

# 哈他:电商市场的“洛阳奇迹”

(上接01版)

### 3 3%:哈他正式员工的年度离职率

### 2 24小时:哈他在全国50%地区的到货时间

昨日下午4时许,在310国道附近的洛阳哈他网络科技有限公司配送中心,来自EMS、中通、圆通等快递公司的车辆排成长队。一件件打包好的快递物品,被分拣到各快递公司的车里,运往全国各地。在这个4000多平方米的配送中心,从订单审核、出单到拣货、包装、分拣等,哈他有一套完整高效的运营链条。

快递物流,是电子商务领域决胜的“最后一公里”。

哈他联合全市电子商务前10强企业,与快递公司展开紧密合作。如今,哈他与EMS、中通等快递公司的合作不断升级,成为密切的合作伙伴。

效果显而易见:快递公司到配送中心直接取货,减少周转一次,货物的破损率可降低20%;一般快递公司最晚收货时间是下午5时,晚上10时装车离开洛阳,而哈他在洛阳哈他公司配送中心最晚收货时间是晚上10时,装车后可直接离开洛阳,这样就多出4个小时供哈他接收新订单,客户可提前一天收到商品。

“电子商务的主要购买力集中在江浙沪皖4个省份,现在占全国市场份额的25%。”郭珂珂说。2011年,哈他在行业内率先在上海建立了第一个分仓,实现了江浙沪皖地区的客户次日即达的送货时效,赢得了客户的口碑。如今,哈他在上海的分仓面积已近2000平方米,使全国50%的地区实现了24小时到货。

未来两年,哈他还计划在北京、广州、成都等地布局分仓,实现全国客户24小时收货,不断提高行业服务标准。



工作人员在整理货品

最近,哈他客服人员郑韬的一个举动,赢得公司上下的一致认可。

原来,有一名洛阳顾客提出,能否当天拍货就送至本人手上。按照流程,发货需要经过快递公司,正常情况下只能保证隔天到货。但是,郑韬没有一推了之,他把这个情况发到公司QQ群里,十几名员工主动表示愿意帮忙送货。当天傍晚下班,一名员工就带着产品准时送到了客户手上。

“这体现了哈他的客户第一的服务理念。”郭珂珂表示,网络购物消除了地域差异,商家之间的竞争,集中在产品质量与服务上。在某种程度上,只有提供超值服务,才能在激烈的竞争中脱颖而出。为此,哈他在服务上挖空心思,对内要求甚至有些苛刻。

哈他在行业内首创365天24小时全天候服务。公司要求:客服必须在20秒内回复顾客,回答问题必须礼貌、热情、周到;不仅要为客户提供所需服务,而且要努力创造超值服务……

在他看来,洛阳是发展瑜伽文化、瑜伽产业的一方沃土。郭珂珂提出,希望能以白马寺和玄奘故里为依托,建设集瑜伽大学、瑜伽教练中心、瑜伽赛事组委会、瑜伽文化典籍收藏博物馆、瑜伽会展旅游中心、瑜伽休闲演艺中心、哈他品牌运营总部等于一体的世界瑜伽文化中心,让洛阳成为世界的瑜伽文化之都。

目前,在市政府有关部门的支持下,由哈他牵头的洛阳市电子商务产业园区正在紧锣密鼓筹备中。“对于电

正是对服务的极致追求,让哈他在全淘宝1万余家瑜伽行业店铺中站稳了脚跟,也得到了顾客的真正认可。

电子商务行业人员流动性大,而哈他有一个数字令人关注:正式员工年度离职率只有3%。

哈他又是如何成功留住了人才?精髓就在于管理文化。

哈他人力中心主管万沛入职刚满一年时间,在她看来,哈他的管理有一种独特的吸引力。“管理文化是企业的基因,哈他没有烦琐的规章制度,而是注重打造企业文化价值观,让共同的价值观成为团队吸引人才的法宝。”万沛说。

2011年,哈他提出“轻销售、重管理、文化立业”的全新理念,梳理出了企业的核心文化价值观,并建立了一系列个人及公司的为人处事标准,重新修订和完善了企业每个环节的流程标准。我们在一本内部册子上看到哈他提出的企业五大价值观:客户第一、团队合作、拥抱变化、激情敬业、诚信正直。这是每个哈他人努力践行的行为准则。

哈他建立了独具特色的企业管理、文化体制,并成功推行。正是这一系列体制,保证了全员思想统一和强大的团队执行力。

### 4 “六大中心、两大平台”:打造电子商务产业园区

从2009年正式涉足瑜伽领域,哈他用短短6年时间,成为瑜伽细分行业的领军品牌。如今,哈他的企业发展方式已成为省内外高校的典型案例。但哈他并没有自我膨胀,郭珂珂正在冷静思考企业下一步的发展战略。

“如何能让瑜伽产业在洛阳落地生根,真正做大做强,是我一直思索的问题。”郭珂珂坦言,世界上60%的瑜伽用品产于中国,但是中国没有一个世界级的瑜伽品牌,未来,哈他将致力于打造世界第一的瑜伽品牌。

商来讲,抱团发展、集聚发展一定是产业发展的趋势。”郭珂珂说,电子商务产业园区将联合洛阳50家电商龙头企业,打造金融中心、配送中心、分拨中心、孵化中心、体验中心、培训中心等6个中心,建立洛阳市海关跨境电商平台、洛阳市电子商务公共服务平台等两个平台,搭建起政府、企业、物流公司的合作平台。

