

目前，我国致力于车货对接的网约货车APP平台超过百家——

货运约车瞄准城市配送痛点

本报记者 陈莹莹

服务中心

6月28日,传化物流集团旗下易货嘀APP获杭州交通运管部门颁发的运营许可证,成为城市网约货车平台中的“正规军”。两者合作的“杭州城市配送信息中心”同时成立,以易货嘀杭州区域运营数据为基础的《杭州·2016城市配送数据报告》正式发布。

城市网约货车,可以理解为货运版的优步或滴滴打车。在我国,有数百家分散的物流公司和货主,货车司机超过1600万人,但货车空驶率高达40%。互联网改造传统城市配送行业的进程已然发生,仅车货对接APP就逾百家。

将易货嘀作为本地网约货车合法化样本向业内推广和普及,杭州市希望借此引导区域配配市场走向规范,并最后使货主、车主、企业、平台多方受益。

货运市场潜力巨大

“杭州有1.1万台出租车,据不完全统计货车有6万辆,城市货运配送市场规模达100亿元。”杭州传化货嘀科技有限公司总经理、易货嘀CEO秦愉说,平台对接供需、提供标准和服务。“虽然市场极大,但城市货运受到的关注却不及出行领域。”秦愉说。

事实上,城市配送已成为我国物流市场发展最快的领域。中国物流与采购联合会专家委员会主任戴定一表示,去年,全国快递完成206.7亿件,增长48%,业务收入2769.6亿元,增长35.4%。其中,同城业务收入400.8亿元,增长50.7%。

戴定一说,城镇化建设和电子商务的发展,极大地刺激了城市货运的市场需求。去年,全社会完成货运量450.2亿吨,增长4.4%,完成货物周转量同比下降0.5%,平均运距在缩短,这显示城市配送正在快速增长。

而在供给层面,信息化技术的发展和运用,促进了分工体系的深化,并出现了新的组织方式。网约货车就是通过建设标准化、信息化、智能化的城市货运平台来提高城市货车利用率、降低城市物流成本、提升城市配送整体效率。

“平台经济是这一领域整合资源的新方式,不同于普通物流企业,平台在信息化系统的支撑下,用虚拟架构改造传统城市货运,对分散资源提供服务和管理,承担了公共服务和公共管理的职能。”戴定一说。通过契约和信息建立不占有资源但能合作的分工合作体系,让互联网平台成为城市货运领域最重要的发展。

配送难题有待解决

刚刚发布的《杭州·2016城市配送数据报告》显示:城市货运的供需高度碎片化,货源和车源极度分散,且呈现明显的潮汐需求,不同区域和不同时段的货物品类差异化明显,临时需求占到了45%,城市配送中空驶率高达40%。

提货时空车前往、派送后空车返回,都是传统城市货运的常态。往往出现两辆都没装满的车从同一起点发往



▲会员司机驾驶印有易货嘀标志的车辆运送货物。王震宇摄
▶司机使用易货嘀APP实现线上接单,配货效率大大提升。王震宇摄



同一终点,对彼此“双盲”的情况。

“高度碎片化和潮汐需求是城市货运的两大特征,依靠传统物流很难解决。”秦愉说,利用平台经济调动社会资源、刺激社会运力是易货嘀的初衷,但网约货车模式有准入漏洞、缺乏标准化管理、服务质量难以保障的天然痛点。

这些痛点,被戴定一归纳为“效率”和“责任”。一方面,城市货运领域的效率还有很大的提升空间;另一方面,在跟客户打交道的“最后一公里”,还没有形成标准的服务与标准的责任权利协议,缺少严格的权责界定。

“与政府强制性的标准不同,平台经济提倡的应当是基于互利共赢的商业性标准,它不是依赖权力去贯彻,而是通过当事人的协作协商提高效率。”戴定一说,平台服务应该致力于两大目标,一是千方百计提高车辆和时间等资源的利用率;二是把管理提升为服务,把公共管理和服务循环起来,将创造的价值体现在客户身上。

