

B4 | GUANLIZHENSUO | 管理诊所

摸脉问诊 | MoMaiWenZhen

内销商品在送到消费者手中之前的渠道构建是出口企业所要面对的最大的痛

渠道构建 外贸企业的内销“艰途”

□ 安卓

“我们很怕做内销生意，以前我把厂里的眼镜拿去做内销，结账时零售商不给货款，反倒给了一批货。”对此前的遭遇，深圳亚洲眼镜厂有限公司董事长李春方耿耿于怀。

对于众多正在致力于拓展内销市场的外贸型企业来说，像李春方这样的诉苦总能引起共鸣。如国家发改委对外经济研究所所长张燕生所讲，外贸犹如“领孩子”，方便；而内销却是“养孩子”，孩子虽是自己的，但过程更加艰辛。

然而，内销对大多数外贸企业来说已经成为战略选择，而非危机之下的权宜之计。在中国外向型经济模式发生转变之际，越来越多的外贸企业

开始尝试“养孩子”，但它们面前的路绝非坦途。

内生性调整

广州市晟龙电子科技有限公司销售经理胡国慧告诉记者，外企企业缺乏的是品牌及相应的市场话语权，往往是大品牌占领了整个渠道，渠道对于新的小品牌不理不睬。而这些产品也要根据国内消费者的需求特点，来重新进行产品的定位、设计和营销。

对于这些努力拓展内销的企业来说，所面对的不仅仅是重新起步，更是对于国内经营环境的调整与适应。外销是装上箱子就可以了，而内销则要研究更多，比如如何建立营销体系，运用何种经营理念，如何融资、运用政策

便利等。

渠道构建之难

此前，出口业务面对的是国外的批发代理商，其交易批量大、回款快、交易关系简单，多数出口企业已经适应了这种交易模式，而目前国内的批发代理环节相对缺失，出口企业开拓国内市场主要依靠自建渠道或直接面对零售商。

自建渠道只适合实力雄厚的企业，对于绝大部分企业而言，借助零售平台更为现实，但国内多数零售商采购批量小、汇款慢、结算方式复杂。

最近，贝家鞋业在其旗下新建了一个用于内销的品牌 UNI，并将一

批 40 万双的鞋子铺进了沃尔玛，虽然这 40 万双鞋子相对于一年出口量 800 多万双的贝家鞋业来说杯水车薪，但王伟极其重视。

“我此前还开设了一家网店，设想在网上构建 B2C 的自有渠道，但感觉单打独斗地推广起来很难，而进入零售商渠道，他们收取的中间费用又太高，留给我们的利润空间很低，无论哪种渠道难度都很大。”

不确定的政策

对于不熟悉中国市场的外贸企业而言，还有很多不确定性，令企业感到无力。

在东莞锦泰食品有限公司董事长袁汉思看来，这种不确定性主要体现

在政策的调整上。

“事实上，一个标准的改动，往往带动这个食品线的连锁反应，从生产到上架，给企业带来很大的困扰，我们希望能够尽量减少这种无谓的损失。”袁汉思说。

同时，自主构建零售渠道所涉及的费用也令企业感到不适。王伟说，尤其是开个商城需要的租金极高，人工费也高，再加上其他的税费，“我建议政府能否对那些转内销的生产型企业给予一些税费上的帮助”。

对此，国家商务部商贸服务管理司副司长王德生近日透露，为了增加外贸型企业内销产品的竞争力，国家商务部等部门正在逐步解决内销便利化的问题。

海尔售后服务集装箱

“海尔速度”服务到家

消费者马先生在商场选购了一台海尔冰箱，回家不到 1 小时，安装师傅按照约定准时把货送到马先生家。10 分钟不到冰箱就安装到位了，并教马先生家人进行了具体操作。同时，三位师傅还给马先生家之前购置的海尔电器进行了全面检测。

风雨无阻海尔情

福州近半个月来连降暴雨，一天夜里，赵先生发现家里的冰箱无法制冷了，担心冰箱里面的东西变质，赵先生拨打海尔 4006999999 的热线电话，服务师根据约定的时间赶到了。赵先生感动地说：“风雨无阻海尔情”。

风雨无情 海尔有义

消费者张先生给家中老人购了一台海尔热水器，约好送货的时间天正好下着大雨，因次日要出差，张先生担心不能按时上门，没想到海尔服务人员冒雨按约到达，并为张先生家测电，根据其卫生间面积，提前设计，做好管路，把电热水器一次性安装到位。

上门设计 省心省力

福州三义街新村的李小姐家的海尔空调已经使用 8 年了，有一天接到海尔电话跟踪回访，对海尔空调进行维护保养。近 10 年过去了，海尔还惦记着老用户，让李小姐非常感动。当了解到李小姐准备搬新家的时候，提出可以免费到李小姐家进行设计。

海尔服务 一步到位

陈先生在福州金山购买了一套新公寓，陈先生拨打 4006999999 的热线电话，师傅如约上门对陈先生家的走线和布道进行了预先的设计，并根据陈先生新家的情况详细介绍了几款新上市的 3D 热水器以及无氟空调。经过陈先生商议，新家添置一台海尔节能防电墙热水器和一台海尔无氟空调。

(苏水良)

汽车召回新规严惩隐瞒缺陷

铃木凯泽西撞上枪口?

