

# “家电下乡”：海尔发力“最后一公里”

**INC. 焦点**  
■本报记者 丁军杰

在通信行业中,有一个概念叫做“最后一公里”的竞争,说的是:通常一个社区会有若干家通信运营商的线路铺设到大门口,用户可以在不同运营商之间自由选择,这种情况下争夺用户的竞争,被形象地称为“最后一公里”的竞争。后来,“最后一公里”被引申为完成一件事情的最后关键性的步骤,通常还意味着此步骤充满艰难与挑战。

对于厂商来说,如何从眼下“家电下乡”重大政策利好中赢得先机,为未来农村市场的竞争打下基础,网络终端成为制胜关键。

## “最后一公里”的考验

2008年11月,备受关注的第二轮“家电下乡”产品及渠道招标结果公布,122家企业中标。其中不乏大的著名品牌,但也有鲜为人知的小品牌。

以国家招标的流通渠道作为平台,“家电下乡”的生产企业都能将产品输送到县乡销售网点,但从乡镇销售网点到农村用户家门口的这“最后一公里”,并非每个企业都能成功走过。

据有关部门统计,不少知名的家电品牌在县城都没有售后服务网点,更不用说乡镇一级。在我国,有的村庄离县城百公里甚至数

百公里之遥,如果物流配送、售后服务问题不解决,农民买的家电一旦出现故障,则不但没有提高农民生活质量,反而给农民带来负担和损失。

然而,到村入户的营销、物流和服务网络的建设,并非一朝一夕之功。“家电下乡”这“最后一公里”考验的是企业基本功和综合实力。

## 营销、物流、服务先行

据了解,海尔继第一轮“家电下乡”中取得42%的第一份后,在2008年12月1日开展的第二轮“家电下乡”中,海尔在冰箱(冷柜)、洗衣机、手机、彩电等四类政府招标产品中,全部中标,共计70种型号。目前海尔“家电下乡”产品在全国已占到了43%的份额,继续稳居第一。

海尔国内市场有关负责人向记者透露,海尔之所以在“家电下乡”动作迅猛而成果不断,其秘诀就是“营销网”、“物流网”、“服务网”早已先行下乡,在农村市场积累了厚实基础,从而能够快速跨过“最后一公里”。

在“营销网”方面,早在1996年,海尔就专门针对三四级农村市场建立了专卖店渠道,现在海尔在全国2000多个县建立了6000家专卖店,农村消费者可以在就近的乡镇专卖店选购自己喜欢的家电产品。

在“物流网”方面,海尔从2000年开始便拥有了一套完整的物流体系,物流配送的触角已经延伸到全国的城市和乡镇,能实现24



小时送到每一个家庭的门口。

在“服务网”方面,农村能不能享受到贴心的家电服务,是农民用户十分关心的事。海尔整合了全国县城1000多家星级服务中心和2000多家专卖店资源,建立了6000多个服务联络站,在全国有18000多个服务人员,一个县里有2个以上的维修点,24小时为用户提供优质服务。

“家电下乡”绝不是简单地将在城市销售的产品卖到农村去,而是要真正满足农村用户的需求。海尔中国市场营销负责人告诉记者,在第二轮“家电下乡”中投放市场的一款名为215DF的海尔冰箱,在第一个月里卖

出了3万多台,甚至在很多地方出现脱销的情形。原因就是这款专门为农村市场开发的产品,日耗电只有0.39度,达到了国家即将推出的6A级最高能耗标准,很好地满足了农村市场对冰箱省电、降噪、大冰冻能力和操作方便的需求。

2008年末,财政部、商务部、工业和信息化部联合宣布,从2008年12月1日起将“家电下乡”实施范围扩大到14个省市区,并从今年2月1日起在全国全面推广。据测算,“家电下乡”累计可拉动消费9200亿元。

据了解,海尔针对农村市场完成了一系列技术开发,推出了“防鼠方案”、“安全用电方案”、“防雷击、信号弱方案”、“节能环保方案”、“特殊需求方案”、“农村信息化方案”等。家电的电源线绝缘层是老鼠喜欢啃噬的

