



Mobile Online Shopping Research Report

网上销售手机市场研究报告

上海艾瑞市场咨询有限公司
Shanghai iResearch Co., Ltd.

该报告的所有图片、表格及文字内容的版权归上海艾瑞市场咨询有限公司所有。其中，部分图表在标注有数据来源的情况下，版权归属原数据所有公司。艾瑞公司取得数据的途径来源于公开的资料，如果有涉及版权纠纷问题，请及时联络艾瑞公司。

目 录

1、电子商务在中国的概况	2
1.1 电子商务在中国的发展状况	2
1.2 使用电子商务用户情况分析	2
2、网上销售手机网站的调查分析	9
2.1 综合类网站销售手机情况分析	10
2.2 专业销售网站销售手机情况分析	11
2.3 专业销售手机网站情况分析	11
3、不同品牌手机网上销售的情况分析	11
4、网站销售手机利弊分析	12
5、网站销售手机未来发展趋势研究	13

1. 电子商务在中国的概况

1.1 电子商务在中国的发展状况

我国电子商务的发展始于 90 年代初，1997 逐渐成为一个热门话题。从 1997 年苏州第一届电子商务学术研讨会、到 98 北京、99 北京直至 2000 年的第四届中国国际电子商务大会引起社会各界的广泛关注。我国在电子商务方面作了大量工作，进行了积极有益的探索，大大促进了我国电子商务的发展。

电子商务经过几年的发展，它的技术平台已经达到了实用的阶段。此次，“非典”极大地促进网络平台进行网络贸易活动，从心理上也极大地促进了人们去认识和接受这种消费习惯。以前可能大家习惯原有的消费方式，而“非典”给人们一个动力，去尝试一种新的消费方式。

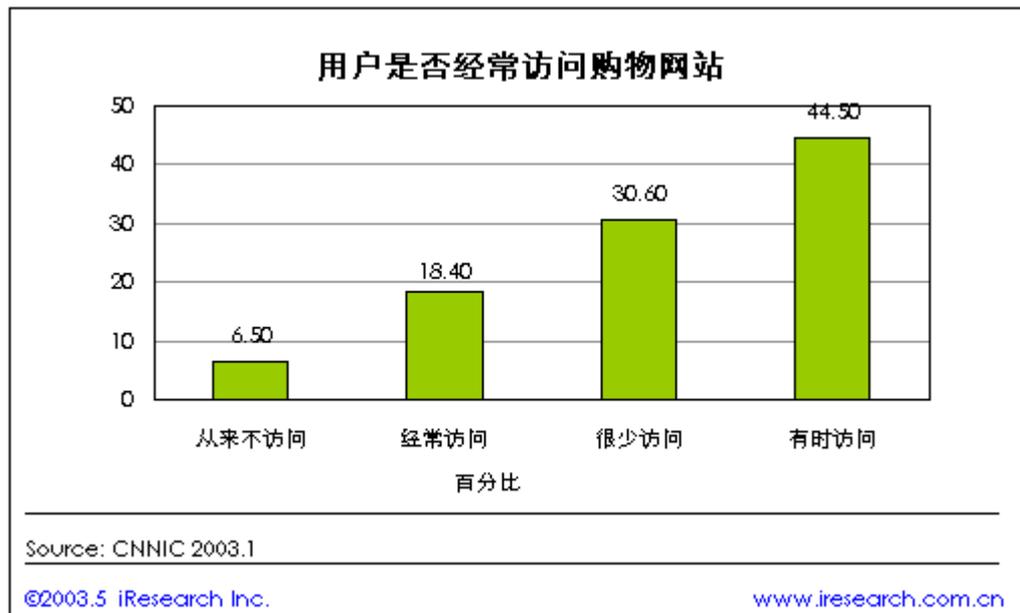
要真正把电子商务做红火，首先就是把规模做大，要有专业人士，把服务做到位。因为最大的机遇就是，大家愿意考虑用这个平台，所以平台建设要到位。

从 B2C 或 C2C 讲，它们的核心问题就是规模问题。电子商务要真正发展起来，关键是公司要有实力，规模要大，要积极开拓市场。因此，在这新一轮的电子商务启动后，只有上规模、大投入、努力开拓市场，才有取胜的可能。

