



商务信用（BCP）简报

2012 年 4 月 9 日至 4 月 22 日

2012 年第 8 期总第 48 期

【信用政策】

- 商务部副部长姜增伟出席全国消费促进月启动仪式 助诚信商业文化建设...2
- 中国打击侵权假冒工作网暨中国信用企业网络展正式启动.....3

【工作动态】

- BCP 信用服务核心价值凸显获市场肯定.....4
- 国富泰获得浙江省信用服务机构备案资格.....5
- BCP 信用认证协助企业构建商务信用体系.....6
- 本期发布公告警示 20 条 网购二手汽车遭欺诈7
- BCP 网站统计汇总 本期国内最好排名是 863513
- 本期 42 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作14

【各方声音】

- 网购伤不起 BCP 投诉中心助消费者维权15
- 网购立法根治网络诈骗？专家持谨慎态度！16

【信用百科】

- BCP 信用知识：买家防骗技巧18
- 国富泰在运维区域商务信用平台所承担的角色是什么？18

【信用联盟】

【信用政策】

商务部副部长姜增伟出席全国消费促进月启动仪式 助诚信商业文化建设

4月2日，商务部、北京市人民政府在北京市王府井百货大楼前广场联合举办2012年全国消费促进月活动启动仪式。商务部副部长姜增伟出席并宣布全国消费促进月活动正式启动。商务部部长助理房爱卿，北京市副市长夏占义分别代表主办单位致辞。中国工商银行副行长李晓鹏介绍银商联手扩大消费的惠民举措。王府井百货集团刘冰总裁代表签名的百家企业，宣读“守诚信、倡低碳、惠民生”倡议书。

房爱卿在致辞中表示，扩大消费是我国经济发展的长期战略，是今年商务工作的重点之一。发展现代流通，提高流通效率，降低流通成本，对扩大城乡居民消费、调整经济结构、转变经济发展方式和改善民生具有重要意义。开展全国性的消费促进月活动，有利于树立以文明、健康、可持续为核心的科学消费观，有利于推动以诚实守信为基础的商业文化建设，有利于进一步繁荣市场、改善民生、扩大消费、促进经济社会和谐发展，是居民得实惠、企业得市场的多赢之举。

为确保全国消费促进月活动安全顺畅并达到预期目的，房爱卿提出五点要求：一是突出活动主题；二是发挥流通企业的主体作用；三是活动与消费政策联动；四是加强监督管理；五是保障活动安全。

2012年全国消费促进月活动以各地规模大、信誉好、有影响力的大型商贸企业和餐饮服务企业为主体，以科学、健康、可持续的消费观为宗旨，推动以诚实守信为基础的商业文化建设。据初步统计，全国参加2012年消费促进月活动的企业将超过8万家，以诚信建设为基础，大地方商务主管部门、行业协会组织开展的大型主题促消费活动将达800多项。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/47/35145.html>

中国打击侵权假冒工作网暨中国信用企业网络展正式启动

4月9日，中国打击侵权假冒工作网暨中国信用企业网络展正式启动。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主任、商务部副部长姜增伟，国资委副主任黄淑和出席启动仪式。

为贯彻落实《国务院关于进一步做好打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作的意见》，加大对打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作的宣传力度，全国打击侵权假冒工作领导小组决定在专项行动成果网络展的基础上建设“中国打击侵权假冒工作网”。网站由全国打击侵权假冒工作领导小组办公室及成员单位主办，中国网络电视台承办，旨在打造中国政府打击侵权假冒工作权威信息的发布窗口，并成为政府与企业、民众互动的工作平台。

诚信体系建设是构建打击侵权假冒长效机制的重要内容，中国信用企业网络展由商务部、国资委指导，中国网络电视台承办，集中展示130多家协会评选的5000余家A级以上信用企业，树立正面典型，鼓励企业诚实履约、守法经营。

姜增伟在启动仪式上致词时表示，保护知识产权、打击侵权假冒行为，是增强我国自主创新能力、建设创新型国家的迫切需要，也是保障和改善民生、维护群众切身利益的客观要求。我国处在社会主义初级阶段的基本国情，工业化、城镇化加速发展的阶段性特征，市场经济亟待完善、法治尚需健全的现实情况，决定了打击侵权假冒是一项长期、艰巨、复杂的任务。领导小组办公室将按照国务院的要求，坚决贯彻落实领导小组的各项工作部署，坚持标本兼治，常抓不懈，不断提高我国知识产权保护和产品质量安全水平。

中国商务信用平台（www.bcpcn.com）是中国国际电子商务中心主导建设，国富泰维护运营的权威、第三方信用服务平台，是商务领域信用建设的主要工作平台。中国商务信用平台拥有庞大的信用数据库，拥有权威、智能、领先的商务信用评级系统和专业的投诉处理机制，可提供多元化、全方位的信用信息服务，形成信用评级、信用认证、信用投诉处理、信用预警和信用查询等全流程的商务信用服务，快速树立国际诚信形象，提升市场竞争力与品牌美誉度。

国富泰信用评级是在商务部和国资委共同指导下开展的国家级、第三方权威信用服务，通过强大专业团队和专业评级流程对申请企业进行信用评价，在吸收国外先进评级理念的基础上，自主研发了企业信用评级模型，为各类生产、贸易、流通类企业提供最为权威的第三方专业信用评级服务。国富泰积极参与到行业信用建设工作中，先后接受60多家国家一级商协会委托，完成了数千家工业、商业、外贸、食品等行业的企业信用评价，积累了丰富的行业企业信用评价经验，市场占有率达到50%以上。

