

网络消费

网络调查:
“双11”买贵了怎么办

□ 丁宁

“双11”刚刚结束,揭露各种虚假打折的新闻就接踵而至。那么,“双11”买贵了怎么办?不妨看看本文的一些建议。

收货前“价格保护”:需要自行申请

所谓“价格保护”,其实就是在消费者下单之后未收货之前,如果商品在这一期间出现降价,电商所提供的补偿差价服务,这也是一种针对“双11”虚假打折非常有效的特色服务。尤其是那些价格“一天一变”的商品,以及价格经常大幅下调的商品,最好选择提供“价格保护”服务的电商。这样一来,即便所购买的商品因“双11”快递爆仓或冬季雨雪天气在途中耽误很多天,也都可以申请“价格保护”来退还购买产品降价之后的差价。

除此之外,“价格保护”服务还会因支付形式不同而有所区别。如果选择货到付款,那么订单付款签收之前都可以申请价格保护,并且是“在用户收货时直接扣减相应的货款”,相当于直接以现金形式退还差价。如果选择在线支付也就是先款后货,那么差价就只能以积分形式退还。并且这个积分必须是下次消费时才能使用,显然不如现金形式来得更加从容。

目前来看,包括京东商城、易迅网、苏宁易购、国美在线、当当网在内的大多数主流电商,均支持“价格保护”服务,但却普遍需消费者自行申请才行。所以“双11”期间购买上述电商的“自营商品”,就不需要担心虚假打折问题,买贵也能退差价。

30天价保无忧:主要针对家电产品

如果说“价格保护”服务只是保证消费者在收货前不会买贵,那么“30天价保无忧”则是更具人性化的贴心服务。实际上,早在2013年10月,京东商城就正式启动了家电产品的30天价保无忧服务,该服务不但承诺30天只退不换和180天只换不修,而且还承诺30天内降价就赔差价的服务。凡下单时带有“30天价保无忧、只退不换、180天只换不修”的家电商品,均可享受该服务。

目前来看,提供30天价保无忧的电商主要有京东商城和易迅网,服务细则几乎一模一样。除价保无忧之外,易迅网还有一个“贵就赔”服务。根据“贵就赔”规则,消费者在易迅网下单购买的商品出库后,如发现所购商品的实际购买价格高于京东相同商品售价,用户即可申请易迅“贵就赔”服务。差价将以积分方式返还至用户的易迅积分账户(1元=10积分)。除此之外,“贵就赔”服务必须在商品已出库24小时内申请,过期无效。

电商第三方:需要与店铺客服约定

现如今,为减少经营风险并有效增加利润,很多电商都与第三方卖家签约入驻电商平台。以京东商城为例,不少第三方卖家甚至已开始使用京东自有的物流体系,可见其服务已越来越好。不过需要注意的是,虽然很多第三方卖家采用与电商自营相同的物流,但所有第三方卖家均不提供“价格保护”服务和“30天价保无忧”。

如果消费者担心买贵了,首先应该查看第三方卖家是否有类似“绝不再降价”承诺。除此之外,还可通过各电商的聊天软件,与第三方店铺的客服人员进行文字约定。需要特别说明的是,消费者一定要保留聊天记录,一旦日后发生纠纷,便可凭借聊天记录进行投诉。只要拨打电商的官方400电话,并提供相关证据,即可很轻松地获得差价赔偿。

天猫商城:同样要与店铺客服约定

虽然天猫商城一直宣称自己是B2C,但其本质仍然是C2C,所以其服务与很多电商入驻的第三方卖家相同,根本就没有所谓的价格保护。如果消费者担心买贵了,同样要与店铺客服约定。在发生纠纷时才能凭借聊天记录进行投诉,从而获得差价赔偿。就目前来看,由于天猫商城在发生纠纷时,还会特别留有很长时间的“冷静期”,让买卖双方利用这个“冷静期”来自行解决纠纷。因此,一旦遇到不厚道的天猫店铺,遭遇虚假打折之后,就要浪费很长时间进行维权,不如常规电商的拨打400电话来得直截了当。

另外,需要注意的是,即便消费者在购买前与天猫店铺客服进行详尽的文字约定,但真正的“保价期”却普遍只有25天(10天的商品运输确认期再加上15天的交易完成投诉期),“双11”期间也最多只有30天(商品运输确认期延长为15天)。因此,一旦确认收货并发现买贵了,就必须在15天之内发起投诉。否则,无论是点击“申请售后”还是点击“投诉卖家”,均被提示“很遗憾”。其中,申请售后入口已关闭的原因是“您已错过了申请售后的时间段(交易完成15天内),换货或维修建议您和卖家协商。”

