

2013 易观电商盛会盘点电商行业之星

日日顺物流荣膺“最佳电子商务物流服务商奖”

3 月 27 日，被称为电商行业最高规格领袖峰会的“2013 易观电子商务年会”在北京盛大开幕。包括天猫 CEO 张勇、苏宁副董事长孙为民、当当网 CEO 李国庆、凡客 CEO 陈年、一号店 CEO 于刚，海尔商城 CEO 杨励耕等在内的众多知名电商行业领袖人物齐聚一堂分享对中国电商行业的独到见解和看法。会上，备受瞩目的“年度“电子商务行业之星也重磅出炉。三大类行业奖项各有归属，天猫、京东商城、苏宁易购等分享最佳平台运营商、最佳传统企业转型网商等奖项。而来自海尔集团旗下的商业物流集团日日顺物流则凭借其在物流服务这一电商“最后一公里”的完美表现独家荣获 “最佳电子商务物流服务商大奖”。

电商“最后一公里“的尴尬

“买给孙女的圣诞礼物，元旦过了还没送过来。”在今年全国人大举行的记者见面会上，商务部部长陈德铭在回答记者关于网购的话题时坦言自己也遭遇过快递不给力。物流服务作为网购难以突破的瓶颈被推至风口浪尖。

事实上随着互联网的迅速普及和电子商务的蓬勃发展，网购作为一种越来越普及的消费方式，给人们的生活带来巨大变革。但是不可否认的是，由于线下物流服务的发展远远滞后于线上电商的扩张，由此带来的高投诉率，快件延误、包裹丢失现象时有发生，物流已然成为电商发展的主要掣肘。中国电子商务研究中心新近发布的《2012 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示，2012 年度全国各地用户的

电子商务投诉达 93600 起。除了小额网购投诉成为投诉热点外，大家电网购体验不佳也成为重点问题，尤其是配送服务的满意度只有 21.3%。

专家分析认为，目前的电商在网站运营方面已经做到了最优化，但是在物流服务这一最接近消费者的“最后一公里”问题百出。目前占据国内物流市场 90%份额的是中小型物流企业，小、散、乱的行业特征很难满足高速发展的电商行业对物流配送服务大规模、专业化的要求。尤其是在家电家具等大件物品上，相比于小件商品，冰箱、空调等产品因具有易损、不可拆分、体积大等特点，给运输带来更多不便。无独有偶，家电售后的专业性和复杂性也让物流从业人员无从着手，于是家电网购中的送货不上楼、送到不安装、送货区域有限、售后无服务等问题愈发严重。

为突破这些掣肘，目前一些电商开始着手自建物流。然而自建物流一方面周期太长，短期内无法迅速成型。另一方面自建物流的成本巨大，需要投入巨额资金，这也另绝大多数电商企业望而却步。电商发展似乎陷入了“最后一公里“的尴尬处境。

“四网融合”日日顺物流跑赢“最后一公里“

作为互联网时代领先的服务品牌，日日顺物流一直致力于为消费者提供精准快捷的网购体验。以用户的个性化需求为中心，通过互联网、物流网、服务网、营销网四网的高度融合和深度耕耘，最终打造了用户服务最后一公里的完美体验。通过十几年的耕耘，目前日日顺在全国建立了 7600 多家县级专卖店，26000 个乡镇专卖店，19

万个村级联络站，在中国 2800 多个县建立了物流配送站，布局了 17000 多家服务商。对三四级市场也实现了如同一二级市场一样的无缝覆盖，真正做到了“销售到村，送货到门，服务到户”。同时，依托 83 个 TC 库房和超过 6000 个星级服务中心，日日顺物流的配送速度得到了前所未有的提高。全国共 2800 多个区县，日日顺目前已经实现在 1500 多个区县实现 24 小时内限时达，在 460 个区县实现 48 小时内送达。真正实现用户在网上点击下单后即可让快速享受到一站式家电解决方案。

此外，针对消费者购买家电对物流配送的不同要求，日日顺物流提出了精准的解决方案，实现鼠标一点，送货到家。新婚夫妇布置新房着急置办家电，通过“24 小时限时达”确保今天下单明天即可到货安装。白领工作繁忙，网上淘到心仪的家电，但上班或出差不能请假收货，日日顺物流提供“按约送达，送装同步”的服务，解决消费者以前送货和安装不同步需要多次预约请假的烦恼，保证一次就可以安装到位，省时又省心。身在外地，想给远在他乡的父母亲人买台家电尽份爱心，再不用担心送不到的问题。日日顺物流可以帮你满足心愿，实现异地送货，进村入社区，上楼入户，送装一体，一站式服务，突破了家电配送区域局限性，让更多的消费者可以享受网络带来的便捷和体验。日日顺在完善物流配送体系的同时，不断建立的创新服务成为了行业领先标准的缔造者。例如去年双十一，日日顺物流仅用十五分钟就将光棍节首台大家电就被送到用户家中，并同步安装调试完毕。而最具突破意义的是，截至 11 日下午 5 点，17 个小时黑龙江、新疆、西藏、海南、四川、云南等全国各地的 5000 多个订单都已完成配送安装，刷新了大件物流的速度。