## 消费细节满足需求

出了3万多台,甚至在很多地方出现脱销的情形。原因就是这款专门为农村市场开发的产品,日耗电只有0.39度,达到了国家即将推出的6A级最高能耗标准,很好地满足了农村市场对冰箱省电、降噪、大冰冻能力和操作方便的需求。

“其实,春天与冬天是相对的。地球上有的人在过冬天,而有的人在过夏天。行业也是如此。”

# “长沙崛起”:工程机械产业逆流“救主”

**INC. 危机下生存**  
■本报记者 龙巨澜

在某权威媒体最近发表的《2008年我国工程机械行业十大关键词总结》中,有两大“关键词”与湖南长沙相关:其一为“长沙崛起”,直截了当;其二为“三一的承诺”。

“三一的承诺”是指去年6月17日进入全流通之际,三一重工郑重承诺将解禁上市后的5亿流通股自愿继续锁定两年;“长沙崛起”则高调宣称“把湖南长沙打造成中国乃至世界工程机械之都”的豪言渐成现实,因为当年长沙工程机械产业产值突破500亿元,其中中联重科与三一重工销售收入双双突破200亿元大关——“在同一座城市,有两家国内企业销售收入同时超过200亿元,国内仅长沙一座。”

在国际金融危机的影响日渐深入之时,中联重科董事长詹纯新向记者描述着自己的感受:“其实,春天与冬天是相对的。地球上有的人在过冬天,而有的人在过夏天。行业也是如此。”工程机械产业在长沙工业经济中有着举足轻重的地位,尤其是在景气下行之际承托、拉动整体经济的关键性作用

不言而喻。

## 创新从来没“冬季”

自主创新是“长沙崛起”的灵魂。就在去年的最后一天,一项工程机械领域最新的世界纪录又在长沙诞生。

2008年12月31日,由三一重工自主研发的世界最长72米臂架混凝土输送泵车成功下线。72米,打破了世界纪录的高度。

三一重工执行总裁易小刚介绍说,72米泵车在大型机械智能控制技术方面取得重大突破,不仅输送泵臂架长度达到72米为世界第一,而且泵车混凝土输送量世界第一。

而前一个月,三一重工继去年1月推出亚洲最大吨位履带起重后,又推出更高吨位履带起重机。易小刚说,三一目前已是全球最大的混凝土泵车制造基地之一,国内市场占有率达到56%。2008年,三一泵车销量比上年增长近30%。

作为长沙工业领域创新能力最强的产业之一,以企业为主体,市场为导向,产学研相结合的自主创新体系初步形成。

以“工程机械三巨头”中联重科、三一重工、山河智能3家上市公司为龙头,湖南工

程机械行业内先后建起了3个国家级企业技术中心,6家省级企业技术中心和7个博士后工作站,如中联重科先后取得1300多项科研成果,主持(修)订国家和行业标准307项次,目前在用的有效标准187项。仅“工程机械三巨头”目前拥有的国家专利就多达700多项,行业新产品产值率高出全国同行业平均水平10个百分点。

工程机械产业近年来已成为长沙一张响当当的“名片”,2007年以总产值超过300亿元,占长沙工业制造业产值的1/3强,成为全市第一大工业产业。

“工程机械行业已经成为长沙工业快速增长的重要增长极和核心驱动力,牵引着长沙工业健康、稳步发展。”长沙市经委党委书记、主任赵跃驹说,以今年上半年为例,工程机械行业克服各种不利因素的影响高速增长,对全市规模工业的增长贡献率达36.4%,拉动全市规模工业增长9.7个百分点。

即使到了下半年国际金融危机的影响逐步蔓延,长沙工程机械产业新产品的喜讯仍旧不绝于耳。赵跃驹认为,创新从没有过“冬季”,“春季”之分,去年10月,中联重科推出了世界先进水平的轮胎压路机,这就是实力。

