

淘宝事件呼吁互联网商业新秩序



淘宝网事件所揭示的商业秩序难题,似乎才刚刚开始。 CNS 供图

淘宝网“起义”给我们更深远的启示是什么?是商业新秩序需要经济管理与社会管理秩序的同时建立,需要形成公平、公正、合理、和谐的理念,通过沟通和协商的手段来找到双方的利益平衡点,这样才能构建诚信、良性运转的电商平台,才能建立起信用、良善的网购市场新秩序。淘宝王国如何发展,如何监管像淘宝这样的行业龙头,如何维护电子网络领域的稳定,实是值得我们探讨的问题。

徐天昊 贺璐婷

淘宝网事件是近些日子中国企业界的大事,这件事闹了十天。日前,商务部新闻发言人表态,应该加快网络零售法律管理体系建设,宣布这件事似乎尘埃落定。然而,这件事所揭示的商业秩序难题,似乎才刚刚开始。

10月17日,阿里巴巴集团董事局主席马云表示,将投入18亿元扶持淘宝网卖家,保证金由阿里集团和卖家各出一半。“我们不是没有错的,我们向大家道歉。”事件最终以马云的道歉暂时平息。

淘宝网从成立至今,已经成为了一家拥有超过6万卖家的巨大网络购物市场。它像一个庞大的网络王国,淘宝卖家是王国里的百姓,平日他们按时给“国王”缴纳一定的保证金,来换取自己在王国做买卖的权利。那么,是什么原因让王国的居民“揭竿而起”了呢?

从10月11日起,5万多淘宝网的小卖家集体围攻大卖家,他们利用7天包退、评价体系、货到付款等措施拍下大量物品再退货退款,扰乱淘宝网的经济秩序。卖家甚

至在杭州的淘宝总部拉起横幅抗议,一时颇有“农民起义军”围城的阵势。

这次网民起义缘于淘宝王国新政的实施。10月11日,淘宝网发布“告全国百姓书”,声明将原有的商家保证金提高到10万至15万元、技术服务费6万元,另外交易佣金5%。也就是说,所有的淘宝商家必须在年底前拿出平均超过预算10多万元的资金。这样一来,95%以上的卖家有可能要关门,超过80万人会结构性失业。商城的小商家们面临着该项规定可能带来的巨大压力。

淘宝网违背了当初的合同,对于契约自由的尊重不够。当初淘宝商城的门槛过低,要不是它当初意图近利,拉很多人撑场面“抬轿子”,也不会放那么多小卖家进商城,现在却违反原来的合同约定强行收费,才激发了这次的事件。

不少人认为,马云是一个唱高调的人。如果一开始阿里就明确淘宝网是完全的商业机构,以赢利为目的、为股东创造回报是他们天经地义的商业责任,那大家都会体谅。过去马云调子唱得有多高,今天

这个坑就会有多深。

马云曾宣称,淘宝网“建国”之初的信念是想为中小企业提供交易的平台,因此也采取了“低保证金”的措施,迅速聚集了一堆卖家来发展网络购物经济。然而商城经济发展到一定程度后,虚假产品多、商家信用度差、消费者维权困难等各种问题都涌现出来。淘宝网因此有意通过重“加税”的经济杠杆来建立商城的规范机制。

有一个原因不可忽视,在淘宝这个王国里,是“国王”一个人说了算,缺少民主。双方力量不平等,一方强势,另一方弱势,这样制定出来的规范自然很难执行下去。正如唐朝末年,频繁的赋税和徭役激化了阶级矛盾,位于社会底层的农民背负沉重的负担。为了对抗国家这股强权力量,农民不得不联合起义。淘宝网单方面提高保证金,违背了公平、公正理念。也难怪小商家们会和唐朝农民一样选择了联合起义,来表达对淘宝王国的反抗。

不管怎么说,马云还是马云,他选择了暂时退让与妥协,这场暴动转瞬便平息下去了。

一国的命运与其掌权者的政策息息相关。若仍坚持错误的政策,可能导致王国的覆灭;如果政策调整得合适,就能让王国回到正常发展的轨道上。在此次危机时刻,淘宝王国的“国王”马云宣布,延展对现有淘宝网卖家的服务收费水平,新的收费标准延期到2012年9月30日执行,同时追加18亿元巨额投资,将淘宝网打造成为亚洲最大的“品质之城”,并且扶植卖家成长。老实说,现在的企业能做到马云这样的很少,既敢于承认错误,又迅

速拿出改正错误的措施,行动如此迅速,效果如此明显,可称为一个商战范例。

然而,这样的平息可能维持的时间不会太长。这次“淘宝”新政失败并不会改变马云的战略,那些积累种种弊端的小卖家们迟早还会被撵出商城埋地摊。在国内电子商务进入大规模“军团化”作战的今天,淘宝不得不铁了心支持“大玩家”。淘宝新规则中依然没有中小卖家的话语权,此次内乱或将是连续不断起义的开始,谁能保证生存空间越来越小的集市与商城中小卖家在未来不会闹事?

