

“绿色指令”失灵 陈耀昌痛别沃尔玛

■ 本报记者 李志勤

进入中国市场15年的沃尔玛正面临前所未有的“危机”。

“目前正在按照整改方案进行整改,包括对员工进行食品安全的强化培训,组织员工积极学习相关法律法规,成立鲜食流程领导小组严查食品安全并严堵鲜食流程的漏洞等。”沃尔玛有关人士10月17日对《中国企业报》记者表示。

日前,据重庆工商局方面透露,停业整顿15天期满后,若再无其他问题,沃尔玛重庆13家门店10月24日可重新开业。

但风波似乎尚未停止。10月17日,沃尔玛宣布中国总裁兼首席执行官陈耀昌辞职,同时沃尔玛亚洲总裁兼首席执行官贝思哲暂时兼任沃尔玛中国临时总裁兼首席执行官直至新的沃尔玛中国首席执行官被任命。

沃尔玛停业整顿的阴霾尚未散去,中国区总裁陈耀昌却突然辞职,这中间是否存在某种隐性的关联尚不得而知,但毫无疑问地让沃尔玛再次聚焦关注。

沃尔玛损失过亿

针对沃尔玛在渝企业以普通猪肉冒充绿色猪肉、以虚假的商品欺诈消费者等违法行为,重庆工商部门10月9日依法对涉案门店没收违法所得,并处罚款269万元。同时,沃尔玛13家门店被勒令停业整顿15天。

第二天,沃尔玛中国官网发表声明称,“积极配合相关部门的调查工作并根据重庆工商部门的指导,对相关问题立即纠正”。

经重庆市工商局调查,从2010年1月迄今,重庆沃尔玛共有6.3万公斤猪肉以普通猪肉冒充绿色猪肉出售,并以此获利69万元。

截至目前,因“涉嫌生产、销售伪劣产品罪”,沃尔玛已被逮捕2人,刑拘25人,监视居住7人,取保候审3人。

相对于269万元的罚款,因停业带来的直接和间接损失无疑更为巨大。零售业人士估计,除了培训、人力投入等整改费用外,重庆13家门店15天的停业整顿将给沃尔玛带来上亿元销售损失的损失。

“可以说,这次的处罚结果是沃尔玛没有料想到的。”中商流通生产力促进中心零售业分析师张捷分析说。事实上,沃尔玛已是工商部门给予处罚的“惯客”,然而,之前都是无关痛痒的经济性处罚,并没有上升到门店停业整顿的程度。

