

浙江省新华书店集团 战略引领 融合创新 助推馆配高质量发展



中国出版传媒商报记者 王新雪

坚持数智引领、融合创新
持续探索馆配服务业务新模式

随着新技术、新应用、新业态的快速发展,传统图书馆从数字图书馆再到智慧图书馆的转型发展也倒逼着传统馆配商、上游出版机构迅速作出转变,以满足图书馆对电子图书、服务融合、平台创新的需求。浙江新华近年来坚持“新技术引领”,稳步推进数字化改革,搭建面向图书馆机构的“云馆配”馆藏图书采选平台、“芸台购”馆配服务平台等,服务国内图书馆、阅览室、城市书房、农家书屋等公共文化机构2000余家,不断提升馆配服务效能和品质。

积极搭建云上平台,融合创新助推馆配高质量发展。2020年春,浙江新华面对疫情影响,将危机视作机遇,依托浙江新华长期积累的信息技术优势,围绕市场、用户、专业三维度创新研发浙江省“云馆配”图书采选平台,首次把行业展会搬到线上,搭建全国图书供应商与图书馆客户信息化的全新交互升级。2023年,浙江新华首次采用“线上+线下”双平台举办馆配展会,平台还首次整合线上线下采选数据,特别增设中小学智能采选模块。同时,馆配会期间借助浙江新华“出版物数据服务平台”,延伸服务链条,为采选客户提供全面、客观、真实、精准的出版物数据资源与定制化服务,成为浙江新华用技术优势与优质服务积极应对馆配市场需求化、精准化、终端化和专业化要求的一次生动实践。

立足“互联网+”、大数据技术,浙江新华依托书业中盘优势,打通上游出版社、中游馆配商和下游图书馆和读者用户的信息屏障,实现产业链异构系统的互联互通,以资源集约化、信息标准化和服务专业化为目标,构建成馆配产业链多方共享、纸质书电子书融合的一站式馆配综合服务云平台,持续为图书馆、为读者提供优质便捷的服务。“芸台购”馆配服务平台面向终端读者用户推出“芸悦读”功能模块,该平台早在2016年就创新性地提出“你选书,图书馆买单”的新书借阅服务,极大限度满足了读者的阅读需求,新型的采购借阅方式彻底颠覆了传统的图书采编工作模式,并顺利在全国推广,影响了整个行业。截至目前已服务国内图书馆、阅览室、城市书房等公共文化机构2000余家,累计服务了10余万读者。

加强市场细分拓展,深化“总部主建、大区主拓”思路实现降本增效。随着近几年来馆配市场整体采购经费的进一步下降,馆配业务竞争愈发激烈,市场低价竞争现象层出不穷。对此,浙江新华保持战略定力,锚定用户、产品、服务,强化事业部的系统化建设。按照“总部主建、大区主拓”的工作思路,积极应对挑战,助推行业健康发展。在总部主建方面,一是成立馆藏事业部,加强资源的集约化整合,在浙江新华统一采销基础上搭建了馆配专业化采销存体系;二是推进全面绩效管理,提升馆配业务的综合运营能力与管理水平;三是搭建纸电同采平台,实现纸书电子书同步采购,提高对市场的服务能力。在大区主拓方面,一是对省内市场协同全省基层店,形成馆藏公司与省内连锁店上下协同、全省一盘棋的局面,进一步提升省内馆配市场的占有率;二是对全国市场组建大区经营团队,以大区经理为主搭建运营团队,责任到人,核算到人;三是开拓新业务,面对2025年变乱交织不断下行的馆配市场,发挥浙江新华所长,协同并助力全国新华书店开拓馆配业务。