就像黄巢的起义,动摇了唐王朝,连续不断的农民起义祸害了梁、唐、晋、汉、周五代,终以新王朝出现。淘宝未来之路并非坦途。中国电子商务行业正进入激烈竞争的洗牌时期。淘宝逐渐“放弃”了曾经赖以起家的并使其声名鹊起的集市与商城中小卖家。而它全力以赴要发力的B2C领域却已强敌林立,以京东商城为代表的电商“新势力”未来将与淘宝展开激烈对决。

我们不能不对“淘宝新政”说几句好话。淘宝网通过提供技术服务与设立网店的平台,创造了超过1823000个直接就业机会。现在他要建设优良的商城,淘汰后进,是一种进步。马云一再解释淘宝制定新规的三个思想出发点:打击假货,保护知识产权;推动中国电子商务升级;促进中国中小卖家转型。但方法过激了点,把事情弄坏了。“涨价”需要双方协商,单方面提价使得很多新进商家措手不及,有店大欺客之嫌。这对于淘宝的形象是一个负面影响。既不讲信用,又不讲民主,终究把一件好事变成坏事,教训是明摆着的。

规则出台前应该充分沟通,若是问题数量众多、力量分散的小卖家,还有违公平、公正理念。一个网店背负的往往是一个家庭、一批家庭的生计,你要端掉人家的饭碗,人家当然会与你急。最终马云也承认,“方式方法上有做得不对的地方”。

对于这次淘宝王国的网民暴动,虽是情有可原,然而这种做法实在让人难以苟同。从此次“蚂蚁大军”的难以来看,即便是“淘宝新规”存在争议,不得不承认网络围攻会

引起动荡,也容易伤及无辜,这种网络暴力本身就“违法”之嫌。在网络围攻之下,百余家大卖家商品下架、暂停交易,造成数百万元损失。这样缺乏沟通的“起义”,显然不应提倡。

淘宝网“卖家起义”事件,是对网络购物新秩序的呼唤。淘宝网这类中国网络购物市场正在面临转型升级,从鱼龙混杂的集市模式更多地走向品牌化、品质化竞争时代。转型的过程伴随着新的利益博弈的产生。要建立健康、稳定、和谐的新秩序,需要保证各方利益间相互制约和平衡。

针对淘宝网事件,商务部表态,应该加快网络零售法律管理体系建设。商务部将牵头起草并尽快出台“网络零售管理条例”,形成第三方交易平台市场准入退出制度,完善市场规则,明确网络零售市场各参与主体的权利、责任、义务关系。这些话说得多么好啊。法律管理体系不健全是政府的事,商务部把责任担过去了,为淘宝网王国的这种表态,既不得罪起义的网民,又维护了淘宝王国的稳定。

淘宝网“起义”给我们更深远的启示是什么?是商业新秩序需要经济管理与社会管理秩序的同时建立,需要形成公平、公正、合理、和谐的理念,通过沟通和协商的手段来找到双方的利益平衡点,这样才能构建诚信、良性运转的电商平台,才能建立起信用、良善的网购市场新秩序。淘宝王国如何发展,如何监管像淘宝这样的行业龙头,如何维护电子网络领域的稳定,实是值得我们探讨的问题。

阿里巴巴和马云可能认为改革新政被弄成这样,觉得很冤。恐怕问题并没有那么简单。按市场竞争规律办事,是无可指摘的道理,建设高品质的网上商城更是转变经济发展方式的适时之举。然而,社会主义市场经济不能不讲诚信、契约、公平、和谐,在这方面做得不好,非常容易引起动荡不安,引起网上“暴动”。网上购物是一种经济发展方式的创新,也需要社会发展方式创新相辅,方可顺畅、持续地发展。马云如果想想的话,相信他在下次改革新政中可能会做得更好一些。

北京倍杰特:环保是凭良心做的事

本报记者 刘成昆

“我经常想,做一件对社会有益的事,哪怕有时不挣钱,甚至可能给公司带来损失,也是值得的。而污水处理这项环保事业,正是这种理念的最好实现途径。”北京倍杰特国际环境技术有限公司董事长权秋红告诉记者。

