

# 应对疫情影响 跨境电商要主动作为

□ 本报记者 汤莉

受新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响,已有部分跨境电商出口卖家反映收到了零售买家的退款退货要求。业内专家分析指出,疫情造成的供应商供货和国际物流延误将给电商行业的跨境运营带来压力,后续影响需要密切关注。

## 出口方向影响大

市场分析认为,在跨境电商行业,疫情的冲击将更多体现在跨境出口,尤其是跨境零

售出口方面。

“此次疫情对跨境电商平台、供应链及物流等产业链各环节都会产生不同程度的影响。”网经社电子商务研究中心B2B与跨境电商部主任、高级分析师张周平表示,因供应链压力增大,短期内跨境电商平台的出口业绩将受到冲击。

在平台层面,疫情将延迟物流配送时效,在短期内影响境外消费者对中国商品的信赖度,增加跨境电商平台中小出口卖家的经营压力。尽管亚马逊全球开店、eBay、全球速卖通等不少跨境电商平台都已推出针对卖家的扶持政策,但疫情对跨境电商平台交易额

和营收的冲击会在短期内进一步显现。

再看供应链,为防止疫情进一步扩散,目前,浙江、广东、江苏等国内主要的货源地工厂均已停工,复工后恢复产能也需要时间。因多数中小跨境电商卖家备货不足,疫情导致的发货延迟将打乱卖家的补货计划,短期内给部分跨境电商卖家带来断货风险。

还有物流,国内尚未完全恢复的物流会制约采购进度。在国际物流方面,境外多家航空公司已陆续减少或停飞至中国大陆的航班,航班减少会导致小包快递的成本大涨,交期较长的海运则会影响到消费者体验,进而拖累业务发展。

相比出口,疫情之下的危中之机则可能促进进口跨境电商的进一步发展。一段时间以来,国内防疫物资紧缺使得相关物资的跨境进口采购需求一直处于高位。在网经社电子商务研究中心特约研究员、武汉江南北公司创始人高攀看来,此次疫情会影响部分国内居民的收入,从而在短期内对进口跨境电商消费产生一定抑制。但与此同时,在疫情彻底消除之前,国人的跨境出行将受到较大限制,这会刺激跨境线上消费需求的释放。

网经社电子商务研究中心网络零售部主任、高级分析师莫岱青也表示,随着消费需求进一步释放,进口消费走向将更加常态化,消费者与跨境电商平台间的粘性会进一步增强。再叠加国家对进口跨境电商的鼓励政策,进口跨境电商会迎来更多利好。

前与供应商沟通安排备货视为各项工作的重中之重。如果面临断货,卖家可分阶段适度调高销售价格,尽量把断货时间控制在一周以内。”张周平建议,在复工之前,跨境电商卖家可制定多层次、有协同、高效率的员工值班计划,例如安排对基础店铺链接安全情况的巡查等。同时,结合补货情况和断货风险及时调整销售预期和策略,适当收缩推广费用,降低运营成本。

与境外客户充分沟通也很重要。网经社电子商务研究中心特约研究员、宁波新东方工贸有限公司CEO朱秋城表示,面对疫情,当前跨境电商出口的2B业务相对较为稳定。因多数客户已合作多年,彼此熟悉,且疫情并不会通过国际物流传播和传递,目前2B业务多按照计划推进,但跨境电商卖家不可掉以轻心,务必与境外客户做好充分沟通,及时向客户提供产品消毒和清洁的视频和照片,稳定客户的采购需求。

朱秋城还建议卖家认真梳理在手订单,及时沟通交货延迟的情况,可在价格或其他条款上给予一定让步,争取客户的理解,避免拒收风险,并切记让客户发书面文件证明其确认交货延迟。如果确因疫情不能发货,可联系当地商务部门或贸促机构申请不可抗力证明。此外,疫情当下,外贸出口的商检门槛会越来越高,海关和国际物流通路或是风险高发地。卖家要及时追踪年前已经发货定单的物流情况,排查物流、清关、商检等相关风险,一旦发现问题第一时间解决止损。

