

“淘宝村”电子商务物流成本现状及降低对策

——以江苏省东风村为例¹

崔颖，范林榜，刘红磊

(江苏师范大学商学院，江苏 徐州 221116)

【摘要】随着互联网普及和电子商务的发展，中国的农村地区形成了一种特殊的电子商务模式——“淘宝村”。虽然淘宝村的发展日渐成熟，但其对于物流成本的控制方面仍存在着不足之处。本文以江苏省沙集镇东风村为例，通过对其物流成本现状的研究，从而根据东风村发展中存在的问题提出降低对策，为其他“淘宝村”的发展提供借鉴意义。

【关键词】淘宝村；电子商务；物流成本；对策

【中图分类号】F724.6 **【文献标识码】**A

随着互联网的普及和电子商务的快速发展，无论是在城市还是在农村，网购都成为当下一种十分流行的消费方式，同时网络购物的兴起必然会引起一大批电商的产生。这便给原本经济落后、发展缓慢的农村地区带来了极大的发展机会，于是一大批拥有着丰富资源的农村地区便借助着自己的先天的资源优势，依附着互联网这个平台逐渐发展起来并形成了具有自己鲜明的地方特色的独特的网络经营和发展模式。江苏省沙集镇东风村就是在这样的大环境背景下抓住了互联网和电子商务发展的大潮并结合自身优势，从一个不知名的苏北小村发展成为今天的“中国淘宝第一村”“中国电子商务第一村”。近几年来，农村电子商务的发展趋势十分迅猛，其中对于物流成本的控制对“淘宝村”的发展有着十分重要的影响，因此加强电子商务企业的物流成本方面的控制对于企业的发展有着深远的意义，通过降低“淘宝村”的物流成本来达到使这些淘宝村长远发展的目的。本文便通过分析研究江苏省沙集镇东风村物流成本现状和问题并提出相应的降低对策，借此给予其他“淘宝村”更长远的借鉴意义。

1 “淘宝村”电子商务物流成本构成

淘宝村的物流成本主要指的是产品在运动的过程中，如包装、装卸、运输、储存、流通加工等各个活动中所支出的人力、财力和物力的总和。对物流成本的管理就是对物流活动中所耗费的费用所进行的计划、协调与控制。按照物流的八大功能可以将物流成本具体划分为以下八个方面，它们分别是：运输成本、储存成本、装卸成本、搬运成本、包装成本、流通加工成本、配送成本和信息处理成本。

¹ [收稿日期] 2019-03-29

【基金项目】本文系国家级大学生创新训练重点项目（编号：201710320016Z）；国家社科基金一般项目（编号：17BJY141）；江苏省社科基金项目（编号：16GLB003）。

【作者简介】崔颖（1997—），女，江苏连云港人，江苏师范大学商学院本科生，研究方向：物流管理；范林榜（1970—），男，四川内江人，江苏师范大学商学院教授，管理学博士，研究方向：物流与供应链管理；刘红磊（1988—），男，安徽泗县人，江苏师范大学计划财务处，硕士，研究方向：成本控制与管理。

2 东风村物流成本现状分析

对于企业来说，物流成本被称为企业的“第三方利润源泉”，企业可以通过降低物流方面的成本从而减少整个成本进而获得更大的利润。对于依靠互联网和电子商务发展起来的淘宝村而言，对于物流成本方面的控制是否成功成为制约淘宝村发展的重要因素。由于物流成本管理的相关概念在我国目前处于初步发展阶段，管理人员仍然把成本控制的重点放在对于生产成本等主要方面的控制上，对于隐藏在冰山下的“第三方利润源泉”——物流成本的控制缺乏足够的认识和方法，进而导致淘宝村在其长期发展的过程中无法真正做到减少成本，增加收益。

2.1 基础设施不完善，运输成本增加

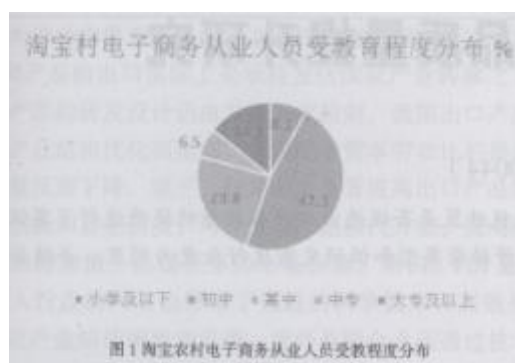
沙集镇东风村是依靠做家具网销而发展起来的淘宝村，由于家具本身所具有的笨重、难以搬运等特点，家具在运输、储存、装卸搬运、包装以及配送的过程中都需要依赖完善的基础设施和相应的物流技术水平。同时由于东风村位于江苏省苏北经济较落后的地区，运输方式单一的由公路运输承包，几乎所有的商品运输都是建立在公路运输上，单一的运输方式再加上家具自身的笨重等特点使得货物的运输成本大大地提高。东风村单一的公路运输方式、落后的运输设备以及十分有限的仓储面积等落后的基础设施都会导致产品在整个物流的运输和配送过程中耗费较高的物流成本，尤其是对于靠电商发展致富的东风村来说，更是无法从根本上降低成本，增加收益。