而现实中我们了解到,许多排污企业将环保设备当做应付管理部门的摆设,虽然自己节省了资金,但导致污水横流,有害气体过度排放,产生了恶劣的社会影响。

北京倍杰特为改变这种情况,

处理更是将来发展的重中之重。权秋红庆幸自己选对了行业,不但能够实现自我发展,更能为社会做有价值的事情。

而说起这个公司的成立,权秋红告诉记者,1999年选择创业之前,她在一家做水处理装备与工程承包的企业工作,后来公司倒闭,她选择了做水处理系统修复业务。

“那时许多企业和地方政府上马了污水处理系统,而这些污水处理系统全是盲目跟风的结果。看到有企业运用膜法水处理系统成功之后,当时一些企业就照搬过来,但由于没有充

在环保越来越受重视的今天,环保行业已经成为了朝阳产业,我国已经有相应的经济实力治理污染,环保产业进入发展的黄金期,而污水处理更是将来发展的重中之重。

将膜的寿命从进口膜厂家承诺的3年延长到了5年左右。”

这项工作不但为企业和地方政府挽回了损失,还产生了重要的经济效益。

这是权秋红获得的第一桶金,不过这个时候的公司还叫郑州大河公司,2004年,一场变故,她失去去家庭与事业,离开郑州,来到北京。

当年,她在北京建立了倍杰特公司,虽然一切都是重新开始,但原来70%的客户还是将业务交给她,为的就是对她信任,相信她开办的新公司也会一如既往地给他们创造超常规的效益。

现在,北京倍杰特是一家集水处理系统设计、设备销售、安装调试及技术服务于一体的专业化公司,拥有行业内先进的标准化生产基地,生产各种规格与型号的膜法水处理设备及系统。在浓水回收、大型超滤与反渗透技术应用方面已经取得了良好的业绩。

承诺100
尽量做到110

权秋红告诉记者,每当她和客户签了合同之后,就像为儿女订了婚约一样,而装备就像自己的女儿。“才开始从事装备制造和工程总包时,我就对客户说,我现在是开始学着做工程和装备,我拿这些装备当我的女儿,可能她们不会太漂亮,但我保证她们会做基本的家务。”其意为保证设备能够正常运转。

而现在的,权秋红告诉记者,她旗下公司的生产的装备现在既漂亮又能更好地运转。

回想企业一路走来的历程,权

秋红认为,经营企业全是在凭良心做事,尤其面对自己的错误与不足时,要有承认并改正的勇气,这样企业才能走得更远。

“建设天津乙烯时,公司并没有经验,为工程采购不锈钢管这种基本的事情也出现状况,因为没有经验,对方以不锈钢管冒充,我们用这种管为天津乙烯建好污水处理设备,过了质保期后,突然天津乙烯通知我们,管线漏水了。”

“经过检验才知道,问题出在不锈钢管上面。我们与对方联系换货时,对方对我们不予理睬,但为了保证工程的质量,我们还是及时从另外的厂家采购了不锈钢管,并为天津乙烯更换。这一次不算购买钢管的费用,只人工费就花了10多万元,为的就是保证企业的信誉。”

事后谈起此事来,天津乙烯的人说:“真没想到,倍杰特真是讲信用的企业,质保期都过了,已经没有了责任,还如此负责,自己承担损失为我们更换部件。”

除了负责,还要用心为客户着想。“做企业用得起的零排放污水处理系统,尽可能降低客户运营成本,做客户用得起的水处理系统”是倍杰特公司与客户共同发展的原则。倍杰特公司生产的水处理系统都尽可能降低成本,比其他企业提供的同类装备至少为企业减少成本30%,虽然成本下降了,并不意味着质量下降,而增加装备和项目的科技含量,用科技降低成本。

“现在我们在想办法让企业在运行水处理系统时不但不耗成本,还能有回报,促使企业运行节水系统,为社会做贡献。”权秋红说。

倍杰特目前为山东一家晶石生

产企业研发的水处理系统,让企业在7个月内收回成本,运行中即可获利。这家企业生产珍贵的拟薄水晶石,这种晶石因高透明度受到市场欢迎,价格不菲,但生产一吨这样的晶石耗水100吨,每吨水治理成本40元左右,高昂的污水处理成本限制了企业扩大生产规模。

倍杰特公司针对这个企业研发的水处理系统能够达到零排放的目标,使企业减少耗水量,同时污水中的原材料也能够再次回收,而回收的原材料价格远远超过治污成本,因此,企业通过治污就能够实现赢利,彻底颠覆原来治污的单纯投入模式。

“污水处理企业与社会其他企业的不同之处在于,这类企业社会责任更大,我们能够做到这样的事,企业就有足够的动力去治污,真是功德无量。”权秋红一提到这件事,总是感到庆幸万分。

