



商务信用（BCP）简报

2012 年 6 月 4 日至 6 月 17 日

2012 年第 12 期总第 52 期

【信用政策】

国务院部署食品安全工作 要求加强诚信建设.....	2
商务部部长助理房爱卿要求推进食品经营诚信体系建设.....	3
商务部：推进商务信用建设让“守信者得益”	4

【工作动态】

BCP 携认证网站参展网购会推动电商健康发展	5
BCP 信用助电子商务崛起	8
中国混凝土与水泥制品协会大力支持开展首批信用等级评价工作.....	9
中国五矿化工进出口商会开展 2012 信用评价工作	10
中国国际货运代理协会诚邀国富泰开展信用评价工作.....	11
本期发布公告警示 20 条 识破低价背后“四大陷阱”	12
BCP 网站统计汇总 平台本期 PV 最高为 178200.....	18
本期 39 家企业（网站）集中报名参与评级认证工作	19

【各方声音】

协助维权网购离不开 BCP 信用投诉中心	20
诚信缺失成电商发展瓶颈 国家完善信用体系建设.....	21

【信用百科】

四大技巧降低网购风险.....	23
风险雷达舆情监测系统有什么优势？	23

【信用联盟】

【信用政策】

国务院部署食品安全工作 要求加强诚信建设

6月13日，温家宝总理主持召开国务院常务会议，研究部署进一步加强食品安全工作，并提出今后工作的六项任务，强调建立食品安全信用档案等。

会议指出，食品安全是重大民生问题。当前，人民群众对食品安全高度关注，迫切要求加快解决食品安全领域存在的突出问题。国家已先后制定了《关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》、食品安全法及其实施条例，设立了国务院食品安全委员会，开展了一系列食品安全专项治理和整顿。

会议指出，我国食品产业基础薄弱、量大面广，存在素质总体不高、生产经营管理不规范、安全隐患多等问题，特别是少数生产经营者道德失范、诚信缺失，生产加工伪劣食品，给食品安全造成很大危害。现行的监管体制、法规标准、检验检测体系等仍然不够完善，食品安全风险监测、评估预警水平还不高，监管执法力量不足，基层食品安全工作体系薄弱，保障食品安全的任务繁重艰巨。

会议要求各级政府进一步将食品安全工作摆上重要日程，并公布六项主要任务，其中包括加强食用农产品和食品生产经营监管，建立健全严格的食品退市、召回和销毁管理制度以及建立食品安全信用档案等。

国务院要求，严格落实生产经营者主体责任。食品生产经营单位依法履行食品安全主体责任，食品企业法定代表人或主要负责人负首要责任，企业质量安全主管人员负直接责任。在上述六项任务中，完善食品安全标准体系和风险监测评估体系，提高检验检测和应急处置能力也是重要一项。

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，从2006年至今，已有百余家全国性商会协会参与了此项工作，覆盖了国民经济的重要领域。行业信用评价工作提升了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。食品企业的规范、诚信，关系到行业风气，更与老百姓的生命健康紧密相关。开展食品行业信用等级评价工作，促进我国企业诚信经营，杜绝因一味追求利益而导致诚信缺失，保障消费者权益，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，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级经验。

据悉，2012年全国食品安全宣传周本周一在京启动，国务院副总理李克强作出重要批示。他指出，食品安全是事关每个家庭、每个人的重大基本民生问题，必须在加强监管、坚决严厉依法打击食品安全违法犯罪的同时，着力提升整个食品行业的道德诚信素质，这是实现食品安全形势持续稳定好转的根本基础。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/4736546.html>

商务部部长助理房爱卿要求推进食品经营诚信体系建设

6月11日，2012年全国食品安全宣传周启动仪式暨第四届中国食品安全论坛在京举行。本次食品安全宣传周活动由国务院食品安全办、工业和信息化部、农业部、商务部、卫生部、工商总局等单位共同主办。商务部部长助理房爱卿出席论坛上并发表讲话。