2.2 缺少物流合作伙伴，配送成本高

东风村的产品在运输和配送的过程中，大多都是交由快递这种第三方物流来进行，据统计，截止到 2018 年 9 月底，沙集镇的快递公司的数量已经达到了 73 家。同时物流行业的物流费用也在逐步升高，比如一张 30 千克的电脑桌发往广东，需要 80 元的运费，这就相当于产品价格的 30%-50%，如果发往中西部等偏远地区，则价格占比还要远超出这一界限。东风村在快递物流方面缺少长期固定的合作伙伴，致使在产品的运输和配送过程中所投入物流成本较高，间接导致这块地方的利润无法回流。

2.3 缺乏专业人才，成本管理理念薄弱

物流成本管理在我国正处于初步发展阶段，其概念之新颖再加上东风村位于苏北偏远地区，信息传递的速度之慢，使得东风村的村民对于物流成本控制方面缺乏足够清晰的认识。东风村中经营网店的店主基本上都是本地的村民，大多数村民的文化水平并不是很高。从图 1 可以看出，东风村村民的文化程度主要集 4 在初中文化水平，对于具有大专及以上学历水平的村民而言仅少数。对于绝大多数的店主来说，由于受到文化水平的限制，他们无法考虑到更深层次的物流成本控制方面的问题。专业人才的缺乏以及物流成本管理理念的相对薄弱导致东风村在物流成本控制方面遇到了瓶颈。



2.4 售后服务不完善，退货成本增加

售后服务不完善一方面是指东风村中从事家具网销的电商的服务水平低。在东风村，家具已经成为了村子的支柱性产业，电商也成为东风村村民增加收入的第一来源，对于整个睢宁县而言就有三分之一的劳动人口从事电商这个行业。东风村中从事家具网销的大多都是本地村民，很多村民甚至连初中都没有上过，文化水平显然不高，对于这群第一批接触电商的村民而言，与买家在网上沟通的时候可能会由于沟通方式的差异，许多原本可以避免的退货的问题便会发生，由于退换货便会产生需要买家承担的大量的物流费用，从而增加整个物流成本。售后服务不完善的另一方面主要是指物流配送人员的服务素质不高。东风村作为家具电商行业的龙头，其在网上销售的家具由于数量之多，再加上家具本身笨重的特点，出于节约物流费用的考虑，东风村的村民大多会选择韵达快递、天天快递等这一类第三方物流企业进行产品的运输和配送等。目前的第三方物流服务水平虽已大幅度提高，但暴力搬卸快递的现象依然存在，虽然东风村所生产的家具大多都是拼装家具，相比于整装家具在运输的过程中出现损坏的几率较小，但在产品运输的过程中仍不可避免地会出现破损现象，从另一方面增加了退货成本。

3 东风村物流成本降低对策

3.1 加强物流基础设施建设，降低物流费用

淘宝村物流的发展依赖于淘宝村基础设施的完备程度。完善的基础设施有助于帮助淘宝村节省物流运输费用，从而推动淘宝村物流的长远发展。东风村政府应不断加强村子的公路建设，加宽村子里的道路，重新修整道路，在公路的交汇点处适当加宽，在适当地方设置一些方便车辆掉头的掉头点都可以方便一些物流活动的进行，提高运输的效率。同时东风村还可考虑其他运输方式的建设，譬如铁路的建设等，通过多种运输方式相结合的方法来减少物流运输费用，降低物流成本。

3.2 加强与第三方物流的合作，降低配送成本

每家电商商户可以通过与村中常驻的快递物流建立长期的合作伙伴关系，达成合作协议，减少家具运输的单价费用，从而减少产品在物流的运输和配送过程中的费用。同时每家商户应同时与多家快递公司建立合作伙伴关系，从中择优选择快递公司，将选择的主动权掌握在自己手中，由于东风村的家具订单颇多，快递公司可以从中获得丰厚的利益，每家快递公司除了会给予电商商户最低的运输费用之外，快递公司之间形成的竞争关系也会促使他们在提供最低运输费用的同时尽最大的可能提供最佳的服务质量，减少快递在运输途中的暴力装卸，极大地保证了产品在到达客户手中时的质量。对于东风村的商户来说，他们便可以选择价格最优，同时服务质量也是最好的第三方物流来进行商品的运输和配送，这样既降低了自己的物流成本，同时也从一定程度上提高了物流服务的质量，保证了商品在运输中的完好性，较大程度上减少了退货现象的产生。

