

“退款”冲上热搜，双11发货快却被吐槽

“闪电”发货，并不影响消费者正常退货退款

“尾款日”
也是“退款日”

“忙活了两小时，我开始准备退款……”作为连续十余年深度参与双11的网购达人，陈女士在10月24日预售第一天就“收获颇丰”，忙活一晚上为30多件商品交了定金。

10月31日是第一批快递付尾款的日子。当天晚上，看到“退款”一词登上微博热搜首位，陈女士心领神会。

“我特别理解网友的心情，拿我自己来说，经过这一周的冷静思考，先前下定金的不少商品我都不想要了。平台的规则是必须付完尾款才能申请退款，应该不少网友和我想的一样，10月31日晚上，‘退款’就火了。”陈女士说。

记者在社交平台注意到，和陈女士有相似操作的网友不在少数。“付完尾款我立刻就退货了！”“付完尾款一看买贵了，赶紧退了。”

不过，“退款”之所以热度飙升，一方面是因为网友集中退款；另一方面则是因为“退不了款”，付完尾款后，紧接着商品已经发货了，甚至已经到楼下了。

发货速度 “擦出火星”

在话题#退款#的评论区，不少网友表示，今年双11平台完全不给退款的机会，“付完尾款秒发货”。

相比往年双11“尾款”“定金”等词热度飙升，今年冲上热搜榜第一的“退款”，火得有些让人意外。发生了啥？



商家事先把商品转运到消费者附近仓库，实现双11快递“闪电”发货。资料片

有网友留言说，“买的沐浴露，上一秒付完尾款刚想退货，紧接着就退不了了，显示已经在我家附近的快递点了，我直呼好家伙！”“何止秒发货，我晚上8点付尾款，10点已经收到货了，商家这是怕我退款啊！”“晚上付尾款，第二天早上就收到了，我还想改个收货地址……”

也有网友抱怨称，付完尾款后因已发货，申请退款遭拒。“付完尾款刷新，直接显示已发货，申请退款也被拒了。”

网友们对这种“擦出火星”般的发货速度也表示疑惑：平时最快也要24小时发货，三天才能送到，这次咋这么快？

记者从菜鸟了解到，早在几

天前，部分网友的包裹就通过预售极速达服务，提前送达附近的快递站点“等候”，距离最终收货地址不到一公里。网友只要付了尾款，站点就能立刻发货，快速配送，最快实现“分钟级送达”。

菜鸟数据显示，11月1日上午，已经有超过300城的消费者收到了10月31日付尾款的包裹。

据媒体统计，申通首单9分钟进村，邮政EMS13分钟，中通18分钟，京东昨天8点刚过就有多地收到双11首单了。

套路依旧 劝退“剁手党”

尽管在各平台努力下，双11

消费体验改善了不少，比如放弃了“烧脑游戏”，更多强调“满减”“打折”，不过从网友下单体验看，依旧不乏套路，也有人表示，“再次被规则劝退”。

有网友表示，“双11消费券，根本搞不清楚哪些东西能用哪些不能用，选了一堆商品，下单时还没凑够，现在都没搞清楚什么叫‘实物’，太烦了……”“为了凑单来来回回添加、删除购物车，大脑都缺氧了。”“付完款发现还有50元券没用……”

还有网友称依然碰到了“先涨价再降价”“付尾款时涨价”等套路，“平时经常吃的面粉是185一袋，双11参加满减活动涨到了240元一袋。”

此前有平台曾对类似行为作出回应称，双11期间平台会积极监管商家“先涨价，后降价”的行为，如果发现活动商品提前涨价，将提示商家整改，如未及时整改将无法参与活动。

消费者犹豫时间变短 但不影响权益

对有“退款”需求的消费者而言，商家发货快，消费者可能来不及付完尾款再退款，货就到家了。但对没有“退款”需求的消费者而言，可能巴不得发货快。比如，有消费者就留言表示，“商家发货慢被投诉，发快了也不爽，还真是难伺候呀！”

江苏省消保委人士分析，《消费者权益保护法》赋予消费者网上购物的后悔权，消费者有

权自收到商品之日起七日内无理由退货。所以商家“闪电”发货，并不影响消费者正常退货退款的法定权益。但退货的物流成本，往往需要消费者自担，在双11的特殊节点，消费者下单后的犹豫时间被极限压缩。

江苏省消保委人士提醒消费者：“闪电”发货的背后是预售制度的支撑，商家按照付定金的订单详情，事先把商品转运到消费者附近的仓库，减少了激增的物流压力，避免快递业“爆仓”“瘫痪”，有益于购物节的有序运营。所以，消费者付定金后又感到后悔，可以付完尾款后在发货前立刻申请退款，既保证了定金的退还，又避免货物发出后，徒增寄回的时间、金钱成本。

