

有感而发

“双十一”:除了低价还应该有什么

李小然

据悉,今年“双十一”当天,从信阳发送的订单总数达1199083单,同比增长112%,总金额4.89亿元。信阳如此,全国可知。

一年一度的“双十一”,轰轰烈烈地来,满载而归地走。不可否认,“双十一”从一个“光棍节”演变成“购物狂欢节”,所激发的营销创意和产业增长显而易见。这不仅显示了当代中国人的商业智慧,其电子商务平台、传统零售以及物流行业的加快融合,也深深地改变了我国的商业社会形态以及国民的消费习惯。从目前高速发展的态势看,中国电子商务爆发出来的力量是非常巨大的,相信未来还有非常大的潜力,尤其是对刺激消费、拉动内需而言。

然而,在热闹繁华的网购促销背后,是连续不断的消费者投诉:价格欺诈、假货泛滥、快递服务滞后、售后服务难以保障等,这也造就了当下不容忽视的“节日综合症”。这不得不令人深思!

须知,“双十一”现象的背后,是消费者对合理价格、高性价比商品的信任性需求,而不是仅仅剩下低价的噱头。

在走过初期“野蛮式”发展后,随着线上消费趋于理性成熟,价格不再是影响网购的唯一因素,况且,价格战的结果只能是“血拼”后的两败俱伤。谁能创新模式,在规范发展、良性发展上下一番功夫,以人本、诚信经营,做好质量保

证,沉淀品牌力量,实现良性竞争,谁的产业蛋糕才会做得更大。

如此说来,网购促销理应从“价格战”回归到“价值战”的轨道上来。电商与其制造出一个个节日来吸引消费者,不如扎扎实实地在提升服务和产品质量上下功夫,并与供货商、服务商形成一条共赢的产业链条。

除此之外,规范“双十一”,不能止于监管提醒。若想从根本上解决网购存在的价格欺诈、产品质量、售后服务、虚假宣传等问题,一方面,除了电商自律,工商等部门应进一步加大对网购平台的监管力度,清除抑制消费的障碍,提升民众的消费意愿;另一方面也要加强市场监管,坚决打击假冒伪劣、坑蒙拐骗等行为,改善消费环境,切实维护消费者权益。同时,消费者也应建立理性的消费观念,彻底摆脱“占小便宜”的“低价期待”,自觉形成一堵健康消费的“安全墙”,营造一种规范化的社会消费环境,才能推动电子商务脱离“低价竞争”的低水平陷阱,走上质优竞争的良性发展路径。

“双十一”走到今天,它的互联网启蒙意义和“狂欢”意义已经成为历史,而其落幕后的数据,已经不再是评价“双十一”的唯一标准了。无论是商家、消费者,还是监管机构,在清点销售业绩、消费狂欢、监管成绩的同时,都应该静下心来,检视一下:我们为“双十一”贡献了什么?我们还应该做些什么?

快递员老张的一天

李小然

张师傅是个经验丰富的“老”快递员。早在十年前,快递行业刚刚兴起,他便做起了这行。那时,快递员这份工作还属“自由职业”,不抢时间不受拘束,张师傅可以在每天上午送完货后,回去睡个午觉。一次,整个信阳市区一共才有4个快递员,每人每天就二、三十单快件。”而现在,他必须早上六点半的时候进仓库收件,才能不误一天的派送进度。“做好打包、分件工作,派送的时候才能节约时间,不然上午的快递量就会送不完。”张师傅说,“双十一”让他们更加忙碌起来。

“每晚睡觉前,我都要去淘宝看看我的包裹到哪了,才能安心睡觉。”这几天,不少人的目光已经从“购物”转移到了商家的发货时间和不断变化更新的物流状态上。而此时,快递员们进入了紧张繁忙的送货状态,尤其是“双十一”过后的第三、第四天,快递集中到达,比平时的任务量多了近两倍。

