

达人网购经，何必非等双“十一”



双十一临近，各大电商“剑拔弩张”备战之际，各种忙乱、痛苦及期待充斥在电商、网民乃至物流等领域。然而，对于网购达人来说，他们早已守在电脑前，鼠标游移在各大电商网站之间，比价、选购……乐此不疲地“充实”着购物车，等待着这场网络狂购节的到来。

从事文秘工作的小陶是一个不折不扣的“网购达人”，恰巧刚刚搬进装修好的新房子，这些天正在筹划趁着“双十一”多淘几件实用的小家电。网络堵车、支付瘫痪、快递变慢递……每年“双十一”都避免不了的网购“诟病”成为每一个“网购达人”心中挥之不去的“痛楚”。趁着“双十一”前夕的空当，小陶想在网上先试试手，提前对各家的价格、物流及服务等方面的情况摸摸底，以便做到优中选优。

文/王怡

时间：2013年11月5日17:30到2013年11月6日12:00

STEP 1

选货、比价是门技术活

每年的双十一，“价格”在电商和消费者之间一直是永恒的话题，也是商家吸引消费者的“重要武器”。小陶此次以苏宁易购、天猫、京东商城、亚马逊四家购物网站为主要的购物首选地，对配送到同一地点的商品从价格、支付、物流等多方面进行对比。根据购置需求，小陶将此次选购的商品集中在电饭煲、挂烫机、吸尘器、电热油汀四种实用的家用小电器上，选取型号及价格对比如下：

品牌/商家	艾美特电热油汀 HU1107-W	飞利浦GC410/05 挂烫机	飞利浦FC5126/81 吸尘器	飞利浦HD3066/05 电饭煲
苏宁易购	329元	428元	359元	458元
天猫	469元	438元	479元	459元
京东商城	未搜索到	428元	399元	459元
亚马逊	未搜索到	428元	359元	458元

将挑选的四款商品的品名、型号及功能做了相关比较后，小陶发现，苏宁易购上的商品与其他三家相比，具有明显的价格优势，尤其是吸尘器的价格比天猫足足便宜了一百多块钱。在对所要购买的同型号商品进行比价之后，配送时间、售后服务等成为小陶关注的重点，“快递”变“慢递”简直不能让人直视。搜索商品网

页的时候，小陶在苏宁易购、天猫、京东商城的商品主页上对商品有无货、服务方式及预计送达时间有了一定的了解，只有亚马逊这方面做得“逊色”一些。

在对四家网购平台及产品价格进行考量后，为了对四家购物网站的支付及物流配送情况有更好的了解，充分考虑到所买商品性价比后，小陶

做出了如下的购买决定：

在苏宁易购，小陶提交了价格为329元的艾美特电热油汀的购买订单；在天猫提交了价格为459元的飞利浦电饭煲的订单；在京东商城提交了价格为428元的飞利浦挂烫机的购买订单；在亚马逊提交了价格为359元的飞利浦吸尘器的购物订单。

STEP 2

订单更新提醒，各有不同

小陶在苏宁易购、天猫、京东商城以及亚马逊提交完购买订单后，接下来就要完成“支付”环节了。小陶打开苏宁易购的支付页面，首先看到该网站推出的苏宁易付宝支付方式，11月8日到11日苏宁首届O2O购物节期间还可参与易付宝充值抢红包的活动。此外，在苏宁易购还可以使用网银支付、快捷支付、分期付款、货到付款等多种方式。小陶惊讶的是苏宁易购还具有“门店支付”的优势，比如在网上的订单也可以选择到门店支付，具有一定的灵活性。

相对于苏宁易购支付方式的多

样性，小陶在天猫可以使用支付宝、网银支付、货到付款几种方式，支付方式比较常规。目前，京东商城可支付方式有货到付款、在线支付、分期付款、邮局汇款以及公司转账等方式。小陶在亚马逊提交完订单后，出来的各种付款方式有点“凌乱”的感觉，该网站可以使用货到付款、网上银行支付、一键信用卡支付、分期付款等方式。

根据选购商品的特性并考虑到支付的便捷性，小陶对在四家网站购买的商品统一使用网上银行支付的方式。在四家购物网站完成支付后，

小陶得到的反馈也各不相同。在苏宁易购提交完订单后，除了页面的支付提示外，小陶还收到苏宁易购的短信提醒，其中对支付金额及预计送达时间进行了标注。在天猫完成支付后，小陶仅从网页页面上获得支付完成的信息，且对送达时间做了标注。在京东商城完成支付信息后，小陶也是从网页上获得了支付金额和预计送达时间的信息。亚马逊除了网页提示外，还通过电子邮件的形式对小陶的购买情况进行了标注，但如果要了解最新的配送状态，需要订阅短信包裹追踪服务。