3.3 积极引进专业人才，加强成本管理理念

随着东风村电商事业越做越好，东风村作为“中国淘宝第一村”的名气也越来越大，有越来越多的人也比较愿意来到东风村从事家具电商方面的工作，但一些专业方面的人才却不是很多。为此东风村应积极引进物流成本管理方面的专业人才，对东风村的物流成本控制方面进行专业的指导，同时通过专业人才的培训来加强东风村管理人员及村民的物流成本管理理念，帮助东风村在物流成本方面做到更好的控制。东风村政府可以借助自己在电商方面的名声与各地高校建立合作关系，与在高校学习电子商务专业及物流成本管理专业的大学生建立紧密联系，以较为丰厚的工资薪酬、待遇和较大的发展前景和就业机会来吸引各大高校的大学生尤其是徐州本地的大学生毕业后可以到东风村帮助家乡进行更好的建设。同时东风村的电商协会也可与高校合作在东风村建立电商基地，高校的人才可以定期去电商基地对东风村村民进行成本控制方面的培训，帮助东风村的管理人员和从事电商事业的村民树立关于物流成本管理的理念，有效地掌握对商品物流成本进行控制的方法。

3.4 进行专门的服务培训，提高售后服务质量

由于电商是在网上进行商品的销售，这就决定了买卖双方无法进行线下面对面的沟通，双方唯一的沟通途径就是网络，所

以买家往往会很注重卖家的态度问题，东风村的大多数商户文化水平并不高，农村电商的客服往往是由村民们自己担任的，他们在与买家沟通的时候也许并不会注意说话的委婉程度，同时由于村民们平时也有很多工作，不可能整天待在电脑旁，导致回答问题不及时，这便很可能让买家觉得卖家的态度不诚恳，东风村很有可能因此错失很多销售机会。所以对东风村村民的网上服务质量进行专门的培训是十分有必要的。一方面，东风村的电商协会可以为此对村民进行专门的定期培训，请专家或者比较有经验的电商客服向村民传授服务的经验和网上沟通的方法，有效地改善与买家的沟通方式，提高双方的沟通效率。另一方面，东风村的电商也可以在自己家的淘宝店设立客服机器人，对于一些比较常见的问题比如发货的快速、发货时间等类似问题便可以让机器人客服来代替人工客服进行回答，客服机器人可以在人工客服未上班的任何时间回答这些常见的问题，客服机器人的设置既可以保证服务质量，有效地减少售后退货的现象，减少由于退货而产生的物流成本，也极大地方便了东风村村民。

4 结论与讨论

近年来，我国淘宝村发展迅猛，越来越多的农村加入了淘宝村的行列，淘宝村更是成为众多贫困村实现脱贫致富的重要途径。电商成为村民增加收入的主要来源，农村网络销售更是成为带动农村消费甚至提高整个社会消费水平的重要动力，在带动农村一济发展及乡村振兴方面起到了重要的推动作用。但在物流成本的有效控制上面还存在诸多问题，只有通过分析淘宝村物流成本现状，才能“对症下药”，从根本上降低淘宝村物流成本，增加淘宝村村民收入，更好地推动淘宝村物的长远发展。

[参考文献]

[1]敖铭.农村电子商务物流成本控制研究[J].乡村科技,2018(29).

[2]姜玲杰.电子商务背景下农村物流成本管理问题研究[J].农术,2018(10).

[3]傅若惠.电子商务环境下物流成本的会计研究[J].时代金融,2017(09).

[4]黄麟惠,苏锐,章育晗.“沙集模式”现状与未来发展的探讨[J].全国流通经济,2018(11).

[5]高荣强,魏世创.“沙集模式 2.0”存在的问题及对策分析[J].农村经济与科技,2017(19).

[6]李代福.我国农村物流发展的现状及对策[J].农村经济与科技,2017(13).

[7]郭承龙.农村电子商务模式探析——基于淘宝村的调研[J].经济体制改革,2015(05).

[8]刘静,李佳乐,刘常瑜.农村电子商务发展带动农村经营新模式——基于江苏省“淘宝村”的案例研究[J].安徽农业科学,2015(20).

[9]张琛.江苏省农村物流发展模式与问题探讨[J].物流科技,2015(06).