11月14日早上,在仓库收好快件后,张师傅准备开始一天的送货。第一站来到经典花园小区附近,张师傅拿出第一个快件给客户打电话,接连打了三四次都没人接,于是他又接着打附近另外客户的电话。一边打电话,一边有客户来取快件,约20分钟,张师傅送出了8个快件,没有停歇,张师傅又开始赶往下一站,刚送完10多

个快件,张师傅接到第一位客户打来的电话,说太早没听到电话响,并约好1个小时后返回经典花园再次投递。送完车中的快件,已是上午10点。张师傅回到站点取件,匆匆上了趟卫生间,又开始装车,不到10分钟一车货就装满了。这一次,张师傅来到浉河区政府附近。打电话、签收、刷卡或付现金,张师傅不断重复以上几个步骤。时间一晃到了中午12点30分,顾不上吃饭,张师傅又回到站点取下一批快件……

“200多单哪顾得上吃饭啊,也没有心情吃……”下午4点半,张师傅还没有吃饭,“你看看,到现在还有这么多没送呢,今天得把这些都送完才行。”每行至浉河中学附近,张师傅就有些头疼,拥堵让他心急如焚。好不容易到达目的地,打不通收件人的电话也只能在原地等着,或是先去送其他快件,再拐回来重新送,“因为我们的要求是必须联系到本人。最多的时候,同一个快递送过六次。”

直到晚上7点40分左右,张师傅才送完快件回到站点,吃了顿快餐,一天的快递派送工作总算完成了。张师傅表示,他一直都知道快递这行的服务属性,但在这么多人的快递生涯中也多多少少遇到过许多让他无奈的事情,“但我也知道,客户要求服务性行业就要服务到最好。我们会尽力做到最好,也希望彼此都多一些理解。”

消费者的狂欢节 电商人的不眠夜

——“双十一”回眸

刘翔 辛雨童

刚刚过去的“双十一”,不仅成为购物狂欢的一个标志,同时电商的战役也十分激烈。为了在这场狂欢节中不掉队,各大电商网站使浑身解数展开促销大战。

“全力做好‘双十一’,升职加薪必有你”“用尽洪荒之力冲刺‘双十一’吧”……“双十一”当天上午,记者走进润氏电商,一抬头就看到了大大的横幅和各种营造“双十一”气氛的标语,耳边不断传来手指噼里啪啦敲打键盘的声音以及客服人员聊天“叮咚”“叮咚”的信息提示音。

办公区内,几十位客服坚守在电脑旁,不放过任何一个提高成交

率的机会。还没回答完这个客户的问题,另一个对话框又开始闪烁了。客服的桌子上都放着一些面包之类的小零食用来充饥,忙的时候顾不上吃饭,也顾不上喝水。

电脑屏幕上不时有新的对话框弹出,咨询信息不断地跳出来,聊天页面在不停地切换,客服人员手指在键盘上不停地飞舞,头也不抬地在电脑前面工作着。“现在的咨询量大吗?”“差不多有20人。”眼睛顾不上离开电脑,手指也顾不上停,客服“小灰灰”又开始为另一名顾客介绍产品的性能和店铺的优惠活动。忙碌的时候一个客服要同时接待几十位消费者的咨询。

“双十一”凌晨,是消费者购物的狂欢时刻,同时也是电商客服最忙碌的时候。“现在不少人都提前

找好宝贝加入购物车,‘双十一’那天直接下单,因此零点是咨询的高峰期。”工作的间隙,客服“小灰灰”对记者说,“到零点的一瞬间咨询量爆发,系统崩溃,顾客发过来的网页链接都打不开。巅峰时期,一个客服同时接待的人数能达到100多人,这么多人根本回复不过来。”

客服人员一忙到凌晨3点多才下班,早上7点多又重新加入了“战斗”。从早晨7点半打开电脑,到10点左右,不到3个小时,客服“小灰灰”接待的下单人数已经有264人。

“亲,有什么可以帮您的?”“好的,请稍等,我帮您查看一下。”……这样的话,客服们每天得说几十上百遍。“‘双十一’有很多消费者一时冲动购买,事后又要退货。大多数情况下顾客的态度都还

