



商务信用（BCP）简报

2012 年 1 月 23 日至 2 月 12 日

2012 年第 3 期总第 43 期

【信用政策】

- 国务院：将打击侵权和假冒伪劣作为诚信体系建设的突破口.....2
- 商务部发布《关于“十二五”时期促进零售业发展的指导意见》.....3

【工作动态】

- 借力 BCP 商务信用平台 粤诚信建设领跑全国4
- 中国医药保健品进出口商会力推行业信用等级评价 相关工作稳步开展.....5
- 网购纠纷增长第三方监管有效构建信用体系建设.....6
- BCP 第三方监管铺就网购信用基石7
- 本期发布公告警示 20 条 关于行业信用等级评价活动的紧急声明8
- BCP 网站统计汇总 本期本期最高 PV 为 78000.....20
- 本期 34 家企业（网站）集中报名参与评级认证工作21

【各方声音】

- 失信乱象频出消费者叫苦 诚信建设如何事半功倍.....22
- 春节假日投诉多 BCP 投诉中心协助消费者维权24

【信用百科】

- 网购技巧之网上购物 10 大维权技巧25
- 区域商务信用平台的建设对当地企业有什么好处.....25

【信用联盟】

【信用政策】

国务院：将打击侵权和假冒伪劣作为诚信体系建设的突破口

近日，为进一步打击我国市场制假售假行为，净化市场环境，切实保护广大群众的合法权益，全国打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作领导小组办公室、发展改革委、工信部、公安部、农业部、商务部、工商总局、质检总局、新闻出版总署、食品药品监督管理局日前联合印发通知，部署 2012 年一季度在全国开展市场重点商品专项整治工作。

会议强调，当前部分地区和领域仍存在侵权和假冒伪劣问题，一些地方对打击侵权和假冒伪劣工作重视不够、查处不力，甚至有案不办。打击侵权和假冒伪劣任务仍很艰巨。要着眼完善法律法规、落实监管责任、强化监管手段、提高执法能力、鼓励公众参与，抓紧建立标本兼治的长效机制。并从修订完善打击侵权和假冒伪劣的法律、法规和规章、强化刑事司法打击、充分发挥社会监督作用以及将打击侵权和假冒伪劣作为诚信体系建设的突破口和重要抓手等七方面，详细部署了如何做好打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作。

据悉，去年年底，温家宝总理先后两次主持召开国务院常务会议，严批我国当前诚信缺失，并部署制订社会信用体系建设规划。时隔半月，就又一次就诚信体系建设召开国务院常务会议，可见党和国家领导人对诚信工作的重视。会议明确了，建立企业和个体经营者诚信档案，完善信用信息查询和披露制度，加强对失信行为的协同监管；完善举报制度，鼓励社会公众举报侵权和假冒伪劣行为；以及修订完善打击侵权和假冒伪劣的法律、法规和规章。研究修改刑法，降低侵权和假冒伪劣行为的刑事责任门槛等多项措施，将打击侵权和假冒伪劣作为诚信体系建设的突破口和重要抓手，力度之大可见一斑。

区域商务信用平台是由第三方信用机构运营维护，以信用数据库建设、信用投诉处理功能、动态信用认证及评价功能以及信用政策、公告与红黑榜发布功能，逐步实现了对区域电子商务网站、流通行业企业的信用数据库的覆盖，是政府公开“三公”，推进政务诚信体系建设的最佳平台；依托实名数据和投诉数据，对当地网站开展电子商务信用认证，并进行定期巡查和实时跟踪，并将结果实时公示给网民，并按产品类别为消费者提供信用名录服务商务信用平台作为当地的权威，发布相关信用政策、公告发布以及当地信用红黑榜对消费者以及对口合作企业有着风向标指引作用，当地政府、商协会也可参考此信用信息，对排名较好的企业给与采购、更多推介的机会。

区域商务信用平台通过信用数据库建设、信用投诉处理、动态信用认证及评价等功能的实现，可逐步实现企业诚信经营，消费者安全消费市场。商务领域信用建设作为社会信用体系建设的组成部分，既是建立统一开放竞争有序市场体系的基础工程，也是规范市场秩序的治本之策。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/4733930.html>

商务部发布《关于“十二五”时期促进零售业发展的指导意见》

为提升我国零售业整体发展水平,加快零售业发展方式转变,扩大居民消费、增加就业、引导生产、改善民生。2月6日,商务部印发了《关于“十二五”时期促进零售业发展的指导意见》。《指导意见》提出,今后一个时期,我国将通过调整结构优化布局、加快发展方式转变、提高流通效率,降低流通成本等方法,推动零售业“走出去”与“引进来”相结合,实现商品零售规模健康快速增长。

《指导意见》指出,“十一五”期间,我国零售业发展环境持续改善,企业规模不断扩大,行业集中度稳步提高,多元化、多业态发展格局进一步优化。但也存在法律法规建设滞后,网点布局不够合理,经营模式转变缓慢;企业注重规模扩张,创新能力和品牌竞争力较弱,社会责任意识不强,行业诚信问题突出,以及流通效率和经营效益不高,中小企业发展困难较大等问题。

《指导意见》明确,“十二五”时期,我国零售业发展方式加快转变与创新,各种业态协调发展;大型零售企业整体优势进一步增强,跨区域发展成效显著,中小零售企业健康发展,零供双方互利共赢、和谐发展;节能减排取得明显进展,节能型购物中心、商场(店)、超市层出叠现;零售业结构布局更趋完善,城乡、区域间协调发展,基本形成结构合理、布局科学、竞争有序的现代零售业。

《指导意见》要求,加快建立信用信息征集、应用、共享制度,形成褒扬守信、惩戒失信的约束机制,为各类企业创造更为公平有序的市场环境。推动建设行业电子商务平台,促进线上交易与线下交易融合互动、虚拟市场与实体市场协调发展。鼓励大型零售企业开办网上商城,重点支持以中小零售企业为服务对象的第三方平台建设,促进网络购物、电话购物、等无店铺销售业态规范发展。各地商务主管部门要充分认识“十二五”时期促进零售业发展的重要性和紧迫性,研究提出促进零售业发展的政策措施,努力构建促进零售业发展的长效机制。

国富泰作为专业的第三方信用服务机构,承担着国家级电子商务诚信体系建立、电子商务国际合作与对外交流、信息信息库建设、贸易风险预警等重任。2011年,由中国国际电子商务中心主导,BCP中国商务信用平台承建运营的广东国际电子商务信用服务平台、河北商务信用平台等区域(行业)商务信用平台陆续上线。平台的上线将显著提高市场透明度,规范企业信用行为,有效打击假冒伪劣,引导消费者安全采购,引导市场优胜劣汰。此外,借助商务信用数据库与银行投资机构对接,将有效推进信用贷款和信用融资,大幅度提升信用融资效率,显著降低信用融资成本,促进中小企业健康持续发展。

相关链接: <http://www.bcp.cn/articles/49/33871.html>

【工作动态】

借力 BCP 商务信用平台 粤诚信建设领跑全国

去年年底的“光棍节”各电商平台创下几十亿的销售额后，“双 12 全民疯抢”的大促销又一次让实体店“望网兴叹”。疯狂之余，一些不协调的问题也伴随而来——消费者不得面对“虚假折扣”、“假冒伪劣”、“以次充好”各个问题，而在价格、品质之外，物流配送、退货等问题更让他们在狂欢之余陷入苦恼。

日销售额数十亿的漂亮成绩单，确实让人看到了电子商务的诱人前景、巨大潜力。但卖家各种诚信缺失的行为，却在不断打击消费者信心。

这些问题，将随着“广东国际电子商务信用服务平台”的推出而逐步得到解决。据中心信用平台研究与服务部部长余川江介绍，与目前其它诚信类平台不同的是，广东国际电子商务信用服务平台在广东省经信委指导和支持下，成立广东省南方电子商务创新服务中心负责牵头运作，并由 BCP 中国商务信用平台承担平台建设，体现了出了“国际化、全方位、开放和合作”的特点。

该平台凸显“国际”电子商务特点，与国际权威认证机构合作，服务对象首先以外贸电子商务为主；全方位是指：提供全程电子商务信用服务，从电子商务企业信用评估、网商信用认证、到支付、物流、安全等各个电子商务环节；开放是指：信用服务平台是一个开放的服务平台，整合政府和社会资源，与多个服务机构合作，平台已经与广东银联、网证通、中经汇通、环球市场、腾讯财付通、日本 TradeSafe 株式会社、速贸天下、出口易等单位签署合作协议；合作是指：信用服务平台以广东为基础形成商业模式后，与北京、上海等地建立合作关系，复制模式到这些地区，共同打造国内一流的信用服务平台。

