

网购弊端显现 实体消费回归还远吗?



当下,电子商务影响力的持续扩张正在不断革新着人们的生活方式,网购已经成为当代人生活中的一种常态。对于某些群体来说,网购甚至已经成为一项必备的生活技能。然而,随着网购外卖等弊端的逐渐显现,重拾实体购物体验的呼声开始出现。

业内专家指出,电子商务与实体店各有各的优势,应在购物活动中各自发挥所长。传统零售业可以满足消费者逛街的乐趣,提供新奇好玩的体验与生活休闲的空间,应向增强体验化、引进新业态等方向创新发展。

□本报记者 任磊磊 实习生 郭丹宁 刘若瑶

“淘”不到称心如意 VS 商场多方位“放大招”

经常网购的市民不难发现,一些网店在所售商品的广告中提到“正品”、“行货”等字样,接受买家咨询时也言之凿凿号称是正品,到货后却发现商品并非商家描述的那样,感觉被骗,却有苦难言。

市民刘先生曾经在网上看好一双耐克的运动鞋,比实体店便宜许多,咨询卖家,卖家说是保证正品,刘先生最终下了单。没想到到货后发现运动鞋跟实体店有些差距,怎么看都像是高仿鞋,感觉被骗的刘先生联系卖家,却迟迟得不到解决。

来自济南的27岁的小王是一名自称“深度宅”的程序员,从方便面到日用品到家用电器,基本所有的购物需求都通过网购解决。“我比较懒,网购省时省力。”但他说,“就是不太省心。”

小王所谓的“不省心”,一方面指网购商品中出现假货与残次品的概率较高,另一方面指很多情况下网购到手的实物与心理预期有较

大差距。小王称自己的网购退货率基本在40%以上。现在,小王在网购时只会挑支持7天无理由退换货的商品,且每次下单都会购买运费险,以备日后退换货之需。“退换货真的很烦,要与客服沟通还要自己寄回去,还不如直接到实体店挑选。”小王说。

一方面是人们对网购的审美疲劳和回归理性,另一方面,这两年被“冷落”的实体商场和购物中心频频放大招,提供线上购物不可替代的多方位体验,并不断创新升级服务和业态,重新把消费者从电脑前拉回实体店。例如针对网购推行的“七天无理由退换”,济南各大商场和不少品牌商家也纷纷跟进,规定顾客自购买之日起,在不影响二次销售的情况下,可至购买门店无理由退货。此外,记者在银座商城等几家商场的收银处都见到了温馨告知牌,提醒消费者如果血拼太投入,买太多拎不动,商场还可以代叫快递。

更令人欣喜的是,目前越来越多的时装品牌尤其是快时尚品牌推行线上线下同款同价策略,



使原本“商场沦为网店试衣间”的现象出现逆转。在恒隆广场的优衣库,一位正在试穿春装的许女士告诉记者,她从品牌网店了解商品信息后,来实体店试穿后打算直接购买,“毕竟商场的衣服看得见,摸得着,很多衣服只有试穿过才知道合不合身,况且线上线下价格一样,哪怕实体店略高一些,我还是更偏向于在商场购买,免得不合适退换货,那才叫麻烦”,许女士表示。



线上线下同价策略,吸引消费者向实体店回流(资料图)

“黑心外卖”现象泛滥 VS 无店经营或将受重罚

近日,济南市民张先生通过某网络订餐平台在一家餐馆内买了几样菜,外卖送到后,张先生打开一看,自己订的炖鱼身上还带有不少鱼鳞,另外一道炒鸡内有两个鸡头,而且鸡头上全是毛,他随即拨打了该餐馆的订餐电话,但对方称后厨太忙,出现这样的事情很正常,并告诉张先生“不影响吃就行”。之后几天拨打该店订餐电话投诉后一直没有得到反馈。

近几年,在线外卖订餐改变了很多人的就餐习惯,但随之而来的是商家有无经营执照及卫生许可证等资质,外卖食品是否干净、卫生,店面操作间是否符合卫生标准等一系列食品安全问题出现。

“吃了炸鸡,和朋友拉了一晚上肚子”,“米线中吃出类似蟑螂的虫子”,“吃了一碗炒米粉,花费了8元,吃出了老鼠屎”,像张先生这样通过网络订餐平台买到一肚子“气”的消费者并不少。

李彬(化名)是某驻济高校大三学生。他说,刚上大学时还不流行网络订餐,他还在食堂解决吃饭问题。自从网络订餐开始出现,不愿去食堂时,他就通过网络订餐平台买到自己喜欢的食物,但也遇到过食品安全问题,“有时候吃了会肚子不舒服,吃完药就过去了。”记者了解到,订餐平台上的菜品、店面照片上看光鲜亮丽,但很多实体店面却脏乱狭小,甚至部分店面在网络登记的地址根本找不到。

