

二手交易在电商平台中的研究与思考

孟亭玉 罗雪 房国新 侯乔毅 袁梦欣 张雨

(郑州科技学院2017级财经学院财务管理专业 河南 郑州 450000)

[摘要]近年来,互联网时代的逐渐成熟和完善,以及“共享经济”“循环利用”等绿色消费理念逐渐盛行,买二手、用二手被越来越多的消费者所接受,带动了二手电商平台的繁荣。本文主要通过了解二手电商平台,研究二手电商平台的发展现状,分析二手电商平台在交易环境、交易模式和交易环节上存在的问题,并据此提出合理性建议,以促进二手电商平台的健康发展。

[关键词]二手交易;电子商务;交易平台

1. 二手电商平台发展背景分析

1.1 社会经济高速发展,人们生活水平日益提高的今天,伴随着电子商务的兴起与发展,人们的购买能力越来越强,积攒的闲置物品越来越多。二手商品作为现有的闲置物品或者非新品,影响着人们的进一步消费。而二手交易平台正好成为闲置物品的一个“好出路”,通过二手交易平台实现物品剩余价值的再利用,也因此,二手交易平台的成立有很大的意义,具有很大的发展潜力。

1.2 我国人均能源资源拥有量大约仅为世界平均水平的51%,绿色、环保、节约已经成为社会发展不容忽视的一大趋势。在这一背景下,人们的消费观念也在不断发生改变。购买高性价比的二手物品既能满足人们日常生活需要,又可以促进可利用资源的循环利用、减少浪费,成为人们的一种消费选择。而二手交易平台的诞生,可以让有消费需要的人获得满意的二手商品。

1.3 信息技术的发展使得二手商品交易信息的获取方式更加便利,移动支付与快递速运为线上二手交易提供了保障。二手电商平台在一定程度上解决了交易信息不对称问题,为二手交易打掉了时空隔阂,因而得以快速兴起。

2. 二手电商平台的发展现状

2.1 从传统零售到综合电商,从传统电商又到垂直电商、社交电商、新零售、社区团购,消费时代同样经历了巨变。“二手货”不再是个贬义词,而是日常消费的可选项。从2011年国内二手电商平台开始萌芽起,这一市场就一直保持高速增长。闲置物品交易平台成为备受关注的蓝海市场。

2.2 二手电商平台的模式与商品品类和发展方向之间存在着千丝万缕的关系。目前的二手电商平台主要以C2C和C2B2C两个模式为主。C2C模式多是与综合品类互相绑定,再进行精细化运营提高交易转化率;而C2B2C模式则从垂直品类入手,建成壁垒后再横向扩张品类。

2.3 和任何一个拥有巨大市场潜力的领域一样,二手领域也是巨头林立。国内的二手市场基本上是闲鱼、转转、拍拍三足鼎立。在《2018年度中国二手电商发展报告》中的数据 displays,三者二手电商领域中的渗透率分别达到了70.7%、20.38%和6.37%。

3. 二手电商平台发展面临的主要问题

3.1 交易信息不对称是二手电商平台典型的消费问题。二手平台上的卖家大多属于个人出售商品,价格定价也是自由裁定,为了获取更大的收益,部分卖家虚报高价、售假、贩假、以次充好、以旧充新等事件频发。尽管一些平台提供检测评估服务,但还是有很多买家暗自吃亏,对平台产生信任危机。

3.2 平台审核管理机制较为松散,交易规则不清晰。不管是对于买家还是卖家,平台大都没有有效的在交易全程中提供商品的质量保证,使交易过程中容易引起纠纷,不能给双方用户提供良好的交易体验。

3.3 二手电商平台交易物流成本较高。闲置物品买卖相对于新品价格低很多,但对个人用户来说货量少,因此与快递物流之间毫无议价可能,物流价格相对高。在买家与卖家沟通过程中多会因为快递问题不好解决而终止交易。

3.4 消费维权困难,平台售后服务不全面。基于很多二手商

品不支持无理由退货,在交易支付完成后,很多用户遇到问题平台有权不予受理争议申请,从而导致不少用户遭遇维权困境。

4. 二手电商平台发展的对策分析

4.1 打造完整的二手交易平台,提供认证系统,维护交易环境。可以利用平台丰富的后台辅助功能,提供认证卖家专有的曝光渠道和权利,并引导用户使用。鼓励、吸引职业卖家进行认证的同时,树立卖家的好口碑。具体方法可以:①信息不全限制发布闲置权限/次数;②完善评价内容;③奢侈品、数码电子产品、潮服潮鞋类产品与第三方鉴定服务商合作;④同一款商品仅可发布一件,多次发布后续不予通过。

4.2 搭建反作弊系统和“小法庭”记录系统。通过反作弊系统对所有用户的所有操作进行判断,将用户进行角色分类,增加标签,根据交易角色侧重性快速地查看对方作为卖家或者买家的口碑情况;而“小法庭”记录系统可以适当反应用户的纠纷情况,包括时间、角色、“小法庭”审判结果和纠纷商品,较大概率地说明该用户对二手商品要求更高或者该用户出售的商品有问题。

4.3 物流运费一定程度上影响了平台二手商品价格,从而影响用户的购买率。大多数情况下,转手情况因人而异。虽然二手电商平台不能决定二手商品的定价,但可以通过增加历史交易信息的价格查询和设置参与邮费补贴的机会来解决物流运费的问题。增加历史成交价格查询后,用户就可以查询商品的真实价格,可供参考性比较强,定价更为准确;设置邮费补贴的机会一方面可以激发用户在平台的活跃度,另一方面也避免了用户交易过程中不必要的纠纷,打造完整的交易闭环。

4.4 用户维权周期漫长,给消费者用户带来诸多不确定性,归根结底还是平台缺少监管。提高卖家的准入门槛是首要的,对用户卖家的资质进行严格审核,而交易双方的身份,也应进行实名认证;同时,平台也应当加大对商品的检查力度,保证商品货真价实,对有售假行为的二手卖家,加强对其惩罚机制,对平台内经营者侵害消费者合法权益行为采取必要措施,维护消费者的合法权益。

5. 结论

二手商品具有的剩余价值是二手交易的核心驱动力。结合电商交易的日益成熟,二手电商也在不断探索业务与盈利模式,努力完善二手交易生态环境。相信二手电商平台有助于促进低碳社会建设与发展的同时,可以为经济的发展探索出更多新的理念与意义。当然不可否认的是,二手电商平台的许多地方还不完善,运营管理机制还不健全,还需要更多人的参与与实践,以促进行业发展的不断成熟。

基金:郑州科技学院大学生创新创业训练项目:互联网+淘书林绿色置换平台,项目编号:DCZ201927。

作者简介:

孟亭玉,女,1998年生,财务管理学士,主要研究方向为财务管理

指导老师:房国新,男,1979年,硕士,讲师,研究方向:工商管理