据了解，该平台的目标是从 2011 年，用 3-5 年的时间，基本建立符合市场经济和现代电子商务信用制度要求的、覆盖电子商务活动方面的信用体系，特别是企业信用和个人信用、商品信用体系建设，形成其基本框架和运行机制。

目前平台已经正式上线受到了消费者与相关部门的一致好评，信用平台建设依托 BCP 信用认证、信用查询和信用投诉等电子商务信用服务，还包括企业信息查询、电子支付、资金监管、数字证书、电子印章、商品溯源、可信物流等一系列电子商务应用服务，以及电子凭证托管、手机移动订单等特色增值服务。

该平台的主旨是：通过整合政府和社会资源，与国际权威认证机构合作，并与政府相关机构、行业协会及企业共同合作建设全产业、全地域的电子商务信用体系。从技术层面看，该平台是基于云计算并符合 SOA 体系架构的信用服务服务平台，可低成本的整合现有的信息资源，能最大限度地减少政府和企业的重复投入。平台为众多电子商务企业提供全方位的信用服务，真正促进广东省乃至全国的电子商务产业健康发展。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/1/33931.html>

中国医药保健品进出口商会力推行业信用等级评价 相关工作稳步开展

自 2011 年中国医药保健品进出口商会在医药保健品行业开展信用等级评价工作以来，各会员企业积极响应，报名参评。目前已有长沙康隆生物制品有限公司、广东省医药保健品进出口公司、四川省医药保健品进出口公司、青海新铠实业有限公司、浙江康恩贝制药股份有限公司、桂林莱茵生物科技股份有限公司、成都通灵中药饮片精选有限公司等 7 家企业已通过初审，有一家企业在申报过程中，初评结果将在近期公示。最终评价结果将分别由商务部反商业欺诈网、中国商务信用平台以及商会网站等渠道发布，被评价为 AAA 信用级别的企业将在商会理事会上颁发信用评价证书并授牌。

根据中央的部署，进一步加强医药卫生企业及产品的监管，卫生部部长陈竺在近期召开的 2012 年全国食品药品监督管理工作会议上作了重要讲话，把强化食品药品监管，确保食品药品质量安全，深化医改、完善基本药物制度、推进食品药品监管体制改革确定为 2012 年的硬性任务。2012 年，药品监管部门要开展医药企业信用等级评价，建立企业诚信档案，对严重违规、失信者实行行业禁入，依法严厉打击制售假冒伪劣药品行为。各会员企业须重视信用等级评价建设在行业健康有序发展中所起的推动作用，积极参与信用等级评价。

据悉，行业信用等级评价是商务部和国资委共同组织开展的，旨在推进我国商务领域诚信体系建设的一项重要工作。行业信用评价可提升企业的诚信意识和信用管理水平以及商会协会服务会员的能力，对建立和完善我国商务流通领域企业信用体系、整顿和规范市场经济秩序起到了重要的推动作用。开展医药行业信用等级评价工作，促进医药企业诚信经营，杜绝“天价药”，保障易患利益的有效途径，也是推进我国诚信体系建设的重要抓手。

国富泰信用评价中心作为商务部信用体系建设办公室成员单位、商贸信用服务的执行单位，担负着推动我国商务领域企业信用体系建设的任务，已先后与我国 60 多个国家一级商协会合作，完成了工业、商业、外贸、物流等各类型的企业信用评价，积累了丰富的企业信用评价经验。通过行业信用等级评价工作，依托实名投诉数据，进行定期巡查和实时跟踪，评选出行业内诚信企业并给予公示，并为诚信企业开通融资、招投标等绿色通道，举办有针对性的贸易对接会等活动，做到“守信得益、失信受制”，构筑和谐的商务环境。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/4733965.html>

网购纠纷增长第三方监管有效构建信用体系建设

BCP 中国商务信用平台：春节假期，BCP 信用投诉中心共接到消费者投诉举报 46 件。从投诉类别看，网上购物、快递服务等方面的投诉量居前列。

网购热潮中，哪些商品最受欢迎？本次调查显示，服装、鞋帽、箱包和图书音像制品是网购消费者买得最多的两大类商品。相比实体店购物，网购送货上门省时省力和价格优惠最受消费者青睐。

网购、快递投诉量显著增长

丁先生去年 12 月委托某快递公司递送给朋友的 5 件价值 475 元的衣服在递送过程中遗失，向经营者索赔，对方却未给予合理的经济补偿。朱先生通过某网站购买的一台洗衣机使用一天即出现故障，要求经营者换货却遭到对方推脱。而沐先生去年底通过某网站购买 2 本书籍，但经营者既不及时送货，也不退还货款。

“由于经营缺乏有效的规范，团购纠纷越来越多，今年以来，我们法院受理了 58 起网络团购纠纷，法官和调解志愿者通过诉前调解已经化解 55 起。”张志成介绍说，相比去年一共才十几起而言，这类纠纷的增长特别明显。

电子商务信用体系建设滞后

“出现这么多纠纷的根源，主要是目前我国电子商务信用体系的建设滞后，相关法律规范并不完善。”专家认为，在实体市场内，经营者都需要经过工商登记和监管，店铺实体运作，这些至少还可以给消费者直观感受，“电子商务市场上，这些都是不规范的，网站准入门槛低，监管相对薄弱，几个人几台电脑就能建一个网站，常常鱼龙混杂，消费者难辨真伪”。

第三方信用监管有效维护商务信用

信用建设离不开政府的引导、扶持和规范，还应有第三方信用服务机构和企业自身的努力。一些发达国家的实践也证明，第三方信用评价及信用监督工作能有效遏制诈骗现象的发生；从消费者角度，也更相信专业的、权威的、有公信力的第三方的审查评价。

BCP 信用投诉中心的数据显示，经过第三方的 BCP 信用认证的网站投诉量过去 6 个月下降到原来的三分之一，而解决满意度率近 100%；调查显示，65% 消费者的优先选择有第三方认证监督的网站购物。对于网站看似被第三方机构监管，其实更是对消费者的一种透明宣传。

第一批加入 BCP 信用认证的 58 同城负责人徐贵鹏表示，电子商务信用认证涉及到第三方，对消费者是保护，对网站更是促进。因此，表面的监督其实更是对自身品牌的宣传。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/33753.html>

BCP 第三方监管铺就网购信用基石

BCP 中国商务信用平台：电子商务是网络化的新型经济活动，已经成为我国战略性新兴产业。我国互联网的用户已达到 4.85 亿，全社会电子商务应用的意识不断增强啊，应用网络购物、网上支付和网上银行的互联网用户分别达到 1.73 亿，1.53 亿和 1.5 亿，占用户总数的比例为 35.6%、31.6%和 31%，2010 年我国电子商务的交易额达到 4.5 亿元人民币。

呈现出加速增长的态势，成为拉动消费需求，优化消费结构的重要途径。作为电子商务活动的重要组成部分，网络团购迅速崛起，成为扩大消费拉动内需的重要的渠道，具有巨大的潜力，将逐步改变传统的商业销售模式，形成新的商品流动的业态。

由于网上购物具有虚拟性、跨地域以及信息不对称等特性，不同手段的网购欺诈频发让人防不胜防。这不仅让消费者在经济上蒙受损失，更严重打击了他们再次从事网购行为的积极性，从而对整个网络零售业市场甚至国民经济的发展产生消极影响。由此在培育网民网购消费习惯的同时，强化对网购环境的整顿已经成为现阶段有关部门的工作重心。

商务部和国资委自 2006 年以来启动了行业信用评价，目前共有 135 家全国性的行业协会开展了行业信用工作，A 级企业 5000 多家，由商务部中国国际电子商务中心制定的我国首个《电子商务信用认证规则》率先在全国展开电商企业信用认证工作，采用了一整套“简洁而严格的认证程序”来保证认证结果的公正性，并通过信用等级、信用额度、动态调整考核系数，共同开展团购网站的信用档案建设工作，通过第三方的信用认证机构的加入，为消费者和商家来鉴别团购的网站真伪提供重要的参考依据。避免被山寨团购网站蒙蔽。最大限度地来保护消费者和商家的权益免受侵害。

BCP 信用投诉中心的数据显示，经过第三方的 BCP 信用认证的网站投诉量过去 6 个月下降到原来的三分之一，而解决满意度率近 100%；调查显示，65%消费者的优先选择有第三方认证监督的网站购物。对于网站看似被第三方机构监管，其实更是对消费者的一种透明宣传。

商务部市场秩序司巡视员温再兴司长表示，对团购行业普遍存在的问题以认证的形式做出规范，这是有意义的探索和尝试，有利于加强网络团购企业的自律和行业的行为规范，从而推动电子商务行业持续健康发展。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/33842.html>

