

居民闲置物品交易平台建设策略与设计应用

李静, 郭雪丰, 申正义
(燕山大学, 秦皇岛 066004)

摘要: **目的** 通过分析现有居民闲置物品交易平台的不足, 调研目前居民对闲置物品处理过程中存在的问题, 提出一种有效处理居民闲置物品的交易平台设计方案。**方法** 立足于经济共享与利益共存的背景下, 借鉴服务设计的创新思维与方法, 以居民、企业和其他相关组织为研究对象, 缔造利益相关共同体。基于调查及数据分析, 对居民的闲置资源进行评估与定位, 提出建设居民闲置物品交易平台的策略, 并且对如何处理居民的闲置物品提出有效的处理方法。**结论** 顺应共享经济的发展需求, 推行“有价值的社会资源循环利用”的理念, 通过总结有效的居民闲置物品交易平台建设策略, 设计出提供便捷服务的居民闲置物品交易平台, 解决居民的多种生活需求的同时, 促进社区居民闲置物品的资源整合, 并使其达到有效的循环利用, 为社会的生态性发展贡献一份力量。

关键词: 共享经济; 居民闲置物品; 平台建设策略; 平台设计方案

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2019)20-0169-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2019.20.028

Construction Strategy and Design Application of Resident Idle Goods Trading Platform

LI Jing, GUO Xue-feng, SHEN Zheng-yi
(Yanshan University, Qinhuangdao 066004, China)

ABSTRACT: It aims to analyze the shortcomings of existing residents' idle goods trading platform, research the current problems existing in the process of disposing idle items, and put forward a design scheme of trading platform that can effectively deal with idle goods of the residents. Based on economy co-existence under the background of share and interests, with the innovation thinking and method of service design for reference, with residents, enterprises and other related organizations as the research object, the community stakeholders were created. Based on investigation and data analysis, residents' idle resources were evaluated and located. The strategy of constructing a trading platform for residents' idle goods was proposed and ways to effectively deal with the residents' idle items were also put forward. Comply with the demand of sharing the economic development, this paper introduces recycling concept of valuable social resources. Through summarizing strategies on constructing a effective trading platform for residents' idle goods, a trading form for residents' idle goods which can provide convenient services was designed, meeting the needs of a variety of life of residents, promoting resources integration of residents' idle goods, and contributing to the ecological development of society.

KEY WORDS: shared economics; residents' idle articles; platform construction strategy; platform design scheme

随着社会生活水平的提高、居民消费力的上升, 物品更迭的频率加快了。这让人们拥有越来越多的闲置物品, 公众的消费观念也随之改变。虽然分享经济盛行, 也促生出了许多新型的交易平台, 但是它们的效果却不尽人意。社会化分工使人们对服务的理解不

断深化, 对服务的期望和需求也向多元化、多样化发展^[1], 相对于居民日益增长的服务需求, 优良的公共服务资源供给明显不足。此研究立足于共享经济的发展模式, 以居民闲置资源再利用为研究点, 总结闲置物品交易平台的建设策略, 进一步提出解决方案, 实

收稿日期: 2019-06-21

基金项目: 燕山大学研究生创新资助项目 (2017XJSS057)

作者简介: 李静 (1975—), 女, 黑龙江人, 硕士, 燕山大学副教授, 主要从事服务设计与产品创新研究。

现社会资源的共享及再利用。

1 闲置物品交易的促生与发展局限

当前,我国 GDP 处于缓增期,政府积极促进经济增长,希望通过刺激消费来带动经济增长。闲置资源变现有利于实现最大化的社会资源再利用,因此成为了新的消费途径。同时,也催生出以 90 后及 00 后为主体的新型消费群体,他们的消费观念和消费方式为闲置物品交易创造了条件。新科技也为推动闲置物品交易创造了有利条件。现存的一些“二手物品买卖平台”或简易的“以物换物”的闲置物品处理方式,其经济效果和使用体验却不尽人意。因为部分持有者对自己的闲置物品仍存好感,或者缺少可靠的买卖途径,对出售与否犹豫不决,所以影响了闲置物品交易的顺利进行。

