



商务信用（BCP）简报

2012 年 3 月 12 日至 3 月 25 日

2012 年第 6 期总第 46 期

【信用政策】

- 商务部沈丹阳：进一步完善网络零售信用评价 建立规范及行业公约.....2
- 商务部举办“网络放心购”活动 促进消费提高网购服务水平.....3
- 工商总局出台意见规范网络团购经营者七项责任.....4

【工作动态】

- 巧用微博平台国富泰信用服务开创新途径.....5
- 中国商务信用平台公示 2012 年纺织服装行业第一批信用评价初评结果6
- 国富泰与营销中心举行舆情监测产品研讨会.....7
- 两会热议商务信用 BCP 监管促信用建设8
- 315 聚焦网购投诉 BCP 信用投诉中心助消费者维权9
- 本期发布公告警示 20 条 网购成“虚购”骗人有三招11
- BCP 网站统计汇总 本期最高 PV 为 63000.....19
- 本期 36 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作20

【各方声音】

- 商务信用平台实现诚信体系建设新突破.....21
- 电商发展引入信用认证机制势在必行.....23

【信用百科】

- BCP 信用知识：如何网购及维权25
- 国富泰建设区域商务信用平台有什么优势？25

【信用联盟】

【信用政策】

商务部发言人沈丹阳：进一步完善网络零售信用评价 建立规范及行业公约

3月15日商务部召开例行新闻发布会，这一天恰逢消费者权益日，商务部新闻发言人沈丹阳就近来网络零售领域问题层出不穷，消费者对其投诉的数量与种类大幅提高，以及商务部的应对措施等回答了中华新闻电视网记者的提问。

沈丹阳说，针对网络零售领域出现的问题，商务部历来高度重视，已经会同工商、银行等部门采取必要的措施，通过国务院打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作机制，加强对网售领域的监管，探索更加有效的监管模式、方法和措施。另外，通过加强对网络零售等电子商务行为特点和规律的宣传，培养消费者健康的网上消费习惯，增强自我保护意识和能力。

沈丹阳强调，商务部将推动电子商务行业组织进一步完善网络零售信用评价、消费者权益保护、网络零售资质评估体系，建立网络营销规范及行业公约。此外，商务部正在起草并推动《网络零售管理条例》出台，希望明确网络零售市场各参与主体的权利和义务，形成第三方网络零售交易平台的市场进入和退出机制，明确相关部门的管理职责。此外，今年还将制定和发布《关于保护网上商业数据的指导办法》、《网上交易小额争端解决办法》等一系列规章。

沈丹阳指出，虽然网络零售领域确实存在一些发展中的问题，但基本的状况是可控的。商务部对网络零售领域的电子商务总的指导思想仍然是鼓励发展、促进为主；并且要把网络零售作为商业领域转方式、调结构的重要形态。但对出现的问题，商务部也是高度重视，当前最强调的是两方面，一方面，要保护消费者的权益；另一方面，要维护小微企业的利益。前段时间出现的淘宝商城的事件也表明我们强调保护小微企业的利益。在保护消费者权益上，当前最重要的要做好两件事：一是不能出现骗钱的问题，要通过完善第三方支付等方式保证资金安全。二是要货真价实，打击假冒伪劣，保证商品品质。

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，由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。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/47/34550.html>

商务部举办“网络放心购”活动 促进消费提高网购服务水平

为不断扩大我国居民消费,以改善民生、满足人民群众消费需求为工作目标,培育和扩大网络消费群体,提高网络零售规模和服务水平,满足消费者对实惠、便利、放心购物的需求。近日,商务部办公厅发布了2012年全国消费促进月“网络放心购”活动的工作要求。

据悉,根据商务部关于消费促进工作的有关要求和《2012年全国消费促进月活动方案》,此次活动从4月2日开始,持续到5月4日结束,以“守诚信、促消费、享便捷”为主题,以“放心购、便利购、实惠购”为口号,旨在扩大我国内需的同时,不断完善网络购物健康发展的有利环境,提供相关企业的服务意识。通知要求,各地商务主管部门紧密结合本地消费促进工作的具体实际,依托本地电子商务协会等行业机构,组织守法诚信经营、规范服务的知名网络零售企业,以竞拍、特价、团购、抢购、秒杀等新颖成熟的网上促销方式,为消费者提供物美价廉的商品和服务(服装、箱包、运动用品、美容、家居家纺、数码电器等),让消费者享受购物实惠的同时,放心体验网上购物的便利和舒适。

为了更好地服务“网络放心购”活动的顺利开展,各地报刊、电视、网络等媒体借助自身优势,向消费者宣传网络购物相关常识,介绍零售网站促销资讯,吸引消费者网上购物;当地商务主管部门将充分发挥电子商务行业组织的作用,以“网络放心购”活动为契机,加强行业自律,提高经营和服务水平,切实保护消费者合法权益;督促网络零售企业发挥市场主体作用,完善信息发布、身份认证、交易、支付、物流配送、售后服务、纠纷处理、消费者个人信息保护等制度措施,树立网络零售企业的良好形象。

相关链接: <http://www.bcpcn.com/articles/47/34588.html>

工商总局出台意见规范网络团购经营者七项责任

BCP 中国商务信用平台：网络团购市场快速增长，已成为重要的网络交易形式，但过快的增长导致市场不规范，成为投诉重灾区。国家工商行政管理总局今日出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》，以规范网络团购市场秩序，维护网络消费者和经营者的合法权益。

网络团购是通过互联网渠道，聚集一定数量的消费者组团，以较低折扣购买同一种商品或服务的商业活动。近年来我国网络团购已经成为一种重要网络交易形式，经营活动发展迅速，用户总量和交易规模快速增长。但是，由于网站主体良莠不齐，也出现了消费欺诈、以次充好、虚报原价、虚报人数、“霸王条款”、抽奖舞弊、售后服务无保障、维权困难等问题，相关的消费纠纷和投诉急剧上升。

针对网络团购的特点和消费投诉中反映出的热点问题，工商总局制定出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》。

意见规定，团购网站经营者应承担以下七项责任义务：对团购商品(服务)供应者的经营主体资格和团购商品(服务)质量建立审核制度；以合同形式明确与团购商品(服务)供应者、消费者之间的权利、义务和责任；团购商品(服务)供应者商业秘密和消费者个人信息保护；不正当竞争行为禁止；保护消费者合法权益；记录、保存交易信息；规范团购促销活动。

意见同时要求，各级工商机关要把好网络团购市场准入关，督促团购网站切实履行责任义务加强网络监督检查和行政执法工作，加大对各类网络团购违法行为的打击力度，切实维护团购消费者和经营者的合法权益。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/53/34573.html>

【工作动态】

巧用微博平台国富泰信用服务开创新途径

导读：2012年3月16日是微博实名制正式运行日期。也是在今天，国富泰信用服务正式连通新浪、搜狐、腾讯、网易等国内四大微博平台，成为全国首家有政府背景并通过实名认证的信用服务提供商，完美地将信用服务业务与微博平台相串联，创新信用服务新途径。

社会化媒体全面步入微时代，微博已成为新媒体时期信息传播的主导平台。微博根据集成化、开放化、便捷性、原创性等特点一时间成为社会民众、企业、政府多方关注的焦点，如何利用微博做好政府服务、企业宣传、民众监督的合理，有效结合成为各方关注的新问题。

2012年3月16日是微博要求“实名制”大限的最后一天，根据北京市2011年12月推出的《北京市微博客发展管理若干规定》，3月16日之后未进行实名认证的微博老用户，将不能发言、转发，只能浏览。微博实名制的提出将更有效的杜绝谣言的扩散以及虚假信息的传播，对于净化网络欺诈，构建网络信用安全着实有着建树性作用。

