

基于服务蓝图探寻西林县沙糖桔产业绿色生态发展之路

唐景池¹ 唐诗雅²

(1 广西百色市西林县农业农村局, 广西 百色 533599; 2 广西民族大学, 广西 南宁 530006)

【摘要】 本文通过对西林县沙糖桔产业发展的研究, 运用服务蓝图分析方法, 探讨沙糖桔如何借助电商平台实现可持续发展, 最终实现绿色生态发展的战略目标。通过对沙糖桔产业相关文献的梳理分析, 本文提出了西林县沙糖桔产业绿色生态发展战略, 为实现生态立县目标提供理论支撑。

【关键词】 服务蓝图; 电商平台; 沙糖桔; 生态立县

引言

西林县地处广西西北部, 是我国著名的沙糖桔主产区。近年来, 随着互联网技术的迅猛发展, 电子商务平台已经成为西林县沙糖桔重要的销售渠道, 该产业已成为西林县的主导产业之一, 如何借助电商平台实现产业持续发展, 提高附加值, 成为实现生态立县战略目标的关键。作为一种系统化的分析工具, 服务蓝图分析法能为基层农业工作一线人员发展沙糖桔产业提供强有力的理论指导。通过作者的工作实践和基于服务蓝图对沙糖桔产业的现状分析, 探讨西林县沙糖桔如何通过电商平台推动产业并最终实现绿色生态发展的战略目标。

一、西林县沙糖桔绿色生态产业发展现状

西林县被称为“中国沙糖桔之乡”, 近年来积极协同百色市政府建成了“市域治理·西合党建”5G+大数据平台, 致力打造“中国最早沙糖桔——甜在西林”^[1]。十二五期间, 随着西林提出“生态立县”建设目标, 对全县绿色生态产业的建设研究和实践日益重视^[2]。对西林县“绿色生态立县”的现实意义进行研究分析得出: 西林县推动绿色生态文明建设就是扭转工业文明下以征服自然为主的生态伦理价值观, 丰富人与自然和谐共同发展^[3]。绿色生态县的建设是解决国内生态危机重要手段^[4]。全县以“绿色生态立县”为战略目标, 在产业发展模式方面, 采取“公司+基地+农户”经营, 实践也证明, 与龙头企业、合作社等新型农业经营主体的有机结合, 充分发挥新型农业经营主体的优势, 促进产业的绿色生态规模化发展有利于富民强县^[5]。西林县地处云贵高原余脉、珠江源头, 年平均气温19℃、昼夜温差大、光照充足、土壤肥沃、有机质含量高, 有利于高糖度、高品质沙糖桔生产, 这里出产的西林沙糖桔皮薄、汁多、甜度高、纤维少, 化渣好, 富含多种营养成分, 2009年获得原农业部“中国无公害农产品”认证, 2012年获批

为“国家地理标志保护产品”, 产业重点突出推进沙糖桔特色农业产业规模化发展。“十三五”期间, 西林县农业和农村经济始终保持稳中向好发展态势, 农业综合生产取得明显成效, 全县农业综合实力进一步提升。2020年, 全县农林牧渔业总产值23.87亿元, “十三五”期间年均增长11.9%。到2023年, 沙糖桔为主水果产业种植面积已达20.83万亩, 产量48万吨, 产值20亿元以上, 发展沙糖桔产业已成为西林县实施乡村振兴的重要途径, 全县农民人均种植柑橘达1亩以上, 柑桔产业覆盖4000户脱贫户1.6万人, 通过种植柑橘等特色产业实现人均增收3800元^[6]。

二、西林沙糖桔产业在电商平台的发展现状

2007年以来, 西林县委、县政府积极通过电商渠道, 打通销路。在互联网发布沙糖桔产品喜获丰收的消息, 通过阿里巴巴网、中国农副产品信息网、中国农业信息网等网站对外发布。县四家班子领导带头走出机关, 作为推销员, 先后到北京、云南、上海、广州、深圳、长沙、西安、贵阳等各大城市进行产品推介展销, 有力促进西林沙糖桔宣传, 提高知名度和市场影响。连续十五年举办沙糖桔产业、茶叶产业等产业文化展示周活动, 加强沙糖桔产业文化开发, 为群众搭建良好的销售平台。

目前, 西林沙糖桔的网上销售量在广西同类产品中占比大, 西林泰源果业、电商农园汇、乐村淘等近20家公司实现西林沙糖桔、茶叶等农副产品线上销售, 助推西林沙糖桔产业走向全国。每年约在11月25日, 举办沙糖桔“开市日”, 全县统计到12月15日, 全县线下向全国各地销售西林沙糖桔和贡柑约6500吨, 销售额26896万元; 线上销售西林沙糖桔和贡柑7.5万件, 销售额3600万元。

三、基于服务蓝图分析出西林沙糖桔产业在电商平台的发展弱势

基于服务蓝图方法, 本文作者对西林沙糖桔电

商整个业务流程中参与的员工、支持行为、顾客以及提供服务的有形展示的各自的行为进行具体描述,包括客户与接触点之间的交互,电商服务所遇到的各个阶段的活动之间的联系以及内部支持活动,详见图3.1(西林沙糖桔在电商平台销售的服务蓝图)^[7]。同时,作者通过工作日常实践和产业电商数据分析,得出西林的沙糖桔产业在电商平台主要有以下弱势:

(一) 产品差异化不明显

在电商平台,西林沙糖桔面临诸多同质化竞争产品,如武鸣沃柑、桂林沙糖桔等。这些产品在色泽、口感、营养价值等方面都与西林沙糖桔相近,导致消费者在选购时难以辨别、区分。而西林沙糖桔在品牌培育和宣传推广等方面相对滞后,产品差异化宣传促销成效不明显,使其在电商平台的竞争中处于不利地位。

(二) 电商运营能力不足

西林沙糖桔产品生产商多为传统农户,对电商平台运营缺乏了解和经验。在产品拍摄、图片处理、店铺装修、营销推广等方面,与专业电商团队存在较大差距。这使得西林沙糖桔在电商平台的展示效果和销售业绩受到很大影响。

(三) 物流配送体系不完善

西林沙糖桔、茶叶等农产品产地为偏远山区,物流配送成本较高,配送速度较慢。在电商平台销售过程中,西林沙糖桔往往难以满足消费者对快速、便捷的物流服务的需求。此外,西林沙糖桔属于易腐农产品,物流过程中难以做到完全保温、保鲜,导致产品损耗较大,外形因挤压影响上市销售。

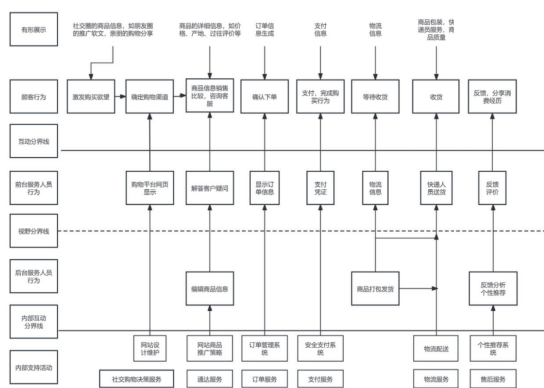


图3.1 西林沙糖桔在电商平台销售的服务蓝图

四、西林沙糖桔产业在电商平台的持续发展方案

(一) 打造特色品牌, 突出产品差异化

西林沙糖桔的生产商和生产企业务必高度重视品牌的精心培育,充分利用电商平台这一强大的宣

传推广渠道,全方位突显产品的独特特色和显著优势。在电商平台进行宣传的过程中,着重强调西林沙糖桔在生长环境、营养价值、口感等关键方面与其他同类产品的显著差异,大力提高消费者对西林沙糖桔的认知程度和认可程度。比如,重点宣传“中国最早沙糖桔——甜在西林”这一鲜明的品牌口号。西林沙糖桔生长于独特的地理环境之中,其土壤富含多种矿物质,为果实的生长提供了丰富的养分,光照充足且昼夜温差较大,有利于果实糖分的积累,使得西林沙糖桔的口感更为清甜多汁,细腻化渣。在营养价值方面,西林沙糖桔富含维生素C、类黄酮、矿物质等多种营养成分,具有增强免疫力、抗氧化、促进消化等诸多保健功效。与其他产地的沙糖桔相比,西林沙糖桔的甜度更高、酸度更低,口感更为平衡和谐。此外,还可以通过制作精美的宣传图片和视频,生动展示西林沙糖桔的果园风光、采摘过程和品质检测环节,让消费者直观地感受到西林沙糖桔的绿色、生态、安全。邀请知名美食博主和营养专家进行品鉴和推荐,借助他们的影响力和专业性,进一步提升西林沙糖桔的品牌形象和知名度。同时,开展线上互动活动,如问答、抽奖等,增强消费者的参与感和对品牌的黏性。积极收集消费者的反馈和评价,不断优化产品和服务,持续提升西林沙糖桔的品牌美誉度和忠诚度,打造出独具特色、广受认可的优质品牌。

(二) 提升电商运营能力, 线上线下融合

西林县沙糖桔生产商、生产企业要积极学习电商平台运营知识,提升自身电商运营能力。加强在产品拍摄、图片处理、店铺装修等方面的技术技能,提高商品在电商平台的吸引力。开展线上线下促销活动等方式,提高西林沙糖桔知名度和美誉度。同时,积极与国内知名电商平台合作,开展产地直供、定制化销售等业务,拓宽销售渠道,提高市场占有率。线下通过举办“中国·广西西林句町文化艺术节暨沙糖桔产业、茶业产业文化展示活动周”,将文化注入产业发展,为传承和弘扬“绿色发展”理念、打造“好果好茶好地方”带来的新希望。

(三) 完善物流配送体系, 提高配送效率。

西林沙糖桔生产商应当大力加强与第三方物流企业的紧密合作,全力构建起长期稳定且高效可靠的物流配送体系。在切实保障物流成本处于合理范畴的基础之上,提高配送速度,确保产品能够以新鲜完好的状态、迅速及时地送达至消费者手中。生产商需要精心挑选具备丰富经验和良好口碑的第三方物流企业,并与之签订明确详细的合作协议,对