实现员工价值
做有担当的企业

倍杰特快速发展的过程中,员工立下了汗马功劳,而公司重金聘请来的专家,对企业的发展更是功不可没。因此,倍杰特尤其重视员工自我价值的实现与自我发展。

“我以前常跟员工说,企业正处于发展中,我们不可能像那些外企或者大国企,给员工非常好的待遇,但企业有非常好的基本面,不能亏待每一个员工。虽然不能让员工都过上富人的生活,但绝对要保证你们在同学中、在同行中处于中上水平,让你们在外面能以身为倍杰特人感到自豪。”权秋红说这话时,语气中充满自信。

据记者了解,倍杰特在维护员工的福祉方面走在了前列,能够主动为员工着想。

权秋红不但能够坦诚地对待员工,更愿意坦诚地对待客户。有一些企业为了能够上马工程,会提出跟倍杰特合作,但对方只要求倍杰特给他们建成水处理系统即可,甚至只是应对环保部门而不是真正运行,对性能等要求很低,报价也非常低。

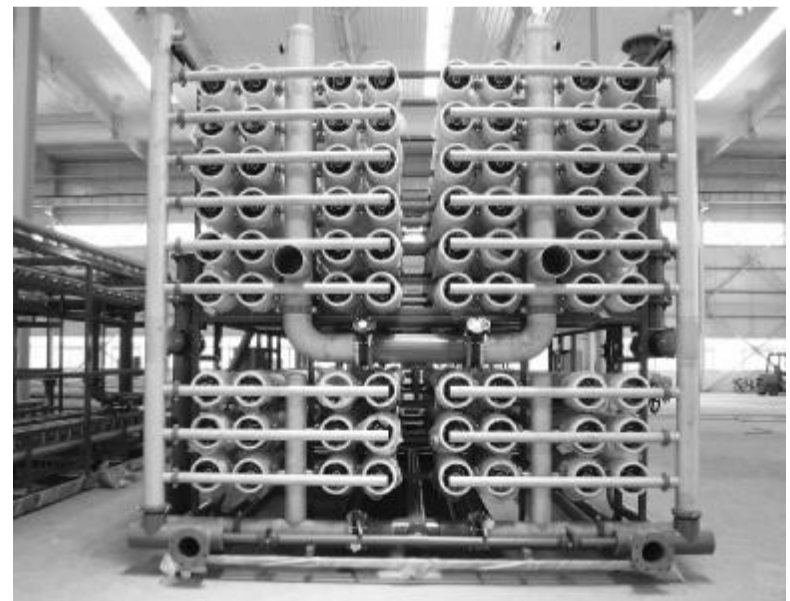
权秋红说:“这种工程我们一律不接,此前有过这样的教训,当时西安一家企业,为了降低成本,在程序设计上要求不高,但后来随着企业发展,污水处理装备不断增加,原来的驱动程序出了问题,我们派了几个工程师在那里工作了20几天才将故障完全排除。从那以后,我们在承接工程时,不会考虑一时之利而放弃自己的原则,考虑得更多的是社会效益和企业长远的价值。”

当年请总经理张建飞来公司时,他要求了解一下企业客户情况,在走访的30多家客户或地方中,出来接待他们的,除了总经理就是董事长,而在承担市政污水处理的都市,市长或市委书记都要专门接见他们。这让张建飞感到非常惊讶,这样一个在客户群中口碑很好的企业,值得来工作,因此决定加盟这家成长中的企业。

而在请副总经理周爱平来公司工作时,权秋红在他的办公室等了6个小时。2005年,权秋红为请周爱平来公司工作,双方约好在周爱平的办公室会面,然后权秋红从下午4点一直等到晚上10点,忙完自己事情的周爱平很感吃惊,但听到权秋红的来意后,他却以“你的公司太小,我根本不会考虑”为由一口拒绝。

权秋红告诉周爱平,“您什么时候愿意来,我都欢迎,这个邀请永远有效。”而经过两年的接触及互相了解之后,周爱平终于加盟倍杰特。权秋红一次性支付三年的工资,连收据也没给他写。

这样的事例还有很多,但他们都愿意在这个大家庭工作,为这个企业效力。在权秋红的带领下,员工共同努力,倍杰特已经走上高速发展的道路。希望这个公司能为我国的环保事业做出更大的贡献。



反渗透进水与产水端

努力开发企业用得起的污水处理设备,现在这家企业已经开发出能让企业产生经济效益的设备,因此,虽然只经过短短7年的发展,这家公司已经成为我国环保领域的私企龙头,达到年收入6亿元的规模,被客户称为“水处理专业医院”。

为社会创造效益
企业才能走得更远

在环保越来越受重视的今天,环保行业成为了朝阳产业,我国已经有相应的经济实力治理污染,环保产业进入发展的黄金期,而污水