

## 今年“双11”有啥变化？

伴随电商的快速发展,11月11日已不再是一个普通的日子,“购物”“促销”等词汇越来越紧密地和“双11”捆绑在了一起。这两天,记者在走访中了解到,商家提早备货,快递企业提前“招兵买马”,迎接这场一年一度的“大考”。而对消费者来说,他们更希望买到的商品都能称心如意。而今,“双11”已走过14年,相较从前,它又发生了哪些变化呢?

## 01 平台与商家之变:不再熬夜 延长保价 消费越来越简单

一年一度的“双11”又来了!10月24日晚上8时整,天猫“双11”开启预售。今年的“双11”让消费者感受到了一些新的变化,比如支付预售款不用熬夜了,计算优惠不再那么烧脑了,买贵了还能一键退差价……消费者迎来了一个相对更简单明了的“双11”。采访中,有业内人士感叹,从今年的“双11”不难看出零售商正在转换思维,高质量的服务比一味降低价格更重要,携手做大市场比互相设置壁垒走得更远。

记者发现,很多商家都增添了购物小功能,也改变了一些多年来的习惯做法。比如,记者在多家电商平台上浏览看到,价格优惠变得一目了然。京东跨店每满299元减50元、每满1000元减100元;天猫则是全场跨店每满300元减50元,88VIP会员再领820元大额券,优惠可叠加;抖音在

“满200元减30元”的基础上,推出短视频任务赛;快手则有“万人砍价团”,用户可提前支付商品定金,定金人数越多,商品越便宜。

与此同时,一些平台还推出了新服务,让购物方便有保障。今年“双11”,无论是“预售付定金”阶段还是“售卖”阶段,都从0时付款,改为从晚上8时开始付款,让消费者不用再熬夜;为了凑单更方便,有电商平台推出“多地址下单”功能,也就是说,消费者为了凑单实现满减,获取最大优惠,可以将多个地址的商品变为一单支付;还有的平台扩容了购物车,将购物车上限从120个商品扩展到300个。

记者了解到,多个平台推出了运费险及保价服务。比如,京东升级运费险权益,消费者退货时可以免运费,而且是连超重部分邮费也全免。淘宝、天猫推出保价服务,最长价保

时间从15天延长至27天,这基本覆盖了整个“双11”的活动时间。不过,消费者要注意,这些服务仅适用于有相关标注的商品,没有标注的商品则没有这种保障。

另一个现象级事件是很多顶流主播在多个平台来回横跳,实现了跨平台经营。10月24日,抖音的顶流之一罗永浩出现在淘宝直播间。10月31日,俞敏洪也率领新东方团队在淘宝直播。而东方甄选在抖音直播的同时,一直在视频号进行带货布局。

有业内人士表示,随着“双11”购物节进入第14个年头,中国零售商正面临新的挑战 and 来自外部环境的压力。对此,零售商应重新审视自己的策略,将重点从过去的打折促销调整为培养加深客户忠诚度,从而在全年保持较高的消费者活跃度,而不仅仅是靠“双11”。

## 02 消费者之变:不仅需要性价比更追求品质

消费者“买买买”的同时,对快递按需送货上门也充满期待。一直以来,快递无法送货上门饱受商家和消费者诟病,尤其是在电商大促期间,对于网购频次高的消费者来说,自行取件实在是让购物体验大打折扣。

此前,菜鸟CEO万霖在谈及“双11”物流准备情况时表示,今年的亮点是为商家和消费者提供有品质的物流服务。据介绍,菜鸟为此招募了10万名额外的短期专职运力,确保即使在“双11”包裹派送高峰,也能和平时一样送货上门。

为提升消费者的寄递体验,快递企业在末端服务上也纷纷出招。据悉,苏宁易购物流日前宣布,今年“双11”期间升级大件“安心装”服务,将送装一体服务范围从原来的331个城市扩展为覆盖全国所有地级市及超九成县级市。菜鸟也宣布,未来3年,将投入10亿元建立一支1万人规模的末端送装师傅团队,在全国2800多

个县(区、市)实现电器家装商品“一次上门,免费送装”。

专家表示,快递企业在考虑如何提升消费者物流体验的同时,多样化的服务模式或将是行业下一步发展的关键。比如,消费者现在网购衣柜、床、洗衣机等大件电器家装商品的比例正逐年扩大。据统计,仅今年前10个月,消费者就在淘宝、天猫上买走了2400多万张床、2200多万套沙发、1800多万件餐桌椅。从这个角度来看,消费者在网购时,需要的就不仅仅是送货上门,对送装服务的要求会更高。

从2009年天猫“双11”诞生,到目前“双12”“6·18”等各种电商节充斥各大平台,消费者也经历了一场消费认知的洗礼。从消费心理来说,如今消费者在日常消费时越来越趋于理智和耐心,在大促期间,此前留存的预算就迎来了释放空间。而消费者也不再满足于简单地获得优惠,而是

