# 生鲜商家物流与售后的考察报告

# 2019.07.25

## 考察对象：獐子岛水产，京东生鲜

## 獐子岛概况

以海珍品种业、海水增养殖、海洋食品为主业，集冷链物流、海洋休闲、渔业装备等相关多元产业为一体的综合型海洋企业。集团公司注册资本7.1亿元，资产总额45亿元，现有员工4000余人，旗下设立分公司、全资子公司和控股、参股中外合资公司40余家，2006年在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码002069）。

## 京东生鲜概况

## 京东生鲜是京东旗下生鲜品牌 ，拥有京东自营物流体系，本着让消费者“吃好一点”为宗旨，坚持“自营+买手制”模式，截至2019年5月31日，京东生鲜业务范围覆盖海鲜水产、水果、蔬菜、肉禽蛋、速冻等品类，SKU多达10万余种  。

## **横向对比项目：**

## 包装类型，包装材海鲜，装箱摆放，物流体系，售后服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 獐子岛 | 京东生鲜 | 备注 |
| 包装类型 | 袋装  盒装  礼盒装 | 盒装 |  |
| 包装材料 | 真空袋  纸盒  保温泡沫箱+定制手提袋 | 纸盒  保温泡沫箱 |  |
| 海鲜装箱摆放 | 单类产品礼盒  无海鲜套装礼盒 | 单类产品礼盒  无海鲜套装礼盒 | 详细的海鲜摆放见P4页，考察报告 |
| 物流 | 顺丰生鲜  九曳  跨越速运 | 京东自营快递 | （九曳）国内第一家农业、生鲜供应链解决方案运营商  （跨越速运）专业从事航空货运，主营“国内限时”快递的大型现代化物流企业 |
| 售后服务 | 鲜活、冷冻生鲜商品送到之后，请当面验收，我们只受理当场验货问题，一旦签收我们将不受理退、换、补货要求，鲜活、冷冻生鲜商品不支持7天无理由退货！ | 生鲜自营商品的破损或腐坏等问题，请在商品签收后48小时内提交“优鲜赔”申请，100分钟内审核通过后即享补偿，无需返回商品；非鲜活易腐类商品需上门取件。 | 1. 由于生鲜的特殊性，商品重量误差在10%的范围属于正常 2. 鲜活产品请放在0-4度冷藏 |

## 考察报告

近期对线上销量领先的海鲜卖家进行了考察，一共个4部分：存储建议、摆箱包装、物流、售后服务。

### 储存建议

海鲜根据储存品种不同，冷库的温度不尽相同，目前最常见的温度区间有：水产冷藏库-10℃～-18℃、水产冷冻鱼库-20℃～-23℃、鱼肉类急冻冷库-30℃～-40℃三类。

海鲜的储藏和海鲜的大小、种类、脂肪厚度都有很大的关系。例如：大马哈鱼、鲱鱼、鳟鱼、鲭鱼等这类鱼脂肪含量都很高，在-18℃冷库条件下储藏，仅能储藏2~3个月左右，在同样的储藏条件下，对于脂肪含量较少的海鲜来说，储藏期可达4~5个月左右

建议：

1，如果储藏脂肪较多的海鲜，冷库温度控制在-30℃左右可以延长储藏期。

2，脂肪较少的海鲜温度控制在-18℃~-23℃之间进行冷藏也可以延长储藏期。

而一些肌肉呈红色的鱼要低于-30℃进行冷藏，更有一些特殊种类的鱼，温度要控制-40℃~-60℃左右进行急冻储藏。

冷库管理：

想要做好冷库的管理工作，应主要从控制温度和卫生下手：

在冷库中保存调整相应温度，摆放产品注意库位容量，禁止超过合理库存，并安排相关管理员进行每天检查。若发现有鲜度不良或有异味的水产品应立即从冷冻库中剔除，避免发生交叉污染、连续污染。

严格抓好入库加工环境，冷冻海产品加工的时候，对环境反应比较敏感。在包装加工产品时，速度要快而且不能损坏，另外对于已包装好的成品立即送入展示柜或冷冻库。

1、品类规范入库

海产类相比果蔬，会有一些让人不太难以接受的味道，因此作为冷库管理运营者，不能贪图方便，将其它海鲜混放在鱼类库位内，这样不但易导致食物串味，还会因所带的各类微生物、细菌等造成互相感染，导致海产变质。

