现实。

0.235秒，是赛诺威盛CT机扫描一次的最快速度。

检查结果不仅能发现病灶，还能做肿瘤、神经、骨科、消化等方面预测分析……AI可以化身医生助理，提供多方位、可视化诊断。

从会看、会听、会说，到会学习、会行动、会思考，随着ChatGPT、Sora以及国内多个大模型相继问世，AI技术日益显现出颠覆性创新的特征。

甚至从0到1的创新，也可以借力。人工智能驱动的科学发现，正在成为一种新范式，应用于物理学、化学、生物学、天文学等多个领域。

在北京大学计算机学院教授、北京智源人工智能研究院理事长黄铁军看来，AI大模型将处理更复杂、更精细的任务，并产生意想不到的新能力，未来将像水网和电网一样，成为社会的基础设施。

“人工智能是新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力。”中国科学院科技战略咨询研究院院长潘教峰说，其重要性不亚于第一次工业革命的蒸汽机、第二次工业革命的电机，以及信息社会中的计算机和互联网。

防“滥用”：安全技术加快研发

站在摄像头前，选择想“换脸”的模版，轻点鼠标，屏幕上立马出现另一个人，实时同步嘴型、表情和动作。

在中国科学院自动化研究所，记者体验了AI人脸伪造与反伪造系统。科研人员介绍，用AI“对抗”AI，这一系统也可以快速识别伪造的图片、视频。

滥用人工智能技术，AI换脸和拟声是“重灾区”。一年多来，内蒙古、陕西等多地曾发生此类电信网络诈骗案。犯罪分子通过AI

换脸和拟声技术，冒充受害者的亲朋、同事，涉案金额高达上亿元。

中国科学技术信息研究所战略研究中心主任徐峰表示，除了恶意使用深度合成技术生成文字、音频、视频等，滥用人工智能的风险还包括引发学术造假、放大偏见歧视、技术不可控等。

近年来，包括我国在内，世界多国持续从政策法规、原则规范、技术标准、行业自律等多个维度，加强对人工智能技术的治理。

我国2017年制订的新一代人工智能发展规划明确提出，在发展技术的同时，也要建立相应的风险防范机制。

应对人工智能带来的安全风险，黄铁军认为，还需要加强对AI安全技术的研发与投入，有效应用技术手段，对潜在风险进行监测、识别、隔离、消除。

求“善用”：推动AI技术造福人类

不久前，“萝卜快跑”在武汉的订单大幅增长，“智能驾驶能否替代网约车司机”引发讨论。

今年7月，人力资源社会保障部将19个新职业、28个新工种纳入国家职业分类大典，智能网联汽车测试员、智能制造系统运维员等“数字职业”亮相。

AI技术迅猛发展，是加速“机器换人”，还是创造更多全新的就业岗位？如何既推动建立“以人为本”“智能向善”的发展生态，也为新技术安装上必要的“刹车”？

清华大学文科资深教授、国家新一代人工智能治理专业委员会主任薛澜表示，人工智能治理有两个核心内容：一个是发展问题，即如何构建良好的制度规则，推动人工智能创新发展、科技向善；一个是安全问题，包括保证安全底线和防范其他风险。

我国政府为此进行了大量工作，发布了《全球人工智能治理倡议》等立场文件。但对于人工智能全球治理的具体准则，国际社会尚未达成共识。

“处于智能时代的十字路口，我们要积极引导人工智能技术发展走向造福人类的正道。”潘教峰说。(新华社北京12月21日电)