

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH



淘宝大学

淘宝网

购物一本通

斌 天天心悦/编著



RMB
48元



SALE
热卖中

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝网购物一本通

周 斌 天天心悦 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网购物一本通 / 周斌, 天天心悦编著. —北京:
人民邮电出版社, 2010. 3
ISBN 978-7-115-22351-7

I. ①淘… II. ①周… ②天… III. ①电子商务—基
本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 024496 号

内 容 提 要

淘宝网从诞生至今, 已经成为了我国最大的生活购物网站。鉴于越来越多的网民想通过淘宝网购买心仪的商品, 却担心欠缺网上购物知识或担心上当受骗, 本书采用一问一答的对话方式及步骤图解, 让读者轻松掌握淘宝网购物技巧与防骗高招。

本书适合对网上购物感兴趣的广大读者阅读。

淘宝网购物一本通

◆ 编 著 周 斌 天天心悦

责任编辑 张亚捷

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 12.5

字数: 160 千字

2010 年 3 月第 1 版

2010 年 3 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22351-7

定 价: 25.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

淘宝网从2003年诞生至今，其注册会员的人数已经超过了1亿，如今它已成为了我国最大的生活购物网站，与大多数网民的日常生活息息相关。正因为如此，有关介绍淘宝网的图书也非常多。但是，市面上的图书大都是从卖家的角度介绍如何开网店、如何赚钱的，而帮助买家如何使用淘宝网、如何买到称心如意的宝贝的图书却凤毛麟角。

鉴于越来越多的人想通过淘宝网购物，却担心自己欠缺计算机操作知识而不愿尝试，或者担心在网上购物容易上当受骗而不敢尝试的现状，我们编写了本书。对于前一类读者，只要你按照书中简单形象的解说步骤进行操作，就可以足不出户，轻松上网购买到全国各地的商品；对于后一类读者，只要你了解并掌握书中介绍的网上购物技巧，就可以练就“火眼金睛”，避开交易陷阱，淘到货真价优的宝贝。

为了方便读者阅读，本书采用一问一答的对话方式来编写，并且设置了相应的表情图以增加对话内容的表现力和感染力。此外，针对不同的读者，本书设置了两个阶梯的阅读级别：如果你从未上过淘宝网，你则需要从序章开始，通读全书；如果你已经在淘宝网上做过交易，想要进一步了解淘宝购物技巧与防骗高招，你则可以跳过前三章，直接从第四章开始阅读。

祝愿大家在淘宝网上都能淘到称心如意的好宝贝！

本书由周斌和天天心悦共同编写，其中第一章至第三章由周斌编写，第四章至第六章由天天心悦编写。此外，李笔峰、郭尚文、李普曼、江新猷、叶仁美、薛莹等为本书提供了许多有益的资料和案例，并参与了本书的整理、校对、排录等工作，付出了大量的劳动，在此一并向他们表示感谢。

书中如有疏漏或错误，敬请读者批评指正。

目 录

序 章 爱上淘宝网

第一章 网购前奏曲

第一节 注册成为会员	11
第二节 开通支付宝账户	22
第三节 下载阿里旺旺	26
第四节 开通网上银行	31

第二章 网购进行曲

第一节 寻找宝贝	39
第二节 收藏宝贝	45
第三节 沟通卖家	48
第四节 阿里旺旺常用功能	50
第五节 购买宝贝	53
第六节 跟踪快递包裹动向	63
第七节 收到宝贝	65

第三章 网购变奏曲

第一节	申请退款	71
第二节	联系快递退货	77
第三节	进行退货确认	80
第四节	申请提现	83

第四章 网购好技巧

第一节	众里寻他搜宝贝	89
第二节	火眼金睛寻卖家	94
第三节	淘宝淘到便宜货	114

第五章 防骗有高招

第一节	保证支付宝账户安全	133
第二节	使用支付宝数字证书	142
第三节	网购防骗三项基本原则	149

第六章 网购取真经

第一节	钻石买家的购物心经	167
第二节	各类商品的网购技巧	170

序 章 爱上淘宝网

在商品社会，上街购物已成为人们日常生活中必不可少的一种生活方式。当人类社会步入 21 世纪信息时代后，几乎家家都有电脑，家家都能通上信息高速公路，联上宽带网。即使在偏远的乡村，也有遍布各地的网吧。越来越多的普通人开始尝试一种新型的购物方式，即足不出户，坐在电脑旁动动鼠标，就可以挑选世界各地琳琅满目的商品，通过发达的物流配送把货物快速送到你的手中，使你能够快速享用心仪的商品。

