

总第11期

# COLDCHAIN VANGUARD

# 冷链先锋

全程无隙 安心托付



@万翔冷链

 万翔冷链  
ANPORT COLD CHAIN

总 编：陈一明  
本期主编：邢 珊  
编 辑：黄剑文 卓陈婷



## 目 录

### 企业风采

- 2 10月“钢铁侠”：蓄势待发
- 3 GPS和TMS系统联合调试稳步进行

### 行业动态

- 4 电商大佬战略布局生鲜蓝海

### 冷链生活

- 5 闻香识酒--葡萄酒如何保存？
- 6 冷冻食品解冻后切勿再进冰箱



### 深度观察

生鲜电商的发展和面临的问题（下） 7

### 知识加油站

冷链车辆的货物摆放 8  
浅谈客户服务 9

### 员工天地

金色秋月万翔冷链篮球队揽获两连胜 10



# 10月“钢铁侠”：蓄势待发

伴着中秋圆月的光辉，承受了9月台风的洗礼，万翔“钢铁侠”与我们共同步入了黄金10月。

万翔冷链物流中心工程建设正在紧锣密鼓的进行中。10月9日冷链中心顺利通过基础验收，工程进度获得阶段性胜利。冷链中心的外侧彩钢板安装已超过50%。即将投入运营的1#库保温板安装工程已接近收尾，另外F3库保温板也已于10月15日顺利进厂。水、电、智能化等设备安装有条不紊地进行着。在各位同事的努力奋斗下，冷链中心已于10月18日实现供电。与此同时，将于明年开始运营的2#库区也完成了架空层的水泥浇筑，整体工程稳步进行。



制冷方面，压缩机房内的设备也已陆续进入安装程序，包括压缩机、虹吸罐、空气分离器在内的多项主要制冷设备已经完成安装。现在，现场施工人员的技术也有所提高，为施工进度提供了一定的保障。



在各方面的紧密配合下，冷链中心预计10月底可达到制冷条件。现在的“钢铁侠”已进入蓄势待发的状态，如同贝壳里的明珠，所有万翔人及社会各界都期盼着其闪亮登场的瞬间，发出海峡冷链先锋的耀眼光芒！

10月28日，在厦门卫星定位应用有限公司、厦门锐特信息技术有限公司和我司的共同努力下，经过为期2个月的需求调研、设计和修改，GPS和TMS的系统联合调试会顺利召开，会上，操作人员通过系统的调度，对车辆的情况进行监控和指令设置，基本实现通过终端对车辆各项数据的实时监控和信息对接。通过进一步优化，我司GPS将实现以下主要功能：

- 1.实时监控：车辆位置跟踪、温度实时管理、轨迹回放、照片管理、调度实时语音信息、区域查车等；
- 2.报警管理：温度停车超时报警、偏离路线报警、限速设置、异常报警、遥控熄火等；

3.统计查询：里程日报表、里程明细表、温度日报表、温度明细表、停车汇总表、停车明细表、行车速度分析、超速汇总表、超速明细表、路桥明细表、行驶轨迹明细表、油耗统计表、车台故障统计、各种报警类型统计等。

下一步，我们将根据调试会发现的问题，对系统进行优化和完善，争取让GPS和TMS在11月厦门万翔冷链运输有限公司正式营业时能够成为我们运输管理的有效工具，为客户提供优质服务。

(运输部 林毅梅)

“GPS和TMS系统联合调试稳步进行”





# 电商大佬战略布局生鲜蓝海

最近一年，天猫、京东、亚马逊等电商大佬相继布局生鲜电商，那么这个号称“电商最后一片蓝海”的领域凭借什么吸引了众多电商的目光？面临的阻力又有哪些？电商们又想了哪些办法打破困局“谋生”？

生鲜电商简单点说就是网上卖菜，卖的是水果、蔬菜、海鲜等四季新鲜必需品。

2012年下半年开始，越来越多的企业投身曾经不被看好的生鲜电商。因此，2012年也被视为生鲜电商发展的元年。



然而，生鲜电商确是困难重重，三座大山难移，生鲜电商走俏背后一胜九败：1.商品难以保存，运输容易损耗：生鲜商品损耗率通常达10%至30%，而普通电商产品损耗率不到1%；2.生鲜商品配送时间要求高；3.物流成本居高不下：物流成本平均在15%—20%左右，个别高的占到30%—40%。

困局之下，生鲜电商如何走出困境：1.预售C2B模式。天猫旗下生鲜项正采用预售C2B模式来试图解决周转问题，减少供应链成本和时间成本。2.经营中高端产品，通过高价位拉高毛利空间。3.区域化采购。当季的蔬菜水果从城市周边基地直供，实现小区域化电商。4.做细分市场。如礼品、年节、单位团购等特殊市场。

