

半天花掉5.09亿元

多家企业销售过亿元



博洋家纺电商部，客服人员彻夜工作。

●网友体验

支付还是有点卡 手机抢货比电脑快

“今年手气还不错哦，晚上11点半刚过，我就把手机、电脑、IPAD全部打开，同时抢，购物车30多个订单，一大半买到了。”经过多年“双十一”秒杀的实战考验，市民徐女士表现越来越从容。“零点一过付款还是有点卡，但比去年好多了，稍等一会就成功了。我发现手机支付更快，而且用手机天猫客户端比用淘宝客户端更快。我和老公同时抢东西，他用电脑我用手机，明显是我更快。”不过徐女士说，她还是过于“轻敌”了，看到某品牌的一款对折轻羽绒服有2万多件存货，她把这单放到最后抢，没想到11日零点才过10分钟，已经没货了。

“我提前半个月就做作业，同一种商品我选四样备选放进购物车，哪样有货我买那样！”“双十一”催生网友更多的智慧，因为晚上要带孩子，不想熬夜血拼的网友纪女士只有多做功课。“我想给儿子买羽绒服，提前收了3个品牌的5件羽绒服在购物车里，颜色价格都差不多，早上起床一看，有一款羽绒服还有货，没得选，果断入手。”纪女士说，买不买由商家库存决定，这样也省得遭遇网购选择困难的问题。

不过还有不少网友因为往年的购物体验，今年冷对“双十一”。“去年买的衣服也没便宜多少，今年看着别人买吧。”不少朋友圈里，很多网友都在晒淡定。

不能再买了，
再买就剁手！



马云背后的女人

●提醒

“双十一”后半月内是投诉高峰 注意保留凭证 万一退货可用

“双十一”网上购物热潮之后，这两天买家们进入收货高峰期。记者从市场监管部门了解到，按照往年“双十一”的投诉情况来看，11月底之前的半个月是投诉高峰期。而从具体的案例看，消费者投诉反映的主要有迟迟收不到货、商家发错货、预售商品遭遇付款难等，宁波市消保委也提醒消费者，收货的时候注意当面拆封，保留消费凭证等，以防退货时发生纠纷。

投诉案例一：预付尾款付不进

根据天猫预售规则，即商家推出相关产品，消费者确定购买意向后，先支付一定数额的定金，在“双十一”当日，再支付尾款。根据天猫的预售规则，消费者如果未能在规定的尾款支付时间把尾款补足，那之前支付的定金也将被“没收”，不能退还。

市民何女士投诉称，她去年10月下旬通过网上购买了一款预售的旅游产品。“是售价1999元的香港三天四夜自由行，预售定金199元，包含来回机票，以及当地一家五星级海景酒店的住宿安排。当时觉得很划算，就买了2套，支付了398元的定金。”

去年11月11日凌晨，何女士准备支付尾款，却发现当时还未到支付尾款的时间。“客服的旺旺签名提醒支付尾款的时间为11日的6时到24时。”于是，何女士

只好先睡一觉。然而，11日当天22时30分左右，当何女士再度上网准备支付尾款时，却发现这款预售产品已经提前关闭交易了。

“明明还没到24时，交易就关闭了。这意味着我既拿不回之前支付的398元定金，又没办法支付尾款来购买这款产品。天猫的预售规则我是知道的，如果确实是我自己未能及时支付尾款，那我无话可说；但是现在交易提前关闭，这不是‘霸王’行为吗？”

何女士告诉记者，自己当天就把该店客服的“支付尾款时间为11日的6时到24时”的提醒进行了截图，并向天猫客服进行投诉。

投诉案例二：商家发货失误频频

网购商品主要涉及的环节有客服接待、仓库发货、物流送货等，其中仓库发货是一个重要的环节，也是比较容易出现问题环节。

消费者林女士去年“双十一”当天在宁波某知名品牌天猫旗舰店购买了一套西装，价值389元。然而去年11月16日，林女士收到这套西服时却颇为不满。“我明明拍下的型号是175/96B，收到的却是175/92B。向该品牌天猫旗舰店客服要求换

货，但客服给我的答复却是没货了。”