本期发布公告警示 20 条 关于行业信用等级评价活动的紧急声明

自 2012 年 1 月 22 日至 2012 年 2 月 10 日，中国商务信用平台（BCP）共发布 BCP 信用预警 1 条；消费警示 20 条；

【预警】关于行业信用等级评价活动的紧急声明

近日，国富泰信用连续接到多家企业举报，一些单位打着各种旗号，向参评企业下发“通知”、信函等，要求进行有偿宣传，有的甚至打着“权威发布”的旗号，要求获评企业刊登广告。在此，我方与相关商协会沟通后，郑重发出声明：

作为国家批准的行业信用等级评价实施单位，相关商协会是唯一的评价结果发布单位，除在主办“商协会网站”、“中国商务信用平台网站

（www.bcpcn.com）”、“中国市场秩序网（www.12312.gov.cn）”刊登公示公告外，从未委托任何媒体和广告公司发布此类信息，也没有与任何媒体和广告公司有过此类合作。如企业发现类似情况，请及时举报并提供有关证据，我们将保留依法追究的权力。

联系电话：010-67876100-8016

中国五矿化工进出口商会
中国纺织品进出口商会
中国耐火材料行业协会
中国石油和石油化工设备工业协会
中国木材和木制品流通协会
中国废钢铁应用协会
中国家用电器服务维修协会
北京国富泰企业征信有限公司

【预警】开团网收款不发货遭消费者集中投诉

自 2 月 6 日起，BCP 信用投诉中心(ts.bcpcn.com)连续收到 47 人(截止发文时)对“开团网(网址：www.ktuanw.com/)”的投诉，投诉者反映情况主要集中在：一、参加开团网团购的小米、HTC、苹果等品牌手机，商家收款未发货；二、消费者反映，根据商家提供 400-676-7708 电话及在线客服 QQ：539206876，联系均为给予回复；投诉者普遍诉求是：追回损失，严厉打击网络欺诈行为。

针对消费者集中投诉“开团网”团购手机这一事件，BCP 信用投诉中心及时作出反馈，并第一时间开展相关工作：

一、核实相关投诉信息

BCP 信用投诉中心工作人员，核查了投诉人情况：47 条投诉信息均为实名投诉，并留有详细信息，投诉内容均填写完整，清晰，诉求明确；

根据投诉者反应情况，BCP 信用投诉中心工作人员多次拨打开团网客服电话，均无人接听，目前该网站(www.ktuanw.com/)依然可以正常打开。根据 ICP 备案信息查询显示，该网站备案/许可证号：辽 ICP 备 10203049 号-1；网站名称：开团网；主办单位名称：王军雷；主办单位性质：个人。

此次事件涉及金额较大，据截稿时止统计，商品单笔金额 1899 元，总计金额突破二十余万元。BCP 信用投诉中心将协助消费者对此事件进行立案处理，并陆续展开相关事宜；

二、发布预警，提醒消费者谨慎参与

鉴于以上情况，BCP 信用投诉中心经过反复核实，本着公开透明原则，发布此次信用预警。用以提醒消费者：“开团网”涉嫌变相欺诈，已被 47 人集中投诉，请谨慎参与此类活动。

三、跟进事态发展，协助网友维权

BCP 信用投诉中心将继续跟进“开团网”手机欺诈这一投诉事件，如“开团网”未能给予投诉者合理的答复，将联合 BCP 信用投诉联盟成员单位共同协助网友维护自己合法权益；如有进展将第一时间发布在中国商务信用平台，请广大网民持续关注。

BCP 信用投诉中心，再次提醒消费者：网购电子产品，一定要甄别商家的资质信息。安全放心购物请选择经过 BCP 电子商务信用认证的网站(详情见<http://www.bcpcn.com/cwdl>)，如遇到网络购物欺诈，可随时登录 ts.bcpcn.com 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/44/33891.html>

【警示】节后网络礼品转让乱象丛生

BCP 中国商务信用平台：每逢节日过后，礼品回收都会骤然升温。不过今年礼品回收市场和往年相比有了一些新变化，那就是，以往节后随处可见的礼品回收招牌今年明显减少，取而代之的是网站论坛、二手货交易平台的发帖量成倍增加，同样与往年不同的是，动辄几千元甚至上万元的“奢侈品”数量大幅上升。据《法制晚报》报道，目前网上频现二手奢侈品转让，卡地亚对表、Coach 的包包等二手礼品甚是吸引人眼球。

不过，网上春节礼品低价转让的背后，也是暗藏猫腻，消费者不要为贪图蝇头小利吃了大亏。

随着春节假期的结束，与往年一样，节后礼品转让市场又重新热闹起来。与实体店遮遮掩掩地回收业务相比，网络因有方便安全的优势，目前更成为许多回收店青睐的重要渠道。记者在百度上输入了“礼品回收”关键词进行搜索，马上就跳出了上百页的搜索结果，其中除了一些正规回收公司外，大部分都是个人或者非正规方式发布的回收礼品的帖子。回收礼品的类型、方式、电话一般会在页面上标明，有的帖子文字下面还将回收礼品以图片形式进行形象标注。

记者在 58 同城看到，一位朱先生于 1 月 26 日晚间发布了卡地亚经典豹子头

造型的戒指。在其发布的图片上，有三颗玛瑙分别镶嵌在 18k 金的豹子双眼和鼻子上，甚是精美。发布内容为“平时健身加上工作也不方便佩戴，放着也是浪费，特此转让……北京售价 41200 元，二手转让 33333 元。”

而紧跟着这条转让信息之后的就是卡地亚的情侣对表转让，跟朱先生一样，这位卖家也表示百分百真品，可鉴定，但鉴定费自理。除了以上奢侈品之外，还有“炙手可热”的二手货。

记者发现，与往年不同的是，今年节后礼品转让“奢侈品”明显增多。在 58 同城、赶集网上看到，从除夕到大年初三，二手礼品转让的信息达 400 多条，与往年不同的是，几百元的人参礼盒、海鲜礼盒已经不是什么稀罕玩意儿。而千元以上的高档礼品占了三分之一，相比往年上涨 20%。

另获悉，由于今年不少企事业单位以苹果电子产品作为春节年会的抽奖奖品，礼品转让市场上“苹果”骤增。这几天，在榕城多个网上跳蚤市场上，这样的帖子比比皆是。有的论坛里，一天就有近 10 台 iPad 或者 iPhone 转让。而且苹果系列产品多为未开封的新品。

在网上，由于回收渠道更为方便，礼品回收也成了许多网店趋之若鹜的新兴行当。

低成本成礼品网上交易催化剂

针对礼品网上交易的火爆现象，业内人士表示，每年春节都是礼品回收的旺季。节日期间收到的礼品数量比较多，搁在家中不方便，所以就在节后出售。一些店主甚至已有固定的客源。网上买卖成本低，客户面比较广，二手商品很容易转手，无论是商家还是个人礼品买家和卖家都可比较方便地进行礼品回收、交换和交易，这是礼品网上交易广受欢迎的主要原因。

网上转让二手礼品越来越“奢侈”则归结于中国人日渐强大的消费能力。业内专家分析，将奢侈品赠送给亲戚朋友也渐渐成为一种新的过年消费形式。进口白鸭绒的枕头、单反相机、典藏的茅台……在高档二手礼品转让中真是从吃的到用的再到穿的应有尽有。而价格自然也比正常售价低。

记者发现，在搜索引擎内输入“礼品回收”，可以查到许多“礼品回收公司”的链接。

在一家自称“上海 XX 烟酒礼品回收公司”的页面中，礼品回收范围之广令人咋舌，小到各类消费卡、代金券，大到黄金、玉石、手表等无所不包，几乎能涉及礼品范畴的物件都能在上面分门别类地找到价格。

据透露，从事礼品回收的小店和网店，利润在两成以上。

以天梭(Tissot)第一款触屏手表为例，专柜价格为 7000 元整，网上以 7 折转让，转让价为 5000 元。而同仁堂总统牌冬虫夏草水晶瓶装(珍藏)1 号，市场价格 62800 元的礼盒转让价只要 56800 元，价格低了 10%。除购物卡的回收价格固定在 95 折左右之外，多数礼品的回收价在市场价的 6-7 折左右。同样，转卖之后的价格也根据市场情况而定，如果是普通货品会稍低于零售价格，一般是 8、9 折。可如果是限量版或者稀缺货，价格则会更高，赚得也就更多。

礼品回收市场亟待加强监管

有人说，礼品回收是旧物利用，人们家中闲置的奢侈品通过回收环节，重新放回流通系统，是节约资源的有益尝试，但礼品回收也存在着一些问题。一些礼品回收后，就成了二手货，其质量难以保障。还有些不法分子甚至打着“礼品回收”的幌子，利用人们贪便宜的心理，趁机销售假冒伪劣的烟酒和保健品。

