

# 成交增长、服务优化、消费升级 细数今年「双十一」亮点

本报记者 王珂 罗珊珊



## 核心阅读

“双11”成交数据持续增长的背后，是众多商家不断优化服务、提升消费体验的努力。

随着供给侧不断优化，“双11”将有利于进一步激发消费潜力，更好发挥消费在加快构建新发展格局中的作用。

每年的“双11”，都会成为人们重点关注的话题。今年，各大平台的“双11”成交数据，依然保持了增长的势头。“双11”成交再创新高，在推动消费提质扩容的同时，也从一个侧面再次印证了中国消费市场的巨大潜力。

## 成交火热，交易额再创新高

截至11月11日23时59分，京东“双11”累计下单金额突破3491亿元，超过去年同期。11月10日20时，在京东平台，家电成交额5分钟破20亿元，娱乐电视、分区洗衣机、新风空调、洗地机同比增长均超5倍，高端笔记本电脑成交额同比增长260%，婴幼儿食用油和调味品成交额同比增长了30倍。

截至11月11日24时，天猫“双11”总交易额达5403亿元。在天猫，一批中小品牌销量实现跨越式增长。11月1日0时起，至11月11日23时，已有698个去年成交额过百万元的中小品牌，今年销售额突破千万元。

在苏宁易购平台，线上线下消费融合趋势显著。11日0时至12时，到店体验人次同比提升122%。在全国范围内，包括苏宁易购北京联想桥店和北京慈云寺店在内的多家门店，11日0时至10时的销售额已突破1000万元，12小时苏宁易购北京区域的销售额破亿元。

商务部中国国际电子商务中心宏观消费首席专家李政波表示，“双11”不仅展现出我国消费市场的巨大潜力，也将进一步提振消费信心。以“双11”为代表的促销活动，已经成为很多消费者认可和接受的重要购物节点，有助于进一步激活消费市场活力，促进消

费市场升级。

在今年“双11”促销中，农产品上行成为一个亮点。电商平台发挥流量优势，畅通农产品上行通道，促进农民增收，助力乡村振兴。在淘宝特价版上，产地直供模式的甘肃苹果受到消费者的广泛喜爱，一上线就被一抢而空。在京东平台，生鲜产品霸王蟹实现销量同比增长600倍，贵州修文猕猴桃产业带的总销量同比增长10倍。

实体零售门店也在试水新零售中迎来新增长。今年“双11”，银泰百货上线微信小程序，与线下门店共同提供更便利的消费服务。同时，全国的银泰百货门店提供专柜包邮发货服务，让消费者可以更轻松地完成购物，10月20日至11月10日，快递单量同比增长44%。

## 服务优化，下单购物更从容

“怎么会这么快！”11月10日20时刚过，京东快递员就将一箱猕猴桃送抵陕西渭南市消费者陶先生手中。这件商品是京东陕西武功县智能供应链中心试运营以来的第100万单。

李政波认为，经过多年的发展，消费者在“双11”购买下单的习惯也在发生变化。比如，选购时间变长、更加注重商品品质、消费心态更加理性、更加关注配送体验等。这些变化，一方面可以释放新的消费需求，同

时也对平台提出了更高要求。品牌商家和物流企业需要更好地应对订单峰值，用持续平稳的优质服务增加消费者关注度和品牌黏性。

今年“双11”，苏宁易购物流整体履约率达99.8%，家装发货量实现同比增长3倍，一次送装完成率提升到98.7%。

除了配送，消费者还关心商品退换服务。今年“双11”，唯品会平台一方面通过与品牌加强供应链合作，保证商品优质好价，同时继续坚持“满88顺丰包邮”“7天无理由退换货”“面对面退换货”等服务举措，进一步提升购物体验。

今年“双11”，“先享后付”的消费模式也受到不少消费者的青睐。消费者只用付首付就可以消费现货商品，并在规定时间内分期付款。今年“双11”，乐信旗下的先享后付平台联合线上线下数百个品牌为用户提供服务，覆盖手机、电脑、服饰、日用百货等品类。促销活动开售仅2小时，线上订单量就比平常增长了10倍。

## 持续升级，品牌品质成关键

作为观察中国消费市场的一个重要窗口，“双11”的成交数据也能看出中国消费市场升级的趋势。

“在天猫平台，德州扒鸡销售额已经是去年的近4倍，旗下新品牌‘鲁小吉’的奥尔良鸡腿、自热鸡煲等新品也受到很多消费者的喜爱。”山东德州扒鸡股份有限公司执行总经理崔宸说。

今年“双11”，更多老字号开始尝试用新的方式跟消费者互动，取得了不错的销售成绩。今年，共有184个老字号在淘宝直播间跟消费者见面。截至11月11日8时，220家老字号品牌在天猫“双11”销售额同比增长超100%，其中包括金徽、桂花庄、白水杜康等多家中西部地区的老字号，回力等品牌的销售额更是突破了1亿元。

