

苏宁易购总裁侯恩龙： 双11从低价到品质是消费观念的提升

“如果说，早期双11阻止用户剁手的原因是钱包，那么现在能控制剁手因素，更多的就是理性和品味。”近日，苏宁易购总裁侯恩龙在接受封面新闻记者采访时表示，双11已然成为一个发现并拉动消费者需求的绝佳契机。“从当初单纯追求打折、低价的产品，到如今追求品质，实际上是消费观念的提升，契合了消费升级的内在要求。”

侯恩龙认为，中国的消费者在经历了多年的双11洗礼后，变得更加理性，单纯的性价比优势已经很难再吸引消费者。

侯恩龙强调，线上和线下的消费界限越来越模糊，交易在哪里完成并不重要，而消费体验从线上到线下，参与了购物前中后的各个环节。因此基于双线融合的场景互联，将会是未来发展的关键所在。

智慧物流造就商业神话

侯恩龙在接受采访时表示，以往的双11，是单纯的线上玩法。随着移动支付和物联网等技术的应用，如今的双11，各大零售平台纷纷向线上与线下融合的模式转型。

“基于双线融合的场景互联，将会是未来发展的关键所在。”侯恩龙提到未来的零售是场景互联网的零售。而智慧零售，能够有效地用线下场景获取客户，为消费者提供多样化、个性化、场景化的产品和服务，在线上消费、信息的转化，实现线上线下全渠道融合。”

同时，他也提到中国物流行业快速发展也推动了线上线下商业融合的新业态。根据数据显示，2010年的双11期间，产生快递1000余万件。而今年11月11日至16日期间，根据国家邮政局预测，全行业的快递处理总量预计会超过20亿件。1000万和20亿，两个不同数量级的数字，从当时的爆仓到如今的及时到达，背后则是中国快递业的高速发展。这是双11造就的又一商业神话。

优质服务拉动消费升级

“如果说，早期双11阻止用户剁手的原因是钱包，那么现在能控制剁手因素，更多的就是理性和品味。”侯恩龙表示，双11成为一个发现并拉动消费者需求的绝佳契机。从当初单纯追求打折、低价的产品，到如今追求品质，实际上是消费观念的提升，契合了消费升级的内在要求。

侯恩龙提到，传统电商模式大多是以流量转化为核心。而对于娱乐甚至内容电商，则不再纯粹追求简单的流量与成交数额，而是通过娱乐内容聚集人气，由内容带动销售，促进盈利，进而又反哺娱乐化内容，形成一个良性闭环，以此带来吸引力和粘性。产品、品牌、平台，环环相扣，进而打造最大的IP。碎片化内容，却可以削弱碎片化流量带来的不稳定性，是每一个平台都希望达到的生态。

侯恩龙坦言，未来的双11之争不仅仅是线下市场的拓展，同时也需要各产业的布局，各种产品



苏宁易购总裁侯恩龙。

业态的联动，满足用户购物基本需求的同时，能够让用户更好的享受购物，享受生活的乐趣。“线上和线下的消费界限越来越模糊，交易在哪里完成并不重要，而消费体验从线上到线下，参与了购物前中后的各个环节。”

因此，侯恩龙认为从一到六线完整的线下布局，为用户提供良好的场景体验，将会是苏宁此次双11破局的关键所在。

华西都市报-封面新闻记者 吴雨佳

科技

正助力小微经营者搭上数字化快车。11月8日，在世界互联网大会的“金融科技与信用社会建设”论坛上，蚂蚁金服董事长兼CEO井贤栋在“新科技、新金融助力高质量发展”的演讲中一一做了分享，解析金融科技在服务实体经济、推动科技创新，以及促进全球普惠发展方面的作用。

蚂蚁金服CEO井贤栋： 金融科技要守正创新，服务实体经济

千万小微商家数字经营升级

在论坛一开场，井贤栋就强调金融科技要守正创新、正本清源，这个“正和本”就是要用科技方式更好的服务实体经济。

在如何服务实体经济方面，井贤栋举例，以前小微经营者请不起会计，但今天科技让他们都有了免费的CFO。

他说，过去小微经营者一直面临“贷款难、融资贵、融资繁”传统困境，井贤栋用网商银行的“310”模式（3分钟在线申请贷款，1秒钟完成审核放款，0人工干预），这些数字化技术让网商银行的生意可以和世界相连，做生意变得更简单了。

