

設基地建完整生態鏈 助實體企業電商化 直播賣珠寶 瑞麗年袋百億

變革創新

雲南瑞麗珠寶銷售迎新紀元，直播促進產業升級、帶動經濟高質量發展。中國市場學會與阿里研究院聯合淘寶直播ON MAP發布的《直播電商區域發展指數研究報告》顯示，雲南瑞麗以完善的珠寶直播生態，上榜2020年全國直播電商百強縣榜單，位居全國第11位。2020年瑞麗珠寶直播交易額達102億元（人民幣，下同）。瑞麗珠寶玉石首飾行業協會秘書長

鄺山認為，珠寶直播基地化，不僅開創了服務配套完善、產業鏈齊全、直播生態完整的銷售模式；還為規範珠寶直播市場增添了新動力。

大公報記者
丁樹勇 雲南瑞麗報道
(文/圖)

珠寶翡翠直播基地落戶瑞麗，各方寄予了很大期望，讓商家、顧客快速完成銷售和購買，為瑞麗珠寶實體企業電商化改造開闢新道路，推動了瑞麗珠寶翡翠文化特色產業集群發展壯大，實現珠寶文化產業鳳凰涅槃、騰籠換鳥。目前，瑞麗市有9家平台入駐當地11個珠寶直播基地。

字節跳動集團於2019年8月與翡翠王朝公司合作，共建多寶之城LIVE直播基地。翡翠王朝公司的朱仁嚴介紹，LIVE不斷刷新行業紀錄，自2019年10月試運行至2020年11月底，從直播基地發往全國的珠寶玉石產品960萬件，銷售總額近55億元。

多寶之城融合了珠寶產業、互聯網直播、美食休閒、文化旅遊，匯集來自緬甸、印度、斯里蘭卡等國家的珠寶商人，及全國各地珠寶供應鏈，配有權威珠寶檢測機構和便捷的物流資源。不僅如此，多寶之城並配套珠寶翡翠博物館、學玉院、中緬胞波街（珠寶夜市）等珠寶產業與中緬特色小吃街、中緬翡翠大廈等餐飲住宿，為從業人員提供工作生活一條龍服務。

珠寶主播持證上崗

珠寶直播興起初期，瑞麗的直播模式是貨主找主播、主播等貨主，多寶之城開創的貨主入駐模式，打破了這一固有模式。多個直播商家表示，貨主入駐模式將供貨方變商為坐商，讓供貨更方便、更集中、更及時，為商家解決了約貨難、找貨難的困難，更在商家和貨主之間搭建起了便捷往來與彼此信賴的橋樑。創新建立的一體化服務中心（BIC），聯結起了直播商家、檢測機構與物流網點，入駐商家售賣的商品一物一檢，需經權威質檢機構監測驗真方可發貨。檢驗後的商品由基地直接發貨，不再回流到商家手中。

高價值非標品珠寶在直播發展初期同樣亂象叢生，糾紛不斷。2019年，《德宏州珠寶玉石翡翠互聯網直播交易管理暫行辦法》出台，規定了直播平台經營者、平台內經營者、監管部門、直播基地、專業市場的責任義務。

成立調解委會 促健康發展

規範後的瑞麗珠寶直播市場，不再是直播興起初期的一部手機打天下。「並不是一個網紅、一部手機就可以進入基地從事直播。」LIVE直播基地副總經理康澤介紹，玉石商家入駐直播基地必須經過審核篩選，接受基地的統一運營管理。基地提供的是整潔有序、規範專業的購物體驗，而不是毫無保障的路邊地攤。主播的管理也在逐步規範中，鄺山介紹，目標是實現從事珠寶直播的主播全部持證上崗。「事實證明，持證上網的主播，消費者的認可度更高。」

為規範產業發展，瑞麗市成立全國翡翠原石直播行業首個人民調解委員會，將原來商家調解升級到「人民調解+司法確認」的模式，非訴訟解決珠寶消費糾紛。樣樣好電商基地率先接入全國12315「ODR」在線消費糾紛解決系統，將原有的商家調解升級到「委員會鑒評+人民調解+司法確認」模式。鄺山說，糾紛得到及時而有效處理，是珠寶產業健康發展的標誌之一。

日運1.6萬單 物流應接不暇

電商時代，物流快遞的發展與銷售模式，息息相關，相伴相生。快速發展的瑞麗珠寶直播產業，重塑當地珠寶行業供應鏈，使之更高效靈活，也催生了快遞物流業的迅猛發展。德邦快遞多寶之城營業點負責人王敏對《大公報》記者表示，德邦快遞在瑞麗的快速發展，是他沒有想到的；而促成快遞行業巨大的貨運業務，是珠寶直播產業的興盛。他斷言：如果沒有珠寶直播，瑞麗的快遞企業最多只有三分之一能夠存活。

受疫情的影響，線下多樣化的市場渠道堵塞，線上下單、線下郵寄的購物方式，廣受珠寶玉石消費者青睞。在瑞麗多寶之城的發貨中



忙碌的物流快遞機構。

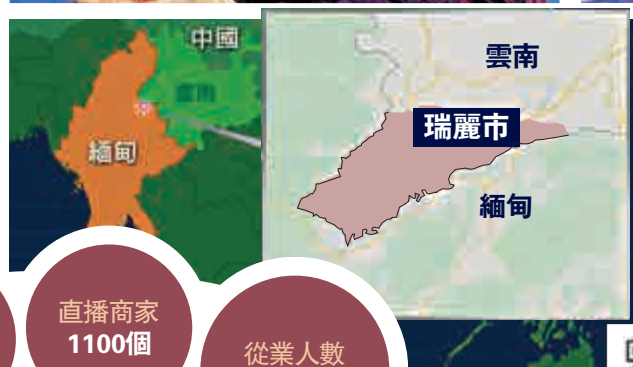
心，順豐、德邦、郵政EMS、韻達等物流網點林立，每家網點都有數十名員工在緊張工作，或理貨、或打包、或裝車。正在理貨、登記的韻達物流網點員工介紹，作為規模相對較小的快遞網點，他們每天的發貨量約2000單左右。