健康消费成为“双11”的热点之一。在京东健康平台，“双11”开场1分钟，一款鱼跃制氧机的销售额就突破百万元；开场5分钟，京东大药房成交额同比增长超100%；开场10分钟，虫草、枸杞、花胶等产品成为增速最快的3个滋补品类。

在苏宁易购平台，中高端家电受消费者热捧。成套家电的销售同比提升46%，更符合绿色低碳理念的节能低耗家电产品（新一级能效空调、节能冰箱）销量增长39%，带有健康洗烘功能的洗烘一体机销量增长28%。

今年“双11”，服务消费也是一个关键词，家政、汽车保养、体检、家装等服务受到消费者关注。途虎养车平台的数据显示，“双11”期间，轮胎、机油、车品销售额同比增长近20%，保养订单同比增长近40%。

中国社会科学院财经战略研究院研究员李勇坚认为，线上线下深度融合，让“双11”呈现出新的特点。一方面，线上平台利用人工智能等新技术，进一步优化了购物体验；另一方面，线下购物也在积极转型，与体验、娱乐、社交等元素日益交互，为消费者提供更多的便利。供给侧不断优化的“双11”，将有利于激发更大的消费潜力，更好发挥消费在加快构建新发展格局中的作用。

图①：11月10日，在安徽合肥的短视频直播基地，主播正在推广中国传统香云纱服装。袁兵摄（影像中国）

图②：11月2日，在西藏日喀则，京东物流为用户送货。刘畅摄（影像中国）

图③：11月10日，重庆一名大学生收到菜鸟无人车的快递。罗斌摄（影像中国）

# 农民唱主角 各方聚合力

李蕊

## 微经济

从几株果苗发展到支柱产业，向阳村成长的背后，是农民唱主角和各方聚合力的结果。我们期待更多资源向农村集聚，为乡村振兴和共同富裕搭好台、铺好路。

村里已经有上千个西红柿大棚，租金还连年上涨；还没封顶的大棚就有村民排队抢交租金……笔者近日在山东省平度市崔家集镇向阳村调研时，看到了如此的景象。

再一问，就在十几年前，这里还是一片发展滞后的土地。2008年，村里几个人决定试种西红柿。几年时间，当地西红柿成了畅销货。2016年，村里争取到一笔扶持资金，统筹周边经济薄弱村抱团发展。很快，当地西红柿产业越做越大，已经吸引数十家企业、上千人前来投资、创业。

回到当初村里的热闹场景，这里的大棚为什么抢手？因为西红柿已成为经过市场验证的致富果，这种前人开路有冲劲、后人紧跟有干劲的发展状态，正是眼下乡村振兴内生动力不断激活的真实写照。

身处农业生产经营一线，农民是乡村振兴的主角。此外，在向阳村火热的生产实践过程中，我们还看到种种外界力量，成为助力探索的重要支撑。

农民唱主角，所以要充分调动他们的主观能动性。对于当地政府而言，通过鼓励敢闯敢试，让干事创业成为一种潮流。良好的发展氛围拓宽了向阳村群众发展的思路，也鼓足了他们探索的干劲。

农民唱主角，同样需要各方形成合力。对于向阳村而言，无论是起步发展所需的扶持资金，还是高质量发展依赖的技术、人才，都是恰当时机的有效助力。各方力量有效整合，主角力量自然更强。

农民唱主角，还要强化龙头带动作用，推动共同富裕。借助自身良好的发展基础，向阳村不断延长产业链，为周边区域提供了抱团发展的渠道。随着规模效应的不断增强，越来越多农民增收致富。

从几株果苗发展到支柱产业，向阳村成长的背后，是农民唱主角和各方聚合力的结果。在有效市场与有为政府持续更好结合的背景下，我们期待更多资源向农村集聚，为乡村振兴和共同富裕搭好台、铺好路。

## 上线预警监测系统

### 沈阳实行企业信用风险分级监管

本报沈阳11月11日电（记者胡婧怡）沈阳市近日正式上线企业信用风险分级分类预警监测系统，运用大数据和“互联网+”等信息手段，实现“一企一策”“一品一策”差异化精准监管，提升市场监管的科学性和有效性。

沈阳市企业信用风险分级分类预警监测系统在归集各级各类企业监管数据基础上，构建了信用风险三级指标体系和分类等级评定标准，可对全市企业信用风险进行精准识别和自动分类，动态确定监管重点、监管措施和抽查比例频次等。该系统还实现了企业信用风险预警监测，可及时发现苗头性、区域性、行业性风险，研判影响沈阳企业信用的主要风险以及高风险的主要原因，实现动态信用风险管理，合理有效配置监管资源，进一步提升市场监管效能。

目前，沈阳市企业信用风险分级分类预警监测系统已录入全市全部32万余户企业信用数据，预警监测13个区、县（市）的19个行业门类，形成了横向涵盖21个部门、38个领域的多维度分布式企业信用“数据档案”。

