

# 有人冒充客服设骗局

## 民警:接到自称网店客服人员的电话,一定要提高警惕

“双十一”期间,有人冒充网店客服给买家打电话,诱骗买家访问钓鱼网站,套取网购账号密码,结果还真有买家上当受骗。

通讯员 王姣芬 李飒军 记者 石承承

### 连输24次“验证码” 被骗16279元

“双十一”当天下午1点多,张女士淘宝上买了几双袜子,当时页面显示“支付成功”。可是没过多久,她就接到一个自称是“淘宝客服”的人打来的电话,说支付系统出现问题,要退款给她,随即还给她发来一个退款的网址。为了尽快拿到退款,张女士丝毫没有怀疑对方的真实性,按照网页上的提示,依次输入了身份证号、银行卡账号、密码和手机号码。不一会,对方又打电话给张女士,说稍后有验证码发到她手机上,让她将验证码输入网页,张女士便照做了。

此时,张女士的手机短信提示,她的银行卡里的4999元钱被人转走了。

张女士这下有点慌神,赶紧打电话问“淘宝客服”,可对方却说钱会分10次转给她,但每次都需要输入验证码。

已经不知所措的张女士,压根就没细想,就照做了。



而在输入验证码的过程中,有好几次提示是“验证码过期,需要重新输入”。

一直到第24次输入后,发现卡上的钱已经被转走了16279元,张女士这才幡然醒悟自己被骗了。

### 直到银行提醒 才知被骗1万元

“双十一”下午2点多,在鄞州区南部商

务区上班的王小姐用手机淘宝买了一个包。

之后同样接到一个自称是“淘宝卖家客服”的人打来电话。对方准确报出了王小姐的名字和所购买的物品,并告诉她下单时支付出了问题,后台没有办法出单,要给她退款。

和王小姐的遭遇一样,“淘宝卖家客服”通过短信发给王小姐一个链接,说是淘宝异常订单处理中心的网址。王小姐没细想就相信了,用手机登录该网址,按照提示输入了她的银行卡号。

之后,对方打电话来说,等下王小姐的手机会收到一条验证码,让她把验证码报给对方。

短信发来的验证码不止一条,急于退款的王小姐根本没有注意看短信的内容是什么,直接把验证码报给了对方。

很快,王小姐的手机上收到5条有2000元交易的短信提示。不过,这5条短信显然没有引起王小姐的警觉。

一直到银行的工作人员打电话给王小姐,询问她是否有购买了5笔2000元的物品时,王小姐才仔细看了下手机,发现所谓的验证码竟然是交易付款的验证码。

而此时,她卡里的1万元已经被转走。

### ■民警提醒

“双十一”后,退款骗局成为投诉量最大的网购诈骗案之一。一些不法分子浑水摸鱼,假冒卖家发送“交易卡单退款短信”,诱骗消费者访问钓鱼网站来套取网购账号密码。据了解,不法分子通常会先在某些网店管理软件中植入木马,从而盗取网店的交易记录。在获得买家交易信息和电话后,再以电话、短信等方式诱骗买家访问钓鱼网站。

民警提醒,市民在网购前要认真了解购物流程,购物过程中出现异常应直接与店家联系,或者与该店的客服人员联系。接到自称是网店工作人员或客服的电话,一定要提高警惕,不要轻易相信陌生人,更不要随意泄露自己的银行账号和密码。

# 宁波人一天败掉8.4亿元

## 甬企日进斗金,销售15亿元

“双十一”,宁波人买了多少、卖了多少?经历过24小时的昼夜购物狂欢,一串串鲜活的数字逐渐出炉:“双十一”一天,宁波网友集体败掉8.4亿元,同比增长50%左右,其中女性消费金额占62.2%;宁波电商企业日进斗金,一天集体进账约15亿元,同比增长87.5%。

轰轰烈烈的“双十一”过后,网友们开始根据每个包裹的到货快慢和品质优劣,盘点自己的血拼得失,然后集体进入“勒紧腰带,再买剁手”的节奏。宁波的电商企业也开始学着在一年一度的网购促销大潮中成长,更加理性地面对这场全民网购狂欢。

记者 孙美星 通讯员 鲍婷婷

### 女性还是网购主力

有网友感叹孩子几年不用再买内衣

今年“双十一”,宁波网友花钱更厉害了。来自阿里集团的数据显示,“双十一”当天,宁波网友花掉8.4亿元,比去年“双十一”当天的5.57亿元增长了约50%。其中,男性女性的消费金额占比分别为37.80%和62.20%。

“双十一”过后,网友最盼望的就是一个个包裹的来临。今年“双十一”物流的速度明显加快,不少网友“双十一”当天就收到快递包裹。

“最快的一次网购,凌晨下单,下午就到货了。”昨天,网友朱女士在微信上晒单,“双十一”她给全家人都买了不少东西,一共购下十几单,其中给上小学四年级的儿子买的内衣就有四套。“本来想买2套内衣的,看到有一款第二套半价,多买了一套,最后付款的时候,满额还能再减,忍不住又买了一套大的,这下小学毕业前不用再买了!”不过朱女士说不后悔,同样品牌的内衣,实体店的价格