家电产业专家罗清启表示，电子商务的本质不在于网店，而在于线下的物流配送体系，电商企业只有为用户提供线上线下一体化的完整服务才能赢得消费者的认可，在这其中物流配送起到了关键作用，日日顺物流推出的按约送达、送装一体化服务为大件家电网购树立了一个新标准。

大数据时代下的开放平台

凭借日日顺四网融合的坚实基础，目前日日顺物流已经为网购大件产品搭建了一个开放的平台，它强大的配送服务能力也迅速吸引了一些国内外知名品牌的目光，除了海尔、亚马逊、物流宝、创维、惠而浦、三洋、国美、重庆商社等企业纷纷与日日顺物流建立了合作关系。日日顺物流负

责人告诉记者，日日顺物流未来的目标是网购大件商品提供一个开放性的物流服务平台，为消费者打造一个全流程的无忧体验。专家认为，清晰的战略目标背后是大数据时代信息技术的深刻变革。大数据技术的战略意义不在于掌握庞大的数据信息，而在于对这些含有意义的数据进行专业化处理。因此大数据时代下，大件物流要解决最后一公里竞争力，物流行业必须要进行智能化和信息化的改造。并且要时刻关注用户体验，反过来倒逼物流体系的建设。正如日日顺物流坚持的，从卖产品到卖服务的转型路程当中，再到如今的大数据时代，日日顺都是在持续不断的加强用户的良好体验，并将持续的以用户体验为中心，创建一个虚实融合的，智能化、信息化的全新商业模式。

嘉奖通报

- 一、嘉奖对象： 济南 HK120310

泰安市鼎立电器有限公司 李善普
- 二、闪光点：

用户至上，为用户着想，用实际行动让用户满意，创网单服务创新奖
- 三、优秀事迹：

2012-10-17 上午，我网点接到网单信息派送来冰箱，与用户联系好上门时间后，按照流程安排服务人员为用户配送机器，我网点服务人员李善普等服务人员一起带着上门，大约半小时后，服务人员主动要求帮用户把老人送到医院，等把用户老人交顿好后，老人有些好转，服务人员下午与用户约好时间，再次上门为用户上门拆箱试机，详细认真的讲解使用知识和安全常识，用实际行动为用户创造了一次感动。

用户以及家人在享受到此次“非常”服务后，在网上写下了对海尔服务的评价：“最让我感动的是泰安网点李善普那天送货时，正好赶上我家老人身体不适，帮肚子脱水，海尔服务人员竟然开车帮我把老人送到了医院，真是想不到海尔产品好，里 务好，人品更好。海尔真是活雷锋啊！服务人员送货轻拿轻放，小心翼翼，服务态度非常好”，上网证上叫李善普的服务人员很有耐心，调试安装非常到位，讲解的也 非常细致，最让我感动的就是他帮我家老人送到了医院，做好事不求回报！我马上报纸给这小子表扬，也希望海尔领导能给这小子表彰一下，让大家都知道这件 好人好事！谢谢海尔！！我还会光顾的，一如既往的支持海尔！！”
- 四、激励机制：

此创感动案例计入10月份网单服务十大优秀案例，按照奖励机制对泰安市鼎立电器有限公司服务人员李善普奖励2000元（奖励分配原则：服务人员与网点80/20）。
- 编制：