2、入库前质量检查

认真检查水产，海鲜产品大批量进货时，会有一些鲜活度不高的混杂在其中。因此入冷库前要精挑细选，把控品种，将这些产品挑出来，以免冷冻后变质，对其它货品造成污染和损害。

3、预冷防异味

相比贝类和蟹类水产，海鱼类在入库冷冻前，充分做好预冷工作，可有效降低冻鱼的特殊气味，这样鱼类进入冷库后就不会带有极大的异味，以更好地达到低温储存的效果。

4、严控冷库温度

在储存过程中，冷库温度达不到要求，冻品的中心温度达不到预计温度，会导致水产品腐坏。遇到这种情况应及时调整库温，或做相应的转移处理。

5、定期给冷库通风散气

冷库长时间通风不畅，温湿度过大，容易致使细菌迅速繁衍，导致冻品变质及异味。同时冷库制冷管道制冷剂（氨）的走漏，侵蚀到食物中不但引起食物异味，还会导致各类食品安全问题。

1. 安装柴油发电机

安装柴油发电机组，防止片区停电，导致库房海鲜变质。

### 二、摆箱包装：

獐子岛与京东生鲜在海鲜摆箱包装上模式比较单一，主要是以保鲜为主，湿海鲜统一都是采用食品级真空袋包装，配置生物干冰袋加保温泡沫箱，每个袋中一种海鲜，防止串味。

京东生鲜主要客户群是：家庭消费的海鲜家宴，真空袋+生物干冰+纸盒+保温泡沫箱

獐子岛除了在家庭消费级别与京东生鲜竞争，还涉及集体采，袋装、盒装（真空袋+生物干冰+泡沫箱+普通纸盒）、礼盒装（按需定制，会配高档礼盒+手提袋）

在海鲜包装外观上两家有一定区别：

京东生鲜依靠强大的网络销售渠道和自建物流体系，在包装礼盒上没有花太多心思，主要营销途径集中在京东网站。

而獐子岛认为应该按时营销海鲜，中国人持续以节气饮食安顿身心健康，顺天应时，该什么时间吃，就什么时间吃才是最好的，这也就是我们老话常说的“不时不食”。礼盒包装根据节日的需要及时更换，根据节日的需要，8月份中秋节客户集中买螃蟹，客户群体对螃蟹比较认可，主打包装就是以蟹为主要内容营销文案。

如果到了虾类海产上市的时候，主打包装就是以虾为主要内容营销文案。到最后杂货海鲜大量捕捞的季节，就换成海鲜大餐的营销文案。

獐子岛作为海鲜生产大型集团，大量鲜活海产供应，海鲜不同一般货物，卖不出去就亏钱。在客户认可的情况下，獐子岛每个包装营销精心准备。根据“产品类型，节日，海鲜文化，客户群体需要”组合因时定制。让客户收到礼盒就开心，打开包装吃得放心，产品+包装的销售手段，达到最佳的客户体验和产品销售效果。

**补充：**

1，獐子岛高档海鲜货礼盒更好看一点，礼盒比较有吸引力，在包装盒内，将鲍鱼、螃蟹、虾、石斑鱼这些显得高档的都会摆在上面。

2、走量大的海鲜货，包装就稍微普通些，包装盒营销文案主打实惠。獐子岛贝类的利润大，单独购买贝类，包装盒比走量海鲜货更好。

3、獐子岛精心设计产品包装流程，包装的好坏决定了海鲜类产品的成活率，礼盒内装冰不够会导致温度升高促进细菌繁殖，引起海鲜的腐败。由专业人员对打包工作员工培训进行包装培训。

通过分析两家对待海鲜产品礼盒包装的态度，可以看出判断出他们做海鲜的专业程度。

截止目前，獐子岛和京东生鲜均没有对海鲜大礼包类产品进行广泛涉及，我们通过对当季大量上市的海鲜进行高、中、低档按一定的比例进行组合，推出让顾客满意当季海鲜时令礼盒，提高出单数量，增加利润。

