

转型升级 **有实招** 29

合丰科技:打造服务外包平台

——聚焦服务贸易新业态之一——

编者按:今年1至7月,我省服务贸易出口达130.60亿美元,同比增长34.69%,占全省外贸总额的近十分之一。服务贸易和服务产业将在我省经济转型升级中扮演越来越重要的角色。有专家指出,当前全球经济竞争的重点正从货物贸易转向服务贸易,对于正处在转型升级关键时期的浙江而言,服务业的助推作用也将日益显现。今起,本报推出一组报道,以各个领域内“有个性”的企业为案例,为读者详解浙江服务贸易发展的最新动态和亮点。

记者 刘乐平 通讯员 叶慧

本报讯 美国客户打电话订餐,位于金华的接线生通过海底光缆承接业务帮助客户订餐——这是合丰信息科技(金华)有限公司成立后的最初商业模式定位。不久,在订餐的基础上,合丰开始为数万家美国餐馆提供印刷品设计服务。再之后,服务延伸到为美国餐馆提供会计服务……

在合丰网络平台的基础上,该公司衍生出帮助中国制造业进入北美的商业构想。浙江共有年出口额500万美元以上的企业4.7万家,他们的产品一度以价廉等优势行销全球。以此占领优势地位的浙江制造,在未来的发展道路上,是否能构成自己的核心竞争力?金华合丰总经理孙宇烽认为,得益于互联网的发展,各种电商形态不断涌现,以服务外包为载体,整合制造和服务,将有助于浙江制造形成新优势,走出新路子。

打电话开始的生意

凌晨,在金华市金东区信息产业基地机房里,电话声此起彼伏。从美国打来的咨询电话,从金华打到美国的推销电话……在来来回回的沟通中,一笔笔跨境生意就此敲定。

电话里的生意是怎么谈成的?原来,合丰科技制作的电视购物节目在美国麒麟电视台播放后,消费者拨打电话订购,通过海底光缆通信技术,金华的接线生接听电话,与消费者进行沟通。订单达成后,再由合丰在美国的仓库给消费者发货。

合丰信息科技(金华)有限公司总经理孙宇烽介绍,美国的电视购物非常规范,信誉度高,是当地主要的直销模式。“金华企业制造的产品,包括家纺用品、小家电、小工具等日用百货都很适合通过电视购物进行销售。”

孙宇烽称,合丰科技的“母公司”在美国是“卖菜的”。美国合丰



图为美国合丰集团的仓库。

集团是美国东南部最具规模的亚洲食品用品供货商,服务超过12000家中餐馆。该集团还在北美地区拥有20家大型仓储基地。

“产品是中国制造,销售是在中国通过电话完成,购物节目内容制作也是在国内,配送我们从美国仓库走”,孙宇烽说,通过这种模式,已经有婺州窑的瓷器、义乌的饰品、永康的煎锅等产品陆续亮相。

这种模式始于2004年,合丰集团开始到上海建立离岸外包中心,当时招聘了近200名员工,他们的任务是通过电话与合丰集团服务的亚洲餐馆进行沟通。“把这块业务转移到国内是为了节约成本”,孙宇烽透露,因为人力成本的优势,光这一块可节约三分之二的成本。

后来,合丰集团又在福州建立了外包中心,转移的原因,同样是节约成本。

从点餐到“金华账房”

2010年底,合丰选中金华,合丰信息科技(金华)有限公司开始运营,招聘了近200名员工,他们24小时用英语与餐馆及消费者进行沟通,完成数以万计的配送、订餐服务。

合丰科技在美国的母公司掌控着全美数万家餐馆的物流配送服务。设在国内的大型呼叫中心,每天及时与消费者沟通,了解消费需求与动态。这些信息的价值被合丰科技不断衍生出新的业务。

比如,为美国餐馆提供印刷品设计服务。基本的菜单、招贴画、DM广告单等印刷品是餐馆里常见的印刷品,根据合丰的市场调研,在美国,每个餐馆每年至少消

耗800美元以上的印刷品。而合丰服务一万家以上的餐馆,这个市场有多大不言而喻。

“我们手上有大量客户资源,可以直接与餐馆联系,销售印刷品。”合丰科技的模式是:通过金华的接线生电话销售产品,之后合丰根据客户的要求,请国内设计师设计好图案,印刷环节则在美完成。孙宇烽解释,“生产环节,纸张、油墨,设备美国比中国便宜,国外贵的是设计、售后这一块。”

对客户来说,这种新颖的服务方式不但省事,而且省钱。因而,这一业务推出后颇受餐馆老板的欢迎。

类似的还有会计业务的外包。合丰科技培训国内会计师,教会其使用美国的财务软件,从而将美国餐馆的做账、报税等会计业务交由国内的会计师来承担。孙宇烽介绍,在美国一个会计师服务20家餐馆,收入约为8万美金。在中国,这个数字只有四分之一。金华合丰今年3月开始的这一新业务,目前销售收入已达600万元。

