



海外购的高峰“黑色星期五”即将到来,海淘“剁手党”既兴奋又害怕。兴奋的是自己心仪的商品会打折促销,花更少的钱买更多的商品,但海外购不像“双11”这么简单,涉及到的环节太多,商品相对较少,如何计算税费?保证真品?更令人头疼的则是物流体验相比“双11”较差。不管怎样,正如“双11”对国内电商平台的拉动作用,跨境电商平台能否借助“黑五”的力量改变消费者海淘的痛点值得关注。

“黑五”来袭 海外消费痛点待解

■真品和价格依然备受关注

2016央视“3·15”晚会发布的一号热点投诉就是网络购物相关的投诉占全部投诉量的25%,其中,跨境电商进口的儿童用品超过三成不合格。所以,产品质量和真品成为跨境购消费者的关注点,很多人担心跨境商品质量存疑,货不对板。

因此,在今年的“黑五”到来之际,很多跨境电商企业纷纷拿出自己的杀手锏,杜绝假品出现。洋码头推出了“假一赔十”的策略,只要相关权威机构鉴定为假货,将对消费者先行赔付。另外,聚优澳品的运营经理张啸萌则提醒大家,在正规平台购买正规产品,确保购买直邮产品,确认物流信息是国外发货。

在购买到真品的同时,消费者更希望物美价廉。2016年4月,跨境电商税改政策实施,跨境购买的商品都将征收行邮税,不同的商品税率从15%-60%不

等,导致跨境电商商品价格不同程度的上涨,这对跨境电商的冲击很大。聚优澳品COO王炯昊表示,税改后商品的价格上升,对消费者购买跨境商品的积极性影响很大。据了解,税改前购买4包花王纸尿裤价格是480元,不需要缴税,但税改后则需要缴纳57.12元的税费。

新政实施不到一个月,仅郑州保税区货物入区量就下降六成,影响比较大的是奶粉、日化品之类,郑州机场出现了几十吨跨境电商进口货物滞留或退运的现象,整个郑州保税区货物入区量下降了60%。跨境电商企业的成本增加,使很多消费者担心“黑五”的价格会怎样。

一位消费者告诉北京商报记者,她海外购最担心的就是税率提高,从而提高商品价格。

北京商报记者从不同的跨境电商企业了解到,今年的跨境电商企业纷纷推出相关服务,减少消费者的支出。洋码头推出了“包邮包税”的服务,消费者看到的商品价格就是商品到手的价格。亚马逊在每一件商品上都显示了价格和税费,如果加入Prime会员的话,购物只要超过200元就可以免邮费。

当然,最实惠的还是直接打折。亚马逊在此次“真黑五”全球狂欢期间,将携手众多国际大牌推出低至4.8折的劲爆折扣,包括UGG、Stuart Weitzman等百余品牌,更有下单一件9折、两件8折优惠,全场满499减100、满999减300的商品也有很多,包括雅诗兰黛等进口品牌。洋码头为消费者提供了1118元的优惠券和翻倍红包活动,每天也有数千商品大幅降价出售。

■品类大幅增加

产品的品类不足也曾是制约跨境电商发展的一大瓶颈。一位跨境电商负责人表示,一款商品备货可能需要几周时间,到了购物狂欢期,仅仅几个小时就可能售罄。

2016年4月,相关部门出台了正面清单,对一些产品进行了限制,导致品类大幅减少。不过,在试行一段时间后,跨境电商受到的冲击较大,经过研究后,新政只能延迟到2017年5月11日,近日,商务部宣布再次延长过渡期至2017年底。

不管如何,中国消费者海外购的购买力是毋庸置疑的。2015年跨境电子商务交易规模达到5.4万亿元,同比增长28.6%;2016年上半年跨境电子商务交易规模为2.6万亿元,同比增长30%。专家认为,在这样的背景下,延长这个新政执行的过渡期就是给跨境电商企业一个缓冲期,企业需要在这个时间增加品类练内功。

北美跨境电商副总经理马新玲介绍,目前该企业已经大幅增加了品类,从原来的几百种增加到目

前的2000多种。聚优澳品也增加了部分轻奢奢侈品品牌,像茱莉蔻和潘多拉。亚马逊中国也大幅增加了品类,不久前,亚马逊打通了亚马逊英国,中国的消费者不仅能够购买到美国的商品,还能购买到英国等欧洲传统奢侈品。亚马逊的Prime会员还能享受购买英国商品的优惠服务。洋码头经过一年,培养了3万多名买手,覆盖的国家和地区从原来的60多增加至83个。据了解,洋码头今年“黑五”的规模将是去年的10倍,商品数量达到60多万件。

■物流瓶颈逐渐被打破

物流是电商企业向线下落地的重要一环,是整个电商链条的关键环节,对于跨境电商来讲更是重中之重,整个跨境电商的背后都要有物流的支持。传统的集装箱整箱模式耗时长,消费者的体验太差,不被跨境电商企业所用。航空快递的方式虽然增加了成本,但成本相比集装箱则增加了不少,如果在集货、包装、仓储、国内外配送以及分拨几个环节处理不当,物流效率持续低下,无法满足跨境电商日益增长的贸易需要。

一位女士向北京商报记者表示,曾在进口平台上购买的纸尿裤,耗时近一个月才到。“查询物流状态永远是让人等,等到货我的宝宝都长大了,估计纸尿裤的尺码就小了。”该女士表示,“这样的购物体验太让人失望,估计是第一次买也是最后一次买。”

这样的购物体验的确令人气愤。在过去的一段时间,各个平台也在不断加码物流建设。

王炯昊表示,目前由于税改政策的出台,很多企

业都比较热衷于海外仓的建设,特别是在香港建仓更受追捧。

企业方面,母婴电商平台贝贝网将利用全球10万平方米的六大保税仓严阵以待,为5000万妈妈买遍30多国全球好货。

洋码头为支撑起“黑五”庞大的物流需求,自营的贝海国际的15大国际物流中心已进入全面备战状态,专业物流服务人员扩充了一倍以上,每周的航班数量增加到90余架航班包机,另外,几大合作航空公司随时为贝海留出舱位,保证“黑五”包裹运送更及时。据贝海国际负责人介绍,从海外货站签收到国内消费者签收,海外直邮时效已能达到平均5天,除此之外,今年贝海国际成本再降30%。

据了解,贝海国际深耕六年,已经打通了上下游产业链,率先完成了全球化物流布局。目前已在全球建立了15个国际物流中心,包括上半年全新启用的日本大阪、新西兰奥克兰以及韩国仁

川三大国际物流中心,能够服务于20多个国家和地区,足以支撑起“黑五”期间碎片化、爆发性的跨境运输需求。

亚马逊Prime会员服务的推出,可以说让亚马逊海外购业务如虎添翼。亚马逊Prime会员服务是亚马逊全球首个跨境订单无限次免费配送服务。亚马逊Prime会员可选购来自亚马逊“海外购”商店的来自美亚400多万以及来自英亚的过百万Prime商品,每笔跨境订单超过200元人民币即可尽享跨境订单全年无限次免费配送,同时还可享受亚马逊中国站点的国内订单全年零门槛无限次免费配送服务。不但“免邮”了,并且跨境订单配送更快了。

据介绍,亚马逊Prime在物流方面,在符合国家海关相关政策和规定的情况下,国内82个城市的Prime会员可享受预计5-9个工作日送达的加快配送服务。

北京商报记者 吴文治 李振兴