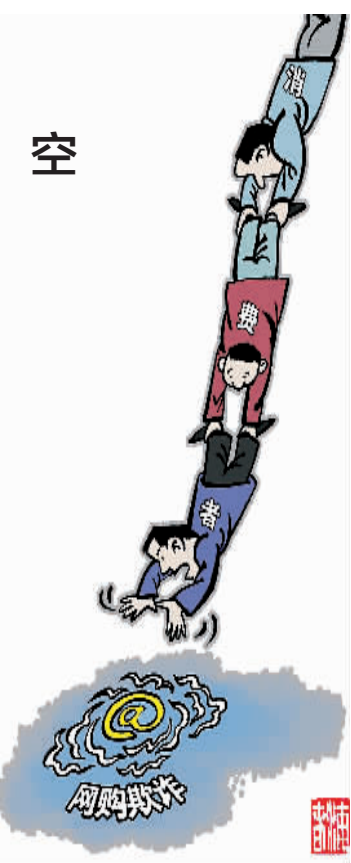


网购族的狂欢节 双11来了!

据新华社电 拖把叠加起来相当于23个珠穆朗玛峰的高度，乐高积木可搭建出一个迪拜塔，奶粉可供全国新生儿食用一个月……如此规模的商家备货，宣告了又一个“双十一”的来临。与此同时，700多亿元销售额、1.5亿包裹、日均处理7000万件快递，在史上最大网购潮来袭之际，一些共同的疑问是：“双十一”会否再次遭遇“冰火两重天”，“双十一”离真正的“中国消费者日”仍有多远？



“双十一”来了，网购族的狂欢节拉开序幕。在众多网民跃跃欲试、期待“秒杀”的时候，往年“双十一”的窘境仍令人印象深刻：拍下的东西付不了款、买好的东西到了没货、到手的货品竟是假货、水货……

面对今年“双十一”的异常火热，人们不禁要问：网购关键环节的隐忧，都解决了吗？

秒杀会不会“空欢喜”？

“双十一”熬夜不睡觉去抢购，下单后却无法支付，显示系统繁忙正在排队，等了半个小时，支付页面终于恢复正常，但因超时订单又被取消了。只能重新下单，结果又排起长队。一直等到凌晨2点都没有买到。”淘宝买家黄女士说，去年“双十一”，因为付款不顺，她“空欢喜”了好几次。

淘宝内部人士介绍，2012年“双十一”第一分钟，全国有超过千万买家涌入天猫。中国电子商务研究中心最新发布的《“双十一”网购大促销用户体验数据快报》中提到，参与“双十一”网购大促销活动的用户中，约45%的受访用户表示在“双十一”当天购物不顺畅，网页浏览、充值、支付等环节存在问题。

不少受访消费者表示，系统运行问题已经严重影响了“双十一”购物体验。那么，业界预测销售量将再创新高的今年“双十一”，是否能解决好上述问题呢？

对此，阿里集团技术部副总裁刘振飞告诉记者，今年为“双十一”准备的网站承载量级是去年的一倍多，可以支撑全国数亿网民同一时刻涌入天猫，不

发生迟滞情况，“天猫、淘宝等手机无线客户端的承载能力，今年更是增加到去年的25倍。”

货品质量怎么验？

往年“双十一”，网络专柜代购店都是大热门。消费者在商场看好了货号，以更加低廉的价格，在代购店买下商品。然而，关于假货、高仿货的质疑，始终不绝于耳。

记者在淘宝网搜索“专柜代购”关键词，得到400多万个搜索结果。大多数代购店均打出“支持专柜验货”“提供购物小票”的招牌，以证明自己代购商品的真实性。

专柜验货可行吗？以日本护肤品牌美肤芳丝代购为例，在淘宝网搜索该品牌代购，有数千结果，不少卖家参与“双十一”，折扣低到令人咋舌，商品标题中还加入了“支持验货”字样。

