

2015 新春走基层



探访“坚果淘宝第一村”

记者感言

火盆与苹果的“变奏”

本报记者 陈静

陈静

2月8日,《经济日报》记者从浙江杭州一路向西行至临安市昌化镇,100公里的行程都被一片深深浅浅的绿色包围:山间葱葱郁郁的竹林,田间展开新叶的青菜……江南乡间最典型的初春景色。突然之间,一个巨大的二维码映入眼帘,旁边是一个鲜艳的橙色大字:“淘”,白牛村到了。

白牛村被称为“坚果淘宝第一村”,这个仅有551户农户的小村庄开出了56家网店,其中4家2014年销售额超过2000万元,全村电商销量突破2亿元。

我们将白牛村的网商和他们身边的人作为样本,来寻求几个问题的答案:农村电商到底改变了什么?赋予了什么?未来的路又要怎么走?



图① 白牛村村口巨大的二维码引人注目。
图② 上午11点,申通昌化分公司已经迎来了从网店揽收的第一批包裹。
图③ 汪超和妈妈齐上阵,一起在过年前“高峰期”打包。 本报记者 陈静摄

在白牛村口,记者拿手机扫描巨大的“淘”二维码,屏幕显示一行英文“LOVE IT”(我爱它),这个“它”是什么?绿色中星星点点的橙色让答案呼之欲出:一家企业外墙上橙色的淘宝吉祥物“淘公仔”,橙色的标语“让天下没有难做的生意”、“我们是快乐的淘宝人”,甚至连橙色的垃圾桶上都被印上天猫商城的黑猫标志。

它,就是网购,靠着小小的山核桃打开销路,白牛村被称为“坚果淘宝第一村”,这个仅有551户农户的小村庄开出了56家网店,其中4家2014年销售额超过2000万元,全村电商销量突破2亿元。和全国其他211个已经休息准备过年的淘宝村不同,按照临安申通昌化分公司总经理葛云炎的说法,因为坚果是重要的年货,现在白牛村正处在一年中最繁忙的时候,“比‘双11’忙多了,我们现在每天3辆7.6米长的车要跑六七趟,每辆车上都能装1000多个包裹。”的确,走在初春温暖的阳光下,白牛村的大街小巷几乎看不见什么人影,人们都在忙碌着。

三代网商的不同“破冰”路

作为白牛村的第一个网商,36岁的潘小忠刚开网店时被爸爸拿凳子打过,因为嫌他不务正业,“没听说过坐在电脑前也能赚钱”;30岁的方强开网店时爸爸“赞助”了50万元,因为“要做就要个大的”,除了开店,他还开了自己的加工厂;23岁的汪超开网店时爸爸也不愿意,因为“我们夫妻俩一直给网店打工,知道电商是怎么回事,这个工作太辛苦”。3位爸爸的态度,体现出普通农民对网购从陌生到了解的过程,3位年轻网商的故事,则画出了这个盛产山核桃的小村庄一条向上的电商之路。

采访“白天实在忙不过来”的潘小忠时已是晚上8点,兼做库房和厂房的三层崭新白色小楼在夜色里格外引人注目。小楼门口也竖着二维码,扫一扫就进入了潘小忠的淘宝店“山里福娃”,店里最畅销的一款山核桃仁,一个月已经销售了29582笔。

在2007年开网店以前,潘小忠一直在绍兴卖坚果,“但房租越来越高,生意不好做,我想不如试试网上。”2007年,淘宝网交易额仅有433亿元,不到2014年“双11”一天交易额的80%,那是网购的萌芽时代。

600斤碧根果的销量,让他兴奋得整整一宿没睡着觉。2007年潘小忠一共赚了1万多元,然后就是销售额200万元、

500万元、800万元,“一年一个台阶”,直到2013年的2000万元。

7年网店,潘小忠眼看着电商开始给这个村子涂上新的色彩。“最早的时候去收山核桃,一家才几百斤,现在随便一家都有几千斤,农民连过去种菜的地都种上了山核桃。”电商让农民把真金白银揣进兜里,2007年,白牛村的村民人均收入不足1万元,2014年已达到22600元。