技术支持：

审核：

批准：

好评案例								
序号	工单号	用户	用户评价	所属工贸	服务商	网点代码	服务人员	用户感动服务亮点
1	WD121221360371	孙嗣	非常感谢海尔对客户的服务。前些日子在聚划算上面看到海尔这个冰箱，海尔 1 月 1 日售后打来电话，说冰箱到了。我家是 6 楼，两个售后人员非常非常的辛苦搬了上来，全程安装非常有礼貌，也让我这 1700 百元花的，心里非常暖和，我信赖海尔。	长春	梅河口市东街鹏程家电维修部			1.上门及时，速度快；2.背洗衣机到六楼 3.免费打墙孔，用户满意。；4.专业安装 5.讲解使用方式；6.安全测电 7.帮用户使用用户家的其他产品
2	WD130125425455	罗先生	给海尔服务及产品全 5 分。1.从发货起就一直有短信提醒；2.安装人员到家工装整洁，技术熟练，更感动的一点，临走时，安装人员还将现场的清理干净并将杂物带下楼去。长沙的天气很冷的，这次网购海尔的服务狠狠地暖和了我一把！	长沙	长沙市开福区栗佳电器维修部			1.服务人员态度好，讲解使用方法 2.克服天冷天气安装空调 3.小心翼翼安装，不弄脏、不刮伤墙面。
3	WD130124423548	马巧梅	由于我本人在县城上班，洗衣机需要配送到我老家玉龙镇，听我母亲说我本次购买的海尔商品是由盐亭开益网点尚小云师傅配送，我家在 7 楼师傅一个人背上去安装的，师傅很累连口水都没有喝，对师傅这样的服务态度我很感动，海尔售后的服务真的是太好了！	成都	盐亭县开益电器有限责任公司服务分公司			1.上门及时，速度快 2.根据用户需求时间上门安装，中午饭未吃就服务用户 3.安装动作娴熟，指导操作耐心
10	WD121219350086	李勋	在网上买了这么久的东西，这次碰到的服务是最感动的一次，因为我家楼梯比较窄加上那天又下雪，送货师傅不小心崴了一下，我说要给他帮忙，他连称谢谢不用，一口气帮我把机器背上 6 楼。当时我非常感动，一直听说海尔的服务是全国最好的，今天真的见识到了。	长沙	祁东县音屏电器家电服务中心			1.送货及时，速度快 2.用户加班，在用户家等待 2 个小时无怨言 3.规范服务，不喝用户加水、不吸用户家烟 4.傅也不厌其烦的讲解，只到我们会操作为止。 5.克服恶劣泥泞道路准时上门。

日日顺荣获《环球企业家》2012 年度商业模式创新典范奖

2012 年 12 月 19 日，由《环球企业家》杂志和德勤中国举办的“2012 年环球创新盛典”在北京盛大举行。备受瞩目的“2012 年度创新榜”各奖项重磅出炉。日日顺连同阿里巴巴、小米科技共同摘得“2012 年度商业模式创新典范奖”。

据悉，“商业模式创新典范奖”是为表彰各行业在商业模式和产业创新方面做出突出贡献的企业和品牌，激励更多的企业和商家通过使用新的方法、新的流程提供出更好、更快的产品和服务。评委团一致认为海尔的日日顺通过以用户体验为

中心，打造四网合一的物流平台，实现了开放式的大件物流服务，将服务转化为可变现的商业模式和商业价值，产生了新的商业模式，孕育了新的产业，对人们的生产生活方式产生了重大影响，在行业内起到了典范作用。

作为承载海尔由制造业向服务业转型的日日顺，致力于用互联网的思维打造国内第一个大件物流全流程解决方案提供商。网络时代，送不到、送得慢、多次上门、不入户、不安装等“最后一公里”的问题尤为突出。日日顺凭借优质的产品和服务引领

市场，做到“按约送达，送装同步”，凭借“最后一公里”的优势抢占到一个新的战略制高点。日日顺物流目前已成为中国最大的全国性物流网络之一，尤其在三四级市场具备绝对优势。在深度上，日日顺在全国建立了 7600 多家县级专卖店，26000 个乡镇专卖店，19 万个村级联络站，在中国 2800 多个县建立了物流配送站，布局了 17000 多家服务商，真正做到了“销售到村，送货到门，服务到户”。在广度上，经过十几年的发展，日日顺物流目前在全国有 3000 多条客户配送专线，6000 多个服务网点，在全国

串成一张送装同步的网，无论用户身在天涯海角，都能实现在本地下单、异地送货，配送范围达到了前所未有的广度。在速度上，依托 83 个 TC 库房和超过 6000 个星级服务中心，日日顺物流配送速度得到了前所未有的提高。目前已实现在 1500 多个区县实现 24 小时内限时达，在 460 个区县实现 48 小时内送达。真正实现用户在网点击下单后即可让快速享受到一站式家电解决方案。

攻破互联网时代难度最大的大件物流运输配送，日日顺取得了了立竿见影的

成绩。11 月 11 日一天，海尔天猫旗舰店获得近亿元的销售额。在巨大的订单压力下，日日顺物流却有条不紊：第一个订单从客户支付尾款到送达只用了十五分钟。即使是三四线市场甚至偏远山村，时间也没成为阻碍。11 日下午五点，日日顺已经完成新疆、西藏、海南、四川、云南等偏远地区在内的 5000 多个订单配送安装，网购再无后顾之忧，备受网友和业内好评。专家认为，成功突破大件物流运输配送大考，日日顺未来有望成为互联网上的新巨头平台企业。