当前，双11已然成为强劲消费力的代名词，折射出中国消费市场的蓬勃生机。

天猫数据显示，10月31日晚，销售仅1小时，就有102个品牌成交额过亿元，淘宝直播场观同比增速600%，腰部主播交易额同比增速250%。

同日晚，京东双11正式启动后，在10分钟内，京东云每秒用户访问峰值同比提升62%，家电10分钟成交额同比增长超40%，新百货数千品牌成交额翻番。综合中新经纬、紫牛新闻等



扫码下载齐鲁壹点

找记者 上壹点

编辑:魏银科 美编:继红 组版:刘燕

明湖国际·槿椿颐养中心 有品质的康养 有温度的陪伴

CBD旁2公里 理想生活零距离

在城市现代化发展的背景下，每个人的生活都难以与城市彻底分离，尤其是长者朋友，更难以割舍城市和亲朋。因此，槿椿颐养择址历下核心区，中央商务区旁2公里的优越位置，以城市养老的时代标准，重塑长者与城市、与自然的全新关系，让长者可以在城市繁华与便捷生活之间实现场景自由转换。

城市与生活的兼容，不只在于距离，更在于出门即达、日常可享的醇熟配套。从槿椿颐养出发，4公里内近享龙湖天街、奥体中心、省博物馆、省美术馆、省立医院东院区……每一个重磅级的城市资源都是长者便捷的生活配套，也是齐鲁长者充分享受都市生活的理想距离。

自然之境 享尽生活大美

作为齐鲁首屈一指的高端康养社区，槿椿颐养不仅有不离城不离亲的高阶烟火气，还有着寸土寸金的历下核心区难得的自然诗意。

项目东侧拥享六千多平方米的公园绿地，园区内规划的融合济南古城文化的八大园林，林野、山川、涌泉、果蔬园等不同自然地貌相融交织，鲜氧

每个人都会变老，让老年人拥有幸福的晚年，后来人才有可期的未来。迈入新征程，济南历下控股集团响应时代召唤，聚焦长者所需所盼，着力构建医养结合的高端康养社区，全力打造“高品质、高水平”的齐鲁康养典范——明湖国际·槿椿颐养中心，以家人的身份守护长者美好康养新生活。



自然环境优越，让这里成为了繁华都会下诗意图居的当代康养生活范本。

适老细节 高品质更宜居

与传统的养老机构不同，槿椿颐养的布局与装修，均与多数人的家一样，配有厨房、客厅、卫生间、阳台等。很多选择槿椿颐养作为养老居所的长者说，他们不过是把家搬来了这里。

社区不仅高品质精装，让



长者拎包即可入住，而且针对长者的居住需求，将宜居空间分为活力楼、疗养楼和护理楼三大产品，在户型设计、通行空间、功能配置上都有暖心的差异化细节设计。

居室内的所有家具都做成圆角设计，且有辅助性扶手；地板选取防滑隔音的木地板，防止摔倒，整个园区地面无高差，不留安全隐患；墙角做了倒角处理，防止长者磕碰……无处不在的适老化设计，无处不在的贴心守护。

老有所乐 最美不过夕阳红

高品质的养老生活不应只是简单的活着，而是包含丰富的内容和质量。为减轻长者的孤独感，槿椿颐养时刻关注并满足长者的精神需求。长者们抱着“养老”的心而来，却将在这里激荡起不平凡的“新的人生”。

槿椿颐养约一万平方米的槿椿学院是长者们实现精

彩生活的理想空间，配备舞蹈室、书画室、棋牌室、恒温泳池、乒乓球室等休闲娱乐空间，复合文化、休闲、娱乐、运动等多元业态。目前已经开设书法、舞蹈、声乐等丰富的课程，既能助于长者社交，摆脱孤独，又能老有所学、老有所乐。

医养结合 健康与快乐兼得

槿椿颐养深知健康的身体才是精彩人生的保障，因此，从长者入住的那一刻起，健康管理就已经开始。健康秘书定期为长者检查身体，建立健康档案，实时监测长者的健康状况，并联合家庭医生和健康管理师，针对不同长者的健康需求，开展专项健康服务。

社区内配备约8万平方米的大型康复医院，提供全科医疗服务。此外，还配有知名专家坐诊的中医养生馆，全方位守护长者健康。

从长者养老需求的满足，到生活细节的呵护，再到精神的富足，槿椿颐养不仅尊重长者对城市配套、自然环境、身心健康、亲情友情、社交关系的需求，还可满足长者自我价值的提升与展示。槿椿颐养作为齐鲁高端CCRC持续照料社区，全方位呵护长者身心，托起每一位长者的幸福晚年。