重庆工商部门提供的数据显示,自2005年入驻重庆以来,因销售过期食品、不合格食品、虚假宣传等行为,沃尔玛已被工商部门处罚达21次,仅今年前8个月就达8次。

沃尔玛的对外形象正被一点点侵蚀。

今年9月,由上海商情供应商满意度测评办公室发布的“2011供应商满意度调查报告”显示,沃尔玛综合满意度比去年下降了7位。

眼前,沃尔玛还要经受重大人事变动带来的考验。有分析人士指出,陈耀昌的离职或与沃尔玛重庆门店涉假事件有关,但这一推測没有得到沃尔玛官方及陈耀昌本人证实。

高速扩张 管控不力

在张捷看来,这一次,沃尔玛需要的不只是“好好反思”,而应该做出切实的行动履行企业承诺及社会责任,做到真正的诚实守信和合法经营。

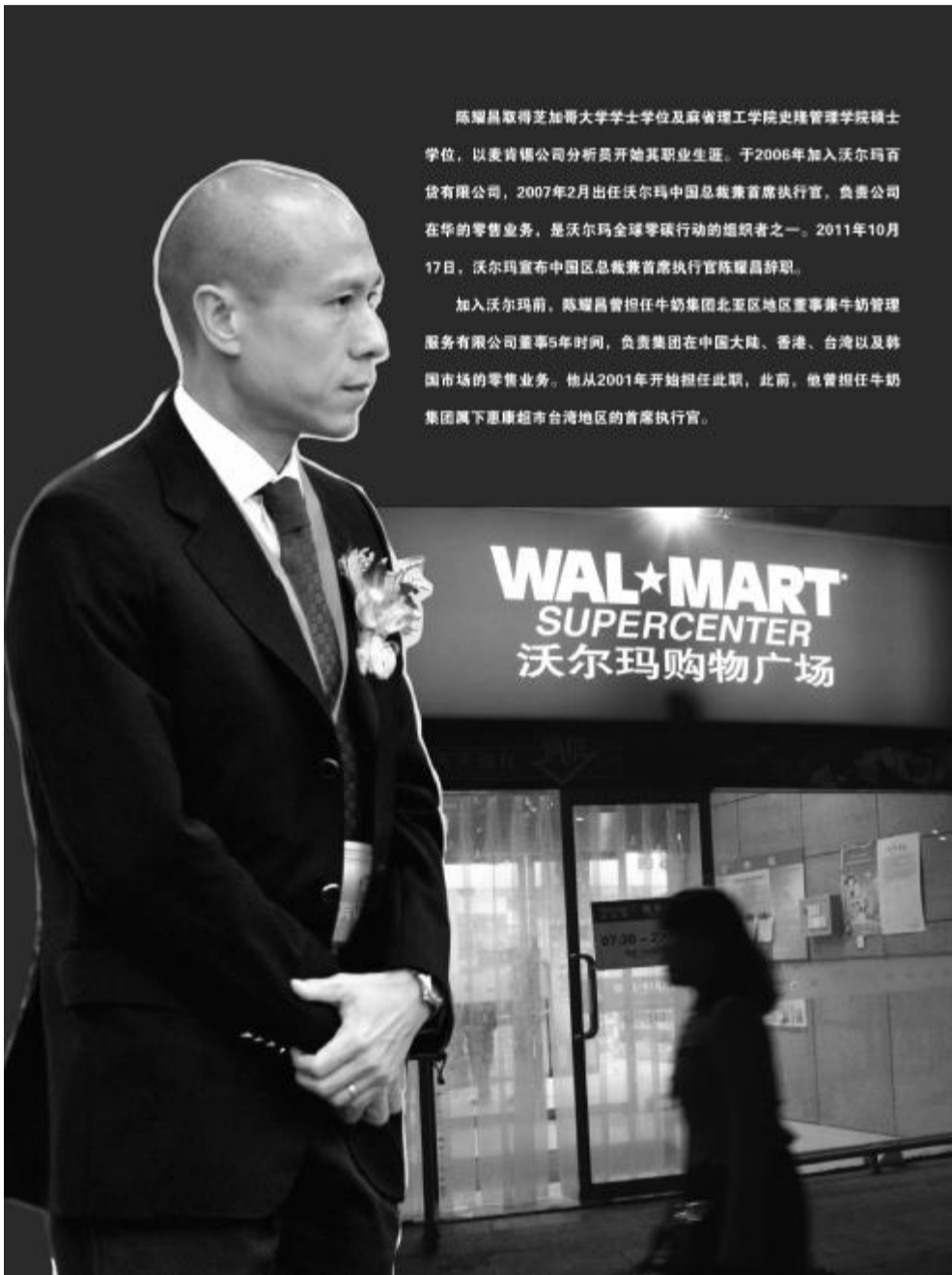
一位不愿具名的零售同行人士告诉《中国企业报》记者,作为全球最大的零售商,沃尔玛的系统及整个管理体制是成熟的,主要问题应该是出现在了内部人员的培训及具体执行上。

该人士还分析说,国际零售商会根据各个国家的国情与市场的不同,做出相应的调整。“而在中国,由于零售市场的不完善与不成熟,一些零售商的改变与调整难免‘变味’。”