正因为如此，很多网上商城应运而生。各种不同的网上商城，向你展示了一个个无比博大的虚拟购物世界，它们拥有许多你想得到与想不到的商品。虽说它是个虚拟空间，但当你亲手拿到自己从网上购买的物品时就会发现，当网上商城把虚拟世界与现实生活巧妙地结合在一起时，它们能满足你最大的购物愿望，带给你全新的购物体验。虽说网上商城商品无所不及，但却能令你在最短时间内锁定你的目标商品，减少了你在超级市场的晕头转向之苦，减少了你在大型商城东挑西选的烦恼，也许只要几秒钟，你的购物愿望就能实现。



哈哈！住在小地方，坐在家里，就可以买到大城市的商品了。可

是这么多网上商城，为什么大家都愿意上淘宝网？



因为在淘宝网上买东西，选择余地大，服务有保证，且价格便宜，操作简便，自然很有人气。

现在的网上商城很多，其中最有人气的就是淘宝网了。目前淘宝网每天面对着数以万计的终端消费者，每天的访问量达上千万人次，网站上的商品超过

百万种。可以毫不夸张地说，凡是每一个有过网购经历的人，都会先来淘宝网上转转。而且淘宝网现在还处于免费营业阶段，降低了卖家的准入成本，而卖家准入成本低，买家自然能从中得到更多优惠，所以在淘宝网上当买家确实很幸福。



你能概括地讲一下幸福在哪里吗？



首先是便宜。

淘宝网上的宝贝是最便宜的。大家都知道，淘宝网现在不收费，卖家在淘宝网上开店，不需要交昂贵的店面租金，这大大降低了成本。另外，许多卖家是业余兼职，手中的好宝贝一般都会以最低的价格成交。可以肯定，淘宝网上的东西都会比市场上的同类产品便宜。



光便宜有什么用，现在生活水平高，谁也不愿意为了图便宜而去买假货、次货。



虽然它上面的东西便宜，但都会有质量保证。

淘宝网上商品的质量同实体店的一样好、一样有保证，因为淘宝网的网上交易非常透明，其完善的评价体系，让网商不敢以次充好，否则将被淘汰，没有质量保证的产品再便宜也不能在网上生存。



每个商家都会这样说的。问题是很多商家说一套做一套，我凭什么去相信呢？



淘宝网有一个支付宝管家，能最大限度地保障交易安全。



淘宝网有支付宝管家，这个管家使买家到淘宝网上购物没有任何风险。现在很多人不敢网上购物，就是因为买卖双方互不见面，最怕交钱拿不到宝贝，或者拿到了又不满意。而在淘宝网上，只要买家通过支付宝购物，就不会出现这些情况。



网购是好，但是不能见到卖家，这对于喜欢讨价还价的买家来说就不太方便了。



在淘宝网上购物，同样可以很好地满足大家讨价还价这一喜好。

淘宝网有“阿里旺旺”这个软件做买卖双方的沟通桥梁。买家可以通过旺旺直接与卖家交流商品信息，进行讨价还价。在旺旺的帮助下，你和卖家在电脑上谈生意，同在实体店和售货员交流是一样的。淘宝网的社区里很热闹，有商品求购区，你想买什么，立刻会有来自全国各地的卖家主动为你提供服务。此外，来淘宝网买东西可以边买边学，在学到了各种商品专业知识的同时，自然而然地就能成为精明的买家了。