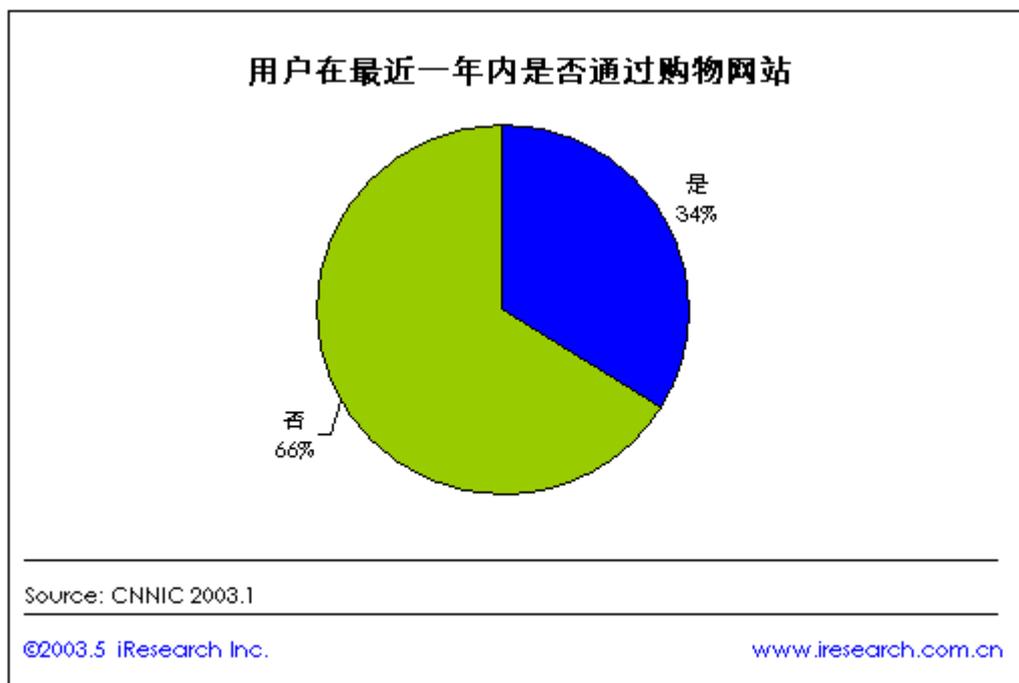
1.2 使用电子商务用户情况分析

1996 年中国互联网用户当时只有 10 万，1999 年互联网用户为 400 万，增长了 40 倍，2000 年达到 1690 万，2002 年达到了 5910 万。网民数量的迅速增长，给互联网行业带来了勃勃生机，同时也带动了电子商务的发展。

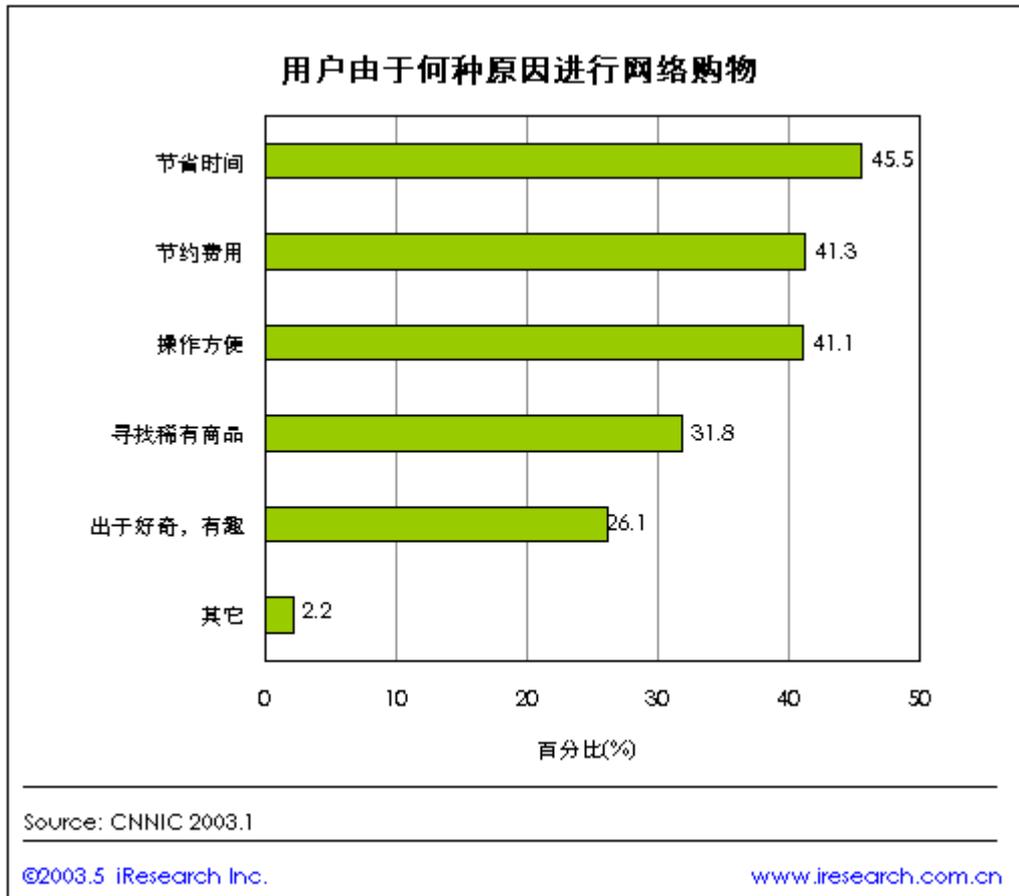
在 2003 年年初 CNNIC 展开的第十一次中国互联网经济调查中，对网民进行了一次关于电子商务的调查，其中经常访问电子商务网站的网民数达到了 18.4%。有时访问的人数达到了 44.5%。可见电子商务潜在的市场。



在最近一年内有 34%的网民通过网站购过物品，他们中的大部分人认为是节约时间。

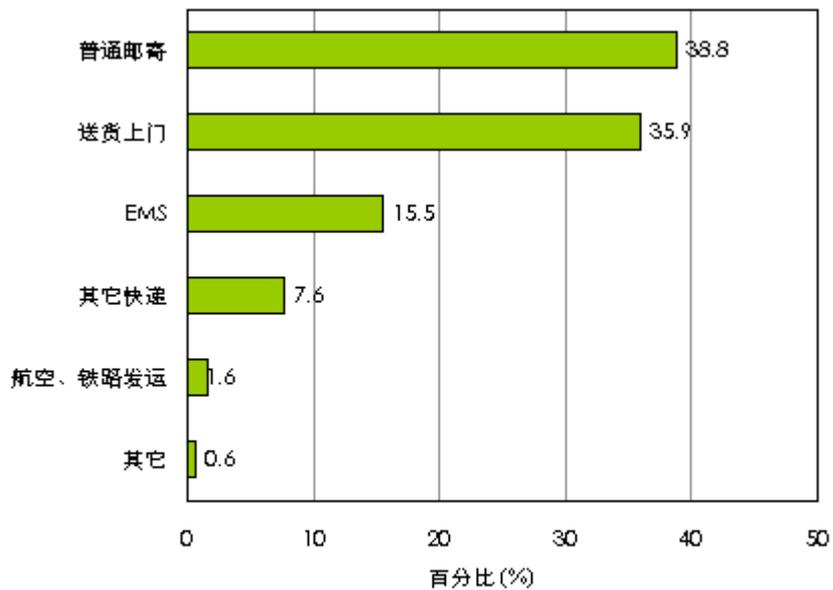


在电子商务中，大家普遍采取的付款方式是货到付款，这可能和我们中国人的心理比较接近，但网上支付的人数也达到了 31.1%。在选择邮寄方式时，普通邮寄要略高于送货上门。



