

# 海外仓:促“洛阳智造”行销全球

今年全国人大会议政府工作报告提出,扩大跨境电子商务试点,支持企业建设一批出口产品海外仓,促进外贸综合服务企业发展。记者了解到,我市跨境电商企业对海外仓需求迫切,海外仓日渐成为跨境电商海外布局的重要一环。

## 台灯“出海” 运费从600元降至50元

“海外仓”一词出现在全国人大会议政府工作报告中,这让河南般德阀门科技有限公司(以下简称般德阀门)总经理夏许超深受鼓舞。今年年初,般德阀门已开始加紧布局海外仓建设,按照计划,2016年他们将在美国、俄罗斯等地设立海外仓。

去年4月,般德阀门开发的阀门管道文创系列家居产品在淘宝、京东、亚马逊、eBay等网上交易平台销售,灯饰、桌椅等工业风家居产品深受海外市场欢迎,几乎每天都能收到海外订单。

“产品货值虽不高,自身重量却不小,比如一件货值400元的台灯,如果走国际快递的话,运费要600元,比产品价格还高。”夏许超认为,高额的运费一直是产品“卖遍全球”的最大障碍。因此,他决定设立海外仓,进一步开拓海外市场。

海外仓如何解决这一问题?夏许超介绍,海外仓就是企业在境外建立仓库,出口企业将货物批量发送至国外仓库,实现本地销售、本地配送,不仅大大缩短配送时间,也降低了清关障碍;货物批量运输,降低了运输成本;客户收到货物后能轻松实现退换货,改善购物体验。

“同样的台灯,走海外仓通过海、陆整批运输的方式,运费在50元左右,不仅购物总价不到原来的一半,而且能实

现隔日送达。对海外消费者来说,花更少的钱可获得更便捷的购物体验。这无疑会扩大当地销售市场。”夏许超说。

## 哪里需要建哪里 需要什么建什么

在我市,积极布局海外仓的跨境电商企业并非般德阀门一家,很多跨境电商企业对海外仓有着迫切的需求。

以洛阳市网商协会为例,该协会有会员企业200多家,其中绝大部分会员企业都开展了跨境电商业务。锻造、纺织、办公家具等产品,源源不断地销往非洲、欧洲、中东、美洲等地区。

河南海鑫毛毯纺织有限公司(以下简称海鑫毛毯)自2009年开展跨境电商业务以来,先后与美国、日本、利比亚等国家和地区的客商建立了业务关系,并且在南非建立了工厂。今年,海鑫毛毯计划在美国设立海外仓。

“跨境电商直接对接全球客户,建立海外仓的前提是市场基础。”海鑫毛毯外贸总经理张彩霞说,“公司去年出口美国的产品总额在2000万元人民币左右,市场需求决定了设立海外仓的必要性。”她认为,海外仓整存零取的模式要求企业掌握提前量,不然就要承担货品滞销的风险。



绘制 雅琦

业内人士介绍,现阶段,海外仓主要有自建、合建和租赁三种模式。受高昂的海外仓建设和运营成本影响,中等规模电商企业的海外仓布局主要以租赁模式为主,依附于第三方物流服务供应商。目前,大型电商平台企业的海外仓全球化布局趋势已经十分明显,eBay、亚马逊等电商平台的仓储、物流服务相对成熟,各跨境电商企业应结合自身特点,探索海外仓建设。

## 促“洛阳智造”行销全球

商务部公布的数据显示,去年在全国进出口数据下降7%的背景下,跨境电商逆势上涨30%。商务部还预测,2016年中国跨境电商进出口贸易额将达6.5万亿元,2017年将增长至8万亿元。

业内人士表示,目前跨境电商风头正劲,传统的大宗采购被分散、碎片式的订单所取代。在这种情况下,海外仓为企业整合全球碎片化订单,进行资源合理配置,显得尤为重要。

河南科技大学电子商务系主任郭献强认为,今后海外仓或将成为跨境电商企业的标配。一家企业设有海外仓,不管是售后服务还是物流速度,都可跟当地的消费习惯匹配,还能深入了解海外市场当地的市场需求,从而提高销售业绩。