餐桌上的变化能够从最基本层面反映人民生活水平的变化，从有条件吃得饱、吃得好，再到现在追求吃得新鲜、吃得营养、吃得健康。顾客够买海鲜多数是用于家宴招待或送礼，所以在礼盒海鲜种类的多样化和科学搭配很重要。

根据不同的客户需求，推出相应的礼盒套餐：

1. 健身搭档套餐：沙箭鱼 + 虾 + 蚝，该类海鲜低脂肪高蛋白十分适合健身人士食用，而且该套餐内的三种海鲜基本全年均可采收，不太会存在缺货的情况，也可以根据季节的不同调整套餐里的海鲜种类，客户接受程度较高，而且会持续进行重复购买。合适1~2人食用
2. 5688型海鲜礼盒含5种食材：石斑鱼 + 青蟹 + 象拔蚌 + 花螺 + 蚝，该礼盒内含多种高档海鲜，通过简单烹饪便可做法式日式粤菜等多种口味。合适3~4人食用
3. 8888型海鲜礼盒含10种食材：石斑鱼、蚝 、扁鱼 、青蟹 、花螺 、斑节虾 、虾蛄 、鲍鱼、象拔蚌、花蟹，该类礼盒海鲜种类较多，送亲戚朋友或是领导都是不错的选择。建议对于该类礼盒用礼券销售的方式，对外标称8888型海鲜礼盒兑换券，送人很有面子。能够对线下的零售或批发的商家形成差异化竞争，同时拓展企业集采业务。

### 三、物流配送

顺丰目前在生鲜配送处于行业领先者，大多数的生鲜商家都会只选择顺丰一家，国内的“三通一达”在生鲜上的时效性无法与顺丰匹敌，如果选择一家供应商，不利于控制成本。

参考獐子岛在物流上选择了顺丰速运、九曳供应链、跨越物流。引入三家供应商有利于控制成本，提高企业经济效益。

**多供应商体系优点主要体现在两个方面：**

1. 为选择对本[企业](https://baike.baidu.com/item/%E4%BC%81%E4%B8%9A" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)更有利的[供应商](https://baike.baidu.com/item/%E4%BE%9B%E5%BA%94%E5%95%86" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)作准备。设计月度，季度，年度物流配送招标方案，通过项目招标可以对两个以上的[供应商](https://baike.baidu.com/item/%E4%BE%9B%E5%BA%94%E5%95%86" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)的服务情况进行比较，选择对我们公司最有利的物流供应商。
2. [生产](https://baike.baidu.com/item/%E7%94%9F%E4%BA%A7" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)[经营](https://baike.baidu.com/item/%E7%BB%8F%E8%90%A5" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)正常进行比较有保障。当某一家[供应商](https://baike.baidu.com/item/%E4%BE%9B%E5%BA%94%E5%95%86" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%A4%9A%E5%AE%B6%E9%87%87%E8%B4%AD/_blank)服务故障时，还可以转到其他供应商，保证我们公司的物流正常进行。

### 四、售后服务

**獐子岛售后服务：**

- 在签收前务必当面验货，核对收到的商品与送货单商品名称规格、数量等是否一致。（产品如有任何问题请即刻与客服联系，客服马上为消费者做货售后）

- 鲜活、冷冻生鲜商品送到之后，请当面验收，我们只受理当场验货问题，一旦签收我们将不受理退、换、补货要求，鲜活、冷冻生鲜商品不支持7天无理由退货。

**京东生鲜售后服务：**

- 拨打京东自营有理赔专线，生鲜自营商品的破损或腐坏等问题，请在商品签收后在京东网站页面48小时内提交“优鲜赔”申请。

**我的建议：**

通过分析两家售后服务，可以得出结论，由于生鲜类产品的特殊性，送达客户手中时因会出现不可抗力引发的各种特殊情况，因此我们需要设立专门的售后热线，方便客户联系到我们，接到电话后尽快处理售后，此外还需要及时了解商品的破损或腐坏情况，收集原因改进包装。同时主动收集客户心声，在维护公司形象的前提下，确保客户对产品认可程度。尽量以补差价的形式对客户进行理赔（只理赔破损或腐败部分），减少退、换、补货要求。