

## 潮流

粤港澳大湾区企业数字化深调研第三季

总策划:杜传贵 林海利  
总统筹:孙爱群 吴江  
统 筹:孙晶 刘佳宁文/羊城晚报记者 孙绮曼 孙晶  
图/羊城晚报记者 李志文

12年前,袁亮宏从湖南来到广东,包起了手工饺子。这一包就是十几年,谁也没想到,这样一家小小的饺子店能开进中国的161个城市,开出4000多家门店,更没有人会把这块绿底白字的“袁记云饺”招牌和50多亿元的营收联想到一起。

大多数人对于袁记云饺的印象,就是玻璃背后勤恳包着饺子的阿姨。而与这种“手工”的质朴感形成鲜明反差的是,身处餐饮传统行业的袁记云饺,实际上却是一个正在“刀口向内”的数字化改革者。

“如何将‘数字化’应用到企业中,将会是未来市场竞争的关键之一。”广东省袁记食品集团有限公司董事长袁亮宏说。



## A 一个数字化的问题“漏斗”

在广东省袁记食品集团有限公司(以下简称“袁记”)的总部大堂,一块数字化大屏上显示着各式各样的库存数据,来自全国门店线上、线下业务的数据一览无遗。

“现在大部分的数字化团队还在做看板、出报表,做一些流程统计的工作,但其实数字化的真正意义是帮人过滤。”广东省袁记食品集团有限公司副总经理楚暮向羊城晚报记者表示。

从餐饮行业看,基于POS端的智能点餐和支付系统是目前最常见的应用形式,既能够减少人力需求,又可以提高服务效率和顾客体验。但从这个层面的数字化来说,数字并没有流动起来,真正产生决策效能。

对互联网企业产品经理出

身的楚暮来说,数字化是一个来源于互联网圈子的词汇,其本质是让数字告诉决策者异常。

食品制造业工厂本质上有两种生产制造模式,一种是面向库存生产,一种是面向订单生产。前者指的是工厂的生产与订单无关,是企业通过预测未来一段时间对应的安全库存进行生产,后者指的是根据下单的订单量生产。

“举例来说,比如我认为我们的安全库存是500斤饺子皮,我的生产作业就是我现有的库存要生产500斤,和我订单履约是无关的。这基于我知道订单正常消耗量可能一天就要消耗300斤,极端情况下会触达500斤,所以我一直按照500斤去做生产就可以了。”楚暮解释道。那么案例中这个“500斤”的

数据要如何诞生呢?在数字化工具尚未诞生之前,人们往往依托经验判断,在正确使用数字化工具后,数字化将能够为人的决策而服务。

“这是一个数字化与人深度融合的状态,让人为数据设计一个漏斗,数据自动开启过滤的流程。”楚暮提到了一个术语——准召率(也即准确率和召回率的统称)。在不同的领域,准召率有不同的含义,但通常指的是在特定情况下预测或识别的准确性。举例来说,当生产系统每次有一个预警提示数字有异常时,人就会辨别是否真的有异常,如果问题确实存在,则说明人的监控有效,可以进行修正,如果并没有存在问题,则需要修正人的监控,不断提升准召率。

在袁记亮眼的营收成绩单中,有两项值得关注——疫情期间逆势腾飞的生鲜和外卖业务,以及成功的拓店选址策略,而这些背后都隐藏着数字化的身影。

如今,在袁记的营收中,外卖已经占到了30%。记者了解到,袁记云饺在与外卖平台合作时,更多以产品为核心进行“定制”营销,与此同时,袁记还会通过对所有加盟门店进行分级区分来进行数据分析,帮助加盟商进行外卖平台的投资指导,让加盟商投出最少的钱,收获最大的曝光。