接下去还做什么?孙宇烽说,一切皆有可能。“我们所有的新业务都是源于对现有客户资源的再度挖掘,站在全球的视角,形成一个全球产业链条,在最合适、成本最低的地方采购不同的物品,进而降低成本优化供应链。”

集成海外发包任务

因为不断调整的商业模式,金华合丰被誉为“一条生猛的商业变色龙”。

时下最热门的跨境电子商务,国际物流是其短板之一。从国内通过国际物流快递包裹,时间

长,成本高。正是看准这一点,背靠母公司合丰集团强大的物流仓储能力,合丰科技把业务的触角扩展到了跨境电子商务领域。

第三方仓储物流整体解决方案自从去年12月推出以来,已经为杭州多家跨境电商企业服务。杭州全麦电子商务有限公司价值数百万元的货物都是从合丰的仓库发货,每天都有数百单出货量。孙宇烽很看好仓储物流“落地”业务,“跨境电商要有大发展,肯定要在当地有自己的仓储,这正是我们的强项。”

另外一个针对中国制造的售后服务和售后服务整体解决方案。孙宇烽深谙美国人的消费心理,“美国人买东西,特别重视售后服务,不管买了啥,都要有人对售后服务负责。”合丰推出的业务是,沟通美国消费者和中国制造商。

具体做法是,通过跨境电子商务销往美国的商品,贴上有关售后服务的标签。美国消费者有任何问题,可以拨打上面的电话,由合丰科技代为提供售后服务。或者,通过技术手段让美国消费者的电话直接连接到制造商那里。

“未来的中国制造要想做大做强,必须要在海外建立自己的销售体系、营销渠道”,孙宇烽说,未来希望建立一个围绕合丰平台搭建起来的电子商务、服务外包生态圈,这个圈是开放的,合丰要做的只是提供服务并以此赢利。

孙宇烽透露,合丰正在打造一个服务外包集成平台,把海外各类平台上的发包任务搜集起来,集成到国内平台上。然后由合丰成立项目小组,指导中国公司接包服务。

记者手记

一切皆有可能

刘乐平

这是一个真实的场景。美国人通过统一的热线电话订一份快餐,接电话的是大洋彼岸中国的客服人员,他看到的菜单是由中国设计师设计、美国印刷厂印刷,他享用的美味则是由中国出口的原料和作料烹制而成,为他提供服务的那家餐馆的账务也是由中国会计师承担……

你是不是要惊呆了:这真是一个经济全球化的时代!是的,如你所闻,当今世界的经济活动分工已经细致到这个地步,其间合作也越来越紧密,而当越来越多的增值活动超越国家边界,就形成了全球价值链。

本文的“主人公”合丰信息科技(金华)有限公司,其商业模式说白了很简单,就是在最适合、成本最低的地方采购不同的物品,进而降低成本、优化供应链,进而整合全球资源为我所用。在当下这个全球经济进入以服务为主导的全球价值链时代,服务外包在全球价值链布局、分解、重组与治理中的地位日益突出。

对于谋变中的浙江制造,抑或浙江外贸而言,认识到服务外包的价值,并充分利用之,对自身的转型升级有着一定的现实意义。比如,借助外包企业设在国外的仓储设施,中小企业可以便利地开展跨境电子商务零售,从而绕过中间商,直接触达国外消费者;又或者,在国外注册品牌,并提供售后服务(更加符合国外消费者的心理),这一切都可以外包给专业的公司去做。

背靠美国母公司的合丰科技就是这样一家专业公司,提供的服务外包项目从最常规的呼叫中心到海外仓储,乃至品牌注册、售后服务等等不一而足。以全球产业链分工为立足点,在商业世界瞬息万变的环境中,合丰可以不断地变换角色,捕捉住每一个商业机会,堪称一条生猛的商业变色龙。

对于未来可能涉及的业务,尽管孙宇烽声称“一切皆有可能”,不过他也表示,“不论合丰怎么变,它的定位始终是围绕两个基本点,一是搭建精细化的电子商务平台,二是国际化的服务外包平台。”

财经微观点

根治土地出让金问题



治理土地出让金问题,不仅要解一时之弊,更需要着眼长远。把改革进行

下去,土地出让金积弊自可迎刃而解。要把治理土地出让金问题与正在深入推进的财税体制改革结合起来,尽可能实现地方财权和事权的相对统一。一旦地方能够获得长期稳定、与其管理事务相当的财政收入,那么对于土地财政的依赖度就会减轻,土地出让金专户专用、阳光化使用的环境就可形成。土地出让金问题还反映出加快修订预算法的现实需要,能否让人大对基金预算实施全程监督,土地出让金将是一个重要考核标准。土地出让金存在的问题也呼唤着地方治理的优化。在地方获得更多财权的前景下,怎样让权力得到规范,怎样提高地方花钱的决策水平是一个重大课题。明确事权,同样是深化改革的重要内容。