同时，网商银行和支付宝还在不断升级服务模式，针对线下的服务业，一张小小的二维码让数字技术极致简化，小微商家通过一张码就可以享受收款、营销、培训、资金管理、贷款、保险方面的n项服务，过去请不起会计的小商家如今都有了免费的CFO、COO。

他透露，仅在贷款和保险、“三农”服务三个方面，网商银行及前身蚂蚁小贷已累计为超过1100万家小微经营者，提供超过2万亿美元的贷款支持，为460万农村小微经营者提供了4100亿元的贷款支持。

蚂蚁保险的免费医疗险已经覆盖超过4800万小微经营者，并已向110万小微经营者提供了2亿元保险理赔服务。

在经济的可持续发展，他又举例刚刚和全国绿化委员会办公室签约的蚂蚁森林。亿万网友可通过支付宝App里面的蚂蚁森林实时查看自己的树，在太空中，遥感卫星也能清楚地看到蚂蚁森林种植前后地块的变化。

影响未来的两大关键技术

井贤栋强调，这些成果背后都是科技带来的红利，而他认为区块链和人工智能是影响未来的关键技术。

在提及区块链技术时，他特别介绍了蚂蚁区块链如何探索和打通更多的多商业应用场景。

在即将到来的天猫双11，支付宝为1.5亿跨境商品提供溯源，为它们配上区块链“身份



蚂蚁金服CEO井贤栋。

证”。过去半年，蚂蚁区块链还在香港地区上线全球首个区块链跨境汇款；在浙江上线全国首个区块链医疗电子票据；和上海华山医院推出全国首个区块链电子处方；和海南省政府携手落地全国首个区块链公积金存证；和杭州互联网法院携手上线全球首个司法链……

井贤栋还透露，蚂蚁金服正在通过区块链技术，实现了在供应链中应收账款的高效、可信流转，帮助供应链上的小微企业更容易、更低成本地获得融资，有效提升供应链协作，也助力了金融机构更有效地管理风险，促进实体经济的发展。

他还介绍了在国内服务7亿用户的支付宝如何走出去，通过技术输出的方式，在一带一路沿线的9个国家和地区，布局海外版“支付宝”，促进全球普惠金融和可持续发展。

最后，他指出，回顾对比以前的技术革命，传播到其他地方，往往需要数十年的时间。但是这一次数字技术，从诞生到传播到世界的每一个角落，只用了短短十几年。“科技是这个时代最大的红利，蚂蚁金服、支付宝将坚持科技创新驱动，携手更多伙伴，共同推动高质量发展。”

华西都市报-封面新闻记者 王婷

坚持品质第一 滴滴安全措施再升级 车内录像功能在成都上线

滴滴公司于11月7日公布了对于网约车安全措施升级的最新进展，其中短信报警功能覆盖的城市有所扩展，已有12座城市支持，车内录像功能也从11月7日起在成都、广州、深圳等城市上线。

“短信报警”功能扩展至12城

在最新发布的公告中，滴滴公司称已持续加强全部司机的安全审核，要求无犯罪记录、通过三证验证；每日出车前对司机进行人脸识别并在接单间隙随机抽检，通过方可接单。滴滴公司还公布了一个数字：截至11月6日，共有3836万司机及乘客添加了紧急联系人。

除此之外，“短信报警”功能扩展至烟台、江门、石家庄、南昌、沈阳、长春、南宁、无锡、中山、合肥、福州、大连共12个城市。这些城市的乘客在使用“一键报警”时，除可快速拨打当地110外，还可通过短信报警功能将自身位置、行程信息发送至当地警方12110短信报警平台。

“代叫车”一键报警功能也有所升级。目前，为他人代叫时，实际乘车人会收到带有“一键报警”功能链接的短信，行程中点击链接即可使用一键报警功能。同时，发单人将同步收到短信和语音电话提醒。

车内录像功能上线 成都成为首批试点城市

本次安全措施升级中，最重要的一项就是车内录像功能的上线。车内录像功能在已经上线的录音功能基础上，进一步保留车内司乘的状态，为处理纠纷提供依据，也约束了司乘的不文明甚至犯罪行为。

滴滴公司表示，11月7日起，成都、广州、长沙、深圳、郑州、合肥、东莞、泉州、重庆、宁波、温州、烟台、惠州、无锡、杭州、青岛等城市的乘客在呼叫快车、优享、礼橙专车时，会陆续收到相应录音录像授权提示，用户授权后可继续叫车。