律师提醒，消费者在网上交易的时候，一定要擦亮眼睛，在交换、出售礼品时，要注意自我保护，如可以在高档烟酒上留记号，以防止掉包。特殊礼品互换时，还应注意查看礼品的质量，如为食品，要仔细查看保质期；若为礼品卡，则要注意礼品卡的真伪、使用日期，最好当面交易，以查验真假。如果要置换或者购买消费卡，应先电话验卡或者双方去超市或商场现场验卡。另外，尽量选择同城出售或交换，交易时尽量索取卖家发票、证书，并向卖家争取包退包换。交易前尽量通过电话向相关专业协会咨询，协会可以通过奢侈品(如名表)的外观描述及证书的颁发单位初步判定真伪。

此外，监管部门也要加强监管。有部分专家指出，“礼品回收”这一新兴行业存留特异需求，可尝试在相干法度法规范围内，设立具有专营性质的礼品回收寄卖中介服务机构，并强制设立实名制和进货台账。如此，既可使“礼品回收”回归法度、法规许可经营的范围之内，又能满足普通百姓处理过剩礼品的需求，还可割断源于腐化的“销赃”渠道。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/33867.html>

【警示】车票诈骗网站大幅增加节后购票需谨慎

BCP 中国商务信用平台：春节过后，各地又迎来一个返程客流高峰期。网络订票因其方便、快捷、省钱的优势，成为了旅客购票的主要方式之一。然而，不少不法分子却也在趁机“下饵”。据《羊城晚报》报道，火车票黄牛网站和诈骗网站近期批量出现，涉嫌金额超过千万元。另外，据《解放日报》报道，机票钓鱼网站大幅增加，假机票活跃网站日均达千家。

网购车票给消费者带来便利的同时，也存在诸多安全问题。除了专门针对网络订票的钓鱼诈骗网站，黄牛网站也借着春运这一特殊时期牟利；另外一些存在捆绑木马、暗中窃取用户个人信息及网银钱财等风险的“抢票软件”亦大行其道。网络购票乱象亟待治理。面对返程客流高峰期，相关部门要重拳打击网络订票钓鱼网站，从源头治理诈骗问题。对旅客来说，则应提高警惕，认清钓鱼网站的诸多纰漏，防止落入网络订票钓鱼网站的陷阱。

主力资金流入个股(02/02)某些股割肉出逃肯定后悔突发暴涨很可能不期而至股民福音：套牢股票有救了！

票务钓鱼网站近期批量出现

龙年春节过后，全国各地陆续迎来了返程客流的高峰期。受雨雪天气等因素影响，部分路线的铁路票又出现紧俏难买的现象。而网络订票因其方便、快捷、省钱，再加上目前近七成的公众已经获悉可通过网络购买车票，因此倍受旅客欢

迎。相关数据显示，春节期间，铁路部门共售票 3197.3 万张，通过互联网购票和电话订票 650.3 万张，占比达 20.3%，最近几日更是接近 30%。

然而，随着人们对此种售票方式的认可，不法分子“伺机而动”，各种购票陷阱开始出现。据《羊城晚报》报道，火车票黄牛网站和诈骗网站近半个月来批量在互联网上出现，已被截获上百个，涉嫌金额超千万元。另据《解放日报》报道，机票钓鱼网站大幅增加，假机票活跃网站日均达千家，而这些假机票网站大多借搜索引擎“下饵”，当搜索热门航班信息时，搜索结果前几页常出现此类网站。

与假票钓鱼网站激增相伴的是，有的网站通过改头换面的伎俩，增强迷惑性，让消费者防不胜防。比如，有些专门销售假机票的钓鱼网站，转身就打起了售卖假火车票的主意。另外有些假票钓鱼网站模仿正规网站，用户一不注意就可能误信不法分子。

其实，网络购票风险不独现今才有。相关数据显示，2011 年 90%的机票投诉来自于黑代理、无资质代理、山寨网站、钓鱼网站、假冒网站，同比上升了 10%。到了春运期间，乘客往往归心似箭，放松对钓鱼网站的警惕，因而网络购票的风险更是加大。瑞星公司近期表示，最近瑞星已经截获假火车票网站上百个，涉嫌金额可能超千万。360 安全中心也指出，近期假票钓鱼网站增长迅猛，最新数据显示，假票网站总数达到 590 余家。

诈骗黑手伸向网购车票

综合各方面的消息来看，网购车票主要存在以下重要的安全问题：

其一，抢票软件藏隐患。近年各种网络促销活动此起彼伏，刺激秒杀软件应运而生，如今这种秒杀方法也波及网络购票。据统计，当前网络上主要的抢票软件不下十款，比如“我要火车票”、“超级火车票”、“火车票自动抓取软件”、购票秒杀器“、”在线抢票工具等，有的网店还公开叫卖抢票软件。可是，这些所谓的抢票软件潜藏的隐患不得不让人担忧。先不说某些抢票软件根本没有抢票功能，有的抢票软件甚至捆绑木马，恶意修改用户的电脑程序。更危险的是，这些软件需要用户提交身份证号、银行卡等个人信息，其中的信息泄露风险难以衡量。

其二，超低票价惹人疑。春运期间，网络购票需求激增，有些黄牛网站趁机浑水摸鱼，利用网友追求低价的心理，诱人上当。春运期间机票抢手，而假机票网站上的机票价格却通常是正常价格的一半左右。

事实上，消费者只要稍加注意，就会发现这些针对网络购票的钓鱼网站还存在许多纰漏。要避免上当受骗，关键要增强辨别能力，认清网络购票的种种陷阱。一般来说，假票钓鱼网站注册时间都是春节期间，网页设计显得粗糙；网站上的联系电话为 400 或 95103 号码，难以确认所有者，或者无法拨通；这些网站提供的支付账户往往是个人账户，支付环节存在明显漏洞。

提高警惕，谨防网络订票骗局

诈骗手段虽然千变万化，但提高警惕是用户防止上当的不二法门。如果用户购买的是火车票，需要记住中国铁路客户服务中心网站是当前唯一的购买渠道，

截至目前，该网站并未授权其他网站开展类似服务内容。因此，用户切勿通过搜索引擎寻找替代网站购票。

另外，有的钓鱼网站虽然山寨正规网站的风格，但无论是网页设计、还是内容服务等方面，均存在问题。比如，某些假车票的钓鱼网站并不需要实名注册即可购买车票，而有的网站即使声称实行实名制，却审查草率。还有，预售天数超过 12 天，客服电话无法拨通，票价低廉得出奇等疑点，这些都应该引起消费者的高度警惕。

当然，最重要的环节还是支付。不难发现，假冒票务网站的收款人通常是个人银行账户，或者要求用户先从 ATM 机缴费，才可取票。消费者最好多加小心，网上支付宜选择第三方支付平台，切忌向个人银行账户汇款。一旦网购车票成功，消费者一定要索取发票，以便将来有据可查，减少纠纷。

至于“抢票软件”，消费者尽量不去使用，避免给黄牛网站以可趁之机。现在正值新春佳节之际，人们行程紧凑，票源较平时紧张。有些不法分子正是看中消费者的心理，打着“打折车票，限量销售”等旗号，诱骗消费者步入陷阱。

最后，相关部门也应该加强立法，树立网络订票相关问题的规范，坚决打击网络订票的钓鱼网站，为网络订票营造良好的环境或是根本之策。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/33868.html>

【警示】骗子行骗盯上淘宝新店

BCP 中国商务信用平台：昨天，重庆晚报记者从渝中区检察院采访到一起典型案例：一伙 20 岁左右的福建男子在厦门组建公司，专门骗淘宝新店的 Q 币。因其中一家网店在渝中区，重庆警方摧毁该团伙后，4 个福建小伙子涉嫌诈骗正在渝中区法院接受审判。

诈骗 Q 币按照 30%提成

承办检察官称，被告林志斌年龄最大，24 岁，其余 3 人分别为 19 岁和 20 岁，都姓林，都是福建人。

林志斌交代，2011 年 2 月，他在福建省厦门市租房，安装宽带、电脑、电话，邀约七八个同伙加盟，开始骗淘宝网店。后来，参与进来的人越来越多。

林志斌交代，他们是按底薪加提成方式领取报酬。有的每月底薪 800 元，能力强的 1500 元，提成是按照诈骗 Q 币的 30%进行提成。

林华彬交代，林志斌规定上班时间是上午 9 点到下午 6 点，每月休息 1 日、2 日、15 日、16 日这四天，有 6 台台式机和 3 台笔记本电脑，基本上是各自专用。

