

开启平替消费新风口 售后体验却频遭吐槽

1688 加码服务 要与年轻人“玩到一起”

本报记者 蒋永霞 文/图

“可以买贵的，也买得起贵的，但不能买贵的。”这是当下许多年轻人的消费观。基于这种更加务实的消费理念，不少年轻人开始涌向阿里巴巴旗下批发平台——1688。在1688上“挖宝”，年轻人更是主打真实分享，遇到好物不遗余力地种草，遭遇不好的服务也勇于吐槽。为了承接这波流量，1688一边在线下打造“穷开心之夜”，开设闪店，与年轻人打得火热；一边在线上升级服务忙着“填坑”，客服甚至主动追到小红书上进行售后服务。

工厂价引人“入坑”

年轻的创业者唐川与1688的初相识是经由朋友的推荐，“朋友说这个平台上的产品质量好，价格又低”。

最初，唐川在1688上选了几个性价比比较高的烤箱，用来摆摊。摆摊创业成功的唐川随后又开了一家甜品店。这时唐川已经成为了1688的忠实用户，他继续在1688平台购买店里需要的锅碗瓢盆、桌椅板凳、打包盒等。

像唐川这样着迷1688的大有人在。喜欢拼单的“学生党”，活跃在社交平台的带货博主、创业青年……到1688“挖宝”成为他们的生活日常，更多的平价好物、工厂平替成为他们的最爱。

不难发现，这次将1688推向流量高峰的是年轻人。一二线城市的95后和00后，包括大学生、年轻宝妈和新锐白领，他们正在

对1688重燃激情。与此同时，这些年轻人也是小红书的主要用户。

就这样，小红书成为了1688新的粉丝滋养池。据了解，在小红书上，目前有超过200万篇关于1688的推荐笔记，其中很大一部分是分享1688的“真香”源头好货。一些博主自发分享在1688挖宝的故事也让很多人种草。一时间，各种各样的1688种草群陆续出现在各大社交平台。

一个传统批发网站，怎么会突然受到年轻人的追捧？有业内人士表示，这一切或许源于当下年轻人消费观的变化。如今，越来越多的95后和00后开始践行“平替式、无溢价、质价比”的新消费理念和生活方式。而1688上“没有品牌溢价以及营销成本”的工厂好货，正在为年轻人追求平替消费创造更大的舞台。

服务体验遭吐槽

然而，在1688上“挖宝”的年轻人经历却并不相同。有人从60多万家源头工厂中挖出品牌代工工厂，找到货真价实的大牌平替；也有人一脚踩入“深坑”，从而终止在1688的寻宝之旅。

中国商报记者注意到，在社交平台上同样有不少关于1688的吐槽笔记，网友对于自己的“踩坑”有些气愤填膺，这一切很大程度上归结于1688的服务短板。20多年来，1688稳坐线上批发头把交椅，稳定的B端客户让商家不用过多考虑服务问题。如今，随着越来越多C端消费者的

涌入，使1688的服务体验短板日益凸显。

唐川就对记者吐槽，最近他在1688上买包装盒，但是他发现这些厂家只“卷”造型设计，不“卷”发货速度。“在1688下单购买的包装盒经常需要等好久才能送到。有一次就因为厂家发货太晚，包装盒都用完了还没到，把我急坏了。”

除了发货慢，1688商家客服的回应也很慢。在小红书平台，不少消费者表示，1688上的商家客服回应很慢，咨询一个问题有可能第二天才得到回复。“有一次我发现客服竟然是工厂老板自己，他无法做到实时在线，回复很慢，但确实很专业，了解商品的方方面面。”消费者小王讲述自己在1688的亲身经历时表示。

此外，就在其他电商平台恨不得推出AR购物体验场景时，1688平台的产品详情还停留在平面图片呈现。比如1688平台上销售的一件衬衫，商品详情就是一张图片，甚至没有常见的模特上身展示图。

