

转转发布二手交易服务白皮书:

# 标准化验机服务保障消费者权益



3月11日,国内领先的二手交易平台转转二手交易网发布《2018年度转转二手交易服务白皮书》(以下简称“转转服务白皮书”),首次披露平台年度服务数据和消费者诉求,并直面行业痛点、网络黑产带给平台的新挑战。

转转服务白皮书提到,2018年转转整体业务发展迅猛,年度订单量同比达到翻倍以上增长,其中二手手机业务交易份额成为行业领先,图书等其他业务也都取得佳绩。

不过相比成熟的新品市场,二手市场仍面临着缺乏统一标准等行业痛点;与此同时,网络诈骗、盗取用户隐私等互联网黑产不仅侵害消费者权益,也给平台带来了新的挑战。在此背景下,打造标准化供给和服务、加强完善客诉及风控体系建设、保障交易安全,成为转转2019年的发力重点。

## 满足多样化消费需求 转转整体业务发展迅猛

转转服务白皮书显示,2018年在宏观经济影响下,人们的消费需求开始走向多样化。

在一二线城市的十年新品电商崛起带来的“买买买”后,人们家中大量的闲置物品需要发挥价值,消费者也变得越来越理性;另一方面,在三四线城市,随着收入的增长和消费需求的爆发,以“小镇青年”为代表的消费群体开始追求具有性价比的品质生活。在此背景下,二手交易和社交电商一样,成为满足人们消费多样性需求的重要选择。

相比传统的线下二手市场,以转转为代表的线上二手交易平台不仅打破了同城交易的地域限制,更因提供专业化的服务而受到消费者欢迎,平台自身也获得快速发展。

转转服务白皮书数据显示,2018年转转平台的总用户数量已超过2亿,App和小程序的月活用户数突破5000万。除流量增长外,转转整体业务也发展迅猛,年度订单量实现翻倍以上增长,手机、图书等核心业务均取得不错成绩。

## 覆盖一二三四线城市 消费者热衷手机、服装和图书交易

根据消费者的不同喜好,转转在平台C2C交易基础上,针对手机和图书这两大垂直品类推出了基于C2B2C模式的自营等差异化服务。

从交易品类看,消费者喜欢在转转上交易的前三个品类分别为:手机、服装鞋帽和图书。用户虽然多来自北京、深圳、广州、上海和成都等一二线城市,但从年度数据看,转转的二手业务已覆盖全国564个城市。由此可以看出,相比一些社交电商依托下沉三四线城市攫取流量,二手交易的覆盖范围更广,用户群体也更加多元化。

以转转用户为例,18—34岁的年轻人是主力人群,但35—44岁以及45岁以上的人群同样活跃。从使用习惯看,



工作日消费者喜欢11—13点、18—22点这两个时间段交易二手物品;而到周末,消费者使用转转的时间也会变长,10—13点是平台内用户交易活跃时间段。

## 二手手机行业仍有痛点 转转验机服务获消费者认可

从转转的年度交易数据看,二手手机是第一品类。转转提供验机、C2C交易、自营、物流,以及交易达成后的质保服务等,覆盖交易全流程。

转转在业内率先为消费者提供专业的验机服务,同时也是率先提供二手手机质保的二手交易平台,其二手手机业务交易份额稳居行业领先地位,这得益于自2016年起发力的手机质检服务。

目前转转已在全国设立100多家验机质检中心,拥有1000多名验机质检工程师。平台日选择验机订单峰值达到2.4万单,日均验机承载能力2.6万台,验机的准确率大幅提升,质检项目的误差控制在1%以内。数据显示,2018年转转平台的手机交易订单中,已有87%的用户选择了验机,和2017年的69%相比,也出现大幅增长。其中卖家选择验机的比例为96.98%,买家选择验机的比例为84.55%,可见消费者对平台验机服务的认可。

面对消费者诉求,转转也直面服务中存在的问题。白皮书披露,在二手手机行业,黑产及信息不对称的痛点仍然存在,比如换屏、换壳、换主板等问题;此外,像手机划痕类,在质检过程中主要依靠人工判定,会存在一定的误差,而且用户对划痕的标准判定与理解也不太一致,存在“误差率”有关的投诉。这些都给转转的验机质检服务提出了更高要求,需要平台不断加强质检工程师培训和提高技术水平,同时升级完善设备,进一步提升验机的效率和准确率。

## 网络黑产已成 破坏行业健康“毒瘤”

转转服务白皮书还首次披露了2018年度平台客诉、风控等服务数据。

2018年平台C2C交易中,用户申请售后比例为0.96%,其中48小时投诉解决率达到95.31%;在手机交易中,用户申请售后比例为1.2%,其中48小时内处理解决投诉占比达到96.2%。白皮书指出,转转客服团队整体解决问题的效率较高,但也有用户反映处理反馈不及时等情况,反馈效率成为平台客诉团队需要改进的地方。

值得注意的是,涉及交易安全、网络诈骗的问题

也受到平台用户的重点关注。部分不法分子通过引导线下交易、发布虚假链接、冒充客服等诈骗手段脱离平台监管,不仅给平台交易安全带来挑战,也侵害了消费者的权益。平台数据显示,2018年用户因脱离平台交易而遭遇诈骗的事件占比达到95.4%。

面对网络黑产这一社会“毒瘤”,转转一直致力于通过大数据技术、验机服务等多种途径解决平台的交易安全与信任问题,并升级原风控部门为信息质量部,全面负责整个平台的动态风险监测及管控,及时下架及处理涉嫌违规商品。2018年转转平台屏蔽的关键词新增1300余个,处理违规违禁物品3.5万余件,处理虚假链接1000余条,通过技术手段提前识别封禁12万个涉嫌诈骗账号。与此同时,转转还加强与市场监管、公安机关等有关部门合作与联动,共同打击网络黑产。2018年8月,转转就携手腾讯公司守护者计划安全团队联合吉安市公安局共同打击冒充转转客服的网络诈骗犯罪,共调查涉案人员24名,打掉涉案团伙8个,破获案件150多起,极大震慑了该类案件的犯罪嫌疑人。

## 升级质检打造标准化服务体系 保障消费者权益

随着二手交易越来越受到关注,消费者对二手交易平台提供的服务也提出了更高要求。为了满足消费者的多样化需求,转转在2019年会不断推动建立标准化的供给,同时改进服务中存在的不足,让人们真正使用上好的二手商品。

在二手手机业务上,转转会持续投入提升验机服务能力,已在原有51项验机质检标准的基础上,细化增加至66项,包括17项外观检测、18项基本信息检测及31项功能检测;与此同时,加强质检工程师职业技能培训和完善技术考核标准,升级质检设备,有效降低验机误差率。转转还将推进客诉体系的完善和效率提升,积极给用户提出售后建议,及时解决问题。

面对网络黑产这一新挑战,转转也将加强风控系统建设,努力保障交易安全。一方面平台通过强化AI、反欺诈策略引擎、大数据模型等,不断提升风控保障的技术实力;另一方面,进一步完善审核机制和交易规则,提高作弊门槛、加大对违规账户的举报、处罚力度。在苦练内功的同时,转转还将与腾讯公司守护者计划安全团队等加强合作,持续监控出现在平台上的涉嫌虚假诈骗信息,及时梳理并向公安机关反馈,积极联合警方严厉打击损害平台、用户的违法犯罪行为,切实保障用户合法权益。