



## ● 后双十一时代 ●

## 快递包裹还没到全退货潮就来了



视觉中国供图

双十一“剁手族”陆续收到“战果”，很多人由下单时的狂热变拆包裹后的理智，快递还没到全就开始纷纷退货。现代快报记者探访南京各大高校快递网点，并从多家快递公司了解到，最近几天快递网点接收到大量退货件，一部分网友表示，卖家秀太诱惑，试了确实不合适。还有部分网友则是为了凑单，本来就是“预谋”要退。由于双十一快递派送量大，一些快递员也表示，只能推迟或婉拒顾客的发件业务。

现代快报+/ZAKER南京记者 宋经纬 赵丹丹



扫码看视频

买家

买了就后悔  
为凑满减下的单，还没收全就开始退

裤子、手机、卫浴用品、沙发、床、空调……每年的双十一都是“剁手族”的一次全面扫货，很多人一口气下十几二十几单。然而，“一顿操作猛如虎，拆开快递傻了眼”，很多人包裹还没到家，就已感到后悔，为啥要凑单买一打毛巾？这两瓶4升的花生油是哪来的？于是，进入新一轮退货“比拼模式”。

现代快报记者看到，微博上也组建了很多如“双十一第二天退款”等话题，很多网友表示，自己被购物满减一时冲晕了头脑。家住苜蓿园的市民张女士每逢双十一、双十二、过年大促等活动，就开启“抢抢抢”模式，由于去年有了宝宝，所以这次双十一战利品，大多是为孩子准备的。

“我下了23个单，什么纸尿布、幼儿辅食、口水巾、纸巾等，

都是比较日常必须用到的东西。”但经验丰富的她，也有失手的时候。张女士告诉记者，为了凑足满减，她买了很多不需要的商品，因此收到货后，就开始后悔，准备退回去。

在新街口上班的小苏，办公室里堆了一摞货，都是双十一买的，“买了十几件，退掉八件，都是替父母买的，他们觉得不合适。”小苏说，小到帽子，大到羽绒服、行李箱都要退，其中帽子是为了凑单买的，不过快递员忙着送件，还没空来取货。

市民张女士说，身边跟她有相同情况的朋友、同事还不少，很多人为了满减或满赠活动，但买完就后悔，所以就趁着卖家发货前先退货。“一是怕收到货后退货麻烦，另一个也想着为卖家减少点损失。”



这是苏小姐堆在办公室里要退的货 苏小姐供图

商品	质量	定金	花款	日期	申请售后数	已付款数	店铺优惠券	店铺折扣优惠	尾款数
Ali Lover香水	1	50	464	514			120	面200减50	130/280
雅诗兰黛粉底	2	40	162	202	305	100	10		167
Kao卸妆油	1	20	69	89					78
维吾尔族姜茶	2	60	346	406	406	50	30		326
冰草牙膏	1	30	219	249			70		148
雅戈尔衬衫	1	50	741	791	1209	130		118	558
(海澜之家)日系	1	/	/	71			20	三件85折	18
雅昂(日系)	1	/	/	89					18
Otaz漱口水	1	10	54.9	69.9			5		56.2
梦洁洁面乳	1	10	153	185	400.5	50	30		112
L'Oréal巴黎欧莱雅	1	20	78	98			43		46
(雅)百丽皮鞋	1	/	/	47.7					18
烟包包装盒	1	/	/	1.9	201				
(海澜)条纹衬衫	1	/	/	82					
雅致浴巾	1	/	/	120					
康多吉B	1	/	/						

网友为凑满减做的功课，有些在下单前就注明要退货 微博截图

发现还是店铺直播抢衣服最划算。”小翟举例，比如一件冬天的毛呢大衣，原价699元，看直播抢购只要199元，而且直播上都有真人试穿，比较好做参考。

然而，这几天小翟却在频繁退货。“哎，感觉自己还是太冲动了，衣服虽然便宜但不适合我，可能直播小姐姐穿得太美，我不配。”小翟告诉记者，相比平时退换货，明显感觉这几天好多同学都拿着包裹去快递点退货，她的几个舍友单11月17日一天，就退了4个包裹。

## 每天都有几百件退货，有人拆开就退

现代快报记者了解到，双十一后很多快递公司、网点都遇到了“退货潮”。位于翠屏山的南京航空航天大学由于学生众多，这几年双十一快递高峰期，都会将体育场的部分空间用作菜鸟驿站的取件点。该网点负责人告诉记者，今年双十一学校的揽收量1.6万件，但买得多退得也多。“双十一后，几乎每天都要收到几百件退货。”珠江路附近的一家百世汇

