

温州人经济研究中心

要 报

2013年第10期

(总第16期)

浙江省温州人经济研究中心办公室

2013年12月11日

※ 加快温州市电子商务发展的对策建议

加快温州市电子商务发展的对策建议

一、温州市电子商务发展现状

今年 8 月，市委十一届四次全会提出，把“以电子商务为主的网络经济”升格为加快转型升级的“一号新产业”。电子商务是指以网络为平台，利用先进的信息技术和通讯手段开展经济活动的一种全新商务模式，相对于温州人独有的市场营销网络，能更有效地降低社会经营成本、提高社会生产效率、优化社会资源配置。在网络经济中，企业必须适应新的营销环境，采取全新的竞争原则和策略，才有可能加速企业转型升级。

目前，电子商务按照交易对象分类，有 B2B（企业对企业）、B2C（企业对消费者）、C2C（消费者对消费者）、B2G（企业对政府）、C2B（个性定制）、O2O（在线支付线下商品或服务，再到线下去获取货物或服务）等，其中 B2B 还可以分为综合 B2B、垂直 B2B 等模式。温州网商主要在淘宝网及其他 B2C 平台从事网店经营活动，不少企业正在涉足垂直 B2B 和 O2O 等。业内人士分析，结合温州的制造业优势，打造基于产业链优势的垂直 B2B、发挥本地深度体验优势的 O2O、按需定制的 C2C、借助网商网络和外贸优势的跨境电商贸易等，是制造业转型升级的重要方向。此外，利用金改东风和民间资本优势的互联网金融也值得尝试。

温州最早一批网商成长于 2007 年前后，2011 年后出现爆发式增长。据市商务局统计，目前，我市从事电子商务的各类主体近 4 万家，目前约有 20% 多的企业已开始电子商务应用，约有 12 万人在淘宝网从事相关网店经营活动，带动就业约 50 万人。今年 1 至 9 月份，温州市实

现网络零售额 260.6 亿元，占全省总额的 10.57%，超过去年总额 186.7 亿元，在全省仅次于杭州、金华，位居全省第三（总量指数：杭州 5.51；金华 2.31；温州 1.18）。近三年，温州网络零售额增长率均保持在 50% 以上。

二、温州市发展电子商务的主要问题

在发展电子商务方面，温州依托轻工产业聚集优势和实体经济基础，在起跑阶段占得一些先机。但与北上广杭等城市相比，温州的电子商务仍存在差距，迅猛发展的势头背后，电商企业受传统观念、人才、资本、物流、平台等多重制约。

（一）我市发展电子商务的优势

网购商品原产地优势，温州有雄厚的轻工业制造基础，拥有原产地特有的供货与价格优势；传统商贸网络优势，全市有 245 万温商在国内外创业经商，在全国地市级以上城市成立了 237 家温州商会；网络基础设施优势，温州手机用户 920 万，智能手机用户 488 万，排名全省第一，温州 4G 实验网已覆盖 3 个主城区，并拥有滨海大数据与云计算中心；“先试先行”政策优势，温州目前获得了金融改革试验区、首批国家智慧旅游试点城市等“牌照”；市委市政府高度重视与扶植及温州人创新精神优势……这些优势条件都将为温州发展电子商务作重要支撑。

（二）我市发展电子商务的不足

1. 认识不到位导致行动偏差

电商业界有一种共识：发展电子商务，最迫切的是要改变思维模式。如今，互联网正在改变我们的生活习惯和商业模式，所以无论是

政府还是企业，都必须用互联网思维看问题，尤其是企业，要用互联网思维来构造整个公司发展的架构和商业模式，以及新客户的布局、老客户的维护。

目前，温州企业开始意识到要将互联网思维运用到企业中，但还不够灵活。而作为顶层设计者的政府官员，很多人表示没有过直接网购的经历。对电子商务认识不足将导致行动的偏差，比如政府出台的扶持政策不能完全满足企业的根本需求，企业制定的电商策略不以网络消费者的内心诉求为主要出发点等。

2. “宏观分析”缺乏有力的数据支撑

超过 350 亿的“双十一网购狂欢”让我们看到的不仅仅是消费的互联网化，更要意识到电商大数据时代的到来。电商想要得到更好的发展，肯定离不开数据的支持，针对大数据进行深度的分析和挖掘，将为电商企业创造巨大的商机。

但温州上至政府下至企业都表现出对电商数据的“饥渴”，出现“各个职能部门、淘宝、京东，汇总起来也难理出一个准确的数字”的情况。目前官方发布的很多与电商相关的数据，都是笼统的，无法深究数据背后透露出的行业、企业、消费者的变化。

3. 电子商务人才奇缺、供需信息不对称

有业内人士推断，今年温州电商行业的应用型人才缺口约 10 万名，若接近 4 万电商主体来算，平均每家缺人 2.5 个，而且随着电商业务的发展，缺口还在扩大。温州人力资源网后台数据印证了这一点，2011 年共有 264 家企业登记招聘电商人才 885 人，平均缺人 3.4 个；2012 年则有 572 家企业招聘此类人才 1609 人，平均缺人 2.8 个；2013 年截至目前有 690 家企业表示有 2257 个电商岗位缺人，平均缺人 3.3 个。

有媒体调查发现，视觉设计师、网店运营、营销推广、摄影摄像等应用型人才“奇货可居”，此外，企业还特别需要复合型人才来为企业“掌舵”。

一方面是网商极度缺人，一方面是温州高校培养人才的后劲不足并且双方缺少有效对接的平台，造成人才供需双方信息不对称。从有关数据来看，目前温州 6 所高校都设有电商类培训内容，但每年培养的电子商务专业人才不过 500 名，还是以专科层次为主，远不能适应温州市场的需要。