“不过今年感觉特别累。”潘小忠告诉记者,“好像到了2000万,再也上不去了。”“累”,原因之一在于网购的生态发生了变化。“2013年我还有6个专职客服,现在只有2个,大家的价钱都降到了最低,顾客也没什么可问的。”价格战让现在的一单只能赚几元钱。但更重要的原因是一“不懂”。潘小忠把自己比喻成“全科赤脚医生”,所以他没有天猫店,也不在其他电商平台开店,“淘宝的活动也越来越复杂了,有点搞不明白,去年只做了几次‘聚划算’。”

他的解决之道是“抱团取暖”。“已经和村里3家大的电商达成协议,今年开始分工合作,我专门负责收购,一家负责仓库,一家负责客服运营图片,3家的钱合在一起,一下能吃进2万斤原料,能把成本降下来一块。”潘小忠说,如今白牛村的电商做成了“名牌”,几家银行都主动来找他贷款,给了他100多万元的授信,“钱不是问题,重要的是人。要是有人懂运营,能帮我提升到一个新高度,我愿意分给他股份。”

潘小忠告诉记者,院子里停着他的两辆车,1300多平方米的厂房也是去年8月新盖好的,看着自己赚下的“家当”,他说:“我要感谢马云。”

采访方强时,耳畔一直响着有节奏的“哒哒哒”声,那是工人们打包时撕下胶带的声音。销售高峰期已过去,现在方强的“林之源”天猫旗舰店每天还要发出1000多个包裹。方强2007年开了淘宝店,2010年转战天猫。“想做大,天猫意味着你是有资质的厂家。”

和潘小忠的工厂只能进行坚果分装不同,方强的林之源食品厂能从炒制生产环节一路做到加工。除了自己卖,方强还为村里其他的网店卖家提供代加工服务。“现在代工的能占60%。”“插手”生产环节,不仅让质量更有保证,也增添了新的盈利点。方强的想法和潘小忠有所不同。

激烈的网商竞争同样让方强感到了压力,但他的方法有所不同。“现在网购客户越来越看重体验,要想办法留住老客户的心。”在每一个包裹里,方强都放上了浅黄色的果壳袋和印着自己店名与商标的湿纸巾,让顾客吃完擦手用。“把每一个细

节做到位。”方强还告诉记者,村里的电商协会也正在协调大家的价格,希望在坚果销售上订出个“白牛价”,“避免我们自己打起来,现在不能内耗。”

方强的“偶像”是坚果电商第一品牌“三只松鼠”,学习“偶像”,他为“林之源”注册了商标,除了淘宝店,他在京东和1号店都有店铺,还在诚信通和微店批发给零售卖家,“我有工厂,总是好一点。”

23岁的汪超在开网店这件事上却不是新手。他在杭州电子科技大学学的就是电子商务专业。还没毕业时,他就接管了叔叔的网店,一年多时间,将“逸口山核桃”从三皇冠做到五皇冠,去年销售额达600多万元。

专业训练为汪超积累下经验和能力,潘小忠和方强都要花钱请人当美工,但在汪超的店里,所有网页和图片都是他自己做的。他也养成了每天扫一遍淘宝和天猫的各种官方账号和论坛的习惯,“看它们最近有什么活动,有没有什么调整的规则。”汪超拿出一款坚果礼盒参加了今年的“年货节”,一天里就卖出了2000多个。“不怎么赚钱,但能带进流量,客人在店里未必只买这一款。”

和老网商不同,年轻的网商开始在店里用上了各种软件。“有管理客服的,有促销软件,可以自动给老客户打折,还有专门改邮费的软件,你可以设置哪些省份包邮,或者买够多少钱包邮。”汪超说,在这些软件上,他一年要花几千元钱。“但提高效率,就是降低人工成本。”

汪超的同学大多留在杭州,成了各家天猫店的客服。“平时也经常和他们‘取经’,听听他们怎么做活动,主管又怎么管理他们。”汪超告诉记者,今年上半年,他计划去拜访这些大店,“农村淘宝店,做到‘哒哒哒’声,那是工人们打包时撕下胶带的声音。销售高峰期已过去,现在方强的大品牌们怎么运营。”汪超还打算仿效这些店的做法,引进一套发货流程管理系统,“拿扫描枪一扫,就能将记录重量、洋单、快递单号输入系统。”

潘小忠曾跟记者说,有时候遇到“威胁”店里不补偿几十元钱就给差评的顾客,也“只能认了”,但汪超的选择是“不”。“这些人都是职业差评师,一个得手了,就会有别人跟,他们真要给差评,我就把聊天记录上传给淘宝。现在作网店压力很大,但对新卖家也是机遇,赢家要吃透游戏规则。”