中国打击侵权假冒工作网网址为：<http://www.ipraction.cn>

中国信用企业网络展网址为：<http://xinyong.cntv.cn>

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/4734970.html>

【工作动态】

BCP 信用服务核心价值凸显获市场肯定

我国商务部部长陈德铭近日指出，我国电子商务交易额已达到了一年 6 万亿元人民币左右，占 GDP 的 13%。此前早有专家指出，电子商务未来三五年将会大规模发展，最终占到互联网产业比重的 85%，企业用互联网，做电子商务已成大势所趋。而在企业推进电子商务的同时，如何突破信用这一瓶颈，成为所有电商企业面临的一道重要难题。获得一个具有诚信属性的权威第三方机构信用评级、认证是区分行业内企业等级的重要手段，并且可以有效地为消费者提供选购方向。“BCP 信用”认证作为国家级权威第三方信用认证机构，目前已经被北京、广东、南京、河北等多地的企业广泛应用。

权威：“BCP 信用”认证切中电商行业命脉

陈德铭部长表示，在中国现在的条件下，电子商务会有着极大的发展前景，因为我们是个发展中国家，我们现在的物理状态的、实物状态的批发零售的网络、商品的配送系统，还存在很多缺陷，还不完善。所以，我们的电子商务就比其他国家特别是发达国家有更快的发展速度。当然，网络购物这种形式也给我们带来了一个需要更高的商业诚信要求，而这正是我们需要加强建设的。所以，我们会对那些网络购物的诚信提出更高的要求，我们也已经在探讨这方面立法的工作。

“BCP 信用”认证是由中国国际电子商务中心组织针对全国电子商务企业提供权威第三方信用认证工作。在 2010 年 10 月，制定颁布了我国首个《电子商务信用认证规则》，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。截至目前，全国大型电商网站均已接受“BCP 信用”认证工作，并且表示认证工作有效地划分了行业内的混杂现象，为消费者指引了方向。

价值：有效信用服务获得市场肯定

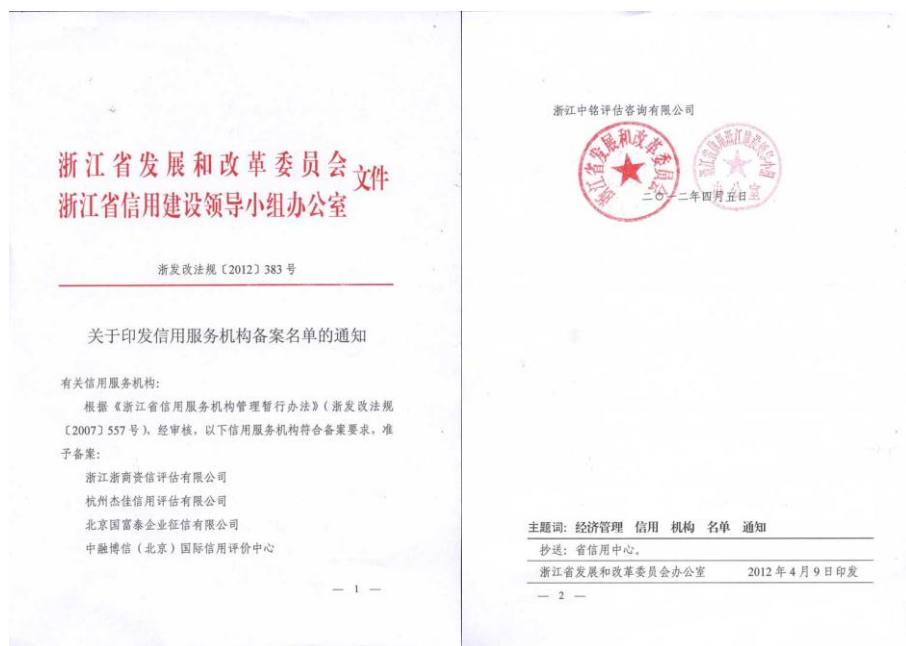
据了解，BCP 信用中心在出台电子商务认证规范一周年之际。共接受了上千家的网站报名申请，并对其中 72 家网站信用认证进行评估，包括腾讯 QQ、拉手网等电商领域的大型企业。此外，BCP 针对电子商务的特点创造了动态监管模式，能够根据网站在经营过程中的行为，时时调整其信用等级，进行有效的监督。

针对投诉无门、维权难这一主要问题，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。作为最权威的第三方信用服务机构，BCP 信用必将凭借其“权威+有效”的核心功能，为国家电子商务事业的健康发展做出贡献。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/53/34934.html>

国富泰获得浙江省信用服务机构备案资格

2012 年 4 月 5 日，北京国富泰企业征信有限公司获得了由浙江省发展和改革委员会、浙江省信用建设领导小组办公室批准的浙江省信用服务机构备案资格。此次获得浙江省信用服务机构备案资格的认定，国富泰将享受当地相关优惠政策并拓展在浙江信用服务业务范围，同时对国富泰公司品牌形象树立、市场拓展方面将起到极大的促进作用。



浙江省信用服务机构备案资格的认定工作由该省信用建设领导小组办公室组织，资格评审的范围涉及准入资格、业务能力分析、财务状况、人员资格等多个方面。在国富泰公司领导的重视与浙江代表处大力支持下，按照 2007 年浙江省发展和改革委员会发布的《浙江省信用服务机构管理暂行办法》（557 号）做了大量的准备工作，制定了各项申报材料的工作时间表。并在规定的申报时间内，完成所有的申报工作报，最终成功获得备案资格。

相关资料：北京国富泰企业征信有限公司是中国国际电子商务中心的全资下属子公司，是商务部商务领域信用体系建设领导小组成员单位、是商务部和国资委开展全国行业信用评价的执行机构，是国家级、第三方、权威企业信用服务机构。国富泰先后接受 60 多家国家一级商协会委托，会同行业专家、针对不同行业的产业特点，完成了 70 余套各行业的信用评价体系，完成了数千家工业、商业、外贸、食品等行业的企业信用评价，积累了丰富的行业企业信用评价经验，市场占有率达到 50% 以上。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/47/35038.html>