专找新开网店下手

据了解，林志斌在网上申请了很多个 QQ 号，然后分发给手下的成员。

团伙成员林华彬交代，他们是在淘宝网上寻找下手的对象。那些没有信誉度或者交易记录为零的、专门从事虚拟 Q 币出售的卖家，就是他们的目标。

一旦目标锁定，他们就是通过淘宝网的聊天工具阿里旺旺与其聊天，告诉对方

要购买一定数量的 Q 币。

为什么要对行骗目标有所选择？林华彬称，没有信誉度或者交易记录为零的卖家，一般是刚刚在网上开店，大多数店主对交易流程都不熟悉。他们就利用店主对业务流程不熟而行骗。

而正常的网上购物(包括实物或者虚拟货物)，都是买家和卖家通过网上聊天确定货物的数量、价格等要件，然后买家点击购买商品，付款到支付宝平台。这时，系统会自动发一条邮件给卖家：买家已付款，请尽快发货。卖家看到这封邮件和查询账户记录后，就会向买家发出货物。

注册一个相似邮箱

林华彬交代，他们行骗时，自称要买 Q 币，但根本没有点击购买，而是注册了一个和系统邮箱名很相似的一个邮箱，用这个邮箱发一封邮件提醒卖家“买家已付款”。

有的卖家看到后，没有仔细去看发件人，以为是系统自动发的邮件，就把 Q 币给他们充过来了。

还有一些稍微仔细一点的卖家，看到账户记录里面没有钱打进支付宝，就会追问他们钱为什么没有到账，他们就会说“这是系统原因，反正我已经付款，你必须发货，不然我就投诉你。”

在淘宝网上，卖家被投诉查实的话，会受到网站很严厉的处罚。没有经验的卖家就会很着急，从而把 Q 币充值到他们指定的 QQ 号码上。

检察官称，他们骗取重庆、广东、浙江的淘宝网店 4 家，3 万多 Q 币，涉案总金额近 3 万元人民币。

林志斌交代，诈骗成功后，他们就将带有 Q 币的 QQ 号拿到“七雄争霸”游戏里卖，或者直接到厦门的一些网吧里面卖给上网的人，最低 3.5 折，最高 4 折，将 Q 币变现成人民币。1000 个 Q 币，卖 350 元到 400 元人民币。

新 QQ 号里 Q 币装多了，有可能被腾讯封号，所以要尽快出售。

三枪完成诈骗流程

第一枪：每个员工用林志斌分发的旺旺号在淘宝网上登录，寻找新开的卖 Q 币的网店，然后用旺旺号在网店拍下 Q 币，一般拍 500 个 Q 币到 2000 个 Q 币。员工将拍下的卖家信息发给林志斌。

第二枪：如果卖家相信，就会向他们提供的 QQ 里面充 Q 币；如果不相信，他们就会通过投诉、发假的淘宝截图、发假的淘宝付款邮件、冒充淘宝客服的方式扰乱卖家的思维，从而让卖家相信他们是真正付了钱的。

有些卖家相信后，就会将他们第一枪拍的 Q 币全部发给他们。这时，他们会使用另外一个旺旺号到这个卖家的店铺里拍下 Q 币，一般是拍 3000 个 Q 币以上，然后就以没收到货将这个卖家投诉了，这个阶段他们称为第二枪。

第三枪：卖家发完货，第二枪就成功了，他们就会用另一个旺旺号到这个卖家的店铺里继续拍 Q 币，并投诉，这称为第三枪。如果卖家相信并发了货，就会继续拍第四枪、第五枪，直到卖家发现被骗。

Q 币是可以量化的财产

承办检察官称，Q 币是由腾讯公司推出的一种虚拟货币，可以用来购买 QQ 的一些服务和作为某些游戏的支付工具等。通常它的兑价是 1Q 币=1 元人民币，根据双方交易情况，有时约低于 1 元人民币。

虽然 Q 币是虚拟财产，但 Q 币是可以量化，能够兑换成人民币的财产。所以，该团伙骗的 Q 币是有财产价值的，他们遂以涉嫌诈骗罪起诉指控。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/6/33918.html>

【警示】“洋奶粉”代购的背后真相

BCP 中国商务信用平台：近年来国内奶业丑闻频出，国内消费者对国产奶粉的信任危机愈演愈烈，在这一背景下，洋奶粉自然成为部分消费者的首选。业内人士呼吁国家有关部门应尽快摸底调查这一行业，扫除监管盲区。

当“三鹿奶粉”等事件对消费者带来的阴影尚未完全抹去时，一些父母舍近求远，放弃国产奶粉甚至进口品牌在中国销售的奶粉，通过各种渠道购买海外原装奶粉。

但网络代购隐藏的风险也随之显现出来，一旦海外代购奶粉出了问题，消费者很难维权。

乐此不疲的代购

奶粉在英国属于福利性食品，政府补贴力度很大，所以价格相对较低，很多著名品牌售价都在 10 欧元/900 克左右。

在英国工作的西安女孩马依依，有四年的奶粉代购经验。

“国内的同学、朋友经常要我帮忙从英国带东西邮寄至国内，奶粉是其中之一。”通过马依依这样的“散客”带货，近至香港，远从欧美，通过空运或海运，成为很多海外奶粉进入中国的主要途径之一。

据了解，奶粉在英国属于福利性食品，政府补贴力度很大，价格相对较低，很多著名品牌售价都在 10 欧元/900 克左右。

所以，海外奶粉曲线进入中国的产业链也由此催生。

之前，马依依经常从国外的超市、药店等零售终端进货，但随着越来越多代购军团经常将奶粉一扫而空，现在欧盟很多国家出台限购政策，每人限购 5 罐/月。

这种“代替购物服务”卖给国内消费者的售价是由奶粉在国外的零售价，加上运费和一定比例的服务费构成。

但是通过这种渠道进入大陆的奶粉，成本依然较高。以英国牛栏奶粉为例，900 克一罐的奶粉在英国的平均售价折合成人民币约为 85 元，从美国运往中国的运费一箱(约 6 罐奶粉)在 200 元左右，摊合每罐奶粉运费 35 元，再加上每罐奶粉 18 元的关税，如此算来，一罐奶粉进到中国的成本在 138 元左右。如果以淘宝网同规格奶粉零售价 160 元计算，其利润率为 13%。

即便如此，这个价格也远低于国内超市货架上的进口奶粉。“1 罐 900 克奶

粉的价格平均在 250 元以上。”去年 12 月当上妈妈的张琪最初也在超市购买进口奶粉，当她发现网购进口奶粉价格低很多，而且送货上门，于是便将购买进口奶粉的渠道转移到了网店。

马依依表示，如果奶粉需求量大想去厂家直接进货，这对普通的个人而言几乎是不可能的。国外奶粉生产厂商会将奶粉供给分销商，一般不会卖给个人。个人要大批量购买奶粉，必须要向厂商证明自己在当地有资金和销售终端，这对中国一般个人代购来说不可能达到。

庞大的市场

2010 年中国海外代购市场交易规模达到 120 亿元，其中化妆品、奶粉、箱包类代购量居前三位。

与“散客”运送进口奶粉的方式不同，在淘宝网上，出现的不少销量巨大的卖家，这类代购看起来更像在从事奶粉终端分销业务。

这类卖家一罐奶粉价格仅在二百元左右，从价格和成本上分析，走“散客”渠道的可能性微乎其微。以购买者身份询问这类卖家货源时，得到的解释多为与当地超市有合作、走批量运费低，或者从香港入关关税低。

“事实上，淘宝代购奶粉也分两种：一种确实是从海外直邮的奶粉；另一种则是从代理处拿货，这些二级的销售者实际上也不清楚奶粉货源。”一位知情人士表示。

“以明治奶粉为例，很多货都是从日本零售终端或者代理商处采购，当囤积到一定数量后，由货运公司集中将奶粉运到香港。到香港后，这批奶粉会交给清关公司处理，如果运气好，清关公司可直接顺利入关；或者请有深圳身份证的‘水客’，将货物化整为零带到深圳，再运送到国内卖家手上。”上述人士透露，而在这些环节上，奶粉的质量是无法保障的。

正是看中了海外代购奶粉的巨大需求空间，代购商的队伍日益壮大。2 月 2 日，记者在淘宝的搜索引擎中输入“代购奶粉”，出现了 33599 件商品信息。除了常见的美赞臣、惠氏、雅培、明治等众多知名品牌以外，还有 Karicare 等一些在国内并不多见的外国品牌。店铺以“荷兰原装进口”“新西兰代购”“海外代购”等字样宣传，每罐价格多在一二百元左右。