( 客服部 卓陈婷 )



## 闻香识酒——葡萄酒如何保存？

葡萄酒在出厂后还处于一个缓慢熟化的过程中，这也是葡萄酒又叫“活酒”或“有生命的酒”的由来。因此，葡萄酒的保存自然就关系到葡萄酒在瓶中陈年的质量。一瓶好的葡萄酒保存一般要注意如下几个方面：

温度是葡萄酒储存最重要的因素，因为葡萄酒的味道和香气要在适当的温度中才能最好地挥发。一般半甜、甜型红葡萄酒储存温度为14-16℃。干红葡萄酒16-22℃，干白葡萄酒为8-10℃。

湿度主要影响软木塞。湿度太低，软木塞会变得干燥，影响密封效果；葡萄酒的最适宜保存湿度在50%~80%之间。葡萄酒会将周围的味道吸到瓶中去。葡萄酒的木塞实际上也是葡萄酒的一个“呼吸器官”，刺激的味道会透过木塞渗透进入葡萄酒内，所以葡萄酒不宜跟其它食品一起存放。

酿酒师把平躺存放的葡萄酒叫作“睡美人”，葡萄酒的贮存条件也十分苛刻：要求合适的温度，理论温度12度左右；要求避光，因为紫外线会使酒早熟；避免振动，水平放置，保持软木塞湿润，防止空气进入；避免过于潮湿，以防细菌滋生。

（文章来源：<http://food.china.com/jl/11115948/20131015/18090403.html>）

**微点评：**随着人们生活质量的提高，葡萄酒作为一种高端大气上档次的饮品越来越受到人们的青睐，但对其保存及饮用的方法，人们却知之甚少，正确的保存方法能提高葡萄酒的品质，反之则严重影响葡萄酒的口感品质。除了消费者买回家后自身要注意贮存外，葡萄酒在销售前的运输、存储环节都应保持恒温保湿状态，万翔冷链的多温层运输车辆及2000平方米的恒温库可以长时间保障葡萄酒的良好品质。

（ 客服部 邢珊 ）



## 冷冻食品解冻后切勿再进冰箱

消费者在使用冰箱的时候经常会出现不妥当的操作，其中有一个比较普遍的现象就是化冻后的食品会再次存放在冰箱之中，这种操作是不恰当的。

从市场上买回来的冷冻食品，肉、鱼、鸡、鸭、蛋、速冻蔬菜等，一经解冻要尽快加工食用，不宜存放。如果存放时间太长，肉、鱼、鸡、鸭等会因为细菌和酶的活力恢复，不但能很快繁殖分解蛋白质引起变质，而且还能产生有毒的组胺物质，

冷冻蔬菜存放时间太长，不仅色变，营养损失，品质下降，而且也很容易腐烂变质，不能食用。冷冻的肉、鱼、鸡、鸭等冷冻时由于水分结晶的作用，其组织细胞便受到破坏，一经解冻，被破坏了的组织细胞中，会渗出大量的蛋白质，就成了细菌繁殖的养料。

有实验表明，将冷冻1天的新鲜青花鱼，放在30℃温度下6小时，其腐败速度要比鲜鱼快1倍；将解冻的蛋黄放在18℃温度下2小时，细菌数增加约2倍，经8小时，细菌数增加50倍以上。

将冷冻的鲜鸡蛋，放在0~15℃温度下达10天以上，因经冷、热温度的变化时间太长，不但卵膜变松、蛋清稀薄，而且还发生粘壳、散黄，甚至霉变、发臭，不能食用。冷冻过的蔬菜，尤其是在热天更不宜存放，否则绿叶蔬菜很快会变黄，维生素C也易被破坏。蔬菜放在20℃温度下，比放在6~8℃的温度下，维生素C的分解损失要多2倍。

(文章摘自：<http://www.lenglian.org.cn/llzs/2/15259.shtml>)



**微点评：**对于不科学的冷冻食品日常处理方式，大部分消费者没有充分的认识或是已经习以为常，冷冻食品不科学储存从表面的物理变化来看，肉眼很难分辨，普遍的消费者也并没有更专业、更深入地去研究日常食品的内部质量变化，带来的食品安全危害可能也不会即刻显现，但是日积月累对于人体健康的影响是隐形存在的，建议广大消费者要加强此方面的认识 and 了解，千万勿将解冻后的食品再次放入冰箱，从而保障食品安全和身体健康。

(市场营销部 林慧龙)