追求品质、价格的兼顾。

在走访中,记者随机采访了20名女性,其中一半以上关注过“双11”折扣信息,有8位已经为“双11”预付货款,也有几位女性表示曾在“双11”期间购买过质量不满意的商品,今年仍有顾虑,迟迟没有下单。“这两天,很多大型店铺推出了‘双11’打折信息,之前关注的不少商品都有降价。”朱女士说,“之前放在购物车里的几件儿童外套和老公的羊绒衫的尾款都付了。部分预付购买的衣服价格较之前便宜了近一半,希望收到的商品质量过硬。”

杨女士则更注重商品的品质。前段时间,她网购了一件线下同款的衣服,却发现衣服的材质和颜色与线下存在一定差异。“实体店里的衣服质地细腻厚实,网上6折买回的商品手感较差,不知是不是心理作用。”而提起“双11”,杨女士表示今年不会在折扣上花功夫。

## 03 快递之变:“双11”大考 快递业服务升级

随着“双11”大促在各大电商平台陆续拉开帷幕,邮政快递业也迎来了一年一度的业务旺季。据悉,今年快递业务旺季从11月初开始,到2023年春节前夕结束。

扩大预售前置规模、按需送货上门、升级保价服务、推动包装绿色环保……眼下,各大快递企业正铆足干劲谋划各种旺季保障服务措施,努力给消费者带来更安心、更快捷、更优质的寄递体验。

保障配送效率,除了要及时揽收发货,把商品前置到距离消费者最近的仓库是关键。据京东物流到仓业务负责人章根云介绍,今年“双11”期间,京东物流依托在全国设立的90个到仓转运中心、212个上门提货城市、超20000辆车辆资源、1000条精品路线,助力提升商家全平台送仓时效、降本增效。届时,超200座城市的消费者,待支付尾款后都将有机会体验到最快“分钟级”的收货体验。



菜鸟供应链公布的“双11”大促保障方案显示,目前其已从仓网、数智、产品、运营、服务等方面给出相应举措。在保障商家方面,菜鸟对80%的预售商品都会做前置处理,确保发货的及时性。同时,菜鸟还联合天猫

储备了400万平方米的仓库,包括疫情备份仓,支持商家在需要时紧急开仓入驻。同时,菜鸟供应链还上线了一批数智化产品,如升级后的“智慧眼”,将管理维度从省、市、区、街道进一步拓展至社区。

## 阅读延伸

为保障消费者合法权益,区市场监督管理局特地罗列以下常见的消费预警,提醒市民“双11”期间擦亮慧眼莫大意。

**按需消费、理性消费,以防掉入消费陷阱** 促销活动力度较大,优惠较多,往往会有优惠的起始额度,一不小心就会多买。另外,各大平台也会临时提高信用消费额度,消费者在购买商品时往往觉察不到钱款的实际支出,等到账单出来追悔莫及,所以消费者在参与促销活动时要坚持真实需求,理性消费,不要盲目购物。

**看清规则、用好规则,防范规则误读** 今年“双11”活动从10月下旬开启,定金膨胀、优惠券发放、各类红包、购物津贴等多种优惠措施陆续登场,五花八门的商品信息纷纷呈现,

更有电商推出小游戏、抢红包、秒杀购物券等活动来吸引消费者。消费者在查看活动时一定要仔细阅读相关条款,特别注意预售商品尾款支付与正常下单商品的支付优惠可否同时享用,以及各种优惠措施的优先顺序和抵扣情况。

**慎选商品、优选商品,避免不良消费体验** 消费者在下单购物前要对商品进行详细了解、比较,密切关注官方发布的有关电商商品质量监测通报等信息,注意查看商品的技术参数、相关说明及商品评价,避免购买到不合格商品。

**慎重付款、安全交易,以免财产受到损失** 在购物时应坚持使用第三方支付平台,付款时要严格按照程序进行,不要与商家私下约定其他交易方式,不要轻信、接受任何直接汇款至

个人账户的理由及要求。定金预售的,在支付尾款时要仔细核对金额,注意优惠券的合理使用,切实保障自身利益。

**善于留证、勇于维权,合理保护自身权益** “双11”购物量较大,消费者在购物前应与商家就发货时间、退换货手续、费用等问题达成协议,做到心中有数,急需物品更要在下单前明确核实。收货后发现货物有损坏或货单不符时,要注重证据固定,拒绝签收。对于未收到货的要及时与商家联系,并在平台上发起维权保障自身权益,同时注意及时保留页面交易信息、双方聊天记录、物流凭证等证据,一旦发生纠纷,可通过平台客服发起维权投诉,也可向消协组织、其他行政部门等投诉维权。

(本报综合)