通过淘宝网上显示的商品信息不难看出，代购洋奶粉的所在地分两种，一种在国内，以广州、深圳、厦门等南方城市为主，另一种在国外，以新西兰、荷兰、英国等国家为主。但综合来看，以广州、深圳、厦门等地发货的居多。

业内人士指出，代购洋奶粉主要有两种形式，一是一些海外华人、空姐、留学生等特殊人群从事的“蚂蚁搬家式”海外代购。第二种，是一些贸易公司通过国际物流免税进口国外奶粉到香港，然后通过专人每天往返多次带进内地。

相关业内人士指出，近年来国内奶业丑闻频出，国内消费者对国产奶粉的信任危机愈演愈烈，在这一背景下，洋奶粉自然成为部分消费者的首选。但假如没有亲戚朋友在海外，也没有能力去香港“扫货”，超市进口奶粉价格又普遍较高，于是他们便将目光转向海外代购奶粉的网店。

中国海关总署 2010 年发布公告，进出境个人邮递物品关税免征额度从由原来的港澳台地区 400 元、其他国家和地区 500 元降至 50 元。

这一新规并未给网络代购奶粉造成什么影响。降低免税额度后，如果被海关抽查到，平均每罐奶粉的价格会增加 20 到 30 元，哪一个热衷代购的父母会因为多花 20 到 30 元钱就不给自己的子孩子吃洋奶粉呢？

需警惕的繁荣

无论是蚂蚁搬家，还是化整为零，这两种方式所购得的奶粉一般无法全部经过质检部门的检验。

显而易见的是，网络代购隐藏的风险也逐渐凸显，由于没有当场购买，奶粉出现的结块、撒漏、包装破损等现象也时有发生，因此，随着洋奶粉代购的升温，对于奶粉进货渠道和品质保证的质疑声也接踵而来。

实际上，无论是蚂蚁搬家，还是化整为零，这两种方式所购得的奶粉一般无法全部经过质检部门的检验。按照我国法律相关规定，国外奶粉要在内地销售，必须经过相关主管部门审批后，持检验检疫合格证书销售。同时，按照我国检验检疫部门的规定，所有进口食品上都必须有合格的中文标签，并且要标注食品名称、原产国或地区、总代理或经销商在我国依法登记注册的名称和地址等 7 项内容。

如果通过其他途径进入内地，没有通过专门检测，产品的卫生质量和安全性都无从保证，一旦发生质量问题，消费者很难维权。

在调查中，不少卖家对于货品出问题后的解决途径都语焉不详，大多回应“绝对正品，有外国超市的发票，货源绝对是可靠”，或是“附赠当地当天报纸，以求真实”等。如此一来，海外代购奶粉的品质基本只是“精神保证”，没有特别有效的维权措施。

然而，去年 9 月份，美国奶粉巨头雅培以产品可能受甲虫污染为由，宣布在美国、波多黎各等地召回 Similac 品牌婴儿配方奶粉。虽然进入中国市场的产品不在召回范围之内，但是通过网络直接从美国代购的雅培奶粉却无法按照程序被召回。

业内人士建议，选择海外代购洋奶粉时，首先要查看该网店是否取得《食品流通许可证》和《营业执照》，再通过查看已购买者的网评，加深对网站信誉度的了解，切不可盲目相信网络宣传，选择没有售后保障的网络平台购买；此外，还要注意在收货时当场验货，重点检查收到的洋奶粉与自己所购的洋奶粉是否一致，外包装是否完好无损；还要注意索取和保留好相关凭证。如果消费过程中发生问题，要及时向网站或网店所在地工商、消协投诉举报，维护自己的合法权益。

针对网络代购洋奶粉存在的种种风险和隐患，业内人士呼吁国家有关部门应尽快摸底调查这一行业，扫除监管盲区，网络代购市场的规范管理要更加深入。从根本讲，还是要提高国内乳业品质，重塑消费者对国产奶粉的信心；另外就是适当降低关税，满足部分消费者对洋奶粉的需求。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/633916.html>

【最近两周投诉情况汇报】

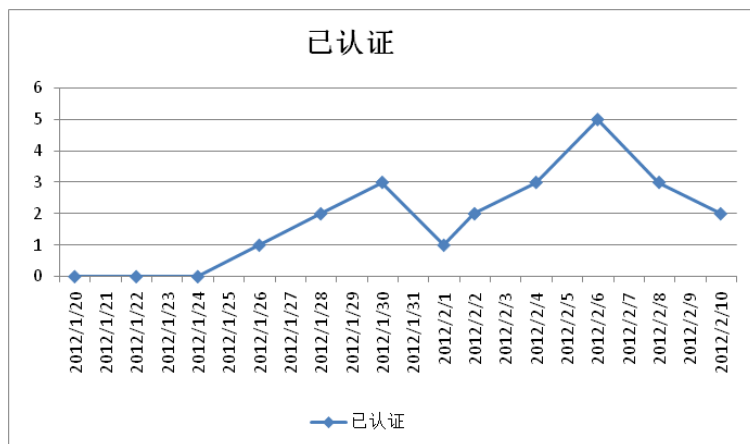
一、投诉概况

2011年1月20日至2012年2月10日，BCP投诉中心共受理投诉380起，其中：已认证网站43起，解决率达97.67%；未认证网站337起，解决率达46.05%。

二、投诉现状分析

1. 由（图1）中可以看出，2011年1月20日至2012年2月10日，已认证网站投诉达43起，与前两周相比，投诉量有所下降，基本维持在每天2条上下。

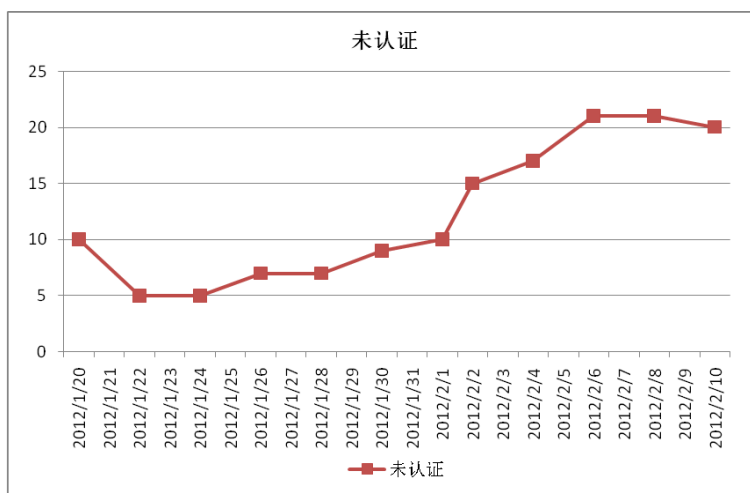
网站方面积极配合投诉中心处理并解决网友投诉，近期拉手网、赶集网、团乐购等网站表现突出。



(图1)

2. 2011年1月20日至2012年2月10日，未认证网站投诉量达337起，呈上升趋势（见图2）。投诉主要集中在“58 绣团网”手机团购、“开团网”手机团购上。

长期努力，目前多家未认证网站，也积极加入到BCP投诉联盟中来，协助BCP平台处理消费者投诉。其中“罗莱官网”客服积极配合平台处理消费者投诉，并建立QQ群，更加方便、快捷的解决返还积分等事宜。成为“本月客服之星”。



(图2)

三、近期典型投诉案例

2月6日起，信用投诉中心连续收到47人对“开团网(网址: www.ktuanw.com)”的投诉，投诉者反映情况主要集中在：

- 1、参加开团网团购的小米、HTC、苹果等品牌手机，商家收款未发货；
- 2、消费者反映，根据商家提供 400-676-7708 电话及在线客服 QQ: 539206876，联系均为给予回复；

投诉者普遍诉求是：追回损失，严厉打击网络欺诈行为。

针对消费者集中投诉“开团网”团购手机这一事件，BCP 信用投诉中心及时作出反馈，并第一时间开展相关工作。

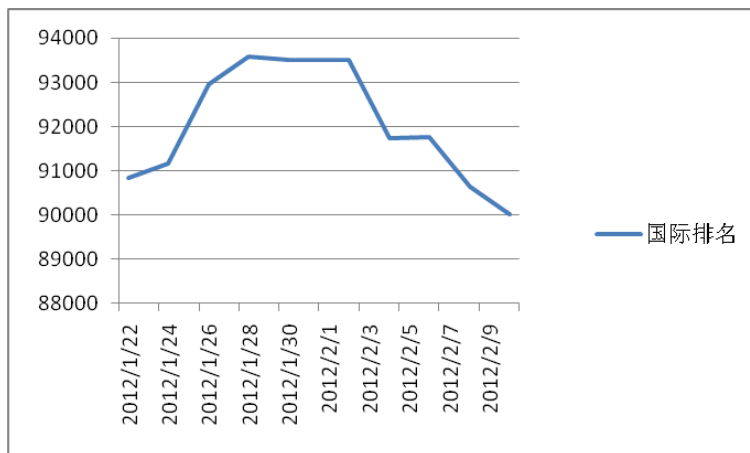
BCP 信用投诉中心提示：

网友在购物时，应谨慎选择购物网站。谨防低价格诱惑导致经济利益受损。安全放心网购，请优先选择通过 BCP 信用认证的网站（详情见 <http://www.bcpcn.com/cwdl>），如遇到网络购物欺诈，可随时登录 ts.bcpcn.com 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