## 生鲜电商的发展和面临的问题（下）

### 生鲜电商真的看起来如此美好吗？

### 但三大难题却摆在我们面前：

#### 产品选择、冷链物流和信任问题

产品选择其根本问题就是卖什么？生鲜产品和工业产品的最大的不同就是生鲜产品品类众多，不同的品类都要有不同的仓储条件、运输条件等，还有需要注意的是不同的生鲜产品产地也不一样；选择卖什么也决定了产品定位和客户定位，比如“沱沱工社”定位于中高端客户，就选择卖高端的有机蔬菜和肉等、“本来生活网”定位给消费者提供食物本来的味道，就全国各地选择最有特色的食物并且保证新鲜、“乡土乡亲”则定位给消费者提供最安全、最正宗的茶叶；更重要的一点，生鲜产品与工业品不同，标准化的问题一直很难解决，口感、颜色、形状、大小等每个产品都不同，即便相同产品也不一样，这就造成了产品售卖的难度和如何保证用户体验的完善。

原则上，一切生鲜产品都是可以做电商的。选择干货，在物流和仓储上相对方便解决；选择生鲜，应该是目前最难解决的，不仅对仓储和物流要求极高，对物品的周转率、资金量等各方面都有很大的考验。非常顺理成章，选择的产品不同，利润率就有了很大区别，盈利的难题也与选择卖什么有着紧密的关系。总之，选择卖什么，应该是生鲜电商首要的问题。

如同很多电商一样，在想清楚卖什么之后需要考虑的是对整个供应链的管理。生鲜产品毕竟属于食品，生鲜电商需要做到对整个供应链进行严格的把控。比如“沱沱工社”选择是自建基地，对种植环节进行严格的品控，在物流和仓储也是通过自建的方式来解决流通过程中的质量，对于产品的检测也是每个批次等进行严格把关。从田间地头到消费者手中的每个环节都保证了严密的对接。

当然，这种模式的弊端也很明显，比如前期投资

成本很大等。很多生鲜电商并没有能力做到这一点，但这并不是说他们对供应链的管理不严格。比如“乡土乡亲”对源头种植的把控和产品质量的检验就异常严格，还参考各种标准制定了更为严格的质量标准。

本来生活网则采取了与众不同的方式，将服装等行业的买手制引入到生鲜电商，派人全国各地寻找当季的最好的生鲜产品，即便是做好的产地，买手也要对产地的环境等进行考察，对水源等各方面有着严苛的要求。通过买手制，本来生活网保障了“新鲜”、“原味”的供应链体系，至于最后一公里的解决，本来生活网则交给专业的第三方冷链物流企业来解决。

其实最难的应该是信任如何建立，当然这就牵涉到如何卖的问题。生鲜产品与工业品不同，大部分都没有品牌，也很难有具体的标准来控制，这就给销售带来了巨大的困难。比如乡土乡亲的做法是为每位生产者建立了档案，详细记录了茶叶在种植过程中的每一步的情况，包括施肥、采摘时间等，并且在产品上注明生产者的姓名和生产日期，消费者可以由此追溯每份茶叶的生产经过，以此进行全流程的透明化管理。信任的过程也是逐渐积累的，比如沱沱工社就是依靠口碑一点点的坚持了4年多的时间，2012全年收入约2350万人民币，相比2011年增长181%。

信任还牵涉到如何营销的问题，只有更好的营销才能让更多的人知道，然后形成好的口碑。比如乡土乡亲就会把很多生产者的故事拿出来分享，用真人真事来进行传播，采取了微电影等多种形式传播；说起营销，必须要说一下“褚橙”事件，借此本来生活网不仅广为人知，而且也产品增加了不少的文化内涵。故事营销是生鲜产品销售很重要的环节，借助于社会化营销将会成为趋势。

# 冷链车辆的货物摆放

一般的冷藏车地板都是采用带通风的铝导轨地板；但是也有一些冷藏车是不带铝导轨的，是采用平的防滑地板。通常做为第三方运输企业或用于奶制品的企业运输车是采用平的防滑地板，目的是适合于多种产品的冷藏运输，或便于清洗地面。但是装货时必须注意，一定要用双面托板来装货，保证地面冷空气的流通。

装货时一定要保证装货高度不高于出风口的平面高度。如果出风口前面被货物挡住或离货物太近，不但会影响货物的储运温度，还会影响冷冻机组

的正常工作。另一方面，由于冷冻机组的除霜设计有些是采用空气感应除霜。当货物与出风口太近，机组蒸发器内的盘管会快速结霜（或冰）机组会迅速进入除霜状态；当盘管温度回升至9度（设计温度）左右，除霜立即结束。于是机组就会出现循环往复的上述操作，从而导致厢体内温度降不下来的现象。使用冷藏车时，应该保持车厢内部的洁净。由于蒸发器风扇的作用，空气会在车厢内循环，导致地面的碎屑或脏东西被蒸发器风机吸入。长时

间的作用，会使大量的杂质吸入到蒸发器盘管内，从而影响制冷机组的制冷效果。

（文章来源：[http://www.chinalenglian.com.cn/info\\_y.asp?id=156](http://www.chinalenglian.com.cn/info_y.asp?id=156)）