贵就赔300元:国美在线盯准京东

由于天猫商城并不是纯粹的B2C,所以国美在线与易迅网相同,都将京东商城作为首要竞争对象。以今年“双11”为例,国美在线就推出了“真战11.11——比价京东、贵就赔300”的活动。在2014年10月23日11:00至2014年11月12日24:00,消费者购买商品后如果发现比京东同款同型号贵,便可发私信:“订单号+国美在线链接+价格+京东同款同型号链接+价格+国美在线账户名”至国美在线的官方微博。值得注意的是,同一天、同时段、同区域进行对比,双方任意一方缺货、预售、团购、秒杀、无货、下架等原因则并不参与活动。其他符合规则的参与用户将获得每款商品300元的现金券赔付,最终结果将在活动结束后15个工作日内陆续公布。

e流行

腾讯WE大会探秘:技术改变生活

□ 本报记者 王莹

“未来的变化将比过去任何一个时代都要快。”在腾讯工作14年的网大为最近有了新头衔——腾讯首席探索官,而他晋升后首次亮相,就是在全球各地12位顶尖科学家面前探讨未来。

近日,2014腾讯WE大会召开,来自全球各地的12位顶尖科学家、互联网思想家和技术专家汇聚,给出人类未来五大发展趋势:太空旅行、脑机接口、人工智能、基因科技、智能交互。

网大为直言,未来是很难想象的,因为我们想象未来时往往过于关注当下。“但未来肯定会发生变化!”他指出,互联网推动系统各部分间的沟通,社会组织之间合作将更加便利,人们获取知识的成本也将更加低廉,这些将促使不同领域之间跨界融合。

给生活意想不到的变化

“或许在2016年你就可以来一次太空旅行。”World View公司联合创始人兼首席执行官Jane Poynter在WE大会上展示了她的太空旅行计划。他介绍,公司正在开发适用于普通大众的低成本太空体验旅行,乘客只需花费75000美元就可以搭乘航天舱,在距离地球30公里的太空边缘遨游,首航预计在2016年升空。

太空游原本不属于平民的旅行。据媒体报道,全球开发太空旅游的领头羊之一——维尔京银河航天公司发射“太空船二号”,每人的票价为20至25万美元。值得一提的是,World View公司所提供的技术,与其他商业太空旅行所采用的火箭运载技术有所不同,使用热气球代替昂贵的航天器材。

太空旅行眼下或许有些梦幻。麻省理工学院媒体实验室博士Daniel Leithinger研发的inFORM(可触摸的界面系统)技术从物理层面改变渲染3D内容,通过屏幕就可以移动真实世界的物体。

根据展示,通过inFORM技术可以与千里之外同样坐在电脑前的人握手,玩传球游戏,甚至自如地挪



等科技能力的艺术家、设计师们。

国内科技公司的未来

由于环境的不断变化,目前新技术、新产品从研发走向市场的时间再度缩短。网大为指出,互联网大战也使得很多技术不再限于实验室,而是更多地走向创业市场。

分析人士指出,今年以来,很多掌握前沿科技的小公司迅速崛起变成十亿美元以上的大公司,这些公司的核心是掌握了科学技术,然后将技术迅速产品化。

不过,上述人士也指出,在新兴技术领域,主要还是海外公司处于引导地位,相比国外技术的革新,在互联网领域,中国的公司主要在于模式方面的创新,缺乏技术驱动。未来在全球技术竞争、跨界融合过程中并不占优势。

网大为认为,巨大的人口红利和互联网技术发展将使得中国诞生一批全球性大公司,不同于韩国的三星,中国科技公司规模大、基数大,因此企业做大之后,可能会成为另一类型的大规模高科技公司。

关于用技术改变未来,腾讯早已开始行动。2014WE大会的演讲嘉宾、太空旅游公司World View创始人Jane Poynter告诉记者,该公司其中一个合作者就是来自腾讯。Jane Poynter表示:“网大为认识我们团队中的一名太空飞行员,他们交流过技术方面内容后,双方都感到非常有兴趣,然后就开始合作了。”

分析人士指出,计算机技术和硬件的融合将使得机器人产业蓬勃发展。据悉,谷歌收购了包括Boston Dynamic在内的一批优秀机器人企业,近期将公布相关产品的进展。此外,MIT媒体实验室正在研制第一款社会化的家用机器人。

网大为表示:“在这一过程中,腾讯扮演的角色并不是孵化器,腾讯对用户方面的了解可以与对方技术进行深度对接。新的公司在某一方面拥有强大技术,而腾讯在用户方面的经验可以与之分享。双方开发协作,这比单纯的孵化意义更大。”

在产品层面,王煜全认为,未来将会迅速迎来一个科学与艺术、设计的深度结合,进而生成大量个性化高科技艺术品、艺术化个性化科技产品。在这个时代中,最有价值的是具有强大艺术和创新设计能力的工程师们,或者具有电子工程、算法实现