张捷也向《中国企业报》记者表示,除了国内违法成本低外,在高速扩张中内部培训及监管的不到位,也是分公司在日常经营中违规违法行为发生的重要原因。

公开数据显示,沃尔玛去年在中国新开了56家门店,截止到2011年10月1日,沃尔玛已在中国130个城市运营了353家商场。沃尔玛表示,今年中国区的扩张仍会保持不低于去年的速度。

在自有门店不断增加的同时,沃尔玛还进行了好又多多的收购。然而,由于好又多复杂的产权结构等原因,沃尔玛对好又多的整合一直不顺利,直到近来几个月,这一整合过程才有



沃尔玛停业整顿的阴霾尚未散去,中国区总裁陈耀昌却突然辞职,这中间是否存在某种隐性的关联尚不得而知,但毫无疑问地让沃尔玛再次成为舆论关注焦点。 王利博制图

了实质性进展。

此外,在全国范围来看,国内几乎没有能与之相抗衡的竞争力量,尽管本土企业在北京、上海等局部区域占据上风。“这也使得沃尔玛在一些小事上有所放松。”张捷表示。

同时在内部管理层次上,去年沃尔玛正式推行大区建制,设立华北、华东、华南、华西等大区,并分权给各个大区总监。相比集中采购,采购的分权虽然更能适应不同区域的市场需求,但监管难题也随之产生。

“长此以往,非但对自身发展没有任何好处,将来或许还会面临更大的危险。”张捷认为,从这一点来看,重

方面的重罚对沃尔玛来讲,既是必需的也是必要的。

不过,对于沃尔玛这样的全球零售巨头,经济性处罚或许很难真正触及到筋骨,但此次事件让沃尔玛一贯宣扬的健康、绿色形象大打折扣,这对于一个全球性的品牌而言,损失可谓难以估量。这次教训能否换来沃尔玛真正彻底地整改,是对其中战略成败的巨大考验。

沃尔玛中国区总部事务部总监王维表示,整改期间,沃尔玛将认真完善管理细节,改善管理流程,真诚听取工商部门的管理意见,积极深入全面地推进整改措施。

沃尔玛丑闻高发 在中国 5 年被罚 20 次

沃尔玛百货有限公司由美国零售业的传奇人物山姆·沃尔顿于1962年在阿肯色州成立。经过40多年的发展,沃尔玛公司已经成为美国最大的私人雇主和世界上最大的连锁零售企业。目前,沃尔玛在全球150多个国家开设了超过8000家商场,下设53个品牌,员工总数210多万人。沃尔玛1996年进入中国,在中国的120个城市开设340多家门店。在2011年7月7日美国《财富》杂志出炉的世界500强排名中,沃尔玛继2010年以后再次登上榜首,成为零售业排名第一的企业。

但在高速扩张的同时,沃尔玛却不断爆出销售过期食品、不合格食品以及虚假宣传等问题,并先后20次受到工商部门处罚,仅今年1—8月就达8次。在中国,这家倡导绿色健康的国际连锁巨头越来越遭到消费者的批评和质疑。

销售过期食品

今年3月份,沃尔玛九龙广场店曾将过了保质期的板鸭经过油炸加工后再卖给消费者,工商部门在该店查获了过期板鸭1789公斤,货值近4万元,当场对其罚款34万元,并在3月14日约谈了沃尔玛高层管理人员。

销售过期饮料

3月22日,消费者田先生在重庆市江北区沃尔玛超市购买了两瓶饮料,回家后发现饮料3月17日就过期了。田先生感到很气愤。随后田先生发现,该超市所卖这款饮料生产日期都是2010年3月17日,表明饮料均已过期,于是将21瓶全部买下。经过交涉,该超市最终进行了10倍赔偿。

价签变戏法

今年6月20日,消费者贾女士去沃尔玛建国路分店购买标价为8.5元的妙美蛋糕时,结账后小票却显示每盒价格9.7元,高出1.2元。而该标签实际更新日期为6月10日。6月30日,贾女士找到超市维权,起初超市只承诺退还差额,贾女士拒绝。后经双方多次协商,商场退还差额后,再赔贾女士5倍差价。