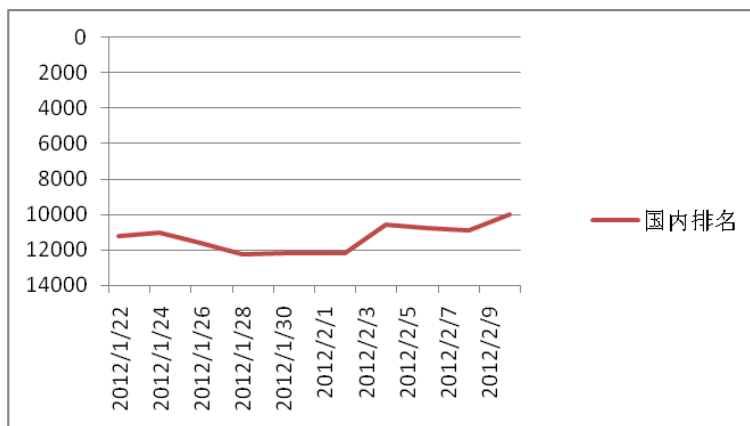
更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcpcn.com。

BCP 网站统计汇总 本期本期最高 PV 为 78000

一、国际排名：中国商务信用平台（www.bcpcn.com）在 2012 年 1 月 22 日-2012 年 2 月 10 日最好国际排名是 90012。



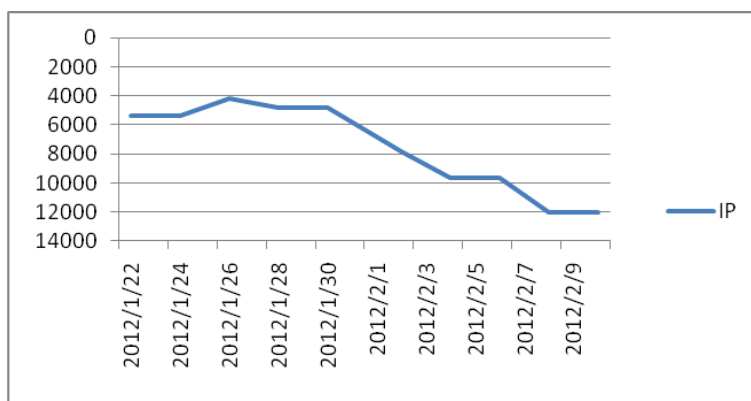
二、国内排名：中国商务信用平台本期国内最好排名是 10021。



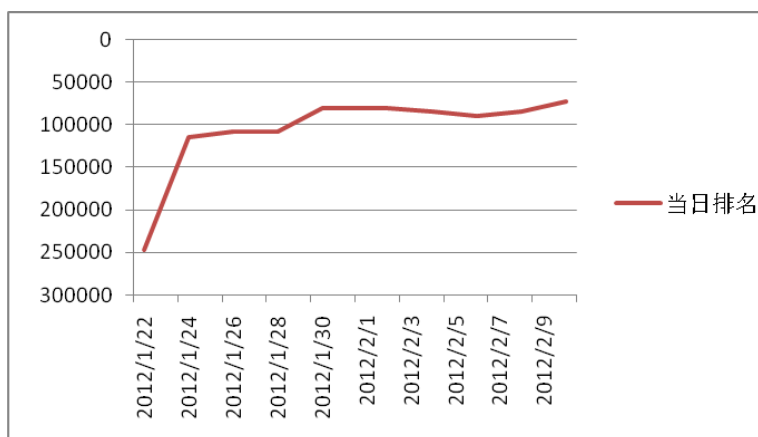
三、日均 PV 浏览量：平台本期日均浏览量成上升趋势，最高 PV 为 78000。



四、日均 IP 访问量：本期日均访问量整体呈现平稳态势与前期有所上升。



五、当日排名：平台本期排名呈现较平稳的上升状态。



本期 34 家企业（网站）集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2012 年 1 月 23 日至 2 月 12 日），河北方达国际贸易有限责任公司、广东省丝绸集团万丰有限公司、济宁金隆源国际贸易有限公司、杭州日新进出口有限公司、徐州黎明食品有限公司、三门峡缘份果业有限公司、深圳市八达物流股份有限公司、温州木材集团公司、北京市建筑木材有限责任公司、大自然家居（中国）有限公司等 34 家企业由中国木材流通协会、中国食品土畜进出口商会、中国纺织品进出口协会以及中国家用电器服务维修协会向国富泰评级递交申请，报名参与信用等级评价工作。相关协会已在其网站公示评级工作通知，评审工作已有序展开。

另悉，熊猫网、沭阳县新河镇德彩花木园艺场、优尚酷（北京）科技有限公司、皇爵卡盟、汕头市捷报文化传播有限公司、光明商城等 6 家网站向中国商务信用平台（BCP）报名参与认证，相关评审工作正在进行中。

【各方声音】

失信乱象频出消费者叫苦 诚信建设如何事半功倍

德盛者其群必盛，德衰者其群必衰。诚信对一个品牌、一家企业来讲，诚信是灵魂、是生命、是企业生存和发展的永恒的动力。改革开放以来，我国实现了由计划经济到市场经济的转变，然而在此过程中，由于物资匮乏、信用环境和法律监管的缺失造成了我国企业普遍失信的现象。这些乱象的产生对人民的生活健康造成了巨大危害，影响了我国经济的持续、良性的发展。

一个“三聚氰胺”事件使曾经家喻户晓的乳制品企业三鹿集团轰然倒下，几十年来树立的优秀品牌资源瞬间土崩瓦解；三鹿事件并非孤案，从历年 3·15 晚会曝光的企业名单来看，包括双汇、国美等知名企业均“榜上有名”。双汇收购含有“瘦肉精”的猪肉，不仅让“双汇”的品牌蒙尘，而且给消费者带来了不可估量的健康威胁。“瘦肉精”事件尘埃未落，“染色馒头”、“地沟油”、“勾兑醋”又接踵而来。这些事件都在向我们说明，当前社会诚信缺失问题相当突出！

中国人民大学哲学院教授肖群忠认为，我国目前的经济形势是以市场为主体，市场在资源配置中起基础性作用。在市场竞争的环境下，企业间全凭自觉来保证自身产品的质量。但是，一旦出现为争夺市场而引发的“拼价格、降质量、欺骗消费者”形为，则势必会影响整个市场发展环境。“正是因为信用建设体系不完善，市场监管措施无法跟进，并且监管所需成本过高，才导致恶性竞争出现。”

政策支持高层关注 “诚信”依旧神龙见首不见尾

“民以食为天，食以安为先。”老百姓的衣食住行是党和国家领导人最关注的，而企业商家为追求利益最大化而抛弃诚信，置消费者安全权益于不顾理应受到法律制裁。今年年初，国务院总理温家宝在同国务院参事和中央文史研究馆馆员座谈时指出，近年来相继发生“毒奶粉”、“瘦肉精”、“地沟油”等事件，这些恶性的食品安全事件表明，诚信的缺失、道德的滑坡已经到了严重的地步。

10月19日，温家宝总理在主持召开国务院常务会议时，又一次严批当前社会诚信缺失突出，部署制订社会信用体系建设规划。这是在党的十七届六中全会《决定》提出要“把诚信建设摆在突出位置，在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围”之后，也是在当下广东发生“小悦悦事件”引起社会广泛追问“社会道德良知在何处”的质疑氛围之中，由政府层面开展社会信用体系建设的一次重要回应，特别引人关注和深思。

当前我国社会信用失范、商业行为不端、道德标准偏失，以及伴随的行政执法软弱、行政不作为和司法不严厉等问题，已经严重影响经济的健康发展和社会的建设，破坏了市场和社会正常秩序，极大地抬高了社会交易成本。政府再不拿出切实可行的办法和措施，对作假失信者严加惩戒，对诚实守信者保护弘扬，物质财富的增加都会被精神道德的空心化所稀释，社会发展终将偏离其正常的轨道。但类似“地沟油”、“毒奶粉”泛滥的商家诚信缺失事件最近屡屡被媒体曝光，