## 不裁员不降薪的底气

“说国际金融危机没有对公司产生影响,那是说假话套话,解决危机最好的办法就是要做自己的事情,苦练内功。把自主研发,注重创新事业做到极致。”山河智能董事长何清华表示,山河智能2007年在完成产值近16亿元的基础上,去年超过20亿元,业务增长速度达到30%。

由于“工程机械三巨头”按照“两头强、中间精”的高加工度化思路组织生产,形成了以研发和销售为核心,生产过程以加工和装配关键零部件为主的特点,牢牢占据了“微笑曲线”价值最高的两端。

除国内市场外,去年长沙工程机械出口市场亮点频现。而长沙工程机械产业集群中的众多中小企业,要么为龙头企业做配套和外协,要么不脱离龙头企业体系的产业走向,最终形成了一个以三家龙头企业为核心,众多中小企业为外围,按照生产上垂直联系组成的多层次承接、再承接网络,区域经济拉动效应十分明显。

“我们实际上忙不过来,昆山、上海生产基地春节不休假。”三一集团总裁向文波对记者说,虽然受国际金融危机影响,但三一

中国铁路在技术创新方面取得的巨大进步令世界同行赞叹不已,而更让人惊叹的是中国铁路技术创新的速度

# 中国铁路加速推进技术创新

**INC. 观察**  
■本报记者 刘静

进入春运以来,无论节前节后,全国各大火车站都人头攒动,面对急剧增加的高峰客流,铁路运输能力严重不足,老百姓抱怨“一票难求”。

而与此形成鲜明对比的是,北京南站客流却井然有序。通车运营半年的京津城际铁路以其强大的运输能力使旅客不再“一票难求”,往返穿梭京津之间的“和谐号”高速动车组让人们享受了“人便其行”的舒适与惬意。

无论是京津城际铁路,还是“和谐号”动车组,无不是中国铁路技术创新的成果。

中国铁路在技术创新方面取得的巨大进步令世界同行赞叹不已,而更让人惊叹的是中国铁路技术创新的速度。

## 创新步伐开始加速

就在6年前,全国铁路旅客列车的平均旅行时速只有62公里;重载铁路的牵引吨数最高才达到5000吨;铁路客车的基本车型,是上世纪80年代引入的25型车,依然使用着建国初从前苏联引进消化改进的22型车,新型快速客车也不适应要求,而且数量偏少;C60货车供应不足,重载货车还无法形成规模。

2003年6月,铁道部党组把“快速提升铁路装备水平”与“快速提高铁路运输能力”并列列为加快推进铁路现代化进程的两大目标,大力推进原始创新、集成创新和引进消化吸收再创新。就像不断提速的列车一样,中国铁路技术创新的步伐从此开始加速。

在2009年初的科技大会上,“青藏铁路工程”科技项目荣获2008年度国家科技进步特等奖。青藏铁路工程建设技术和运营管理达到世界先进水平,通车运营两年半以来,全线设备、人员、管理经受了季节变化的考验,运送旅客600多万人,运送货物500多万吨,为促进青藏两省区经济社会又好又快发展作出了重要贡献。

在汲取前五次大面积提速成功经验的基础上,2007年4月18日,我国铁路成功实施第六次大面积提速调图,我国既有提速技术一举实现质的跨越,进入世界先进行列。

机车车辆装备现代化取得重大进展。2004年,中国铁路成功引进了世界上最先进的时速200公里及以上分散动力动车组技术,大功率交流传动电力和内燃机车技术。2007年12月22日,我国首列自主研发制造的时速300公里“和谐号”动车组列车(CRH2-300)下线。

2008年4月11日,首列国产时速350公里CRH3型“和谐号”动车组列车在唐山亮相。2008年12月29日,我国自主研发的6轴9600千瓦大功率电力机车也成功下线。

