

投稿類別：商業類

篇名：

淘寶與蝦皮之網購方式比較分析

作者：

楊秉樺。國立北斗高級家事商業職業學校。資料處理科三年一班

賴俊安。國立北斗高級家事商業職業學校。資料處理科三年一班

蕭乘彰。國立北斗高級家事商業職業學校。資料處理科三年一班

指導老師：

張銘棋老師

壹、前言

因網路的快速發展已經為人們提供了許多網路購物的程式作為一種新的購物方式，在現代的社會中網購不只能購買在地的商品也能購買國外的商品，只需要在線上按照步驟使用 App 就能夠買到自己想要和需要的商品，所以本組想要探討人們常使用的蝦皮和淘寶做為研究主題，並且研究這兩種網購的經營方式和使用方式。

一、研究動機

由於網際網路的發達，在世界各地漸漸開啟了網路購物為了讓人民能更迅速的購買商品，因此我們針對台灣和中國大陸的網路購物程式進行研究，並來讓大家了解網路購物的運作模式、比較和經營的差異點，例如：買家使用方式、賣家銷售方式。

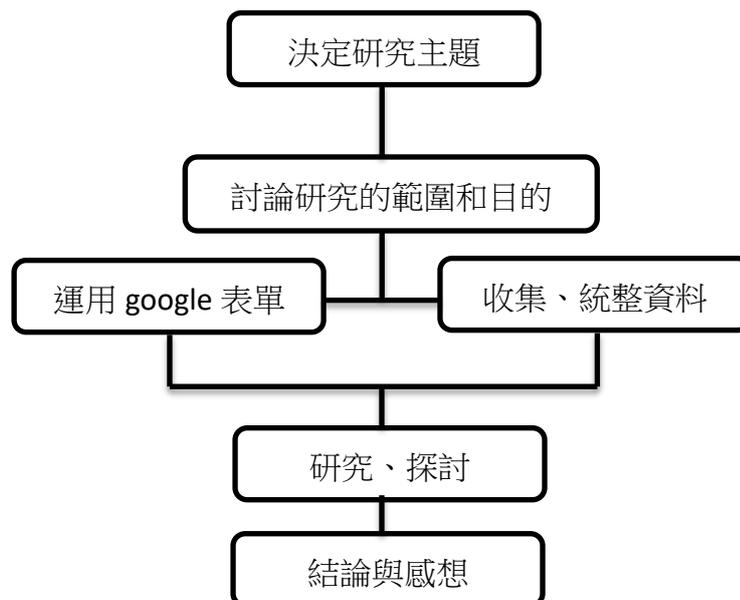
二、研究目的

- (一) 探討「蝦皮」與「淘寶」的營運方式
- (二) 研究「蝦皮」與「淘寶」的退貨機制
- (三) 研究「蝦皮」與「淘寶」的付款方式

三、研究方法

關於這次的研究，本研究會利用 Google 表單和一些網路上的參考文獻來做統計和分析，藉由 Google 表單了解現代社會大眾是否常使用網路購物。

四、研究流程



圖一、研究架構

貳、正文

一、網購的開始、營運方式

隨著時代的變遷人們逐漸開啟網購的時代，中國大陸在 1998 年 3 月成功地在網際網路上完成了第一筆的交易，經過了這次的交易促使中國網購的興起。台灣由於中國大陸的網購潮流，而造成台灣在 2000 年掀起一番網購的風潮。

(一) 蝦皮的簡介

蝦皮購物是由李小冬 2015 年所創立的，而蝦皮成立的時候是先以社交為先、行動為中心的市場。蝦皮在短短的時間內不斷的創新，從蝦皮拍賣變成蝦皮購物，並且推出蝦皮 24h 讓我們能夠在線上 24 小時都能夠買到我們想要的商品，以前的蝦皮只能夠在電腦上購買商品，現今連手機也有蝦皮的 App 可提供民眾購買商品，所以蝦皮會隨著科技的變遷而逐漸改進，進而為全世界華人地區用戶的線上購物和銷售商品提供服務。