3月16日，国富泰正式将自身网站“中国商务信用平台(www.bcpcn.com)”与四大微博平台串通，受众可以直接登录自身微博关注BCP中国商务信用平台来获取最新信息。在BCP中国商务信用平台的微博中包含：信用资讯、信用认证、信用评级、信用评价、信用预警等五方面内容，全方位提供最权威、最专业、最广泛的商务信用资讯信息。



国富泰信用在四大微博

当前，随着电子商务被上升为国家战略，政府相关部门联系出台系列政策，强化诚信体系建设。电子商务诚信建设进程成为各界关注的焦点。商务信用建设

是全社会信用体系建设不可或缺的一部分。作为商务部信用建设领导小组成员单位，国富泰致力于建立和完善中国商业流通领域企业信用体系、整顿和规范市场经济秩序。此次，国富泰利用自身网站“中国商务信用平台”与四大微博平台的连通，将筑起信用服务领域的桥梁，成为商务信用体系建设的推动剂和润滑剂。

一是服务政务开展商务。国富泰官方微博的开通将政府信息第一时间传递出去。同时，也将捕捉市场发展、行业建设中的相关问题及时给与反馈，真正的做到专业化信息跟进与处理，全面服务政务工作开展。与此同时，国富泰将利用微博平台对信用认证、信用评级、信用评价等主体业务进行推广传播，不仅从业务介绍上给与信息传递，更是将业务结合实际案例采用新闻资讯的方式给与受众传播，在开展商务上做到与受众的零距离接触。

二是整合信息服务消费者。国富泰将利用官方微博第一时间发布商务信用资讯信息。同时，BCP 信用投诉中心将拉近与消费者的距离，除引导消费者正确投诉外，还包括最新诈骗手段消费警示及不良网站信用预警等信息，让消费者在购物前、购物中、购物后都能得到有效地保障。急消费者之所急，想消费者之所想，设身处地从消费者角度出发，替消费者考虑，就是 BCP 信用投诉中心的微博船里的初衷和使命。

在微博时代，不可忽视微博力量。在微博里，暗涌着一股推动社会进步的力量！国富泰结合自身特点并借助此力量，为构建商务信用体系而不断努力、前进！

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/61/34586.html>

中国商务信用平台公示 2012 年纺织服装行业第一批信用评价初评结果

中国纺织品进出口商会为促进行业内诚信体系建设，提高行业企业诚信意识，增强行业自律水平，规范行业内部竞争秩序，促进行业健康发展，根据原全国整规办、国资委联合下发的《关于加强行业信用评价试点 ze 管理工作的通知》（整规办发[2007]3 号）以及商务部、国资委《关于行业信用评价工作有关事项的通知》（商秩字[2009]7 号）的文件要求，商会诚邀第三方信用服务机构——北京国富泰企业征信有限公司，在全国范围内开展了纺织服装进出口行业信用等级评价工作。

本着公开、公平、公正、科学的原则，根据《中国纺织服装进出口行业企业信用等级评价管理办法》，经第三方专业评价机构严格评价并通过信用评价委员会审核，共评出 14 家 A 级以上信用企业。3 月 20 日，中国商务信用平台（www.bcpcn.com）、中国纺织品进出口商会网站（www.ccct.org.cn）、中国市场秩序网（www.12312.gov.cn）公示了纺织服装行业 2012 年第一批次授信企业名单，诚邀社会各界监督。公示期间，如对评价结果有异议，可在 2012 年 3 月 31 日前将意见向中国纺织品进出口商会信用评价办公室进行反馈。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/47/34636.html>

国富泰与营销中心举行舆情监测产品研讨会

为了加强对国富泰舆情监测产品的功能与服务提升，促进代表处销售，3月20日，国富泰与中心营销中心在国富泰 524 会议室举行了舆情监测产品专题研讨会，营销中心信息咨询部、项目部和国富泰相关人员参加了研讨会。



（图为会议现场 右二为国富泰总经理陈登立）

营销中心项目部魏立汉主管结合山东沂源用户的反馈意见，并对产品的培训和服务、报告撰写、客户跟踪回访提出了具体意见。魏立汉指出，目前各地对舆情监测系统多有很大的需求，代表处有很强的产品销售能力，希望沂源项目能够成为舆情系统的标杆产品。

信息咨询部使用国富泰舆情监测已经两年多，长期对与中心和商务公司相关的舆情进行跟踪与监测，已经完成 51 份监测报告。信息咨询部卢薇总经理、魏凡副总经理和李晋豫从客户的角度详细讲解了舆情系统使用中的功能、产品优势以及改进意见，并现场演示了系统的使用步骤和方法。

国富泰相关人员针对大家的提问进行了详细解答，就使用中的监测项目、关键词和系统抓取速度等以及产品的技术背景等进行了充分的沟通和交流，并还就产品的技术功能改进和产品持续服务以及个性化培训等进行了讨论。

国富泰高度重视营销中心和代表处的营销主渠道作用，希望通过与营销中心的深入讨论，推进代表处对国富泰产品的全面销售，未来将持续开展相关业务的研讨。通过本次会议，与会人员对舆情监测产品有了更加深入的了解，对今后的市场营销充满了信心。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/4734693.html>

两会热议商务信用 BCP 监管促信用建设

“要大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信建设，构建覆盖全社会的征信系统。”今年政府工作报告的这一表述，在今年全国两会上引起关注。

商务信用问题多信用瓶颈亟待解决

“除了监管以外，电子商务在快速发展中也暴露出各类市场秩序方面的问题。其中最突出的是诚信问题，包括信息的可靠性问题、交易双方的信誉度问题、网络交易的安全性问题等。”调研中发现的诚信问题还包括消费者权益保护问题、假冒伪劣商品问题、知识产权保护问题、信息和数据安全问题等。

根据调查反馈到，目前中国中小企业自身，“没人信”的问题成为制约中小企业网站在线交易实现的主要瓶颈。大网站信用问题同样让中小电商呈倍数承担。数据显示，目前高达 25.8%的中小企业因信用环节的问题，导致“失信于民”，使企业付出的大量推广费用也打了水漂。诚信体系建设中存在的种种问题，导致市场诚信度不高，一些企业在生产、经营中的失信现象屡屡发生。面对制约发展的商务信用问题如何解决，已经成为政府、企业、消费者共同关注的要点。

权威第三方监管 BCP 信用鼎力而出

在解决商务信用问题上必须做到多管齐下，多方共进，只有全面、系统的联动配合，才能标本兼治，才能使商务信用问题得到彻底的解决。

在行业发展初期，主要依靠企业自发性的规范发展行为推动，但要进一步完善诚信体系，需要健全的法制建设保障。通过法律制定，加强监管力度等方法，不仅提高主体参与电子商务活动的信心，也有利于促进电子商务全面的发展。

除去政府及企业共进外，还应引入权威第三方机构给予行业监管。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，资格审查可防止不法商家、网站混入市场，通过信用评价也能让消费者在交易前对交易对象的履约能力及交易风险有清晰地了解，极大地降低被骗概率。

在我国首先突出建设《电子商务信用认证规则》的 BCP 中国商务信用平台，是由中国国际电子商务中心建设并运营的国家级、第三方的商务信用平台。承担着国家级电子商务诚信体系建设、电子商务国际合作与对外交流、信息信息库建设、企业国际立信、贸易风险预警等重任。

根据近三个月数据统计显示，在 3231 条有效投诉信息中，通过 BCP 信用认证的网站投诉量为 548 条，解决处理率近 100%；而未经过 BCP 信用认证的网站投诉量为 2683 条，占总投诉量的 83%，其解决处理率不足 50%。通过上述数据可以看出，BCP 信用认证的网站，虽然占据绝对的市场份额，但是被投诉比重较小。如今，诚信经商已经成为每个互联网企业应尽的义务，也是其在激烈竞争中脱颖而出的筹码，对于商务行业来说，依托于我国政府部门在诚信环境构建层面的有利支撑，不断完善产品和服务诚信立业是一条必须坚持走下去的道路。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/122/34473.html>