2 闲置物品交易存在的问题及影响居民关注度的因素

2.1 居民闲置物品交易调研结果

通过对秦皇岛五个社区的在线问卷调查与实地访谈,了解到 94.34%的社区居民都有闲置物品,只有 5.56%的社区居民几乎没有闲置物品。83.02%的居民有以服装鞋包为主的闲置物品,41.51%的居民有以图书音像和数码产品为主的闲置物品,拥有家电设备和运动用品等闲置物的居民各占了 28.3%。居民的其他类别的闲置物品则相对较少。在对闲置物品的处理上,有 67.92%的居民会赠送给亲朋好友,50.94%的居民选择捐赠给需要人群,而选择扔掉废弃闲置品的居民占了 62.26%。另外,有 24.53%的居民选择出售闲置物品,这表明居民处理闲置物品的效率不高,闲置物品的使用率也较低。在选择出售闲置物品的居民中,41.51%的居民选择了在线搜索平台,20.75%的居民选择了通过他人介绍出售物品,11.32%的居民选择了二手商店。由此可见,网上闲置物品交易平台仍具有很大的发展潜力。

2.2 存在问题分析

据调查,有 66.04%的居民有闲置物品交易(买卖)的需求,然而只有 15.09%的居民有闲置物品的交易经验。大部分居民对闲置物品交易市场的了解还不够充分。虽然超过 60%的居民有交易的想法,但是都没有付诸行动。究其原因是对闲置物品交易存在许多顾虑,不能放心交易^[2]。目前,闲置物品交易平台存在的问题主要体现在物品质量保障、平台体验、交易售后以及服务监管等方面。首先,二手物品交易平台登记、录入的商品多为居民的闲置物品,这些商品种类纷杂、数量庞大,因缺乏有效的评估而导致质量参差不齐。在此情况下,一旦用户购入商品,遇到问

题也无法寻求售后维修,物品的使用周期无疑会缩短,达不到理想预期。其次,好的平台体验能够促成产品或交易的成功^[3],然而很多二手物品交易平台 APP 的交互体验都达不到很好的效果,部分环节不能够满足用户的需求,从而影响了用户在操作过程中的心理感受。另外,产品的售后服务是经营过程不可或缺的环节。好的服务能开发出平台的最大潜力;不好的服务会影响平台的长远发展。最后,平台信息监管是保证平台健康发展的必然要求,一旦失去用户的信任,平台将难以为继。

2.3 影响居民关注度的因素

1) 服务体系的完整性。有交易经验的居民(15.09%)表示,他们在网站进行闲置物品交易时,顾虑最多的就是对商家信用的质疑。卖家对商品的描述和商品的实际情况有出入的占比也高达 73.58%,因此,卖家的信用水平与商品质量是闲置物品网站交易中最让人纠结的问题。例如二手物品交易平台“闲鱼”,仅靠着芝麻信誉分来判定买卖双方的可信度,平台没有进行二次检测,买家要买到质量好的商品得靠运气。这也说明了服务体系的良性循环非常重要,各服务环节间的评估、监管与约束必不可少。

2) 服务模式的丰富性。服务平台的交易信息庞杂却不丰富,庞杂信息令 35.85%的居民面临着选择困难。服务模式的单一性也令部分居民难以觅得所需的服务。这说明居民群体需求的精准定位对服务模式的设定至关重要。

3 居民闲置物交易平台的建设策略与方案设计

3.1 平台建设策略

3.1.1 居民参与共享服务

在本交易平台模式下,居民作为终端用户,既是服务者,也是被服务者。服务商(服务平台)作为双方服务周转的节点,有效的将价值(闲置物品资源)和承诺(服务)进行转换。居民用自有的闲置物品资源为有需求的用户提供相应的服务,服务商(服务平台)把服务转化为服务价值,再把其价值转化为服务,从而形成一个价值与服务交换的环路。这充分体现“服务模式需要经历从产品到服务的理念转变”^[4],居民参与共享环路见图 1。

3.1.2 建立利益相关者共赢体系

利益相关者的概念打破了传统工业设计思维中的“用户—企业”关系的概念,体现了服务设计系统中的交互特征^[5]。这是一种能兼顾每位利益相关者,建设新的组织和服务系统,把居民需求、社会效益与环境效益相结合的创新策略,这种策略可以实现单体需求与社会需要的可持续发展。交易平台的利益相关者见图 2。