**微点评：**万翔冷链运输业务即将开展，正确操作和使用冷藏车，是保证温控货物品质的关键，也是保证制冷设备能够正常工作的所在。跟选择普通货车相比，冷藏车运输的货物通常为不能长时间保存的物品，虽然有制冷设备，仍需较快送达目的地。同时，冷藏货物对运输环境的要求更高，要是路上出现故障，损失将会很大。

（运输部 陈宇宁）





## 浅谈

# 客户服务

### 1. 什么是服务？

一位从事服务研究的资深人士从服务的英文单词SERVICE形象地介绍了服务的含义。

S—微笑待客

Smile for everyone

E—精通业务上的工作

Excellence in everything you do

R—对客户态度亲切友善

Reaching out to every customer with hospitality

V—视每一位客户为特殊和重要的大人物

Viewing every customer as special

I. 邀请每一位客户再次光临

Inviting your customer to return

C—营造温馨的服务环境

Creating a warm atmosphere

E—用眼神表达对客户的关心

Eye contact that shows we care

### 2. 为什么要做好服务？

据美国论坛公司的调查研究显示，在“客户为何转向竞争者”的项目里，只有15%的客户是因为“其他公司有更好的商品”。另有15%的客户是因为“其他公司有更便宜的商品”。但是，70%的客户不是因为产品因素转向竞争者。其中有45%是因为“公司服务质量差”，可见服务质量的好坏是争取客户和稳定客

户的主要方法。

### 3. 服务的天条

实实在在承诺，诚心诚意服务

在客户面前不说不该说的话

### 4. 服务禁用语

非职权范围能解决的问题，决不能说：“我们不管”。

非本系统软硬件出现的故障，决不能说：“跟我们没关系”。

自己不能解决的问题，决不能说：“没办法解决”。

客户发表自己的意见和看法时，决不能说：“随便”。

客户咨询的问题自己无法确定时，决不能说：“不清楚”，“不知道”。

(文章来源：<http://www.wyfwgw.com/Article/3469.html>)

**微点评：**在客户关系管理中，客户服务工作是常与客户来往，直接为客户服务的工作。客户服务注重客户的体验，工作的好坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质。作为翔业集团的成员企业，万翔冷链将以航空业标准，提供品质一流的服务。

( 客服部 卓陈婷 )

# 员 工 天 地

万翔冷链的篮球队是一支训练有素的队伍。几乎在每个天气晴朗的傍晚，都可以看到下班后的球员们在机场的篮球场练球，练就成一个技艺精湛的球队。

9月26日，万翔冷链在福隆体院篮球馆迎来了第一场比赛。这次的对手是中国出口信用保险公司厦门分公司篮球队。比赛一开始，球员们马上进入状态。双方抢球、断球、防守、进攻，严守应对、激烈争夺、默契传球、完美配合，赢得了场下观众们的阵阵喝彩声。万翔的拉拉队更是展现了大气的一面，除了给自己的球队喝彩鼓劲之外，友方进球时也同样报以热烈的欢呼声！

赛程中，万翔冷链先发制人，遥遥领先友方十多分；随着比赛进入到中间阶段，友方的强劲球员到场加入比赛，友方的得分开始慢慢逼近，比赛进入白热化阶段；最终，凭借着球员们的默契配合和坚持，最终以101：96的得分险胜！

10月17日，万翔冷链接受厦门高崎炮兵团邀请，在连队篮球场进行了一场别开生面的篮球比赛。此次比赛公司领导与连队领导齐助阵，公司同事一一到场，为我们的万翔篮球队和连队的士兵兄弟们加油呐喊。万翔篮球队的队员们用默契的配合组织着每一次的进攻，而双方比分差距也逐步拉开。万翔冷链一路领先，而连队的士兵兄弟们发扬了部队“不服输”的精神，紧紧咬住比分随着一声哨响，比赛最终以88:64结束，万翔冷链斩获两连胜！

万翔冷链的队员们用自己精湛的技术、无私的传球、默契的配合在场上挥洒汗水。球队不仅赢得了胜利更赢得对手的赞叹，赛后队员们相互握手合影，结下了深厚的友谊。

( 仓储部 黄剑文 )



“

金色秋月

万翔冷链篮球队

揽获两连胜!!!”



厦门万翔物流管理有限公司  
XIAMEN ANPORT LOGISTICS MANAGEMENT CO., LTD.



厦门万翔冷链运输有限公司  
XIAMEN ANPORT COLDCHAIN TRANSPORTATION CO., LTD.

龙 伟: 0592-5707571 13959222448

林慧龙: 0592-5707571 18250814392

传 真: 0592-5706660 转 6589

[www.anport-coldchain.com](http://www.anport-coldchain.com)