记者来到美肤芳丝品牌位于长沙某卖场的专柜。专柜销售人员小邓说，在网上购买的商品，专柜并没有“验货”的义务，也并未与任何网店达成验货协议。

记者随后来到多个海外代购的品牌专柜，销售人员都告诉记者，只从本专柜售出的商品负责，大部分专柜没有验货设备，也没有对网络购物商品验货的义务。有关验货的事宜，大多数品牌都由总公司的相关部门负责。

淘宝网上某代购fed鞋子的店主告诉记者，代购商品如果是正品，大都是内部员工或者职业代购人从非官方渠道拿货，基本不可能有商场购物小票，“都是自己打印的”。



专“指”促销

新华社发 王永峰 作

记者在淘宝网搜索小票据打印机，竟有数千结果。在某小票据打印机销售页面，标价仅100多元一台，店家还免费提供阿迪达斯、耐克、银联卡等各式各样的小票模板，11月已售出600多台。

快递会不会成“慢递”？

每一年“双十一”，都是对全国物流行业的一次大考。不少消费者反映，在“网购节”期间，买下的商品常常迟迟收不到货，快递都成了“慢递”。

天猫商城向记者透露的统计信息显示，今年各大快递公司紧急征调100多架飞机解决“双十一”当天货运的问题。湖南省速递物流公司副总经理谢芳告诉记者，今年“双十一”，各大电商与湖南省EMS签订合作协议的业务量是去年的5倍。为保障“双十一”运输，在南京机场集散中心，中国邮政EMS的货机由18架增加到35架。



迎接网购“洪峰” 快递忙碌备战

11月9日，位于上海市的圆通速递上海转运中心，工作人员忙碌地分拣快递物品。

即将到来的11月11日，被人们戏称为“光棍节”，国内众多电子商户抓住商机掀起网购促销打折潮。网购改变传统营销模式，线上电商的快速发展推动线下快递业的“井喷”。上海是国内快递企业总部最集中的城市，目前地处上海的一些快递企业已纷纷完成转运中心改扩建工程，不断提升快件处理能力，准备迎接“双11”快件洪峰的到来。

据中国快递协会常务副会长李惠德介绍，在消化今年“双11”购物的11月11日至16日期间，预计全行业处理的邮件、快件业务量将超过3.23亿件，其中最高日处理量可能突破7000万件，日均处理量超过5300万件，比今年以来的全行业日均处理2500万件增长幅度超过110%。

新华社记者 陈飞 摄

盘点“双11”给买家挖的“坑”

新华社长沙11月10日专电（记者谢樱 袁汝婷）又到“双十一”，在众多电商的大力宣传下，消费者的血拼热情再次被点燃。不少买家摩拳擦掌等着“双十一”到来。

记者采访发现，近年来“双十一”之中暗藏不少“陷阱”，消费者应擦亮眼睛以防遭遭遇“坑”。

陷阱一： 打折之前，暗中抬价

先涨价再降价，这一实体店惯用的促销伎俩在今年“双十一”电商大战前夕已见端倪。

研究生小藏心仪某品牌的单反相机已久，一直在电商网站上观望价格。她告诉记者，几天前，她在某大型电器购物网站上看到该款相机标价5099元，“第二天早上再看，就涨到了5999元，这是在为‘双十一’打折做预热么？”小藏在微信朋友圈写到。

资深网购族廖小姐对被电商炒得火热的“双十一”兴趣不大：“不少所谓‘优惠’是把价格抬高之后再折扣，算下来其实与之前差不多。而且这不是个案，有些商品‘双十一’前后只差几块钱而已。”

趁着“双十一”到来，大量新品也是商家的促销手法之一。记者发现，新品的折扣往往很低，有的只需三四折，但算下来却并不便宜——商家为了让够“低”的折扣吸引眼球，暗中抬高商品原价。

“款式差不多的两件羽绒服，旧款的原价只要1200多元，平日里5折销售。但新品的价格设置在1600元，就算打4折，价格也并不便宜。你以为你赚了，其实卖家才是赢家。”廖小姐说。