BCP 信用认证协助企业构建商务信用体系

BCP 中国商务信用平台：互联网作为一个天然的放大器，具有强大的辐射能力，任何不良行为在互联网平台都能被迅速放大。近日，随着各大电商企业爆出的“诚信门”，将我国电子商务发展中的诚信缺失问题再次推上了风口浪尖。为了营造公平、诚信的电子商务交易环境，2011 年 2 月，商务部面向社会正式公布了《第三方电子商务交易平台服务规范》（征求意见稿），以期通过出台切实可行的法律法规，构建网络诚信体系。

诚然，出台切实可行的法律法规，并通过相关管理部门的持续发力，能在一定程度上规范我国互联网行业的相关行为，却无法达到治标治本的效果。中国社科院信息化研究中心秘书长姜奇平认为，无论是电子商务还是传统产业，建立“诚信生态”才是治本之策。解决诚信问题除依靠法律来实现外，还需要建立诚信的社会机制和生态环境。

企业作为网络诚信体系建设的主体，构建网络“诚信生态”，第一突破口就在于企业。那么，BCP 中国商务信用平台是如何“BCP 信用”认证服务构建“诚信生态”的呢？

首先“BCP 信用”认证提升诚信准入门槛。电子商务行业准入门槛过低，导致行业成员资质参差不齐，恶性竞争与行业混战成为一种必然。面对较低的进入门槛，无论是具有先天优势的门户网站还是中小创业者都想在团购市场上分一杯羹。要确保诚信交易，就必须监控诚信准入门槛。中国国际电子商务中心·信用认证中心在 2010 年 10 月制定颁布了我国首个《电子商务信用认证规则》，认证规则采用了一整套“简洁而严格的认证程序”来保证认证结果的公正性。并通过信用等级反映认证对象的履约能力和商务信用状况，从高至低依次分为优秀、良好、合格、不良、损失，据此给消费者及行业以参考，提升市场的准入门槛。

其次“BCP 信用”认证全方面监管，给予第三方评价。BCP 作为第三方监管平台，能有效地监督商家的行为，避免不诚信行为的发生。中国国际电子商务中心·信用认证中心是国内权威的第三方信用服务机构，BCP 信用认证中心引入第三方监管“M”概念，商家在交易中如有不诚信的行为，BCP 信用认证中心将以动态监管给予降级降分处理，并且根据动态监管结果对不诚信行为给予发布“BCP 信用预警”处理，并进行媒体曝光，从而以最大限度维护消费者的消费权益。

最后 BCP 信用认证中心以“打造公平贸易、推动社会诚信”为使命，通过以生命影响生命这一口碑传播方式，最有效地将诚信理念传播全球，营造了一个浓厚的诚信氛围，构筑了一条广阔的社会诚信链，为“商务信用体系”建设不断供血，形成一个无限扩展的“诚信生态”体系。

构建“商务信用体系”是解决电子商务诚信问题的治本之策，也是实现社会和谐发展的重要方式，而 BCP 通过建立起自己的“商务信用体系”，并通过口碑传播的方式，将“商务信用体系”扩展开来，让“商务信用体系”不断延伸！

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/1/35033.html>

【电商公告和预警】本期发布公告警示 20 条 网购二手汽车遭欺诈

自 2012 年 4 月 7 日至 2012 年 4 月 20 日，中国商务信用平台（BCP）共发布 BCP 信用预警 3 条、消费警示 20 条；

【预警】钓鱼网站假冒新浪网消费者购买游戏点卡遭欺诈

近期，中国商务信用平台 (BCP) 连续收到数起关于“新浪网(链接：www.xinlanguuu.com)”的投诉信息，消费者在该网站购买游戏点卡，付款未发货。投诉者反映，该网站模仿新浪官网标志，通过模仿正规网站样式及网站域名等形式骗取消费者钱财。根据投诉信息显示，截至目前，该网站针对游戏点卡类诈骗已达数千元。

经 BCP 信用投诉中心审核了解到该网站无工商登记，无办公地址，ICP 证(京 ICP 证 030367 号)查询结果显示为“北京搜狐互联网信息服务有限公司”，经反查结果无法对应该网站域名，属于虚假山寨网站。为此，BCP 信用投诉中心特发布网络购物风险预警，以防此类事件继续发生！

山寨知名电商网站频现，许多此类山寨网站(或称钓鱼网站)以模仿冒充知名团购网站，混淆视听，通过样式取得消费者信任，从而骗取消费者钱财。

为防止这类事件给消费者的经济财产造成损失。BCP 信用投诉中心提醒消费者在网络消费时要注意：

一、在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应严格审核网站、网店的资质，通过第三方服务机构查询该网站的域名、备案、经营主体等信息。

二、在付款时，尽量选择货到付款，或者通过第三方支付；同时核实第三方支付资质，收款单位名称、账户等具体情况。在支付过程中，切忌听从店商的先付款后发货或者是先交纳保证金等形式。

三、要密切关注网络购物新型纠纷和诈骗手段，提高甄别能力，加强网络购物风险防范。如消费者遇到网络购物欺诈，可登录 ts.bcp.cn 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/44/35042.html>

【预警】虚假团购网站网售电影票足够团遭院线抵制

近日，BCP 信用投诉中心(ts.bcp.cn)连续收到数起对“足够团(网址：zugoutuan.com)”的投诉信息，投诉者反映情况主要集中在：一、参加足够团团购的电影票、油卡等商品，商家收款未发货或电子券无法实际使用；二、网站页面未提供联系方式，消费者无法与商家取得联系；三、根据电影券指定影院官方微博声明，影院未与足够团有过合作；投诉者普遍诉求是：追回损失，严厉打击网络欺诈行为。