看样子，淘宝网真是不错。我原来以为淘宝网是年轻人的购物天堂，现在我想知道，很多四五十岁的人，是怎么爱上淘宝网的？



当然是因为实实在在地感受到了实惠了。

一年以前，因为工作上的原因，老刘经常需要往返于北京和杭州之间。京杭线是一条常规航线，机票的价格不像某些旅游航线那样有淡旺季的折扣浮动，一般只能买到7折机票，有时运气好，能买到6折。至于像某些票务公司说的5

折4折的低价机票，他从来没买到过。后来有一次，老刘因为要和同事小季一起出行，所以把买机票的事也交给了他。几分钟之后，小季就来告诉老刘：“买到了。经济舱5折，580元。”老刘有些惊讶，问道：“折扣还挺低的，你在哪儿买的呢？”“淘宝网呀。”小季不假思索地回答道。

作为一个在高校教计算机的老师，老刘当然听说过淘宝网，并且在淘宝网诞生之初，作为电子商务的一个样板，他也曾经关注过它一阵子。但是，由于先入为主地觉得淘宝网是属于年轻人的领地，老刘后来对它的关注就逐渐减少了。以前只知道淘宝网卖一些普通常见的东西，想不到现在还卖起了机票，这倒是挺新鲜的。当老刘把这些想法告诉小季后，想不到小季满不在乎地说：刘老师，你真是落伍啦。淘宝网上卖机票早已不是新鲜事。淘宝网能给你免费汇款，能给你交水电煤气费，那才新鲜呢。你应该上上淘宝网，“与时俱进”一下啦。

小季是系里的电子商务教师，在这方面，他懂得当然比老刘多。听了小季的建议，老刘就抱着试试看的心里上了淘宝网。毕竟，老刘经常要买机票，而在淘宝网上，这个实惠是实实在在看得见的。从买机票开始，慢慢地延伸到其他的商品，老刘不禁欲罢不能，越买越多。小到手机充值卡、服装、家居厨房用品，大到空调、电瓶车、家具、装修材料等大件物品，他都选择了在淘宝网上购买。在短短一年半时间内，老刘竟然在淘宝网上完成了255笔交易，成为了钻石级会员。这令当初引老刘入门的小季老师也吃了一惊。老刘从抱着试试看的心里上了淘宝网，到现在，已经完全离不开淘宝网了。



你说得确实很诱人，但是我从来不买机票，能再举几个在淘宝网上购到便宜商品的例子吗？



在淘宝网上购物可以得到实惠的例子，可谓比比皆是。

淘宝网的商品，定价都比实体店的商品便宜。下面再举几个例子来对比



一下。

一款集榨汁研磨熬煮等功能为一体的豆浆机，在超市里一般卖 400 元以上，而在淘宝网上，能以 290 元的价格买到，足足比超市里便宜一百多元。

一款最新的耐克篮球鞋，专卖店一般卖到 800 元左右，而在淘宝网上，低于 600 元的价格比比皆是。

许多方便好用的家居用品，在电视购物节目上被吹得天花乱坠，且经常打着特价促销的幌子，但只要上淘宝网一看一比，其所谓特价促销的帽子戏法立刻露出马脚。

除了价格便宜，淘宝网还经常举行有奖销售活动。比如前不久就有一个杭州的大学生用 1 元钱在淘宝网上买到了一套万科产权房。

类似的例子不胜枚举。我们敢说，当你想买任何商品前，先到实体店看一看，再上淘宝网比一比，你必定会毫不犹豫地选择淘宝网。



我相信，天下没有免费的午餐，如果没有可信服的原因，就是再便宜，我也不敢去贪。你能分析一下淘宝网上的商品这么便宜的原因吗？



那我不妨把淘宝网便宜的秘诀揭示出来，看它到底便宜在哪里。

也许你会将信将疑：淘宝网上的商品真的有这么便宜吗？

当你在市中心宽敞明亮的超市里挑选商品，当你吹着中央空调的凉风或暖气，当你享受着超市的配送服务的时候，你或许没意识到，当你购物付款时你已经为这一切都埋了单。

因为我们平时在实体店里买到的商品，它的定价，除了商品本身的生产成本以外，还附着着租金成本、员工成本、仓储成本等一系列附加成本。例如，超市开在市中心，店家需要支付昂贵的店面租金；超市的员工成百上千，店家要给员工发工资，而且超市本身也要盈利赚钱。把这些成本都转化到商品中，