是不错的,但也会遇到难缠的顾客,即便对方的语气态度不好,还是得耐心接待、解答问题。”客服小张对记者说。

“今年‘双十一’的准备工作还是很充分的,网站页面上关于货品的打折促销信息全面详细,也易于消费者理解,所以很多消费者可以自行购买。”“双十一”期间订单的成交率很高,平时成交率在50%左右,“双十一”的成交率一般会达到70%-80%。”

综合部经理刘华荣告诉记者,今年的“双十一”,公司从几个月前就开始筹备了,提前做好好了货源、人员、物流等准备工作。为了备战“双十一”,大规模招聘了客服人员,物流等准备工作。还早早准备了各种活动促销机制,从10月

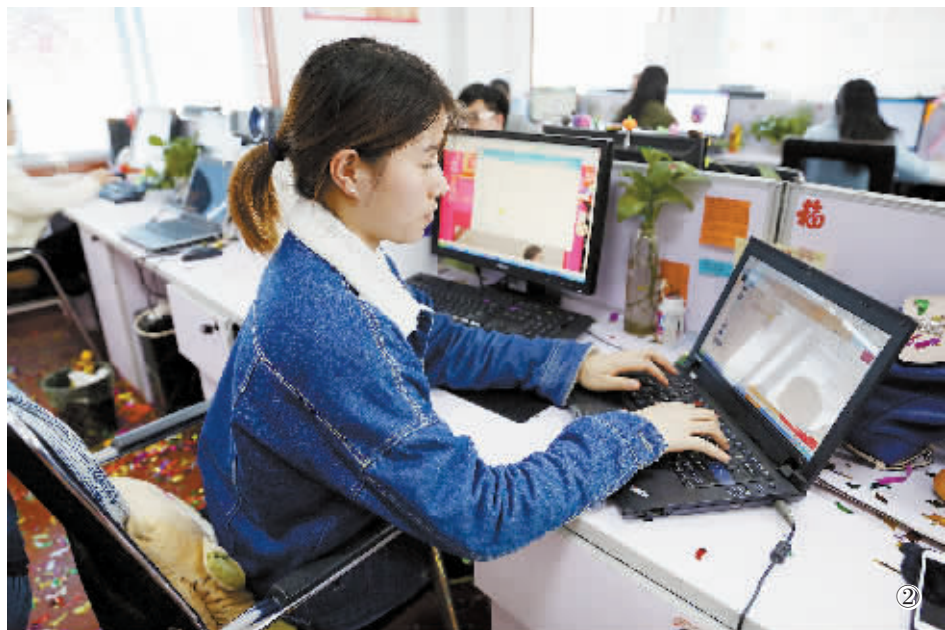
1日起,就开始了网站预售活动,实行降价措施,承诺消费者如果购买的产品价格高于“双十一”期间的价格,可以退还差价。

“今年公司的保底目标是销售额达到7000万元,冲刺目标是8000万元。11日零点开始,不到10分钟,营业额就突破了1000万元,20分钟左右的时候营业额已经达到2000万元。截至11日凌晨3点半,已经完成了4000万元的销售额。截至11日上午10点,很多店铺已经超额完成预定目标任务。”刘经理笑着对记者说。

今日视点



信阳网管电子科技有限公司运营的11个品牌,有9个品牌参加了天猫“双十一”的活动,总成交额1亿2800万元。图②为该公司客服人员回答客户咨询。



本报记者 王哲 摄

鄂豫皖一日达助力我市物流驶入快车道

王凌云 文/图

在电商界迎来了“双十一”这场分秒必争的“战争”后,消费者的体验重要吗?答案是肯定的。11月11日24时,全市各大电商订单总数和销售总额都已尘埃落定,但是要实现的从订单到配送,从购买到收货,从卖家到买家,需要一个最为关键的环节——仓储物流。此刻的消费者除了关心商品质量、价格等日常购物体验外,更关注包裹能否早日送到手中。