315 聚焦网购投诉 BCP 信用投诉中心助消费者维权

BCP 中国商务信用平台：延迟送货、货不对板、网络团购消费券有效期内不能用……网上购物的这些陷阱你遇到过吗？

一年一度的 3·15 又到了，据全国 3·15 消费投诉榜显示，网络购物高居榜首。从 BCP 中国商务信用平台·信用投诉中心了解到，在网购中消费者反映最多问题的包括：商品质量与描述不符、销售假冒伪劣商品、买到假货后商家消失无法维权、网络购物售后服务无法保障等等，诸多因素已经成为消费者在网购中规避不及的信用“暗礁”。

网络团购等问题成新热点

去年，团购网站很火，与之相伴的，是团购消费出现的问题也越来越多。比如消费者持有效期内的消费券到餐馆消费，却被告知“今日团购已满”。待你再仔细浏览网站，发现在很不显眼的地方写着“限每天前×位”，或者干脆就没有提示。

在电子商务飞速发展的带动下，网上购物已经与人们的日常生活息息相关，密不可分。随着网络购物的发展，网店侵权、售假等问题日益暴露，更多映射的是电子商务行业繁华背后企业自身信用的意识薄弱、相应法律缺失、监管不到位等社会深层“诚信”隐疾。

电子商务由于其行业特殊性更容易受到失信行为的入侵。从虚假折扣、团购人数掺水等团购黑幕频频被媒体曝光，再到阿里巴巴、淘宝网最近丑闻不断，电子商务行业的“信用”问题亟待解决。电子商务行业似乎正在经历着一场前所未有的变革。2012 年电子商务行业新一轮的淘汰期也将随之而来。在电子商务这样一个特殊的行业里，没有诚信的企业必然会在这场惨烈的竞争中，被消费者抛弃。电子商务行业信用体系建设已经迫在眉睫。

电商发展缺少法律准则

据 BCP 中国商务信用平台日前发布电商行业发展报告显示，2011 年中国网络购物用户规模已达 2.03 亿人，同比增长 28.5%。去年全年“12312 中国商务信用投诉举报中心”接到电子商务投诉案例约 10 万起，其中网络购物投诉占总投诉的 52%。

BCP 中国商务信用平台相关负责人认为，电子商务投诉量大，根源在于电商的发展缺少相应的行业监管法律准则，电商企业对用户的购物体验重视度仍远远不够。

因此，要想解决电子商务中的诚信危机就要从建立电子商务的信用体系入手。电子商务行业的信用体系建设作为社会信用体系建设的一部分，必须由政府、行业、企业、消费者以及传媒各方通力合作，以道德为支撑，以法律为保障，实现多管齐下、协同作战，才能建立起真正值得信赖的电子商务信用体系。

BCP 信用投诉中心全心维权备受消费者美誉

2011 年，中国国际电子商务中心在全国开通了首个以网购为主体的投诉中心——BCP 信用投诉中心（www.bcpcn.com）。据统计，截止 2012 年 3 月 15 日，

BCP 信用投诉中心共收到有效投诉信息 9100 条，其中解决率接近 100%，消费者满意度接近 90%。在全部投诉信息中，经过 BCP 信用认证中心认证过的网站投诉量不到 20%，解决率接近 100%，未通过 BCP 信用认证过的网站投诉量站 80%，解决率低。

BCP 信用投诉中心将采用实名投诉、每诉必达、公示曝光的策略，帮助网络购物消费者维权。为了给消费者提供更多的服务，BCP 信用投诉中心已经联合 20 家电子商务服务提供商，设立专门的投诉受理团队和律师咨询团队，开通免费投诉电话热线，帮助消费者在发生网络购物纠纷时进行维权，监督网站处理相关投诉。

“有问题可以随时找 BCP 帮忙，而且网购一定要去经过 BCP 信用认证过的网站，这样才有保障！”这是曾在 BCP 信用投诉中心投诉过的王女士在得到解决后给 BCP 信用投诉中心的投诉留言。消费者不仅一次的对 BCP 表示感谢，更是将 BCP 中国商务信用平台作为网购服务的阵地，网购前看防骗警示、网购中选 BCP 认证网站、网购有问题来 BCP 投诉中心投诉。

要想解决电商企业在网购中诚信缺失的问题，不仅需要加强对违规行为的惩罚力度，更应建立相应的信用约束机制及解决途径。BCP 中国商务信用平台，信用认证中心及信用投诉中心正是基于行业监管与消费维权，从商家及消费者角度为构建行业信用体系而努力。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/12234519.html>

【电商公告和预警】本期发布公告警示 20 条 网购成“虚购”骗人有三招

自 2012 年 3 月 10 日至 2012 年 3 月 23 日，中国商务信用平台（BCP）共发布 BCP 消费警示 20 条：

【警示】网购成“虚购”骗人有三招

BCP 中国商务信用平台：临近“3·15”，各大媒体陆续接到消费者反映网购时被诈骗的情况，以骗取货款为目的的网购诈骗已经成为网购投诉的新热点。记者调研发现，网购诈骗分子存在三大骗术，只要消费者采取适当措施，完全可以跳出诈骗陷阱。

骗你没商量

消费者邓先生在互联网站 www.makaguangwang.com 上购买了声称是秘鲁进口的玛卡保健食品三盒，价值 596 元。到货后，邓先生立即致电玛卡官方咨询，被告知是假冒产品，随即向工商部门投诉。

BCP 信用投诉中心有关负责人说，工作人员接报后立即登录被投诉的网站查看，发现被投诉的网站宣传其销售的产品为“秘鲁国家级滋补圣品”。

令人哭笑不得的是，网站首页还登载一篇“打假声明”：最近有消费者反映在某些网站购买的拉摩力拉玛卡片，服用后出现身体不适，经药物鉴定为假冒伪劣产品……

BCP 信用投诉中心对该网站的进一步调查显示，该网站无 ICP 备案，由美国服务器接入，无正规商家名称或者地址。工作人员拨打网站上显示的热线电话时，对方表示未向投诉人销售过产品，拒绝告知身份及经营地址。随后，网站便无法正常访问，电话号码也无法接通。因为商家涉嫌诈骗，BCP 信用投诉中心已将案件移交公安部门处理。

记者了解到，像邓先生这样的遭遇并非个案，以诈骗消费者货款为目的的“网购”已经成为新的网购投诉热点。2011 年广州市涉嫌以网络销售为名骗取消费者货款的案件有 485 宗，占到网购投诉案件总数的 30% 以上。这些非法经营网站的共同特点是，以诈骗货款为目的，收钱不发货，或发假货、垃圾货之后拒绝消费者电话、拒绝工商部门的调解。

网购诈骗三大骗术

一是低价引诱。消费者钟先生在网站 www.baitoncn.com 以 1800 元购买索尼笔记本电脑一台，通过银行汇款的方式交清了货款。之后，经营该网站的公司多次以“手续费后不足 1800 元冲账”为由要求再次汇款，钟先生连续三次汇款 1800 元后才发现上当。

BCP 信用投诉中心相关人士表示，从近期的投诉情况来看，不法分子多声称产品是“水货”或者“赃物”，为其不合理的低价寻找理由，并以此为由要求消费者另行交纳“保证金”“发票费”“手续费”等，实施诈骗，这种手法在网购电子产品、名牌皮包、名牌钟表的投诉中均出现过。

