

通識專題研習

學習範疇：全球化

香港教育圖書公司 大 公 報 合作

第8A期 網上購物(上)

研 習 目 標

- 了解網上購物的現象
- 比較網上購物與傳統購物方式的特點
- 反思現代社會的購物習慣及其所帶來的影響



隨著互聯網日漸普及，除瀏覽資訊、撰寫網誌外，亦帶動了網上購物的發展，人們安坐家中可透過網站選購世界各地產品。現時，全球約80%互聯網用戶曾於網上購物，而網上購物在香港也漸漸流行。網上商店猶如陳列室，且24小時不停運作，可從全世界任何一角購物，帶來無限方便。

滑鼠在手 買起世界

資料顯示，2007年中國的網購市場總成交額達594億元人民幣，較2006年增長了90.4%，預計中國在2010年將取代日本成為亞太地區最大的網上購物市場。在英國，有約3000萬人經常於網上購物，而新加坡的網上購物市場去年營業額達到約356億港元，平均一次購物交易約2300港元。2007年底假期銷售季內（11月1日至12月31日），美國人的網上購物總額已達到270億美元，較2006年增加19%。

資料顯示，在本港約有10%即57.6萬名15歲或以上人士在過去一年曾上網購物，較2006年增加8.8%，而該數字於2002年僅為4.9%，可見5年間升幅1倍，而在2005年本港平均每人的網上消費額為860元。據「eBay」網站去年的調查顯示，38%受訪的網上購物人士表示，會在未來12個月再次上網購物，顯示本港網上購物市場正持續擴張。

港人多購外地貨品

在全球眾多國家中，韓國網民對上網購物的接受度最高，近百分之百的網民曾有上網購物的經驗，英國和日本則有97%網民曾於網上購物；香港的網上購物風氣不及歐美地區，因為香港面積較小，居住地方一般鄰近商場，消費者多會親身到商店購物，選擇在網上商店購物的人仍屬少數。不過，近年香港網上購物的風氣已漸見盛行，除了透過本地拍賣網站購物，不少人會轉到內地，甚至日本及美國等地的拍賣網站，選購罕見貨品。

低廉方便吸引最大

價格低廉、品種齊全、購買方便都是網上購物的優勢，更贏得越來越多消費者的青睞。據Visa國際組織的數據，近八成受訪女性曾在網上購物，並認為方便、有折扣與價格便宜是上網購物的主因。消費者多於網上購買服裝、門票、書籍和化妝品。對於忙碌的香港人來說，網上購票只需付手續費，便可節省不少排隊時間。

另一方面，近年不少公司在網上售貨，不單可減省店舖租金，更可減除不少銷售和人工成本，本港的超級市場如百佳、惠康，以及化妝品連鎖店莎莎也設有網店，部分價格比門市低，消費者更可24小時全天候選購。此外，面對通貨膨脹，網購方便買家格價，有網友發起「團購」行動，聯合購買商品，從而降低貨物成本。早前就有天水圍婦女在網上團購各類貨物，如化妝品、廁紙、奶粉、尿片等。

暗藏漏洞私隱易泄

網上購物可以突破時間及地域限制，並可購得「心頭好」，但卻隱藏不少問題。近年，網上購物的投訴越來越多。數據顯示，中國去年網上購物的投訴增加近40%，主要問題集中在拖延發貨、商品質量沒有保證。



淘寶網是近來內地頗熱門的購物網站，尤其吸引女性顧客

由於網絡購物不見人、不見實物，始終不及親自購物準確，不少人亦擔心在交易過程中出差池，加上郵遞費用昂貴，令不少消費者卻步。過去有不少消費者收到的商品與網上宣傳資料不符，甚至付款後一直收不到貨品或售後服務沒有保障等。

另外，網民在網上購物須提供基本個人資料（如姓名、住址、聯絡電話）及付款資料（如信用卡號碼及姓名等），不少人也有私隱洩露的顧慮。保安問題仍然是消費者主要的考慮。有見及此，Visa信用卡於2003年推出「驗證服務」，以強化網上購物保安，而顧客亦應詳細了解商品及賣家資料，做一個精明消費者。