用户在最近一年内在网上购过的商品或服务中以书刊为最多,高达 67.7%,而通讯产品的比例也达到了 12.5%。

用户一般选择什么送货方式

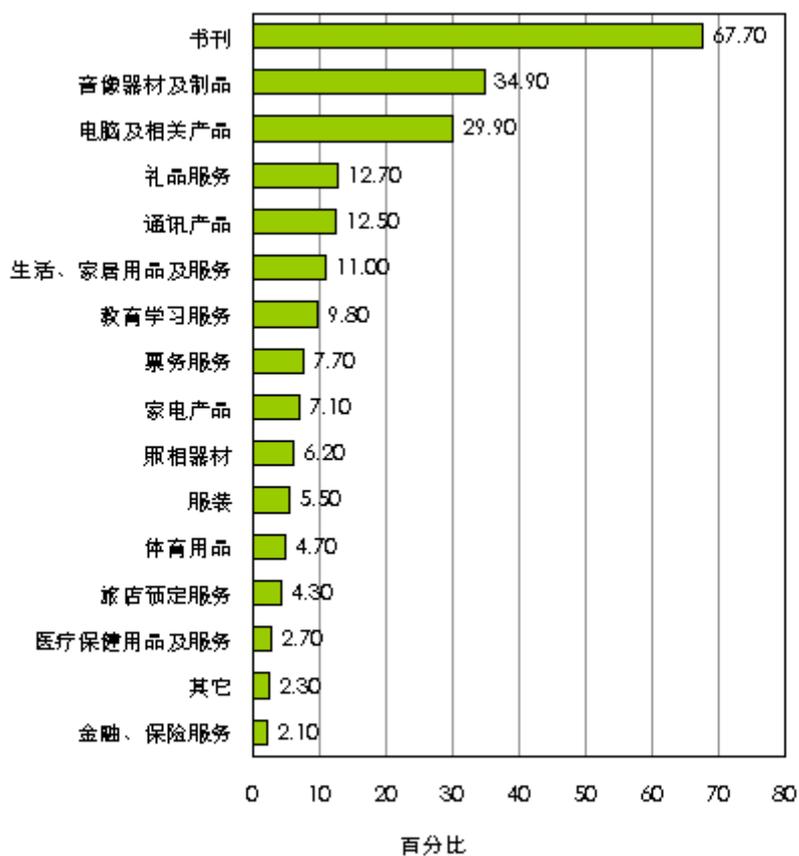


Source: CNNIC 2003.1

©2003.5 iResearch Inc.

www.iresearch.com.cn

用户在最近一年内在网上实际购买过哪些产品或服务

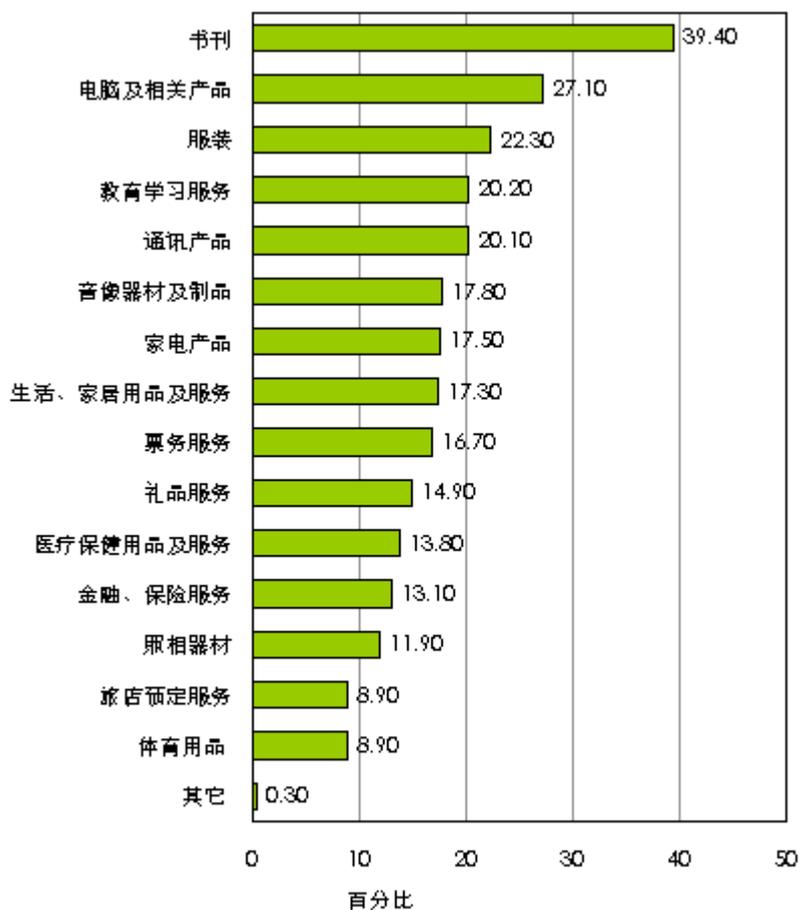


Source: CNNIC 2003.1

©2003.5 iResearch Inc.