## 相关链接

## 跨境电商平台缓释卖家风险

□ 本报记者 汤莉

延长订单处理时间、赔款免除、调整放宽绩效考核……因新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响部分区域物流运力及供应链生产受到影响,跨境电商平台纷纷出台应对政策,帮助卖家降低疫情风险。

关注到疫情给平台上的商户运营带来的影响,Wish于2月1日推出延长订单履行时间、赔款免除、订单退款责任免除、延迟到仓超时费免除等7大政策帮助商户渡过难关,并表示将根据疫情发展迅速调整政策内容。对于还未被标记为“已发货”的现有订单和政策发布后于北京时间2月15日零时释放给中国商户的新订单,商户若在此类订单释放时间后20个自然日内标记“已发货”,订单将不会被自动退款,也不会产生每个自动退款订单50美元的赔款,相关产品也不会被下架。对于北京时间1月16日零时至2月15日零时释放给中国商户的订单,将被免除延

时确认履行赔款(即订单金额的20%或1美元,以金额较高者为准)。上述时间范围内释放的订单,如果已经产生延迟确认履行赔款,相应赔款也会被撤销。同时,中国商户于北京时间1月29日零时至2月15日零时在订单确认履行前取消订单或将订单退款的,将被免除每单2美元的赔款。

敦煌网出台了五项举措帮助平台上的卖家缓释影响,包括出台平台保护性公告,决定将延长备货期至2月10日,取消对1月26日-2月10日成交不卖订单的处罚,同时对买家售后、无法发货的订单等内容作出了说明。敦煌网决定将延长备货期至2月10日,将自2月11日开始计算备货期,将取消对1月26日-2月10日成交不卖订单的处罚。平台决定暂不进行1月份的商户服务评级考核,卖家权益以当前考核结果为准。敦煌网提醒卖家,如不能确保在有效发货期内发货,不要填写虚假发货单号,否则将按常规进行处罚,并建议卖家及时安排客服人员解

答买家咨询、售后服务等相关问题,需要时,敦煌网客服人员也将参与协助解决纠纷。

2月3日,阿里巴巴国际站推出全新平台运营规则,涉及客户咨询及客户服务、跨境供应链物流服务、信用保障订单发货时间、通关服务及商事单证办证业务时间、订单状态管理方法、交易纠纷处理方法以及暂停和推迟使用服务的处理办法等。

2月4日,Lazada调整订单等安排,将所有1月20日零时至2月9日24时之前产生的订单视为春节订单。如遇春节订单被消费者取消的情况,不会对商家店铺指标产生影响,但鼓励可以正常发货的商家高效发货,减少取消订单,提高消费者满意度。如订单在此期间需要发货的,仓库将提供收货及上门揽收服务,保障商家正常发货。建议卖家因交通管制等导致无法发货的,通过店铺内、商品详情页、客服端做好相关公告,同时做好库存管理,对2月9日24时之后依然无法保障正常发货的商品及时做下架处理。

## 携手应对渡难关

影响正在不断显现,跨境电商平台和卖家要如何应对?

“平台与卖家相互依存,卖家的健康运营是跨境电商平台发展的坚实基础。”张周平表示,跨境电商平台要根据疫情发展情况,及时出台有针对性的应对措施,充分调动、发挥平台的资金、资源等优势,携手卖家渡过难关。

当然,在平台支持之外,更多还是需要卖家自救。卖家应在持续做好沟通和服务的同时,视库存情况加强备货。

“针对延期开工的情况,跨境电商卖家要及时检查现有库存,预估库存消耗周期,将提

## 助企业渡难关

## 机电商会开具首份不可抗力事实性证明

本报讯 记者刘昕报道 2月6日下午,中国机电产品进出口商会为一会员企业出具了该商会首份新型冠状病毒感染的肺炎疫情不可抗力事实性证明。从机电商会发布为能够企业开具疫情事实性证明的通知到第一份证明发出,仅用了不到24个小时。