BCP 信用投诉中心工作人员，核查了投诉人情况：投诉信息均为实名投诉，投诉内容填写完整、清晰，诉求明确。

经 BCP 信用投诉中心审核了解到该网站页面简陋，网站无联系方式，并根据消费者反馈查询，上海万达影院已作出明确声明：影院方面从未与足够团有过任何合作，电影票团购只与“BCP 信用”认证网站美团网有合作。经 BCP 信用投诉中心再次核实，足够团网站无工商登记、无办公地址，根据 ICP 备案信息查询显示，该网站备案/许可证号：京 ICP 备 11012586 号-1；网站名称：足够团；主办单位名称：张凤彩；主办单位性质：个人。

经反复核实确定，该团购网站属于虚假团购网站。为此，BCP 信用投诉中心特发布网络购物风险预警，以防此类事件继续发生！

一、在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应严格核查网站的经营许可证、工商执照等必需信息，切忌在信息不全、无安全保障的网站进行购物，在网购前尽可以与商家取得有效联系，并询问营业执照编号、icp 备案号等信息，核实准确后再进行购买。

二、在付款时，尽量选择货到付款，或者通过第三方支付；同时核实第三方支付资质，收款单位名称、账户等具体情况。如果条件允许，消费者可以通过第三方机构对该网站进行信息核实，确认无误后再付款。在参与电影票、餐券等团购时，尽可能先与指定的影院、饭店等合作方联系，看其是否与该团购网站有相关合作，确认无误后再购买。

三、要密切关注网络购物新型纠纷、投诉事件。及时关注由 BCP 中国商务信用平台所发布的相关公告，提高虚假信息、虚假网站的甄别能力，提升风险防范意识。如消费者遇到网络购物欺诈，可登录 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/44/35112.html>

【预警】网购二手汽车遭欺诈支付“预定金”需谨慎

近日，中国商务信用平台(BCP)收到消费者对“盛亚汽贸”网上商城(网址：<http://www.dgqc168.com/>)的投诉信息，投诉者反映到：在该网上商城购买二手汽车，经过几番汇款商家没有进行发货，目前已经无法与该网站取得任何联系，该消费者累计被骗金额 11800 元。

BCP 信用投诉中心工作人员核对了投诉人情况：投诉信息均为实名投诉，投诉内容填写完整、清晰，诉求明确。

经 BCP 信用投诉中心审核了解到“盛亚汽贸”网上商城(网址：<http://www.dgqc168.com/>)内部悬挂有营业执照及各种奖励等，但均模糊不清，并且无法点击查看清晰图片；网站下方标注有多家认证机构颁发的信用标签及公安部备案信息等图标，但所有标签或无法点击或点击进入后跳转到自身网站，均是无效图标。经过深入审核发现，该网站无 ICP 备案、无办公地址等必要信息。

经反复核实确定，该网站属于骗子网站，以悬挂各种信用标签及获奖证书等图标获取消费者上当，从而行骗。为此，BCP 信用投诉中心特发布网络购物风险

预警，以防此类事件继续发生！同时提醒消费者在网络购物时需注意：

首先，消费者购物付款前，要对网站的真实性包括网址、地址、电话、工商执照、ICP 备案等进行分析，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。尽量不要在“盛亚汽贸”网上商城(网址：<http://www.dgqc168.com/>)这类无 ICP 备案、无公司地址的网站上购买。

其次，在挑选网站时切莫因为网站内悬挂有营业执照、奖状等信息就信以为真，要根据营业执照查询该网站资质是否真实有效；在网站下方如悬挂有第三方信用服务机构颁发的信用标签等图标，应点击图标看其能否准确进入相应的信用服务机构，或进入信用服务机构反查该网站是否通过认证等信息。

最后、要密切关注网络购物新型纠纷、投诉事件。及时关注由 BCP 中国商务信用平台所发布的相关公告，提高虚假信息、虚假网站的甄别能力，提升风险防范意识。如消费者遇到网络购物欺诈，可登录 ts.bcp.cn 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/35198.html>

【警示】BCP 提醒：网购三大牢记八项注意

BCP 中国商务信用平台：新手，对网购或充满好奇或充满幻想，成百上千轻易付出。新手，对网购或充满戒心或充满敌意。一分钱也要撞个死去活来。如何避免网购被骗呢，BCP 信用投诉中心结合以往投诉案例，总结归纳只要记住下面三大纪律八项注意，就可轻松网购不被骗。

◆三大牢记：

第一：牢记坚持使用第三方：第三方是一个中介平台，是一个工具。按规则使用，就能让你安全、快捷不受伤。

第二：牢记坚持按支付宝操作提示去做：千万不要贪图方便而想其他办法绕行，坚决按照支付宝程序执行。

第三：牢记切莫贪图便宜：骗子，花言巧语目的就是让你使用支付宝别上当。牢记天上不会丢馅饼。别贪便宜。

◆八项注意：

- 1、特别价低的商品别轻易买下，先与卖方取得联系，多了解，多咨询。
- 2、坚持在淘宝网上交易，不要轻信转去不熟悉的外网交易。大灰狼骗小红帽的故事，我们一定要牢记，不用多说。
- 3、不要轻易加所谓新手群、低价群、十八岁以下群。多来社区独立看贴学习。有些骗子就躲在群里等菜鸟咯。
- 4、不要轻易点对方发过来链接。如点中不良网站的链接，马上退出。小心木马。不要在不了解的网站填写个人资料、支付宝资料或银行资料。有些盗资料网站会盗取你的卡密。
- 5、不要在任何情况下，没收到货你去确认点收货。点了收货就本人同意该交易完成，要注意！

