

# 双十一已成节,“消费者日”还有多远?

## ——透视双十一来袭现象

本报记者 车辉

地铁站的边墙、柱子都涂着低价促销的广告,各个网购卖家将方便面加班夜宵备足,网上待售的拖把叠加起来能到珠峰的高度,把商品放入购物车和收藏夹的消费者在双十一的前5天就累计超过8000万人……

这是双十一来袭的时刻,在我国各个城市出现的景象,在电商的频频造势和五折疯狂的吸引下,每年的11月11日,这样的景象愈演愈烈,电商更是把一个普通的日子,打造成了一个节日,他们认为这将是对传统商业的颠覆,是真正属于“消费者的日子”。

双十一的价值何在?对社会带来哪些影响?未来走势如何?除了电商一派热闹外,距离消费者的狂欢还有多远?

### 快递如何不变成慢递?

由于承诺全场五折,很多消费者会被低价吸引,在当天进行购物,据预测,当天会有700多亿元的网购销售额,1.5亿包裹,日均处理7000万件快递,这对一直困扰网购发展的物流业来说是巨大挑战。

伴随双十一成为节日,双十一后遗症也出现了,当天消费者兴奋地点击购买后,发现缺货,假货现象不断出现,特别是迟迟难发货,快递成了慢递,大大影响了消费体验。

“我准备请假,太恐怖了,太累了。”快递员王春惠告诉记者,面对双十一前后一周左右巨大的出货量,很多快递员都望而生畏。“工作量是平时的几十倍,即使加薪水我也不干。”

最近,各大快递公司纷纷用加奖金,多招人的方式试图保障快递速度,但是很多因素现在没有办法解决,比如既有交通工具的承载力、交通路况、智能化程度不够等等。

这样巨大的传递量既显示了电商的巨大发展前景,也将其弱点暴露的比较充分。阿里巴巴集团首席运营官张勇经历了5年的双十一,他告诉记者,双十一成交量的持续增长紧跟而来是与当下物流能力的冲突。这一现象始于2010年。公开资料显示,与当年网购同比增长将近一倍相比,快递业当年增长只有三分之一不到。显然,此时快递业承载能力与发展水平无法跟上电商的发展,再加上年底雨雪恶劣天气等因素影响,让“爆仓”(已被订购的货物大量囤积运不出去)这个词被人所熟知。

为迎接挑战,弥补短板,申通、圆通等物流行业企业开始专门为双十一部署,对包裹

进行流量控制。据国家邮政部门统计,2012年时,全国已有超过80万快递员应对双十一。同时,商家端也开始总动员,甚至出现了企业把财务科、行政科、人事科人手调动去仓库帮助发货干活的情况。

### 实体百货是否会强力阻击?

去年双十一当天,北京各大百货商场竟出现了门可罗雀的景象,这一现象的出现让传统百货商场感到震惊。面对电商的冲击,传统百货商业集团开始应对。

北京消费者张小姐说,由于一些传统品牌也开始进驻电商平台,价格比较便宜,因此自己每次都去实体店先试好衣服,偷偷抄下货号再去网上购买,“但像做贼一样,尤其是营业员贴身服务的品牌店,有时只能靠短时记忆把后面五六位背下来,然后去网上买”。

在上海的一些商场,也大量出现“试衣间”现象,即消费者将一些高端品牌店当成了网购产品的试衣间,去实体店体验,再去网上购买。这样的消费方式对实体店的出货量,特别是传统商业零售平台——百货商场的打击比较严重。

某百货商场营销部工作人员表示,线上价格低会损害线下经销商的价格利益,使线下实体店销售情况受到挑战。

今年,居然之家、红星美凯龙等家具卖场联合抵制淘宝天猫的线上线下联合战略,“我们只是对电商渠道进行规范,没有封杀一说。”虽然红星美凯龙相关负责人如此回应。但在其实场的很多品牌店都已经撤销了线上线下联合的宣传单。这样让消费者线上线下联合体验购买的计划终止。

张勇表示,到2011年,双十一除了吸引了国内品牌参加,诸多国际大牌也加入了此阵营。随之而来也出现了渠道冲突。

“无论谁抵制谁,谁能占先机,能让消费者得到优质体验就会获得发展,消费者会用脚投票,传统卖场不拥抱改变,就必然会受到冲击。”资深网购者王女士认为。

### 不能只是电商的狂欢

记者了解到,双十一狂欢的背后,隐藏着很多的陷阱,每年双十一,大多数网购商家都会参与发券、返款红包等活动,实际活动开展中,其实参加活动的商品却很少,最后往往是拿着优惠券寻找不到地方花。