袁记的数字化,还体现在加盟的决策上。对于连锁品牌来

## B 一个门店的数字“盯梢”管家

说,要保住口碑,才能实现快速稳定的增长。

在加盟拓店方面,除了对加盟商准入的筛选之外,袁记还会通过数据决策场地的准入。通过对商圈、绿地、门前客流等维度的考量,以及对不同门店类型的定义、门头的宽度要求、门店面积、空间结构等数据的分析,计算出每个门店预测的投资回报周期有多长。在参考企业数据分析与区域化拓展团队“人+数字化”的决策建议后,加盟商就能有更加清晰的方向,既提升了加盟商的经营成功率,也助力企业保住口碑。

拓店只是第一步,数字化贯穿着门店从开设到运营的始末。在企业里,数字化工具不是为了让你开10家店,用它看住10家店,而是假如开了100家店,如何让数字化工具帮你看住90家店,你只需要关注其中10家重要的店。

可能有人会问,数字化工具如何看住90家店?楚暮解释道,门店的经营情况大约也是符合正态分布的,只需要看住中间区间的店,让它们的离散度尽可能变小,集中在某一个区间范围里,这时就可以不需要人员干预了。

## C 一场“刀口向内”的数字化改革

袁记是一家集自主研发、生产、配送、销售于一体现代化餐饮企业,拥有完整的供应链、工厂和物流体系,为更好地提高工厂的生产效率,降低原材料成本、人工成本也成了袁记云饺做数字化时的重要方向。过去半年,楚暮在公司董事长袁亮宏的支持下开展了多场数字化巡演,努力让公司上下理解透数字化,使大量散落在线下的数据重新发挥效能,“要么提质,要么降本”。

“数字化系统其实是一个工具,既然是工具,那就只有一个价值:就是把产生的所有业务的所有数据记录下来,提供给数据团



袁记云饺门店 受访者供图

队。”这个过程中主要要保证两件事,一是时效,最好能做到数据动作产生的同时团队就拿到,不要滞后;二是把准确的数据结构进行解构。

在羊城晚报记者历时三年的调研中,调研组发现,大部分企业所提到的“数字化部门”或“数字化团队”主要指的都是开发数字化工具的团队。袁亮宏鼓励袁记数字化团队转变为利用数字驱动业务的团队,而这包括了纯后端优化工具的团队,也包括了使用数据带来业务结果的团队,这两者不可分割。

楚暮解释道,数字化工具、系统和业务团队之间的关系,更应该是通过业务团队提出需求,比如需要在什么业务环节达成什么结果,反推数字化系统进行改进。

“在我看来,数据团队和业务团队两者要深度对话起来,只有把做数据决策的团队当成业务团队本身,才能够给企业带来业务结果。”经过一段“刀口向内”的改革,袁记把公司的数字化相关团队分为了数据团队和系统团

队,前者偏向业务团队,对该团队的考核标准为是否有助于决定业务结果,比如开店的准召率如何,毛利和店面增长的预测如何,顾客的复购率如何,等等。

楚暮感慨道,在数字化过程中,会面临非常多挑战,即使有了技术层面上的突破,也会面临落地的难题,整个过程需要老板牵头,有决心、有毅力地推下去。袁记希望能够转型为一个真正的数字化工具型团队,一个纯业务导向结果型的团队。基于此,系统团队和数据团队成为了合作伙伴的关系,而不是供需关系,大家都同时对业务结果负责。

实际上,经过这样的数字化改革,袁记云饺也实现了提质增效。举例来说,目前,袁记云饺数字化团队的人员没有增减,但由于数字化工具准确率的不断提升,部分决策工作转由系统操作,腾出的工作人员开始琢磨起如何增收,例如跑出新的业务、模式等等。

“也许他们去探索出的就是未来新的增长曲线。”袁亮宏说。

## 专题 A7

“国之大者”铭于心  
万家灯火践于行

南方电网广东电网公司发布2023年社会责任实践报告

文/董鹏程 沈甸  
图/受访者提供

7月26日,南方电网广东电网公司举办2024年国企开放日暨粤港澳电力联网40周年活动,发布广东电网公司2023年社会责任实践报告,广东电网公司与澳门电力股份有限公司现场签订交流合作框架协议。与会嘉宾参观了横琴数字零碳岛共享实验室等地,了解粤港澳电力联网发展成果。