上海海事大学经济管理学院教授骆温平打了个比方,作为公路货运的末端,城市货运配送就像是毛细血管,渗透到城市的各个角落,不仅要和干线结合,还需要大量的增值服务。

杭州市运管局货运管理处处长李建民总结说,和其他城市一样,杭州在城市货运领域也存在两大矛盾。一是供需对接矛盾,车货信息不匹配;二是老百姓对货物及时送达的需求和货物运输受限于城市交通之间的矛盾。“网约货车平台的出现,扫掉了车与货的盲区,随时随地知道哪里有车、哪里有货。”李建民说。

网约平台如何脱颖而出

与巨大市场需求形成鲜明对比的,是上百万无序的物流公司和极度分散的个体运输。目前,我国85%以上的大型货车都采用个体经营的模式。

30出头,初中及以下学历,一本驾

照打天下,收入低无保障——几个关键词勾勒出货车司机的素描像。

2015年,杭州市货车司机日平均工作时间超过9小时,月收入4370元,低于杭州平均收入水平。

秦愉给出易货嘀的基本思路:通过精准派单匹配业务,解决活计问题;通过智能拼单减少空载,解决效率问题;通过对金牌司机的培训,解决服务问题;通过跟银联和保险公司合作,解决保障问题,司机零免赔、货主当日赔,两边都吃了定心丸。

“出行领域已有很多的软件和应用,但货运领域并不能简单复制这些经验。”骆温平说,货车车型和功能不一,货主和企业的需求分为计划性和即时性、高频和低频,司机必须熟悉货物运送的线路、流程、代收货款等等,这都需要在尊重传统城市货运模式的基础上利用互联网去创新,依靠平台提升服务水平,对有限资源进行协调,使城市货运的毛细血管畅通有序。他说,虽然前景可期,但当下网约货车平台的竞争还

处于同质化的阶段。

“未来不会有运输公司,只有服务公司;未来不会有单一的城配公司,只有能够提供解决方案的综合性物流公司。”秦愉说,最后一公里指的不是距离,而是货运体验。

作为直接接触终端客户的应用,网约货车需要提供可感知、有温度的物流服务。易货嘀开展了金牌司机培训服务,不但叠加了生鲜、家装等知识,还对送货上楼、货物包装清点、代收货款、货物码放、报关报检等作了要求。

在骆温平看来,末端要跟干线结合,才能从公路运输的角度去发展;物流需要和仓储结合,才能整合供应链、提供增值服务。

如何杀出重围?戴定一给出了一条思路:高端引领。“不要降低标准参与竞争,谁能整合成功,就看谁能通过高标准的服务去识别客户、供给资源、慢慢扩张,逐渐延伸带动更多群体,带领行业往前发展,这是一条路线图。”戴定一说。

特写

网约平台让从业者受益

本报讯 记者陈莹莹报道:6月30日,杭州石大路货运市场,27岁的小伙李峰接了个单。一家物流公司需要把一批从江西运来杭州的货物分送至客户处。按照5公里以内37元、超出部分3元每公里的算法,这笔单子当天能给李峰带来近百元收入。

而在4年前,李峰买了辆小面,开始他的职业生涯。有货主来叫,双方就谈价格,谈妥了就拉,月收入4000多元。

2014年,李峰试着用了易货嘀,从被动等货成了主动抢单。一来二去,几个熟悉的货主用了易货嘀的“收藏司机”

功能,凡有合适的活,都会先想到他。

活多、客源固定,在李峰看来这是易货嘀最大的优点。光看单笔业务,他在杭州石大路货运市场和浙北物流活跃时,一个5公里的活能谈出五六十元的成交价。用上易货嘀以后,价格规范了,多要点钱不行了,但收入稳定了,空驶时间少了,月收入也涨到了7000多元。

而对于经营物流公司的周君芳来讲,省心成了使用易货嘀最大的感受。操作简单、价格稳定。“再也不用拿着一大把货车司机的名片挨个打电话问有没有空了。”周君芳笑着说。

展成熟的国家和地区的经验。比如,美国食品生产和销售企业大多通过投保相应的食品安全责任险来转嫁和分散自身风险,即便从国外进口的食品也多要求出口方为其产品购买食责险。而我国台湾地区更是在《食品卫生管理法》中明确规定食品企业必须购买保险,以此强制保险措施来保护消费者利益。

