

杭州联华华商集团：解锁消费新体验，共享美好新生活

陈潇奕

消费是经济增长的“压舱石”和“稳定器”。春江水暖，走进杭州世纪联华(庆春店)，琳琅满目的货架前人来人往；置身于此，让人感受到线下零售复苏的强劲脉动。仅以最近比较热门的海鲜类产品来看，杭州联华华商集团有限公司的现货珍宝蟹销售数同比增加11.38%，三文鱼刺身销售数同比上涨21%，鱼扒销售数同比上涨49.9%。

在消费回暖的大背景之下，随着“共促消费公平”行动的深入，作为浙江零售龙头企业的杭州联华华商集团有限公司积极以“好商品、好体验，构建人情好生活”为使命，争当市民“菜篮子”“米袋子”“果盘子”的守护者，致力于建设以零售为基础的数智化融合型商业服务新平台，全力打造“让消费者更喜爱我们”的美好生活新中心，以高品质消费供给和服务，助力做好扩内需“大文章”。

联华数字 食品安全请安心

新消费时代已然来临，“民以食为天，食以安为先”，坚决捍卫“舌尖上的安全”是从业者一如既往的初心使命和行为准则。为了打赢这场持久战，杭州联华华商集团不断加强数字化改革，以数字赋能食品安全管理新场景，创新破题，提供了一系列数字新解法。

眼下，在商超领域，GM2D聚合码正成为赋能企业成长的新引擎。世纪联华提前布局，已经完成了122家门店

的二维码结算系统技术改造。

技术的不断更新，数字场景的不断挖掘，让联华不断构建更加坚实、更加精密的质量管理体系网络。譬如，联华自主创新研发“到期商品管理系统”，不仅提升库存管理效率，同时在扫码结算的场景下，还能有效拦截过期商品，切实保障消费者权益，避免消费纠纷的产生。

在此前的演练中，杭州世纪联华(庆春店)的工作人员提前准备了一份新鲜水果和一份过保



探访联华四季鲜禾基地



世纪联华(庆春店)外景图

产品，结账扫码时，新鲜水果能够在显示屏上正确显示对应价格，而过保产品，不但商品无法被录入，显示屏上还会出现醒目的提醒——“商品已过有效期，不允许销售”，坚守住超市销售的“最后一道防线”，让消费者可以安心购买。

诸如此类的创新实践还有很多。为积极探索数字创新下的食品安全管理，联华还建立了“数字化+食品安全培训”“数字化+客诉管理”等系列化的“数字化”解决方案，构建起多元化的数字场景，为品质服务、质量提升注入源源不断的数字力量。

联华标准 追踪溯源请安心

作为世纪联华的常客，想必对“四季鲜禾”这个品牌并不陌生，“以食为基，以标为法”正是其品牌所传达的健康生活理念。

参与四季鲜禾基地参观走访的消

费者陈女士说道：“眼见为实，我也是第一次了解到自然古法种植的标准之高，这种纯手工的生产方式保证了食材的安全和品质，让我对世纪联华供应链的产品更加放心了。”

联华始终站在广大消费者的角度，选择高质量供应链，从“最初的源头产地”到“最后的上架销售”，进行层层环节把控，以联华标准把牢准入门槛，全链条夯实从田间地头到货架餐桌的每一道环节。

在这一过程中，联华提出并践行“零农药、零化肥、零除草剂、零转基因、零添加剂、零激素”的六零标准和九大承诺，为保障从“农田到餐桌”的食品安全提供了有力支撑。正如相关负责人叶胜昔指出：“我们关注从土壤、海河到餐桌的全过程，我们承诺所有订单不满意就退款，努力回应消费者从食品信任到食品消费、到增值服务的完整需求，确保引进的产品质量安全有保障，确保给消费者提供更多‘放心、称心、舒心’的商品。”

以提供安全放心农副产品为经营宗旨，联华聚力扩大“朋友圈”，加强农



联华卖场陈列

产品基地建设，在供应链源头、自有品牌、特色差异化经营等方面进行布局，不断强化供应链，直连消费需求，建立了一批长期稳定的基地直供渠道，联合优质供应商、合作社，共同守护食材品质和服务质量，合力引领行业标准提升，共谋经济新增长机遇。

联华服务 权益维护请放心

后疫情时代，对于杭州联华华商集团而言，提振消费信心的关键再

一次回到零售的本质——商品和服务。

据世纪联华工作人员吴进娟介绍：“每天巡场工作，了解最多的就是消费者在购物时的各种需求和神态，最近我发现消费者的购物时间有了明显的延长，一改往日‘神色匆匆拿了就走’的状态，他们更乐意寻求导购了，不少顾客还会主动与导购交流，提出试吃等需求。”

