

“剁手族”看过来:

小米等13家电商平台“不建议下单”

◆导报记者 刘勇 济南报道

距离购物狂欢节“双11”还有不到一个月的时间,各大电商平台都在紧锣密鼓地积极备战。然而,在电商集中促销活动,消费投诉问题较为突出。

17日,电子商务研究中心发布《2018年Q3全国综合零售电商TOP20消费评级榜》和《2018年Q3全国垂直零售电商TOP15消费评级榜》两个榜单。榜单依据运行近10年的第三方“电子商务消费纠纷调解平台”今年第三季度受理的电商平台用户消费纠纷案例大数据得出。

经济导报记者注意到,两个榜单的35家电商平台,分别获“建议下单”“谨慎下单”与“不建议下单”购买评级。其中“不建议下单”的平台有小米等13家。

淘宝多项指标落后平均水平

经济导报记者注意到,在综合零售电商消费评级榜中,有赞、唯品会、京东、苏宁易购、我买网、拼多多、当当、网易严选、云集在受理、解决平台通报移交督办的问题较为积极,用户满意度较高,购买指数普遍在0.75以上,获得“建议下单”购买评级。



高,购买指数普遍在0.75以上,获得“建议下单”购买评级。

而i百联、返利网、卷皮网、国美在线、微店这5家综合零售电商平台用户获得的购买指数普遍在0.4-0.75期间,获“谨慎下单”购买评级。

此外,闪电降价、猎狗、转转、萌店、淘宝网和有货这6家平台多项指标普遍落后行业平均水平,用户满意度较低,所获购买指数均低于0.4,最终获

“不建议下单”购买评级。其中,淘宝网的平台反馈率仅有0.16%,回复时效性仅为0.002,位列榜单倒数第二;而“有货”的平台反馈率、回复时效性、用户满意度均为0,垫底。

在该份消费评级榜单中,综合零售电商平台热点被投诉问题主要聚焦在:退款问题、网络欺诈、商品质量、发货问题、霸王条款、售后服务、虚假宣传、网络售假、退换货难等12个方面。

以“小米”为典型代表的3C家电类电商,发货慢、售后服务等成为突出问题。其中小米商城的用户服务表现并不好,平台反馈率等均为“0”,获“不建议下单”购买评级

小米商城平台反馈率为“0”

而在垂直零售电商消费评级榜中,蘑菇街、途虎养车和贝贝网,3家垂直电商平台在受理、解决平台通报移交督办的投诉较为积极,用户满意度也较高,购买指数普遍在0.75以上,获得“建议下单”购买评级。

山东23家企业上榜 第三批制造业单项冠军

导报讯(记者 吴淑娟)工信部日前公示了第三批制造业单项冠军企业和单项冠军产品名单,山东浪潮电子信息产业股份有限公司等16家企业、青岛盛瀚色谱技术有限公司等7家企业分别上榜单项冠军示范企业和单项冠军培育企业,山东康巴丝实业有限公司的电波钟等7个产品上榜单项冠军产品。

经济导报记者注意到,此次入选单项冠军的企业有浪潮电子、潍柴动力等,而保龄宝、金猴集团等则成为单项冠军培育企业。天瑞重工的凿岩机等产品成为单项冠军产品。

此前,山东已有43家企业(产品)成为全国制造业单项冠军,总数字居全国第一,占全国总数近1/5。除此之外,山东还推出了一大批“单项冠军”企业。去年山东启动实施了百年品牌企业培育工程,有182家企业入选重点培育名单,并公布了首批78家制造业单项冠军。

据了解,山东将重点支持一批主营业务收入过1000亿元的主导产业集群和过3000亿元的支柱产业群,培育集群品牌,使之成为具有国际竞争力的产业集群。

山东公布新一批食品安全抽检结果 金春禧酒店等餐具不合格

导报讯(记者 时超)近日,山东省食药监局公布今年第45期食品安全监督抽检信息,其中显示,济南槐荫和谐金春禧酒店、济南历下八号码头海鲜饭店、德州市德城区德义超意兴快餐店等知名品牌店使用的餐具,出现阴离子合成洗涤剂项目不合格的情况。

据了解,此次省食药监局对茶叶及相关制品、淀粉及淀粉制品、方便食品、餐饮具等食品及食品相关产品进行了监督抽检,共抽检735批次,其中抽检合格的产品705批次,不合格产品30批次,合格率95.92%。

抽查结果显示,标称生产企业为山东启梦园食品有限公司生产的1批次包装饮用水铜绿假单胞菌项目不合格;标称生产企业为诸城市喜相逢商贸有限公司生产的1批次老式面包(以脂肪计)项目不合格;标称生产企业为山东醉美食品有限公司生产的1批次混合水果燕麦片霉菌项目不合格;标称生产企业为日照市谷雨茶业有限公司生产的1批次凤顶绿茶(日照绿茶)茶多酚项目不合格。