“要进一步加强与相关部门的沟通协作,争取立法和财税政策支持,为食责险发展营造良好外部环境。同时会同有关部门,在重点行业领域和重点地区,深入开展食责险试点。”保监会相关负责人表示,要指导保险行业创新开发适应性强的食品安全保险产品,努力提供便捷高效优质的保险服务,提高对食品生产、加工、销售、消费各个环节的保险服务能力。

据了解,保监会已指导人保、华安、长安责任等十几家保险公司,在食品生产、加工、销售、消费各环节进行积极探索,创新开发保险产品。比如,供食品生

北京餐饮企业投保率不足10%——

食品安全责任险为何“叫好不叫座”

本报记者 姚进

食品安全责任险是指以被保险人对食品安全事故受害人依法应负的赔偿责任为保险标的的保险。它可以通过保险的手段,对食品的生产、加工、销售、消费各个环节的食品安全问题提供风险保障。保监会最新数据显示,截至目前,我国食品安全责任险试点省市达到20多个,投保单位总数超过1.6万个,为食品企业提供超过800亿元的风险保障。

2015年新修订的《食品安全法》提出,国家鼓励食品生产经营企业参加食品安全责任险。2015年5月,宁波市率先在鄞州区开展覆盖全区的食责险试点,成为我国首个通过政府推动、财政出资的方式落地实施的食责险试点,为鄞州全区80余万居民以及10万师生、数万建筑工人的食品安全上了一道“安全阀”。云南省也在全省开展了校园食品安全责任险工作,覆盖了30%的学校。

“食责险最大的好处就是能够减少公共事故发生的概率或挽回损失,但目前我国的保险体系还没有发挥出其

应有的作用。”对外经贸大学保险学院副院长孙浩认为,目前的问题是政府担负的责任太多。“当社会公共事故和风险发生时,应该由商业保险公司来通过市场化的手段化解。”

据保监会相关负责人介绍,目前我国食责险发展面临的困难和问题主要存在于三个方面:一是民事赔偿法律体系尚不完善,在发生食品安全责任事故后,相关企业承担的民事赔偿责任较低,惩戒作用不强,导致企业投保食责险的积极性不高;二是食品生产企业主动投保意识不强,存在侥幸心理,通过保险分散风险的积极性不够;三是适应需求的保险产品开发还需要进一步加强。

以北京为例,北京保险行业协会统计显示,截至2015年,北京地区经营食品安全责任险保费收入共计400余万元,累计提供风险保障80亿元。不过,北京餐饮企业投保率还不足10%。投保率偏低显示出食责险还处于“叫好不叫座”的尴尬境地。为此,专家建议可借鉴食责险发

产、加工企业投保的食品安全责任险、产品责任险;供食品销售、消费环节餐饮业的餐饮业经营者责任险、校园餐饮场所责任险、公众责任险等。食品安全责任险的费率多介于销售额的1%至3%之间,并根据企业风险管控状况进行浮动,对管理规范、制度严密、措施得力的企业给予费率优惠,反之提高费率,以激励食品企业提高安全生产水平。

另外,保监会还指导保险公司主动适应互联网新兴业态,运用技术手段,与互联网企业联合开发网络外卖行业食责险产品,保险服务领域不断拓展。如人保与国内最大的“O2O”订餐平台“饿了么”网站合作,推出外卖行业食责险“外卖保”产品。又如安保险联合美团外卖,免费为美团外卖的在线商家提供食责险,通过运用互联网大数据以较低成本、高效处理等创新手段解决食品安全存在的实际问题,截至2015年底累计保障金额达到9亿元。

一席谈

今天您被推销电话骚扰了吗?很多人都有过被各种推销房地产、保险、理财产品的电话、短信骚扰的经历,感到既讨厌又无奈。只要你和房产、保险等相关中介服务机构打过交道,你的个人信息就很难避免“不幸”地成为形形色色推销人员的“猎物”。

