

双线融合促消费 热气腾腾新图景

我市“双十一”市场观察

□本报记者 李庆龄 李 慧

核心提示:“双十一”期间,我市线上线下双线发力点燃消费热情,消费者更加理性,聚焦刚需产品品质;商家服务加码,优化体验;市场监管部门监管前置为消费者护航,保障市场规范有序、供需两旺。

注重品质 刚需消费成主流

“双十一”如约而至,线上平台优惠券叠加大战正酣,线下商场促销活动精彩纷呈。市民纷纷开启“囤货模式”,从家电到母婴好物,从日常刚需到适老化改造,消费选择愈发多元,实用主义与品质追求相得益彰,勾勒出一幅热气腾腾的消费新图景。

11月3日,解放大道与彰德路交叉口的安阳苏宁易购店内人流如织,琳琅满目的家电前围满了选购市民,其中不少银发族的身影格外显眼。家住文化宫的张阿姨正仔细查看一款零冷水智能恒温热水器。“家里的热水器用了快十年,出水量

越来越小,还偶尔漏水,安全隐患不小。”张阿姨说,“听说现在有政府补贴,趁着‘双十一’优惠叠加,打算把热水器、空调这些老家电都换成新的,既省心又划算。”

“奶粉、尿不湿是刚需,必须多囤点,还有宝宝的秋冬衣物、益智玩具等。”市民刘佳佳早在半个月前就开始研究各大购物平台的优惠政策,对比优惠券力度、满减规则,精心制定了一份母婴购物清单。在一家卫浴产品专卖店内,家住附近的赵先生正认真咨询智能马桶的功能细节。“父亲年纪大了,腿脚不太方便,普通马桶起身很费

力。”赵先生说,这款带有座圈加热、自动翻盖、温水冲洗功能的智能马桶,能大大提升使用舒适度。

记者走访发现,今年“双十一”,市民的消费行为更趋理性,不再盲目追逐低价,而是更看重产品的实用性、安全性和品质。无论是家电换新时关注的节能与适配性,母婴采购时重视的材质安全,还是适老产品选购中强调的便捷舒适,都彰显着消费升级的趋势。线上线下商家也精准对接需求,通过补贴叠加、专属优惠、上门服务等举措,让市民购物更省心、更舒心。

消费市场 线上线下齐发力

11月5日,我市各地以产业为基、以创新为翼,线上线下双线发力,从童装服饰到生鲜果蔬,从文创精品到特色好物,用满满的诚意与硬核实力,在这个购物旺季书写着消费升级与产业提质增效的双赢答卷。

在北关区柏庄镇,这座百亿级“童装王国”早已进入“战时状态”。都市贝贝童装公司的生产车间里,机器的轰鸣声不绝于耳,工人们熟练且高效地分拣、折叠、打包,一件件崭新的童装被快速装入快递箱,等待发往全国各地。“我们从九月初就启动了‘双十一’备战,设计了不少款秋冬新品,优化了生产流程,增加了临时仓储空间,现在全员上阵赶订单,就是要让消费者早点收到心仪的衣服。”公司法人刘金广擦了擦额头的汗珠,言语间满是干劲。

另一家纺织服装企业同样忙碌非凡,一件件

款式新颖、面料柔软的童装展现在镜头前,“家人们,这款卫衣颜色超青春,显瘦又舒服,‘双十一’专属价,错过再等一年!”直播间里,主播小李介绍着新品,直播开始仅10分钟,在线人数就持续攀升,订单提示音不绝于耳。

柏庄童装的热销,离不开完整产业链的强力支撑。“过去,面料、辅料都要从外地采购,不仅成本高,交货周期还长。”柏庄镇工作人员丁聪介绍,现在,柏庄已形成织布、加工、销售全链条的产业生态,汇聚了上千家相关企业,培育出800余家品牌企业、13个省级著名商标,构建出极具优势的产业集群,不仅大大提升了区域产业链配套能力和综合竞争力,还凭借成熟的供应链体系,吸引了浙江织里等全国童装重镇的企业前来采购。镇区聚集了8家快递公司,开通至浙江织里