与此同时,我国自主研发的载重70吨通用货车、80吨煤炭专用货车、100吨矿石和钢铁专用货车已投入运用。

## 各项技术取得突破

前不久,“大秦铁路重载运输”科技项目获得2008年度国家科技进步一等奖。

今天,我国铁路重载运输技术已达到世界先进水平。作为我国最重要的煤炭运输通道,目前大秦铁路大量开行1万吨和2万吨重载列车,2008年运量达到3.4亿吨,今年的计划是

3.8亿吨,成为世界上年运量最高的重载铁路。

6年来,铁路客运专线建设技术取得重大突破。我国铁路构建了具有中国特色的铁路客运专线技术标准体系,取得了技术创新的显著成果,确保了高标准高质量推进客运专线建设。

铁路车站设计施工技术实现了重大创新。所有新客站站房设计宽敞通透、客流流线简洁顺畅,全部采用导向设施、咨询系统和垂直电梯、自动扶梯和自动代步梯等先进技术装备,实现无障碍行走;全部采用大跨度钢架结构,悬垂结构无柱无棚,冷热电三联供等先进技术和建造工艺,更加环保和节能;所有新建大型客站为旅客创造“家宾”环境。

据了解,“十一五”期间,我国铁路新建和改扩建的现代化客运站将达到548座。

我国铁路通信信号和信息化技术迈上了新台阶,安全技术装备水平也得到了大幅提升。

## 创新推动铁路发展

在不久前召开的全国铁路工作会议上,记者了解到,今年我国铁路将继续推进关键

领域技术创新,扩大创新成果的应用,实现对众多技术创新成果的集成,建立健全具有自主知识产权的技术标准体系。

一是推进高速铁路技术创新。充分利用京津城际铁路技术创新成果,依托京沪高速铁路等重大工程,在工务工程、牵引供电、列车控制、调度指挥等方面实施重点技术攻关。

二是深化机车车辆技术创新。充分利用现有的技术平台,加快研制新一代高速动车组,开发动车组卧铺车、餐车等系列产品。

三是完善铁路技术标准体系。组织力量对近年来的铁路技术创新成果进行系统总结,建立动车组和大功率机车设计、制造和运营维护标准体系,推动部分标准成为国际标准,为我国机车车辆产业走向世界创造条件。

四是提高铁路信息化水平。加快客运专线运营调度、客运服务系统和动车组管理信息系统建设。

中国铁路正在加速推进技术创新,技术创新也将为中国铁路的快速发展提供更为强大的推动力。

材料,海尔在参与“家电下乡”时,专门设计了能防鼠长只有4厘米的小老鼠的空调防鼠网、冰箱防鼠后盖板、洗衣机防鼠底座。

农村地区或者部分城市的用电环境不好,甚至没有接地线,容易漏电、损坏电器。海尔专门提供有防电墙热水器、带防漏电保护的冰箱、带防水防漏电保护的洗衣机,能防1万伏雷击的“村村通”电视。为满足农民省电需求,海尔提供了3天用一度电的冰箱,比普通冷柜节能30%的冷柜,超强省电59%的节能空调。

针对农村的一些特殊需求,比如说,洗衣机大多放在室外使用,海尔专门提供了抗冻、防晒塑料外壳的洗衣机。在一些奶牛场,奶牛需要饮用温水提高产奶量,但农村没有自来水,无法安装普通的水热水器,海尔设计了一种不需要自来水也能正常使用的太阳能热水器。

为应对当前的市场竞争,海尔日前提出了“海外市场要升级、国内市场要深入”的经营策略,在海外市场提升品牌形象的同时,抓住“家电下乡”的契机继续深入国内市场,进一步建立“销售到村”的营销网、“送货上门”的物流网、“服务到户”的服务网,在“家电下乡”过程中为农民用户提供“即需即供、即买即送”的服务。让更多农民用户,感受政府惠民政策的温暖。