房爱卿表示，在市场经济高速发展的今天，诚信已成为商家立足国内市场和发展国际贸易的基石，成为企业发展国际贸易的根本。当前，我国的社会信用体系仍不完善，个别生产经营者为了个人利益制假售假、欺诈经营，严重损害群众切身利益，诚信缺失已逐步成为导致食品安全问题的最重要因素之一。

房爱卿强调，要解决我国的食品安全问题，必须建立和健全与我国社会主义市场经济发展相适应的社会信用制度体系，依据“德法”并重的原则，在加强执法监管的同时，加大诚信教育和宣传力度，切实提高食品生产经营者食品安全责任意识。近年来，商务部从加强流通行业食品安全管理入手，督促企业严格落实主体责任，提高从业人员诚信意识，促进食品安全管理水平的提高：

一是对生猪屠宰、酒类流通、餐饮等食品安全管理的重点领域，加强行业管理，促进产业发展。强化对生猪定点屠宰企业的日常监管，深入推进生猪定点屠宰资格审核清理，依法取缔不达标屠宰企业的定点屠宰资格。加大对酒类经营者备案登记、随附单溯源管理等制度的检查力度。

二是积极推进行业诚信自律建设，提高从业人员社会责任意识。开展了食品领域诚信经营示范创建、行业信用评价和诚信兴商宣传月等活动，评选出185家餐饮示范企业，90家酒类流通示范企业，176家获得A级以上信用评级企业。将评价结果在中国市场秩序网公示，供社会查询监督。2012年，商务部将围绕产品质量、服务质量、诚信经营、品牌建设四个主题，确保产品质量安全。

三是开展肉类蔬菜流通追溯体系建设试点，强化食品生产经营者食品安全第一责任人意识。2010年以来，会同财政部，先后在上海、大连等20个城市开展肉菜追溯试点工作。同时，加强与农业部沟通协作，优先在试点城市对接规模化种养殖场(区)信息，建立起比较完善的肉菜全过程追溯体系，对督促企业履行责任，引导企业诚信经营，发挥了重要促进作用。下一步，商务部将加强与食品安全办各成员单位的协作配合，加快推进食品经营诚信体系建设。

国富泰立足于中国商务信用服务领域，致力于商务信用体系建设，整合信用数据库及信用平台，优化信用专业服务，为全行业企业提供集信用评价、信用认证、征信及信用预警于一体的综合性、专业信用服务。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，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。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/236355.html>

商务部：推进商务信用建设让“守信者得益”

作为流通行业的主管部门，商务部一直把行业诚信建设作为工作重点，去年印发了“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见，下一步，将继续加强商务领域诚信建设。

第一，加强诚信宣传教育。发挥大众传媒作用，广泛宣传“诚信为本、公道守规、货真价实、服务优质”的商业职业道德，深刻阐明其内涵和要求，引导人们增强道德判断力和道德荣誉感，牢固树立有德光荣、失德可耻的观念。开展多种形式的培训，使人们了解商业职业道德、遵守商业职业道德，提高商业职业道德水平。支持行业协会开展商务行业信用评价，充分发挥典型示范引导作用。

第二，推进诚信制度建设。积极研究制定商务领域诚信道德规章制度，特别是指导行业协会结合实际，制订行业诚信经营道德规范和标准。选择部分城市开展商务诚信建设试点，以打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品作为商务诚信建设的突破口，建立健全相关激励约束机制，逐步建立经营者诚信档案，推进信用信息系统互联互通。完善违规失信惩戒机制和信用信息查询制度，努力营造“守信得益、失信受制”的信用环境。

第三，开展诚信建设活动。围绕加强诚信建设这一主线，针对突出问题，继续组织开展“诚信兴商宣传月”、“百城万店无假货”、“诚信经营示范创建”等活动，同时，在“万村千乡市场工程”、“标准化菜市场改造工程”、“早餐示范工程”、“放心肉工程”、“肉菜追溯体系建设”和“农产品现代流通综合试点”等关系民生的重点工作中，开展内容丰富、形式多样的诚信建设活动，解决诚信建设方面存在的突出问题。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/47/36403.html>