身边的衣食住行产品质量问题层出不穷，让我国消费者战战兢兢的躲避陷阱。近日一项网络调查则显示，受访的 4000 多人中有 94% 经历过不诚信行为。

国家科技部现代服务业总体专家组副组长柴跃廷表示，身边诚信缺失屡屡出现，这也说明企业在市场经济中“一切向钱看”，忽视了诚信这一企业经营的基本准则。要让身边诚信回归不仅仅是政府引导和企业发出倡议，不仅需要完善法律法规进行约束，还要第三方信用中介结构进行监督。我国应学习和借鉴美国等诚信国家先进经验，依据公开、公正、独立的原则，高起点、高标准地扶持、培育专业的社会信用评价机构，加强行业自律，提高社会信用评价机构的在信用评价中的地位。

政府主导第三方监管全民参与 区域商务信用平台助力诚信建设

区域商务信用平台是诚信体系建设的一种新模式，主要以政府为主导，第三方机构中国国际电子商务中心国富泰整合各方资源，将省、市（以及其他行政区域划分）或行业为单位，把商务信用为核心，以网络平台的形式构建起具有区域特征的商务信用平台。通过对当地企业实行动态信用评价、认证，信用信息数据库的建设，政府业务等服务，改进原有企业间的业务流程、促进企业间物流、信息流和资金流的顺畅，为消费者提供专业投诉处理等工作内容，实现引导消费者放心购物、协助当地政府有效规范市场秩序与搭建企业品牌美誉度的传播载体等多方面益处。

区域商务信用平台凭借行业信用数据库建设、信用等级动态评价以及根据投诉处理随时调整的行业信用名录发布等，可逐步实现建立第三方信用中介机构与其它社会中介机构如会计师、律师事务所的联通互补机制，建立由履约守信的企业、个人或社团组成的信用联盟，对有信用不良记录的公司和个人进行约束和惩戒，使无商业信用者无法生存。从而营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境，使诚实守信者得到保护、作假失信者受到惩戒，为我国社会改革和经济发展提供良好的道德保障。

春节假日投诉多 BCP 投诉中心协助消费者维权

BCP 中国商务信用平台：春节假期，层出不穷的促销手段吸引了越来越多人网购。网购给力的同时，消费纠纷也时有发生。不少消费者和商家面对网购纠纷，找不到合理的法律依据维权，显得束手无策。

当网购维权遭遇法律空白时，消费者和商家又该如何面对呢？

李先生近日和同事团购了一组西式牛排套餐，价格每份才 29 元，套餐中包括主食牛排一份、蔬菜水果沙拉一份、浓汤一份、餐包一份。到用餐时，李先生和同事们等了 1 小时才有位子可坐。上菜时，蔬菜水果沙拉零零散散，浓汤也变凉汤，冰激凌所剩无几，这让李先生和同事们十分气愤。

名不副实的服务，现实和承诺相差太远，让团购一族们有苦说不出。

面对一些经营者注水服务行为，BCP 中国商务信用平台建议：消费者要仔细阅读商家团购说明条款，避免吃闷亏。同时，选择网购平台时要注意团购网站信誉，消费者应尽量选择经过 BCP 信用认证过的电商网站，如果发现商家侵犯消费者权益，应当及时向 BCP 信用投诉中心投诉。

网购维权尴尬，BCP 信用投诉中心协助化解！

如何解决网购维权的尴尬现状，让不少消费者和商家们头疼不已。目前网购维权这方面的规定还不完善。根据现有法律规定，如果起诉一般是在被告所在地，由于网购中被告是外地，各项成本太大，消费者维权难。目前淘宝网有一些制约机制，如消费者满意了再付款等，但相关部门要尽快出台规定，规范网购行为，促进网络市场的健康持续发展。

投诉无门、维权难一直困扰着中国消费者，也正是在这样的情况下，中国消费者的维权意识越来越淡薄，间接助长了商业欺骗行为的嚣张气焰。行业人士认为，在逐步提升消费者维权意识的同时，要切实提升维权机构的执行能力，做到真正有所作为。

对此，BCP 中国商务信用平台建立了电子商务投诉中心，实行免费投诉、实名投诉与每诉必答机制。据数据显示，经过第三方的 BCP 信用认证的网站投诉量过去 6 个月下降到原来的三分之一，而解决满意度率近 100%；调查显示，65% 消费者的优先选择有第三方认证监督的网站购物。对于网站看似被第三方机构监管，其实更是对消费者的一种透明宣传。

此外，BCP 信用投诉中心工作人员还根据最新的投诉案例总结网购相关注意事项：如不要贪小便宜。一些价格标得很低的东西，再加上商家的噱头，很容易引起消费者的热捧，一般此类商品质量都不是很好，商家只是在处理商品；选择信誉好、评价高的商家；货比三家，一定要比比才知道值不值。

通过法律途径推动建立、完善诚信机制，对商家的违法行为加大行政处罚的力度，是预防和减少纠纷的关键。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/33752.html>

【信用百科】

网购技巧之网上购物 10 大维权技巧

BCP 中国商务信用平台：有时网上购物一不留意就会忽略一些小问题而失去维护自己的权利，怎么网上购物来维护自己的权利呢？需要掌握哪些网购技巧呢？来说下网上购物 10 大维权技巧。

一、选择访问量大，口碑好的知名网站。正规购物网站上会有公司介绍、固定电话，带有邮编的地址等信息，只留手机联系方式的商家，消费者应谨慎对待。

二、浏览商品，查看详细说明和付款、送货方式。正规电子商务公司邮局汇款，银行电汇的收款人名称应为企业。如果收款人是个人，消费者也应谨慎。

三、了解商品的市场行情，切勿轻信过低的价格。

四、不要绕开交易平台直接与卖家联系交易，那样将不会有正式的交易记录，一旦出现纠纷，交易平台也无须承担任何责任。

五、如果与卖家在同一城市，建议当面交易。

六、付款方式建议选择货到付款，或交易平台提供的“第三方”付款。即买家付款给网站后，由网站通知卖家发货，在买家收到货品并确认无误后，买家通知网站将款支付给卖家。

七、网上购物尽可能选择自己常用的电脑，不要在网吧等多人使用的电脑上进行，以免泄露账户信息。

八、如果用网上银行付款，同样应注意交易安全。

九、商品送到后，应先检查包装是否完好、是否和订购的商品相符合再签收。

十、如果是向购物网站购买的商品，应索取并保留好发票；如果是通过交易平台与卖方交易，则应将交易记录、与卖家的联系记录及发货单、汇款凭证等单据保留一段时间，以便在商品发生问题时，可以作为维权凭证。

区域商务信用平台的建设对当地企业有什么好处？

中国国际电子商务中心国富泰建设的区域商务信用平台（www.bcpcn.com）的建设对当地企业的好处主要体现在两方面：

一、帮助企业争取到更多招投标、融资贷款等政府支持机会。区域商务信用平台作为独立、第三方的信用监督平台是当地政府（商协会）考察企业信用的有力依据，是批发采购商安心下单的征信平台；该平台并会不定期举办有关部门合作申请为评价结果优秀的企业开通融资、招投标等绿色通道，举办有针对性的企业贸易对接会等活动。

二、搭建企业品牌美誉度的传播载体。区域商务信用平台，通过信用分类的方式，让诚信守法的企业呈现在传播的焦点，一方面借助第三方权威机构建立企业品牌形象，另外一方面通过平台能奖优扬善，让企业的美誉度快速传播。

【信用联盟】

本期评价应用联盟共计 **6321** 成员，新增 **34** 个。 联盟成员：北方达国际贸易有限责任公司、广东省丝绸集团万丰有限公司、济宁金隆源国际贸易有限公司、杭州日新进出口有限公司、徐州黎明食品有限公司、三门峡缘份果业有限公司、深圳市八达物流股份有限公司、温州木材集团公司、北京市建筑木材有限责任公司、大自然家居（中国）有限公司、熊猫网、沭阳县新河镇德彩花木园艺场、优尚酷（北京）科技有限公司、皇爵卡盟、汕头市捷报文化传播有限公司等。

主办单位：中国商务信用平台（BCP）

业务咨询：

BCP 国富泰信用评价中心：

武兴华 电话：010-87519010 邮箱：pingjia@12312.gov.cn

李铁富 电话：010-87519004 邮箱：litiefu@ec.com.cn

BCP 信用认证中心：

付振兴 电话：010- 87519011 邮箱：fuzhenxing@ec.com.cn

风险雷达舆情监测系统：

祁亚星 电话：010-87519003 邮箱：public@bcpcn.com

编委：

刘松江 刘鹏程 殷殷

联系方式：010-67876100-8058

地址：北京经济技术开发区荣华中路 11 号 邮编：100176

网址：www.12312.gov.cn www.bcpcn.com