此外,浙江新华一直以来高度关注涉及馆配业务的不同出版机构,通过馆配会搭建平台满足不同客户群的需求,如地市级行政单位的公共馆、院校馆,更关注科技、社科、经管类专业名社强社;县区级公共馆和教育类馆配客户,更关注市场类的文学、少儿类图书出版机构……浙江新华利用馆配会平台成为各个细分市场出版机构和客户间的桥梁。2025年春浙江馆藏图书展示会将一方面积极增进馆配市场产业链上中下游之间的交流与合作,通过馆配高端论坛,助力馆、店、社共同探索馆配行业数智赋能的发展新路径,加强各级各类图书情报机构在全民阅读、优质内容供给和资源共建共享等方面的新合作。另一方面注重专业类别展示,为便于图书馆客户浏览扫描,现场将特别设置古籍精品专区,集中展示中华书局、上海古籍出版社、浙江古籍出版社等21家专业古籍出版社近2年推出的精品图书,发挥浙江新华馆配会对行业高质量发展的作用。

从2006年首次举办至今,浙江馆藏图书展示会已经走过20载春秋。浙江省新华书店集团有限公司(以下简称“浙江新华”)馆配业务也经历多年发展,从初入馆配专业市场到如今的“全国优秀馆配商”,从区域馆配商蜕变为全域馆配商,浙江新华秉承“服务图书馆、服务出版社、服务读者”的初心,以专业化技术和服

务助力行业进步与发展,一步一个脚印走出了自己的一片天。如今,在“新集团化”战略引领下,浙江新华系统推进“五纵三横一主线”新产业体系建设,下属馆藏公司和浙江省65家基层新华书店携手服务开拓省内外馆配市场,已覆盖包括公共图书馆、高校图书馆、中小学图书馆及企事业单位图书馆客户2000余家,业务遍及国内28个区省市,浙江省内馆配市场占有率50%以上,持续推动技术赋能,以“出版物数据服务平台”“钱塘鸿书服务平台”“芸台购”馆配服务平台等助力行业数字化新发展,成为新华系馆配商中的典型代表以及全国馆配商中的佼佼者。

立足浙江,走向全国

从1到100的专业化突围之路

2002年,浙江新华完成集团化改造,随即敏锐捕捉到馆配市场对新华书店的重要战略意义,并于2004年成立浙江省新华书店馆藏图书有限公司,开启了全国公共图书馆、高校图书馆的馆藏业务专业化发展之路。迄今为止,也是全国新华系里唯一一家专业开展馆配业务的子公司。多年来,浙江新华始终坚持创新,依托信息技术、品种保障能力和先进的物流体系为图书馆提供最优质的产品和专业化、高品质的馆配服务,用实际行动获得客户的100%口碑,为馆配行业发展不断注入浙江力量。

高质量的图书产品和强大的品种运营是底气。馆配业务专业性强,服务要求高,要在激烈的市场竞争中站稳脚跟,品种和服务是核心。浙江新华馆配业务始终恪守“遵循服务至上、讲究企业信誉、发行正版图书、构筑共同利益”的发行宗旨,秉承着为全社会提供好书的逻辑,依托省店集团强大的图书采销体系,不断完善书目信息建设、图书采供能力、物流配送支撑的ERP

系统开发,为馆配业务发展提供最根本与最基础的保障。浙江省新华书店集团馆藏图书有限公司总经理方甫良介绍道,通过多年来的业务建设,目前浙江新华图书现货品种超过70万种,每年馆配业务动销品种80余万种,能够快速响应全国上千家图书馆的需要。同时提升与出版社之间的良好业务关系,制定《社店馆配合作方案》,将出版社纳入公司整个馆配业务的供货逻辑中,保证第一时间帮助客户解决需求;建立“馆配特供、特惠书”备货体系,探索出版社包销书、长尾书引进机制,既提高满足率,又降低成本,为探索出版社库存书销售平台做有益尝试,有效解决了订单满足率的问题。

20年专注打造专业化馆配业务服务体系。近年来,馆藏公司确立“总部主建、大区主拓”业务逻辑,搭建适应市场需要的业务开拓体系,实现全国馆配招投标业务逆势增长。一方面推动专业运营体系搭建,加强团队建设和技术赋能;另一方面瞄准图书馆密切关注动态,不断满足需求。