“有了海外仓,会让更多‘洛阳智造’参与全球经济活动。”郭献强表示,目前零售直邮一般靠空运,这极大地限制了商品的种类和体积。我市装备制造业发达,产品体积大运输不便、退换货难等问题一直存在。借助海外仓,使得体积较大、易碎的商品也能通过跨境电商交易,这给“洛阳智造”销往全球提供有利条件。

未来,随着扶持政策的实施,以及跨境电商试点的不断扩大,利好政策将不断释放。如果国内物流和快递企业在海外自建仓储中心,或本地政府在海外建设一批公共海外仓,那么国内企业将在海外物流体系中掌握更多主动权。因此,郭献强建议本地企业积极运用互联网开拓海外市场,抓住机会实现转型升级。 本报记者 李冰

# 掘金同城快递 “最后一百米”

【主角】

赵玉亮曾在陕西一家快递公司担任管理岗位负责人。去年10月,赵玉亮辞职创业,在洛阳国家大学科技园创立我市首个覆盖所有县(市)区的民营同城快递公司,掘金快递行业的“最后一百米”。目前,赵玉亮的公司已与多个商户签订合作协议,日均接单量达到5000个。

【历程】

■瞄准行业“痛点” 主打“快、省、准” 日前记者在洛阳国家大学科技园看到赵玉亮时,他正和客户洽谈生意。

赵玉亮介绍,从他多年的从业经历来看,快递行业普遍面临“最后一百米”问题,多数快递员由于快递业务量和业绩考核的压力,往往不会将快件送到客户家门口,而是放在小区物业或在楼下等待客户取件。

找准市场痛点,创业成功率才能提高。赵玉亮从这些客户的诉求出发,倒推出自己的服务目标:快,市区3小时到6小时送达,县(市)区以下24小时送达;省,同城快递最低只需3元;准,送货到家门口,并亲手交到客户手中。

■创新考核机制 提升服务质量 去年10月,赵玉亮拿出积蓄,和四名合伙人合作创业,并提出以直营的方式进行经营。

“快递员要想成为我们中的一员,就必须遵守我们的服务规范,一定要保证将快件送到客户家门口。”赵玉亮说,目前,他的快递服务已覆盖我市所有县(市)区,日均接单量可达5000个。

【点评】

河南省科技创业导师、洛阳国家大学科技园客服总监马军林:近年,大学科技园、孵化器新兴科技办公园区兴起,同城快递B2B、B2C市场的需求潜力巨大。马军林提醒,除科技园区和专业市场外,目前不少商家开微店经营鲜花、礼品等,赵玉亮可进一步挖掘这部分市场。

【答疑】

未来,传统快递企业也可能推进服务精细化和同城快递高效化,这给同城快递的未来市场格局带来不确定性。

马军林认为,传统快递企业块头大,转向慢,且受代理制业务区域划分限制,建立同城快递网络非一朝一夕之事,将来一段时间内同城快递市场空间仍然可观。马军林建议,赵玉亮应加快抢占市场份额,在服务个性化方面持续拉开和传统快递企业的距离,以差异化竞争赢得市场一席之地。

本报记者 张锐鑫 通讯员 郭继红



## 财经视点 “两会”新词在洛阳 03

# 医疗机构群众满意文明窗口 聚焦新安县人民医院

## 核心提示

三年前的新安县人民医院,房屋陈旧,设备老化,业务用房紧张,大量的住院病人只好在走廊上加床接受治疗;今天的新安县人民医院,外科大楼高耸耸立,内科大楼焕然一新,高级层流空气净化系统、中心供氧系统、中心吸引系统、有线传呼系统等现代化设施一应俱全。医院床位由400多张增加到800张,年收治住院患者3万多人次,与三年前相比增长了23%,实施大中型手术例数同比增长了28.9%,基本解决了病人住院难问题,病人满意度大幅度提高。这一连串的数据,折射出新安县人民医院跨越发展的轨道,是该院持续实施惠民工程、满意工程结下的硕果。