那么你买到的，就是经过了商家层层加码的商品。

但在淘宝网上，将这些成本几乎都省去了。

因为在淘宝网上开店的卖家，他们不需要开实体店、不需要雇用很多员工、不需要租用仓库来保存他的货物、不需要上电视打广告……这样，租金成本、人力成本、仓储成本等一系列成本全都省了。把这些节省的成本反馈到商品中来，就是你在淘宝网上买到的商品，完全是甩干了“水分”的商品。所以，在淘宝网上购物，就是替你挤干商品水分，真正使你花更少的钱过更好的生活。这也是淘宝网能“征服”亿万会员的首要原因。

而且，现在许多知名厂家，都在淘宝网上开了专卖店。这些厂家直接以出厂价把商品销售给广大的淘宝会员，既保证了商品的质量，又使广大会员得到了实惠。



就是便宜，我也嫌太麻烦。在实体店，看到东西只要掏钱就行了；在网店，感觉好像完全不是这样。你能告诉我在淘宝网上买东西的便利之处吗？



网购是一种新型购物形式，一开始不习惯是很正常的，一旦习惯了你就会爱不释手了。特别是在淘宝网上购物，更是有很多便利之处。

在网上商城购物，你只需要坐在能上网的电脑前，轻点几下鼠标就可以完成。这种购物方式，能替你节省时间，让你的生活更有效率。你肯定有去银行汇款的经历：有时候为了汇一点点钱，你需要在营业厅等上半小时；为了付水费、电费、燃气费、电话费，得跑遍各个不同的银行。现在有了淘宝网，一切就方便而快捷了。

在淘宝网上，同样可以进行汇款。只要轻点鼠标，就可轻松完成。并且最重要的是，它不需要汇款手续费。在淘宝网上，你可以通过支付宝完成水费、电费、燃气费、电话费等日常生活支付。这样，你再也不必跑遍各个银行了。



从这个意义上讲，淘宝网不仅仅是一个购物网，而且是一个与我们的日常生活息息相关的网上帮手了。



现在满街都是商店，商品琳琅满目，我还是喜欢上街买东西。



现在商店是多，但都是你家附近的店，卖的一般都是大陆货，而且每家店的商品种类有限，很多奇特新的东西根本不可能看到。但在淘宝网上就不同了，它上面有几千万个卖家，有几亿种商品供你选择。

有数据显示，截止到2009年，淘宝网总计有上亿种商品。你能想像一个拥有上亿种商品的超级大市场吗？无论是食品、服装、文体办公等日常生活用品，还是家具、电脑、卫浴等大件物品，都能在淘宝网上买到，甚至还有房屋等不动产也能从淘宝网上进行购买。只要你打开电脑，上了淘宝网，就等于同时逛遍了超市、家电卖场、手机卖场、服装卖场、收藏市场、小商品市场、车市、楼市，就等于同时逛遍了北京的王府井、上海的徐家汇、杭州的四季青……这一切，只需要轻轻地点几下鼠标即可。难怪淘宝网会喊出“只有想不到，没有买不到”的口号了。



能举一个在淘宝上淘到奇缺商品的例子吗？



老王买邮票就是一个令人信服的例子。

老王是一个集邮迷，收藏了12张一套限量版的纪念邮票。买来的时候花了380元，几年来一路看涨，已经涨到了1万多。这本来是一件挺高兴的事，可老王却怎么也高兴不起来。原来这套总共12张的邮票，被老王的孙子弄丢了一张，缺了胳膊少了腿，这令老王的整套邮票身价大跌。老王想把它补齐，可他