二是虚假宣传。广东绿瘦健康信息咨询有限公司在网上对其企业形象以及销

售的“绿瘦千丽牌玉人胶囊”产品宣称“绿瘦集团是自行种植植物原料的瘦身产品生产商之一。拥有总面积 200 多公顷的自设农场，每年收获数以吨计的荷叶、薏苡仁等多种农作物。XX 减肥源于植物的力量——2010 年减肥产品排行榜第一品牌。绿瘦产品畅销 6 年，连续 4 年减肥产品销售突破新高。”

但在有关部门对其进行调查时，该公司不能提供其拥有 200 多公顷农场的证据，“绿瘦千丽牌玉人胶囊”出现在市场的时间未达到 6 年，而且当事人无法提供该产品在市场上销售的数据，未能就该产品是否为 2010 年减肥产品排行榜第一品牌提供有效证明文件。

三是无 ICP 备案，境外接入。2011 年年底，广州市工商局公布了 14 个消费者投诉较多，但是无 ICP 备案或由境外接入的网购网站。广州市工商局专业市场管理分局执法人员李先生说，一般正规的网站都要求进行 ICP 备案，而被投诉的网站大多经营主体不明，即在网页上及销售过程中均未明确告知消费者企业名称、地址等身份信息，甚至提供虚假的网站备案号、企业注册资料、虚假地址等。

李先生坦言，对于这类投诉最为“头痛”，一是难以找到网站经营主体，无法对其采取法律手段；二是即便有明确的证据证明某网站多次实施网购欺诈，但是由于其从境外接入，地方政府权限所限，既无法及时关闭其网站，又无法在短时间内帮助消费者挽回损失。

如何跳出网购欺诈陷阱？

有关人士表示，只要消费者在网购消费时采取一些必要的措施，网购欺诈陷阱并非难以防范。

BCP 信用投诉中心相关负责人表示，消费者可以通过工业和信息化部 ICP 备案查询网址查询网站备案信息，并根据备案的开办单位信息到网站备案地工商部门官网查询该单位是否在当地工商部门登记注册，如果发现网站未在工信部登记备案，或者备案的开办单位未经工商部门登记注册的，应当谨慎选择。消费者还可以通过 www.ip138.com 查看网站接入商、接入地信息，若发现网站接入地在境外，建议谨慎选择。

BCP 信用投诉中心有关人士建议选择有信用度的商家，消费者可以通过搜索引擎查询网民对该网站或者商家的评价和反馈，在充分了解该网站和商家的信用情况之后再谨慎选择。同时，消费者可以对商品的市场价格进行深入了解，当发现网站标出的商品价格远低于市场平均价格时，消费者应对此有所防备。其次要选择合适的支付方式，网购时应当尽量使用“支付宝”“财付通”等第三方支付或者采取货到付款的方式进行消费，收到商品试用无质量问题后方确认付款。

记者采访到的多位消费者都因为没有保存好网购的相关交易记录，导致在向消委会和工商部门投诉时出现无法受理的情况。消费者应当主动要求网店经营者开具发票，并保存和卖家之间的往来邮件、快递单、汇款单、银行转账凭证、网络聊天记录等，为日后维权留下证据。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/634540.html>

【警示】亲，这些网购陷阱你知道吗？

BCP 中国商务信用平台：每到 3·15，网购都会成为消费投诉的重灾区。单是那些网购中不为人知的小秘密，就够亲们交“学费”的了。昨日，记者采访到一位开了 6 年网店的黄先生，他给我们免费上了一课。

1. “接受专柜认证”只是说说

小雯前两天在卓展看中一件外套，回家后在淘宝上找到了一家代购店，商场标价 4920 元的衣服在淘宝只卖 3600 元，卖家一再强调，商品肯定是真货，接受专柜认证。一周后，小雯拿到衣服，但怎样验证真假却让她发愁。“说是接受专柜认证，但没有购买凭证人家根本不理我！”她说。据悉，网购的一些品牌货即便不是假货，也可能是“水货”，店家承诺接受专柜认证，当然也只是说说而已。

2. “老卖家”也不一定靠谱

很多人网购时愿意找年头长、信誉好的“老卖家”，殊不知，网店的信用可以通过两种方式买到。一是店铺直接转让，原店铺的信用评级同时转让出去。另一种是专门有人帮助购买商品，给好评。很多皇冠“老卖家”中，就不排除有这样的“发家史”。

3. “秒杀”商品一般提前两三个月就提价

“光棍节”、“双 12”、圣诞节等众多节日，网购都会大搞特搞促销活动。但一些消费者怀疑，一些参加网店“5 折秒杀”的卖家，是先提价再打折，价格比原价还高。对此，黄先生表示，淘宝上的活动都是周期性的，卖家会掌握活动规律，提前两三个月把要参加活动的货品提前提价，到时候再打折，这太正常了！

4. 收集交易证据是维权关键

说了这么多陷阱，最后，黄先生也想借助本报提醒消费者，网购维权一定要收集交易证据，交易时的聊天记录、邮件、交易图片的截图，包括发票、还有当时网站的宣传页等。

他建议网购消费者，尽量选择信誉较好的商家，选择货到付款，尽量用支付宝平台，一旦发现问题，立即停止支付。骗子骗人总要利用人的弱点，不要过于贪图低价。如果代购商品，索要购物凭证很重要。如果是正规厂家生产的商品，也应有“三包”服务。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/34541.html>

【警示】网购大行其道当心骗局陷阱

BCP 中国商务信用平台：只需在家点点鼠标，一件件商品就会如期来到你的面前，价格还要比商场便宜上很多，这样的乐事谁不愿意干呢？时下，网购已从日常用品渗透到家居、家电等生活的各个领域，让我们的生活变得更为便利，但今年央视发布 3·15 消费投诉榜却显示，网络购物高居榜首，网购诚信问题也逐渐浮出水面。商品质量与描述不符、销售假冒伪劣商品、买到假货后商家消失。网购骗局充斥着网络购物的各个角落，接下来就让 BCP 信用投诉中心带你解读最新的网购欺骗方式。

BCP 信用投诉中心解读一：电商单方面删除订单

从事文案工作的孔小姐，每天必做的一件事情就是看看各大网站有没有什么优惠活动。“那天我看到京东商城的某品牌在搞限时促销活动，便立马下了一单，显示此订单正在打印时，便关闭了网页，等着快递送货上门。等了几天还没见送货上门便再次登陆京东商城查看，却发现订单已被取消，打电话给客服，答复是由于系统故障，直接把我订单删掉了。现在优惠活动取消了，我买了东西没有任何通知消息，就被直接取消了订单，而我傻傻地还在苦等着，实在是气人！”孔小姐对 BCP 信用投诉中心工作人员说道。

BCP 信用投诉中心解读：很多网络卖家、电商推出低价营销方式吸引消费者，但是当消费者疯狂抢购时，商家又以缺货、库存不足或系统故障等为由取消订单。当当网自主删除订单的丑事让人记忆犹新：把原价 100 元的图书标价 50 元，在消费者大量订购之后，又以标价错误为由，将消费者所提交的订单删除。由于购物网页随时可以修改和删除，证据无法采集，很多消费者碰到订单被删除的事件就自己倒霉。

BCP 信用投诉中心解读二：差评，全天候电话“伺候”

“请你把差评改成好评，谢谢你了！”“你把差评改成好评就没事了。”“你想退货就退货，别乱发差评，不然有你受的！”让张小姐一次次愤怒地挂断了电话的缘由是她在淘宝网上买了件衣服与网上描述大相径庭：不仅颜色与网上照片有出入，甚至连衣服的款式都不一样。张小姐一气之下，就给对方店家打了个差评。