的物流专线,让货物能以最快速度送到消费者手中。凭借物流优势,产品覆盖全国二三线城市中高端批发市场,海外订单持续攀升。

林州市泽林生态园里,最后一批富士苹果挂满枝头,果农们正忙着采摘、分拣、装箱。负责人申长运在微信朋友圈更新了采摘信息:“果园最后一批富士苹果下树啦,支持现场采摘和全国快递。苹果脆甜多汁,错过等来年!”这条带着乡土气息的推广,很快引来不少订单。

文化消费领域同样热度不减。中国文字博物馆“文博礼约”文创商店里,熙熙攘攘的游客正围着货架挑选文创产品。为了让更多人感受汉字魅力,中国文字博物馆在淘宝、小红书、抖音等平台同步开通官方店铺,大家可以在“双十一”期间网购文创产品。

服务“内卷” 购物体验更美好

“没想到前一天晚上下单,第二天中午就收到货了!”11月4日,市民陈女士拆开刚送达的快递,忍不住为高效的服务点赞。随着“双十一”消费热潮来袭,安阳本地电商平台与快递企业纷纷开启服务“内卷”模式,全方位提升消费体验,让这场购物狂欢更安心、更舒心。

在平原路一个小院内,某电商客服团队正忙着回复线上留言,键盘敲击声此起彼伏。“‘双十一’期间,我们把客服团队扩充了一倍,还专门对所有客服进行了培训,不管是商品咨询、订单修改,还是售后维权,都能及时处理。”该客服团队负责人指着屏幕上的实时数据介绍,针对“双十一”前推出的一系列“事前防范”举措,让网络消费维权从“事后补救”变成了“事前护航”。

“双十一”未到,监管先行。为了破解往年“投诉多、追责难”的困境,今年,市市场监督管理局早早切换到了“备战模式”,把监管关口往前移。“10月中旬,我们就启动网络交易集中专项监测工作,执法人员联合第三方监测平台的技术人员,对辖区内重点网络交易平台线上巡查。依托

服务。”该负责人说。

物流环节的“内卷”同样火热。在安阳市邮政分公司(以下简称安阳邮政)邮件处理中心,智能分拣设备高速运转,包裹在传送带上有序分流。“面对业务量的大幅增长,我们将场地与设备升级,打造了‘一中心两辅助’的进出口作业模式,大幅拓展出口邮件处理容量,还投入130万元,新增一条粗分处理线,将重件、总包类邮件处理效率从每小时0.4万件提升至0.8万件,分拣准确率与处理速度同步提升,从源头避免‘爆仓’风险。”安阳邮政运营管理部网路组织管理人员梁中介绍。

为了让消费者能够尽快收到商品,安阳邮政优化12条核心配送路线,加密运输,做到“随到随卸、随分随运”,在大学校园、居民集中区周边新增13个无人驿站,并开通专项揽收通道,为电商商家

提供“一站式”快递服务。

末端配送的服务同样贴心。在龙安区中州路一家快递驿站,货架上的包裹按编号摆放。驿站负责人刘女士正在整理刚送来的包裹并做入库处理。“针对‘双十一’期间包裹量激增的情况,我们延长了营业时间,从早上8点到晚上9点都能取件,不方便出门的居民,我们还能送货上门。”

从电商平台的精细化服务到物流企业的优质高效,从分拣车间设备升级到社区驿站的便民举措,安阳的电商与物流行业用“服务翻倍”的诚意,让“双十一”不再只有“低价狂欢”,更有“无忧体验”。正如刘女士所说:“服务‘内卷’,卷的是细节、卷的是责任、卷的是消费者的满意度,我们要让每一位消费者都能在购物狂欢中感受到贴心与安心。”