散装食品商品信息不全

9月2日,沃尔玛的九龙广场店销售的牛肉干、锅巴、话梅等14种散装小食品,没有按照《中华人民共和国食品安全法》的相关规定标注生产日期、保质期等基本信息,对此,工商执法部门对该店提出了整改意见。

涉嫌伪造生产日期

9月7日,工商部门来到沃尔玛的九龙广场店复查小食品基本信息时又发现某些散装小食品涉嫌伪造生产日期。因为,一批标注送货日期为2011年7月30日的散装豌豆,部分外包装上标注的生产日期居然是2011年8月21日。

陈耀昌取得芝加哥大学学士学位及麻省理工学院管理学硕士学位,以爱肯德公司分析师开始其职业生涯。于2006年加入沃尔玛百货有限公司,2007年2月出任沃尔玛中国区总裁兼首席执行官,负责公司在华的零售业务,是沃尔玛全球零售行动的组织者之一。2011年10月17日,沃尔玛宣布中国区总裁兼首席执行官陈耀昌辞职。

加入沃尔玛前,陈耀昌曾担任牛奶集团北亚地区地区董事兼牛奶管理服务有限公司董事5年时间,负责集团在中国大陆、香港、台湾以及韩国市场的零售业务。他从2001年开始担任此职,此前,他曾担任牛奶集团旗下惠康超市台湾地区的首席执行官。

沃尔玛停业整顿的阴霾尚未散去,中国区总裁陈耀昌却突然辞职,这中间是否存在某种隐性的关联尚不得而知,但毫无疑问地让沃尔玛再次成为舆论关注焦点。 王利博制图

引爆大规模打假治乱行动

据王维介绍,沃尔玛总部派了60多名管理人员前来调查,并派遣其他省市的沃尔玛门店负责人前来组成工作小组,专门指导重庆沃尔玛的整顿工作,保证多项整改措施有效落实,杜绝类似事件再次发生。

“内资企业、其他外资企业就没有问题了?”重庆对沃尔玛做出处罚后,第一商业网CEO黄华军10月10日就对《中国企业报》记者表示,罚谁与怎么罚是需要有关部门好好衡量的。

就在有业内人士认为对沃尔玛的处罚未免有失公允之时,重庆市工商局在10月13日的全市大型食品流通经营企业座谈会上表示,重庆工商部门将从11月开始展开打假治乱反欺诈专项行动,重点排查群众需求量大的各类散装食品中存在的假冒伪劣、乱标注和虚假宣传行为。

重庆市工商局食品流通监管处处长左勇在座谈会上提醒参会企业,务必从沃尔玛案件中汲取教训,认真反省,不断完善管理制度,做好食品安全工作。

重庆对零售监管与治理的一系列新举措中最引人注目的一项是食品安全监管“连坐制”的酝酿出台。

《中国企业报》记者了解到,“连坐制”的初步草案已经提交至政府法制办进行修订,有望于近期得以推行。正是因为在对商品流通环节的重拳出击,是在重庆乃至全国前所未有的强硬监管一时间引起全国瞩目。

一直以来,对于零售商的违法违规行为,有关部门多是“以罚代管、重罚轻管”。由于违法成本一直很低,久而久之,违法违规的零售商便“破财消灾”,从而缺少了真正的改进提高。

据媒体报道,近期对长沙市沃尔玛、家乐福几家门店销售“改期”食品行为,除追缴违法所得、没收涉案问题食品外,长沙市工商局只给予了1万元的罚款处罚。

我国在商品流通领域的很多法律法规是上个世纪末制定的,已经远远不能适应现在的经济发展水平。张捷建议,一方面,零售企业要承担起更多责任,为消费者把关,提供真正质量好、安全可靠的食品;另一方面,国家要加强监管,在对相关法律法规进行重新梳理的基础上,加以改进与完善。