6、卖家点发货后你不操作，支付宝会在一定的时间内自动转款卖家。注意虚拟物品，快递，平邮的自动转帐时间。

7、当欺骗发生后，注意你手上还有个能帮你说话的机会，就是评价。还有就是即使联系淘宝精灵

8、当你怀疑是否被骗时，最后一招，就是到 BCP 信用投诉中心(ts.bcp.cn)来求助。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/34935.html>

【警示】网购退换货细则深藏不露无条件退换看上去很美

BCP 中国商务信用平台：网购的货物要退货，真的像一些购物网站承诺的“无条件”吗？答案自然是否定的。

很多网购消费者往往在着手退换货时，才发现一些深藏不露的细则，无条件退货只是“看上去很美”。

无质量问题不能退

天气越来越暖和了，长春市民李女士在网上淘了一双春天穿的单鞋，很喜欢。

“之前在专柜试过样子，可惜价格有点贵。回来在网上代购店看到同款，打完折 238 元，还说支持专柜验货，假一赔十。我很快就付款了。”李女士说。

可是鞋子邮过来却不尽人意。“包装倒是很好，可鞋子一看就不是专柜正品。”李女士记得鞋帮上的一个细节和专柜的不同，而且品牌标志印刷模糊。于是她联系上网商要求退货，网商却说如果没有质量问题，必须提供能证明鞋子不是真品的检验报告才能给退。

李女士来到专柜对比，发现鞋子和正品确实有出入，可专柜售货员无法开具证明。“专柜售货员表示专卖店不提供网购货品验货服务，不能开具证明。”李女士的退货进程就被这个检验报告卡住了。

“商家宣传得很好，又是支持专柜验货，又是 7 天内包退，可真走到退货这步了，就有各种理由卡住。这不是糊弄消费者吗！”

退换货架构复杂

李女士的情况并不是个例。很多电商在网购商城上反复宣传的“7 天内可以退货、15 天内可以换货”并不是表面上说的那么简单，很多退换货细则都隐藏在各种政策和规则中，不仔细研读就会掉以轻心。

在某电子商务网站的退换货类别中，不仅包括“商品质量问题”、“货物流损”等原因，还包括“不喜欢、不需要了”等个人原因，读起来政策很是宽松。可是接着点开在下方的分类产品退换货政策细则链接，一一研读才发现并非总则所说的无条件。

以手机数码产品为例，备注中标注，“塑封包装打开或安装电池开机启动，无质量问题不予退换货”。也就是说，这种电子产品只要安了电池并开机，你的“不喜欢、不需要”就行不通了。

随后，东亚记者拨通了该商城的客服电话，工作人员说，数码类产品只要将

塑封包装打开，电池安装并启动，只要没有质量问题，就不能退换货。“我们要保证退回来的商品是全新的，不能影响二次销售。”该工作人员说。

在另一家购物网站，退换货架构也很复杂，在进入退换货页面后，需要点击三次链接才能看到分类产品具体退换货要求，且具体细则并不如宣传所说容易。

如数码、摄影类产品“一旦签收后，不予接受非质量原因造成的退货申请”，而小家电类“已打开塑封包装或撕开开箱即损贴纸等，除非商品经证明有质量问题，不予退换货。”

多数消费者遇阻搁浅

各种细则深藏在层层链接中，购买前不仔细阅读真的难以发现，而到真正进入退换货流程时就被各种隐藏的门槛挡住，让不少消费者很是郁闷，而大多数消费者最后都选择了放弃。

李女士就很无奈地放弃了。“开专业报告太麻烦了，以后网购可要看清楚退货的条件，吃一堑长一智吧！”她感叹。

长春市民王先生则表示，“希望商家能把规则标清楚，不要承诺喊得挺响，附加条件又隐藏得很深，钻空子误导消费者。以后买东西也要看清楚了再买，免得吃哑巴亏。”他说。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/6/35030.html>

【最近两周投诉情况】

一、投诉概况

2011年4月7日至2012年4月20日，BCP投诉中心共受理投诉220起，其中：已认证网站47起，解决率达90.25%；未认证网站173起，解决率达48.55%。

二、投诉现状分析

1. 由（图1）中可以看出，2011年4月7日至2012年4月20日，已认证网站投诉达47起，与前两周相比，投诉量有所上升。

网站方面积极配合投诉中心处理并解决网友投诉，近期满座网、团购王、美团网等网站表现突出。

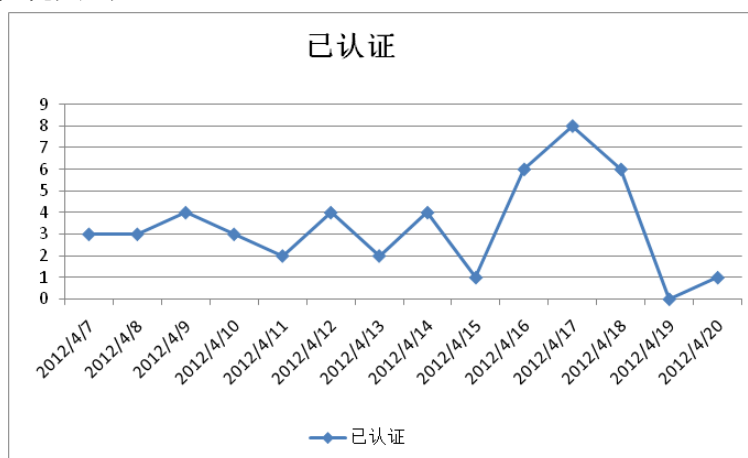


图 1

2. 2011 年 4 月 7 日至 2012 年 4 月 20 日，未认证网站投诉量达 173 起，与上两周相比，略有上升（见图 2）。临近五一小长假，消费者网上购物还需谨慎选择。

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“1 号店”、“麦圈网”、“易迅网”、“华为商城”等网站积极配合平台处理消费者投诉。