4. 受到资本、物流、平台等因素的多重困扰

开网店前期所需投入的成本不高，吸引了草根创业者扎堆进入，殊不知后续营运也需要大量的资金投入。然而温州网商多以小微企业及个人为主，往往没有可供抵押的固定资产，而银行边缘化。“中小网商多融资难”呼唤适合电商发展的贷款产品出现。

另外有调查显示，江浙沪地区的快递均价为 2-3 元不等，而温州约 4 元甚至更高，而实际上快递行业的利润却在摊薄，主要原因是温州的土地、人工等成本都相对较高。高物价成本、交通环境差等问题最终反映到网商的售后服务上，拖了网商的后腿。

温州有企业参加天猫双十一促卖了 7000 万元，但广告费抽走 700 万元、佣金 300 万元、2.3 亿元的货品滞销，据多数企业反映，当天备货有一半多最终都成了库存。目前，温州网商主要利用淘宝、天猫、京东等平台开展互联网交易，但无奈规矩总掌握在别人手中，没有自主权。

三、温州市电子商务发展对策研究

《温州市人民政府办公室关于加快电子商务发展的实施意见》中提出，到 2015 年末，努力打造完成电子商务“1234”工程：即建设一批电子商务总部楼宇；创建两个电子商务产业园；搭建行业电商联盟公共服务平台、技术支撑和人才培养服务平台、物流公共服务平台等三种公共服务平台；完善网络、信用、物流、宣传推广等四大配套体系。这个目标是切实可行的，但就目前开展情况来看，仍缺少一套快速有效落实的执行方案，就此我们提出几点关于平台建设的意见和建议，以资参考。

（一）搭建人才培养交流服务平台

电商人才奇缺问题在全国范围内普遍存在，根本原因是这个行业发展太快，人才根本来不及培养，而且各地的高校及教育机构对该科目的教育还停留在老理念，且缺乏实践性，人才脱轨严重。目前市面上充斥着各种各样的电商课程、微信微博营销课程，但 99%不能帮助企业解决实际问题。

培养一支能适应且有助于温州网络经济发展人才大军，需要政府、企业、个人各方面共同努力。而从政府角度，首先要加强对电商教育市场的重视，其次要着力打造一个人才培养交流服务平台。

该平台的最主要功能是实现人才供需信息的对称流通，下设招聘、服务外包、培训等板块，将全市对电商人才供需方面的信息吸纳到平台中。如此，前台可实现电商人才及业务资源的合理利用和有效流通，后台可掌握各项资源的流通数据，为下一步政策的制定提供参考依据。另外，在培训方面，需引入优质师资和系统专业的培训课程。

通过这个平台不仅能引进和留住高端人才，还要能快速造出优质

的本土电商人才，真正为温州打造出一支“网络经济大军”。

（二）构建温州网货集中展示交易平台

中国小商品城内的 7 万个商铺借助“义乌购”集体“网售”，对温州是有借鉴意义的。每位入驻市场的商铺都将免费获得一个‘义乌购’上的虚拟商铺，虽然目前以网货展示功能为主，交易量还不大，但有政府“撑腰”，无形中提升了商家在其他网络平台销售时的信用等级。

温州也应该有“温州购”，但除了商家集体“上网”和政府做信用保障外，与“义乌购”是有本质区别的。

“温州购”上的产品主要有三大区块：温州轻工制造业的产品集合；温州特色农产品、食品集合；大宗商品集合。“温州购”首先要求实现集体展示和信息的流通，通过抱团可以在市场竞争中获取议价权，可以与淘宝、天猫等大平台商谈“游戏规则”，可以更有利于发展跨境贸易；其次是逐步实现流量聚集和商品交易。

“温州购”需要政府共同参与构建，为其建立先行赔付机制；“温州购”需对入驻商家及产品质量做严格把控，对每单发货的商品配备二维码跟踪器，为商家引入供应链担保等，这些是对“温州购”能长期有效运作的有力保障。“温州购”最终目的是实现温州产品智造、产业链深度整合。

（三）打造大数据平台

互联网的发展给了生产商直面消费者的机会，这对以制造优势见长的温州是利好的。通过互联网进行交易将会产生大量来自终端、反映消费者切身需求的数据，这对善于捕捉商机的温州人是利好的。但目前为止，很少有温州老板在数据分析中获得“红利”，多数还在为适应阿里集团制定的“游戏规则”交学费。

电子商务是一种营销手段，而不是商业本质，企业经营者应该懂电商，但不是一味地铺在电商上，而忘了制造业本身应该钻研的东西。

打造地方性的大数据平台和培养专业的数据分析师队伍，比鼓励所有企业主学电商要更切实际且更容易实现。政府可以鼓励科研机构、高校或企业参与研发搭建，最终由政府购买服务。

大数据平台的建设最终将有助于提升产品质量、服务品质，也为推进智慧城市建设奠定基础。

课题承担单位：温州大学网络经济研究院、浙江省温州人经济研究中心（温州大学）、温州市决策咨询委员会

执 笔：邓文华 邵卢静

本期发送：省社科联；校办、校领导；各有关部门。

编 辑：杨黎慧 **校 对：**张洪斌 **签 发：**方益权

浙江省温州人经济研究中心办公室编印 2013年12月11日印发（100份）

联系电话：0577-86689005