广东电网公司社会责任实践报告显示,广东电网坚持“依湾而立、向县而兴、创新而强”,发展新质生产力,坚定履行行政责任、经济责任、社会责任的作为与成果,公司已连续安全稳定运行28年,连续15年在广东省地方人民政府公共服务评价中排名第一。

电网投资建设超500亿元  
可靠电力点亮万家灯火

2023年,广东电网全力保障电网安全运行和电力可靠供应,完成电网建设投资518.1亿元,高质量推进坚强电网、数字电网建设。在配网方面,广东电网积极探索低电压、重过载等供电质量问题解决方式,针对问题突出地区开展专项整治。面对台风、洪水、冰冻等各类极端情况,广东电网不断迭代应急机制,提升处置能力,2023年启动预警响应31次,累计投入抢修人员3.52万人次、抢修车辆1.41万辆次,确保了电力稳定可靠供应。

在横琴粤澳深度合作区智慧能源监控中心,南方电网广东珠海横琴供电局值班人员对电网“脉动”进行实时监测。据了解,广东电网在横琴实现了配网电缆化、中压开关自动化、通信光纤化、站房智能化“四个全覆盖”,低压客户平均停电时间突破性实现0.98秒/户,这让停电“零感知”成为了可能。

自1984年粤澳联网以来,濠江两岸电力合作日趋紧密。随着粤港澳大湾区一体化发展不断提速,三地融合发展加快推进。2023

年,广东电网向澳门输送电量达53.27亿千瓦时,同比增长9.31%。

广东电网构建起与国际一流湾区相匹配的能源保障体系,在更高起点上服务大湾区高质量发展,助力澳门长期繁荣稳定。目前,粤澳电力联网通道已形成“北、中、南”三通道共8回220千伏主供线路,4回110千伏备用线路的网架格局,对澳门最大输电能力提升至170万千瓦。粤港澳大湾区供电可靠性保持世界主要湾区先进水平,横琴粤澳深度合作区、南沙自贸区达到国际顶尖水平。

建成13个新型电力系统示范区  
绿色用能推动落实“双碳”行动

点,首次实现了新能源并网业务100%线上办理。

广东作为外贸大省,绿色电力交易需求和规模巨大。2023年,广东电网加快构建省级绿电绿证产业体系,先后在东莞、江门两

整线(成片)提升配网供电质量  
用心用情助力广东“百千万工程”

作为国资央企,广东电网始终把政治建设放在首位。2023年,广东电网高标准、高质量深入推进“我为群众办实事”,多措并举为民生项目建设提速保质。广东电网弘扬“四下基层”优良传统,从“撒胡椒面式”小修补向“整线成片”大提升转变,在广东省开展整线(成片)提升配网供电质量标准化治理工作。

在广东省汕头市潮南区陇田镇,广东电网从全省抽调技术专家,对低电压、“蜘蛛网”等供电问题集中攻坚,经过三个月综合治理,陇田镇故障停电时间同比减少9%,从根本上提升了配网供电质量,让人民群众用上满意电。截至去年,广东电网已完成40个中心镇、100多个美丽圩镇和1528回线路以及188个台区的升级改造。今明两年将继续加大投入,新增建设不少于20间南网知行书屋。



南方电网广东中山供电局工作人员对智谷智慧能源综合服务站开展验收

展望2024年,广东电网将继续坚持“人民电业为人民”的宗旨,悉心关注民生需求,全面提升能源保供能力,打造一流电力服务,全力支撑新能源发展,不断发展壮大新质生产力,加快全面建成世界一流企业,全力服务社会经济高质量发展。