丰富的产品品类,完善的营销网、物流网、服务网,以及品牌优势,让海尔在“最后一公里”的竞争中凸显实力。

重工到二季度将趋向平稳并来看势看好,2009年总产值仍然是按310个亿执行。

与三一重工类似,中联、山河智能均对外宣布不裁员、不降薪。记者发现,最近几年,三一重工、中联重科春节前应当是在长沙几家主要媒体投放大规模招聘广告的时期,但今年却并未看到这两个集团刊发的整版招聘广告。

向文波说,三一重工今年在春节过后第一个工作日将招聘560名工程技术人员和高级技工,与往年动辄数千个职位相比规模是少了很多,但对现有员工来说毕竟保持了相对平稳,“目前加紧生产,是为下半年的销售做准备。”

## 新增就业将达五千人

尽管危机影响仍未见底,但中央政府4万亿元人民币的经济刺激方案将毫无疑问地惠及工程机械行业,这也意味着“主动”该产业的长沙工业抗风险能力处于相对强势地位。

据了解,2009年长沙市工程机械行业10个重大项目预计投资将达38.2亿多元,初步估计可新增就业岗位5000个。

“据中银国际出具的报告,从1998年的历史经验来看,积极的财政政策有助于拉动工程机械行业需求的回暖。”湖南省机械行业管理办公室负责人称,工程机械是长沙最具发展前景的产业之一。

从国内市场看,2007年我国城市化率为44.9%,大约要到2050年才能达到70%的要求,工程机械产业在我国具有长期旺盛的市场需求。从国际市场的容量看,除美、日、欧以外,目前全球整体城市化率还只有26%,南美、非洲、中东及东南亚等广大地区为湖南工程机械产业提供了广阔的市场需求。

商务部国际贸易经济合作研究院副研究员梅新育说,全球工程机械市场容量为1500亿美元,随着各国纷纷采取积极财政政策,这一领域的市场潜力两三年内还将扩大到2500亿美元。长沙、湖南的机械产业目前已有个得天独厚的平台,正可借机而上,打造“世界工程机械之都”。

今年在国家利好政策的鼓舞下,基础设施建设将如火如荼,业内人士认为工程机械市场的潜力将会很大。作为国家基础设施建设之一的交通运输,主要包括公路、铁路、港口、机场建设等,它的发展和我国城市化进程和工业化进程的推进速度密切相关,工程机械行业及市场发展的前景较为乐观。

“今年国内工程机械的市场容量将超过去年。”詹纯新说,在金融危机的影响下,一些小品牌、小规模企业生存和发展面临严峻挑战,“未来3年内,工程机械行业应当会有一场淘汰赛”,而日趋国际化的长沙工程机械行业无疑将在逆境中保持崛起的姿态。

“在美国纳税人出钱拯救金融业之时,华尔街的金融企业仍向员工发放近200亿美元的高额分红,这是一种非常不负责任的可耻行为。”

——最近,美国总统奥巴马和一些国会议员纷纷对华尔街一边向政府“要救济”,一边“积极分红”的做法提出了严厉批评。

“我看了东北的线路,现在比春节期间便宜了1000多元,很划算。”

——准备带家人去北方看雪的广州市民陈先生说。由于节后旅游产品纷纷降价,不少精明的游客选择在节后“抄底”出游,带旺了春节后的“淡季游”。

“在美国纳税人出钱拯救金融业之时,华尔街的金融企业仍向员工发放近200亿美元的高额分红,这是一种非常不负责任的可耻行为。”

——最近,美国总统奥巴马和一些国会议员纷纷对华尔街一边向政府“要救济”,一边“积极分红”的做法提出了严厉批评。

来收益前景感到担忧。正常看来,中国的银行业是这轮金融危机中最安全的一个团体。他们是中国整体经济良好发展的基础,有中国政府扩大信贷规模做工具,有中国社会潜在的购买力支撑。换句话说,未来几年内,中国的银行可以通过各种办法来赚取利润,而不必像欧美银行那样,通过转来转去的次级贷款以及衍生金融产品维持生存。

