

# 提前备货、送货，让消费者享受更好的购物体验

□牡丹晚报全媒体记者 胡云华

近年来，每年的“双十一”期间，各大电商平台都会发起优惠、减免等促销活动。“双十一”活动也从原本的11月11日前提前到了10月中下旬。商品预售模式更是将“双十一”期间的“抢购”与运输压力分解到了不同时段。11月初以来，牡丹晚报全媒体记者陆续采访了我市部分电商、物流公司，并向部分消费者了解了购物与收货情况。

## 部分厂家8月开始备货，电商客服每天回复数百人咨询

在菏泽鲁西新区江北V谷产业园内，一家从事实木家具电商的公司早已开始了忙碌状态，据介绍，该公司从2012年进军电商领域，每年“双十一”都有不错的收益。

山东睿帆有限公司运营中心办公室主任黄文壮告诉记者：“这是我们的第10个‘双十一’，我们的产品有3000多个货号，涉及胡桃色、原木色、白色和樱桃木色四大色系，从打样、生产、拍摄上架，都做了一系列的计划，把商品在客户家里的模样做了真实地呈现。”

针对“双十一”期间的销量激增，公司电商方面需要提前制定销售方案，位于曹县的工厂则提前备货保障货物充足，并及时发货将商品送至消费者手中。

“按照往年的经验，我们今年仍然从8月份开始，就对一些生产周期比较长的产品和销量比较大的爆款产品提前备货。即使出现货品超卖的情况，我们也有紧急的预案，并准备了紧急出货的生产线。”黄文壮说。

关于商品的成交量，除了保障货品质量，客服人员与消费者的有效沟通也能起到至关重要的作用。

山东睿帆有限公司工作人员赵慧园说：“我日常接待大概是两三百人左右，目前这几天平均四五百，接待高峰期我同时要回复20人左右。我们需要及时、有效地回复客户，在最短时间内提升客户的购买意向。”

同时，黄文壮还介绍说：“我们的商品覆盖了客厅、餐厅和书房，预计今年‘双十一’成交量在8万件，‘双十一’期间的销售额预计可以突破7000万元。”

据介绍，电商公司销售出的产品需要在工厂驻地发货，有专

门的工作人员负责分拣、装箱、包装、确认订单并贴好订单信息。快递运输车也从工厂发货处将快递包裹有序装车。

## “双十一”配送新模式，前置仓助预售快递再提速

牡丹晚报全媒体记者了解到，早在11月1日当天上午，不少消费者就已经收到了“双十一”商品的部分快递，实实在在地体验到了快递“秒送”的服务。

这些快递物流为什么能疾速送达消费者手中呢？牡丹晚报全媒体记者了解到，由于电商平台采用了“定金+尾款”的销售方式，消费者在10月下旬提前将商品加入购物车，并按照平台提示提前付定金后，许多订单商品提前发送到了消费者周边区域的各大物流公司的快递前置仓。

自10月31日晚，各大平台开启了第一轮尾款付款通道后，物流快递公司立刻从前置仓将快递分到相应的片区快递员手中。消费者付完尾款后，快递员即可立即送货。

据菏泽顺丰中转场负责人李庆安介绍：“电商平台接到客户的订单以后，就会把对应的物流信息发送到物流平台，当物流公司接到平台的信息之后，会及时进行快递的包装发运，把快递第一时间送到相对应的区域仓。”

据其统计，截至10月31日下午，菏泽顺丰中转场的前置仓快件就已经有1.5万件左右。当晚，菏泽的消费者付清尾款后，这些快件就会立刻陆续送往消费者手中。

李庆安说：“菏泽中转场为了有效地进行发运、避免错发，对前置仓快件的发运都设置有专门的车辆、专门的外包装标识。到达我们场地以后，会针对这些前置仓快件进行有效储存。”

正在读大三的学生马晓曼在3个月前走上实习岗位，从往

年的“双十一”消费者转变为顺丰工作人员，参与到今年“双十一”的物流环节中来。

“我现在的主要工作是处理问题件和各项指标，主要关于快递件的遗失、损坏和顾客诉求。11月1日当天送货量就在逐步增加，我也会运用好我所学的专业知识做好这份工作。”

据顺丰中转场介绍，今年“双十一”的高峰期第一轮为11月1日至6日，第二轮在11月11日至17日，正好对应电商平台的销售机制。为此，菏泽顺丰中转站做好了充分的人员与车辆准备，提前规划并与收件网点实时沟通，让消费者在支付尾款后享受到最快的收货体验。