动他面前的水果。这项研究也是对触摸屏的颠覆,未来使用平板或电脑,双手感受到的不再是“冷冰冰”的屏幕,而是实实在在的物品。

Daniel Leithinger表示:“这项研究是通过改变物体形状,使计算机带来的将不单是一种图片照片或者视频,它应该带来一个可触摸的物理性东西。”

对于未来的想象,Lumenous公司联合创始人兼CEO Rajinder Sodhi更“疯狂”,他参与研发的AIREAL新兴空气触觉交互技术或许能解开这个谜团,这种技术让使用者不用穿戴任何装置就能感受到虚拟物品,并体验到动态变化的物品质感。

试想,你在和朋友通话过程中对着手机屏幕击一下掌,就能感知到对方手掌的力量和温度。

跨界融合是趋势

网大为指出,由于技术的飞速发

展与融合,将使得世界变得更加复杂,未来也将更加难以预测。他指出,未来的变化将比过去任何一个时代都要快。

沟通是技术提速的重要原因。网大为指出,互联网技术发展推动系统各部分间的沟通,科学技术的发现与创业有了紧密联系,消费者接受新技术的速度也在加快。

海银资本创始合伙人王煜全也在会后发文指出,互联网消除了信息不对称,打破了地域界限,使得信用更显性化,朋友关系可以被用于传播。电子商务、社交应用、大型网游等都是技术普及后的成功应用。

智能手机的出现使得互联网向无线端迁移,进而驱使硬件小型化和功能提升,为物联网、可穿戴设备、环境智能、扩展现实、虚拟现实等创造了条件。分析人士指出:“未来几年,越来越多的眼花缭乱电子产品将涌

入我们的生活。”

互联新视界

人工智能起步 图灵机器人搭平台输出“智慧”

□ 本报实习记者 马爽

专家张栋表示。

就像人类具备独立意识及主动思考能力需要依托于高度智慧的大脑一样,机器独立意识及思考能力的产生,也需要这样一颗“智慧大脑”。与人类相同的是,通过技术手段,机器也可以模拟人类的思维方式,通过对大量数据的分析和培训,形成自己的认知体系,并在与人类对话的过程中不断完善与提高自己的认知能力,从而不断缩小与人类思维之间的差距,以至于意识产生。

9月中旬,IBM推出最新大数据服务Watson Analytics(沃森分析),

这是一种认知技术,处理信息的方式与人类更加相似,它可以理解自然语言,基于证据产生各种假设,并且持续不断地学习。IBM全球副总裁王阳表示,除了帮助企业进行数据分析和获取,Watson还可以为人类做更多有意

义的事情,比如通过Watson的自主学习为医疗领域从业者提供更加准确和个性化的诊断和治疗方案。

此外,百度凭借在搜索领域的多年沉淀,发现搜索引擎通过不断学习可以具备一定智商,而且智商会越来越高。利用搜索引擎公司在研发人工智能方面的天然优势,百度已开发出小度机器人等人工智能领域的产品,并成立深度学习研究院,广揽世界级技术专家,推出Baidu Inside智能硬件合作计划,发布大数据引擎,研发“百度大脑”。

北京光年无限科技有限公司近日也推出基于Deep QA深度问答技术的图灵机器人产品,并免费开放API端口,供开发者在微博、微信、QQ机器人、客服、智能硬件等领域搭建属于自己的个性化智能机器人,将“智慧大脑”用于更好地提升软硬

件产品的交互体验。据了解,自今年4月正式内测至今,图灵机器人已吸引1.5万家开发者接入平台,各场景累计覆盖用户达8300万,开发者可将其应用于任意场景中,并可以加入自己的私有数据库。

据了解,光年无限做过最成熟的产品是虫洞语音助手,公司CEO俞志晨介绍,虫洞语音助手两年半累积了约3500万注册用户,但在做虫洞过程中,公司发现语音不是目的,人工智能的核心应该是智能交互与服务。据图灵机器人CTO介绍,Deep QA基于规则的深度语法分析和统计分类方法来确定一个问题是否应该被分解,以及怎样分解才最容易回答。通过技术手段模拟人类的思维方式,并通过大量数据分析和培训形成自己的认知体系,还可以在与人类对话过程中不断完善自己的认知能

力,从而不断缩小与人类思维的差距,甚至产生意识。

王啸表示,真正的人工智能还需要很长时间,也是非常有难度的事情,而现在辅助的人工智能能够逐步起步,开始起飞,是因为有几个因素在推动它前进。

在王啸看来,推动人工智能进步的第一个因素是云计算能力。过去机器服务器很贵,现在可以把大量数据存在云端上,人工智能的核心是对大量数据学习和处理能力;第二是硬件成本的降低,随着智能硬件的普及,大规模批量生产导致与机器人相关的、与智能硬件相关的传感器收集能力得到极大提高,而大量硬件产生的内容也可以供机器进行学习;第三是背后的算法,通过一些深度学习的算法,变成一种机器可以识别的东西。