在对网民的调查中，有 20.1% 的用户认为网上的通讯产品还不能满足大家的需求，主要是在通讯产品的种类方面。

用户认为网上哪些产品或服务还不能满足需求

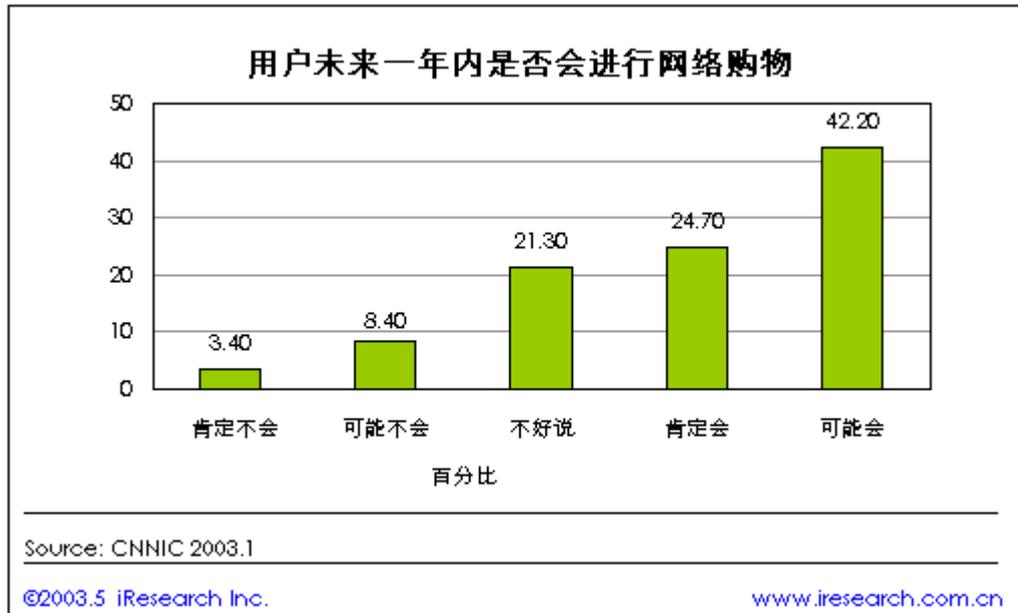


Source: CNNIC 2003.1

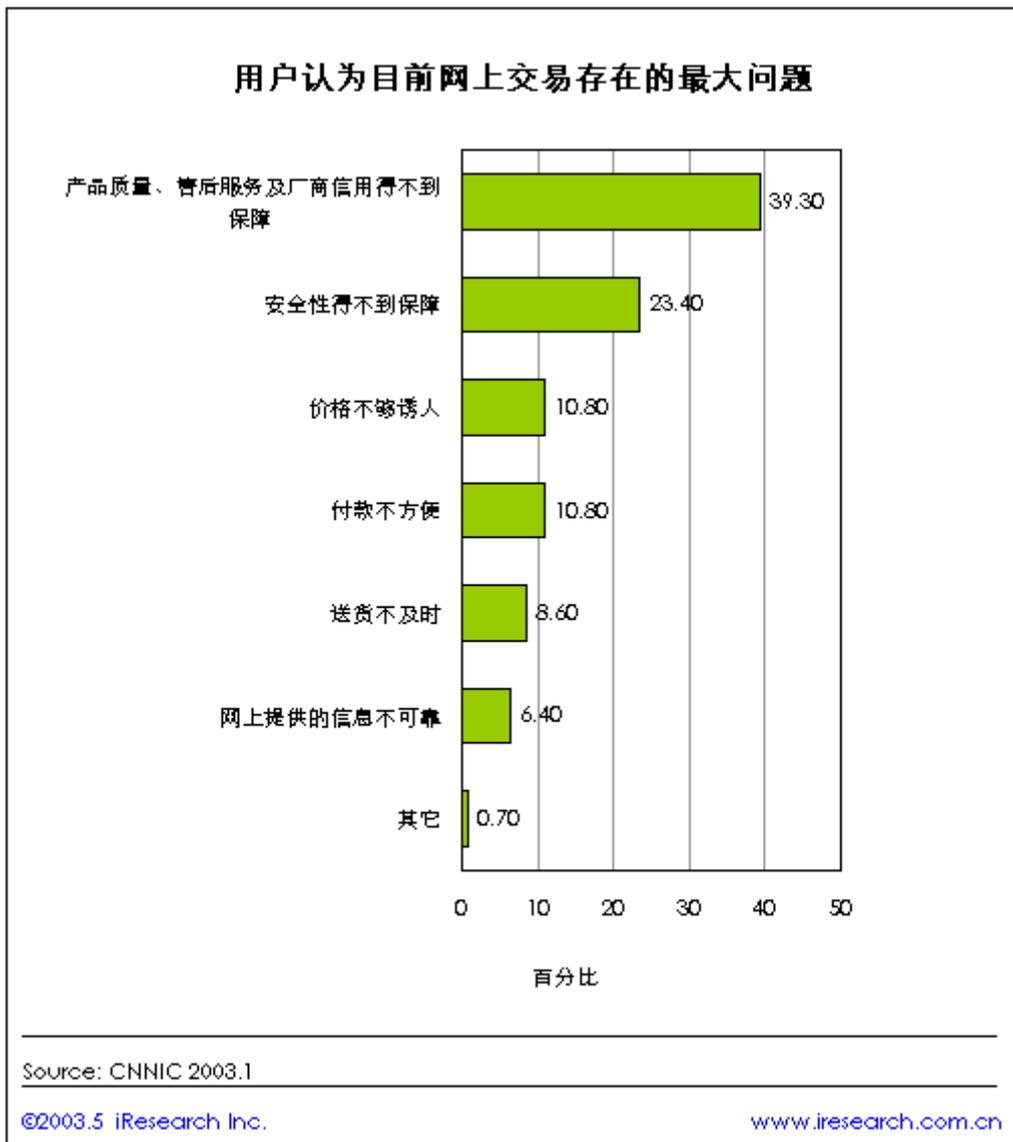
©2003.5 iResearch Inc.

www.iresearch.com.cn

通过调查分析,电子商务的市场仍是有很大发展空间的,在对 5910 万网民的调查中,有 42.2%的用户将在一年内有可能会进行网络购物。24.7%的用户肯定会进行网络购物。