关于疫情防控工作，李庆安告诉记者：“外省的司机到达场地以后，我们会单独对其进行抗原检测，保证进入我们场地的司机和员工都是安全的，保证所有进出的快件都是经过消杀的，以保障快递件送达客户手里时是安全的。”

## 有效利用平台机制，享受更优惠的价格

在经历过前些年商家对商品“价格先升后降”等“套路”波折后，近两年，不少消费者已经逐渐学会了甄别信誉好的购买平台或带货直播间，并在各种复杂的销售规则、售后退换条件中学习着规避“套路”，尽量使自己以更优惠的价格购买到更优质的商品之余，有更好的购物体验。

11月10日，家住菏泽城区的消费者李燕特地抽时间，清理了堆放在客厅里的快递包装纸箱。她告诉记者：“其实1日上午我就已经收到了2个快递件，下午还陆续收到几个取件码。中间3日那天，我一天收到了8个快递件。到7日晚上，我收到了能发货的最后一个快递。但还有2件发货地为广州和济南的，客服说由于疫情和缺货，都让我



直播介绍木质家具产品



电商客服人员非常忙碌



物流车装卸忙

等，但延迟发货这种情况，按照平台机制，商家都给了我赔付款。”

李燕说，这两年，自己经过认真比对，找到了相对而言更靠谱的带货直播间，平时就在该直播间买东西。经过比价、抢购物券、凑减免，她在直播间的优惠价格上享受到了更低的实际付款价格。

“凑单减免后，每件商品比直播间的最低价还低了16元至60元不等，今年‘双十一’我买得很划算。”李燕说，由于平台还有“保价政策”，自己原本抢的某品牌的购物券在付尾款时没能用上，与客服沟通后，根据提示申请，她立刻就收到了退还的100元。

家住鄄城县的消费者苗青告诉记者，今年自己并没有积极参与“双十一”的购物活动，她说，只趁“双十一”买了几盒面膜，因为“满减”金额凑得不多，

并没有像其他人一样在同样的商品上省更多钱。

“我主要是每年会在当当网上买很多书。‘双十一’期间书的价格虽然有优惠，但优惠力度并不是一年中最大的。所以，我还是会等到平台周年庆或者清仓的时候，再大量购书，那时候的优惠力度最大。”苗青说。

家住菏泽城区的消费者邓亮则告诉记者，收快递时，自己遭遇了“被本人签收”。“就是快递员没有给我打电话、发信息、发取件码，在没有告知我任何信息的情况下，私自‘代替’我签收了快递，物流信息显示甚至是‘已被本人签收’。”邓亮说，他发现后立即给快递员打了电话，对方笑着说“最近快递太多、太忙了，希望能体谅”。

“我也知道‘双十一’快递量大，但签收至少得经过收件人同意吧。如果快递员态度恶劣，我一定会进行投诉。”邓亮说。

公 告

山东金伦电子科技有限公司于2017年12月13日与我公司(原鄄城县光明电力服务有限责任公司)签订了视频会议设备维修合同,该合同剩余3.65万元质保金未付。因贵公司无法提供质保维修服务,且历经多年未与我公司联系,无法办理付款手续,导致我公司账面应付账款长期挂账,今年10月份,联系贵方苗姓人员,一直未来办理付款事宜。为确保双方利益,现公告如下:自本公告之日起10日内,贵公司持原合同复印件、付款收据、质量保证金支付申请单(签字盖章),来我公司办理付款手续,否则我公司将认定贵公司自愿放弃该笔款项,并对款项进行核销处理。

特此公告  
菏泽市光明电力服务有限责任公司鄄城分公司  
2022年11月10日

遗失声明

袁伟、柏银凤购买的润泽雅苑6号楼12003室购房合同丢失,合同号:鲁(2019)荷泽市不动产权证明0050564号,声明作废。

曹县孙老家镇墨润美联超市的食品经营许可证(编号:JY13717210026880)丢失,声明作废!

菏泽曹州医院

专家风采

张杰

神经内科主任  
副院长  
副主任医师

从事临床医疗工作三十余年,分别于中国医科大学附属二院、天津中医院大学附属医院进修学习,擅长神经科疾病的诊断和治疗工作,对于顽固头痛、难治性头晕、瘫痪、痴呆、失语、震颤多动、病理性神经性疼痛、焦虑失眠等病症的治疗,具有丰富的临床经验。

医院地址:菏泽市人民路169号 菏泽曹州医院  
科室电话:0530-6263700