届时,洛阳市电子商务企业在运营成本、运营效率上,都将在国内保持领先优势。

### 提速增量 提质增效 建设中原经济区重要增长极



## 开拓海外市场 轴承远销欧美

昨日,在宜阳县产业集聚区嘉维轴承制造有限公司生产车间内,工人们正在精磨即将出口西欧的转盘轴承。

该公司是一家以制造大型转盘轴承、特大型轴承、风能专用轴承等的生产企业,在转盘轴承和特种轴承的研制生产方面具有行业先进水平。近年,公司加大力度开拓海外市场,产品大量远销欧美的多个国家和地区。今年以来,企业出口额已达1000万元。

记者 刘冰 通讯员 仝少飞 张珂 摄



## 建设产业基地 提升行业地位

昨日,在中信重工节能环保装备产业化基地项目现场,工作人员正在紧张施工。

该项目位于伊滨区产业集聚区,总投资20亿元,规划用地220亩,新建厂房及辅助设施约8万平方米。项目达产后,将有力提升中信重工高端制造的行业领先地位,推动重型装备制造向数字化、智能化、成套化转型。

记者 刘冰 通讯员 杨万通 摄

## 颐和今世福 入围中国民企500强

本报讯(记者 张锐鑫)昨日,由全国工商联评选的“2014年中国民营企业500强”榜单揭晓,洛阳颐和今世福珠宝集团有限公司榜上有名。

今年,共有14家豫企入围中国民营企业500强。其中,金龙精密铜管集团股份有限公司以325.83亿元的营业收入位列全国榜单第99名、河南榜单首位;洛阳颐和今世福珠宝集团有限公司以108.17亿元的营业收入位列全国榜单第413名、河南榜单第11名。

与此同时,全国工商联还发布了“2014年中国民营企业制造业500强”和“2014年中国民营企业服务业100强”名单。洛阳颐和今世福珠宝集团有限公司位列“2014年中国民营企业服务业100强”榜单第96名。

洛阳颐和今世福珠宝集团有限公司成立于2000年,是一家集珠宝设计、研发、生产、批发、零售于一体的大型珠宝连锁企业。企业在全国有直营店近180家,加盟店近100家。



## 实施园林提升 增色伊滨公园

波光粼粼的伊河,栖息湿地的野鸭,自由飞翔的水鸟……这是记者近日在伊滨公园龙门古韵段看到的景色。

伊滨公园龙门古韵段,是今年我市计划实施的320项园林提升工程之一。工程采取水面与湿地、岛屿、滩地相结合的方式,为鸟类提供觅食、栖息、繁殖的场所。

据市创模办相关负责人介绍,截至目前,我市已完成285项园林提升工程,新增绿地面积203.88公顷,保障了创模生态提升专项工程的顺利实施。记者 高峰 通讯员 杨磊 摄

### 创建国家环保模范城市 建设中原经济区最佳宜居地

### 洛平微话 河南新闻奖专栏



+关注

【你好,洛阳】今年上半年,我市旅游总收入逾305亿元。中原经济区最佳宜居地,“宜游”乃题中之义。历史、文化、生态等存量资源,是洛阳的巨大资本。在盘活资源上下更大功夫,突出优势、彰显特色、打响品牌,洛阳就有底气和其他城市比美、比优、比品质,就能让人“来了就不想走、走了还想再来!”

九九龄发明专利降糖醋 65810990

## 深入开展党的群众路线教育实践活动

### 常到农民家“串串门”

薛灵贤

半个世纪前,焦裕禄同志主动请缨到兰考工作。面对“三害”,他深入农户家中了解情况,与农民促膝长谈,不仅得到了第一手资料,还让兰考人民看到了希望,为最终战胜“三害”创造了条件。

开展党的群众路线教育实践活动,党员干部要真正放下架子,走出机关大门,常到群众家里“串串门”,了解基层真实情况,站在群众的立场上想问题、做决策、办实事、解难题,这样才能赢得群众的理解和支持。

拿笔者所在的农信系统来说,就很有必要养成到农民家里“串串门”的习惯。别小看这“串串门”,它不仅能拉近与农民的距离、听到真实的声音,还能发现并解决一些在机关里发现不了的问题。这些年进村入户,我们看到农民因缺少资金而致富无门、因贷款手续烦琐而发牢骚,察觉到信贷人员工作效率不高、群众满意度下降的苗头……

所以,仅到农民家“串串门”也不行,还要与农民交朋友,问计于民、问需于民。我们常说“联系群众如鱼得水,脱离群众如树断根”,每一个为农民服务的机构,都必须放下架子,以朋友的身份与农民交流,以朋友的身份为农民服务,决不能摆花架子、耍嘴皮子,做表面文章。

逢年过节,看到农民朋友发来祝福信息,创业路上,看到农民朋友没有掉队,你会真正理解“从群众中来,到群众中去”只有走到群众中去,群众才能把你当自家人的真正含义。

常到群众中去,与民同甘共苦,我们的“辛苦指数”必能换来群众的“幸福指数”。(作者单位:新安县农村信用合作联社)

投稿邮箱:洛阳市开元大道218号报业大厦20楼洛阳日报评论部。邮编:471023。电子信箱:dengdehong@163.com。官方微博:@洛阳日报。

群众路线纵横谈 洛阳博格洁具有限公司协办

## 洛吉快速通道二期工程 加紧向北延伸

18日,在洛吉快速通道二期工程孟津段张家沟大桥工地上,工人们正在边筑建桥墩、边架设桥梁。

该段工程南起洛吉快速通道与孟津县城桂花大道东路口,北至黄河南岸,全长8.57公里,路面宽21.5米,双向4车道,全线将建大桥6座、下穿铁路框架桥1座,设计时速为80公里,总投资4.2亿元。目前,工人们正在昼夜筑路架桥,计划今年年底主路面建成通车。

记者 梅占国 特约记者 郑战波 摄



### 项目建设进行时