监管前置 网络消费更安心

“现在的直播带货让我们坐在家就能任选全城美食,线上付款,线下就餐。一顿三人餐火锅才100多点,而且详情页面清楚地写着没有额外消费,真不错!”11月3日,市民李女士在网上团购了一家火锅店的套餐,商品详情页标注的促销规则清晰明了,平台还主动推送了价格比对提示,这让她果断下了单。这份安心,源于市市场监督管理局“双十一”前推出的一系列“事前防范”举措,让网络消费维权从“事后补救”变成了“事前护航”。

“双十一”未到,监管先行。为了破解往年“投诉多、追责难”的困境,今年,市市场监督管理局早早切换到了“备战模式”,把监管关口往前移。“10月中旬,我们就启动网络交易集中专项监测工作,执法人员联合第三方监测平台的技术人员,对辖区内重点网络交易平台线上巡查。依托

大数据监测模型,我们能自动抓取商品价格波动、广告宣传、售后承诺等信息,像虚假宣传、价格欺诈这些问题,不等消费者投诉,系统就能提前预警。”市市场监督管理局相关负责人介绍。对于监测发现的不符合规定的商品链接,执法人员将及时督促商家限期整改,对拒不整改或整改不到位的,也将依法依规严肃处理,切实将风险隐患消除在萌芽状态。

除了科技赋能精准防控,前置化合规指导也让商家少走弯路。“以前搞促销,总担心哪些条款不合规,现在有了专家手把手指导,心里有底了!”我市一家入驻电商平台的商家负责人说。“双十一”前,市市场监督管理局网监机构就邀请法律专家对市域内电子商务平台及入驻商家开展合规培训,从促销规则公示、主体资质核验到

商品质量管控,逐条讲解合规要求,提升了平台及商家的合规经营意识。

维权通道畅通,才敢放心消费。市市场监督管理局整合12315热线、网络投诉平台等,实现投诉举报“一口受理、快速分流、限时办结”,并依托大数据分析,梳理历年“双十一”投诉热点,重点锁定价格套路、预售规则不透明等突出问题,通过多渠道发布消费提示,提醒消费者防范网购陷阱。

如今,在安阳的消费市场,“事前防范”筑牢安全防线,“绿色通道”畅通维权路径。“今后,我们将持续保持监管高压态势,通过专项监测和合规指导把风险挡在前面,也将保持维权通道畅通高效,让消费者买得安心、用得放心。”市市场监督管理局相关负责人说。

让包裹“瘦身”

网友“倍馨”:随着电子商务的迅猛发展,线上购物正在成为一种越来越重要的生活方式。海量快递包裹使快递包装废弃物持续增加,希望商家和快递公司在包装的“减量”和“循环”上做文章,选择“绿色包裹”。

提升商品质量和服务水平

网友“菠萝蜜”:如今,消费者不再满足于单一场景的购物,而是追求“场景+商品+服务”的全链条体验,希望经营者们更专注于提升商品质量和服务水平。

锁定刚需 严控预算

网友“天地一心”:提前梳理生活所需,区分“必需品”与“非

必需品”,列出详细购物清单,明确品类、型号及心理价位。可采用“延迟决策法”,对犹豫的商品搁置1天~2天,确认需求后再下单,从源头守住“钱袋子”。

优选正规渠道

网友“兔八哥”:选择信誉良好、口碑佳的正规电商平台或线下连锁商超,避免点击不明链接或在“三无”店铺消费。网购时先查看店铺首页是否公示营业执照及相关行政许可,线下消费优先选择有完善售后体系的商家。

识破套路 精准比价

网友“寒烟”:提前收藏目标商品,记录日常价格,警惕“先涨后降”的虚假折扣。仔细研读促销规则,明确满减门槛、优惠券使用范围,确认是否可叠加平台券、店铺券等多重优惠,但拒绝使用非官方的刷券软件,防范账号风险。



市民在快递驿站扫码取件(本报记者 李庆龄 摄)



“双十一”期间,市场监管部门前置护航,保障市场规范有序。(本报记者 李 慧 摄)



分拣快递现场(本报记者 李庆龄 摄)