优质服务



上门回访

# 守护百姓健康,是我们永恒的责任

## ——新安县人民医院满意服务建设纪实

### 创新 提升满意服务能力

没有做不到的,只有想不到的。医院的发展离不开理念、思路、战略、机制、管理和创新,想到做到做好才会有未来。

该院院长张肖师和他带领的新一届领导班子,确立了“以患者为中心,让患者和亲友满意”的服务宗旨,坚持把“医护质量高,服务态度优,整体收费低”作为办院方针。他们在全省较早地推出了“先看病,后付费”的改革,让病人安心看病。在保证医院原有技术正常开展的情况下,多数科室都根据业务需要,开展了一系列新技术、新业务,拓展、延伸了服务范围,使住院病区由16个增加到目前的23个,开展新的医疗项目28项,其中新获洛阳市科技进步奖二等奖一项。

### 硬件 搭建满意服务平台

“工欲善其事,必先利其器。”随着人们生活条件的改善,对医疗服务提出了更新、更高的要求。针对这些新的需求变化,新安县人民医院对硬件进行完善,继外科大楼竣工后,又紧锣密鼓地对内科楼、门诊楼进行装修改造。当初,内科楼和门诊楼建设起点较低,布局不合理,功能少,设施落后,就诊环境成为病人不满意的重要因素。为此,医院想方设法多方筹措资金300万元将门诊楼、内科楼装修一新,特别是取消就诊大厅分散的服务窗口,实行一站式服务。

### 质量 强化满意服务保障

医疗质量是医院永恒的生命。只有不断提高医疗质量,保障医疗安全,才能让病人满意,才能让医院平稳发展。为此,新安县人民医院采取了六项措施:

一是严格规范诊疗服务行为,以经济杠杆推行合理治疗、合理用药、合理检查,大力推行同级医院检查结果互认工作,避免重复检查,降低病人就诊费用;

二是大力推行临床路径管理,促



外科楼



超声机



核磁共振波谱仪

### 和谐 追求满意服务共赢

新安县人民医院坚持办院方针,认真开展“三好一满意”活动,不断提升服务水平,构建和谐医患关系。

新安县人民医院承诺双休日不休息,节假日仍应诊。在双休日和节假日,各类大中型手术照常安排,极大方便了患者与家属;开展预约诊疗,简化流程,增设收费窗口,减少病人等候时间,增加导诊人员,指导并帮助病人就医;实行公开透明医疗服务,各种药品、检查收费项目,收费标准在院内公开上墙,接受监督;坚持费用一日清单制,还给病人知情权;对不能报销的项目,在征得病人及家属同意后才能实施;在显著位置公开科室布局、科室特色,专家休息、应诊时间及联系电话,方便群众就医;定期向群众公布医药费用信息,提高收费透明度;对在院病人每周进行满意度调查;对出院病人进行随机电话回访,特殊病人上门回访;对门诊病人随机进行问卷调查,每月一反馈一通报,对发现的问题及时整改,从而使患者及家属满意度大幅度提高。目前根据第三方的调查,该院门诊病人满意度达92%,住院病人满意度达96%。

该院院长张肖师说:“让患者满意,让社会满意,让政府满意,是我们的服务目标,医院健康发展,实现医院、社会、患者共赢才是我们的最高追求。只有这样才能构建诚信和谐的医患关系,才能提升卫生行业的形象。”

如今,新安县人民医院以更加开放的视野、更加先进的理念、更加饱满的热情、更加务实的作风、更加扎实的工作强力推进满意工程,为创建百姓满意医院和惠民医院而努力奋斗。

(李德伟 郭小象)

人次到三甲医院进修深造……

五是定期进行医疗安全方面事件讲评分析,强化重点部门监管,完善医院质量,持续改进机制,强化“三基三严”训练。

六是加强临床药物管理,严格实行药占比控制,对超标科室与个人进行处罚,加强抗生素类药物的合理应用监管,及时预警,积极干预。全院药占比从药品零利润销售前的42%下降到32.8%。