当前,疫情发展备受关注。我国部分外贸企业正常生产经营面临困难,在货物交付、商务出行、国际物流等方面预计将遭受影响,并可能导致国际贸易合同或承包合同无法及时履行。

为坚决贯彻党中央、国务院决策部署,积极做好疫情应对工作,帮助企业维护合法权益,减少经济损失,机电商会在商务部的指导下,积极做好出具不可抗力证明、法律咨询、参展协调、供需对接等相关服务。

2月5日下午,机电商会向会员企业发布通知,表示将为受影响的相关企业开具不可抗力相关的事实性证明。通知发出后,数十家企业咨询并提交相关资料。遵循工作流程,商会工作人员迅速且严谨地进行了处理。2月6日下午,首份新型冠状病毒感染的肺炎疫情不可抗力事实性证明开具完毕。

机电商会相关负责人表示,为方便企业、提高效率,机电商会还及时开通了网上申报平台,企业可以线上提交相关资料并得到及时处理。“机电商会将继续落实商务部《关于帮助外贸企业应对疫情克服困难减少损失》的通知要求,将各项工作落实到位,共同应对疫情。”

此外,由于目前疫情防控形势依然严峻,机电商会呼吁广大外贸企业密切关注相关措施变化情况,及时与客户沟通协商订单发货、商务往来等合同落实进度,妥善保留政府及企业采取防疫措施的相关证明文件,如出现客户因疫情原因提出的拒收、拒付等情况且沟通困难的,可与商会联系咨询或通过专业律师进行处理。

## 共抗疫情有你

## 聚全球货源 跨境电商全力战“疫”

□ 本报记者 孟妮 李子晨

自新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来,在全球调集防疫医疗用品成为众多跨境电商平台的头等大事。

2月5日,阿里巴巴发信致谢海内外各界,并宣布正式开通“防疫直采全球寻源平台”,呼吁全球中小企业加入到抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情行列。

公开信中写道:我们正持续把口罩、防护服等医疗物品,送到武汉、温州、杭州等城市的医院和需要他们的人手中,但这还远远不够。春运高峰已至,决战来了。我们唯一想做好的,就是把国内和国外的医疗资源和信息高效匹配,让我们渡过这场危机。成立《阿里防疫直采全球寻源平台》就是这个出发点。我们正在紧急寻找口罩(医疗用或非医疗用)、医疗防护服、医疗护目镜、医疗手套以及其他医疗防护用品。如果您知晓任何合格的生产商或分销商,制造或销售上述医疗防护用品,请告知我们。

记者了解到,通过这一平台,全球商贸及生产企业的医疗物资供应信息将与平台发布的需求信息进行匹配,最大限度寻找货源、扩大产能,再由阿里巴巴直接采购将医用口罩等紧缺防疫用品

定点送往疫情防控一线特别是医院。与此同时,在这个平台上,国内外有关防疫物资的信息会进行透明、高效地匹配。无论物资在何处,都会以最快、最安全的方式送达医护人员的手中。

近期,遍布世界各地的淘宝全球买手们也在积极行动,寻找医疗物资运送到国内。仅是日本的数千名买手就在短时间内募集到23万件医疗物资驰援武汉。据统计,这些淘宝全球买手捐赠的物资价值已超过200万元。

除了阿里巴巴,奔走在抗疫第一线的跨境电商企业还有很多。

别样海外购在疫情发生后成立了专项小组,北美与国内交替无休,利用跨境物流资源帮助在美华人协调医疗物资运输,加快报关流程,在上海、宁波等多个口岸进行清关,并与顺丰等合作伙伴一起将筹集到的口罩等医疗物资以最快速度运抵国内。别样海外购美国总部的员工每天都积极联系北美的口罩供应商采购口罩。据悉,该平台近期增强抵抗力的保健品销量也快速攀升,1月份的销量是前一个月的3.2倍。