STEP 3

物流配送各有优势

小陶11月5日21:00在苏宁易购、天猫、京东商城以及亚马逊完成购买及支付后，6日上午9点，小陶分别登录到四家网站，查看各家网站对购买订单的跟踪处理情况，得到了如下信息反馈：

在苏宁易购，小陶看到该购物网站从11月5日15:57订单提交环节开始，对支付、审核、仓库配货、发票打印以及安排配送等环节都做了明确的标注，在11月6日7:40:35的物流跟踪中，明确标注购买的商品已在运送中，并对配送人员的姓名和电话进行了标注。

相对于苏宁易购对订单的详尽处理，同一时间点小陶打开天猫中的购物订单查询，该订单仍处于未发货状态，仅标明预计送达时间是11月7日。在京东商城的订单跟踪中，从11

月5日20:07提交订单开始，对出库时间、订单分拣、扫描及打包等环节做了标注，11月6日8:37显示该商品已送往南京二级分拣中心途中。亚马逊的订单跟踪最简单，仅对预计送达时间进行了标注。

从四家购物网站的订单跟踪处理情况来看，苏宁易购对顾客订单的跟踪提醒最及时、最贴心。让小陶意想不到的是11月6日9:26，小陶接到了苏宁易购的客服电话，告知所购买商品送达时间；9:36小陶接收到苏宁易购发送的提示短信，短信告知购买商品将在9:00到11:00之间送达；9:56，小陶接到配送人员的电话，配送人员将购买商品送达订单地点，苏宁易购的工作人员对商品的包装及产品进行了现场检验，苏宁易购也是第一家在小陶购买商品后“24

小时内”首先送达的购物网站。

关于发票问题，小陶不得不在这里“吐槽”一下，在苏宁易购、天猫、京东商城、亚马逊提交购买订单看到“发票”选项一栏时，小陶都未提交开具“发票”的要求。然而，在收到苏宁易购配送的货品时，配送人员特意告知小陶商品发票的粘贴位置，并提醒小陶注意保管，这也让小陶惊讶不已。小陶了解到，苏宁云台上线后，已在南京正式上线了“电子发票”，南京区域的消费者在苏宁易购购物时，除了可选机打纸质发票外，还可将“电子发票”作为购物凭证。

截止到2013年11月6日11点，小陶在苏宁易购、天猫、京东商城、亚马逊购买的商品，仅苏宁易购配送完成，还没收到其他三家货品，且没有相关的手机短信提示。

达人网购心得

网购前功课要做足

“前天晚上下单，第二天早上就能收到货”。如此快的速度让小陶还是感觉有点不可思议，让小陶对苏宁易购的订单处理、客服及物流多了更多的了解。在小陶的印象中，各大购物网站的购物高潮应该出现在11月11日，但是小陶在苏宁易购网站上却获得了“足以惊呆了小伙伴们”的信息。其实，苏宁的首届O2O购物节在11月8日就将启动，一直持续到11月11日，四天四夜可以“疯抢”任何商品。

小陶在网上特意搜索了“O2O”的含义，线上线下的优惠券可以共用，会员卡还可以双线通用，关键是苏宁拿出了上亿的资源线上线下同步让利，各种大牌悉数参加。“原来没有必要非等到双十一了，网络堵车、支付卡壳等等这些都可以避免。”在小陶看来，苏宁买东西，网上下单还可以去店里付款，还可以选择自提。苏宁快速的配送已经体验过，小陶得知此次苏宁还推出了“门店自提返利”活动，购物节期间到门店自提的消费者还可以获得5元现金通用券。

小陶看来，虽然在四家购物网站购买的商品都免费配送，但是订单跟踪及配送最贴心的当属苏宁易购。此次苏宁易购备战首届O2O购物节，线上线下准备了200亿货源，通过规模采购优势和成本集约优势确保市场价格绝对优势。除了保证低价外，苏宁还推出了多种社交游戏、论坛、苏宁云信等多种新的方式丰富O2O的内涵。

为了保障O2O购物节期间的商品配送及时性，苏宁在客服、快递等一线岗位进行了5倍以上的人力和运力储备，同时1600家门店也做好了相应的预案，随时应对购物节带来的订单高峰。在O2O购物节期间，苏宁自营商品将保证北京、上海、广州等12个中心城市的当地仓库商品半日达；同时苏宁云台6000多家商户也已经承诺当天完成发货。

有了这样的商品资源、客服队伍还有物流体系，不需要在双十一期间守在电脑面前点到“手软”，四天四夜“狂购”不需要担心“快递”变“慢递”，小陶已经做好了到苏宁易购“狂购”的准备了。