信阳,作为郑州、合肥、武汉中原三大核心城市的中间地带,位于全国人口密集区的核心区。在全国每天约3000万件的快递货单中,以航空、铁路、公路等方式传递的,80%以上经过或通过信阳境内。在这里,恐怕更能体会“快物流”的概念。

“今年我感觉物流快了很多,我在网上买了四幅画、三条地毯、一个鞋柜还有一个海尔热水壶。11日凌晨左右下的单,13日上午基本上都到了。”市民王女士感叹今年“双十一”物流比去年快

很多。“我买了苏泊尔的小家电和厨具三件套,11日中午下的单,第二天下午就送到家了,接到快递电话时,我都有点不敢相信。”刚来信阳工作的小徐惊叹于自己网购货物走的是平时普通物流,没想到在“双十一”期间收货还那么快。

如今的网购,从哪里买东西不重要了,重要的是你的城市有没有网购品牌的仓储物流中心。

11月13日下午,在信阳鄂豫皖一日达物流园区,记者看到,仍有部分员工在仓库做分拣、包装、检验、复核等工作。下午4时左右,物流车辆开始进驻园区,装箱发货。“这里的工作是我们日常的承接订单,‘双十一’的货昨天已经基本发完。”鄂豫皖一日达物流部工作人员告诉记者。

与“双十一”当天几百辆车同时进驻的场面不同,两天后的鄂豫皖一日达物流园已经恢复“平静”。“为了‘双十一’,我们从9月份开始就加紧备货了,苏泊尔、海尔、黛安芬、艾美特、七匹狼、施华

蔻、芳草集等品牌,在我们这里都有货仓。对于网上热销的款式和流行的产品,商家早有预测,会提前做好备货。“双十一”前许多仓库早已出现“爆仓”现象。”鄂豫皖一日达客户服务部的张祖悦告诉记者。

在今年“双十一”电商盛会中,鄂豫皖一日达电商物流产业园发货量达1058980单,与去年相比,增长106%,占信阳订单总数1199083的88.3%。作为全国首创专注于为中小电子商务企业提供仓储、分拣、分拆、包装、配送一站式物流解决方案的物流园区,鄂豫皖一日达的建立,使更多电商企业可以更加专注于网上运营,不再为物流而操心。

为了让消费者可以及时收到货物,与2015年“双十一”有所不同,今年“双十一”期间鄂豫皖一日达发货量的70%将会点对点直接发货,省略了中间的二次中转环节,同时,根据货物的不同,会选择不同的物流快速方式。“大件商品、电器类商品,会通过德邦物流发货,而中型家具、日化产品会通过

四通一达等渠道发货,而衣服、单件小货等体积小、重量轻的商品会通过邮政、EMS等渠道发货。选择更专业更适合的快递公司也是我们速度制胜的关键。总之,节约时间,让电商客户和消费者满意。”鄂豫皖一日达客户部主管陈晓说。

除了“双十一”大战,鄂豫皖一

日达公司还有更长远规划。今年年初破土动工的占地20万平方米的保税物流中心智能仓库,将日处理快递包裹量能力提高10倍,达到50万件以上,并依托集聚的跨境电商电子商务企业,开展跨境电子商务,真正使信阳实现“买全球、卖全球”,也将引领着我市物流行业的快速发展。



图为鄂豫皖一日达工作人员正在复核商品信息。

息县住房和城乡建设局商品房预售许可公示

(第0152号)

