

“买买买”的双11已经过去，虽然交易额依然在创造纪录，但观其背后，主流电商平台天猫、京东的同比增速在不断下滑，双双回落到30%以下。事实上，“买买买”的背后催生着断舍离的需求，当下中国大众的消费需求正在发生变化，消费分级的趋势也愈发明显。一方面，追求精品的人，愿意为建立在产品本身价值之上的品牌溢价和情感价值买单；另一方面，高性价比产品在一二线城市有较大的市场，消费者由追求产品附加值回归到追求产品高性价比，在价格和品质之间寻求平衡点，不为无谓的溢价买单。

在消费分级这一大背景之下，以图书品类为例，当纸质阅读热情回暖、图书价格却水涨船高之际，二手书市场正在迅速崛起。

实际上，在二手物品品类中，图书为耐用品，且使用频次少。一本书籍被消费者购买并且阅读完后，往往就沦为闲置物品，但书籍本身的残值还很高，具备再次流通的价值。此外，图书的低值特点，减轻了消费者的交易心理负担，因而成为二手物品中的热门交易品类。

像转转这样的全品类二手电商以及多抓鱼、漫游鲸等垂直品类平台，就因为提供二手图书交易业务而受到消费者的关注。不过，因模式不同等因素，各家的服务到底如何？双11期间，记者在上述三家平台分别购买二手书籍，通过实际交易对各家的服务体验进行真实测评。

产品逻辑：C2B2C模式更适合二手图书交易

目前，提供二手图书交易业务的电商中，比较受关注度的一共有三家，其中全品类平台是转转，还有垂类电商多抓鱼和漫游鲸。

从业务模式上看，由于转转是全品类平台，其二手书业务分为C2C和自营的C2B2C模式。与C2C模式相比，平台作为中间环节的B端熟悉货品属性，有专业的定价能力，能针对C端卖家的二手商品提供合理估价；此外，B端可以通过提供鉴定、清洁、翻新、保养等标准化服务，解决二手商品交易过程的商品痛点。

虽然同为C2B2C模式，但是转转自营二手书业务、多抓鱼、漫游鲸这三个平台在结构与服务流程上还是各有不同，用户体验上也存在着差异。

平台入口：全品类平台占据流量优势

首先我们先从平台的用户来源来看，转转二手有APP、小程序、微信钱包等多个入口；多抓鱼的流量入口为小程序和公众号；漫游鲸的流量入口同为小程序和公众号。由于入口的差异化，从可能带来的用户流量及用户数据看，作为全品类平台的转

转优势明显。

根据三家最近一段时间披露的数据看，转转的用户数突破2亿，月活用户数为5000万，其中小程序的月活用户数已经超过2000万；多抓鱼小程序和微信公众账号合计用户为70万；漫游鲸已服务60万用户。

二手书价格现状：漫游鲸多缺货 多抓鱼二手书价格最贵

在亚马逊编辑推荐的100本人生书单中，从文学精选、社科必读、经管励志、少儿必读、科技必读、艺术必读这六大类别中，记者分别选取排列在第一位的书籍，在三大平台查找。就书籍的数量和种类而言，漫游鲸的种类和数量明显少于转转和多抓鱼，能在转转和多抓鱼购买到的书籍，在漫游鲸平台较多处于缺货状态。

从亚马逊100本人生必读书单中，以文学精选排列前10的书籍价格为参考，挑选同一出版社的书籍对比三家平台的价格，其中多抓鱼平台二手书的定价是由书籍品相决定的，带有划痕、霉点的书籍价格最便宜，以多抓鱼的最低价和其他两家平台的良品二手书价对比，多抓鱼平台的二手书售价还是高于转转和漫游鲸，对比发现，三家平台中，转转二手书价最便宜，漫游鲸其次，多抓鱼最贵。

物流速度：多抓鱼发货速度较快

为了测试转转、多抓鱼以及漫游鲸这三个平台的服务流程和用户体验有什么差异，记者在双11期间的11月14日下午6时20分从三个平台分别购买了一本书籍，从发货速度、运费、价格、品相等多维角度来对比三家平台具体服务上的异同。

记者在转转购买了《霍乱时期的爱情》、在多抓鱼购买《人类群星闪耀时》、在漫游鲸购买《积极心理学》。

从物流速度看，多抓鱼发货速度最快，是11月15日下午13时33分发货，其次是转转，是15日下午6时26分，再次是漫游鲸，比转转晚了20分钟；不过，记者收到的第一本书，却是来自转转的二手书，其次是漫游鲸，最后才是多抓鱼，从整体物流配送综合考量，转转的体验最优。

物流配送：卖书都包邮 买书时包邮有门槛

此外，从物流配送规则上来看，在转转卖书是包邮的，买书则是满29元包邮，如果不满包邮价，运费为3元；在多抓鱼卖书包邮，买书满100包邮，如果不满包邮价，运费为5元；在漫游鲸卖书包邮，买书满69元包邮，如果不满包邮价，则运费为6元。

。

从物流配送价格来看，三家平台都承担用户卖书给平台的运费，从转转买书的运费最低，包邮门槛低，从多抓鱼买书的运费低于漫游鲸，但是包邮门槛比漫游鲸高。

书籍品相：品相都较好 均有塑封

此次购买的书籍，最先收到的是转转平台寄来的《霍乱时期的爱情》，配有专用的防挤压包装袋，打开包装发现还附有平台自制的书签，书籍品质超出预期，图书的边边角角没有磕碰，翻阅查看无划痕、污渍等情况，看上去和新书无差别。能在二手平台买到这样品质的二手书籍，非常令人惊喜。

其次收到的是在漫游鲸购买的《积极心理学》，书的背面没有像转转和多抓鱼那样贴上平台的专属条形码，除了略微有些泛黄，整体品相还是很不错的，不影响阅读体验。

在多抓鱼购买的《人类群星闪耀时》与在漫游鲸购买的书籍同一时间段到达，书籍包裹是蛇皮袋材质。书籍页面留有之前读者写下的笔迹，但是整体也还算干净，如果不介意之前读者的笔记，整体也不影响阅读体验。

从三个平台购买的书籍情况来看，包装最用心的是转转和多抓鱼。在书籍的品相方面，三家平台售卖的二手书成色都很新，每一本书籍都经过了消毒、塑封等修复处理，其中，转转的二手书内附书签的小细节很加分。

增值服务：三家各有特色 转转30天内可等价卖回

除了以上基本服务流程，这三个平台都有自己的特性。据了解，转转平台支持“30天读完，等价卖回”服务，即用户在平台购买书籍，阅读完成后，在30天内能够以购买价再卖回平台，对于买家来说，相当于30天内免费读书。

多抓鱼平台内的书单由用户推荐构成，每个用户都可以在书单的条目下，推荐书籍，写下自己的推荐理由即可，因而书单的推荐量比较丰富。

漫游鲸平台推出虚拟币“书费”，即平台用“原价”回收用户手中的旧书，金额兑换成平台虚拟代币。用户在平台买书时，可用代币支付85%，再付15%现金。

总的来说，转转平台优势比较明显，不仅书籍品相佳而且价格低，在平台买卖书籍的门槛也更低。多抓鱼的二手书品相也不错，但三家中价格偏高，不过其重社交的属性能为读者提供好友读过的书籍推荐，相当于给书友建立了交流的平台，也有一定特色；最后是漫游鲸，书籍种类较少，找到自己喜欢的书籍有一定的难度，算是该平台最大的劣势。

【记者】叶丹

【作者】叶丹

【来源】南方报业传媒集团南方+客户端