授权后，若打到安装车载设备的车辆，行程会全程录像。滴滴将按照相关法律规定，通过加密保护技术，保障乘客及司机的隐私。行程中车内录像不仅有助于营造文明的出行环境，也能为平台判责提供更多依据。

车载设备是面向滴滴司机提供的专属设备，围绕提升司机服务效率、服务水平及监控车内安全场景量身定制，其主要提供行程记录、判责申诉取证、停车监控等功能。

记者了解到，滴滴将有专属服务人员进行车载设备判责、申诉素材审核，提高判责准确率，让判责更公平清晰，让申诉有理有据，保障司乘权益。

经记者实测，目前在成都使用滴滴出行



存证渠道加码 多角度提升安全保障

自9月4日启动安全整治以来，在主管部门和检查组的整改要求及指导下，滴滴公司表示已经全力以赴投入安全建设，持续排查安全隐患，积极落实企业安全生产和维稳主体责任。

具体措施方面，滴滴平台启动了多项安全保障功能和措施升级，包括短信报警、实时位置保护以及建立上线司乘黑名单等内容。

很多有过矛盾的司乘都不愿意再次遇到对方，为了解决这一问题，滴滴在新版客户端中增加了可以让双方避免再次被系统匹配到的“黑名单”功能，乘客和司机可在取消订单、投诉以及评价页面都选择将对方加入黑名单，“屏蔽”后的12个月内，平台将不再为双方匹配订单。

对司机的审核也是安全整治的重点。滴滴要求司机无犯罪记录，通过三证验证，每日出车前须通过人脸识别，推出并完善各项安全产品功能，试行夜间运营规则；加强针对司机的安全知识宣导，提醒司机避免急躁、超速、超载和疲劳驾驶。

9月8日起在全国试运营行程中录音功能，对潜在司乘双方不文明行为起到了震慑作用，有效降低车内冲突的发生，同时也有利于公正解决司乘纠纷。滴滴按照相关法律规定，通过加密保护技术以及严格的录音采集和调取规范，保障乘客及司机的隐私安全。

滴滴公司公布的数据显示，在平台各项安全措施逐步落地的综合影响下，车内冲突率较前月下降了48%（日均每百万订单车内冲突数从52.2单下降至27.1单）。

律师： 录音录像功能 有助于更好解决 司乘纠纷

滴滴出行首席执行官程维此前曾表示，滴滴所处的行业对安全的要求非常高，在建设安全体系时，滴滴必须与道路交通安全、安全生产、犯罪心理、信息安全、刑事治安等多领域协同配合，吸收其他行业的安全管理经验，并结合自身业务和产品设计，真正让安全保障成为出行“铁律”。

11月2日，在滴滴出行APP、支付宝生活号、微信小程序等渠道，滴滴第一期“公众评审会”上线，滴滴公司针对平台面临的难题和挑战，长期征求意见和建议。

据第一期话题“醉酒乘客独自乘车司机能否拒载”的议题内容，在滴滴平台上，醉酒乘客引发的纠纷事件每天都在发生，目前平台每天收到的司机投诉与报备中，超过3万次与醉酒乘客乘车有关。

中国政法大学知识产权中心特约研究员、北京志霖律师事务所律师赵占领认为，上线车内录像功能有助于取证判责，减少司乘纠纷。“车内录像功能有助于震慑不文明行为，更好地保障司机和乘客的安全，减少安全事件发生。另一方面可以方便取证，避免车内纠纷和遗失物品判责，特别是醉酒乘客以及物品遗失后光凭录音功能无法判断，录像功能能够还原现场，避免平台投诉之后各说各话的情况。”

对于大家关心的车内录像涉及的隐私问题，赵占领说，“网约车也属于公共场所，加密的录音录像不能随意传播，并不涉及隐私和肖像权的问题。”

国内互联网出行领域目前每日订单量数字十分庞大，在保护司乘安全方面并无成熟先例可循。滴滴公司表示，保护司乘安全，减少双方纠纷，是平台会一直持续投入的工作，滴滴将积极与社会各界探讨升级措施，为司乘双方提供更加安全可靠出行解决方案。

华西都市报-封面新闻记者 蔡世奇



14

封面

封面

2018.11.9
星期五
封面新闻
028-96111

责编 黄强
版式 詹红霞
校对 张晓



封面新闻APP
扫码看最新资讯