另外,饭店、酒店所用的餐具也被抽检出多家不合格的情况。如济南槐荫和谐金春禧酒店使用的餐具(盘子)中阴离子合成洗涤剂项目不合格;济南历下八号码头海鲜饭店使用的餐具(碗)中阴离子合成洗涤剂项目不合格;周村怡然饺子城使用的餐具中阴离子合成洗涤剂项目不合格;德州市德城区德义超意兴快餐店使用的餐具(碗)中阴离子合成洗涤剂项目不合格。

电商平台盯上线下流量红利 “增粉”手段再升级

免费纸巾机现身旅游景区

◆导报记者 初磊 济南报道

“真的可以免费领纸巾啊,用手机扫二维码试了一下,三四秒后弹出一包纸巾,好玩儿。”16日中午,济南泉城公园,济南大学学生冯昂带着好奇心体验了一次放置在公共洗手间的免费纸巾机。

细心的市民发现,免费纸巾机仿佛一夜之间出现在商场、写字楼、景区、医院、高校等客流量密集的场所,谁在布局?免费供应纸巾的背后藏着什么秘密?经济导报记者联系到免费纸巾机的“操盘方”——“一只青蟹”线下流量生态平台(下称“一只青蟹”)。

“这一回,羊毛还真的没有出在羊身上,实质上这就是线下流量的生意。”一只青蟹创始人许正堂对经济导报记者表示。

“增粉”成本更低

“德州市齐河县火车站今日出纸量112包、曲阜三孔啤酒家属院今日出纸量337包、济宁学院综合楼267包、济南趵突泉公园北卫生间今日出纸量77包……”16日下午3点,许正堂习惯性浏览了一下免费纸巾机的后台数据报表,经济导报记者发现,报表上,机器ID、所在位置、日出纸量、周出纸量、纸巾价格、当前机器的状态等信息一览无余。

这台并不起眼的机器,目前已经走进了全国100多座城市,在用的终端达7000台,加盟这样一台机器,每出一包纸会得到2毛钱的补助,假设一名区域代理铺设了100台机器,每台机器每天出纸按照100包计算,一个区域加盟商每天可获得补助2000元,月补助款6万元,“这还不包括机身广告、屏幕广告、纸巾广告以及‘增粉’带来的附加收入。”许正堂介绍,保守估计,一个区域加盟商年广告收入会超过20万元。

也就是说,提供免费纸巾,还能带来收入,盈利可观。那么,盈利究竟如何实现?

“一部分是自媒体的‘增粉’业务,即线下粉丝推广,一部分是流量的分发、转化,这和消费者熟知的免费打印照片同理,但之前我们获得的流量还远远不够,远不能满足市场庞大的流量需求。”许正堂进一步解释。

对线下“增粉”的手段,消费者并不陌生,比如功夫豆免费照片打印机、乐播娃娃机等,可以说,免费纸巾机是一次升级,弥补了公共洗手间、景区等城市生活的公共服务领域空白,而相比照片打印和娱乐味十足



布放在泉城公园的免费纸巾机 初磊 摄

的抓娃娃,免费纸巾产品的成本价低,却是消费者生活中高频使用的刚需用品。

体验过功夫豆照片打印和免费纸巾机的消费者并不陌生,获得“免费”的过程中用手机扫二维码后,会关注某个或几个公众号,或者进入商家的小程序,对这些自媒体号或者商家而言,消费者是重要的数据,从“扫码”的动作开始,消费者的年龄、性别、消费喜好、购买力等信息,都会被一一“捕获”,并不自觉成为“粉丝”,对“一只青蟹”而言,这个过程就产生了一真实场景下的“流量”。

纸巾机是“一只青蟹”正在搭建的线下流量平台的一个入口,其以更低成本价,吸引上下游客户游入流量池。

从线下向线上的流量转化

这是一个流量为王的时代,线上流量获客成本变得高昂,假如没有粉丝基数,粉丝经济就成为空谈。一名不愿具名的自媒体创始人透露,通过微信官方渠道增粉,一个粉丝的明码标价5元到10元。

《2017微信数据报告》显示,微信日活跃用户达到9亿;公众号月活跃账户数达到350万,公众号粉丝月活跃数近8亿人。今年以来,自媒体号进入了窘境:粉丝流量红利殆尽,

获客成本高昂,如何有效精准获取目标粉丝成为难题。许正堂从事传统广告业10余年,亲眼目睹了自媒体“吸粉难、活跃难、传播难”的困境,抢先一步布局,“线下流量成为重要的突破口。”他透露,线下“增粉”方式,让一个粉丝的价格低至几毛钱。

的确,在线下通过性别选择、头像过滤、地区选择等多场景多维度的精准投放,轻松实现人物画像的自主设定,定向专属粉丝。例如,一段时间内在妇产科医院的用户,其对妇产、婴幼儿用品等的需求是真实的,这是线下场景效应,与之相比,线上隔着屏幕的数据总显得虚幻而单薄,统计发现,线下场景比传统渠道流量价格低1/3,精准度高出60%,已经成为巨头抢滩的导流渠道。去年,专做线下粉丝推广的两家公司就分别获得了3000万元以上的融资。