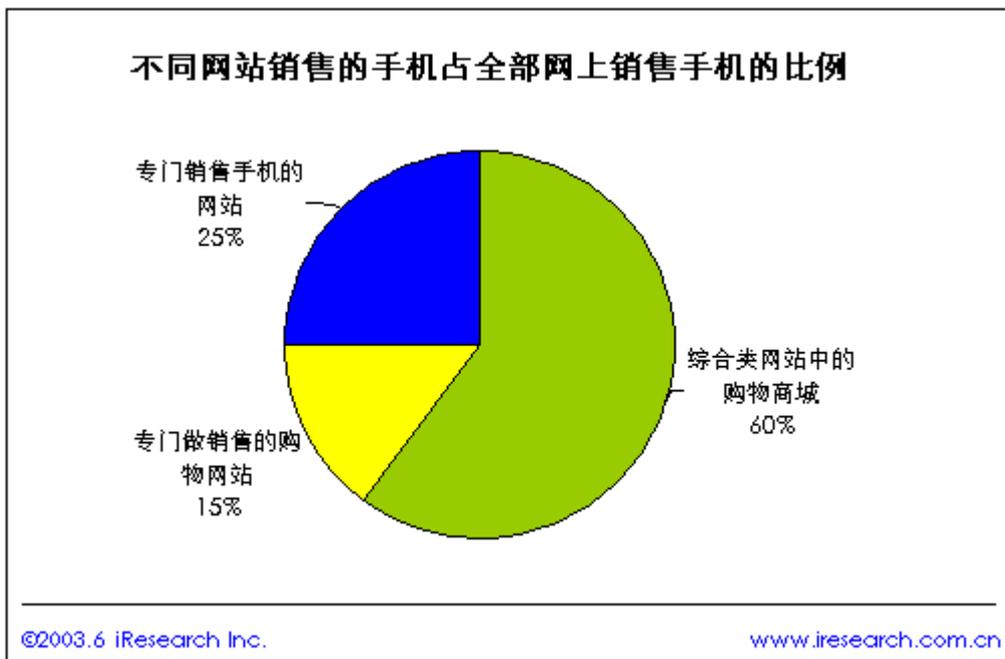
鉴于电子商务区别于传统的购物方式,购买者还是存在担心的问题,有 39.3%的用户担心产品质量,售后服务,厂商信用得不到保证。其次是比较担心产品的安全性问题。在价格高低上也是影响因素之一,有 10.8%的用户认为网上的价格不够诱人,本来网站的销售成本要低,价格理所当然也相应要低出一点。



2. 网上销售手机网站的调查分析

随着中国互联网行业迅速的发展，上网人数的增多，手机网上销售正在被消费者普遍接受，国内各大型综合门户网站也在网站上开展了手机电子商务，如网易、新浪、搜狐、以及一些老牌的消费类电子商务综合网站如 e 国、硅谷动力等也纷纷开辟手机专区为消费者提供购机的便利。从大体上来讲，销售手机的网站大致分为以下几类：综合门户网站购物商城；专业电子商务网站；专业销售手机网站。

根据iResearch（艾瑞市场咨询）调查，2002年全国网上销售手机的市场规模估计为20万台，不同网站的市场份额分别为：综合类网站中的购物商城60%，专门销售手机的网站25%，专门做销售的购物网站15%。



2.1 综合类网站销售手机情况分析

在综合类网站中，以搜狐，新浪为代表进行分析。搜狐作为老牌的综合性网站，品牌知名度高，注册用户数量多，这是吸引客户的一大因素。搜狐的电子商务分为两类，一是搜狐商城，另外一个为搜狐买卖街。

搜狐商城：

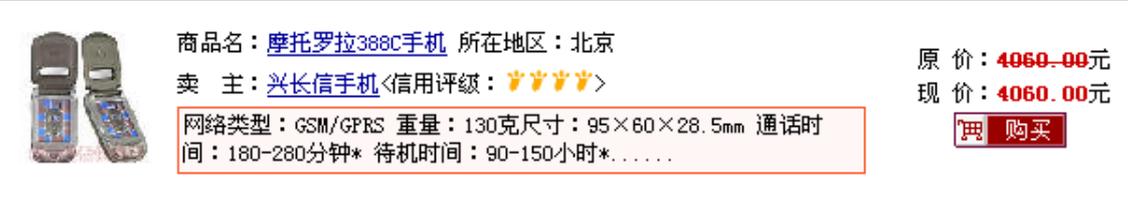
在配送方式上，客户下了订单后，北京,上海市内可以实行货到付款。外地用户款到发货，银行转帐或汇款；邮局汇款。然后以 EMS 等方式配送，用 2-3 天内送达。

在售后服务上，主要是依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他相关法律法规来制订。在退换方式上，所退商品由客户通过各种方式发送到公司，如果换货将按照原来的发送方式再次送出。如果退货，产品费用将通过速递公司、邮局汇款或银行转帐的方式退回。

种类	搜狐商城
购物内容	影视，音乐，礼品，化妆品，书籍，时尚精品，IT
网上购物流程	选购商品-> 加入购物车-> 去收银台-> 填写(确认)收货人信息-> 选择付款方式-> 完成支付-> 购物完成
配送方式	速递，送货上门，普通邮寄，EMS
付款方式	货到付款，网上支付，邮政汇款，银行汇款
服务保证	隐私保护，商品退换
客户服务	订单查询，电话查询，VIP 权利
手机销售	搜易得电子商城：只有 5 大品牌手机，而且各品牌手机的型号不是特别齐全
销售品牌	诺基亚，三星，西门子，NEC，摩托罗拉
<p>图片示意：重点写出市场价和优惠价，客户要购买的话必须点详细信息查看后才能放入购物车，这样能增加客户对商品的认知度，以便客户在了解商品后才下订单。</p>	
 <p>摩托罗拉 M388 市场价: 2850元 优惠价: 2600元 [详细信息]</p>	
<p>详细信息：含商家促销信息，配送提示，客服说明，产品的功能介绍。</p>	
<p>售后服务：未列在详细信息内，主要依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他相关法律法规制订</p>	
<p>©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn</p>	