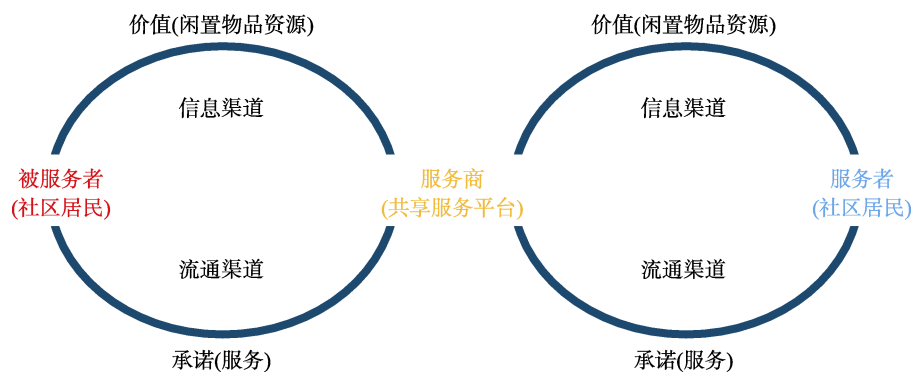


图 1 居民参与共享环路
Fig.1 Residents participation and shared loop

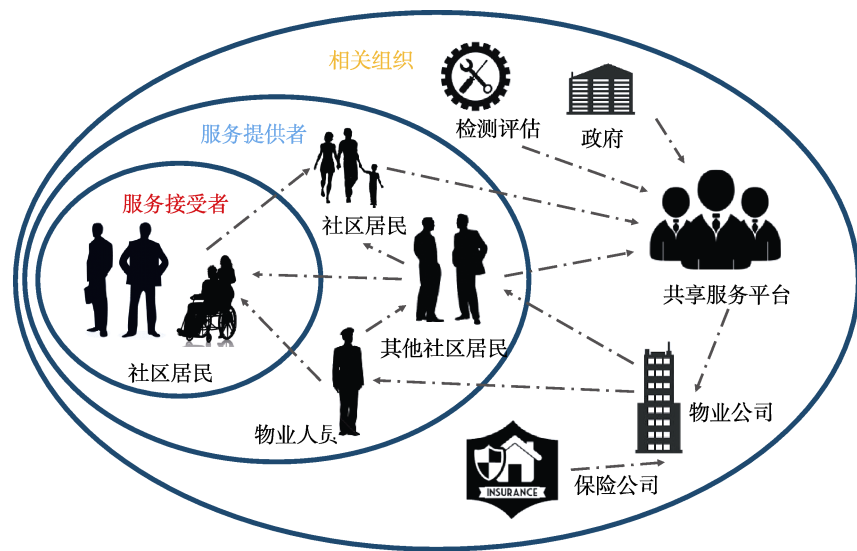


图 2 交易平台的利益相关者
Fig.2 Stakeholders of trading platform

3.1.3 引进技术支持与监察服务

根据《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》等相关法律法规规定^[6]，应完善安全技术措施，建立健全的网站安全管理制度，确保闲置物交易平台的安全运行。加强安全技术和手段，对平台管理及服务器进行定期的升级检查等。加强交易平台对病毒、黑客的防范措施，运用入侵检测、病毒防护查杀等技术手段，尽可能防止平台被攻击和非法利用。

3.1.4 完善信用评价机制与平台监管

应完善对居民发布的闲置物品的评价机制。在整理物品信息时，要分类清晰、内容明确、无虚假信息。这样可以提高用户的信任度，方便用户理解并使用。另外，可以添加客服助手，让用户即时地提出问题，并保障用户的合法权益。加强平台的监管力度，保证物品原样，从而避免非法操作和物品出现问题等。在 2018 年 7 月，二手平台“转转”上所发生的偷换二手手机事件就是例子。在此平台上，有人通过虚高报价，吸引用户来卖二手手机。随后，用户反映自己寄去平台验机的手机、iPad 被偷换零件，有的甚至被调

包。这给平台带来负面影响。

3.2 平台方案设计

“居民闲置物品交易平台”可提供不同于以往的常规服务项目。本服务系统拥有六大交易平台，即以物易物、买卖租售、拍卖平台、积分赢取、租摆服务、爱心捐赠。为了真正地解决居民生活中闲置物品所带来的问题，打造一个环保节约的新型社会，让人们的生活更加便捷、美好，此平台设计应运而生。这也有利于资源的再利用，节省资源，抑制浪费，促进经济^[7]。

3.2.1 以物换物平台服务

用户可以通过文字、图片等方式，把物品换新、物价调整和物品处理等信息上传到以物换物平台，并且可以在浏览平台中选择并获取喜欢的物品的相关信息。用户双方达成交易意向后，平台可以第三方的身份提供交易流程的审核与监管，如根据物品的功能完好度、外观耗损度等方面进行估价。平台会要求用户履行支付保证金的责任，界定交易安全期的期限与交易双方的责权等，为交易双方带来最大程度的安全体验。以物换物平台服务见图 3。