参加双十一的电商都被要求五折出售商

品,但是小品牌面对压力,属于不得已而为之。中国消委会曾透露,投诉案例显示,部分品牌商会先提高商品售价,然后参与促销活动,致使折后价格实际上是原销售价格,甚至高于原销售价格。部分品牌商应对打折的另一个办法就是在商场打折期间,换掉新款,全部上滞销的旧款,在打折前和打折后,品牌服装款式、布局完全不同。

这样的现象在每年双十一都屡见不鲜,消费者今年也变得理性,“太疯狂了!”一位受访者这样形容去年双十一的网购经历,从衣服、鞋子,再到饮料、洗发水、沐浴露等日用品,总计花了将近5000元。

“今年不打算再参加抢购了。”她说,面对诱惑,她选择理智,有些促销活动并不实在,价格优势并不明显。

“电商虽然发展很快,但远未到成熟有序的时机,若想将双十一打造成消费者的节日,电商必须得更加重视消费者的体验、产品质量、诚信体系等不足,双十一不能只是电商的狂欢。”中国电子商务法律委员会分析师赵占领认为。



11月9日,在青岛城阳区速普商城快递仓库内,快递员胡昭刚整理着当天需要派送的货物,登记上地址,准备装车送货。随着双十一临近,每天配送货的压力开始逐渐增大,平时送货量大约40家,这几天需要60家以上。由于市南堵车比较厉害,停车也较为困难,胡师傅只好把小货车的货搬到了自备的摩托车上。据胡师傅介绍,目前仓库已经快要爆仓了,公司的快递员全都做好了准备,甚至公司里的内勤、领导也全部加入送快递行列中。

何海儿 摄/CFP

# 我的五年双十一

本报记者 车辉

在双十一来临时,记者对阿里巴巴集团

首席运营官张勇进行了采访,他回顾了他所经历的5年双十一。他认为,这5年印证了网购逐渐引领消费潮流和中国商业变迁的过程。

张勇回忆,2009年以前,11月11日不过是一个普普通通的日子,而到2012年,它却成了一个标志性节点,不仅成就了一个销售传奇,而且成为网络卖家、平台供应商、物流企业的必争之地。

“2009年网购还是一个新鲜事务,虽然只有27个品牌参加了双十一,但全场五折的宣传口号还是极大刺激了消费者的网购热情,双十一活动当天5200万销售额远高于平时交易量。”

张勇对于双十一的初衷也只是希望模仿美国的“网购星期一”,为网购和淘宝商城(天

猫前身)造势。从这点来说,他做到了。

事实上,2009年是2008年后受全球金融危机蔓延深化的影响,国内多数行业都遭受了不同程度的冲击,但包括网络零售的电子商务行业发展却意外繁荣,成为危机背景下经济增长的一个亮点。

当年制约人们进行网络购物的主要原因是“不习惯”。据当年CNNIC调查显示,45.3%的受访者由于不习惯而放弃网购,同时,在B2C网站的浏览者中,有18%因为缺乏支付工具而没有进行网购。

到2010年,中国网购市场延续用户规模、交易规模的双增长态势。这一年,中国网民规模达到了4.2亿人,淘宝网也开始力推诚信保障体系,降低了消费者转向网购的心理门槛。

他介绍,这种心理的变化带来最大的显现是当年的双十一成交突破9.36亿元,超过了香港一天零售额。之后的2011年,2012年,销

售量不断突破,2012年双十一当天的销量也从淘宝网52亿元攀升到去年标志性的192亿元,网购正式成为了消费者主要购物形式。

到2011年,双十一除了吸引了国内品牌参加,诸多国际大牌也加入了此阵营,随之而来也出现了一个非常有意思的话题——渠道冲突。“开始对线下实体店造成了冲击。”

张勇回忆,2010年,快递业承载能力与发展水平无法跟上电商的发展,再加上年底雨雪恶劣天气等因素影响,物流短板开始显现,“这个问题现在也没有完全解决。”