【工作动态】

BCP 携认证网站参展网购会推动电商健康发展

导读：BCP 中国商务信用平台携手电子商务信用认证网站共同亮相“2012 中国(上海)国际网络购物大会”。并牵手 FAB 精彩集团，推动电子商务行业健康发展，促进商务信用体系建设。



2012 中国(上海)国际网络购物大会

“2012 中国(上海)国际网络购物大会”于 6 月 7 日—9 日在上海长宁区世贸商城举行。本届大会是由上海市商务委员会主办，商务部外贸发展局支持，全国 11 个省市商务主管部门及上海市长宁区政府共同协办的展会，也是目前国内网络购物领域唯一由商务部引导支持的展会，会期三天。

网购大会是一种商业模式创新的大胆探索，也是电子商务产业与会展业相结合的有益尝试，本届网购会积极帮助海内外企业开拓网络销售渠道，推动电子商务产业集聚效应，促进电子商务健康、快速发展。

此次，BCP 中国商务信用平台携嘀嗒团、拉手网等 70 余家 BCP 电子商务信用认证网站也加入到网购盛会中，展示 BCP 信用认证成果，在团购、网购等电商方面做出了杰出的贡献。与此同时，中国商务信用平台(BCP)与北京 FAB 精彩集团牵手成功，共同亮相网购会。

在中国商务信用平台展区前的模拟查询终端机吸引了不少参展者的目光，由 FAB 精彩集团自主研发的 5C 数字终端机搭载了 BCP 信用数据库资源。在终端机上，消费者可以免费查询电子商务信用认证网站的动态信息及最新的信用状况。搭载了 BCP 信用数据的数字终端机为消费者提供了可靠的参考数据及消费指南，同时这也将拉开商务信用的新里程。



BCP 认证网站：珍爱旗下(珍惜网)、悠哉旅游网、苏宁易购

与去年相比，本届网购会上 BCP 信用认证企业不再局限于团购行业，而是覆盖了整个电商领域，以综合性团购为主的珍惜网、代表旅游行业的悠哉旅游网以及传统企业进军 B2C 领域的领军者苏宁易购作为 BCP 电子商务信用认证企业的代表同时亮相本次网购会，并在展会中通过产品介绍、品牌宣传不断扩大影响力，更重要的是诚信的企业形象得到消费者认可，树立了行业内的标杆。



付振兴经理(左)为参会者进行讲解

BCP 中国商务信用平台希望在此基础上与更多的电商界精英沟通交流，进一步促进中国电子商务产业健康发展，推动电子商务在经济发展方式转变、加快产业结构升级和转型中的作用，加强城市间与企业间的沟通与交流，展示国内品牌电子商务企业的形象与成果。

当信用问题成为影响电商发展的瓶颈期，BCP 电子商务信用认证站出来维护市场秩序，保证商家及消费者合法权益。由独立第三方、权威的机构，按照独立、公正、客观的原则，采用科学的方法和合理规范的程序，从商务信用角度对电子商务经营主体进行真实性审查、信用状况评价、信用行为巡查等全方面的第三方认证，并以简明的符号和数字表示出来，给消费者、合作伙伴、交易对象和政府

管理部门等机构提供重要参考。



图为中国商务信用平台展区及数字终端机

本次携嘀嗒团、拉手网等 70 余家 BCP 信用认证企业参展网购会不仅体现了中国商务信用平台(BCP)致力于电商行业的诚信体系建设，促进电子商务行业健康发展;同时也在推动已认证网站洽谈合作，为提升网站影响力带动经济增长点作出积极努力。