图 3 以物换物平台服务
Fig.3 Service on the exchange platform

3.2.2 买卖租售平台服务

该服务使用户可以将闲置物品处理、出售或出租。通过上传物品信息，设定租金和价格，在租售平台提供信誉保障和保险服务的情况下，平台对用户所出售或出租的物品进行价值评估、审核并敲定售价、租价。当有另一位用户选择购买或租借物品时，可通过全额交付或支付租金的方式，从而获取对物品的使用权。在物品租借过程中，平台会定期提示“租期是否到期”、“是否延期”、“物品是否完整”等，如出现物品损坏，平台会做好物品赔偿界定的工作。买卖租

售平台服务见图 4。

3.2.3 拍卖平台服务

通过此服务，用户可以对闲置物品进行拍卖。通过完成上传物品信息、设置起拍价、缴纳手续费、提供信誉保障和保险服务、对物品进行美化设计、向后台发布拍卖信息、安排开始和结束日期等步骤后，可开始拍卖闲置物品。通过竞价，在物品拍卖结束时，以出价最高者获胜，胜出者将支付金额，取得物品。保险公司可提供额外保障，平台通过物流运输把胜出者拍卖所得的物品送达，完成拍卖流程。拍卖平台服务见图 5。

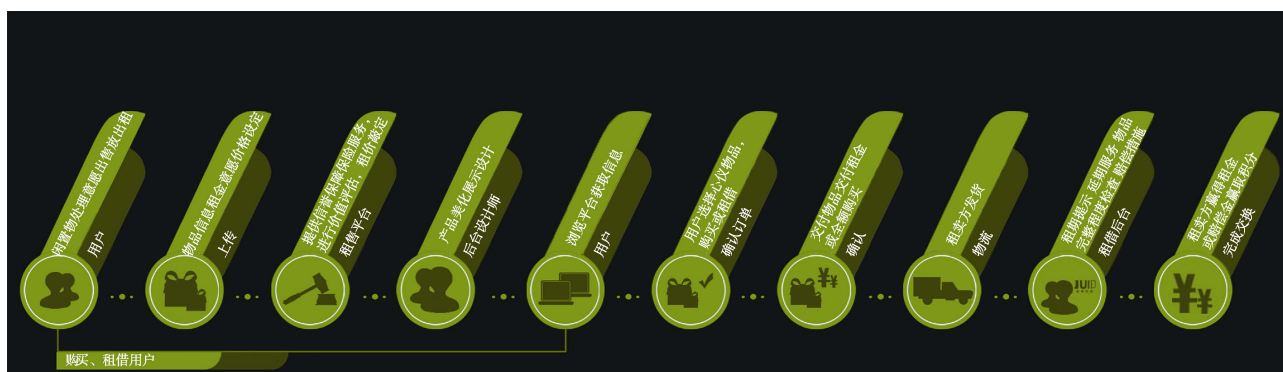


图 4 买卖租售平台服务
Fig.4 Buy and sell platform services



图 5 拍卖平台服务
Fig.5 Auction platform service

3.2.4 积分平台服务

用户在物易物平台、买卖租售平台、拍卖平台、租摆服务平台和爱心捐赠这五个平台所完成的物品交易可累计一定的积分。此服务系统在后台把所完成的交易物品进行分类，将其可兑换的积分进行区间分类。用户可通过网页浏览、选择自己喜欢的物品，并通过累积的积分进行交易。当后台接收到用户发起的信息，会扣除指定数量的积分，通过用户提供的订单信息，及时地发货、运输。最后，用户接收物品，并对该物品进行评价。积分平台服务见图 6。