日前，铃木凯泽西中外有别的召回事件，让业界对国内汽车产品召回制度的关注再度升级。

在种种关注下，近日国家质检总局发布消息称，《汽车产品召回监督管理条例》征求意见稿已出台。这是自 2004 年我国开始实施汽车产品召回制度以来，在相关政策法规上的重大突破。

铃木凯泽西召回“中外有别”的情况，以后或将不再上演。

凯泽西召回凸显制度缺陷

由于副驾驶座手套箱盖会在碰撞事故中意外弹开，极有可能对副驾驶座乘员身体造成伤害，近日，铃木汽

车宣布将在全球范围召回 5107 辆凯泽西轿车。本次召回的车型产于 2009 年 10 月 13 日至 2010 年 5 月 31 日，美国市场涉及约 2000 辆。

7 月 2 日，凯泽西正式在国内上市。虽然在新闻发布会上，铃木（中国）投资有限公司总经理樽本浩司表示，本次召回车型并不涉及国内市场，但他对于产品不涉及中国市场的解释却模糊不清。

樽本浩司说，在美国召回的凯泽西与进口到中国的车辆不同。但在发布会现场，铃木向媒体提供的产品资料中却明确写道，引进中国销售的凯泽西与在美国销售的车型具有同样的品质。随后，樽本浩司为了说明问题，又举例进一步解释了为何会出现

这种不同，但仍然让人费解。

新规对厂商震慑加大

凯泽西召回“中外有别”的情况或将随着《汽车产品召回监督管理条例》的实施成为历史。

此次出台的《汽车产品召回监督管理条例》征求意见稿(以下简称征求意见稿)加强了对汽车生产商的约束和处罚力度。

首先，将国内召回的相关政策规定的适用范围扩至进口厂商。今后，在涉及召回问题上，纯进口车与国产车型将一视同仁，上述凯泽西在全球召回而歧视中国消费者的事件，或将不会再次发生。

第二，确认缺陷立即停产停售，不再像以前那样有 10 天的缓冲期。

第三，罚款额度大幅提高。征求意见稿大幅提高罚款额度。对于故意隐瞒、虚报或者以不当方式处理汽车存在缺陷的，未构成违法的将处以货值金额的 2% 以上 50% 以下的罚款。

征求意见稿还规定，主管部门有权进入生产者、进口商或者境外生产者在境内的代理商、销售者、修理者、租赁者等相关经营者的生产经营场所进行现场调查；必要时，查封、扣押可能存在缺陷的汽车产品。

召回制度仍有不足

在资深行业人士贾新光看来，此

次征求意见稿虽然加大了对汽车生产厂商的震慑力度，但在部分具体问题上，仍然存在一些不足之处。

他表示，“虽然对缺陷产品拒不召回的厂家的处罚力度加大了，但最大的问题还是没有解决，相关部门监管不力，消费者投诉无门，只能向厂家反映问题。但涉及到实际利益，问题往往在厂家这里就被掩盖了。而监管不力的另一个表现就是厂家欢迎召回，抵制‘三包’，在召回行为中厂家拥有主动权。”

全国乘用车市场信息联席会政策研究副主任王宏则认为，虽然该征求意见稿仍然存在诸多不足之处，但业界对此应该从积极的角度来看待，“这是一个进步”。 (伍雨石)

陷入“握姿门” 苹果回应:错误公式导致信号显示不稳



美国苹果公司 2 日发表声明说，iPhone4 手机信号显示强度迅速下降缘于一项“完全错误”的公式。

苹果公司近期推出 iPhone4 手机，吸引不少消费者。但一些用户投诉，手握手机外圈金属条左下角的缺口时，信号显示强度会迅速下降 4 至 5 格。一些消费者把这个缺口戏称为“死亡地带”。

苹果公司说，以格度显示信号强度的一项公式出现差错，导致这种现象。手机信号显示满格时，或许手机已处在信号不佳区域。

“信号显示骤降是因为信号良好的显示结果并不真实。”声明说。一些业内分析师说，这款手机的信号显示设置存在缺陷。当显示 5 格信号时，信号强度范围最大。从 4 格信号到 1 格信号的信号强度范围总和不及 5 格的信号范围。因此，在信号不好的区域，一旦手握“死亡地带”，即便小范围信号强度下降，也会出现信号显示强度骤减。

苹果公司在声明中为“给消费者带来焦虑”道歉。

iPhone 在美国的独家运营商美国电话电报公司已向苹果公司推荐一项公式修正方案。用户可在数周内经由互联网下载免费软件，弥补缺陷。 (佚名)