不过,这种乱象很快将得到治理。近日,食药监总局发布了《网络餐饮服务监督管理办法(征求意见稿)》。其中,“利用互联网提供餐饮服务的,应当具有实体店铺并依法取得食品经营许可证”这一条新规备受关注。此外,食药监总局相关负责人还补充指出:《食品安全法》对场所的要求主要是基于保障食品安全的目的,有实体店说明具有食品生产能力,有许可证说明具有法律资质,如果发生食品安全问题,消费者能够在监管下找到责任主体,这是最起码的制度设计。这就意味着:外卖平台以及入驻平台的商家都将受到制约和监管,一旦发现问题,就能立即找到责任主体。

3C电商抢夺实体蛋糕 VS 回归线下跑马圈地

苏宁将在2017年再建1100家体验店,小米将在3年内建立1000家小米之家体验店,创维在2016年已建立3000家O2O直营店基础上,今年将在全国城市社区公开招商建立O2O直营店,数量不设限……进入2017年以来,实体店扩张成为一道新的风景。

让很多产业企业和零售商家都没有想到的是,实体店取代电商打响了2017年中国零售商业竞争的第一枪。鸡年开工第一天,苏宁集团掌门人张近东便“吹响”征战零售行业冲锋号,于去年已在农村建立的2000多家苏宁易购直营店基础上,提出今年再建1000家农村直营店,同时还将一二线城市建立100家苏宁实体店。在线上网店的市场地位确立之后,今年苏宁再次进行从线上回归线下的商业新布局。

一直被视为电商零售神话的小米商城,一直是小米各种品类的线上主力销售平台。但从2016年开始超过80家“小米之家”直营店出现在全国多个省市商业中心。小米董事长雷军在今年初披露,三年内要在全国建立1000家小米之家,改变小米过去给外界的纯线上商业模式形象,未来小米要成就线上线下相结合的

新零售模式,实体店将是一个重要平台。

多位业内人士坦言,2017年初以来的一大批实体店逆势扩张并非简单的传统零售业复苏,而是基于互联网与传统产业从竞争走向竞合,开始重新定义实体店的商业价值,赋予这一平台更多的功能,探索新商业模式。除了传统的制造及零售企业,还出现一股由阿里、京东,以及小米、乐视为代表的互联网企业组成的力量。过去,他们的主线一直是电商,冲击线下、抢夺实体店“蛋糕”,如今将要通过开设实体店与传统渠道展开进一步的贴身肉搏。

CCTV.国家品牌计划

补贴500元

爱玛全球销量率先突破2400万辆

连续11年真正领先

爱玛大1号 增配不增价

★ 爱玛专属大1号车型,电容更大、跑得更远、寿命更长! ★

1198元 超值大换购 不限品牌 不限量

任何品牌旧电动车、摩托车均可参加换购

不限品牌 不限量

24小时上门服务86991588

爱玛连锁店 济南圣达辉连锁服务

爱玛智能骑行馆: 天桥区天成路26号 86991599
解放桥店: 历下区解放路121号 86991566
王官庄店: 市中区济微路29号路西 87960586
黄台店: 将军路102号(黄台电动车市场) 88972219
东关爱玛店: 历下区东关大街32号 86994618
全福桥店: 全福立交桥 82628081
槐村街店: 槐村街25号 87954189
华龙路店: 华龙路579号 66718522
康虹路店: 康虹路1377号 66957170
东关爱玛新店: 历下区东关大街18号 86970110

七里堡爱玛店: 二环东路七里堡 15098987717
幸福街爱玛店: 老屯汽配城北首路口西北角 88608539
交校路爱玛店: 济齐路20-18号 13356699201
十六里河爱玛店: 十六里河万寿路东首路北 18866832229
经六路爱玛专卖店: 经六路小学南80米 18888331167
经四纬六爱玛店: 经四纬六路(省眼科医院对面) 15564119840
北园爱玛店: 大明家居北首路东 13335101680
甸柳新村爱玛店: 七区燕柳小学北50米路西 13256732793
世购广场爱玛店: 世购广场院内西街15号 15275178129
爱玛客服中心: 87970636 86991588

吃饭! 大品牌更放心

当然选“百合花”认证餐厅

山东凯瑞餐饮集团
SHANDONG CAMRY CATERING GROUP
中国餐饮百强企业 中国快餐前十强企业
Catering Management Specialist

全国统一服务订餐电话:
400-6839-777

老味道 高第街56味 食尚 诚南往事
The Imperial City LoveFood

百合花 百合花
餐饮食品安全与营养管理体系
示范工程

凯瑞餐饮集团食品安全标准开启与国际接轨模式,引入欧美推崇的餐饮清洁卫生规范、国内首个权威的餐饮业第三方清洁卫生安全评估保障体系——百合花工程,并成为山东省内首家通过“百合花”餐饮清洁卫生安全评估保障体系认证的餐饮企业。