跑遍了当地所有的邮票市场，却再也找不出配套的那一张，老王对此是一筹莫展。后来上了淘宝网，老王终于找到了那一张缺少的邮票。

当然，你可能会认为老王的事情是个特例，在生活中，我们不可能都是集邮爱好者。但你可以仔细想一想，你平时是否也遇到过“买不到东西”的问题？那么，为何不试试淘宝网呢？



你说的有道理，但是，实体店服务有保障，在网店买东西怕吃哑巴亏，会有一种上当受骗的担忧。



在淘宝网上买东西，可以减少这种担忧。

网上购物有多种好处，但它的安全问题，始终是困扰买家的最大问题。很多人都怕自己买了东西汇了钱，对方却不寄商品过来；或者寄过来假冒伪劣商品，自己赔了金钱又赔心情，实在不划算。这就是为什么许多人也知道网购有很多好处，却始终不愿尝试的原因。但在淘宝网上交易，就可以在很大程度上避免这种情况的发生。淘宝网作为一个成熟的网购平台，针对这些情况制定了一系列的网上交易的规则，最大限度地保证了交易安全。例如，针对“人去货空”交了钱拿不到货的情况，淘宝网开发了支付宝系统，创造性地发明了先收货、后付款的网上交易模式。针对“狸猫换太子”这种以次充好的情况，淘宝制定了种种条款，对买家的权益进行保护，对卖家的活动实行监督，如制定“消费者保障”、“七天内无条件退款”、“保证正品”等条款，让买家购物更安心。



但是为什么我还是看到很多在淘宝网上卖假货的新闻报道呢?



虽然淘宝网制定了许多防骗政策,但是“道高一尺,魔高一丈”,要想真正淘到货真价廉的商品,一定需要自己练就一双发现交易骗局的火眼金睛。在本书中,我们就提供了很多防骗、打假的方法和窍门,相信你掌握了这些方法,再加上善用淘宝网提供的防骗打假工具,一定会如愿以偿的。

虽然网上交易给我们的生活带来了很多好处,但是网络这个虚拟空间绝不是净土一片,在这里,骗子、黑客、网络大盗比比皆是。即使淘宝网不断出台净化环境的新举措,你稍不注意,就有可能落入不怀好意的骗子设下的陷阱中。为了帮助大家提高识别能力,掌握对付骗子的方法,本书通过剖析典型案例,向你介绍一些练就火眼金睛、巧识交易骗局的方法。这些方法,都是我们在长期与骗子做斗争的过程中收获的心得,相信它们一定会让你在淘宝网上游刃有余,全程无忧,真正买到称心如意的商品。



听了你的话,我也想上淘宝网,尝试一下网购。但是我家电脑都是孩子的专用品,我几乎不懂计算机,每天看到孩子整天摆弄它,心中还对它有一种抵触情绪。像我这种情况,能在淘宝网上购物吗?



不用担心!在淘宝网上买东西,不需要很多的计算机知识,只要你照着本书,一步一步操作就可以了。



第一章 网购前奏曲

网上购物与实体店购物一个很大的不同就是事先需要做些准备工作，我们把它称为网购前奏曲。前奏曲分四段，即四项准备工作。如果你是第一次接触淘宝网，可能会觉得完成这四项工作有点繁琐。其实，只要耐心做一遍，你就会发现它们并不复杂，和我们平时上实体店买东西要准备好钱包一样简单。而且，只要你完成这四项准备工作，以后无论在何时何地，只要你有一台联网的电脑，就可以直接在淘宝网上进行交易了。

第一节 注册成为会员

会员好比是你在淘宝网这个网络大卖场里的身份证明。只有注册成为会员以后，你才能畅游淘宝网，淘到好宝贝，并且享受淘宝网的种种服务。注册会员是免费的，操作步骤如下。

一、打开淘宝网

打开网页浏览器，在地址栏中输入淘宝网网址“www.taobao.com”（如图1-1所示），按电脑回车键打开淘宝网。

二、注册会员

1. 在淘宝网主页顶端左上方，点击“免费注册”链接（如图1-2所示），进入注册页面。