圖二、蝦皮 Logo

蝦皮的營運方式「主要可拆解成平台、產品、金流與物流」等四大塊起初是以 C2C 平台起家，2016 年底跨入 B2B2C 模式。

(二) 淘寶的簡介

淘寶網是中國阿里巴巴集團旗下的網路購物網站，由馬雲 2003 年所創立的為 C2C 購物網站，淘寶在中國大陸是數一數二的大型購物網站，在淘寶宣布免費 3 年的時候吸引了大量的中小型賣家入駐，淘寶這個網站大部分是由那些中小型賣家去共同維護的，淘寶銷售地區有華人地區、馬來西亞和台灣地區的購物網站，除此之外淘寶會對賣家所賣的商品做挑選，對於部分危險的物品還是有限制的。



圖三、淘寶 Logo

淘寶的營運方式屬於綜合類 B2B 電子商務網站，為商人建立一個綜合訊息交易服務平台，是亞洲最大的購物網站。(張筱祺，2017)

淘寶的商業模式：戰略目標→目標客戶→收入來源與營利狀況→核心競爭優勢。

二、研究兩者的退貨機制

(一) 蝦皮申請退貨方式

當買家收到的商品是未符合照片所顯示的、包裝有破損等...以上這些情形都可以實施退換貨，但申請時間只有 15 天，甚至有些商品只有七天的鑑賞期，所以當買家向蝦皮提出申請退換貨的同時蝦皮也會通知賣家，並跟賣家訴說買家退貨的原因，然後會依據賣家的回覆而評估是否讓買家退貨或退款。

(二) 淘寶申請退貨方式

淘寶常見的退換貨原因有運送過程中商品破損、賣家寄錯商品等...可以退換貨，申請時間跟蝦皮一樣有 15 天的猶豫期，由於淘寶是由很多中小型企業所一起維護的，所以當買家在提出申請退貨的時候並不會透過淘寶，而是直接跟賣家聯絡，除非賣家和買家產生溝通不良的問題淘寶客服才會出面幫忙解決。

淘寶和蝦皮在退貨機制這方面看起來很像，但實際上兩者還是有差異在的，差別在於一個是屬於直接的跟賣方聯絡，而另一個是間接的跟賣方聯絡。

表一、蝦皮和淘寶的退貨機制差別

差異性	蝦皮	淘寶
申請退貨時間	買方有 15 天的猶豫期可以申請退貨	在台灣買方在確認收貨的 15 天之內可以申請退貨或退款
申請退貨	在蝦皮履約保證期間到期前申請退還購買商品	在訂單上按下”退款/退貨”或”申請售後”
退貨條件	1.買方收到不實的商品 2.商品在運送過程出現瑕疵或破損 3.賣方寄送未符合約定規格之商品	1.賣家寄錯商品 2.商品出現瑕疵、故障 3.賣家一直不發貨 4.商品與描述不符合
退回商品之退款	買方必須等到賣方或蝦皮確認已收到退回商品符合退貨條件後才能退貨	淘寶購物不像台灣有七天的鑑賞期，沒有保證可以退，而是買家和賣家要達成共識才能退貨

三、蝦皮與淘寶付款方式大不同

(一) 蝦皮付款方式

根據網路上的資料顯示，蝦皮大致上有分 5 種付款方式：蝦皮錢包、銀行轉帳、貨到付款、蝦皮刷卡付款、蝦皮信用卡分期付款，然而蝦皮錢包是蝦皮專有的一種付款方式用蝦皮錢包的好處是比較方便查詢自己的買賣紀錄，並且以最有效率的方式付款。

(二) 淘寶付款方式

淘寶在台灣的付款方式有分為：超商代碼繳費繳費、支付寶、Web ATM 轉帳、ATM 轉帳、信用卡，現在支付寶也能在台灣申請並且註冊，申請支付寶需要有一些個人資料，甚至可能會遇到很多需要認證的東西，過程雖然複雜，但只要申請過的話會為生活帶來更多好處。