通过全球物流和运营网络,亚马逊积极筹集了逾百万件防护口罩、防护服、手套等医疗防疫用品,将捐赠给奋战在疫情严重省份和城市的一线医护人员,以支持抗击肺炎疫情的救援工作。此外,亚马逊积极配合地方政府,寻找其

他可以提供帮助的途径,为疫情中心地区的医疗人员提供人道主义援助。

自1月22日起,洋码头联合全球买手开展紧急调货,不断通过各种渠道寻找防疫医疗物资货源,第一时间支援武汉。1月26日,洋码头第一批发往疫区的医疗物资已送达。同时,为响应上海市政府全球调货直供上海、保障上海市民返程及复工后口罩需求的号召,洋码头紧急调动全球物资,共筹集来自欧洲、美国、韩国等国家和地区的上百万只口罩进入上海保税区,并开设“上海防疫用品专区”,上海市民在网上下单后可由上海邮政免费配送。

“目前,平台上的其他防疫用品如消

毒液、营养品等货源充足,洋码头还将进行官方补贴严格抑制货价。”洋码头创始人兼CEO曾碧波表示,洋码头将全力以赴,以大宗采购、国际物流免运费、平台亏损销售的方式尽可能调动更多货源并平抑物价,满足市民防疫保障需求。

## 阿里绿色通道传递境外“爱心”

□ 本报记者 刘昕

2月3日下午,一批来自阿联酋迪拜的重达20吨的医疗物资,通过阿里巴巴集团直接捐赠到浙江大学附属第一医院和丽水市人民医院,其中有一部分物资将分配给温州市文成县卫生健康局。

这批医疗物资是由一位不愿具名的李先生捐赠的。李先生是来自浙江省温州市文成县的90后,是阿联酋地产经纪公司“迪拜之家”的创办人。此前,李先生已向湖北孝感市中心医院捐赠了5吨防护物资。得知家乡疫情严重,李先生马上又筹集了第二批物资,希望捐给自己和妻子的家乡温州市和丽水市,并通过阿里公益对接

了浙大第一医院。

据悉,这批医疗物资包括50万只医用外科口罩、13万只N95口罩、5.5万件防护服、600个护目镜,总价值约200多万元。全部物资均由李先生和他的同事亲手打包,花了整整30个小时装了2200个大箱子,先运到广州,再在菜鸟物流的帮助下换装上80方的大卡车。

为了将这批爱心物资尽快送达防疫前线,两位申通快递的卡车司机轮流开车,24小时即抵达浙江。一路上,除了上厕所、吃方便面,他们一刻没有停歇。

李先生表示,他的第三批捐赠物资正在筹措中,届时也会选择通过阿里公益送到疫区。

截至2月3日16时,阿里巴巴已将集团自采及社会捐赠、来自全球15个国家和中国国内的医疗物资送达湖北、浙江、安徽3省的

18家医院。其中,有10家医院位于湖北省武汉市,包括华中科技大学同济医学院附属协和医院、同济医院、武汉市金银潭医院、湖北省人民医院、武汉市第一医院、武汉市中心医院、武汉市第九医院、武汉市肺科医院、武汉中南医院和武汉天佑医院。

1月25日,阿里巴巴设立10亿元医疗物资供给专项基金,并将集团在海内外采购的以及海内外企业、团体和个人捐赠的大量医疗物资,通过阿里公益及菜鸟绿色通道直送疫区医院。

近期,阿里巴巴收到的海外各界捐赠需求与日俱增,有很多捐赠来自韩国、西班牙、俄罗斯、阿联酋、澳大利亚等地。通过联合全球物流合作伙伴,阿里巴巴针对不同国家和地区制定了符合本地实际的快速物流解决方案,将全力协助这些爱心物资安全快速运送。



2月1日,在众航协助力下,俄航SU208搭载阿里巴巴从俄罗斯采购的医疗物资飞抵上海。这批物资包括医用一次性口罩、医用手套、医用防护服等的救援物资,从1月28日接触洽到1月30日完成清关,只用了3天时间。