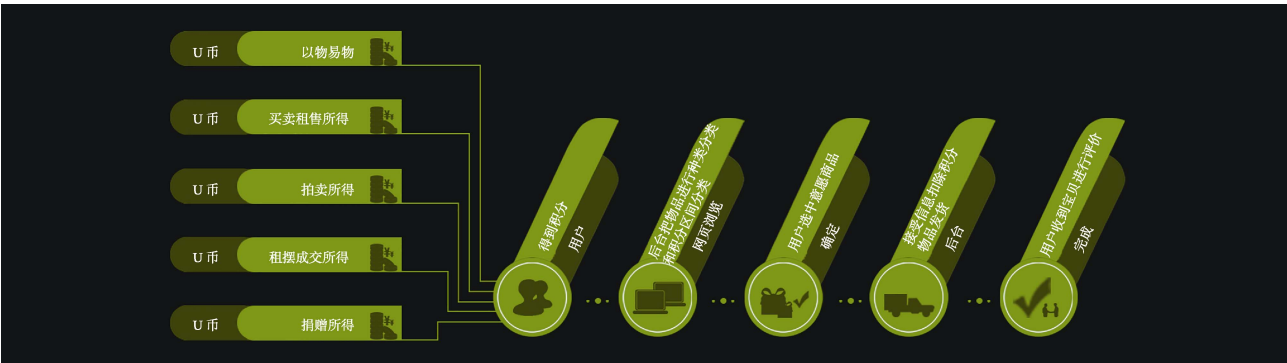


图 6 积分平台服务
Fig.6 Integrated platform service

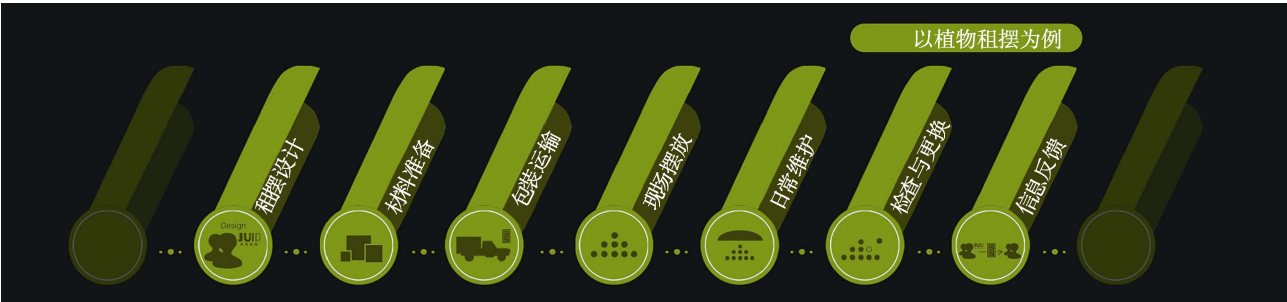


图 7 租摆平台服务
Fig.7 Leasing platform service

3.2.6 爱心捐赠服务

该服务可通过用户的意愿来决定是否捐赠物品。选择捐赠物品时，通过联系平台，进行后台审核并支付物流费和一定积分。首先，平台工作人员会对物品进行后台分类。然后平台会联系公益机构，将用户所捐赠的物件进行运输。接着对物流运输进行检查，并及时反馈给用户信息。最终，当用户所捐赠的物品送达到地方后，会收到被捐赠者的一份美好祝愿，用以满足用户的成就感。这样不仅能够潜移默化地使顾客对平台产生情感上的信任，提升其参与度，而且可以产生积极的社会效益^[8]。

3.3 平台营销策略

居民闲置物品交易平台主要通过线上和线下进行宣传推广。建立网络交易平台和线下闲置物品交易

3.2.5 租摆平台服务

对闲置物品进行租摆服务，可实现对物品的有效管理和充分利用，减少物品闲置所带来的资源浪费。以植物租摆为例，用户要长时间出差，不能及时管理花卉，因此本平台可负责管理。服务内容包括对花卉植物的整理、定期浇水、修剪枝叶、防止病虫害等，从而保证花卉的健康生长。另外，用户还可允许平台将该花卉植物以出租形式租给他人，签订相关协议，实现对花卉植物的最大化利用。租摆平台服务见图 7。

平台后，应将两者相互结合起来，把线下的商品信息置于网络平台上，将网络交易平台的作用发挥到最大^[9]，力求短时间在各社区达到显著的推广效果。

1) 社区推广。通过招募社区推广员等方式，联系各个社区的居民委员会、街道办事处等，与部门通力合作。通过赞助的方式，为社区的活动冠名，并提供充足的宣传物资，大力地推广宣传项目。在各个社区内，应张贴宣传海报，发放宣传单，以及举办用户注册送好礼等活动。社区推广员还可邀请在社区里人缘好、人脉广的代表来进行体验，并且赠与他们精美的礼品。

2) 网络宣传。开发并制作作为居民进行闲置物品交易的 APP 平台，然后将 APP 上传至应用商店、腾讯应用宝等 APP 应用下载平台，并提供免费下载。手机 APP 平台的开发成本、运营成本低，因此效果