配送时效、服务质量、赔偿机制等关键环节做出清晰明确的规定。同时，双方应建立起密切有效的沟通协调机制，及时共享物流信息，共同应对可能出现的各类问题。此外，还需要着重加强物流过程中的各项防护措施，尤其是针对挤压、保鲜、保温等方面。针对挤压问题，采用坚固且合适尺寸的包装材料，内部设置缓冲隔层，确保西林沙糖桔在运输途中不受外力挤压损伤。在保鲜方面，运用先进的保鲜技术和材料，如冷藏设备、保鲜剂等，有效延长产品的新鲜度和保质期。最大程度地降低产品在物流过程中的损耗，保障消费者收到品质上乘的西林沙糖桔，提升消费者的满意度和忠诚度，树立西林沙糖桔的良好品牌形象，增强其在市场中的竞争优势。

（四）加强售后服务，提升消费者满意度

西林县沙糖桔生产商、生产企业要加强售后服务，设立自己专门的客服团队，及时回应消费者在购买过程中的疑问。同时，注重消费者的反馈意见，不断对产品和服务进行优化，提高消费者满意度。

五、绿色生态立县战略的未来展望

（一）加大科技创新力度，推动产业转型升级

西林县应坚定不移地将绿色生态置于优先地位，积极采用连片种植经营模式，并持之以恒地推行产业绿色生态可持续的种植管理策略。重点深入开展“绿色防控技术”的全面普及工作，大幅削减有害化学农药的使用量，大力推广“果园循环经济”模式，坚决实施有机肥替代化肥的有力举措，显著提高土壤有机质含量，全力保障果品品质优良与生态环境保护的双重显著效益。大力推进特色农产品标准化生产进程，紧紧抓住西林国家地理标志产品保护的重要契机，精心建设西林沙糖桔无病毒苗木繁育中心，全力扩大标准化柑橘无病毒繁育基地规模，倾力打造一批具有示范引领作用的绿色生态示范基地。预计到2028年，不仅要基本实现以沙糖桔为主的优质绿色优势水果种植面积达到20万亩以上，在种植技术、果品质量、生态环保等方面取得突破性进展。

（二）发挥品牌效应，提升产品市场竞争力

全力以赴着力打造以西林沙糖桔为核心重点的现代特色农业（核心）示范区，大力推行沙糖桔产品的“三品一标”认证，全方位加强品牌建设工作。不仅要做强品牌形象，进一步提高产品附加值，还要积极拓展品牌推广渠道，提升品牌知名度和美誉度。充分利用电商平台大数据的深度分析功能，对目标消费群体进行更为精准的定位，精心制

定极具个性化的营销策略。例如，与知名电商平台开展深度合作，举办线上沙糖桔品牌推广活动；利用社交媒体平台，进行创意营销，吸引年轻消费者的关注；开展线下体验店，让消费者能够直接品尝到新鲜优质的西林沙糖桔，从而显著提高市场竞争力。同时，积极参与国内外的农产品展销会、博览会等活动，展示西林沙糖桔的独特魅力，拓展更广阔的市场空间。

（三）加强绿色生态建设

持续加大绿色生态建设力度，努力构建更为完善的绿色生态产业发展新模式。在每年的沙糖桔丰收季节，不紧要通过举办“中国·广西西林句町文化艺术节暨沙糖桔产业、茶业产业文化展示活动周”，吸引大量游客前来体验采摘乐趣，观赏橘园风光，增加农民收入，为西林县创造新的经济增长点，还要进一步丰富活动内容和形式。例如，增加民俗文化表演、农产品加工体验、生态农业科普讲座等环节，提升游客的参与度和体验感；加强与周边旅游景区的合作，推出联合旅游线路，延长游客停留时间，增加旅游消费；加大对活动的宣传推广力度，利用多种媒体渠道进行全方位宣传，吸引更多游客前来；同时，注重活动的可持续性发展，加强环境保护和资源节约，推动绿色生态旅游的长期稳定发展，实现经济、社会和生态效益的多赢局面。

参考文献：

- [1] 骆万丽，李啸.以“数”赋能向“新”而行[N].广西日报，2024-01-31（011）.DOI: 10.28292/n.cnki.ngxrb.2024.000716.
- [2] 吴红军，冯健.海西战略下的福建农村生态文明建设模式探析[J].生态经济（学术版），2011，（01）：141-145.
- [3] 李克国.对我国生态市（县）建设的几点思考[J].中国环境管理干部学院学报，2011，21（05）：25-29.
- [4] 余维海.中国模式的生态文明取向[J].华北电力大学学报（社会科学版），2011，（04）：80-84.
- [5] 危薇，张涛.发展特色农业助力生态扶贫——以广西西林为例[J].中国乡村发现，2018，（06）：53-57.
- [6] 陆靖，王正庭，唐景池.绿色生态壮美西林，好果好茶产业富民[N].右江日报，2020-12-18.
- [7] 李雨婷，吴应良.基于服务蓝图的社会化电子商务服务质量评价模型[J].现代商业，2021，（09）：29-31.