至少高出30%,这年头赚钱不易,居家过日子能省则省啊。

今年“双十一”,宁波网友更加理性。网友周女士买了一堆食品,她坦言:“我不能算剁手党,都是看着确实便宜才下手的,败家也是为了填饱肚子!”也有不少网友感叹网购成瘾,欲罢不能:“‘双十一’没有跟风,可也没有省钱,还是忍不住购物了,淘宝成癖戒掉都难,真不敢说再淘就剁手的话,只能自己一边感叹一边继续了。”

### 宁波企业黑马辈出

卖花王尿不湿的企业后悔没有多备货

宁波网友买得欢,宁波企业也卖到手软。来自市贸易局的统计数据,今年“双十一”,宁波电商再创辉煌,跟踪监测的12家重点电商企业销售总额达到11.87亿元,平均每家达到9892万元。据此推算,全市电商销售总额约15亿元,同比增长87.5%。

去年“双十一”单日销售1.56亿元的太平鸟集团,今年取得了2.6亿的销售,同比增长了62.5%。博洋集团位居第二,“双十一”的整体销售达到2.2亿元。在阿里巴巴公布的“双十一”九大类目排行中,博洋、太平鸟双双上榜家纺类、男装类前五。

宁波电商企业通过“双十一”收获的不止是一串数字。“每一次‘双十一’都是对整个团队的一次考验,对团队的运营能力,对供应链的整个流程,对售后服务都是一次检验和提升。可以说一个电商从业人员,经历过一次‘双十一’,能抵得上在课堂里学习一年。”博洋电商负责人许淑敏介绍,今年“双十一”,博洋没有通宵发货,所有人员早上8点上班,晚上8~10点下班,也能从容把20多万个包裹在4天内发出去,做过“双十一”这样的大促

销之后,平时的运营更不成问题。

今年“双十一”,宁波跨境电商成为黑马。宁波作为全国首批跨境贸易电子商务试点城市,今年有20多家本土电商参与“双十一”促销,总体销售额突破1.6亿元,成为今年宁波电商一匹名副其实的黑马。

“为了‘双十一’,我们提前备了35~40个货柜的花王尿不湿,总计有15万包左右,没想到‘双十一’当天下午三四点就卖断货了,其他一些主力促销品种像卫生巾、退烧贴也都售罄。”天猫Lasquare海外专营店负责人潘女士说,第一次参加“双十一”没经验,后悔没有多备货,“双十一”过后的一段时间,店铺里的尿不湿都只能先预售了。

### 不再简单追求销售金额

众多企业更看重“双十一”含金量

电商业内人士都知道,“双十一”当天一个品牌销售业绩背后不仅仅是简单一串串枯燥数字,它还决定着一个品牌在电商全行业同类目中的排名、座次、江湖地位、行业影响力……直接关系到来年“双十一”或其他大小促销活动时,该品牌能得到的流量多少和促销位置排序。

今年不少宁波电商企业在面对销售业绩的时候更加淡定,不再简单追求销售金额,而是更看重“双十一”的含金量。

11日午夜24点刚过,罗蒙电商的销售数据停在了9700万元,虽然距离之前制定的1亿元销售目标还有一点差距,不过罗蒙电商负责人李俊并没有特别在意。“今年‘双十一’我们更尊重竞争更加激烈的现实,我们已经把‘双十一’当作一个节日,感受这个过程,锻炼团队。”李俊说。

“我们今年不只关注销售金额的提升,更关

注‘双十一’的含金量,不是一天卖了多少,而是利润有多少。”博洋电商负责人介绍,如今服装企业如何解决库存是个难题,“双十一”已经成为全网狂欢节,之前只要备天猫一个平台的货,现在同时应对好几个平台的备货,对企业来说,库存风险和压力增大了。“如何做到‘双十一’过后,不过分超卖也不积压,对企业来说是个新的考验。”

### 接下来快递量将倍增

宁波快递企业已新增人手7000人

“双十一”过后,大考的接力棒来到了快递行业的手中。昨天,记者在江东、海曙的一些大型写字楼看到,大楼门口的待运送的快递包裹数量明显多了起来,不过整体忙而不乱。如何确保“双十一”期间宁波企业销售的商品都能快速送达,不爆仓,不积压,宁波快递企业早早做好了准备。

“据公司预测,‘双十一’期间,淘宝电商客户预计总业务量可达160万票,同比增长132%,为此公司临时启用了3万平方米的专用场地,仓储场地同比去年‘双十一’增长了114%,以保障快件中不积压、不囤货。”宁波顺丰速运有限公司总经理陶志强介绍,公司新增学生工和临时工1700余人投入一线。此外,还增加了陆地运输干线日均91车次,直线101车次,全力保障“双十一”的物流。

根据我市快递行业的预测,今年“双十一”商家参与数量、销售额、快递业务量将创新高,预计“双十一”期间全市快件将超过1700万件,比去年同期增长四成,最高日处理量将突破280万件。目前我市主要品牌快递企业已新增分拣、收派人员7000余人,新增分拣场地面积10万平方米,新增运输车辆2200多辆。