重庆在零售监管与执法过程中的有关做法值得其他地方政府借鉴。“对零售商的违法违规行为一定要严惩,才能够使其认识到自身违法行为的严重性。”张捷说。

真正认识到违法行为的严重后果,切实把消费者利益和品牌信誉放在首位,如果沃尔玛真的做到了这些,其在中国还有机会。

马云有意购雅虎 “淘宝事件”或搅局

■ 本报记者 原金

有人说,马云在布一个很大的局。围绕阿里巴巴和雅虎之间的纠葛由来已久,自2010年下半年以来,阿里巴巴与雅虎的矛盾公开化,马云始终保持高调,伸张其对阿里巴巴集团及旗下支付宝公司的权利,直至支付宝所有权的转移和分拆,使双方的争执进入到白热化。

就在阿里巴巴收购雅虎被炒得沸沸扬扬之际,淘宝商城小商家“起义”成为马云当前最为头痛的事。突然袭来的恶意向收购事件,让淘宝甚至阿里巴巴的信誉度和形象都下降不少。

支付宝转移与雅虎的争议乃至收购雅虎传闻,几件事环环相扣,马云这盘棋似乎每一步都走得稳扎稳打,而突然出现的淘宝商城事件,是否真的对阿里巴巴产生影响,是否真的对马云下一步收购产生影响,其实就看马云下一步棋怎么走。

豪言吞雅虎

10月10日,有消息爆出,阿里巴巴集团已经与新加坡国有投资公司淡马锡控股展开谈判,目的是要通过融资来回购雅虎所持有的40%阿里巴巴股份。

此前就有外媒报道,阿里巴巴集团正与私募基金银湖(SLP)以及俄罗斯最大的互联网投资集团DST联合收购雅虎,3家公司就可能的收购进行了接触。有评论认为,阿里巴巴和淡马锡之间的融资协议可能是上述竞购战略的一部分。

这则消息爆出的背景是不久之前的9月30日,阿里巴巴集团董事长马云在做客美国斯坦福大学演讲时表示,“我们对雅虎非常感兴趣。阿里巴巴集团对雅虎非常重要,而雅虎对我们也很重要。所有对雅虎感兴趣的潜在收购者都与我们进行了接触。”

马云此话一出,舆论恍然大悟,阿里巴巴终于要开始行动了。业内人士对此解读为马云已对收购雅虎做出明确表态。

此前,微软、银湖、DST、新闻集团等投资者均被爆出对收购雅虎有浓厚兴趣,但几家公司都没有对此做出明确表态。不过阿里巴巴和淡马锡的发言人都拒绝对上述消息发表评论。

10月10日,有消息称,雅虎联合创始人、前CEO杨致远有意与私募基金公司达成协议,为求使雅虎退出公开证券交易市场。

这也意味着现在市值超过200亿美元的雅虎可能由上市公司变为私有企业。这可谓是对“出售雅虎”传闻的一次有力回击。退出证券市场,意味着雅虎可以全身而退,适当时机还有再次谋求上市的机会。

同时在近期雅虎公司的一次高层会议上,临时CEO蒂姆·莫尔斯针对出售雅虎一事作出了明确回答:现在还没有尝试出售雅虎。莫尔斯称是媒体误读了杨致远的备忘录内容。

目前,雅虎的业务增长几乎陷入停滞状态,较低的股价又导致雅虎无法利用股份进行收购,在这种情况下,杨致远推动雅虎私有化,目的自然是为雅虎寻求一条出路。

步步为营

马云同雅虎之间的纠葛由来已久。自2010年10月雅虎在阿里巴巴集团投票权增加开始,围绕马云对阿里巴巴掌控的争论就没有停止过。

同时,面对支付宝的问题,双方也你来我往,为获取支付宝牌照,阿里巴巴管理层经过两次股权转让,将支付宝股权全部转移到马云与谢世煌两人持有的浙江阿里巴巴公司。就是这一举动让雅虎、软银与阿里巴巴管理层的矛盾公开化。