赤裸裸侵犯个人隐私、“骚扰式”强行推销手段,丛生的乱象,折射出我国一些服务行业发展水平还停留在“野蛮生长”的原始阶段。不仅行业鱼龙混杂,内部很不规范,为了牟利不择手段、恶性竞争的现象也比比皆是,并且缺乏行业自律和诚信经营意识,侵犯了消费者利益,影响了行业整体形象。比如,一些房地产中介蓄意操控市场、哄抬价格,甚至弄虚作假、钻法律空子,扰乱了市场秩序;一些民间借贷机构甚至涉嫌非法理财活动,触犯了金融监管底线。

服务行业种种触碰法律和道德底线的行为,令人深恶痛绝,无异于自掘坟墓。在各行各业越来越重视客户体验的今天,服务行业更应该努力提升自身素质和服务意识,在服务的专业化、标准化、定制化和人性化方面下功夫,以打造“百年老店”的心态做出品牌效应,让客户主动找上门来;而不应该继续停留在素质低下、野蛮落后的服务手段和低水平竞争上,让客户心生反感。

前段时间热映的电影《北京遇上西雅图2》中,男主角饰演的海外房地产经纪人,就以其专业的水平、敬业的态度,给国内的地产中介们“上了一课”。电影其实并非完全虚构。应该承认,我国服务行业的水准和发达国家相比还有较大差距,可以提升的空间很大。

随着互联网技术手段的广泛应用,服务行业正逐渐发生翻天覆地的变化,为创新创业者提供了前所未有的发展机遇。如果不能深刻领会和把握这一趋势,一些传统服务行业就注定会成为互联网“去中介化”、打破垄断的牺牲品。试问,在世纪佳缘、百合网等在线婚介服务网站的大举进攻下,谁还记得那些传统婚介机构?在滴滴、优步提供更好的出行服务面前,出租车行业再不反思其拒载、不打表、绕路种种行径,就只有被顾客抛弃的份。

服务行业应该从供给侧结构性改革的思路出发,用现代化手段改造自己,在服务水平和意识上全面提高自己,告别“野蛮生长”,才能迎来发展的春天。

服务商

崂山国家知识产权服务业试验区揭牌

本报讯 记者沈慧报道:青岛市崂山区国家知识产权服务业集聚发展试验区日前揭牌,这是山东省首家、全国第9个国家知识产权服务业集聚发展试验区。

国家知识产权局副局长甘绍宁在出席当天的活动中表示,知识产权服务业是现代服务业的重要内容,发展知识产权服务业有利于提升区域自主创新效能与水平。“知识产权服务贯穿创新创业的各环节,知识产权服务机构通过市场化机制,专业化和资本化途径,将为创新创业者提供个性化、全链条的服务。”甘绍宁认为,虽然知识产权服务业已经初具规模,但当前知识产权服务供求渠道还不够畅通。“一方面,创新创业主体对知识产权服务的要求日益提高,但难以找到高质量、专业化、信得过的服务机构;另一方面,知识产权服务机构在寻找和开发客户方面存在途径窄、成本高、效率低等诸多困难。”甘绍宁说。

因而,面对这些问题,崂山区应抓住试验区的优势,打造知识产权专业服务新高地,围绕产业链、价值链,打造创新链、服务链,补足服务业短板;同时,促进知识产权服务对接服务需求,促进知识产权服务业迈向中高端。

据了解,自2015年12月获批国家知识产权服务业集聚发展试验区以来,崂山区全面启动试验区的建设工作,积极对接中科院、上海盛华等国内外知名知识产权服务机构及项目,着力打造集知识产权商务化、法律咨询服务等六大服务业态于一体的崂山知识产权港。同时,崂山知识产权事业的快速发展也为知识产权服务业的发展奠定了良好基础。数据显示,今年1至4月,崂山区发明专利申请量1609件,同比增长27%,发明专利授权量558件,同比增长82.4%。全区有效发明专利达4685件,同比增长34.2%,每万人发明专利拥有量达到了109件,居山东省首位。

眼光掠影



6月28日,在江西峡江县现代农业示范园种植基地,峡江农商银行信贷员来到种植大户刘义慎的种植园里,了解他的资金需求。近年来,江西省向农民专业合作社、家庭农场、种养大户等3类新型农业经营主体发放无抵押、无担保贷款,累计放贷金额186亿元。陈福平摄