那么,“一只青蟹”的流量去了哪里?传统品牌客户、互联网品牌客户、自媒体客户成为一只青蟹的三大品类客户,这些客户实现了粉丝量的飞跃式增长。“9月合作尝试了一个月,粉丝量增加了5万,这些粉丝都是之前不带来健身的,是潜在客户。”17日上午,中建银座健身市场部经理海涛对经济导报记者透露。

中建银座健身在全国已有百余家分店,年销售额达8亿元,两个公

尚品网、每日优鲜、花礼网、优购网、美菜网这4家垂直零售电商平台用户获得的购买指数普遍在0.4-0.75期间,获“谨慎下单”购买评级。

本来生活、好乐买、E宠商城、易视眼镜、小米、1药网、可得眼镜等7家垂直零售电商平台多项指标普遍落后行业平均水平,用户满意度较低,所获购买指数均低于0.4,最终获“不建议下单”购买评级。垂直零售电商TOP15榜单中,网购鞋服主要问题为商品质量差、疑似售假、退换货难等。

以“小米”为典型代表的3C家电类电商,发货慢、售后服务等成为突出问题。其中小米商城的用户服务表现并不好,平台反馈率等均为“0”,获“不建议下单”购买评级。

两份榜单中,在处理平台售后问题上,多数平台售后服务差,客服在面对消费者投诉问题时,时常表现出不作为的态度。

对此,电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣建议,平台或商家不能单单为了收益而减少服务客户的“成本支出”,尤其是互联网企业,更是产品升级创新的重要“参照物”。电商平台应认识到客服后的重要性,加大对产品售后服务的投资力度。

市场风标 Shi chang feng biao

山东拟建失信企业信用修复机制

导报讯(记者 王伟)日前,山东省工商局起草了《山东省工商行政管理局关于建立严重违法失信企业信用修复机制的实施意见(征求意见稿)》,向社会公开征求意见,意见反馈截止时间为2018年10月25日。

被列入严重违法失信企业名单的企业有下列四种情形之一,企业主动纠正违法行为,且提出申请的,经审核无异议后,可移出严重违法失信企业名单。这四种情形包括,企业因未按照《企业信息公示暂行条例》第八条规定的期限公示年度报告被列入经营异常名录满3年内已公示了相关信息的;企业因公示企业信息隐瞒真实情况、弄虚作假被列入经营异常名录的,但在被列入经营异常名录满3年内已公示了更正后相关信息的。

山东将试点推广成品油快速检测



导报讯(记者 王伟)日前,山东省工商局下发通知,部署在全省探索推广流通领域成品油质量快速检测,各市将采取先试点、再全面推广的方式,逐步提高快速检测比例,到2019年争取占到全部成品油抽检任务的30%。推广快速检测是对原有监管方式的革新,在全国属于首创。

据了解,在对流通领域成品油质量进行抽检时,由检测机构利用快速检测车辆设备对油品重点指标进行检测,提高检测的时效性和灵活性。快速检测发现涉嫌不合格油品,将责令经营单位立即停止销售,及时通报当地经信、商务等成品油监管牵头部门,并及时进行立案调查,同时立即启动常规检测程序,依法判定涉嫌不合格油品质量。

70个年度重点在建项目 前3季完成投资140亿

导报讯(记者 刘勇)从山东省住房和城乡建设厅获悉,今年前3季度,山东全省在建经济运行继续保持稳中向好势头。全省房地产业、城市建设、村镇建设预计完成投资7922亿元,同比增长10.2%。

70个年度重点项目总投资290.2亿元,已完成投资140.2亿元。年度重点工作进展顺利,全省城镇棚户区开工70.56万套,开工率83.7%,基本建成率达到166.9%;农村危房改造建档立卡贫困户竣工率103.9%,4类重点对象任务竣工率108.6%;黑臭水体治理完成190条,超额完成41条;完成农村厕所改造144.7万户,完工率98%。

全省城市(县城)清洁取暖项目开工7742.3万平方米,完工率56.5%,农村地区开工54.03万户,完工率49.08%。

国网高青县供电公司:“秋收服务队”农忙时节保供电

导报讯(记者 刘勇 通讯员 战新江)近日,国网高青县供电公司组织秋收保电人员开展线路特巡,对位于田间的电杆,拉线加装警示标志,并向群众开展电力设施保护及安全用电宣传,确保秋收期间电网安全、可靠供电。

针对秋收期间农村临时用电较多的现象,该公司人员提前了解群众用电需求,随时接受用电咨询,解答用电疑问,并开辟绿色通道,简化临时用电办理流程,优先为秋收用电提供便捷服务。