

不需要的商品 再便宜也是浪费

双十一按需购物,避开四大“剁手”综合征

□记者 张炜伟 刘一梦

“双十一”点燃购物狂欢,在商家翻着花样的促销之下,不少消费者按捺不住自己的冲动“买买买”。可每每购物潮之后,消费者的后悔指数也节节攀升,冲动消费买来无用品、贪便宜买到次品...在年末购物旺季,记者采访了多位“剁手族”总结出几类双十一购物综合征,提醒市民吸取经验,购物前劝劝自己与其事后“剁手”,不如按需购买、理性消费。



电商仓库里正在紧张备货,为双十一做好准备。记者 郭建政 摄

综合征一:冲动购物

百元女鞋像童鞋,买来从没穿过

去年双十一,上班族罗女士在网上相中一双李宁的运动鞋,活动价100多元,她一看价格实惠款式也可以,就赶紧抢拍下来。收到货后,发现鞋子竟像童鞋。“买之前也没看太仔细,到货后发现鞋子下面有两个轮子,跟孩子穿的那种童鞋似的,不适合我这个年龄穿,不过才一百多块钱也懒得再退。”罗女士说,看似实惠抢到的鞋子却一次没穿过,已经放了一年。

草率下单、冲动消费后,买来不心仪或者无用的产品,是很多消费者双十一的头号综合征。很多电商商城推出预售模式,预付定金50元抵100元、预付翻倍等宣传策略让不少

消费者难以招架。“定金只有几十块钱,但是并不给退。”济南的张女士去年提前半个月付了3款衣服的定金,到双十一前后不想买了,但定金不退只能硬着头皮买,买来就放在衣柜里雪藏了。

山东省工商局日前发布“双11”消费警示时,就提醒消费者要坚持理性消费,在下单之前可先加入购物车,平复冲动情绪再下单。工商部门建议消费者根据自己需求选购商品,下单前可以先加入购物车,暂时离开电商购物平台,平复冲动情绪后,再作出下单决定,这样可以减少一些因冲动买来的无用品。

综合征二:贪图低价

省了三百元,买来件扎人的次品裙子

济南的高小姐通过“双11”切身感受了“便宜没好货”的道理。去年双十一她在网上看到一个定制款的小礼服,蕾丝材质看起来很美。而这种爆款衣服有好多家店卖,报价也从200-600多元不等。“图片都一样,我就选了个相对便宜的300多元的。”拿到衣服后,高小姐觉得自己上当了。“蕾丝很扎人,一点都不舒服,穿在身上也不显身材。”高小姐得知,她选购的这家店的衣服图片是盗取的报价600元的店铺图片,她挺后悔图便宜买来一件次品。

记者从山东省消费者协会了解到,每年“双十一”之后是网购用户投诉高峰期,虚假宣传、买到假货也是投诉重点之一。有消费者曾投诉,他曾在实体店购买过一身售价600多元的名牌运动装,“双十一”时,看到同款衣服才卖300元,于

是果断下单,结果收到货后发现无论颜色还是款式都不对。“一分钱一分货,这个怎么都不会错。”济南本土电商老板谢飞说,在他们店里卖100多元一件的纯棉运动衫,也在不少店铺有类似款式只卖50多元。“50元其实连成本都不够。”他坦言同样是运动衫,再生棉的价格比好棉要低一半,但再生棉是各种下脚料做的,价格便宜自然质量就会打折。消协工作人员建议消费者,不要图一时便宜而冲动下单,尽量多征求朋友的建议,谨防低价陷阱,避免购买到价低质劣商品。

大量订单来袭 探秘大电商仓储

购物节期间的发货速度是关键环节,对于大体量电商来说,这些瞬间产生的庞大订单是如何快速派发到买家手中的呢?

去年双十一,天猫女装销量第二名的韩都衣舍仅花了三天多就发完双十一所有货物,近日记者走进韩都衣舍齐河盖世物流园区仓库,揭开大电商双十一储运不压仓的秘密。

占地6万平米的韩都齐河盖世物流园区仓库里,密密麻麻的陈列着200万件货物。仓库作业人员借助仓库管理系统所出的订单进行拣货,将对应货品放入划分成格的配货车中,一格空间存放一笔订单的货品,每辆配货车有四十多个隔断。韩都储运负责人杨闯说,“作业人员只需要带着专业PAD,即可得到最便捷的取货路径。”

今年,第一次投入使用的自动化设备是韩都衣舍仓储的亮点,作业人员根据PAD所显示的订单情况,将各自所属区域的货品放入运货箱,运货箱被传送带送至终端分拣处,同一批次的运货箱全部抵达后设备将自动提示,然后再进行扫码识别的分拣、打包的环节。自动化设备不再需要作业人员手动推着配货车满仓库跑,能极大地缩短仓库作业人员的行走距离,提高拣货和发货的准确率。“2015年我们开场5分钟即发出第一个包裹,用三天半发完“双11”产生150万件订单,今年预计投入300名专职人员,以及千余名实习生“预备兵”的人力和自动化设备在三天时间里完成200万的任务量。”韩都衣舍副总经理胡近东说。