在联华，人们不仅可以看到更美好的生活模式，同时还能享受舒服、熨帖的全程服务体验。为了进一步畅通消费反馈渠道，联华开通了400热线、微博、19楼等多个公开平台。同时，联华总部还设立客服中心，提供专业接待顾客咨询、信访投诉专人办理、留言等服务，多形式、多渠道护航消费者权益保障绿色通道。

为了让消费者拥有更好的获得感，联华总部建立了第一响应机制，一旦出现顾客投诉，由值班经理第一时间负责接待处理，严格按照“2-4-2”（2小时给到顾客回复，4小时给到解决方案，2天内有行动提升计划）客诉处理的时间要求，以“顾客为中心，投诉至我这里完结”作为客诉处理的行为准则，妥善快速地为消费者解决各类纠纷。值得一提的是，联华旗下所有门店均设立售后理赔基金，出现质量问题可先行赔付，方便消费纠纷快速处理。

消费服务没有止境。为深入推动“消费公平”行动，杭州联华华商集团还向社会承诺了十大服务，其中“16天无理由退货”深受老百姓的认可，减少了消费者由于多买、买错等自身原因造成的困扰，保障消费者放心消费、合理消费。

消费安全、消费公平、满意消费，任重道远。作为美好生活的服务商，未来联华还将再接再厉，深化“消费公平”行动，努力成为放心消费创建的先行者、消费公平标准的标杆者、消费公平创新的引领者和助力长三角地区经济发展的新引擎。

(图片由杭州联华华商集团提供)

海消

提振消费信心

杭州临平举办2023年“3·15国际消费者权益日”专题活动

杨睿 郑曼沁

近日，临平区市场监管局与临平区消费者权益保护委员会在塘栖古镇景区共同举办了“提振消费信心——2023年3·15国际消费者权益日”专题活动，临平、经济技术开发区、乔司、崇贤等地市场监管所、消保分会同步开展了消费维权公益活动。

活动现场，临平区消保委携手浙江理工大学临平校区成立了全区首支“大学生消费维权义工团”并授旗。来自浙江理工大学法学院、史量才新闻与传播学院的学生代表表示，今后将积极发挥专业优势，参加志愿维权活动，宣传消费维权知识，努力为消费者权益保护事业做贡献。

随后，为绿色餐饮企业授牌。在今天的品质临平“绿色消费计划”工

作中，杭州临平大酒店有限公司、杭州紫金港艺尚酒店有限公司、杭州印湖壹号餐饮管理有限公司3家企业获评“绿色餐厅”，并表示今后将全力支持市场监管部门推进“文明餐桌”与“绿色餐饮”建设。

当天，临平区消保委还联合区内“消费教育基地”企业、老字号企业及相关行业协会，成立了全区首个“未来消费社区”。社区主理人将由多位行业企业家代表组成，社区将鼓励引导企业充分发挥自身资源优势，主动承担起企业在消费维权领域的社会责任，为消费维权相关部门提出有益建议及规划，推动消费安全实施营商环境优化提升“一号改革工程”冲锋号。截至目前，全市在册主体突破17.8万户，今年已新增经营主体3877家，同比增长8.78%，其中小微企业新增638家，同比增长11.28%。

创业登记“零元”落地。桐乡通过建设“信用积分指标模型”，对小微(个体户)之家、小微园区、孵化基地、高职院校等“空间”进行评估，按信用评分确定浙江传媒学院桐乡校区、乌镇街、腾讯众创空间(乌镇)“直通乌镇”产业园等4个区域为“零创空间”试点。试点内落实房租及水电费减免、网络和设备设施等附

加费全免政策，打造“零费创业”样板。试点第一轮向创业者提供200个“零创工位”，目前已吸引3个团队、10家企业入驻，共计减免100余万元。

首违轻罚“零罚”纠错。桐乡推行的柔性监管容错机制，将“免罚轻罚”清单拓宽至74项，对注册登记、广告、网络交易、价格、食品安全、产品质量、不正当竞争、知识产权等领域符合条件的实行首违免罚、轻违轻罚，试点及产业园区内升级为“内纠免罚”机制，引导企业开展自查互纠，对内发现违法行为及时改正并消除影响的，一律免罚，实现“零成本”主动纠错；建立“唤醒式修复”机制，定期梳理、更新可修复企业名单，及时告知并提供修复全程指导，以“主动修复”代替“被动修复”，最大限度维护经营主体信用。

机制，倒逼企业加快转型升级，扶持本地特色产业；大力提振消费信心释放消费需求，向市场短板领域倾斜，不断满足人民群众对美好生活的新期待，切实增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

机制，倒逼企业加快转型升级，扶持本地特色产业；大力提振消费信心释放消费需求，向市场短板领域倾斜，不断满足人民群众对美好生活的新期待，切实增强消费者的获得感、幸福感、安全感。



临平区消保委走进临平第一小学举办“绿色消费计划”进校园活动(临平区市场监管局供图)