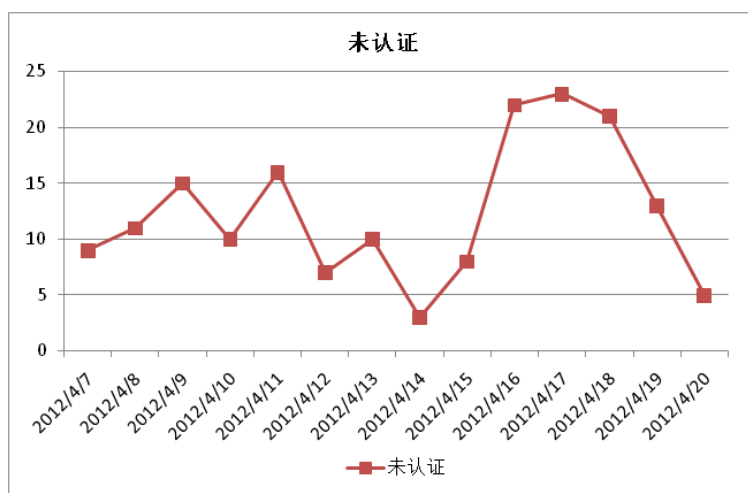


图 2

三、近期典型投诉案例

来自北京的丁先生从“足够团”上购买了电影兑换票两张，当丁先生拿着电子券到影院观影时，被万达影城工作人员告知万达从未与足够团合作进行团购业务。而后登录足够团网站申请退款却发现该站根本没有退款窗口，也没有客服等任何有效联系方式。

经 BCP 信用投诉中心核实，足够团网站无工商登记、无办公地址，根据 ICP 备案信息查询显示，该网站备案/许可证号：京 ICP 备 11012586 号-1；网站名称：足够团；主办单位名称：张凤彩；主办单位性质：个人。经反复核实确定，该团购网站属于虚假团购网站。为此，BCP 信用投诉中心特发布网络购物风险预警！

BCP 信用投诉中心提示：

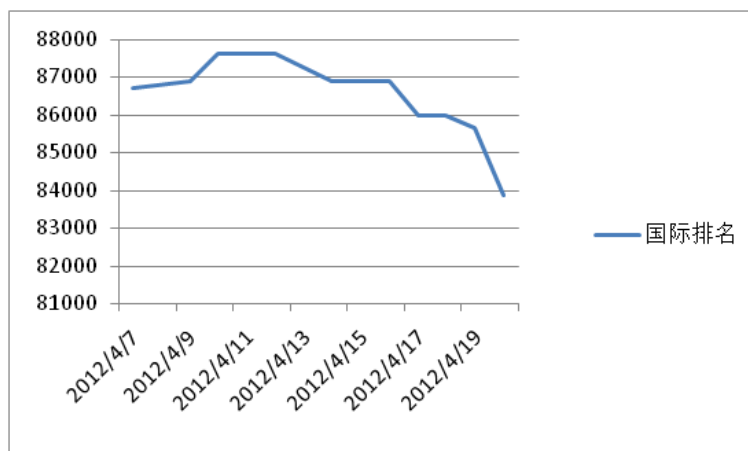
在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应严格核查网站的经营许可证、工商执照等必需信息，切忌在“三无”网站进行购物。

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。

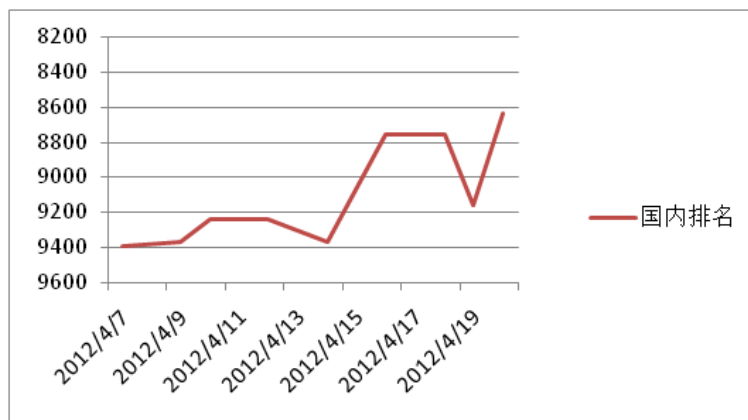
更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcpcn.com。

BCP 网站统计汇总 本期国内最好排名是 8635

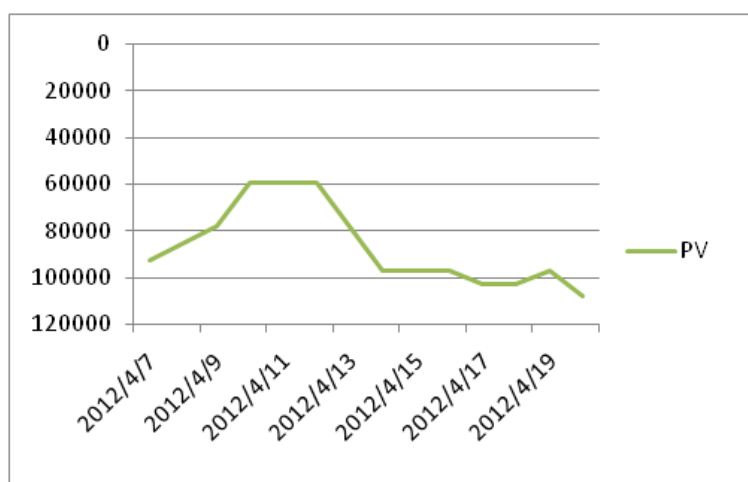
一、国际排名：中国商务信用平台（www.bcpcn.com）在 2012 年 4 月 7 日至 2012 年 4 月 20 日最好国际排名是 83867。