进入2013年,移动互联网狂飙突进,张勇表示,今年双十一最大不同是移动互联网将扮演主要角色,每个手机终端就是一个触达用户的通道,趋势将是移动互联网改变,单一终端向多终端转变。

# 四川:以“零障碍”服务成效取信于民

## 整改进行时

据新华社成都11月10日电(记者叶建伟)“三公”经费支出“只减不增”、“吃拿卡要”现象明显减少,党政机关新建办公用房全面停止审批……党的群众路线教育实践活动开展以来,四川省以召开专题民主生活会为新的突破口,聚焦“四风”问题,对症下药,标本兼治,以“零障碍”服务成效取信于民。

四川省委常委班子召开专题民主生活会后,扎实开展了一次“回头看”。省委严格审核把关,要求整改方案措施不实的一律“回炉”“补课”,有40多个单位的整改方案被退回重写。目前,全省以开展向兰辉同志学习活动为契机,围绕解决好世界观、人生观、价值观问题,对作风再“扫描”、对问题再“聚焦”。

“有的单位下去调研完了就结束了,后续服务完全跟不上,工作就是停在口头上,光说不练”“审批来回跑路交资料,程序不是一般的复杂”……以往,常常听到群众这样的抱怨。“推诿扯皮、吃拿卡要、办事拖拉”是群众痛恨的“四风”问题,也成为此次部门整改的重点。

四川省大力推进行政审批制度改革,仅省本级就取消和调整行政审批事项221项。不久前,作为白酒产销大省,四川省宣布取消酒类经营许可,立即得到广大客商肯定,成都某酒行老板徐辉说:“如今,市场越来越开放,卖酒都还要审批,那就太不合理了。希望今后能取消更多类似的审批。”

针对群众反映强烈的“服务缺位、办事拖沓、不作为、慢作为”等问题,四川各地各单位纷纷采取措施狠抓整改。省工商局主动换位思考,细化办事指南,帮助群众快速熟悉工商登记程序;省人口计生委针对流动人口办证难问题,在全省实行网上办证服务,省内流动人口可直接在现居住地办理一孩生育服务登记,免费领取生育服务证;省法院针对群众诉讼难等问题,建设“一站式”诉讼服务中心,推行网上立案、查询、答疑,推进裁判文书公开,完善司法救助工作机制,把服务送到群众身边。

整改活动中,各单位纷纷将重心下移,通过广泛开展联村帮户、基层问诊等,主动走出机关到基层,在接地气中听取群众意见,帮助解决问题,拉近与群众的距离。

为确保作风建设长效化、常态化,四川省委坚持开展正风肃纪工作,并建立整改承诺践诺制度,适时开展整改效果群众满意度测评,推动解决问题立行立改、执行制度不折不扣。截至目前,四川省已查处涉及“四风”问题案件597件。

杨连元 本报通讯员 吴旭 白玉辰

作为我国北斗卫星导航系统建设的“国家队”和“主力军”,总参卫星导航定位总站承担着系统研究论证、研制建设、运行管理和应用保障“四位一体”的重要职能。他们历经14年艰辛创业,攻坚克难和开拓创新,与研制单位“十年磨一剑”,如期建成北斗一号、北斗二号和军用时间频率三大系统,使我国一举成为继美、俄之后第三个拥有自主卫星导航系统的国家,先后16次受到国家和军队表彰,2007年,中央军委给他们记集体二等功。

### 中国速度

1999年12月,总站正式组建。参与筹建的十几名专家,顶着国外资源垄断和国内技术力量薄弱的双重压力,开启我国北斗事业的创业之旅。

经过200多个日夜的鏖战,他们完成了7个分系统,上百个子系统的研制建设;还有上千台套设备的安装调试,创造了复杂航天工程一次集成成功的奇迹。

2000年10月,北斗导航系统的第一颗卫

# 天上有“北斗”

## ——记总参卫星导航定位总站

星送入轨道。时隔两月,第二颗卫星成功发射,总站为推动我国跨入世界卫星导航“第一方阵”做出重大贡献。

前后6年时间,从零起步建成军用时间频率系统,创造了卫星导航工程建设的“中国速度”。2009年11月,中央军委颁布命令,规定总站保持的协调世界时为我军标准时间,我军拥有了统一的高精度时间基准,彻底终结依靠GPS授时的历史。