余杭：问需解难精准助企 争创一流营商环境

陶翔

营商环境是经营主体生存发展的土壤，营商环境优，企业发展好。近年来，杭州市余杭区市场监督管理局以“精准帮扶、纾困解难”为着力点，主动问需、服务于企，开设惠企“直通车”，争创一流营商环境，助推经济社会高质量发展。

“我们是余杭区老牌企业了，根都扎在这里，但是这厂房租金问题真叫人头疼！”近日，余杭区市场监督管理局企业联动服务专班工作人员，走进杭州普安科技有限公司(下称“普安科技”)，与该企业负责人深入交流，了解企业经营情况和发展中遇到的困难。

该企业负责人说，普安科技已经扎根余杭13年了，是余杭区规上工业企业，2022年1—10月完成工业产值1.54亿元。可是，企业租用的连具塘村标准厂房这几年租金价格不断上涨，企业预计年租金成本将超过230万元，这让企业难以承受；如果厂房租金问题一直无法谈妥，企业只能考虑迁离。

针对企业提出的问题，企业联动服务专班工作人员迅速联动区财政局、区市场监管局、镇街组织召开了企业外迁“一企一议”会议，会上各单位针对企业相关困难进行了方案商谈，决定以“三方合作”形式解决企业难题：一是区财政局给予政策扶持，对企业的厂房租金进行一定补贴；二



余杭区市场监督管理局高质量发展服务团实地走访浙江正元智能科技有限公司(图片由余杭区市场监督管理局提供)

桐乡市打造“零创品牌”助企创业

黄涛 李哲非

注册资金、场地费用、办公费用、人力成本……创业初期，各项开支困扰了不少创业者。但在桐乡，创业成本“一砍到底”。在浙江传媒学院桐乡校区“零创空间”，就已经形成了“以课促赛、以赛助创、以创带就”的三位一体发展模式，打造出“苗圃空间—众创空间—企业孵化器—产业加速器”层层递进的“四维”孵化体系。“园区全面依托学校专业优势，积极推动校企产学研合作和行业科技成果转化，全力扶持数字经济、影视制作、动漫设计、现代传媒、视觉艺术等领域的师生企业发展，现有在园企业30家，其中大学生企业22家、教师企业2家，累计创造市场总产值2918万元、缴纳税额41.7万元，带动实习就业120多人次。”桐乡市市场监管局注册分局相关负责人介绍。

今年以来，桐乡市市场监管局紧盯经营主体需求，完善政策供给，敢闯敢为，将企业创业费用、纠错费用、提质费用“一降到底”，多渠道打造“零创桐乡”服务品牌，吹响深入实施营商环境优化提升“一号改革工程”冲锋号。截至目前，全市在册主体突破17.8万户，今年已新增经营主体3877家，同比增长8.78%，其中小微企业新增638家，同比增长11.28%。

创业登记“零元”落地。桐乡通过建设“信用积分指标模型”，对小微(个体户)之家、小微园区、孵化基地、高职院校等“空间”进行评估，按信用评分确定浙江传媒学院桐乡校区、乌镇街、腾讯众创空间(乌镇)“直通乌镇”产业园等4个区域为“零创空间”试点。试点内落实房租及水电费减免、网络和设备设施等附

加费全免政策，打造“零费创业”样板。试点第一轮向创业者提供200个“零创工位”，目前已吸引3个团队、10家企业入驻，共计减免100余万元。

首违轻罚“零罚”纠错。桐乡推行的柔性监管容错机制，将“免罚轻罚”清单拓宽至74项，对注册登记、广告、网络交易、价格、食品安全、产品质量、不正当竞争、知识产权等领域符合条件的实行首违免罚、轻违轻罚，试点及产业园区内升级为“内纠免罚”机制，引导企业开展自查互纠，对内发现违法行为及时改正并消除影响的，一律免罚，实现“零成本”主动纠错；建立“唤醒式修复”机制，定期梳理、更新可修复企业名单，及时告知并提供修复全程指导，以“主动修复”代替“被动修复”，最大限度维护经营主体信用。

今年以来“内纠免罚”主体一百余家，主动对接修复1576家次，有效降低了初创企业非故意违法违规带来的负面影响。

科技赋能“零费”提质。聚力服务小微企业融资需求，桐乡修订出台优化版《桐乡市优质小微企业(个体工商户)贷款支持实施计划》，推出“万家优质名录”，引入第三方金融服务机构入驻，为优质企业提供利率优惠和免担保政策，最大限度降低企业融资成本，以“高价值发明专利授权+专利公开实施+保险+维权+质押融资+N”一揽子工程和毛衫产业质量基础设施“一站式”服务平台为核心，对接专家及法律团队，提供“零费提质”服务。目前已有19家服务机构、299家品牌企业、30名专家入驻平台，今年已提供服务61次。