林女士颇为无奈，只好向12315求助。“12315介入后，该品牌的天猫旗舰店客服主动联系了我，并告诉我现在有货了，可以帮我安排换货。”

另一名消费者程女士同样也是在某品牌天猫旗舰店购买了两件西服，但是收货后，程女士却发现明明应该有两件西服的包裹里面只放着一件西服。“与该品牌天猫旗舰店客服联系后，客服坚称是两件一起发的。我当时收货的时候，没有当着快递员的面拆包验收，现在说都说不清楚了。”

消保委支招

保存好相关电子单据票号

针对往年比较多的消费投诉情况，宁波市消保委副秘书长周丽娟表示，消费者要注意保存相关商品规格、型号、功能和价格等信息页面，商品交易（订单）页面，消费者与商家的聊天记录等电子证据。下单后，要保存好相关电子单据票号。

消费者收到商品要当着快递员的面当场验货，或者拆封商品的过程拍摄视频信息保留证据，如果发现问题及时联系商家处理。若无法与商家达成一致，建议先申请退款，通过电商企业平台实施维权投诉。

记者 周雁

●花絮



11日0:32，乐歌视讯董事长项乐宏（左）为甬城首单客户送货上门。

董事长凌晨为首单客户送货

“双十一”0:02下的单，半小时后货物就送到家，而且还是卖家公司董事长亲自开着房车上门送的货，鄞州区的一家平板显示支架制造企业用这样的方式来感谢当日的首单客户。

乐歌视讯主要生产电视挂架、电脑支架、平板手机支架，在天猫开有旗舰店。“双十一”0:02，伴随着一声清脆的“叮咚”声，乐歌视讯公司平台显示，家住鄞州区如意金水湾的一位国先生购买了乐歌新款人体工学支架，并成功付款，成为甬城首单客户。首单产生后，仓库人员迅速完成分装打包、扫码，0:10把货交到早早守在仓库门口的董事长项乐宏手中。随即，项乐宏驾驶

着房车急速出发，22分钟后就送到了客户家中。

“很多人都说‘双十一’抢货快、送货慢，为首单客户送货上门一方面是为了表示我们速度发货的决心，同时也起到督促仓库人员的作用。”乐歌董事长项乐宏告诉记者。

据了解，为配合今年“双十一”，该公司网店推出了诸多优惠活动，有现金券、满就送等。“从销量来看，今年的‘双十一’比去年更为火爆。截至凌晨1:45，网店就突破了去年‘双十一’全天销售额。凌晨2:00左右，整车第一批1900单货物全部发出。”乐歌视讯相关负责人说。

记者 余婧婧

●吐槽

一天卖出平时一个月的量 火爆的背后 只是“赚吆喝”

位于鄞州大道旁的中哲集团内，中哲集团旗下 abyy 安全座椅今年首次参加阿里巴巴的“双十一”活动。虽然接收的单子不少，一天能卖出平时一个月的量，但除去淘宝广告费、人工费、物流费，利润所剩无几。abyy 营销部经理陈科华说：“基本是赚吆喝，我们对‘双十一’爱恨交加。”

前天晚上，记者在 abyy 仓库看到，4000多平方米的仓库被打包好的 abyy 安全座椅摆得满满当当。“双十一”凌晨，在 abyy 客服中心，十几名客服人员熬红着眼睛盯着屏幕不停地接单、接单。截至昨晚7点，abyy 共接收3000个订单，加上预订的4000多件订单，abyy 共实现销售7000多单，销售总额近200万元。

陈科华说，由于 abyy 今年第一次参加“双十一”促销活动，在阿里巴巴的要求下，他们把安全座椅的价格降到了最低。虽然订单量不断上升，但成本也在上升。

在今年“双十一”的费用支出中，“促销费”是大头。“双十一”当天，淘宝的广告费比平时贵10倍，平时关键词排名的费用是1万元~2万元，“双十一”当天一下子涨到了3万元~4万元。

abyy 客服人员有十几名，加班费200元~300元/人，平均月工资5000多元；发货员和理货员40名左右，加班费为17元/小时，加班费为0.8元/件。

此外，还有高昂的物流费、公司的仓库费用。“生意虽然火爆，但基本不赚钱，甚至还要亏本。”陈科华说。记者 杨江