又历经8年的奋斗,北斗二号卫星导航系统在总站正式开通。

### 自主创新

今年7月22日,“北斗二号”控管应用系统

成果鉴定会在京举行,军内外30多位院士专家,对总站40多项科技创新成果评审鉴定,一致认为他们在专业理论、核心技术和装备研制等方面取得的创新成果,填补了卫星导航领域很多理论和技术空白。

实际上,北斗二号系统的建设,较北斗一号体系更庞大、技术更复杂、战技指标更高,作为任务主体单位的总参卫星导航定位总站,面临很多开创性和挑战性的难题。为掌握第一手资料,科研团队“兵分多路”,背着仪器设备和吸波材料,上高山、下海岛,走戈壁、进雪原,广泛收集复杂环境下的多径干扰数据。因困扰站官兵半年之久的多径干扰问题终于迎刃而解。

# 以“三多”“三少”而闻名

## ——记山东省高唐县农业局副局长杜立芝

新华社记者 潘林青

在山东省高唐县,有一位干部以“三多”“三少”而“闻名”。“技术经验多、下乡入户多、农民朋友多”,“架子套话少、休息时间少、报销补贴少”。工作28年来,她跑遍了高唐县490多个自然村、接农民咨询电话不计其数,却从未向单位要过报销补贴;她不仅是农民的“技术顾问”,还是他们的“知己亲人”,她就是高唐县农业局副局长杜立芝。

## 走,到基层去

“我是第一个走基层的。”每当有人想了解走基层信息,杨柯夫都会自豪地强调这一点。53岁的他是河南安阳供电公司监察审计部专责,是“机关干部下基层包班组”的第一个行动者。这项活动是公司开展“两转三提”活动的深化。

“虽然机关人员都是从基层单位出来的,但坐班时间长了对基层变化就不太清楚了。”从基层班组回来的办公室专责张凤荣说。她选择的包片班组是检修试验专业检修二班。10余年前,她曾在这个班组工作。

“走基层包班组不仅仅是形式,更要有内容。”这是动员会上公司领导向机关干部提出的要求。按照《实施方案》规定,安阳供电公司机关各级管理人员在本次活动要做到“五包”。即

“包安全”“包稳定”“包业绩”“包服务”“包行风”。为此,机关人员每个月都要抽出时间走进班组,开展一次跟班作业、组织一次形势任务教育、帮助解决一个实际问题、提出一条合理化建议,及时发现班组存在困难和问题,并提出解决办法和整改建议等。《实施方案》还规定,在活动开展期间,班组发生安全、稳定、业绩、服务、行风等问题时,班组包片人员承担相应责任。“看到公司有有利于供电所的工作的文件下发,我都会及时转发给他们,毕竟在机关工作,掌握的信息会多些。”杨柯夫说。

“机关干部下基层包班组”开展5个月以来,安阳供电共有120名机关工作人员先后600余次走进基层的80余个班组。(尹健)

局咨询,而我却一问三不知。不能为农民服务,国家培养我干什么?”从那以后,杜立芝暗下决心,要尽快掌握大棚蔬菜栽培技术,开始从各种途径学习理论知识,经常到大棚内实践,与大棚户一起摸索管理经验。

功夫不负有心人,经过一段时间的学习实践,杜立芝的农业技术得到迅速提高。农民欣喜地发现,杜立芝成了“农技站”。

农民知道有个“杜站长”,她的手机成了热线电话

“杜站长三天两头就来大棚里看看,有了问题可以随时给她打电话。”高唐县后刘庄村村民孟祥军说,10月底,孟祥军看见自家的3亩半韭菜有些发黄,赶紧给“杜站长”打了电话,杜立芝二话没说就赶往他的韭菜地。

## 嵩明县小街镇“四举措”透明兑现农资综合补贴资金

本报讯 2013年以来,昆明嵩明县小街镇采取有效措施切实做好惠农补助资金兑现工作,以确保资金及时、安全、足额发放到户。

按照兑付管理办法,县、镇、村三级层层把关审核落实补贴面积,并录入“农视网”,委托信用社通过“一折通”方式从县财政局专户直接发放农户“一折通”存折上。对农资综合补贴资金进行公示,每户农户应补面积、补贴标准、补贴金额在村组进行张榜公布,接受群众监督。

(岳倩 车勇 黄瑜)

