

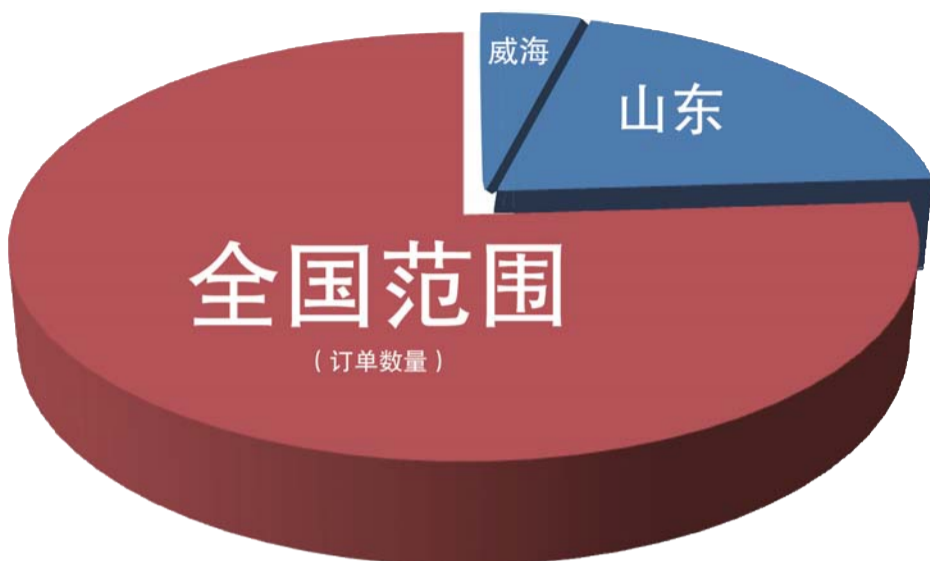
双十一网购 威海贡献近8千万

交易额比去年上涨83%，文化用品、女装、五金工具交易数量排前三

策划统筹 李彦慧
本报记者 李孟霏

刚过的“双十一”让你的钱包被掏空了吗？你为网购又贡献了多少钱呢？自2009年天猫商城首创双十一购物节以来，5年过去了，双十一俨然成了网民集中网购的重要节日。对于这个造出来的节日，威海的消费者是否“买单”？针对双十一后出现的消费问题，消费者又该如何维权？

►阿里巴巴公众与客户沟通部统计，“双十一”购物期间，山东省用户通过手机淘宝完成的订单交易数占全国的24%，威海用户占山东的21%。



威海买家花费7979万元 全省排第七

13日，记者从阿里巴巴公众与客户沟通部了解到，双十一当天，威海市的网络买家共花费了7979万元，在山东省内排名第七，而这个数字，相比2012年4354万元的花费，上涨了83%。

按照威海地区买家的购买件数统计，排名前五位的分别是文化用品、女装、五金工具、内衣、护肤品；所销售的件数分别是13万件、8.6万

件、7.6万件、6万件、5万件。若以买家的花费金额统计，排名前三位的分别是女装、家电、鞋类。

此外，记者从该部门了解到，11月11日当天，参与网购的中国网民人数超过4亿，相当于整个南美洲国家的全部人口。

活动开场55秒，支付宝交易额成交达1亿；6分7秒成交破10亿；1小时成交破67

亿；6小时不到破百亿，13小时就刷平了去年全天191亿元记录；最终，数字定格在350.19亿元。

而在交易之中，挤入消费“土豪”排行榜前十名的省份分别是：广东、浙江、江苏、上海、北京、四川、山东、湖北、湖南、河南。相比2012年，名单发生了细微的变化，广东替代浙江成为消费力最强的省份，河南省消费者发力，首次从第十

一名挤入十强。

数据显示，中国人寿、海尔、优衣库、生命人寿官方旗舰店、jackjones、罗莱、易方达基金、小米旗舰店等17家店铺交易额破亿元。43家店铺销售过5千万，破千万的店铺有443家。

当天羽绒服、牛仔裤均卖出五百多万件，靴子售出近800万件，文胸售出300多万件，手机卖出170万台。

随浪潮“下了本” 遇到纠纷咋维权

双十一期间火爆的购了一把，如何避免出现双十一的“后遗症”？

13日，记者从威海市工商局12315消费投诉中心了解到，前两年双十一期间购物出现的消费者维权的情况并不普遍，但就网购本身来说，却存在很多的纠纷特点。

“比如说，商家单方面取消订单，不履行促销活动的兑换承诺，商家拖延送货，拖延承担退换货的责任，网站页面对商品的宣传与实际不符，出现问题不退货等等。”投诉中心的王主任介绍，对于这样的情况，如果是涉及本地卖家，他们将实地探访，积极解决，但如果涉及的是外地的卖家，他们只能电话进行受理。

由于双十一期间物流拥堵，针对快递服务拖延的情况，记者联系了威海市邮政部门的工作人员，按照相关规定，快递企业接收申诉30天内必须做出答复和处理，如果超过30天仍未处理，将由邮政管理部门责令改正，并处以3000元—3万元的罚款。而消费者如果对于服务过程中出现的问题，在投诉无果的情况下，可以拨打山东省邮政管理局消费者申诉中心的电话：0531—12305。

如果你在“双十一”期间遇到消费纠纷，可以拨打本报的投诉热线：13156086565，也可以 @齐鲁晚报·今日威海官方新浪微博，我们将帮你积极沟通解决。

手机淘宝买家 威海占全省两成多

网上挑选货物、转账、还款……这一系列的购买程序通过一部智能手机就都能完成了。而手机支付也越来越受到那些坐在电脑前的消费者青睐，满足了他们的需求。

阿里巴巴公众与客户沟通部统计，“双十一”购物狂欢节期间，山东省用户通过手机淘宝完成的订单交易占全国的24%，全国排名16。其中，威海用户通过手机淘宝完成的订单交易占有交易笔数的21%，全国排名第225位。而相邻的青岛市和烟台市的手机

订单交易笔数占比分别为24.7%和22.2%。

据支付宝的数据显示，双十一当天通过手机支付的交易笔数占支付宝总支付笔数的24%，而去年同期这个数据仅为8%。

“2009年年底我们才开始做手机淘宝，当时一年的总成交额大概只有几千万，2011年双十一的时候单日的交易额突破了1亿，去年则达到了9.6亿，再到今年的53.5亿，每年都是以五倍以上的增长速度在飞速增长。”手机淘宝的

一位负责人称。

而阿里巴巴公众与客户沟通部的一位工作人员也介绍，手机淘宝将是他们未来两三年内主推的业务，“预计手机购物将成为中国消费市场增长的最大突破点。手机解放了人们在以往购物时的诸多限制，如时间、场地等方面，人们正在进行一种全新消费的无差别时代，不受时间空间的约束，随时随地，想买就买。”

13日，手机淘宝宣布启动“财神计划”，针对手机用

户，接力双十一热潮，补贴3亿鼓励用户使用手机购物。据介绍，2013年12月底前，推广手机淘宝的卖家和首次使用手机购物的淘宝用户，都可获得红包奖励。13日开始，手机淘宝继续发放3亿元红包延续狂欢。淘宝卖家每找到1名非手机淘宝用户，并成功激励其通过手机淘宝客户端下单购物(满30元)，即可获得1笔10元直通车红包，上不封顶。消费者则可以相应获得新人刮刮卡1张，超高概率刮中5元红包。