专题链接：<http://www.bcpcn.com/zt/wanggh/>

BCP 信用助电子商务崛起

信用既是无形的力量，也是无形的财富，商业诚信更是交易环境中至关重要的一环。一批又一批的企业依靠电子商务获得了可观的利益。但是在快速发展的同时诚信问题成为了制约电子商务发展的最大桎梏。

如何使电子商务走向诚信的道路呢？首先，政府的引导与规范以及分类监管是必不可少的。第二当然是媒体和广大的消费者以及各类的服务支撑机构、金融机构的监督。第三则是第三方信用服务机构，一些发达国家实验证明，第三方信用评价以及信用监督工作能够有效的遏制诈骗现象的发生，从消费者角度来说，也更相信与交易方没有任何利益往来的第三方的审查评价。第四个是我们企业本身，企业的自律和推崇诚信，诚信不仅仅是促销手段，更是基业常青的秘籍，诚信不仅仅是美誉的传播更是修炼内功、提升服务，诚信不仅仅是一种声誉更是一种财富，尤其是对于我们中小企业，电子商务的诚信建设更加重中之重。服务中小企业的铭万公司致力于解决这一难题，对加入联盟的企业进行实名认证。创造了一个诚信安全放心的线上交易平台。

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。

作为此次信用建设的服务提供方，商务部电子商务中心，BCP 信用认证中心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、企业国际立信、贸易风险预警等义务和责任。在 2010 年 10 月颁布了全国首个《电子商务信用认证规则》以来，建设运营了中国商务信用平台，成立 BCP 信用投诉中心，与全国 60 多个国家一级商协会提供信用服务，为 6 个以上的省市提供信用体系建设方案。

在未来的电子商务信用体系建设中，我中心将与铭万公司、政府相关部门、媒体、企业等一起，促进企业诚信建设，推广企业诚信品牌，完善电子商务信用体系建设，推动电子商务市场有序、健康的发展。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/2/36223.html>

中国混凝土与水泥制品协会大力支持开展首批信用等级评价工作

为加强混凝土与水泥制品行业企业的诚信建设，推动行业自律，保障行业健康发展，提升行业内企业的信用管理水平，中国混凝土与水泥制品协会经商务部和国务院国资委批准，遵循“公开、公正、科学”的原则，2012年6月11日发布通知，要求成立已满3个会计年度，近3年均有主营业务收入，企业处于持续经营状态，非即将关、停的会员企业积极报名，开展首批混凝土与水泥制品企业信用等级评价工作。据悉，中国混凝土与水泥制品协会已邀请北京国富泰企业征信有限公司作为第三方信用服务机构，对该行业企业进行信用等级评价。

信用评价是一项以服务会员企业、提高行业信用水平和企业信用风险防范能力为目的的行业工作。中国混凝土与水泥制品协会高度重视信用等级评价工作，首先经由商务部和国务院国有资产监督管理委员会主管部门审核，于2011年9月取得了在混凝土与水泥制品行业内开展信用评价工作的许可（商信用函（2011）2号），并在商务部信用工作办公室、国资委行业协会联系办公室指导下，成立了行业信用评价部（以下简称“信评部”），在协会网站辟“诚信建设”专栏长期进行信用评价的宣传，为信用评价工作的开展做了认真、全面的准备。

据悉，中国混凝土与水泥制品协会将会在协会网站（www.concrete365.com）、商务部中国市场秩序网（www.12312.gov.cn）、中国商务信用平台（www.bcp.cn）及其它网站和刊物对初评结果进行公示，向社会征询意见，颁发由商务部和国资委统一设计样式，统一编号的行业企业信用等级证书和标牌，并提交《中国混凝土与水泥制品行业企业信用等级评价报告》。评价结果将刊登在《混凝土世界》、《混凝土与水泥制品》以及由商务部和国资委主办的《中国商务年鉴》与《中国行业信用评价A级以上企业名录》及光盘上，向驻华使领馆、驻外经商参机构、相关政府部门、金融机构、及国际相关行业组织推荐，并上报商务部和国资委进行统一备案；并在“诚信兴商宣传月”活动、广交会、展会、论坛等场合发放。