“收到衣服后打开一看，衣服与图片完全不同，想想，这不是故意欺诈是什么。”张小姐谈起自己的网购经历时一脸气愤，“网店客服一开始还挺客气的，说想退货也可以，就是不要打差评。我说我网购有被骗的经历，为了提醒消费者才打差评的，不会把这个差评给改了。随后几天，我的手机一直响个不停，对方开始全天候骚扰我，我不得不关闭手机，严重影响了我的生活和工作。”

BCP 信用投诉中心提醒：网购时，需开启网购保镖

郑先生在杭州某大型公司从事工程业务，日前在网上购买飞机票时被骗。“那天我接到通知要去郑州投标，由于时间比较急，就想到了在网上买飞机票。用百度输入‘飞机票’，进去一个网站，感觉蛮正规的，机票的折扣也不高不低：五折。我一点都没怀疑，心想如果是虚假网站的话机票价格应该是一折或两折，于是就按对方提供的账号把 700 多元钱给打了过去。当我汇完钱打电话过去时，对方已处于关机状态，我立马意识到被骗了。”

按照郑先生提供的网址输入时，360 网络保镖跳出警示“你正在访问的网站是欺诈网站”。BCP 信用投诉中心工作人员在此想提醒各位消费者，像这样的涉嫌诈骗的案例已经发生过不少，消费者在网购时一定要开始 360 安全卫士，而如卖家要求汇款时一定要提高警惕。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/34618.html>

【警示】注意：网购慎防温柔陷阱

BCP 中国商务信用平台：在如今的年轻群体中，网络购物正肆意风行，而一些骗子也蠢蠢欲动，甚或花样不断翻新。网络购物如何防骗，怎样才能让我们的网上钱包更安全？日前 BCP 信用投诉中心特意发布网购安全提醒，就近期 3 种常见的网购骗局，其安全专家一一支招防骗技巧，以提醒网民养成良好的购物习惯，从而共筑“百毒不侵”的健康网购环境。

温柔陷阱 1 假扮客服套取校验码

苦主遭遇：半个月前，小陈想充话费便在搜索引擎输入话费充值，搜索到一家折扣力度很大的卖家，卖家在 QQ 上说因为要改价格，需小陈接收链接。他打开链接，紧接着输入支付宝账户名、登录密码和支付密码，然而在最后一步却弹出了“系统升级，无法支付”的对话框。

就在这时手机来了短信，内容显示“您申请取消数字证书，校验码：123456”。正疑惑间电话又响了，对方自称是“客服”，说账户存在安全问题，需要小陈报出刚刚接收到的手机校验码，他一看确是客服热线号码没错，于是毫不怀疑地把校验码报给了对方。

他挂掉电话后猛然觉醒自己的账户绑定了免费数字证书。于是赶快进入账户查看，结果账户里的余额已被“洗劫一空”。

BCP 信用投诉中心支招：这事小陈其实已经连中两招：第一招钓鱼链接，卖家发给小陈的链接其实就是事先准备好的钓鱼网站，他所输入的信息都会被骗子获取，这样一来其账户已经被盗了，但是由于小陈申请了数字证书，所以骗子暂时无法盗走其支付宝账户里的资金。第二招便是扮演假客服，套取校验码，因校验码泄露，从而遭受损失。

实际网购中，用户一定不要随便点击卖家提供的链接，特别是链接中的支付系统。同时正规的第三方支付工作人员，以及有诚信的卖家在联系您时，是不会索要账户密码信息的，当对方试图询问密码、手机校验码信息时，则应提高警惕。

BCP 信用投诉中心点评：消费者要自己筑起一道防线，凡是询问密码、手机校验码一概不给。

温柔陷阱 2 发不安全链接套取密码

苦主遭遇：“喂，是刚在我家店铺买皮衣的李小姐吗？和你说个事，你要的那件货只剩样品了，你看要不换别款给你优惠些，上线来我发你链接再挑挑如何，”李小姐没多想，上线后点击了卖家给她发的“宝贝详情”，不多久李小姐的账户已经无法登录淘宝网，同时提示密码不正确。

BCP 信用投诉中心支招：在购买过程中，买家和卖家充分沟通固然重要，但自己同样需要“多留一手”。当不确定对方发送的付款网页是否安全时，可先在登录框内连续多次输入错误的用户名和密码，如果此时还可以登录成功，说明该网站可能会恶意套取你的密码。对安全性存疑的网站，像淘宝一般都会加问号标志，因此用户坚决不能轻易打开，更不能进入网址链接下单购买。

BCP 投诉中心点评：不做任何的信息反查确认，骗子正是利用这点多次得手。

温柔陷阱 3 超低价商品其实是个套

苦主遭遇：郑女士因为平时工作忙，通常会选择深夜在网上淘宝贝。前段时间，她在网上挑选商品时看到一件 7 元的小西装外套非常喜欢，原以为卖家愿意亏本低价赚信誉，因对方称可很快发货便爽快付款。她随后出差 1 个多星期才回来，发现货没收到、钱却已支付过去，而且在网上也已经找不到卖家。后来才得知，该卖家因涉嫌诈骗已被冻结。

BCP 信用投诉中心支招：消费者要谨慎对待低价商品，同时在交易过程中，一定要注意交易的超时打款时间，如果交易打款时间较短，可以联系卖家延长时间，对于不延长交易时间且购买的商品又不能准时到达的情况，买家可以直接申请退款并进行举报。

BCP 信用投诉中心点评：不法分子正是利用购买者选择价廉物美的购物心态，在网络上发布大量“超低价”商品“诱客”。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/6/34671.html>

【警示】网购团购问题多下单务必要谨慎

2012 年 3 月，由中国国际电子商务中心主办的 BCP 信用投诉中心 (ts.bcpcn.com) 接到大量网友对多家网上商城的投诉。

案例一：欧时力官网网购的羽绒服出现很多黑点

网友黄小姐称年前在欧时力官网买了件橘色羽绒服(订单号为 1044123)，中间穿了三四次，今天把所有羽绒服送去干洗店洗的时候，干洗店不受理，才发现羽绒服的夹层有很多黑点。我以为是个案，去官网和客服说，客服说我超过一个月不受理，我还好心的说我免费寄给他们让他们质检看看有什么问题，他也不愿意说地址，结果我上网搜发现大家买的 11 年底的衣服都有这个问题，而且专卖店也没卖那几个款了。我怀疑他们把有质量问题的羽绒服在官网出售。

案例二：淘宝网淘缘购物出售的“正品行货”非正品

网友冯先生称 2012 年 1 月 15 日在淘宝网淘缘购物店铺购买 Nokia/诺基亚 N8/N8-00 手机(订单号为 136398165945212)。网站声称是正品行货，但是 3 月 10 日在使用中突然黑屏，重启开不了机，由于淘缘承诺是“大陆行货”，因此拿到诺基亚售后检修，得知“内外串号不符，不属于保修范围”，并且出具了证明。之后与卖家沟通一直不回复。

案例三：团购商品退回原处后，阿窝团既不发货也不退款

网友张小姐称 2 月 19 日在阿窝团团购了一个居家日用 BH002 电子控制式烤面包机(订单号为 204228)，发货后到西安我没有收到，继而就把货发回了原地。我与阿窝团售后联系，他们说退款，但至今他们既不退款，也不接我的电话。

据 BCP 信用投诉中心整理发现，网购商品货不对板、退款承诺不可信等问题是网购用户投诉的热点。对此，BCP 信用投诉中心网购维权专家表示，网购商品一定要选择大型正规的网站，此外，需注意商品的保修期等，务必在保修期内完成商品的退换货问题。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/6/34672.html>

【最近两周投诉情况汇报】

一、投诉概况

2011年3月10日至2012年3月23日，BCP投诉中心共受理投诉213起，其中：已认证网站44起，解决率达85.73%；未认证网站169起，解决率达43.73%。