隨着珠寶直播產業的興盛，德邦快遞的物流網點擴展到12個，王敏也被派到多寶之城成為網點負責人。早在2017年王敏入職德邦快遞瑞麗公司時，當地僅有一個網點提供快遞業務。在一輛正在裝車的中型貨車前，王敏告訴記者，在交易高峰時，該網點每天由此運至公司集散中心、發往不同地區的貨品有8至9車。據快遞渠道統計數據顯示，2020年僅多寶之城發往全國各地的珠寶玉石產品超過1000萬件。

在多寶之城，王敏的網點全部業務服務珠寶直播，業務高峰期每天業務量達16000單以上，最多時配備人員多達72人，分兩班工作還常常應接不暇。隨着業務量的不斷攀升，王敏在多寶之城分枝散葉，將營業點一分为二，目前仍保留49人的網點，每天的業務量仍達7000至8000單。王敏坦言，目前僅一個網點的營業量，就已超過了2017年他入職時公司在瑞麗的全部營業量。



鄺山認為，5G、VR、人工智能技術可令珠寶直播實現「所見即所得」。



入駐直播基地的檢測機構對交易貨品檢測驗真。



LIVE直播基地不斷刷新行業紀錄。



更多內容歡迎掃描二維碼，瀏覽大公網

樣樣好基地 去年人民調解數據 (單位：人民幣)

總投訴金額	4245.9292萬元
基地內投訴總金額	2085.0082萬元 (310起)
政府(市場監督管理局+信訪)	744.0187萬元
淘寶平台	370.1771萬元
基地直接投訴	970.8124萬元
基地內調解成功率	100%

資料來源：樣樣好珠寶電商基地

設專屬證書辨真偽

買賣安心

珠寶產業的健康發展，珠寶檢測是重中之重。珠寶質檢機構在產業鏈中擁有至關重要的地位，來自瑞麗市場監管局的数据顯示，該市獲得省級資質認定的珠寶玉石檢測機構有12家，佔德宏州總數的92.31%，20個檢測站點服務珠寶線上和線下銷售。有400多萬粉絲的舉石珠寶直播一毛說：「不論是對我們商家來說，還是對消費者來說，平台是一種權威，質檢是一種保障，我們買得放心，消費者買得安心。」

入駐多寶之城的直播商家，售賣的商品經由權威質檢機構檢測驗真，符合「一物一檢、一物一證」要求後方可發貨。直播售出的每件珠寶都有專屬「標籤」，有獨一無二的「身份證」，每一張證書上都印有編號或二維碼，方便消費者查詢證書真偽。經過檢驗出具證書後的商品，由快遞公司直接發走，不再回流到商家手中。

入駐多寶之城的雲檢珠寶檢測中心負責人徐斌表示，珠寶檢測的技術水平和要求很高，除需配備專用精密的檢測設備外，對實驗室環境、檢測人員的技術水平等均有較高要求。從源頭市場到消費者的每一件珠寶，必須經得起儀器的層層檢測與篩查，任何影響消費者購物體驗的假冒偽劣珠寶，在珠寶質檢機構專業設備的精密檢測下，都難逃檢測環節的法眼。

徐斌介紹，檢測中心配備專業檢測人員20人，其他人員80人，每天分兩班工作14小時，日均檢測逾萬件珠寶貨品，檢測不合格的貨品將被退回，不能到達BIC發貨。



珠寶直播尚存發展空間。

賣得越多 退貨率越高

行業痛點

珠寶直播銷售火熱，但仍存升級空間。瑞麗珠寶玉石首飾行業協會秘書長鄺山接受《大公報》專訪時表示，隨着管理體系的不斷完善，珠寶直播模式呈現較大的發展前景，但尚存升級空間。目前瑞麗珠寶直播退貨率高，是產業發展的一個痛點。解決退貨率高的辦法，一方面是監管體系的不斷完善，另一方面有賴於硬件的不斷完善。

鄺山解釋，通常情況下，珠寶直播商家售出的貨品，部分面臨退貨的困擾，有的商家退貨率更高達70%以上，陷入「賣得越多，退貨率越高」的怪圈，「大家都在向50%以下努力。」



去年瑞麗珠寶直播交易額實現逾百億元。

「產生退貨的原因是多方面的。」鄺山分析認為，既有部分直播人員利用攝像效果，隱瞞產品瑕疵，以次充好；部分直播人員利用消費者無法現場鑒別產品，以假充真；部分主播利用翡翠珠寶的特殊性，誇大宣傳、誘導消費；也有部分消費者對翡翠珠寶認知少、期望高的原因；而更重要的原因，是消費者的激情消費，直接推高了退貨率。

鄺山直言，珠寶直播海量的人流、極具誘惑的氛圍，及珠寶翡翠特有的珠光寶氣，令消費者極易產生激情消費；而珠寶翡翠的高價值和非標特性，又令部分消費者冷靜後反悔退貨。

展望未來，鄺山認為，隨着5G、VR、人工智能技術的成熟和加持，相信珠寶直播能夠實現「所見即所得」，更好地服務消費者，也有助於珠寶直播產業的健康發展。