预售许可证号	预售房预售第0152号	发证日期	2016年11月16日		
开发建设单位	息县华晨房地产开发有限公司				
项目名称	龙湖湾小区				
项目坐落	息县包路与罗淮路交叉口西北角				
预售楼盘信息	楼号	规划用途	套/间数	层数	建筑面积
	17号	住宅	70/0	26	混合 9915.15
	18号	商住	106/14	18	混合 13917.81
	19号	住宅	54/0	18	混合 6646.68
	20号	商住	106/24	18	混合 14486.65
开工时间	开工:2016年4月28日		竣工:2017年10月28日		
施工单位	息县永立建筑工程有限责任公司				
监理单位	河南省万安工程建设监理有限公司信阳分公司				
企业法人营业执照	开发企业资质	国有土地使用证	建设工程规划许可证	建设工程施工许可证	
	41152800002044(1-1)	413007324	息国用(14)第0140号息国用(15)第0050号	建字第411528201600049号 411528201600050号	息建20160406 息建20160407
备注	预售商品房明码标价等信息可现场查询销售公示牌				

依据《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国房地产管理法》等有关法律、法规的规定,现对龙湖湾小区18号、20号商住楼17号、19号住宅楼项目的预售申请行政许可予以公示。联系电话:0376-5956301

息县住房和城乡建设局 2016年11月16日

息县住房和城乡建设局商品房预售许可公示

(第0153号)

预售许可证号	预售房预售第0153号	发证日期	2016年11月16日		
开发建设单位	信阳市国华实业有限公司				
项目名称	息县锦绣华庭建设项目				
项目坐落	息县北大街北段西侧、息州大道北段(原城郊供销社)				
预售楼盘信息	楼号	规划用途	套/间数	层数	建筑面积
	1号	住宅	200/0	25	混合 22563
	2号	住宅	136/0	18	混合 15387.04
开工时间	开工:2016年9月27日		竣工:2018年5月29日		
施工单位	息县永立建筑工程有限责任公司				
监理单位	信阳市方圆工程建设监理有限公司				
企业法人营业执照	开发企业资质	国有土地使用证	建设工程规划许可证	建设工程施工许可证	
	91411528680791466E(1-1)	413007334	息国用(14)第0029号	建字第411528201600237号	息建20160902
备注	预售商品房明码标价等信息可现场查询销售公示牌				

依据《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国房地产管理法》等有关法律、法规的规定,现对息县锦绣华庭建设项目1号、2号住宅楼项目的预售申请行政许可予以公示。联系电话:0376-5956301

息县住房和城乡建设局 2016年11月16日

公告

光山县委文殊乡第二初级中学方贤文同志已离岗,我单位于2016年9月上旬发放了返岗通知书及电话通知本人返岗,但期限内其没有返岗。请见报15日内到我单位领取《辞退证明》等材料,否则视为自动离岗,后果自负。光山县委文殊乡第二初级中学 2016年11月16日

注销公告

兹有信阳市浉河区创世纪艺术设计有限公司,经公司全体股东大会研究决议通过,拟向当地工商部门申请注销,请与公司有关的债权、债务人,自本公告刊登之日起45日内,向本公司申报债权、债务。特此公告 信阳市浉河区创世纪艺术设计有限公司 2016年11月17日

继承公示

刘庆铎(身份证号:413001391021001)于2005年1月22日因病去世,其妻子刘桂荣(身份证号:413001196804260039),其女儿刘莉(身份证号:413001197106100040)。刘庆铎与刘桂荣婚姻期间共同拥有一套位于浉河区滨河北路港监所家属院的房产一处,建筑面积为118.07平方米,房产证号为:浉河区字第030770号,其儿子刘伟、女儿刘莉均现已表示放弃继承权,房产由刘桂荣一人继承,特此公示!

公告

光山县国土资源局现将光山县蔡桥乡食品经营处土地登记审核结果予以公告:该宗地坐落于光山县蔡桥乡蔡桥居委会老村民组,土地权属性质为划拨,使用权类型为国有,用途为门市部、住宅用地,土地面积为734.13平方米。宗地四至为东至出路,南至通道,西至蔡桥食品,北至黄章路。若对以上公告的土地使用权及他项权利等有异议者,请于公告之日起30日内到光山县国土资源局申请复查手续。逾期无异议者,即认为上述的权益有效,将准予登记注册。光山县国土资源局 2016年11月15日