▲2020年4月,浙江新华举办首届“云馆配”图书展示会。图为技术人员保障“云馆配”平台运行。



▲浙江新华研发的开放式纸电合一馆配中盘综合服务云平台“芸台购”,入选原国家新闻出版广电总局“新闻出版改革发展项目库”。



▲浙江新华首次采用“线上+线下”双平台办展模式举办的2023秋浙江馆藏图书展示会。

融入“新集团化”战略体系

赋能浙江新华馆配服务品牌建设

基层公司馆配支持政策;召开杭甬四店馆配业务工作会议,统筹头部店馆配互助体系。二是提升基层店获标及选品能力,馆藏公司安排专人对接基层店标书制作与业务辅导;运用大数据模块,开发完成公共馆、院校馆、中小学、幼儿园等11类图书馆的自动推荐书单,建立馆藏书单分享机制,全年已累计发布300余期馆配专业书单,助力子公司选品能力提升。三是搭建馆配ERP平台。馆藏公司不断优化馆配ERP系统建设,开发荐购等专业标签,完善作者库索引等馆配专项改进10余项。开发线上样本案,提升子公司对客户服务水平,以进一步优化“芸台购”馆配服务平台;积极组织好2024年春秋两季馆配会,成交金额3.5亿元,全力保障子公司馆配业务拓展。

密切关注需求,构建浙江新华馆配业务服务网。在日常服务中,浙江新华全力配合图书馆开展各类文化交流活动,举办书展、流动供应,或邀请知名作者到馆演讲、签售等,协助图书馆扩大服务范围和影响。面对数字化转型趋

势和图书馆的关切,馆藏公司2024年引进电子书平台,探索纸电同采机制,全年在85家图书馆举办名家讲座及线下书展。

浙江新华还将服务好客户渗透到细微之处。有这样一件事令方甫良印象深刻:“去年,北京某高校图书馆紧急需要一种图书,在询问过北京相关供应商无果后,图书馆找到了浙江新华馆藏公司。客户10点左右打电话给公司,经业务部门反映了解后,馆藏公司启动快速响应机制,第一时间同出版社沟通,在11点左右就将图书送至了学校老师手中。”这不仅体现了馆藏公司服务至上的宗旨,更展现了浙江新华专业化的馆配业务运营服务体系以及馆社店之间良好的协同关系。真正实现了用业绩赢得同行尊重,用服务赢得客户口碑。2024年顺利中标国家图书馆、天津、上海、山东、浙江等公共馆和清华大学、北京大学、浙江大学、武汉大学、复旦大学、中山大学、北京师范大学等行业代表性图书馆项目。2023年,2024年浙江新华连续荣获“新华书店馆配十强”称号。

谈及

未来浙江新华馆配业务的发力方向,方甫良表示,从中金易云数据来看,2022年至2024年馆配市场招标总量连续3年出现平均10%的下滑,2025年市场需求呈进一步收缩趋势,馆配商之间的竞争进一步加剧,低价投标愈演愈烈。

2025年从市场研判的角度来看,馆配市场将面临去落后产能的阶段,浙江新华年初明确了“以攻为守”的战略思维。浙江新华馆藏事业部将按照集团“五纵三横一主线”的战略规划,继续建立

与健全浙江省馆藏业务运营体系,推进基础工作培训,落实绩效考核措施,开发纸电同采平台,按“降成本、拓市场、建智慧馆藏”的刚性目标继续开拓全国馆配市场。首先聚焦服务水平,不断优化内部业务流程,按照图书馆、出版社客户的需求,不断优化和创新服务模式。其次夯实业务基础,真正把馆藏事业部采销一体运营机制的优势发挥好。再者主动承担新华书店的主渠道、主阵地作用,在馆配行业积极承担更多的责任和使命,为行业健康发展和数智化转型贡献新华书店力量和浙江经验。

