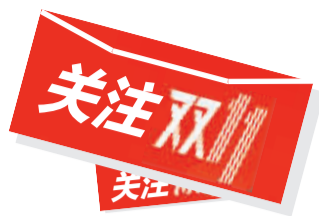




“剁手族”：边看晚会边“剁手” 宁波电商企业：从容面对第7个“双11” 快递公司：加人加车加仓

又是一年“双11”，你“剁手”了吗？



□记者 史妮超 鲁威

对“剁手族”来说，最期待的就是“双11”的凌晨了，检查了支付宝里的余额，再筛选一次已经“精挑细选”过N次的购物车后，眼巴巴等着零点的到来。这是多少宁波“剁手族”的缩影啊？

而面对第7个年头的“双11”，宁波不少“身经百战”的电商和物流企业，不管是备货、客服、仓储、物流、设施、运能运力等各方面，都已经可以从容地应对了。

►市区几家商场已提前开启购物狂欢的预热模式，纷纷打出促销标语。图为市民在市区一家商场选购心仪的商品。 记者 唐严 摄



“双11”“剁手族”新表情：边看晚会边“剁手”

刚怀上2胎的“剁手族”杨女士就是这么一个例子。“购物车里放了大宝的秋冬装、背包、芭蕾舞鞋，小宝的游戏围栏、尿不湿、奶粉、奶瓶，还有我自己的护肤品、面膜、孕期营养保健品……东西实在太多了，购物车整理了一遍又一遍。”

“双11”火了这么久，连60岁的罗大妈也准备凑凑热闹。罗大妈称，自己之前从来没有接触过网购，微信也是自己的女儿帮忙下载安装到手机上的，虽然不知道如何付款，但她也让女儿帮她下了一个淘宝的APP，“也不一定买，就是想赶赶年轻人的时髦。”

而今年“双11”，“剁手族”们在“剁手”之余还多了一

件消遣，边看“双11”晚会边抢红包，来为钱包减减负。

宁波姑娘小吴最近特别迷恋《琅琊榜》中饰演靖王爷一角的王凯。听说王凯会上“双11”晚会，昨天晚上还不到8点，她就拿着自己和老公的两个手机，坐进被窝“严阵以待”。“晚上手机、电视、PC会有多屏互动，看节目的同时不仅能跟明星互动，还能抢红包购买节目中出现的物品。”

据了解，“双11”晚会号称“最互联网的晚会”，是因为在直播过程中，淘宝用户只要猜中游戏获胜的一组，就能获得“游戏宝箱”，有机会通过摇一摇得到“1元购”商品。类似的“摇一摇”会穿插在各种节目中，商家会在晚会上送出折扣，将“娱乐+消费”融合在一起。

宁波企业新理念：从容面对第7个“双11”

“‘双11’期间为全网促销的备货量近4亿元。今年预售产品依旧是我们的重点，从10月上旬开始发起预售，截止11月10日，已经卖出了近400万元的预售产品，其中一款售价199元的短毛绒四件套床品卖了近2万件。”博洋家纺运营总监陆志强告诉记者。

已经称得上是“双11”老将的博洋，对于新一轮的“双11”大战，不仅更加从容，也有了新的理解。“我们不再单一拼价格，讲销量，而是希望即使在电商混战的‘双11’，也能更好地保证商品品质。比如今年博洋的电商仓库新增了一个质检环节，不同于工厂质检，主要检查肉眼能看到的问题，比如尺码、脏污等，虽然增加了人力成本，却能有效降低退换货率。”

去年“双11”期间，男装类目排名第二的太平鸟也早已蓄势待发。早在10月25日，太平鸟的仓储团队就进

入了演练阶段，模拟“双11”当日的三班轮岗制度，以确保大促期间发货物流正常。记者了解到，其自建仓储日均最高出货量可达18万单。

“客服方面，我们临时聘用了500多个浙江纺织服装职业技术学院的学生，前期进行了半个月的封闭式集训。从11月7日开始，他们就已经开始与太平鸟电商团队原有的100多个客服一起‘双11’了。”

对于今年“双11”的期待，太平鸟男装事业部总监“老鹰”也同样表示，“历经多次‘双11’，我们更愿意用‘常态化’来面对，销量已经不再是最关注的点。‘双11’期间的流量是巨大的，可以让品牌在短时间内被消费者知道并可能获取新用户；其次，也是对整体运营较为真实的检验，让平时隐藏的很多问题得到暴露，并得以改进。”