二、投诉现状分析

1. 由（图1）中可以看出，2011年3月10日至2012年3月23日，已认证网站投诉达44起，与前两周相比，投诉量基本持平。

网站方面积极配合投诉中心处理并解决网友投诉，近期窝窝团、赶集团、F团等网站表现突出。



图 1

2. 2011年3月10日至2012年3月23日，未认证网站投诉量达169起，与上两周相比，呈下降趋势（见图2）。

经过长期努力，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“天秀团”、“易讯网”、“1号店”、“移淘商城”等网站积极配合平台处理消费者投诉。

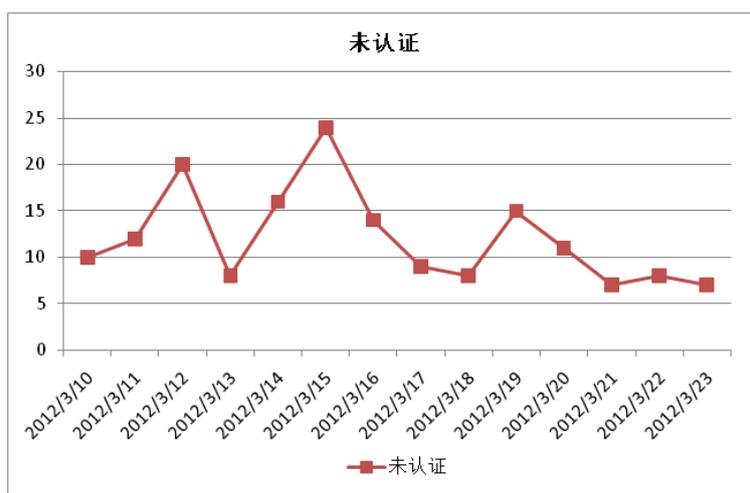


图 2

三、近期典型投诉案例

王女士于3月21日在某网站购买两双运动鞋，与3月23日收到货品，验货

后发现鞋子有瑕疵且与网站在线客服联系要求退货，该网站客服人员告知：只可换货不可退货，如坚持退货需扣除 20% 手续费。

据了解，王女士在该网站购买的商品网页上有明确的“7 日退换”标志。且退货要求中，未有明确提示：在无质量问题情况下不可以退货，如需退货需扣除 20% 手续费等说明。

BCP 信用投诉中心提示：

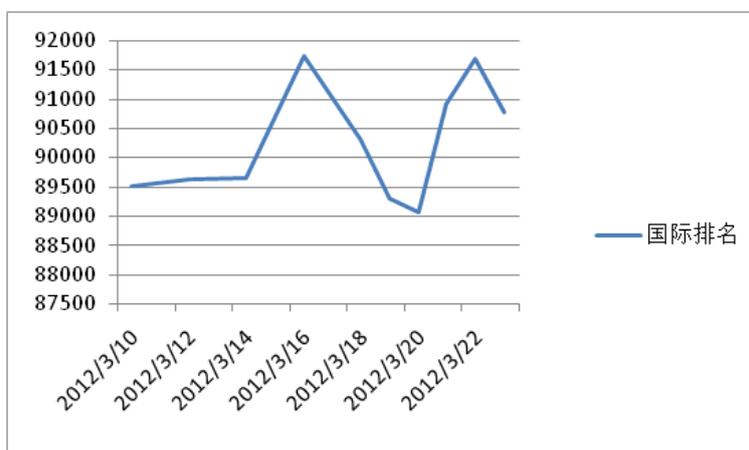
网上购物，购买货品前，应询问清楚：如发生退换货等情况，是否需要产生费用，如有费用，应由谁来承担等问题。

为避免经济利益受损，使网购更安全更放心。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。

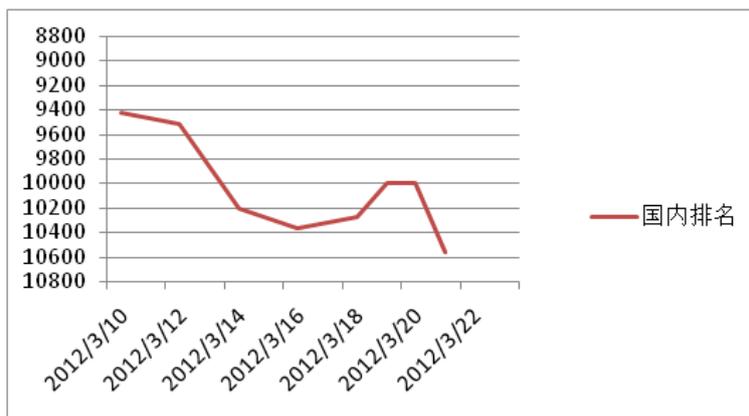
更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcpcn.com。

BCP 网站统计汇总 本期最高 PV 为 63000

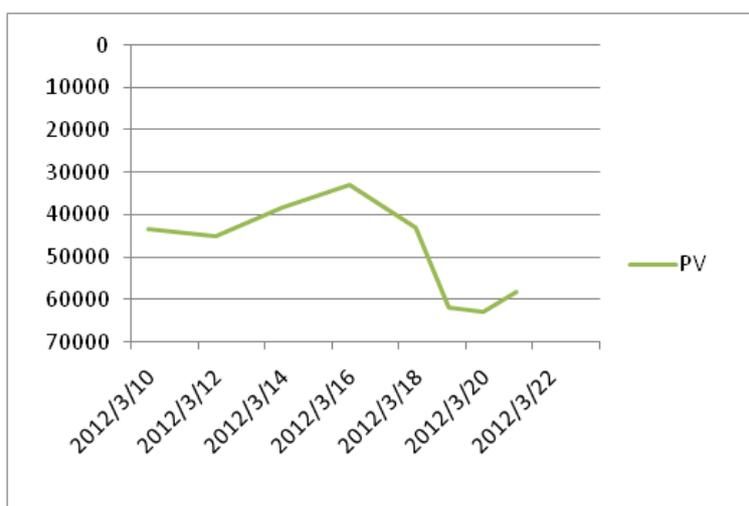
一、国际排名：中国商务信用平台 (www.bcpcn.com) 在 2012 年 3 月 10 日至 2012 年 3 月 23 日最好国际排名是 89303。