3D打印将加速发展



未来我国3D打印产业将加速发展,主要驱动力有两个:一是3D打印的成本会逐步降低。随着国外优势公司2014年大量专利到期,进口3D打印设备的价格有望明显下降。目前,一些家庭用的进口3D打印机售价在万元左右,一些类似于复印店的3D打印体验馆已经出现在不少城市的街头。二是3D打印的材料越来越丰富。与设备相比,3D打印材料某种意义上更为重要,因为它直接决定3D打印应用行业的宽度和深度。近年来,除了传统的金属、石膏和树脂等材料,新的3D打印材料不断涌现,数量已从过去的100多种扩展到近1000种。

百事追逐媒体化



今天的百事卖什么?当然是可乐!但这不是完全的答案。当百事制造出微电影《把乐带回家》,集全球顶级球星的百事足球盛宴、全明星音乐片《SHAKE YOUR BODY》,以及百事天猫平台上的各种潮品时,百事已是一家媒体化的快速消费品制造企业,它通过社交化、新闻、趣点,鼓励80~90后主力消费群体实现渴望,正在形成一个“渴望就现在”的圈子。

明星代言就该严管



日前,广告法修订草案提交第十二届全国人大常委会第十次会议审议。草案规定,广告荐证者不得为其未使用过的商品或未接受过的服务作证明。这意味着,今后明星代言相关产品,必须自己先使用过,否则不得代言。如果明星做虚假广告,将承担法律责任。这样的规定符合平等的精神。明星代言所得的报酬终将转嫁到消费者身上,这就相当于从消费者处得到了利益。根据公平原则,代言者就须对消费者承担一定的义务,这种义务最低程度也应该是保证自己所宣传产品的品质。明星们对一件产品下结论的前提至少是自身使用过,那些连产品都没见过或没用过,就敢在媒体上大肆赞扬的行为应当受到严厉惩罚。

预算法大修引领新一轮财税改革

据新华社北京8月31日电
记者 高立 韩洁

酝酿十年,跨越三届人大,历经四审,素有“经济宪法”之称的预算法终于完成首次大修。

十二届全国人大常委会第十次会议31日表决通过了修改后的《中华人民共和国预算法》,法律将自2015年1月1日起施行。专家认为,预算法是财税领域的“龙头法”,修改的新法无疑将引领新一轮财税体制改革开启大幕。

2013年年底,党的十八届三中全会部署了新时期深化财税体制改革的蓝图,日前中共中央政治局会议又审议通过了深化财税体制改革总体方案,新

一轮财税体制改革已然箭在弦上。然而,这轮改革要想在深水区有所推进,必须修改预算法先行。

“预算法不出,新一轮财税改革无法推行。”北京大学法学院教授刘剑文说,重大改革要于法有据。只有预算法修改取得突破,预算改革才能依法推进,而预算改革是新一轮财税体制改革的“先行军”。

预算法的首次大修历时十年,过程曲折,凸显改革的复杂与艰难。刘剑文认为,其根源在于一系列改革难题,如预算公开、地方债、转移支付制度改革、预算管理和监管等最初在改革方向上难达成共识。

如今,随着时间的推进,越来越多的改革共识补充入预算法,新预

算法也必将成为倒逼财税改革提速的重要制度保障。

预算法牵涉到国家十多万亿元巨额财政资金的管理问题。财政部数据显示,2014年国家一般公共预算收入超过13.9万亿元,支出超过15万亿元。

与现行法相比,修改后的预算法在明确立法宗旨、细化全口径预算管理、预算公开制度、赋予地方政府有限发债权,以及完善预算审查、监督、强化预算责任等方面都有明显进步,突出未来全面规范、透明预算、提高效率的预算制度改革方向。

进一步明确立法宗旨被认为是新预算法的一大亮点。修改后的预算法明确,立法是为了规范政府收

支行为,强化预算约束,加强对预算的管理和监督,建立健全全面规范、公开透明的预算制度。

“这样的表述与深化财税体制改革新增加限制预算调整行为。”中国社科院财经战略研究院财政研究室主任杨志勇说。

新预算法的另一个亮点是,更加详细地规范了预算编制和调整。预算法新增条款限制预算调整行为,并详细规定如何编制预算调整方案。此外,还对未按规定编制、调整预算等行为,引入“追究行政责任”的惩戒规定。

预算公开首次入法也受到普遍关注。“透明预算是建立现代财政制度的重要内容之一。预算公开的内

容具体而细化,有助于增强公民对政府活动的知情权和监督权。”财政部财科所副所长白景明说。

如何规范地方发债在预算法修改过程中备受瞩目。十八届三中全会决定提出,要建立规范合理的中央和地方政府债务管理和风险预警机制。

专家指出,修改后的法律中关于国务院限额发债的规定,改变了过去的做法,开前门堵后门,给地方债上了“紧箍咒”,为防范地方财政风险,值得肯定。

基于以上种种,新预算法的颁布受到普遍期待。杨志勇表示,预算法修改,广泛吸收财税改革经验,融入财税体制改革总体方案基本精神,必将对财税改革起到保驾护航作用。