今年5月12日,雅虎发出声明称,2010年8月支付宝所有权的转移及2011年第一季度支付宝实际的拆分两笔交易,并没有通知阿里巴巴集团董事会和股东,也没有得到他们的批准。随后马云强硬回应这一说法,称董事会早已知晓。

今年7月底,经过将近2个月的艰难谈判,阿里巴巴同美国雅虎、日本软银有关支付宝的谈判告一段落,据悉,雅虎和软银未来将在支付宝IPO时,分获8.6亿至25.8亿美元和6.6亿至19.8亿美元。

先将阿里巴巴重要资产支付宝剥离出来,纳入自己掌控的公司旗下,然后试图安抚相关股东雅虎和软银,最后,再利用雅虎衰退之际,谋求雅虎,这样不但可以确保自己在阿里巴巴的控制地位,还能保住阿里巴巴的重要资产。每一步都步步为营,像经过精心准备一般。不过这是否真的是马云的战略,尚不得而知。

淘宝搅局?

就在人们将视线集中在马云在美国发表收购雅虎言论上的时候,阿里巴巴后院起火,旗下淘宝商城,这一全国最大的B2C平台发生恶意向收购事件。

10月11日晚9点,有淘宝商城中小卖家聚集网络,组建“反淘宝联盟”,晚9:20分开始,中小卖家对多家淘宝商城大卖家以集体拍货、给差评、拒付等方式进行大规模淘宝。

事件起因是10月10日淘宝商城公布《2012年招商续签及规则调整公告》,宣布将其原来每年6000元的技术服务费提高至3万元与6万元两档,并向淘宝商城内的商家收取1万元至15万元不等的“信用保证金”。

提高数倍的收费引来众多中小商的不满,这意味着,众多中小小商户将要耗更多的营业成本。

在这一事件发生之后,淘宝官方微博针对这次事件中的一些问题进行了解释,淘宝商城称这次事件绝对不是像外界所传的那样,有5万家淘宝商城买家聚集,“淘宝商城目前一共才5万余名企业商家。”“包括组织者在内,真正的商城商家仅占极少数,加上淘宝网卖家也不足1000名,一些职业差评师、炒作信用者以及别有用心者占了相当比例,更多的是围观看热闹的人群。”

淘宝商城对于这次调价是变相涨价也提出了不同的看法。淘宝商城称,两个半月前,淘宝就开始通过各种途径去跟商家联系,听取商家的建议和意见。淘宝商城给所有卖家近3个月的时间去考虑是否要重新续签到2012年初才开始实行。

面对这种局面,阿里巴巴董事局主席马云在其微博上回应,“赚钱不是我们的目的,我们不是道德模范,但我们确实想在中国做一家不同的企业。我们全心帮小企业因为我们懂那种痛。”

16日零点是反淘宝联盟给淘宝商城作出回复的最后期限,联盟此前表示,商城如果没有回应将会继续对商城中的大商家展开围攻。但是在10月16日凌晨,反淘宝联盟宣布暂停部分活动。起因是在15日晚,商务部发布消息表示希望淘宝商城充分听取各方意见,采取积极行动回应相关商户特别是中小商户合理要求,并强调相关企业和个人必须通过合法途径表达诉求。

商务部的介入让整个事件出现了缓和。双方暂时进入到“休战期”,淘宝商城方面表示将有和解条件出台,但具体出台时间暂不确定。这次事件确实让淘宝及阿里巴巴的形象下降不少。

对整个阿里巴巴集团来说,吞并整个雅虎公司或回购雅虎股份,都是公司发展必要的推动力,这也是保证阿里巴巴在互联网话语权的重要战略。而对马云来说,其在支付宝风波及淘宝商城事件中折损的形象,更亟待在新的战略布局中挽回。

可以说,这盘棋对马云的重要性非比寻常,他必然全力以赴。因此,虽然不时有淘宝商城这样的事让马云略显焦躁,但终盘结束之前,没人敢说棋局谁赢谁输。