245 亿的投入，不确定的未来，8.5 代线对于 TCL 集团意味着什么？这是一个值得思考的问题。

“无论是 8.5 代线的新管理团队集体亮相，还是李东生董事长增持，都表示了我们对 8.5 代线的信心。”7 月 1 日，TCL 相关人士表示。

然而，巨额的投入，即将下行的行业周期，国外液晶面板巨头的强势，使得 8.5 代线对于 TCL、李东生本人以及整个中国家电产业，都是一个难题，但是必须破解的难题。

8.5 代线筹资难题

7 月 1 日，TCL 公布，其与深圳市政府合作的 8.5 代线项目获得广东省 10 亿元政府补助资金。

企业诊所 | QiYeZhenSuo

河北航空未来或面临高铁冲击

6 月底宣布成立的河北航空，有着 2015 年实现营业收入 100 亿元以上的宏大目标。不过业内人士担忧，如果河北航空客运重点是“邻近城市”，那么两年之内即将建成的贯穿石家庄的高速铁路网，将对河北航空带来一定冲击。

与高铁规划“撞车”

河北省政府 6 月底宣布，河北航空投资集团和河北航空有限公司正式成立。其中冀中能能源集团持有河北航空 62% 股份，四川航空集团持有 35%，原东北航空股东之一沈阳中瑞投资公司股份为 3%。

根据河北航空发展规划，2015 年

TCL8.5 代线拟投 245 亿 李东生增持难填“巨资窟窿”

这是继 6 月 28 日，该项目获得深圳市 5.5 亿多元政府补贴之后，8.5 代线项目第二次拿到政府补贴。

再早些的 6 月 2 日，TCL 董事长李东生通过大宗交易形式出售香港上市的 TCL 多媒体 1500 万股股份。每股配售价 565 港元，获得现金 8475 万港元。

TCL 以及李东生本人以及深圳市政府都在想方设法为 8.5 代线筹资。它确实是一个高投资的项目。

据 TCL 之前的公告显示，整个 8.5 代线大概需要资金 245 亿元。但是频繁的筹资以及补助，对于 245 亿的巨额投资仍然“差钱”。此前，TCL 集团拟通过定向增发筹资 50 亿元，用于建设第 8.5 代液晶面板生产线。其中，TCL 董事长李东生承诺认购 25 亿至 4 亿元人民币。“李总的认购，当然也是显示了其对 8.5 代线以及产业整合的信心。”上述 TCL 人士表示。

TCL 面临的难题，还要从整个国内液晶面板行业话语权的缺失说起。

话语权的缺失

事实上，国内企业大举进行液晶面板生产线投入，与我国液晶面板的现状有关。国内几乎所有的液晶面板尤其是用于液晶电视的液晶面板，大小尺寸都依靠进口。拿 TCL 来说，其面板主要采购自韩国三星和中国台湾友达。

在液晶电视向大屏幕发展的趋势下，国外大型面板企业掌握着最先进的面板技术，掌握着屏资源，话语权自然掌握在三星、夏普等液晶面板巨头手里。

在这个领域的话语权缺失，在今年开始的一场液晶面板行业的跨国诉讼中可见一斑。今年 4 月，戴尔、摩托罗拉以及苹果等液晶面板采购巨头共

同把液晶面板生产巨头三星、夏普、LG 等告上了法庭。

最终，美国旧金山法院认定这些面板巨头在 1999 年至 2006 年间合谋操纵价格，导致下游企业、消费者支付了高费用。LG 等 3 家公司被判支付 585 亿美元巨额刑事处罚。

这引起中国液晶面板采购企业的蠢蠢欲动。“目前诉讼我们尽量以一个客户集体面目出现，另一方也是国际的液晶面板巨头们。”负责此事的北京雷曼律师事务所律师郝俊波对记者表示。

但目前，只有三家企业已经报名参与诉讼。其中一家为深圳的大型液晶电视生产企业，另两家是成都和北京的企业。

双重的风险

为了赢得话语权的这项高额投



东航上海浦东到南京之间的航线，已经造成重大威胁。

中国民航大学航空运输经济研究所所长李晓津认为，高铁对航空业的冲击是肯定存在的，航空公司应对高铁带来的冲击，除了重点发展长距离航线外，还应考虑利用“空铁联运”来实现与铁路的协同化合作。

中投顾问流通行业研究员黎雪

资，风险却也很大。在 TCL8.5 代线募资的说明书中，明确表示了投入 8.5 代线的风险。其中，首当其冲的就是资金链断裂的风险。

“除了政府投资，目前企业通过定向增发筹集了 50 亿资金。这对于现在来说已经够用了。”TCL 人士表示。

对于以后资金的筹集，该人士表示，可能要通过银行贷款等方式筹集。据公告介绍，目前 8.5 代线厂房主体建设正在推进，预计 2011 年 8 月份投产。投产之后，是否盈利也处于不确定性之中？

“企业投入高世代线是否盈利还是要看以后的营运情况。最近两年液晶面板产业处于高成长阶段，这种成长性还有两年。”由于 TCL 的 8.5 代线要 2011 年投产，对此，张新岗表示，“这波高成长是赶不上了。”

(张玉香)

(王颖春)