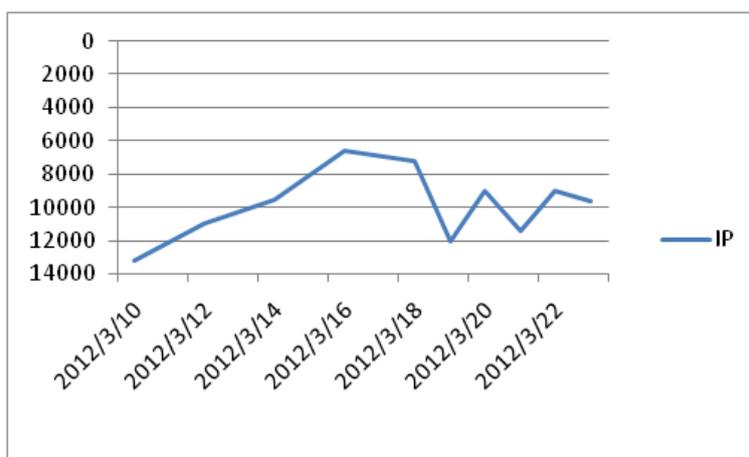
二、国内排名：平台本期国内最好排名是 9425。



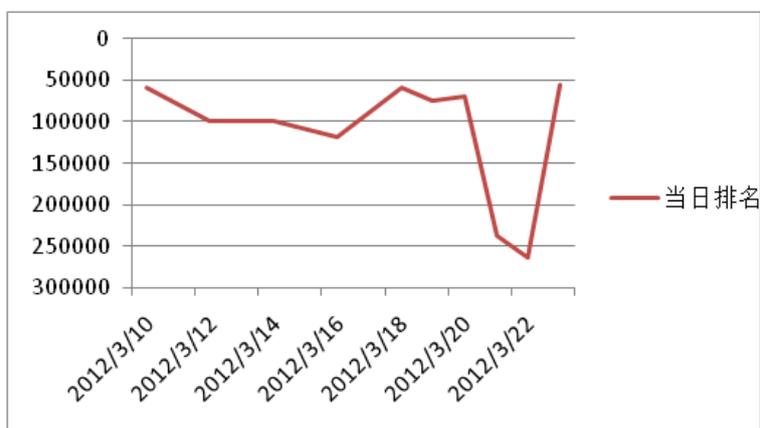
三、日均 PV 浏览量：平台本期日均浏览量平稳，最高 PV 为 63000。



四、日均 IP 访问量：平台本期日均访问量呈现平稳态势，最高 IP 是 13200。



五、当日排名：平台本期前期较为平稳，后期起伏较大，总体呈上升趋势。



本期 36 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作

据统计本期（2012 年 3 月 12 日至 3 月 25 日），青诸城尽美进出口有限公司、国投中鲁果汁股份有限公司、上海汉森环宇进出口有限公司、安徽一隆羽绒有限公司、青海源兴工贸有限公司、河南省长城通用科技有限公司、河南国龙实业有限公司、陕西坚瑞消防股份有限公司、西安核设备有限公司、浙江春天门业有限公司、北京金舟消防工程有限责任公司等 24 家企业由中国食品土畜进出口商会、中国消防协会向国富泰递交申请，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，深圳多米儿童科技有限公司、大连聚创科技有限公司、廊坊市五岳汽车租赁有限公司、金华市八万网络科技有限公司、保定京博橡胶有限公司、北京聚团网信息咨询有限公司、广州唯品皮具有限公司、长沙奥葵信息技术有限公司、五指团、网络技术有限公司等 12 家网站向中国商务信用平台 1（BCP）报名参与认证，相关评审工作正在进行中。

【各方声音】

商务信用平台实现诚信体系建设新突破

由中国国际电子商务中心指导，国富泰运维的中国商务信用平台，即将迎来成功上线一周年的庆典。通过建立投诉中心，协助消费者维权，推进消费监督；以及对企业进行动态信用等级评价，更新商务信用信息数据库，中国商务信用平台为企业间贸易与消费者购物，提供了公正、客观的第三方信用信息，为政府主管部门提供了重要参考，受到了一致好评！

2011年，依托建设运维中国商务信用平台的成功经验，应各地商务系统等主管部门的需求，国富泰先后推出了河北商务信用平台、广东国际电子商务信用服务平台、南京电子商务信用平台等多个区域（行业）商务信用平台。商务信用平台的建设、运维以及相关活动的开展，得到了中心领导的悉心指导与帮助，张大明副主任先后多次询问平台建设进展情况，并于2011年12月1日，亲自莅临河北省电子商务平台信用认证暨电子商务示范企业授牌仪式，为相关工作顺利的开展提供了强有力的支持。

四大举措成为推进诚信建设有力手段

中国商务信用平台是由中国国际电子商务中心指导，国富泰运营建设的第三方商务信用平台。平台以实现为大众提供免费、公正、透明的企业信用参考信息；对企业的可查询、可投诉、可追溯、可评价；以及形成真实、公平、诚信的商务流通环境为目标，本着建立科学、有效的商务信用监管体系和第三方服务平台的宗旨，采取四项有效举措。当前，商务信用平台已成为各地政府与行业商协会效仿、推广的样板，有效推进诚信体系建设的重要手段：

1、搭建中国商务信用平台。2011年1月中国商务信用平台正式上线，4月启用新域名后，实现了信用异动检测，搭建企业品牌美誉度的传播载体，接受处理投诉等方面的公共服务功能，大力推广诚信企业的权威性和影响力。据统计，平台已在2011年9月15日访问量突破1亿人次，单日访问人次最高达120万，其国际排名也从最初的700万跃升到最高的4万名（国内排名5923名）。平台影响力可有效协助商务部门与行业协会加强对本地、本行业企业的监督等工作，可实现分类监管、优胜劣汰等长效机制，有效塑造本地、本行业诚信商务环境。

2、成立信用投诉中心。2010年11月，国富泰建立了商务信用投诉中心，开通了全国免费投诉热线与在线投诉系统，配备专业投诉受理团队，成立知名律师组成的法律顾问，实行免费实名投诉；并建立投诉信息档案，发布消费预警与红黑榜，协助相关执法部门进行消费者维权，推进诚信法制化建设进程，保障消费者合法权益。最近五个月的数据显示，投诉中心共受理有效实名投诉15031次，其中57%妥善处理后消费者满意；13%因网站涉嫌诈骗和引起群体性纠纷的（单个事件超过20人投诉的）及时发布了72条风险预警。投诉中心将数据发布在包括人民网、新华网、新浪、腾讯等数十家网站联动发表，目前关于投诉中心

的报道已达数万篇，google 收录 15 万篇，网络转载达 2000 多万次。抽样调查显示，消费者认为信用投诉中心在投诉处理的效率和满意度超过了“12315”。

3、建立商务信用信息数据库。平台借助先进的信用评价系统，依托实名数据和投诉数据，独创动态评级模型建立数据库，进行定期巡查和实时跟踪，将结果实时公示。数据库查询功能的实现，为企业间贸易与消费者网购、求职，提供了客观、真实的第三方信用信息，有效规范当地市场商务秩序。

4、大力推荐诚信企业。2011 年，国富泰先后携多家信用认证网站，参展第三届中国互联网交易投资博览会、中国国际网络购物大会等共计 113 次，不仅大力推介诚信企业，而且为带动经济增长点做出积极努力。据不完全统计，截止到 2011 年底，数十家诚信企业在由区域商务信用平台主办或协办的相关展会、洽谈会或对接会中，直接或间接达成贸易、融资金额总计高达 37.54 亿人民币。

突破行业壁垒 发挥区域行业特色

2011 年，国富泰依托建设、运维中国商务信用平台的成功经验，根据地方特色与需求的不同，采用“政府主导、第三方建设、企业参与、消费者受益”的模式，人性化地打造了多个功能强大、特点各异的区域商务信用平台，实现了显著提高市场透明度，规范企业行为，有效打击假冒伪劣，引导消费者安全购物，受到了当地企业与消费者一致好评！

1、河北商务信用平台。作为第一个上线并运营的区域商务信用平台，得到了河北商务厅的大力支持。河北省商务厅副厅长史玉强表示，河北省电子商务信用平台实现了“多向互动，多方受益”。即政府利用平台稳控社会发展建设脉搏，汇聚产业发展动态，提供最权威的政府、行业资讯信息；企业通过平台可以树立品牌形象，扩大信用额度，乃至获得直接的经济效益；运营方利用平台时时更新的最新热点信息，筛选优质电商企业，最大程度的维护消费者权益，并提供最优质的服务；消费者通过平台遇到网购问题可进行免费投诉，反应社会需求，缓解消费者和商家矛盾。

2、广东国际电子商务信用服务平台。作为广东省现代产业 500 强项目总投资高达 2 亿元，平台依托国富泰权威的信用信息数据库以及强大的技术支持，通过完善信用认证、信用查询、信用投诉和先行赔付等电子商务信用服务，与多家国际、国内权威信用认证机构合作，旨在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。有效促进当地网购交易的快速发展，提升区域在电子商务市场、国内外贸易市场的话语权。