开展行业信用评价工作，对提高行业企业的诚信意识和风险防范能力，增强行业自律水平，规范行业竞争秩序，促进行业健康发展，可发挥积极的促进作用。参评企业应用信用评价结果，将对企业各项经营工作的顺利开展提供有利支持和帮助，有助于提高企业管理能力，提升企业社会形象。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/5336489.html>

中国五矿化工进出口商会开展 2012 信用评价工作

为推进五矿化工行业信用体系建设，提高行业信用水平和企业信用风险防范能力，有效运用信用评价结果促进行业健康发展。中国五矿化工进出口商会发布公告，要求凡主营产品属于本商会协调范围的五金制品、建材制品、黑色金属、有色金属、非金属矿产及制品等首次参加信用评价的企业与有效期满三年的参评企业，按照相关要求积极填报资料，参加行业信用等级评级工作。据悉，北京国富泰企业征信有限公司继 2007 首次与中国五矿化工进出口商会合作后，又一次为其提供第三方信用服务。

据悉，五矿商会将会在商会网（www.cccmc.org.cn）、中国市场秩序网（www.12312.gov.cn）、中国商务信用平台（www.bcpcn.com）及其它网站和刊物对评级结果进行公示，向社会征询意见，颁发由商务部和国资委统一设计样式，统一编号的行业企业信用等级证书和奖牌，并提交《五矿化工行业企业信用等级评价报告》。评级结果将刊登在由商务部和国资委主办的《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》及光盘上，向驻华使领馆、驻外经商参机构、相关政府部门、金融机构、及国际相关行业组织推荐；并上报商务部和国资委进行统一备案，并在“诚信兴商宣传月”活动、广交会、展会、论坛等场合发放；享受商务部和国务院国资委以及国家其他部委所规定的相关优惠政策等多种支持措施。

另悉，根据原全国整顿和规范市场经济秩序领导小组办公室和国资委《关于加强行业信用评价试点 ze 理工作的通知》（整规办发[2007]3 号）精神，五矿商会被批准成为全国首批行业信用等级评价试点单位。并于 2007 年 4 月 10 日开展五矿化工行业第一次信用等级评价工作。截至 2011 年底，五矿商会共完成 168 家企业的信用评级。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/2/36485.html>

中国国际货运代理协会诚邀国富泰开展信用评价工作

为提升货运代理企业的信用品牌，促进行业诚信与自律体系的建设，使会员企业在国际货代物流市场运营中获得更多商机。2012 年，中国国际货运代理协会发布通知在行业内开展信用等级评价工作。

中国货代物流行业企业信用评价工作是经商务部、国资委授权，中国国际货运代理协会委托国富泰企业征信有限公司作为第三方评价机构共同开展的。此项工作于 2007 年 7 月正式启动，会员企业自愿参加，经“申报、审核、初评、评价、公示、终审”六个阶段，评价内容主要涉及企业管理能力、企业基础信用能力、商业信用记录、经营状况等，力求真实反映参评企业的信用状况。

中国国际货运代理协会将在中国市场秩序网（www.12312.gov.cn）、中国国际货运代理协会网站（www.cifa.org.cn）、中国商务信用平台（www.bcpcn.com）、《中国货代物流》等及其它网站和刊物对评价结果进行公示，向社会征询意见，颁发由商务部和国资委统一设计样式，统一编号的行业企业信用等级证书和标牌；评价结果将刊登在由商务部和国资委主办的《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》及光盘上；评价结果优秀的企业，将获得优先办理 FIATA 单证申请、享受货代物流责任险的优惠费率，以及获得信用保险等多项优惠措施。

据悉，中国国际货运代理协会将通过向上下游行业、有关政府部门、金融机构等推荐、应用信用评价结果，不断扩大企业信用知名度，同时还将提供信用保险和保单质押银行贷款的配套服务，提高企业信用风险防范能力，开拓新的融资渠道，增强企业市场竞争能力。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/53/36484.html>