互联网金融

P2P野蛮生长 大佬入局或重塑行业

□ 本报记者 张玉洁

一面是野蛮生长,一面是跑路企业再创新高。

年关将至,P2P再现去年年底的跑路潮。近日,零壹财经发布的监测数据显示,10月有38家平台出现跑路、提现困难、失联问题,刷新去年11月创下的最高纪录。与此同时,银行等传统金融机构也纷纷入局。多方资本混战之下,行业洗牌或将到来。那些背靠资本的P2P平台有望获得更加广阔的市场空间。

蜂拥而上

今年以来,P2P营销展台在北京不少超市、购物中心等公众场合越铺越多,诱人的收益率被标注在显著位置。这表明原本在网上招揽业务的P2P正将营销大战从线上烧到线下。这也是P2P行业火爆发展的一个缩影。

近年来P2P发展迅速,尤其是在2013年出现井喷式发展。此外,行业月成交额已从2011年5亿元飙升至今年6月的220亿元,投资人规模也从最初的5万人增加到29万人。易观国际的数据显示,中国已超过美国,成为全球最大的P2P市场。

投资人的迅猛增长来自于高额投资收益的诱惑。由于我国居民长期缺乏高额投资渠道,而目前不少P2P公司提供的年化收益率大多在15%以上,无疑对普通投资者有着极大诱惑。

蜂拥而上的背后是P2P业务丰厚的利润,高额的利差吸引众多P2P平台如雨后春笋般野蛮生长。不过,与野蛮生长相伴的大量跑路则揭示出行业盛景下的阵阵暗涌。

据了解,众多P2P平台都没有实现盈利,只有极少数平台能够收支平衡。P2P平台现有模式主要是靠平台服务费和利差盈利。翼龙贷CEO王

思聪在近日举办的一个互联网金融论坛上表示,现在一些P2P平台存在过度营销之嫌,这些公司为了在市场开拓期吸引更多投资者,开始提高年化收益,降低借贷手续费,加大了公司的经营风险。

更有甚者,相当一部分跑路的P2P公司纯属欺诈。零壹财经数据显示,在10月38家跑路的平台中,纯诈骗跑路的平台共有17家,占到一半左右。这对行业声誉造成了严重打击。由此,不少业内人士和监管人士呼吁,行业应及早出台相关法规,制定行业准入门槛,同时使行业在监管下有序发展。

洗牌在即

不过,近期频发的跑路事件并未浇灭新入局者的热情。不少P2P业内人士指出,目前市场远未到饱和阶段,甚至有乐观人士预计,P2P企业数目可能会超过万家。除了众多

新入局的P2P企业之外,资本、上市公司和银行等重量级参与者也纷纷加入。随着大佬入场,行业洗牌速度将加快。

本月初,联想控股宣布战略投资并控股翼龙贷。翼龙贷数据显示,截至2014年10月31日,翼龙贷网上总成交额达到17.23亿元,其中今年8月以后单月交易额均超2亿元。行业方面,网贷之家的P2P平台数据显示,10月翼龙贷的综合评级在所有平台中排名第12位。

除翼龙贷外,公开资料显示,联想集团旗下公司还投资了银豆网、网贷投资交流门户网贷天眼等多家P2P公司或相关公司,这也显示联想集团对P2P行业的信心。

此外,一些银行则直接进军P2P业务。国开行下属的子公司国开金融有限责任公司联合江苏金农公司开办的开鑫贷,包商银行旗下的小马银行,民生银行旗下的民生e贷和平

安集团旗下的陆金所等等。值得注意的是,在这些高信用机构参与的P2P平台中,超高收益产品难觅身影,大多数产品的年化收益率在6%~10%左右,但这种更加稳健的投资方式也吸引不少投资者。

此外,多家上市公司在此方面也动作频频,熊猫烟花、绵世股份、万好万家等公司均直接开办P2P平台或参与网贷投资。公开数据显示,熊猫烟花旗下的银湖网自7月上线以来,累计成交金额已达2.8亿元。而传统互联网巨头更是已在路上。今年8月,阿里巴巴小微金融集团的金融服务公司招财宝上线、搜狐旗下P2P平台搜易贷上线,和讯网宣布进军P2P等,新玩家的一系列动作预示着,随着资本和大佬的进入,行业或将引来变局,洗牌大幕已拉开。而被业内期盼多时的监管法规何时以及如何落地,也将是引发行业变局的另外一个重要因子。