好,也符合消费者的使用习惯与需求。加上APP的吸引度较大,推广也相对较为容易^[10]。另外,可通过微博、微信等社交媒体进行宣传。例如,建立微信公众平台,让用户关注,并且及时向用户推送最新动态、近期活动等内容。交易平台APP设计见图8。



图8 交易平台APP设计
Fig.8 Design of trading platform APP

4 结语

此居民闲置物品交易平台可以有效地利用互联网优势,并且弥补了离线交易所带来的不足,有利于促进闲置资源的重复利用,满足广大社区居民日益增长的二手物品消费需求。同时,此平台有利于共享经济的进一步扩张。通过服务系统,可为居民的个人闲置物品交易提供便利。该项目解决了用户与用户之间发布、分享闲置物品及社交等问题,充分、合理地利用了资源,减轻了环境压力。此平台亦可促进企业间的合作,在增加企业收益的同时,不仅将社区资源进行整合,使其价值最大化,而且能帮助企业丰富其经营战略,使企业在现有的商业合作中找到新的协同价值,促进企业自身的成长^[11]。随着互联网时代的到来,服务使人们的生活更加便捷和安全^[12]。通过居民闲置物品交易平台,每位居民的闲置物品价值都应得到最大化的发挥,并通过适宜的交易渠道来体现物品的价值。

参考文献:

- [1] 肖覃. 社区资源整合“三部曲”[J]. 中国社会工作, 2016(6): 31.
XIAO Qin. Community Resource Integration "Trilogy"[J]. China Society Periodical, 2016(6): 31.
- [2] 郑春妮, 肖勤. 重庆大学生闲置物品交易平台调查分析[J]. 现代营销, 2017(5): 234.
ZHENG Chun-ni, XIAO Qin. Investigation and Analysis of Chongqing University Student Idle Goods Trading Platform[J]. Modern Marketing, 2017(5): 234.
- [3] NEWBERRY P, FARNHAM K. 体验设计, 一个整个品牌、体验与价值的框架[M]. 北京: 电子工业出版社, 2017.
NEWBERRY P, FARNHAM K. Experience Design, a Framework for Integrating Brand, Experience, and Value[M]. Beijing: Publishing House of Electronics Industry, 2017.
- [4] 罗仕鉴, 胡一. 服务设计驱动下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1-4.
LUO Shi-jian, HU Yi. Model Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1-4.
- [5] 王国胜. 服务设计创新[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2015.
WANG Guo-sheng. Service Design Innovation[M]. Beijing: China Building Industry Press, 2015.
- [6] 曾文革. 网络信息安全的法律问题研究[D]. 重庆: 重庆大学, 2011.
ZENG Wen-ge. Study on Legal Issues of Network Information Security[D]. Chongqing: Chongqing University, 2011.
- [7] 张蒙蒙. 二手交易平台开启断舍离新生活[J]. 消费电子, 2017(5): 38-43.
ZHANG Meng-meng. The Second-hand Trading Platform Opens Up a New Life[J]. Consumer Electronics, 2017(5): 38-43.
- [8] 彭仲源, 王春璐, 张悦, 等. 基于微信平台信息管理的校园闲置物品交易平台应用分析[J]. 商业经济, 2017(2): 184-186.
PENG Shen-yuan, WANG Chun-lu, ZHANG Yue, et al. Application Analysis of Campus Idle Goods Trading Platform Based on WeChat Platform Information Management[J]. Commercial Economy, 2017(2): 184-186.
- [9] 范嫣然, 张持晨, 刘若琦, 等. 大学生闲置物品交易调研分析[J]. 商业研究, 2016(8): 90-91.
FAN Yan-ran, ZHANG Chi-chen, LIU Ruo-qi, et al. Research and Analysis on The Trade of College Students' Idle Goods[J]. Business Study, 2016(8): 90-91.
- [10] 王春艳. 高校闲置物品交换APP平台构建可行性分析[J]. 现代商贸工业, 2014(20): 188-189.
WANG Chun-yan. Feasibility Analysis on The Construction of University Idle Goods Exchange APP Platform[J]. Modern Commercial Industry, 2014(20): 188-189.
- [11] KARMARKAR U. Will You Survive the Services Revolution?[J]. Harvard Business Review, 2004, 82(6): 100-107.
- [12] 罗士鉴, 朱上上. 服务设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
LUO Shi-jian, ZHU Shang-shang. Service Design[M]. Beijing: Machinery Industry Press, 2011.