综合征三:凑单满减

买回一些无用品,想献爱心捐了

“去年买了一堆文具,估计三年都不用买了。”于先生本想买几个文件夹,却发现买三四个就将近一百块。而双十一当天,该电商平台推出“满199减100”的促销活动。于先生觉得自己买上几个文件夹也不便宜,索性就多买点东西还能享受优惠。“买了文件夹又买了各种签字笔,然后又买了不常用

的墨水,后来实在没什么可买的就只好买了些杯子、小夹子和便利贴凑单。”一年了文件夹于先生用上了,其它的还躺在抽屉里。“单位也提供笔和本子,这些我三年都用不完,想着实在不行就等着献爱心的时候送给学生用。”于先生发现,身边和他一样为了满减冲动凑单,买回一堆无用品的人并不在少数。



电商们已经备好充足货物。记者 郭建政 摄

综合征四:滥用退货

五条裤子退三条,只为试试款式

去年双十一前,青岛市民王先生和妻子提早看好了几家旗舰店的牛仔裤。由于没法试款式和尺码,两人决定都抢下来先试试。当天,王先生和妻子一共抢到了五条牛仔裤,最后退掉了三条。“本来就想买一两条,但不知道哪个款式更好,索性都买下来试试。”自己给自己增加了“试穿”服务,王先生不以为然。

“现在电商都是执行无理由退换货,最多的退货原因是尺码不合适和款式不中意,每个人的审美观不同,对颜色的感知程度不同,商品的残次是属于商家责任还是消费者责任有时也难以界定,而这些情况我们都支

持七天无理由退换货。”韩都衣舍副总经理胡近东说,每到双十一购物节,退货率就会比平时高1-2个百分点。多买几件再退掉的试衣族让电商们挺头疼,“我们都要对退换的衣服进行检查和整理,过程中肯定造成人力和资源的浪费。”韩都衣舍仓储相关负责人说,尽管消费者存在滥用退货现象,但他们依然坚持把无理由退换货看做是消费者购物体验的重要组成部分,希望消费者在行使合法权益的同时,理性消费,适度“任性”。

滥用退货不仅造成快递、物流业实实在在的浪费,也让商家倍感无奈。业内人士表示,“来回退换货一次光包装要浪费不少,仅仅快递需要的袋子就要4、5毛钱一个。如果东西损坏,后续的处理更消耗时间和金钱。所以希望消费者能根据自己实际情况购买。”

延伸阅读

“双11”秒杀难 代拍也不靠谱

面对万人大抢购的热潮,委托“代秒杀代拍单”,成为公开的秘密,但记者采访发现,双十一期间,很多代拍也不太靠谱,不仅秒杀不到商品,还存在信息泄露的风险。

双十一前,记者在淘宝网以“代拍”“代秒”等作为关键词进行搜索,发现超过100家此类店铺。在与店铺名为“超凡代拍”的掌柜沟通时,首先收到的一条信息就是“双11当天的客户不接单。别的客户请发代拍链接我报价格。”随后,记者以需要代拍为名又联系了两个卖家,名为“完美”的客服声称“我们成功几率还是很高的,一般都在90%。”但当记者询问“双11”商品能否代拍时,则被明确告知:不能,低价秒杀拍不到,只拍正价商品。

记者采访发现,店铺代拍主要有两种方式,一种是购买专门的秒杀软件,这类秒杀软件可开启十个窗口同时下单,可以在1分钟之内发送多次订购请求;另一种则是通过写程序脚本来实现,“当到达可拍时间时,脚本可以迅速反映,反映速度比人工去刷链接网址要快得多,从而达到抢拍的效果”,浪潮集团工程师吴先生说,“‘双11’期间抢拍的太多,一般的脚本很难保证抢到商品。”

代拍除了在双十一期间可能失灵外,还一直存在账户安全问题。早前,金山安全监控中心曾发现黑客利用淘宝秒杀器植入流氓软件,网民点击下载的程序中并非你所要的淘宝抢拍器,而是一个带有广告插件的流氓软件。

记者 张炜伟

电商是否先提价 用微信就能查

“双11”期间,各大电商搞出五花八门的促销和打折活动,让人眼花缭乱。其中买家最担心的一种“掺假”方式,就是在“双11”之前把商品价格提起来,到“双11”再打折。有一个简单的方法可以避免买家遭遇这样的购物陷阱,那就是查询商品的历史价格,用微信就能搞定。只需要分三步,第一步:搜索微信公众号“商品历史价格”(微信号:lishijiage)并关注。

第二步:打开手机淘宝,找到想查询的商品,点击左上角的“分享”,然后点击“复制链接”。

第三步:回到微信,将复制的内容发送给公众号,公众号就会自动回复一个价格走势图。这样查一查你准备买的商品的价格走势,“双11”购物就不会被卖家牵着鼻子走了。

记者 邢志彬