通快递派送员告诉记者，近日每位快递员日均处理两三百件快递，经常一筐快递包裹拉出去，再收十几件退货包裹回来。“一些快递只是被打开了一下，有的连包装都没完全拆开。”

百世汇通的工作人员告诉记者，11月13日至15日，公司系统内每天收到上百个零散包裹，其中八成是双十一的退货。“网购退货是比较普遍的现象，但双十一后会显得尤为集中。”

## 电商 每年都有三成退货率，这很正常

对于“退货潮”，电商反应如何？现代快报记者询问了某电商平台一家做服装的卖家。相关人员表示，每年双十一他们都有30%左右的退货率，和平常差不多，这非常正常。她认为，很多人选择网上购物，就是看上了7天无理由退货，退货方便。而对于为了凑单满减，事后又退，她表示也能理解，毕竟双十一的规则很多，消费者就是为了图便宜，想出各种对策，作为商家来说，做好服务是第一位的。

她表示，他们的仓库是外

包的，不论是发货还是退货，都有专人处理。而目前来看，他们好多预售的货还没有到消费者手中，估计再过几天才有一个退货高峰。

也有店家吐槽，很多网友就是为了凑单。记者看到，网上有网友晒出一张双十一购物清单表格，上面明显显示购买的吊带、针织衫、床单，都是为了凑单满减所用，消费者早已“预谋”要退。对此，有商家表示，一些价格在百元以下的物品成了大家来凑单的选择，最后退退货，给他们添了不少麻烦。

## 建议 退货最好避开高峰期

现代快报记者了解到，虽然双十一的派件顶峰已经过去，但因为有些卖家发货晚，目前派件量还是比较大，一些快递员因为送货忙，只能婉拒顾客的发件要求。

“每天派件到半夜，实在太

累，最近我们小网点就不收件了。”新街口附近一家韵达快递点员工说，实在太忙，一些老顾客来寄件，只能婉拒。快递公司建议，消费者如果有退货件，在不是特别紧急的情况下，建议再等两天，合理避开双十一高峰。

## 相关新闻

消费者吐槽  
双十一赠品  
缩水还遭替换

本想趁着双十一打折开心剁手，没想到被反薅了一把羊毛。近日，不少网友在社交平台吐槽自己在购买伊丽莎白雅顿品牌粉胶精华液时遇到的槽心事：品牌承诺前5万名付定金者，除本身购买的60粒粉胶，还会额外赠送63粒，活动力度超买一送一。但收到货时消费者却傻了眼：明明交易快照显示我在前5万，收货时赠品却没我的份？承诺好的赠品，怎么就被换成了其他系列了？

“按照活动页面的介绍，如果在11月11日付尾款的时候是前5万名，就会赠送9个小样，一共63粒精华胶囊，但实际收到的少了7粒。”24岁的小陈告诉记者，在发现商品数量有误之后，她核对了自己的交易快照，确认自己付尾款顺序是在5万名以内，为此她咨询了店铺客服，“每次客服都以不在名单内为由打发我，但名单与交易快照不符，根本不准确。”

南通姑娘小黄预售那天一直守着手机，刚过零点就付了定金，购买了粉胶产品，一共付了660元。“零点刚过十几秒我就付完了定金，公布的名单也有我的名字，但收到货才发现，他们把9个粉胶换成了5个金胶和2个眼胶。”小黄表示，原本的赠品价格会更高些，而且很多买粉胶产品的人，都是冲着实惠的赠品去的。

针对小陈和小黄反映的问题，记者联系了伊丽莎白雅顿官方旗舰店，售后经理聂女士否认了网传“赠品发放随心情”这样的说法。她告诉记者，赠品发错的情况确实存在，是系统原因。“之前是系统的原因确实发错了，现在系统已经恢复正常，我们会在这两天统一安排补发。”对于小陈提出的名单可信度存疑问题，聂女士回应称，部分买家的交易快照显示抢购前5万份成功，却不在名单内，可能是下单后没有及时付款造成的，店铺仍以其公布的名单为准进行赠品的发放。

据了解，此次双十一促销活动，粉胶在该品牌旗舰店卖出了近10万份，全店因系统问题导致错发、漏发等问题出现了近4000起。

现代快报+/ZAKER南京见习记者 陆雨潇 刘赞