【电商公告和预警】本期发布公告警示 20 条 识破低价背后“四大陷阱”

自 2012 年 6 月 2 日至 2012 年 6 月 15 日，中国商务信用平台（BCP）共发布消费警示 20 条：

【警示】网购问题多如何告别不靠谱网购

现如今，网购越来越流行，几乎成为当今社会购物的主流方式，然而在网购过程中总会出现这样那样的问题，搞得消费者不胜其烦。

近日，来自广东汕头澄海区的网购达人陈先生在网上购买了一台电热水器，拆包时竟发现热水器外壳破裂，幸亏陈先生有“先验货后签收”的习惯，不然就要吃了哑巴亏。

当日晚上，快递公司送货员将这台价值 680 元的电热水器送到陈先生家，看到外包装没有破损，邮递人员要求陈先生签名确认收货，幸而陈先生坚持打开包裹验货，这一打开就发现热水器外壳已经严重破裂。陈先生立即打电话给卖家反映情况，卖家让陈先生不要签名，退回后补发一台给他。

消费警示：网购家电过程中要注意以下四点，保证网购安全：

1.专业配送公司

专业的物流公司，在配送类似液晶电视、空调、冰箱这些大件的时候也难免发生磕碰，因此考虑到物流因素，建议最好从家电厂商或专业 3C 大型的网站上购买家电，这些网站的配送工作一般由厂家直接承担，即使在运输中出现问题，换货退货也比较方便。

2.索要购物凭证

发票是消费者的购物凭证，也是维权的重要依据，消费者应尽力向店家索取发票。店家不出具发票，涉嫌违法经营和损害消费者权益。而在网购过程中，交流、交易记录和产品介绍截图也是消费维权的证据。

3.坚持开箱验货

由于网店陈列商品受文字描述、图片展示和视频演示的局限性，消费者购物后收到的商品与网上选购商品外表可能有差别。针对类似情况，建议消费者一定要坚持先开箱验货后签回执，发现问题迅速取证，及时向商家反映，自觉维护合法权益。

4.询问安装事宜

很多类似液晶电视这种大家电购买回来需要安装才能使用，若不附送底座，需要安装底座或支架；像空调这种产品，需要很专业的安装人员进行加压测试、管道安装等。目前大多数家电厂商的安装服务都是由售后部门或外包的售后服务公司承担，因此在网购大家电时，一定要事先询问好安装的问题，是由厂家的售后负责安装，还是商家自己提供安装服务或是不提供安装服务需要用户自己去找安装人员；安装服务是如何收费的？这些都需要得到确定的答复后，再决定购买。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/36548.html>

【警示】网络低价购物须防多重陷阱

华东师范大学小刘反映：我在某网站参与 60 元“秒杀”原价近 200 元的图书，并在网上成功付款。可次日接到该网站客服电话，称“秒杀”图书缺货，网购订单已被取消，要我以原价网购上述图书。

武宁路易小姐反映：我在百姓网上看到厂家“直销”自行车，便以 880 元订购了 4 辆。事后发现车子由杂牌零配件拼装而成，若要开具正规发票还得另外付费。

BCP 信用投诉中心随访

眼下，“秒杀”、“全城最低价”、“超低价”等网络低价促销令人眼花缭乱。与此同时，BCP 信用投诉中心受理的互联网销售投诉不断攀升，在今年已受理的互联网销售投诉中，虚假“秒杀”、随意取消订单的案例不在少数。此外，还有不少低价购物网站虚夸商品品质，销售“李鬼”品牌、“山寨”货等，李小姐遇到的事情就属此类。