搜狐买卖街：在买卖街中，种类繁多，其中手机销售以信用店为主，主要是兴长信手机信用店，当然还有零散的一些销售店家及个人。

其配送方式和商城内一样，但售后服务根据信用店的不同其服务也不一样。兴长信手机信用店执行的是一贯风格，实行三包制。

购物内容	饰品, 化妆品, 运动户外, 鲜花礼品, 服饰, 笔记本, 宠物, 信用店, IT 数码
建店流程	注册成为买卖街用户-> 建立个人店/信用店-> 添加商品-> 填写(确认)商品信息-> 出售商品-> 完成
手机销售	以兴长信手机信用店为例, 手机品
销售品牌	摩托罗拉
图片示意: 有信用评级, 增加客户对商品的信任度, 简单的产品介绍, 能立即购买。	
 <p>商品名: 摩托罗拉388C手机 所在地区: 北京 卖主: 兴长信手机 <信用评级: ★★★★★> 网络类型: GSM/GPRS 重量: 130克 尺寸: 95×60×28.5mm 通话时间: 180-280分钟* 待机时间: 90-150小时*</p> <p>原价: 4060.00元 现价: 4060.00元</p> <p>再 购买</p>	
详细信息: 含产品的功能介绍, 网友评论。	
售后服务: 严格执行三包政策, 并且对北京、上海、深圳市区客户免费上门进行售后服务, 如有水货、假货, 双倍赔偿	
©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn	

新浪商城, 购物种类较多, 其中手机类销售品牌就有 6 种, 而且规格较多, 销售价格相对比手机生产厂商的销售网站贵一点。

在手机付款方式上: 市内货到付款, 外地款到发货。

在配送方式上: 采用速递, 送货上门, 普通邮寄, EMS 等形式。

售后服务: 和其它综合类网站一样, 客户购买手机商品后, 如有质量问题, 直接和经销商取得联系, 在遇到解决不了的问题时, 由网站作为第三方来协商。新浪上的手机类商品售后服务仍是以三包服务的居多。

种类	新浪商城
购物内容	食品,日用品,化妆品,音像制品,图书,通讯产品,家用电器,摄影摄像,礼品,休闲娱乐,体育用品,服装服饰,家居用品,办公用品,医疗保健
网上购物步骤	选购商品-> 加入购物车-> 填写(确认)收货人信息-> 发出订购单->等待电话确认-> 购物完成
配送方式	速递,送货上门,普通邮寄,EMS
付款方式	货到付款,网上支付,邮政汇款,银行汇款
服务保障	隐私保护,商品退换
客户服务	订单查询,电话查询,VIP 权利
销售品牌	摩托罗拉,诺基亚,三星,松下,科健,NEC
<p>图片示意:放入客户评价情况,增加信誉度,进入详细信息后,才有购物车</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>摩托罗拉 388C</p> <p>原价 ¥4800元 现价 ¥4580元</p> <p>销售商 北京兴长信科技发展有限公司</p> <p>客户评价 </p> <p>[详细信息]</p> </div>	
<p>详细信息:含有促销信息,商品规格,售后服务</p>	
<p>售后服务:严格执行三包政策,并且对北京、上海、深圳市区客户免费上门进行售后服务,如有水货、假货,双倍赔偿</p>	
<p>©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn</p>	

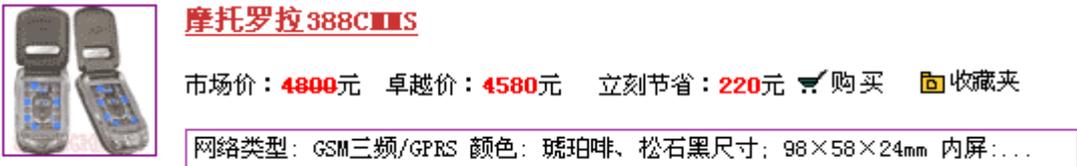
2.2 专业销售网站销售手机情况分析

卓越网:2000年1月由金山公司分拆,国内顶尖IT企业金山和联想共同投资组建。2000年5月,卓越网作为综合电子商务网站正式发布。卓越网主要销售音像、图书、软件和游戏等文化产品,已有超过300万的实际用户。2001年9月,卓越网成为国内首家实现赢利的电子商务企业,并因此跃居中国电子商务领导者的地位。

卓越网的手机产品可谓是眼花缭乱,不仅手机品牌众多,规格也较齐全,相对综合性网站的手机品种要略胜一筹。

在配送方式上:除了采用一般网站有的速递,送货上门,普通邮寄,EMS,加急配送等方式外,还有减免附加费,海外FedEx快递等。

售后服务：除专卖店外的所售商品，在售出货物 7 天之内，如果：图书有印装质量，包括缺页、倒装、模糊不清、折页、开线、开胶等情况；VCD 出现播放质量问题。换货：在客户收到货物 1 个月之内。而对于手机类商品，是由经销商负责。

种类	卓越网
购物内容	影视，音乐，软硬件，图书，游戏，精品
网上购物步骤	选购商品-> 加入购物车-> 去收银台-> 填写(确认)收货人信息-> 选择付款方式-> 完成支付-> 购物完成
配送方式	速递，送货上门，普通邮寄，EMS，加急配送，减免附加费，海外 FedEx 快递
付款方式	货到付款，网上支付，邮政汇款，银行汇款，虚拟帐户，卓越礼品卡，环迅 I 付通
服务保证	隐私保护，商品退换
客户服务	订单查询，电话查询，VIP 权利
手机品牌	摩托罗拉，诺基亚，三星，松下，科健，NEC，阿尔卡特，爱立信，西门子，飞利浦，索尼，波导，厦华，三菱，厦新，首信，TCL，TELITAL，大唐，多普达，东信，CECT，海尔，熊猫，联想，海信，三洋
图片示意：有简单的手机功能介绍，还有市场价和卓越价差价，能吸引客户	
 <p>摩托罗拉 388C 手机</p> <p>市场价：4800元 卓越价：4580元 立刻节省：220元 购买 收藏夹</p> <p>网络类型：GSM三频/GPRS 颜色：琥珀啡、松石黑尺寸：98×58×24mm 内屏：...</p>	
售后服务：严格执行三包政策，并且对北京、上海、深圳市区客户免费上门进行售后服务，如有水货、假货，双倍赔偿	
©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn	