## 航天科工二院二部荣获全国质量奖

本报讯 中国航天科工二院二部在日前召开的第十三届全国追求卓越大会上,荣获全国质量经营领域的最高奖项——全国质量奖,二部也是今年我国十大军工集团中唯一获此殊荣的单位。

2013年是二部申报全国质量奖的第二年,他们系统总结了2012年全国质量奖评审和航天质量奖现场评审的专家反馈意见,邀请外部专家开展了卓越绩效诊断式评价,启发各部门系统思考,对改进空间和改进建议开展了管理改进。据悉,一年一度的“全国追求卓越大会”,是中国质量协会主办的我国质量领域的一次盛会,全国质量奖是全国质量经营领域的最高奖项。本着“优中选优”的原则,今年共评选出中国航天科工二院二部等11家单位获得了第十三届全国质量奖。(李冠雄)

## 新疆奇台至木垒高速公路工程完工

本报讯(通讯员石宝进 记者尹雪梅)10月31日随着新疆S303线奇台至木垒高速公路木垒连接线最后一公里沥青路面摊铺碾压完工,标志着由中铁二十一局集团一公司承建的奇台至木垒高速公路工程顺利完工。

新疆S303线奇台至木垒高速公路工程位于新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州东部,是新疆交通运输“57712”工程规划“五横七纵”高速、高等级公路网中的“第2横”与“第4纵”的共线路段,也是大黄山至奇台高速公路的延伸线,线路全长70.6公里,设计时速120公里/小时,双向四车道。全线共设4个收费站,2个服务区,1个养护工区,计划2013年11月竣工验收。它是目前疆内高速公路施工中最大标段,是全疆唯一实现了“五同步”施工的项目,即配套工程与公路主体工程“同步规划、同步设计、同步审批、同步实施、同步交工”。该项目的建设对加快奇台、木垒两县及准东地区的石油、矿产资源开发,促进区域经济发展,具有十分重要的意义。

## 全国首家一站式母婴健康服务品牌发布

本报讯 11月2日,由国家人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心、中国就业促进会、中国教育电视台共同支持,金领伟业集团主办“母婴家庭服务职业培训项目新品发布会暨全国首家一站式母婴健康服务品牌——金拇指母婴科普馆发布仪式”在北京举行。

金拇指母婴科普馆以母婴为中心,以母婴保健等现代家庭服务专业人员、家政企业管理人员的职业培训,以“金拇指母婴科普馆”为品牌形象的高端母婴服务为双翼,以培训与服务加盟及企业咨询管理、企业托管为原动力的“同心多元化”的盈利模式,赢得了政府、风险资本市场和行业关注。天鹰资本在此次发布会上与金领伟业签订战略合作协议,表示将用三年时间支持金领伟业打造为中国家政第一股。(余云)

## 荔波公安多措并举提高群众满意度

本报讯 近日,贵州省荔波县公安局采取多种举措,着力提高群众的安全感和满意度。据了解,荔波县公安局通过全警动员、全员参与,深入开展“雷霆行动”,对“两抢一盗一骗”四类多发性侵财案件进行重点打击,加大对侵害群众的案件的侦破力度。“窗口”部门在办理身份证、户口、车辆管理等手续的过程中,尽量精简办事程序,提供更多的便民措施。加强对小区、集市、游客聚集区域的防堵力度,确保人民群众生命财产安全。进一步深化执法规范化建设,要求民警牢固树立“理性、平和、文明、规范”的执法理念,带着深厚的群众感情去履职、去执法、去服务。以“万警进万家”等活动为载体,深入群众中走访,敞开心门听取群众评议,接受群众监督。(杨昌会)

## 中国3D服装设计大赛启动

本报讯 由中国恒天集团和中国服装设计师协会联合主办、上海嘉纳纺织科技股份有限公司提供技术支持的首届“中国3D服装设计大赛”,近日在北京启动。

据了解,本次大赛旨在整合3D服装设计领域的成就和资源,促进3D服装虚拟技术应用于服装销售试穿、设计生产等多个环节,创新发展3D服装市场,促使中国服装业从传统加工向时尚科技的蜕变,进而推动中国服装行业创新发展。作品评选不需要所有选手制作成衣作品,仅仅采用3D服装虚拟技术在现场进行3D全息投影展示,以供评委打分。(李文)