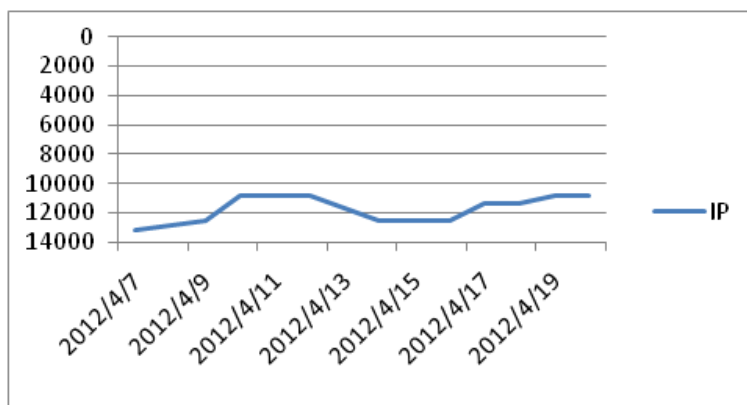
二、国内排名：平台本期国内最好排名是 8635。



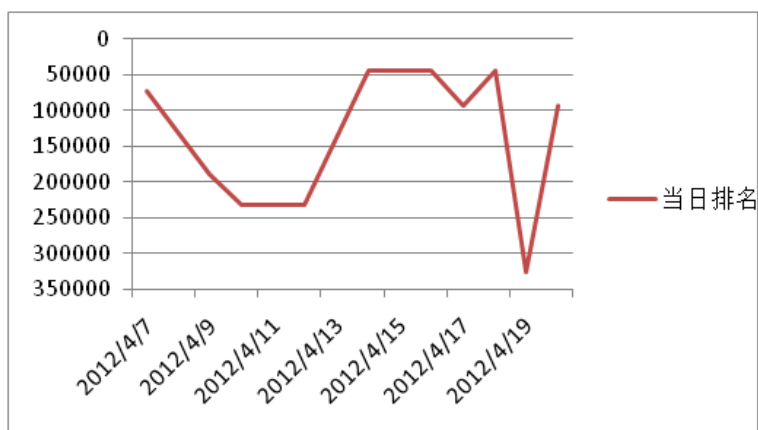
三、日均 PV 浏览量：平台本期日均浏览量成上升趋势，最高 PV 为 108000。



四、日均 IP 访问量：平台本期日均访问量整体呈现平稳态势与前期有所上升，最高 IP 是 12600。



五、当日排名：平台本期排名起伏波动较大，最好排名为 44148 名。



本期 42 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作

据统计本期（2012 年 4 月 9 日至 4 月 22 日），昆山市鑫安贸易有限公司、石狮黎祥食品有限公司、福清华信食品有限公司、无锡天鹏集团有限公司、中轻日用百货进出口公司、河南奥威斯科技有限公司、深圳市赋安安全系统有限公司、广州市泰昌实业有限公司、江西荣和特种消防设备制造有限公司、深圳市恒昌达实业有限公司、安徽省宣城消防工程有限公司等 28 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，昆明小太阳儿童用品有限公司、南昌和硕科技有限公司、深圳市尼采电脑有限公司、庆霖贸易(上海)有限公司、西安布谷电子信息科技有限公司、陪你团、深圳鹏创网络科技有限公司、广州康辉国际旅行社、宁波多尺寸电子商务有限公司等 14 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】

网购伤不起 BCP 投诉中心助消费者维权

BCP 中国商务信用平台：有时候消费者就是如此“伤不起”，对他们而言，一件简单的商品，不仅仅能满足个人的欲望，更重要的是，里面承载了一份他们对商家满满的信任。然而在不负责任的商家面前，他们的信任却变得如此不堪一击。

2012 年 2 月 27 日，张女士兴奋地在“俏物俏语”网站订购了一件价格为 320 元的羽绒服，“武汉的春天其实还是有一点冷的，这件羽绒服是我喜欢的款式。我当时就付了款，但是等了三五天还是没有收到。”

张女士有点着急了，她上网站查询，上面清楚地显示：“已配货待发货。”张女士又宽容地等待了几天。但一个星期过去了，仍没有到货。“这个时候又变成了配货失败。让我有些失望，同时又特别恼火。”张女士对 BCP 信用投诉中心工作人员讲述当时的心情。

碰到这种情况，如果是因为商家缺货，那是可以理解的，因为在换季时期，缺货十分正常。按理说商家给出一个合理的解释，消费者一般都会给予包容。另外，在上新款之前，商家也有必要、有责任将商品数量进行统计检查。

“我上网查询了一下，才发现俏物俏语有许多和我一样的消费者，他们的问题都是不发货和发货慢的问题，还有的就是无故取消订单，我们都感到非常受伤。要知道我们是对他们信任才来这里购物的。”张女士向 BCP 信用投诉中心工作人员介绍，“我们专门建立了一个 QQ 群，并且让所有遇到此类情况的消费者都来 BCP 信用投诉中心进行投诉处理，想利用法律的武器夺还回自己的权益。”

在 BCP 信用投诉中心与商家的不断接触后，张女士终于在 3 月 5 日接到了俏物俏语客服的答复，退还其所有货款，同时表示补偿 500 积分——这 500 积分折合人民币 5 元钱，并且只能在购物过程中使用。

网购市场乍看是一片欣欣向荣风光无限，然而，对于消费者来说，网购存在的诸多问题已经迫在眉睫。针对网购投诉难等问题，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。

BCP 信用投诉中心是一家权威的第三方机构，受理消费者在日常生活中的投诉问题，并协助消费者维权，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。从成立之初到现在，BCP 信用投诉中心获得了消费者的认可，并获得了网购行业成员的支持。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/261/34968.html>