2.3 专业销售手机网站情况分析

专业销售手机的网站包括第三方承建销售多个品牌手机的网站和手机生产企业自己建立的销售自己产品的网站。这一类网站有“长信手机”(www.18900.com)、手机专栏是 5291 (www.5291.com)、网上手机超市 www.sh169.com、万象网等。

一直在中国手机市场居领导地位的摩托罗拉公司在手机网上的销售领域领域也一

马当先，“长信手机”(www.18900.com)是其授权的互联网销售服务商，是一家全国性的手机交易站点，在2002年占整个手机网上销售的50%的市场份额，比2001年底上涨了30个百分点。其中西门子手机的网上销量比例2002年为13%。以万象网为例，万象网经营手机、电子产品以及其它专业产品。在全国各大中型城市建立了200家零售网点，在手机销售中，分类较细，但是新产品出台少，如摩托罗拉388CMMS在该网站就无销售。目前这种模式的发展非常的快。很多手机经销商都在向这个方向发展，准备在网上建立自己的专卖店。如光大通信，大卖场如协亨移动通信等，也都有自己的网站，同样可以在网上BtoC的模式销售。

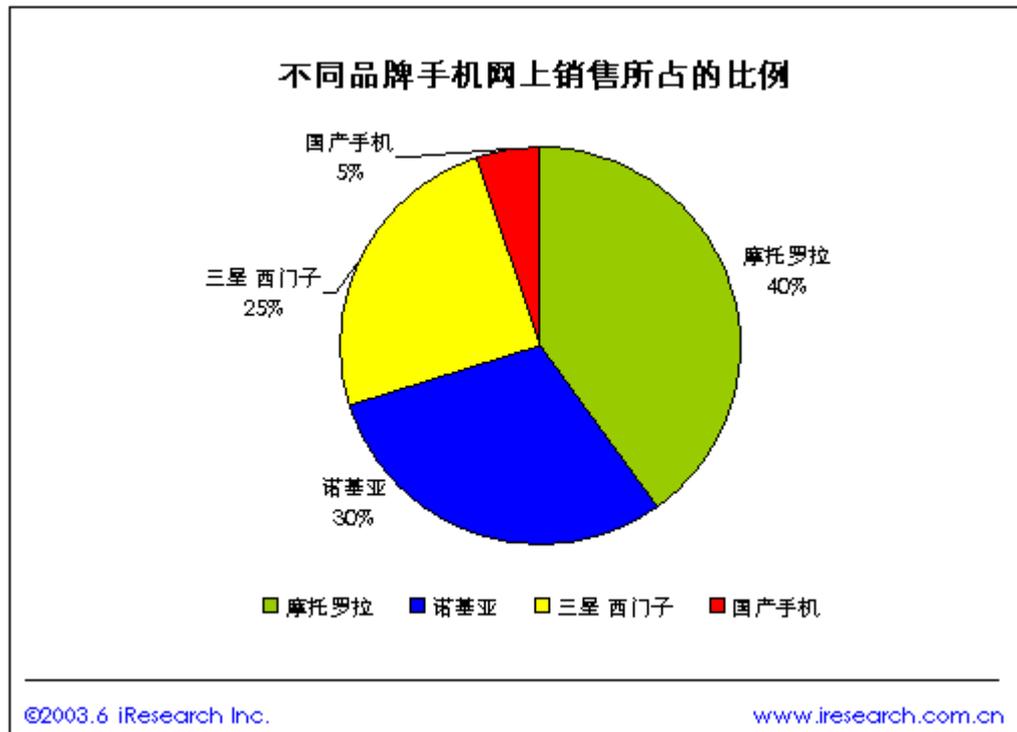
种类	西门子
网上购物步骤	选购商品-> 加入购物车-> 去收银台-> 填写(确认)收货人信息-> 选择付款方式-> 提交订单-> 购物完成
配送方式	快递包裹送货
付款方式	货到付款，银行转帐，邮局汇款
售后服务	三包条款，内容依据"移动电话机商品修理更换退货责任规定"(三包规定)
图片示意：以大篇幅介绍手机的功能，无对比价格	
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p>8008 (柔沙金)</p>  <p>¥ 1,718</p> </div> <div style="flex: 2; padding-left: 10px;"> <p>Minnie全功能通讯录，每个记录存储可多达9项资讯，闺中密友的详尽联络方式，让你想找谁就找谁；增强型短信息（EMS）功能，可发送预设图片及铃声，展露只属于你的心情故事；无线互联接入（WAP1.2.1），轻松浏览网络世界。完美商务助理功能，包括日历，重要记事，任务等，随手打造你的私密空间。</p> <p>配置：8008主机一台、600mAh锂离子电池两块、标准充电器一只、电池充电器一只、中文使用手册一本、中文功能指导手册一本、售后服务指南一本。</p> <p>更多信息</p> </div> <div style="flex: 0.5; text-align: right; margin-right: 10px;"> <p>放入购物篮</p> </div> </div>	
©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn	

种类	摩托罗拉
网上购物步骤	选购商品-> 加入购物车-> 去收银台-> 填写(确认)收货人信息-> 选择付款方式-> 提交订单-> 购物完成
配送方式	快递, 邮寄, EMS
付款方式	货到付款, 银行汇款, 邮局汇款
售后服务	三包条款, 内容依据"移动电话机商品修理更换退货责任规定"(三包规定)北京、上海、广州、深圳市区客户, 免费上门提供售后服务
图片示意: 以大篇幅介绍手机的功能, 无对比价格	
<div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>388c</p> <p>主要功能: A388C是388的升级版 本; TFT彩色显示屏: 彩色屏 幕: 65536色彩屏; 支持K-Java;</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 388C标准配置 ¥ 3,980.00 ■ 388C带调频耳机 ¥ 4,060.00 </div> </div>	
©2003.5 iResearch Inc	www.iresearch.com.cn