快递公司老习惯：加人加车加仓严阵以待

每年的“双11”都是对物流服务能力的一次检验，今年也不例外。记者昨日从宁波几个快递公司了解到，目前我市主流快递企业已经基本完善了基础设施，扩充运力。

昨天，在圆通海曙站，不时有货车进出，工人们有条不紊地挑拣包裹扫描条形码，整个中心秩序井然。“这次‘双11’活动，预计快件会比去年增加3倍。不过有了前几年的经验，我们完全可以从容应对。”负责人严经理告诉记者，“双11”前，公司提前开了动员大会，临时增加了中转场地面积，增加人手，比如海曙站点就新招募了30多名短期员工。此外，还调派增加了运输车辆，确保中转、分拣环节24小时不停线。

顺丰速运宁波地区有关负责人也表示，早在9月下旬，顺丰就已经在人员储备、物资采购和供给、技术支持等方面提前做出相应准备。“目前我们除了已有的中转场地之外，已经另外租赁了1个场地用于‘双11’期间中转集散，增加面积在1万平方左右，目前各项硬件措施已经安装妥当。人员方面，我们临时招募了700余人，

用于调配和补充。此外还额外增加了一成的运输车辆。今年预计收派件总量同比有40%左右的增幅，达到200万件。根据目前的增设情况是完全可以平稳度过的。”

按照快递公司工作人员的分析，今年“双11”是在周三，省内的快件一般在周四周五就能抵达，省外的可能要晚一些，由于接下来是周末，大家不上班，快件会有一个积压过程，预计在11月16日（周一）快件数量会迎来最高峰。如果快件来自省外，他的建议是最好把收件地址留自己家，周末差不多就可以收到。

与平时工作压力主要集中在分拣、中转环节不同的是，“双11”期间快递企业最大的压力是集中在派送、投递环节。“从这两天的情况看，一个派送员日均派送量控制在100件内，能够做到当天快件当天清。但‘双11’派件员的工作量大增，一些居民区集中的地方，派件员一天可能要派两三百件包裹，远远超出了平常的派件量。”市邮政管理局市场部负责人表示，接下来几天难免会出现包裹派送时间延误，快递员不能及时电话联络、通知等现象，希望市民能多体谅。

提前抢客 体验式服务 买贵了赔差价 宁波传统百货拼了

□记者 史妮超

一年一度的线上购物狂欢节“双11”来临之际，为避免与这一年度最大的网购盛事正面交锋，不少实体百货商家纷纷提前行动，不单在“双11”之前拼抢客流，还集体拉长战线，欲紧紧抓住消费者的钱包。

早从上周末开始，宁波第二百货商店就提前开启了购物狂欢。“我们这次的促销长达两个星期，折扣力度和覆盖率堪比全年店庆。仅周末两天时间，单店销售额就达到了600多万元，环比增长近30%。”该商场营销部负责人于勇告诉记者。

推出体验式服务

越来越多的传统百货超市还尽心打造舒适、愉悦的体验式消费来吸引客流。

在华润万家超市鄞州店里，也有一个叫“e万家”的跨境商品体验区。展台上摆放了几十种进口的尿不湿、牙膏、面膜等热门海淘商品。“因为有实物可供消费者有一个直观的感受，觉得满意，再在电脑上下单，快递会直接送货上门。”华润万家华东地区企划部负责人称。

买贵赔差价

今年“双11”，不少实体店底气十足地表示“买贵了还赔差价”。银泰商业正式宣布将联合太平洋保险公司推出“任性赔”，为顾客承诺保价。按照这份保价承诺，在今年11月11日-16日的银泰中国购物节期间，顾客在银泰购买的商品价格如果高于同一货号该商品在天猫官方旗舰店“双11”的售价，就可以到购买的银泰门店获得差额赔付。顾客只要保留购物电脑小票、商品吊牌、所购商品作为凭证，就可以享受赔偿权利。银泰商业的相关负责人说，在此期间，凡有天猫官方旗舰店品牌的专柜，将在商品吊牌上张贴“保价标签”，便于顾客购买。