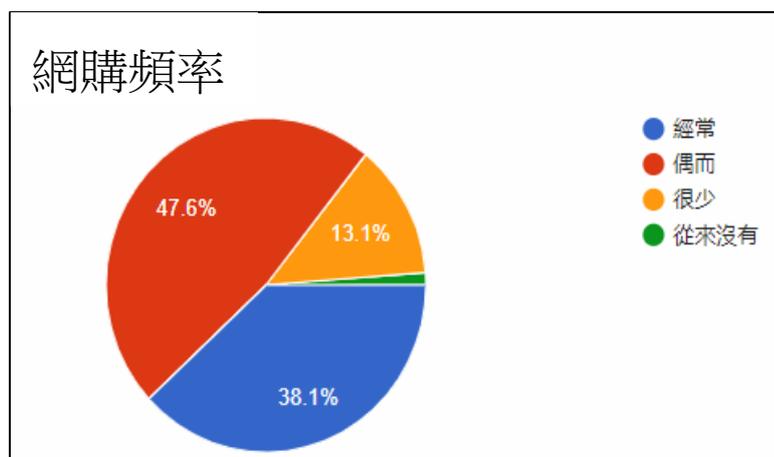
對於蝦皮和淘寶的付款機制其實都大同小異，差在蝦皮有自己的錢包能付款並且查詢自己的買賣紀錄，但淘寶沒有自己一定的付款方式，所以在付款的方面上也是有一定的差異。而在台灣用淘寶購買商品的時候，付款方式會比在中國大陸還要來的麻煩，畢竟淘寶是中國大陸的一個網路購物平台。

