

# 久不发货、货不对版、退货换货 双11 启示录 狂欢过后必有烦恼

记者 林长凯

11月28日是 双11 钟声敲响后的第18天 ,当朋友圈开始晒网购战利品时 ,买家林先生下单的运动鞋却还显示未出仓。记者在采访中了解到 ,随着 双11 成交额的连年攀升 ,网购背后的各种烦恼却越来越多 ,很多买家都遇到下单许久仍不发货 ,收到的商品货不对版 ,退换货等现象。

下单半月后被告知要调货

身边的朋友们都陆续收到了包裹 ,可我买的那款运动鞋始终没有出仓。后来我才知道 ,它根本就不在仓库。昨天 ,林先生告诉记者 ,今年 双11 当天 ,他在天猫平台挑选了一款知名品牌的运动鞋。这十多天来 ,他经常点进订单链接 ,却发现商品还一直处于买家已付款 阶段。

下单四五天后 ,林先生看到店家没发货 不但没有着急 反而自我安慰 : 双11 单子多 ,可以理解卖家的压力。等过了七八天时 ,店家还是没动静 林先生有些费解 : 我是在天猫店铺买的 以为这样更有保障一些 但是到现在还不发货有点让人难以接受。直到本周二 ,卖家给了他一个更长的发货期限 ,一直选择等待的林先生终于被磨没了耐心。原计划今天发货的鞋子 因为仓库里所剩的几双经检查后都有问题。我们已经紧急从越南调一批过来。店家对林先生表示 还要一个星期才能发货。

加工资 网店客服仍难招

在采访消费者的过程中 ,记者发现 ,找客服查件也是网购后的一个普遍现象。有的消费者反映包裹在网店发货后 ,快递方面迟迟没有收件信息更新 因包裹多日没有物流跟踪而咨询网店 ,但网店不回复的情况也频发。

现在客服都没人愿意做了 增加了工资招人也很难招到。员工们宁可干体力活 ,也不愿意跟买家打交道。开了五年网店的林希告诉记者 ,今年 双11 他网店的工作人员只有5个人 ,打单、库管、发货都由雇员来做 ,他和妻子两人做客服。林希说 ,他最担心的是买家把怒气撒到自己头上 ,很多买家因为快递问题 ,会把心中的不满撒到网店的客服身上。

有些人在平日里很随和 ,到了网上可能就变得很苛刻了。林希说 ,之前有位买家下的是预订单 约定的发货时间还没到 ,他就开始频繁催促发货 ,甚至不断对



客服人员进行冷嘲热讽。现在客服工作越来越难做 ,尤其售后客服是最闹心的 ,经常有售后客服被买家说哭的。

订单下滑 年底前后才能恢复

记者在对本地网店的采访中了解到 ,网店老板们对 双11 爱恨交加。大促当天卖了3万多元的货 ,跟平时一个月的销售额持平。但这是牺牲了前后一两个月的购买力换来的 ,所以事实上也难说真正受益多少。飞云街道一家从事胶鞋销售生意的网店负责人陈先生说。

据陈先生介绍 ,让网店普遍感到郁闷的是 大促销给网店交易量带来的负面效应 ,持续时间较长。首先 ,自 双11 前的一两个月 ,买家就开始等待大促 ,抑制

了订单量的生成 大促后 或因为购买力已集中释放 ,或因买家心理的微妙变化 ,订单量明显不振。

举个例子说 ,我们店做库管的小姑娘 ,双11 那天忙到没时间下订单 ,第二天再看 ,满400减50的活动不做了。她跟我说 ,恢复原价就彻底打消念头了 ,省钱了。网店老板赵女士说 ,她的客户群中也有为数不少的买家存在这种心理 ,逐渐习惯于不打折不买东西 尤其对于那些销售非生活必需品的网店来说 ,对 双11 后遗症的感受可能更明显。

赵女士告诉记者 ,按照以往的经验 ,后 双11 时期的购买力恢复至少要等半个月到一个月时间 最迟要到跨年前后才能恢复正常。

新成果亮相、斩获两金奖、入选线上平台

## 农博会上 ,11家参展瑞企收获颇丰

记者 潘敏洁 通讯员 吴宇

11月27日 ,为期5天的2018浙江省农业博览会在杭州圆满收官。在这场农产品的年度盛宴上 ,我市共有11家企业参展 ,5天时间共揽金近百万元 ,同比持平。

此外 ,香海多个产品入选网上农博会 淘宝网农博365 线上平台 ,我市2款农产品获得本届农博会金奖。

最多的企业。

**产品价格七折优惠  
华盛带来新成果**

现场 ,香海36平方米的展位人山人海 ,场面十分火爆。很多市民争相购买 ,销售员忙得不可开交。香海营销总监鲁鸿业说。

农博会上 ,香海带来了30多款产品 除了黄鱼酥、小黄鱼等热门产品 ,新品夹心鳕鱼肠、秋刀鱼、青花鱼等也都较受参观者欢迎 ,参展产品价格七折优惠。

据了解 ,与去年不同的是 ,今年香海对产品规格作出了调整。过去以大份包装、礼品装为主 ,今年主推更受市场欢迎的小包装食品。鲁鸿业说 ,比如1公斤装的黄鱼酥调整为0.5公斤装。