更让人不满的是，有些商品还货不对板。有网友吐槽，在1688买衣服“踩坑”——商家商品详情明明写的是纯棉，拿到手发现材质介绍是聚酯纤维。更气的是，商品还没有运费险，退货只能自己承担运费。运费险一事最终让这名网友“破防”，她第一时间卸载了1688。

“原本对1688就不熟悉，买到不合心意的商品还没有运费险，谁敢在1688下单？”消费者的问题直击1688的痛点。



客服追到小红书

小红书上关于1688的笔记中，如果有一半是分享1688的真香好物，那么另一半就是在吐槽其服务体验差。对于当前存在的问题，1688已迅速做出回应。

中国商报记者注意到，1688客服出现在小红书有关1688的各类吐槽笔记评论区，他们主动追问事情缘由和订单号，进行售后处理。

主动解决问题的态度可能是1688服务转变的最好呈现。从去年开始，1688围绕消费者体验提供更好的服务。去年12月，1688

在“7天无理由退货”和发货、到货时效上进一步升级，推出退货包运费及“3日签收”服务。今年3月，1688全面推出一件包邮和退货免运费等服务。

关于平台上的商品质量问题，1688也加大投入严格把控。比如在产品面料信息展示真假方面，1688每年投入大量预算做抽检把关，并提升多项技术能力，通过平台AI大模型、大数据帮助买家验证材料、属性、成分的真实性。

为了贴近和留住年轻用户，老牌网站1688正焕发青春，想要与年轻人“玩到一起”。6月1日，1688在成都举办线下超级用户大

会，并联合视频弹幕网站B站推出“穷开心之夜”晚会。活动期间，还在现场开设了1688会员店的线下快闪店，让年轻用户真实感受1688工厂裸价的魅力。在线上，1688在App首页搭建了1688“穷开心之夜”主会场，推出全场“满100元减10元”优惠活动。“我们希望把它办成一场超级宠粉夜、一个源头平替好工厂好物的大秀场，一次年轻人消费理念的大碰撞。”1688相关业务人员表示。

面对年轻人越来越多地涌入1688，1688的商家与工厂都很兴奋。这些年轻人带来的新增量或将为他们今后带来新的生意转机。

股权转让通知书
本人刘春芳，身份证号：350126197603108143，在江苏宝前特拥有全部股份42.81%的股份...

股权转让通知书
陈映雪、王真普、制御鸿鑫领享投资合伙企业(有限合伙)已于2024年4月23日与王金勇(身份证号:330326****3810)签署《股权转让协议书》...

致歉声明
我公司未经您的同意，在“外婆谣”品牌下的“慧目”系列益生菌发酵蓝莓干外包装上及相关宣传物料中使用了您肖像和姓名进行商业销售宣传...

致歉声明
我公司在未经您同意的情况下，擅自使用您的肖像和姓名用于商业活动，侵犯了您的肖像权和姓名权。对此我们深表歉意！

中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司关于哈尔滨福克新技术开发有限公司债权项目处置公告
中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司拟对哈尔滨福克新技术开发有限公司债权项目进行处置。截至2024年4月30日，该债权总额为33820515.87元...

拍卖公告
本公司定于2024年6月25日上午9:00在余姚市南雷路270号(即下标标的:1.位于余姚市阳明街道龙山小居委(总塘路103号山脚旁)的房屋租赁权...

杭州鑫藉科技有限公司债权转让通知暨债务催收公告
根据杭州鑫藉科技有限公司(以下简称“鑫藉科技”)与浙江新德资产管理有限公司(以下简称“新德资产”)签订的《债权转让协议》...

杭州鼎泰投资合伙企业(有限合伙)资产处置公告
杭州鼎泰投资合伙企业(有限合伙)(以下简称“杭州鼎泰”)系以(债权转让)方式受让取得杭州鼎泰享有的债权资产进行公开处置，予以公告。

致歉声明
致外婆谣(德州)食品有限公司、德州山宝饮料有限公司、德连传媒(北京)有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

广西南宁新百年企业咨询有限公司、柳州国俊企业管理有限责任公司 债权转让暨债务催收公告
广西南宁新百年企业咨询有限公司于2024年5月27日与柳州国俊企业管理有限责任公司签订《债权转让协议》...