让人更可气的是，还有诈骗分子事先自建“钓鱼”网站，发布子虚乌有的低价网购信息，“上钩”的消费者被要求直接汇款至个人银行账户，骗子甚至还层层设套，比如在网上订购且成功付款后，在约定的送货时间前，所谓的“客服”会联系你“预缴送货保证金”，目的是确保货物安全送到，并信誓旦旦表示“保证金”会在送货时退还。骗子一旦得手便逃之夭夭，消费者很难再找到他了。

那么，如何防范网上购物陷阱？BCP 信用投诉中心建议消费者：

一要选择 ICP 备案号和电子营业执照齐全的正规网站。或查询是否经过 BCP 电子商务信用认证，消费者可根据第三方机构的信用评定意见等综合辨别网站信誉，尽量到评价好、信用级别高的网站购物。

二要理性对待低价。事先检索不同网站，认真比较价格。如网购低价过于悬殊，要小心对待。

三要注重支付安全。网上交易付款时，选择第三方支付平台或货到付款方式，不将现金直接打入网络卖家指定的个人银行账户。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/36386.html>

【警示】逐一击破家具网购出现的重重问题

网购已经成为消费者购物的重要渠道之一，网购服装、鞋子、日常用品都已经成为众多网购迷的正常消费。然而，随着网购商品的不断扩大，消费者开始在网上购买家具这类大件商品。然而，由于家具的特殊性，许多消费者在网购时往往会遇到许多问题。在此，专家针对网购家具遇到的不同问题，为大家支招逐一击破网购问题。

一、实物照片不相符

家具与服装、书籍等商品不同，它与产品的材质、舒适度和耐用度息息相关。不去亲眼看到实物，很难确定产品的制作工艺与材质。网络销售鱼龙混杂，由于一些商家盗用知名品牌的图片，销售的却是仿品等原因，消费者买到的货物与照

片差异很大也是经常出现的事情。

支招：准备工作要做足直接对话是关键

网上购物前一定要做好准备工作，首先要大量的搜集信息，包括品牌信息，商家的信誉度，尤其是要仔细看买家评论，可以给消费者提供很好的参考。在买之前，一定要和商家直接对话，仔细核对商品情况，并保留聊天记录截图，万一之后出现纠纷，可以作为证据。

专家建议：“网上购买大件产品一定要慎重、周全。要先测量清楚尺寸，考虑好颜色和摆放，也要考虑到家里的暖气空调位置、实物偏差，尺寸误差，网络不比实体店，无法现场测量，所以对买家的细心程度和提前准备工作要求很高。”

二、冒名顶替防不胜防

网上购物还有一点让人很闹心，就是仿品太多，很多商家打着名牌家具的旗号，卖的却是质量差，不环保，尺寸颜色与照片不符的假货。

支招：选择官方旗舰店厂家直营有保障

“消费者购买家具前一定要了解品牌，了解企业，尽量买大品牌的家具。找正规工厂、有注册，所在城市有专卖店分布的网店，千万不要找代理商自己组建的网站，有些代理商为了节省租金、人工费，出售价格较低的家具，但是一旦出了质量问题容易产生纠纷。消费者最好先在网上挑选款式，再去实体店确认质量和尺寸。”曲美家具总经理张文广介绍说。

三、运输售后难保障

由于网络购买家具还要经手第三方的物流公司，家具的特性又决定了其容易损坏，所以纠纷时有发生，而网上的退换货流程繁琐复杂，消费者维权更是困难重重。

支招：物流公司要靠谱分批付款更安全消费者在下单前一定要先问清楚跟卖家合作的是什么物流公司，要尽量选择口碑好的。物流公司送到货后，一定要坚持现场验货。首先检查清楚家具件数。其次，如果网购的是木制家具，要检查边角是否有磕碰掉漆，是否泛潮生虫。如果是沙发床垫等物品，则要检查清楚是否被划伤。在网购家具时，消费者可以通过先付定金的方式分批付款，收到货物确定满意后再付全款，这样更加安全有保障。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/36610.html>