3、南京电商信用平台。为规范当地电子商务行业秩序，服务会员企业，国富泰多次深入考察，在南京电子商务协会原有网站的基础上，增加信用认证、信用投诉频道，重点引入电子商务信用数据库，并实现了与质检、工商、税务等部门的数据对接，实现了信用查询与信息发布功能。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，借助第三方权威机构建立企业品牌形象，借助平台媒体功能奖优扬善，让企业的美誉度快速传播。

百尺竿头仍需更进一步。“十二五”期间，商务信用平台的建设将在商务部的指导下、以及各级地方政府的大力支持下、社会舆论的监督下，通过系统、数据库整合、升级，平台将进一步实现不同领域信用信息的有机融合，加强与当地重点行业的结合力度，凸显区域经济的特色，有效规范当地市场商务秩序，更好地发挥在“扩内需”方面的作用。带动更多的平台朝“信用电子商务化”的方向发展，推进我国诚信体系建设，为保障经济健康、持续发展打下坚实的基础！

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/2/34090.html>

电商发展引入信用认证机制势在必行

BCP 中国商务信用平台：近年来，发展迅猛的网购在带给人们方便快捷、物美价廉的同时，也带来了各种各样的问题。据 BCP 信用投诉中心统计数据显示，截止 2012 年 3 月 15 日，BCP 信用投诉中心共收到有效投诉信息 9100 条，其中解决率接近 100%，消费者满意度接近 90%。网购投诉仍然是总投诉的热点区。网购订单无故取消、发货速度慢、订单与实物不符、售后服务不及时、发票等问题成为网购投诉新特点。网购的“走红”，离不开人们不断发展的消费需求的推波助澜。然而，如此充满活力的行业，为何今年又“荣登”消费者投诉热点“光荣榜”？

首当其冲的原因，应该是网购尤其是时尚网购太年轻，监管不“成熟”。网购网站的注册管理较为薄弱，市场准入门槛低，网站经营资质良莠不齐。据统计，2011 年中国仅网络购物市场规模就达到 4060 亿元。在火热发展的同时，网购中出现的问题也接踵而至。由于网络购物是一个新兴形态，相关部门在对其的监管和责任界定上仍是空白。再加上，网购的消费者遍布全国各地，投诉时往往不能与经营者所在地工商管理部门进行面对面沟通，只能通过电话、网络等方式进行联系沟通，这也使消委会对投诉方与被投诉方进行协调带来困难。

另一方面，商家自律不佳，诚信度缺失也是造成网购纠纷的一大因素，诚信缺失，伤害的不仅仅是消费者，商家也会自受其害。再者，网购平台三方合作不和谐，网购需要网上支付平台、商家、供应商、快递公司等各方面协调才能完成。要想消费者满意，各个环节都要配合得当，出现问题了也要问责。不要一有纠纷，就像踢皮球般，商家推给快递，快递推给厂家，消费者的权益不仅没有得到保护，到头来只会让“三个和尚没水喝”，对谁都没有好处。

针对以上问题，除了应针对网购的特征及容易引发的争议，制定具有可操作性的法律法规外，引入信用认证机制也将对网购市场起到积极规范作用。

商务部也在《“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见》明确提出，要指导行业商协会在食品、药品、屠宰等重点行业，电子商务、电视购物、电话邮购等新兴业态，对外承包工程、对外投资及劳务合作、重点产品出口等领域，率先实行企业信用认证和等级评价。

在商务部指导下，BCP 作为专业的国家级第三方单位担负起了推动中国商务领域企业信用体系建设的主要工作。目前信用中心的工作集中在电子商务认证、

信用投诉、行业信用等级评价和建立信用数据库 4 个方面。

据悉，BCP 信用中心在出台了电子商务认证规范一周年之际，共接受了上千家的网站报名申请，并对其中 72 家网站信用认证进行评估，包括腾讯 QQ、拉手网等电商领域的大型企业。此外，BCP 针对电子商务的特点创造了动态监管模式，能够根据网站在经营过程中的行为，时时调整其信用等级，进行有效的监督。

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 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。

电子商务正面临前所未有的发展机遇，同时也面临日益激烈的竞争，为保持健康的竞争环境，完善的信用评级系统正是发展所必须。信用认证及评级工作，不仅是对企业的监督，为消费者提供信用数据，更是为企业履行信用情况做的宣传与鉴定。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/53/34592.html>

【信用百科】

BCP 信用知识：如何网购及维权

BCP 中国商务信用平台：随着互联网的普及，网络购物已成为生活中常见的消费行为。如今不法分子的诈骗手段也是层出不穷，就连许多经验丰富的网购买家在遭遇到网购陷阱，接下来就让 BCP 信用投诉中心带你看看如何正确在网上购物并且遇到问题如何维权。

1、选择访问量大，口碑好的知名网站，尽量选择经过 BCP 信用认证过的网站购物。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。

2、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。

3、了解商品的市场行情，切勿轻信过低的价格。

4、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。

5、如果与卖家在同一城市，建议当面交易。

6、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。

7、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。

8、如果用网上银行付款，同样应注意交易安全。

9、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。

10、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。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/82/34654.html>

国富泰建设区域商务信用平台有什么优势？

国富泰是应国务院和商务部关于全国信用体系建设的部署要求而成立的，致力于建立和完善中国商业流通领域企业信用体系、整顿和规范市场经济秩序。国富泰建设区域商务信用平台的优势主要体现在以下四个方面：

一、专业实力领先。国富泰是目前国内最大的国家级的商务信用建设机构，是商务部信用建设领导小组成员单位。自 2005 年起，国富泰已先后与国内 60 多个行业协会合作开展信用评级工作，与 20 多个驻华使馆合作开展国际信用业务，已评级企业 6000 多家。2010 年国富泰发布《电子商务信用认证规则》，对电子商务网站实施电子商务信用认证，获评企业投诉处理率接近 100%，起到行

业示范效应。

二、具有搭建运维多个平台的实战经验。2011年，中国国际电子商务中心主导建设，国富泰运维了以城市、行业为区划的商务信用分平台，目前已在河北、南京、团购行业等区域或领域推行，受到消费者、经营者和行政管理者的一致认可和好评。

三、拥有良好的政府、媒体资源。国富泰作为商务部信用体系建设办公室成员单位，就推进诚信体系建设与建立市场诚信公共服务平台做了大量工作，先后与中央电视台、《北京日报》、《国际商报》、北京电视台、《北京商报》等主流媒体结成合作单位拥有大量的媒体资源，为搭建当地以及企业品牌美誉度的传播载体提供更多招商引资、贸易的机会，能为信用企业提供更多宣传的机会。

四、强大的安全保障。国富泰依托 CIECC 拥有的容灾备份中心以北京东单、北京亦庄、广州等多个高度安全可靠的数据中心基础设施及功能强大的 IT 系统为基础，以专业化的咨询服务团队和系统服务产品为核心，面向商贸流通领域各类企业和相关政府部门，提供最安全、快捷、全面的数据备份、灾难恢复和业务持续性保障服务。

【信用联盟】

本期评价应用联盟共计 **6435** 成员，新增 **36** 个。联盟成员：青诸城尽美进出口有限公司、国投中鲁果汁股份有限公司、上海汉森环宇进出口有限公司、安徽一隆羽绒有限公司、青海源兴工贸有限公司、河南省长城通用科技有限公司、河南国龙实业有限公司、陕西坚瑞消防股份有限公司、深圳多米儿童科技有限公司、大连聚创科技有限公司、廊坊市五岳汽车租赁有限公司、金华市八万网络科技有限公司、保定京博橡胶有限公司、北京聚团网信息咨询有限公司、广州唯品皮具有限公司、长沙奥葵信息技术有限公司、五指团、网络技术服务有限公司等。

主办单位：中国商务信用平台（BCP）

业务咨询：

北京国富泰企业征信有限公司

电话：010-67876100 4006-400-312

传真：010-87519008

E-mail: service@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