## 西南油气田今年天然气产量破300亿立方米

本报成都11月11日电（记者王明峰）“300.16亿！超300亿立方米了！”11日，中国石油西南油气田公司传来好消息——截至当日16时，中国2021年天然气产量突破300亿立方米大关，比去年同期增加30亿立方米。这一成绩的实现，比去年提前了33天。

11月10日，西南油气田天然气日工业产量达到1.08亿立方米，较去年同期增加1283万立方米。“十四五”开局之年，西南油气田吹响提速上产、提质增效的集结号，全年天然气产量有望突破353亿立方米。

## 带动当地消纳能力提升185万千瓦 新能源分布式调相机落地青海

本报西宁11月11日电（记者刘雨瑞）11台新能源分布式调相机近日在青海省海南藏族自治州千万千瓦级新能源基地投用，可带动当地新能源消纳能力提升185万千瓦。分布式调相机具有故障瞬间电压支撑能力强、暂态响应速度快等优点，可作为电力系统电源侧的稳定器，未来将是高比例新能源电力系统的重要组成部分。

按照建设方案，2021年年底，21台分布式调相机将全部投产。

本版责编：沈寅 白之羽 林子夜  
版式设计：张芳曼

## 昆明五华区创新工作模式，更好服务市场主体和群众 政务延时服务 便民更有温度

本报记者 叶传增

了。还有些群众像郭树能一样，上班时没空办事，到了下班时，政府部门也下班了。

既然线下“火爆”，为什么不在线上平台办理呢？五华区政务服务管理局副局长刘文娟解释，虽然开通了网上政务服务大厅，但还是有部分群众习惯来现场办事，尤其是中老年群体。“现场办理有工作人员及时指导，不容易出错，遇上急事也能快些解决。”

在调研了解区内企业群众的实际需求后，今年年初起，五华区推出了“周三夜市”及“周六晨办”新模式，开通政务服务延时办理。虽然每周只有两次，却满足了工作时间不能来现场的群众的办事需求，让群众腾出更多时间和精力专注自身发展。

此外，新举措还在一定程度上分散了办事大厅正常工作时间的流量和业务量，引导群

办理变更经营地址、增加经营范围两项业务，自己关心的申请融资担保问题也得到了解答……“没想到过了下班时间还能办理，加上排队，总共花了不到20分钟！”在云南省昆明市五华区政务服务中心，趁着延时服务时段来办业务的市民郭树能，连连为工作人员点赞。

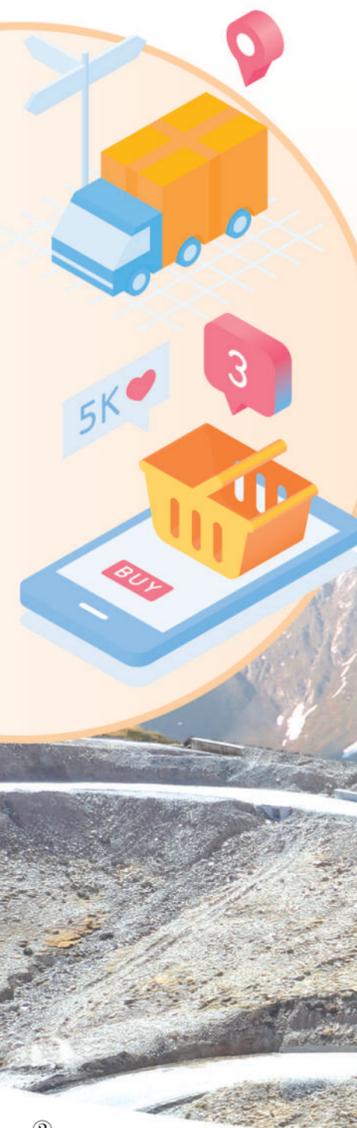
原来，郭树能的公司最近忙着搬家，还没顾不上办理经营地址变更等工商手续。听说五华区政务服务中心开通了延时服务，除了正常工作时间，每周三17时到21时和每周六9时到12时也能办理业务，他便带齐材料过来一试。

五华区地处昆明市主城区，2019年以来年均增加企业8000户，政务服务需求量大。白天的办事大厅常常有不少人，很多群众下午来排了号，但轮到办理时已经接近下班

众错峰办事，在总体上提高了办事效率。实行以来，截至今年10月已办理各项业务2290件，得到了企业和群众的点赞。

延时服务方便了市场主体和群众，对政府部门来说却不轻松。据了解，延时服务涉及全区33个部门的776个服务事项，涉及高频次即时办理事项受理的五华区市场监管局等部门，除窗口人员轮流值班外，还要安排人员在本部门的后台系统值守。

刘文娟介绍，为了体现对一线工作人员的关怀，政务服务中心为参与延时服务的工作人员免费提供晚餐。同时，鼓励各窗口单位为一线员工合理调休。“只有让服务者和被服务者双双满意，延时服务才能保持活力，为市场主体和群众持续提供规范、便利、高效的政务服务。”



②



③