陷阱二： 人气赚够，“特价”缺货

以某样“特价商品”吸引客户进店消费，从而带动别的商品销售，这种促销手法也不鲜见。然而，不少买家却反映，一些店铺里“特价商品”经常付款后不发货，卖家给的解释是“缺货”“售罄”或者“备货不足”。

“想给爸爸买个剃须刀，搜到了一个价格最低的店铺，毫不犹豫地拍下了。为了不浪费邮费，我顺便还买了些别的东西。等了好几天，却发现到手的东西中没有剃须刀，卖家的解释是缺货，还主动将剃须刀的钱退给了我。”长沙市民姚雪说，剃须刀没买到，买了

一堆别的东西，但又不想自己花邮费退回去，只好认了。

陷阱三： 假货水货，鱼目混珠

低价商品中，也不乏品质存疑的假货、水货鱼目混珠。去年“双十一”，就有不少网购了“花王”纸尿裤的家长通过微博等多种渠道控诉维权，反映孩子用了网购的“花王”纸尿裤，出现红屁股、水状疱疹溃烂的症状。

以次充好的现象更容易发生在“山寨”流行的电子数码产品领域，长沙某高校大学生王予明告诉记者，他“双十一”网购的某知名品牌无线鼠标，用了半年后无线接收器丢了，想在当地找售后配，却被告知是仿品。“这样的商品卖家‘双十一’这天卖了数千件，恐怕大多消费者都被蒙在鼓里。”王予明说。

陷阱四： 商品低价，运费“坑人”

“价格战”之余，消费者往往不太在意的网购运费其实也暗藏着“猫腻”，有不少消费者爆料称，促销商品很低价，运费却是“天价”。

“买了一套沙发，价格挺便宜，邮费当时付了200元。没过几天，物流却打电话来让我去郊区一个地点自提，否则送货上门要加价300元。我一个人怎么可能搬得动沙发？咬咬牙只好多花300元。”长沙的何女士告诉记者，大件物品的物流费用并不高，但快递费用却不便宜，商家模糊了二者的界限，在消费者不知情的情况下，将运费变为另一个“盈利空间”。

陷阱五： “双十一”最低，只是传说

“都说‘双十一’全年最低价，可事实却不是如此。”网民刘女士告诉记者，去年的“双十一”，天猫一家服装店声称“不定期涨价”“越早买越便宜”，她做足功课，甚至为了抢到低价，11日凌晨特意起床“秒杀”，终于于“年度最低价”购买了上千元冬装。

“双十一”过后几日，卖家果然恢复了原价，刘女士很得意。却不想，没过几天，卖家将价格调到了更低。更让人恼火的是，不久之后的“双十二”、圣诞节、元旦节，价格又一再突破“新低”，刘女士彻底觉得自己上了当：“‘双十一’最低，只是个传说。”

网购透视

网购究竟 便宜在哪儿？ ——解析网络购物价格差成因

“双十一”已至，网购成为近日最热门的关键词。你为什么选网购？这个问题的答案五花八门，但排在第一位的，一定是“便宜”。

小作坊式的网店依靠低质低价招揽顾客谋取利润，除此之外，也不乏同款商品线上价格低于实体店的情况。那么，网购与实体店购物的价格差究竟是如何形成的呢？记者就此展开走访调查。

商品价格卖场“抽水” 网购折扣免去“进场费”

在淘宝某日本护肤品牌专营店，某款热销的爽肤水在“双十一”期间折扣价为135元，同款商品在各大卖场专柜标价为220元。为何线上销售会比线下便宜近一半？长沙的饶女士是该淘宝店的常客。这家店的店主是自己熟悉的朋友，商品质量有保证。店主告诉饶女士，品牌如果在大型卖场设专柜，销售所得往往要被卖场“抽水”，比例约在30%上下浮动，俗称“进场费”。