撰文：劉家莉

延伸思考

- 你會上網購物嗎？原因是什麼？
- 網上購物有什麼利弊？
- 網上購物與傳統零售各有什麼優缺點？前者會否取代後者？
- 網上購物的流行對整體營商及創業環境有何影響？
- 在全球化的趨勢下，網上購物的發展會如何？闡釋你的看法。
- 風險增加是否網上購物的必然代價？

網上購物的利弊

好處	壞處
不受時間及地域限制	監管及售後服務不足，消費者缺乏保障
價格較傳統商店低廉	個人及信用卡資料會有外泄風險
容易格價	手續繁複，如須登記或輸入資料

小百科

拍賣網站

拍賣網站是網上購物的熱點。這些網站大多要求人們先登記成為會員，才能使用服務。買家可在網上瀏覽貨物，並輸入競投價以表示有意購買，隨後買賣雙方商量成交及付款方式等。現時本港活躍的拍賣網有「雅虎香港」和「eBay」，還有「buystation」和新鴻基轄下新意網「點點紅」。其中雅虎的市場佔有率超過九成，

約120萬人瀏覽過拍賣網。此外，曾是全港三大拍賣網之一的「Go2HK」，過去擁有逾18萬會員，但因為限於本土的拍賣市場，已於2007年12月28日結束營業。

至於「eBay」，目前於全球擁有近57.3萬間網上店舖，超過8萬種商品類別，每天新增商品超過639萬件，全球用戶每分鐘網上交易的商品價值超過1,812美元。2006年第四季，淨營業額錄得17.2億美元，較2005年同期升40%，其中包括德國及英國的海外收入動升。

此外，內地網拍賣網站「淘寶網」亦很受歡迎，每天有近900萬人瀏覽。



eBay網在全球擁有近60萬間網上店舖，商品種類繁多

雅虎拍賣網在本港十分受歡迎

概念釐清

驗證服務：是私人密碼保安服務，讓信用卡持有人可在網上安全購物。當你在已參與驗證服務的網上商戶購物時，須先輸入個人密碼核對身份，確定只有你本人人才可使用你的信用卡，令網上付款更安全。



知多D

LV集團 指控「eBay」

早前法國時尚品牌路易威登集團（LV）控告拍賣網站「eBay」所銷售有其品牌字樣之產品，絕大部分是假貨，指eBay沒盡力阻止冒牌貨拍賣，令其損失約5000萬歐元。法國法院裁定eBay須向LV及其他高檔品牌產品支付4000萬歐元（約4億港幣）賠償。

法國法院頒令，即使是真品，eBay也不可在網站拍賣LV香水。法院並要求eBay若知道網上產品是假貨時，不要繼續出售。eBay表示，在網民把產品上網4小時之內，他們已盡力刪除當中的九成假貨。

關鍵詞搜尋

- 網上購物(online shopping)
- 網上拍賣(online auction)
- 購物保障(purchase protection)
- 個人私隱(personal privacy)
- 網上商店(online marketplace)
- C2C(consumer-to-consumer)：網上交易的方式之一，專指個人對個人的交易
- B2C(business-to-consumer electronic commerce)：網上交易的方式之一，專指公司對個人的交易
- B2B(business-to-business)：企業對企業透過電子商務方式進行的交易

參考資料

- 《一起上網購物去》，王歌鑾（2001），萬里機構
- 《網上商店與營銷策略》，芮廷延(2000)，上海財經大學出版社
- 《輕鬆組建網上商店》，零壹（2000），重慶大學出版社
- 電子商業全接觸光碟（2000），香港資訊科技署
- 《eShop網上商店DIY》，何卓聰、鄺倩萍（2000），萬里機構
- 《時尚購物上網入門》，駱小來、王雅琴（2000），中國社會出版社

下期 (5日) 將帶 大家動手製作有關網上購物的專題報告，請大家先搜集相關資料，做好準備。