# 塘栖板鸭 鼎正宗

## 寻舌尖上的临平味

说起塘栖板鸭,相信大家都耳熟能详了。板鸭,又名熏鸭,是用河鸭经过熏烤、烧煮而成的美食,味鲜肉嫩,清香可口,不仅是餐桌上的美味佳肴,还是馈赠亲友的珍品。

近日,记者来到塘栖锦良板鸭门店,扑鼻而来的是板鸭的烟熏香味。除了香气四溢,店里陈列的板鸭色泽红润、造型美观,看起来十分诱人。市民王女士一边接过板鸭,一边乐呵呵地告诉记者:“我吃板鸭吃了十多年,有时配点小酒有时就着米饭吃,很香。”

塘栖板鸭,历史悠久,闻名遐迩。据史料记载,临平在清咸丰年间有家冯源兴羊鸭号,因制作独特的地方特产熏鸭而闻名。抗战时期,在冯源兴羊鸭号学艺的钱春发回居塘栖老家,自营开设板鸭店,专营熏鸭,在技艺上精益求精,塘栖熏鸭一时与临平齐名。其后几经波折,直至1979年10月,县食品公司塘栖中心站为恢复传统特产,虞长富请钱春发传授技艺,新建熏鸭厂,使熏鸭这一传统特产重放光彩。如今,塘栖熏鸭厂早已不复存在,但制作技艺已在民间广为流传,一些原先在熏鸭厂工作过的老师傅和社会上拥有制作熏鸭技艺的市民,纷纷在镇上开设私家作坊,制作塘栖熏鸭。塘栖熏鸭的制作技艺和过去相比,可以说有过之而无不及,使得塘栖熏鸭名声在外,成了塘栖人向外地朋友推介时必点的佳肴。

塘栖板鸭选料讲究,一般选用饲养期在90天左右、重约2公斤的苏种活鸭,这种鸭子肉嫩骨脆。板鸭制作精细,工序复杂,需经杀白、开膛、浸泡、上盐、整形、上撑、熏烤、清煮、散热、拆撑、上油等十余道工序。开膛,即在鸭屁股后开一道一枚硬币大小的洞,从中取出内脏。若洞口开得过大,影响美观;开得过小,则不便取出内脏。熏烤和清煮也是极其重要的两个环节。熏烤时松木屑要只见烟不见火,鸭身不时翻动,时长约30分钟,以鸭皮呈红亮色为宜。熏烤后进入清煮环节,注意掌握火候,水温控制尤为重要,水温过高鸭皮会变老或破碎,水温过低则鸭肉易夹生。整个加工过程除使用适量食盐外,不添加任何佐料,突出了成品的清香鲜美。

塘栖板鸭在冬天可存放两三天,但鲜食最佳。

临平民谚有云:“法根糕饼汇昌粽,梁羊肉圆香又糯。细沙羊尾香烘烘,塘栖板鸭鼎正宗。”塘栖板鸭又名熏鸭,已有半个多世纪的制作史。每年秋末初冬,是塘栖板鸭熏制盛期,此时气温较低,鸭肥大,宜腌能贮。

塘栖板鸭做工考究,色泽油亮,清香四溢,味鲜形美,营养丰富,是深受群众喜爱的独具风味的临平特产。

记者 郑巧莉



## 养犬要安全 免疫是关键 免费犬类疫苗接种进社区

本报讯(乔司街道融媒体中心 徐佳琦 通讯员 曹莹玗)《浙江省动物疫病风险评估办法》施行后,乔司街道各社区近期为辖内犬类免费注射疫苗,严防狂犬病的发生和传播,降低养犬风险,保障群众的身心健康和生命安全。

当天上午,在连城社区居民驿站的免费宠物狂犬疫苗接种点前,不少市民早早地带着自家宠物前来打疫苗。工作人员仔细询问宠物的品种、年龄、接种历史等信息后进行接种、登记,为没有犬类免疫证的犬类补办证件。此外,工作人员还向居民讲解狂犬病知识、犬类疫苗接种的注意事项等,提醒居民出门遛狗要拴绳,提高规范养犬意识。

叮咚是一只年满6岁的白色泰迪犬,郑女士每年都会带它注射疫苗。“社区可以打疫苗后,我们就不用带叮咚去宠物医院,方便多了。”郑女士笑呵呵地说。

兽医朱林根告诉记者:“狂犬病是由狂犬病毒引起的一种人畜共患的中枢神经系统急性传

染病,传染源主要为病犬,其次为病猫及病狼等。感染狂犬病毒后患者的致死率可达100%。建议每年春秋季节为狗注射狂犬疫苗,成年犬一年打一次。”停顿片刻,他接着科普道,《动物诊疗机构管理办法》自今年10月起实施,规定动物诊疗机构不具备相应条件的,不得使用“动物诊所”或者“动物医院”名称,宠物疫苗接种到有资质的宠物诊所或宠物医院接种。



犬类疫苗接种现场