表二、蝦皮和淘寶的付款方式

付款方式	蝦皮	淘寶
信用卡	○	○
貨到付款	○	X
銀行轉帳	○	○
代碼繳費	X	○
網路轉帳	X	○

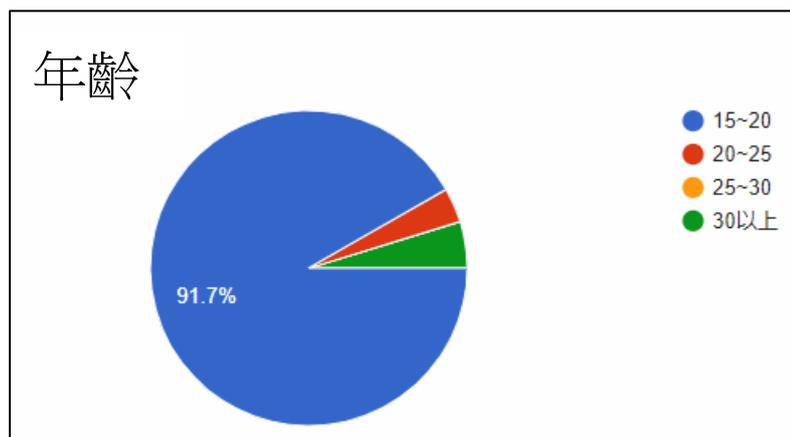
四、問卷分析

本研究發放問卷數量為 110 份，以 Google 表單的方式發放，回收有效樣本數為 100 份



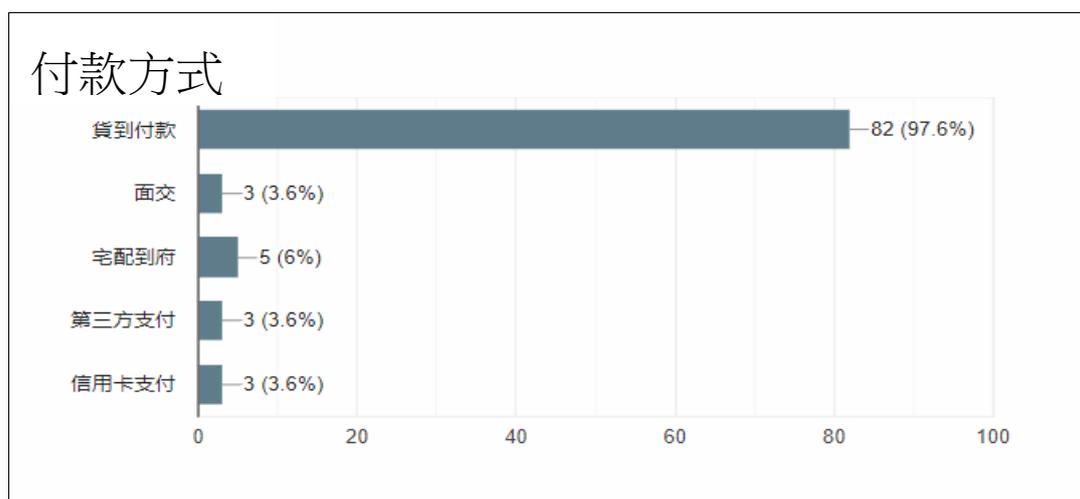
圖四、網購的頻率

(一) 在科技發達的社會中，大眾會使用網路購物也越來越多，根據本組的調查發現，經常網購的人佔了 38.1% 而已，這說明了網購雖然方便，但有時候也避免不了一些商品的瑕疵等...



圖五、網購的年齡

(二) 根據統計，大多數會使用網路購物的年齡在於 15~20 歲總共佔了 91.7%，本問卷發現了運用網路購物的年齡層在於青少年。



圖六、付款方式

(三) 收取貨的方式通常都會以貨到付款為主，因為以這種方式取貨能先確認貨品，比較不容易拿到瑕疵的貨，至於其他的取貨方式其實都差不多。

參、結論

在現代社會中，科技的發達網路的進步促使網路購物的人數逐漸上升，又加上金流的便利性，現代的人們都會使用線上付款的方式來購買商品。經過本組的探討，我們發現蝦皮和淘寶這兩大購物平台的經營方式略有不同，蝦皮和淘寶都是以 C2C 組成的，但在處理貨物方面的程序會不一樣。蝦皮的營運方式是 C2C 再來就變成 B2B2C，根據網路資料與問卷統計得知，這兩種的營運方式，由上文的總結可以得知台灣主要還是以蝦皮最受歡迎，因其便利的付款方式，贏得大多數民眾的喜愛，雖然淘寶在台灣沒有很盛行，但它在大陸是最吸金的網路購物平台。

在退貨機制的方面，蝦皮和淘寶都會給買方 15 天的退貨申請時間，在申請退後通過後，蝦皮會和賣家、買家做一個聯繫，並且做一個完善的處理方式。然而退換貨的條件大致上沒有甚麼差別。根據問卷的分析，本研究得知在 110 人中就有 97.6% 的人以貨到付款的方式取貨，然而以其他方式取貨的民眾則佔少數。

以上兩大購物平台的分款方式都大同小異，由於地區的不同造成付款方式的差別，由表二可知，淘寶可支援的付款方式比蝦皮多元，且支援方式較以線上支付為主。

肆、引註資料

- 1.財團法人資訊工業策進會。2019年9月28日。取自 <https://reurl.cc/M7yM84>
- 2.JJ (2019)。淘寶付款方式：信用卡、便利商店轉帳、支付寶代付到底哪種方式最划算？。2019年9月28日。取自 <https://ibuytaobao.net/taobao-payment-method-taiwan/>
- 3.淘寶網支付教學。2019年9月4日。取自 https://world.taobao.com/markets/all/payment_tw
- 4.逸見光次郎 (2019)。網路行銷立即上手。臺北市：方言文化。
- 5.王禎毅、楊佩雯 (2008)。ECSHOP 超級網路購物車。臺中市：白象。
- 6.林芬慧 (2014)。網路行銷：e 網打盡無限商機 (再版)。臺北市：智勝。

附錄：問卷內容

表單標題：網路購物

1. 使用網路購物的頻率

- 經常
- 偶爾
- 很少
- 從來沒有

2. 年齡

- 15~20
- 21~25
- 26~30
- 31 以上

3. 商品是否跨海來台

- 是
- 否
- 不知道

4. 最常使用的購物網站？

- 蝦皮
- 淘寶
- 露天
- 奇摩
- 樂天

5. 是否使用支付寶付款？

- 是
- 否

6. 取貨方式

- 貨到付款
- 面交
- 宅配到府
- 第三方支付
- 信用卡