面对这么好的市场前景,许多银行却像捧着金饭碗的乞丐,总是在小钱上动脑筋,比如跨行查询取款收费、异地存款收费、借记卡年费,以及舍不得的贷款利率调整等等,这等于是在烧干柴添火,去走雷明路的独木桥。大家都在桥上挤,却不去做创新。

## ◆数字: 半年假日旅游消费“开门红”

综合全国假日办1月25日(除夕)至31日(初六)信息,黄金周7天,纳入全国假日旅游统计预报体系的北京等19个重点旅游城市接待游客数量和旅游收入都将实现15%左右的增长。(新华社)

中国商业联合会、中华全国商业信息中心2月2日发布的统计显示,2009年春节黄金周期间(大年三十至初六),中国百家重点大型零售企业实现零售额37.3亿元,同比增长6.6%,增速比2008年春节下降17.8个百分点。(新华社)

## ◆事件: 上海9家大型国企高管带头减薪

记者1月31日从上海市国资委获悉,上汽集团、电气集团、百联集团、锦江国际、东方国际集团、国际港务集团、广电集团、纺织集团、中铝上铜公司等9家大型国有企业高管将率先带头减薪,并采取缩减差旅费、会务费开支等措施应对金融危机,确保经济平稳健康发展。据悉,上海此次国企高层减薪幅度不少人在15%~20%,最高降幅达40%。(新华社)

## ◆声音: 北京限价房将全部建在四环以外

2月1日,记者从相关部门了解到,北京四环内已基本没有存量地用于限价房的建设。今年开工的650万平方米两限房将集中于四环外、五环沿线地区。(京华时报)

## 今年小企业贷款增速不低于全部贷款增速

中国银监会主席刘明康日前强调,今年各银行业金融机构要把小企业金融服务作为工作重点,确保小企业信贷投放规模增速不低于全部贷款增速。(新华社)

## ◆声音: “恒源祥新版贺岁广告将10年、20年做下去。”

——恒源祥集团品牌中心总监李巍表示。继去年“恒源祥,鼠鼠鼠”之后,今年春节期间,恒源祥新版贺岁广告在约1分钟的时间内,12组演员分别扮演十二生肖,“我属牛,牛牛牛”,“我属虎,虎虎虎”说上一遍,被网友指称“雷人”。

“企业一遇到困难,马上就裁员肯定不对。我认为不能把企业的困难简单地转移到工人头上。”

——万向集团董事长鲁冠球接受记者采访时说。中国众多企业承诺困境中不裁员。

“我看了东北的线路,现在比春节期间便宜了1000多元,很划算。”

——准备带家人去北方看雪的广州市民陈先生说。由于节后旅游产品纷纷降价,不少精明的游客选择在节后“抄底”出游,带旺了春节后的“淡季游”。

“在美国纳税人出钱拯救金融业之时,华尔街的金融企业仍向员工发放近200亿美元的高额分红,这是一种非常不负责任的可耻行为。”

——最近,美国总统奥巴马和一些国会议员纷纷对华尔街一边向政府“要救济”,一边“积极分红”的做法提出了严厉批评。

来收益前景感到担忧。正常看来,中国的银行业是这轮金融危机中最安全的一个团体。他们是中国整体经济良好发展的基础,有中国政府扩大信贷规模做工具,有中国社会潜在的购买力支撑。换句话说,未来几年内,中国的银行可以通过各种办法来赚取利润,而不必像欧美银行那样,通过转来转去的次级贷款以及衍生金融产品维持生存。

面对这么好的市场前景,许多银行却像捧着金饭碗的乞丐,总是在小钱上动脑筋,比如跨行查询取款收费、异地存款收费、借记卡年费,以及舍不得的贷款利率调整等等,这等于是在烧干柴添火,去走雷明路的独木桥。大家都在桥上挤,却不去做创新。

不可否定的是,我们总是在一次次斗争中,看着银行进步起来。但这进步的脚步也来得慢了。长此以往,我们对银行的信心也要开始打折扣了。这样的企业思维,谁能保证银行的信用基础不受损,谁又能保证它们可以长期存活呢?