公共服务改变农村电商

白牛村的电商协会为方强们制定“白牛价”和帮助电商们与快递公司谈价钱,还帮助白牛村的网商们对接上临安市的公共服务平台。村

委会也正在对电商产业进行统一规划,提供基金支持大学生回乡创业,筹建一个更大的仓储中心。公共服务改变了农村电商单打独斗的“弱势”。

上午11点,昌化镇丽景路上的临安申通昌化分公司门口,一辆辆面包车已经开始卸下他们今天从网店揽收的第一批包裹。这些包裹将会被放上一个蓝牙秤,拿一个手机大小的手持POS机一扫,重量和单号就会自动关联,然后算出运费,再自动合计出来传给商户。葛云炎说,他的生意主要来自白牛村的网商,“最近每天都要收1万多个包裹,派送件只有400多个。”

为方强们制定“白牛价”和帮助电商们与快递公司谈价钱的,都是白牛村的电商协会。走进村委会旁边两层楼的电商协会,秘书长张青正在帮村民童国富在网上买一个99元钱的拖把。“我们不仅是为电商服务的协会,也是为村民服务的电商服务站。”张青拿出一份4页纸的单子,上面有村民请他代购的商品清单,从几元钱的鸡精到2000多元的抽油烟机。“村里有些没电脑或者不懂网购的人,看这么多人在网上买东西,也觉得网上买东西一定价廉物美。”从2014年12月31日服务站“开张”,1个多月时间里,代购金额已经突破了3万元。

帮助买,让村民更方便;帮助卖,则让公共服务改变了农村电商单打独斗的“弱势”。“电商协会主要就是帮着网店形成合力,做他们自己做不了的事,比如协调价格、跟快递谈合作。”张青告诉记者,电商协会还帮助白牛村的网商们对接上了临安市的公共服务平台。“我们现在请专业摄影师到村里来拍摄产品图片,找美工来为各家制作图片和网页,过去一个详情页要280元,‘打包价’只有50元。”张青还告诉记者,在今年上半年的淡季,他们还计划从淘宝请老师来为电商培训,“手机已经是第一大上网终端,要告诉我们的网商,移动互联网时代,他们还能做什么。”

白牛村村委员会主任仲木说,村里正在对电商产业进行统一规划,“一方面支持大学生回乡创业,销售额头一年超过5万元,村里提供3万元创业基金,去年有3名大学生拿到了这笔钱;一方面还要解决‘卡脖子’的问题,电商集中反映仓储用地不足,村里计划在2015年上半年调换一些土地,建一个大的仓储中心。”

“我们那一届高中有3个人考上了大学,毕业以后,一个当了法官,一个当了护士,只有我回到了农村。”28岁的张青逗着女儿,把鼠标放在女儿稚嫩的手里,“可是在这里我能做的事,不比他们少。”

值班站长日记

有序进站 平安回家

2015年2月13日 晴

广州南站值班站长 钟森

春运期间,广州南站的运载量比较大,车次比较密,大约三四分钟就有好几趟车进站,每趟车有15分钟的放客时间。车次密、时间短,加上旅客们归家心切,就容易导致检票口外同时有好几趟车的旅客队伍挤在一起。有时还未开始检票的旅客队伍将正在检票的旅客入口堵住,从而造成进站混乱、滞后。

为了解决这一问题,广州南站加派人手,在每个检票口4个闸机位处,安排4名客运人员、2名警察维持秩序。在入口外不远处,站里划定警戒线,请尚未检票的候车旅客在警戒线外排队候车,避免堵塞正在进站旅客的进站通道。同时还配备了6人突击服务队,在客流高峰期或重点旅客需要帮助时,协助客运人员工作。

今天有名候车旅客,带着很多行李堵在检票口闸机旁边,导致正在进站的旅客检票无法顺利通行。我们立即与该名旅客进行沟通,对方行李太多为由拒绝挪位。我继续对旅客进行沟通劝说,并且请工作人员帮他行李运送到警戒线候车旅客队伍中摆放整齐,这才缓解了检票口一时的堵塞。

我们也希望能够得到乘客的理解和配合,共同维护良好的进站乘车秩序,使得大家都能尽快踏上返乡旅程。

(本报记者 祝君璧整理)

行进中国 精彩故事

更多新春走基层 报道请扫二维码