网购立法根治网络诈骗？专家持谨慎态度！

网络购物在 2011 年逐步走入大众生活的方方面面，网络交易呈现出爆炸式增长态势。今年的政府报告中首次提及积极发展网络购物等新型消费业态。IDC 数据显示，2011 年中国网民在线购物交易额(即 B2C 和 C2C 交易的总额)达到 7849.3 亿元，比 2010 年增长了 66%。

今天你网购被骗了吗？

网购所带来的纠纷摩擦急速增加。以北京市为例，2011 年北京市网络购物投诉已经占总投诉量的 1/3，其中网络钓鱼为主要诈骗形式。根据今年央视 3·15 晚会目前所收到的各类线索统计显示，网络购物类投诉高居榜首。

网络交易平台的便利与风险，让众多网友又爱又恨。3 月 7 日上午，商务部部长陈德铭在举行的新闻发布会上表示，电子商务有着极大的发展前景，政府正在积极探索网络购物的立法工作。这一话题成为近日网络上的热点。

网友逾半数持观望态度

《南方日报 3C 周刊》对此话题发起微调查，在网友投票中，有 55%的网友认为目前对于立法“说不清，还要看立法的具体条例。”而认为“看好，将会彻底规范网购市场”和“不看好，具体执法将会遇到难度”的网友分别占据了 18% 和 27%。

虽然立法的意愿拥有广泛的民意，但网友们更关心“执法”能否落到实处。网友@xiaj2008 说道：“网购立法需要考虑商家、网民等多方面的利益，不能让网民受了委屈没地方诉说，也不能一棍子把网商打倒，任何过枉的行为都不利于中国网购事业的发展！”

第三方信用监督 出奇制胜

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。

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，共同开展网购商家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网购商家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。中国商务信用平台信用投诉中心的数据显示，经过第三方的中国商务信用平台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。

专家观点 网络立法仓促不得

中国电子商务协会政策法律委员会副主任阿拉木斯表示，商务部关注电子商务立法规范，代表委员提出该问题，说明大家都很关心电子商务的发展，这是件好事。但他同时表达了立法过于仓促的担心，立法“首先要将问题分析透，并且要进行适度创新”。

阿拉木斯表示，目前对电子商务的研究，在不少方面均未有共识。例如，对交易平台性质的定义。如果电子平台与用户被定义为买卖关系，双方的摩擦可通过现有的《消费者权益保护法》、《合同法》加以解决；但如果定义为第三方，虽然有《侵权责任法》第三十六条的约束，平台责任仍难以清晰确认。

其次，为电子商务立法，必须适度创新现有法律制度。如果我们力图在传统法律框架内立法，尤其是将源于线下商贸行为的做法应用于电子商务，问题就被简单化了，很难有效解决现实问题。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/82/34454.html>

【信用百科】

BCP 信用知识：买家防骗技巧

BCP 信用投诉中心根据投诉案例总结出以下几种网购中惯用的欺诈伎俩，以提醒消费者在网购中注意防骗：

指鹿为马，新手专杀法。经 BCP 信用投诉中心整理发现，此类骗术一般出现于手机充值等，基本流程如下：买家拍下物品，通过支付工具付款——卖家告诉买家：现在没有卡密充值了，而且还便宜——混淆交易流程，误导买家。

诱之以利，暗度陈仓。此种骗子多出没于手机及笔记本电脑等高价分类中，BCP 信用投诉中心归纳这类网购骗局的基本流程如下：卖家所登商品价格极低，吸引买家点击——在物品描述中强调自己的联系方式——买家联系卖家——卖家告之为快速收回资金，可以银行汇款，更能给买家折扣——汇款后卖家人间蒸发——有时会假装送货人员，要求买家交保证金，进行进一步行骗。

威逼利诱，鸡毛为令。经 BCP 信用投诉中心调查发现，这类骗术上当数量最多，也极其具有欺骗性，基本流程如下：卖家一般以极低价格登陆物品——买家拍下物品——卖家通知买家，其拍下的价格为订金，要求立即汇款到其银行账户，否则立刻冻结交易，买家就不能退款卖家账号被易趣发现为骗子账号，进行冻结（只要交易没有完成，那么交易也被冻结了）——卖家告诉买家，银行汇款，那就解除冻结——当买家口吻有松动时，骗子主动提出折扣等。

扮猪吃老虎。这类骗子也是以低价吸引用户，然后谎称只能批发。提供虚假发货信息，然后马上告之买家货发多了，要求补钱。BCP 信用投诉中心提醒，曾有买家在购买奶粉时发现此类骗子，希望大家注意。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/82/35139.html>

国富泰在运维区域商务信用平台所承担的角色是什么？

中国国际电子商务中心建设，国富泰运维的区域商务信用平台是针对当地电子商务环境为消费者、电子商务经营者和商务管理部门提供的电子商务信用监督解决方案，它对于不同市场参与角色体现出多种角色：

区域商务信用平台是独立、第三方的信用监督平台；

区域商务信用平台是消费者放心购物核实真伪的查询平台；

区域商务信用平台是批发采购商安心下单调研信用的征信平台；

区域商务信用平台是供应商主动接收监督增加信用透明度的公示平台；

区域商务信用平台是电商诚信经营区分钓鱼网站和骗子网站的公证平台；

区域商务信用平台是地方主管部门加强统计监管、塑造本地诚信电子商务环境的平台。

【信用联盟】

本期评价应用联盟共计 **6520** 成员，新增 **42** 个。 联盟成员：昆山市鑫安贸易有限公司、石狮黎祥食品有限公司、福清华信食品有限公司、无锡天鹏集团有限公司、中轻日用百货进出口公司、河南奥威斯科技有限公司、深圳市赋安安全系统有限公司、昆明小太阳儿童用品有限公司、南昌和硕科技有限公司、深圳市尼采电脑有限公司、庆霖贸易(上海)有限公司、西安布谷电子信息科技有限公司、陪你团、深圳鹏创网络科技有限公司等。

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