同样是农博会老面孔的华盛水产 ,除了带来虾皮、丁香鱼等明星产品外 ,此次还带来了深加工产品如脆豆丁香鱼、丁香鱼罐头等 ,这是华盛水产实现转型升级的新成果。



据介绍 ,生产干制品已有37个年头的华盛水产 ,去年开始布局深加工领域 ,着手研发休闲类产品 ,今年起陆续上市。华盛销售总监陈景滢表示 ,近年来华盛做产业结构调整 ,强化深加工项目建设 ,延长产业链条 ,从而提高产品附加值。

从参展情况来看 ,市民对新产品的接受度还不错。陈景滢说 ,下一步华盛将推出丁香鱼小零食。

农博会以市民消费为主 ,但也吸引了不少新零售客商。现场 ,我市不少企业与客商间互换名片 ,以便后续洽谈合作。

组织我市农业企业参加省农博会 ,很好地展示、宣传了瑞安特色农产品 随着品牌知名度日益提高 ,各参展企业也从中找到了更多的商机。市农办工作人员说。

**香海入选线上平台  
打造不落幕的农博会**

除了线下销售 ,本届农博会还推出

了网上农博会 淘宝网农博365 线上平台。作为本届农博会在互联网端口的有力补充 ,淘宝网农博365从平台打造到产品筛选都可谓精益求精。香海牌黄鱼酥、带鱼酥、鱼豆腐、小黄鱼成功入选该平台。

据了解 ,淘宝网农博365是由浙江省优质农产品开发服务中心联合杭州安厨电子商务有限公司共同打造的农博会指定官方线上平台 ,汇集了全省11个地级市100家名特优农产品企业的上百款特色农产品。

今年农博会后 ,淘宝网农博365将全面上线 ,实现市民一整年逛农博的愿望。鲁鸿业说 ,届时 ,香海的黄鱼酥、带鱼酥、鱼豆腐、小黄鱼将上线 ,把农博会的线下品牌效应和线上平台流量有机结合起来 ,打造永不落幕的农博会。

此外 ,本届省农博会共评出466个获奖产品 ,其中金奖200个、新产品金奖19个、优质奖247个。我市华盛水产有限公司的虾皮、浙江香海食品股份有限公司的黄鱼酥获得金奖。

## 废纸收购旺季 价格却有点冷

记者 林长凯

往年11月份以后都是废纸收购的旺季 ,废纸收购价能达到每公斤2元左右。不过今年随着 旺季 再次来临 ,废纸的收购价却没有上涨的意思 ,甚至还有点冷 ,收购价跌至每公斤1.2元。废纸价格的走低 ,使得不少市民对废纸一扔了之 ,收废站废纸回收生意惨淡。

### 回收价走低废纸旧箱遭冷落

双11 购物热潮过后 ,不少小区的垃圾箱里堆满各种包装纸箱。家住市区清波花园的王女士介绍 ,废纸旧箱成堆和废纸回收价格走低有关 ,以前不少家庭都积攒废纸一起卖掉 ,小区里也有不少捡废纸旧箱的人。和年初比 ,废纸回收价格降了差不多一半 ,很多人嫌价低又占空间 ,干脆直接扔掉了。

去年 双11 期间 ,废纸回收价格都到每公斤2元左右 ,今年价格只有每公斤1.2元 差很多。王女士今年积攒了不少废纸 ,想着在年底卖掉 ,但是目前的价格却让她有点失望。

失望的不只是王女士 ,还有不少废品收购点。老郭在市区锦桥小区一带经营废品回收生意已经10多年了。老郭告诉记者 ,废纸高位时能达到每公斤3.6元 ,多数是在每公斤2元左右 ,但现在废纸箱每公斤1.2元 ,废纸张每公斤1.4元。以前等电话上门收购就行了 ,一天收满一车废纸没问题 ,卖给回收点 ,能净赚个二三百元。老郭说 ,行情好时 ,还囤点货 ,现在上门的生意少而且收益也低了。

废纸回收商吴先生同样对废纸价格下挫感到无奈。最近价格又落了几百元 ,现在都当天就拉走 ,不敢积压货了。八九月收购价在2400元/吨左右 ,加上成本起码要卖到2500元/吨才不赔钱 ,但现在每吨废纸回收价在2000元左右。如果积压货多就赔大了。吴先生说。

### 需求少、进口多导致价格跌落

据了解 ,今年以来 ,废纸回收价格在年初到4月份出现一段时间的上涨 ,约在3000元/吨 ;从5月底左右开始下跌 ,一周价格跌幅范围在每吨50至200元。据最新公开数据 ,11月中旬 ,废纸回收参考价为2164.29元/吨 ,与11月初的2265.71元/吨相比下降了4.48%。

对于废纸回收价格持续震荡下跌 ,吴先生表示 ,各类包装用纸需求减少是主要原因。如今出口货量减少 ,电商、制造企业等使用纸箱的大户出于环保和成本考虑 ,减量包装、改用塑料材质环保快递箱等。纸企压力大 ,开始降产 ,这导致源头的废纸价格应声下跌。

此外 ,也有不少废纸回收商表示 ,外废进口量大 ,给国内废纸收购造成很大压力 ,是市场低迷的原因之一。另外 ,今年 双11 购物节 ,很多包装企业也提前加大仓储 ,所以对废纸需求没有前两年那么大。



# 瑞安日报微地产

了解本土楼市资讯,专业房产信息咨询

瑞安具有影响力的置业助手

扫一扫,关注瑞安日报微地产