“网上销售所谓的折扣价，其实主要就是少了这一部分‘进场费’，所以价位相当于打了七折。”饶女士说。“在网上，只需要几台电脑、客服人员，甚至在偏远的居民楼里就可以开店，中间的成本差价巨大。”

曾任某大型电器品牌销售部经理的谢先生告诉记者，“进场费”也提高了传统渠道品牌店的成本。不管是超市、还是商场，品牌、柜台的进驻都需要缴纳一笔少则千元多则几十万元的运营管理费用。此外，多数商场还需要在各商家的销售额之上进行5%到15%的“提点”。

专柜员工“内部价” 海外代购低价囤货

在各大购物网站上常出现“专柜代购”、“正品保障”的字样，这些代购商品，往往比专柜价格便宜得多。所谓“代购”究竟便宜在哪？是否可信？

在淘宝网站上，记者搜索某品牌2013年新款长靴的货号，发现存在代购两百多家。这款靴子在卖场的价格是2899元，而淘宝代购价从500多元到1200元不等。

其中一家代购的店主告诉记者，该品牌和许多中低档服饰、鞋品牌一样，执行员工内部价，内部价折扣不等，折扣商品不乏次品或者往年存货。

一位不愿具名的职业代购人告诉记者，她长期从事美国护肤品牌的代购，除了以拆除包装等方式规避关税，她会在美国感恩节、圣诞节、黑色星期五等打折季对国内热销的护肤单品大量囤货，然后在各大购物网站以低于国内售价、高出进价的价位售出，并通过拆除包装等方式减轻物流费、规避税费，以增大利润空间。

名为促销实际“清仓” 陈货变身折扣新款

去年“双十一”，李小姐在某大型购物网站的官方旗舰店以专柜六折的价格买下一双短靴，觉得捡到太实惠的她，在货品到手后发现，事实上该款商品是2011年的旧款式，而在销售时网店的商品说明对此巧妙回避。

“清仓”是历年“双十一”鞋服企业的隐形主题。家电、数码产品业也乐意在年底前通过让价清理库存。但有内部人士透露，家电产品的库存中，不乏实体店卖出的包退换政策下的“问题产品”，尽管修复后外形焕然一新，但内部机芯仍然存在使用“隐患”，消费者购买后难免发生故障。

不难发现，双十一、双十二、圣诞节以及元旦节等疯狂抢购的“网购节”，都在年底，正值不少企业清理库存、回笼资金的关键时期，价格影响力最大的网购市场，则是最佳的清货渠道。

袁汝婷 谢樱（新华社长沙11月10日专电）

“双11”网购全攻略 多快好省稳准狠

多 多看多问多对比。多在不同网站了解商品价格，进行横向对比，列好购物清单，待到11日零点之后便可轻松地照单全收。

快 快速快抢快付款。如果现在已经看准了商品，也可先收藏到购物车，结算时便可直接享受优惠。

好 红包赠券好处多。“双十一”到来前多囤积购物红包，优惠券绝对是明智之举，不仅可以省下不少银子，不小心抽中大奖也是有可能的。

省 拼单消费省更多。一些品牌推出的“拼单优惠”值得关注，如果购买商品的件数达到一定数量，商家会在原有优惠基础上“立减”一定金额，实惠顿时升级。

稳 备好网购软硬件。如果电脑付款缓慢，也可以用手机支付来代替，但一定要事先装好最新版本的购物APP。

准 仔细核对再出手。购物前的信息核对是必不可少的环节，收货人、地址、付款账号等信息无一例外都要进行仔细核对，商品的相关信息和细节、商家的资质和等级也都是必查项目，只有做到信息准确无误，才能在高度紧张的抢购过程中避免造成财产损失。

狠 多买多囤也无妨。“双十一”的大幅优惠一年只一次，所以不妨趁机囤积一些洗发水、牙膏、床单等适宜长久保存的居家常备用品，虽然一次性大规模囤货花销不菲，但与得到的长期实惠比起来，对钱包狠心一次也是十分值得的。

（新华社长春11月8日电）