种类	万象网
网上购物步骤	选购商品-> 填写(确认)收货人信息-> 选择付款方式-> 完成支付-> 购物完成
配送方式	送货上门, EMS, 根据不同地区和邮件采取不同方式
付款方式	货到付款, 网上支付, 邮政汇款, 银行汇款, 门店付款
销售产品	摩托罗拉, 诺基亚, 三星, 松下, 科健, NEC, 阿尔卡特, 爱立信, 西门子, 飞利浦, 索尼, 波导, 厦华, 三菱, 首信, 东信, 海尔, 熊猫, 康佳, 京瓷
图片示意: 将每个相同规格, 相同品牌但颜色不同的手机通过图片来表示, 只含售价信息	
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>摩托罗拉A6188银二 锂二充 售价: ¥3,980</p> <p>我要买</p> <p>更多信息>>></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>摩托罗拉A6188灰二 锂二充 售价: ¥3,980</p> <p>我要买</p> <p>更多信息>>></p> </div> </div>	
售后服务: 完全遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》和《部分商品修理、更换、退货责任规定》 国家工商管理部门的其他相关法律法规, 并承诺对自营商品 7 天的质量满意保证期。	
©2003.5 iResearch Inc www.iresearch.com.cn	

3. 不同品牌手机网上销售的情况分析

根据iResearch调查, 网上购物的人理性购物者居多, 受品牌影响力较重, 市场份额最高的还是摩托罗拉, 诺基亚, 三星, 西门子, 国产手机在网上基本没市场, 依据我们的数据, 摩托40%, 诺基亚30%, 三星, 西门子等其他占25%, 国产手机基本只占5%。但呈上升趋势, 根据北京最大的手机电子商务门户——北京兴长信科技发展有限公司消息, 目前有一款联想的ET180, 此款手机因具有高端性能所以销量十天就突破了100台, 市场前景比较看好!



4. 网站销售手机利弊分析

网上销售缩减了中间渠道，产品一般直接源自厂商的生产基地，不但品质有保证，价格上也更优惠。同时网上销售在缩减支出方面的优势也是传统店铺无法比拟的，由于不需要实际的店面，不仅避免了店铺租金这一“大部头”的开销，还可省却装修、管理等方面的诸多费用，所以价格成为众多网上购机用户首选的因素。

但是网上购物用户同样有很多担心，比如产品选择余地小、缺乏购物指导和咨询、付款的便捷和保密性问题、售后服务能否保障等等。这也同样成为国内电子商务网站建设之初要考虑的关键问题。

配送、付款和售后服务一直是电子商务网站的瓶颈问题，调查发现即使在电子商务很发达的美国，对因特网销售和服务的投诉量也第一次进入了消费者投诉的前十名。通常国内手机销售网的承诺是在下达订单后两天之内可以送货上门，并可货到付款，售后服务由厂商负责。

据北京最大的手机电子商务门户——北京兴长信科技发展有限公司副总经理张伟介绍：“目前国内外各种品牌的手机型号有 264 种，都可以通过互联网来销售，在互联网上，所有的消费者不仅可以实时地看到手机的图片、外观、性能、价格，同时还能通过互联网获得手机厂商、媒体对手机的评测报道和同档次手机比较的信息资料。”这种详细的图片及手机功能介绍都增加了客户对购买手机时的信任度，使得手机网上销售成为一大看点，但是部分客户担心买到的手机是假货及水货，如何去克服客户的不安心理，

还得商家在经销时多做宣传。

5. 网站销售手机未来发展趋势研究

突如起来的“非典”使得电子商务异常火爆，国内的电子商务正从低谷中慢慢崛起，逐渐走向成熟。目前中国排名第一的 B2C 电子商务网站卓越网，四月的销售额比三月增长了 25%，每天的销售额达到 50 万元左右。当当网的销售业绩是从四月开始渐渐攀升，四月份提高了 30%。在搜狐商城的 84 消毒液、DMG 消毒洗手液、保健香皂、防护口罩等各种防治用品和书籍均非常热销，进入 4 月以来，B2C 业务线有非常明显的增长。“非典”创造了网上购物环境，因为“非典”，许多消费者担心奔波于超市和商场之间的潜在危险。而选择网上购物，一方面安全，另一方面可以享受在家里购物的乐趣，还有折扣销售。电子商务在中国正呈快速上涨的趋势。“非典”刺激了更多的有条件上网的人对网上购物的认同，有更多的人开始关注电子商务这一新的交易模式，电子商务的发展会迎来一个发展的好机遇。

传统的店铺销售相比，手机网上销售最大的优势在于有很强的互动性。手机专家为消费者提供指导和咨询，为购机者提供直接的消费依据，起到沟通产品信息的作用。在决定购买后，通过互联网下单预定。网站迅速处理订单，并确认预定无误，第 2 天专业速递员就能将手机送到用户手中。方便、快捷、资讯丰富的优点使手机电子商务门户成为连接厂商与消费者的服务桥梁，同时，交易环节的缩减，使交易成本大为降低，消费者选择购机的时间大大减少，购机的成本显著下降，更得到送货上门、免费咨询、代办检测与维修等更多实用的门对门服务。将客流量大的黄金地段拱手让人，可以说是手机经销商们最无奈的选择。这其中的决定因素是租金。

由于目前手机市场的价格大战已愈演愈烈，使得手机零售利润越来越低，接近了一个非常危险的底线，所产生的利润甚至已不足以支付租金。有业内人士担心，长此下去，不少手机零售店必将难逃被淘汰出局的厄运。

综上所述，随着人们对网上购物方式的认同，网上手机销售将正日益显示出其强大的生命力。