华融侨资产运营管理有限公司 资产处置公告
华融侨资产运营管理有限公司(以下简称“华融侨”)因业务需要，现拟将名下位于南宁市青秀区金湖路12号“罗浮里”房产(产权证号:3030.56平方米)进行公开处置，予以公告。

致歉声明
2024年张静女士在深圳市龙岗区松柏云里医院就诊并进行手术治疗，双方因诊疗费用发生纠纷。经双方友好协商，现已达成和解协议，特此公告。

河北沙河农村商业银行股份有限公司与北京盈科创业企业管理咨询有限公司 债权转让暨债务催收公告
根据河北沙河农村商业银行股份有限公司与北京盈科创业企业管理咨询有限公司达成的债权转让安排，河北沙河农村商业银行股份有限公司将依法公开处置其持有的债权资产...

致歉声明
致上海海瑞实业发展有限公司、上海海瑞实业发展有限公司、上海海瑞实业发展有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

中国东方资产管理股份有限公司上海市分公司与台州市资产管理有限公司 债权转让暨债务催收公告
根据中国东方资产管理股份有限公司上海市分公司与台州市资产管理有限公司于2024年6月签署的《债权转让协议》，中国东方资产管理股份有限公司上海市分公司已将其依法享有的对如下公告清单中所列借款人及其担保人的债权及担保合同项下的全部权利，依法转让给台州市资产管理有限公司...

中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司关于哈尔滨民和经贸有限公司等3户债权资产包处置公告
中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司拟对哈尔滨民和经贸有限公司等3户的债权资产包进行处置。截至2024年4月30日，该资产包债权总额为3,000.00元...

股权转让通知
湖南融众汽车销售有限公司、长沙动力汽车贸易有限公司对您的债权，已经通过湖南省长沙市中级人民法院依法判决。案号为(2023)湘02民初1342号。请相关债权人尽快联系长沙动力汽车贸易有限公司处理相关事宜。

致歉声明
致合泰高压开关有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

致歉声明
致商智景元与杨志辉债权转让暨债务催收公告。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司 资产处置公告
中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司(以下简称“中国信达安徽分公司”)拟对安徽省金源投资有限公司(以下简称“金源投资”)的债权项目进行处置。截至2024年5月29日，标的资产债权合计1,172.39万元...

中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司关于哈尔滨民和经贸有限公司等3户债权资产包处置公告
中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司拟对哈尔滨民和经贸有限公司等3户的债权资产包进行处置。截至2024年4月30日，该资产包债权总额为3,000.00元...

致歉声明
致合泰高压开关有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

致歉声明
致商智景元与杨志辉债权转让暨债务催收公告。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

致歉声明
致合泰高压开关有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司 资产处置公告
中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司(以下简称“中国信达安徽分公司”)拟对安徽省金源投资有限公司(以下简称“金源投资”)的债权项目进行处置。截至2024年5月29日，标的资产债权合计1,172.39万元...

中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司关于哈尔滨民和经贸有限公司等3户债权资产包处置公告
中国信达资产管理股份有限公司黑龙江分公司拟对哈尔滨民和经贸有限公司等3户的债权资产包进行处置。截至2024年4月30日，该资产包债权总额为3,000.00元...

致歉声明
致合泰高压开关有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

致歉声明
致商智景元与杨志辉债权转让暨债务催收公告。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

致歉声明
致合泰高压开关有限公司。关于在未经您同意的情况下使用您肖像和姓名的事宜，我们深表歉意。

中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司 资产处置公告
中国信达资产管理股份有限公司安徽省分公司(以下简称“中国信达安徽分公司”)拟对安徽省金源投资有限公司(以下简称“金源投资”)的债权项目进行处置。截至2024年5月29日，标的资产债权合计1,172.39万元...