【警示】网购缺乏统一立法制度亟待完善

2012年5月，一淘宝用户因对卖家给予差评而收到卖家寄送的寿衣，此事件在网上爆出后引起轩然大波，被称作淘宝“寿衣门”。2012年5月14日，阿里巴巴高级副总裁陶然公布此事调查结果，称经过调查发现卖家确实存在恶意骚扰行为，根据淘宝网规则即日起对其实行包括店铺搜索屏蔽在内的多种限制处罚，持续时间12天。

“寿衣门”事件发生后，各方观点不一。“质疑派”认为该买家太过挑剔，是故意刁难卖家，甚至调查出其90个评价历史中给了20个差评，明显“心术不

正”；“力挺派”则认为卖家没有道德修养，应该自省；大部分“中立派”认为双方都有需要检讨的地方，如果能协商解决问题，这样的事件也不会发生。

卖家行为涉嫌违法侵犯消费者人身权利

无论淘宝买家是否恶意刁难，商家都不应该采取送寿衣的方式来进行恐吓报复。这与之前“送大便”、“半夜恶意电话骚扰”等事件如出一辙。这些行为不仅折射出我国网购秩序乱象丛生，也在一定程度上违反了相关法律制度。

天津张盈律师事务所副主任张海燕指出，“寿衣门”卖家首先涉嫌侵犯消费者的人身权利和人格尊严，违反了《消费者权益保护法》的规定。寿衣，是指装殓死者的衣服，如果寿衣不用于此，则包含诅咒、侮辱、恐吓的含义。基于生活常理，收到寿衣的一方在情感尊严上会受到伤害，甚至人身安全也可能受到威胁。

《治安管理处罚法》第 42 条规定：写恐吓信或者以其他方法威胁他人人身安全的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。根据淘宝网公布的处理结果，卖家已经构成对买家的恶意骚扰。因此，如果买家的人身安全受到威胁的话，卖家邮寄寿衣的行为可归为“以其他方法威胁他人人身安全”，属于对他人人身权利的侵犯，应当承担相应的法律责任。如果情节恶劣的话，根据《刑法修正案(八)》的规定，还可能涉嫌寻衅滋事罪。

此外，《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》第 16 条规定：网络商品经营者对收集的消费者信息，负有安全保管、合理使用、限期持有和妥善销毁义务；不得收集与提供商品和服务无关的信息，不得不正当使用，不得公开、出租、出售。《办法》第 41 条规定：侵犯消费者个人信息的，予以警告，责令限期改正，逾期不改正的，处以一万元以下罚款。在“寿衣门”事件中，卖家的行为应属于对买家个人信息的不当使用，应当承担相应的法律责任。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/36609.html>

【警示】网购秒杀被骗卡里 6000 元惨遭“秒杀”

邹平县城的刘女士网上参与“秒杀”购物活动后，立即收到一条短信，称她银行账号上 6000 多元被取走了。6 月 8 日，刘女士到 BCP 信用投诉中心投诉报警，接到刘女士的投诉后，BCP 信用投诉联合警方对此事进行调查，经过研究“秒杀”背后的秘密被揭开。6 月 8 日下午，刘女士告诉接待自己的 BCP 信用投诉中心工作人员，她刚刚在网上参与“秒杀”活动，几分钟后便收到一条短信，显示她的银行账号上 6000 多元被支付了。随后，刘女士到银行查询，发现自己的资金确实被人从广西一家 ATM 机提走，赶紧报案。

“我们也是第一次遇到网购‘秒杀’被骗的案例。”BCP 信用投诉中心工作人员说，为了弄清楚事情真相，BCP 信用投诉中心工作人员咨询网络专家后得知，“网购秒杀器”是近年来在网络购物抢拍中新出现的一款软件，秒杀器在提高抢拍者速度的同时，也蕴含着巨大的泄露银行卡信息的风险。通过“网购秒杀器”进行竞拍，用户必须提前输入银行账户及密码，秒杀成功后再用秒杀器进行付款。

而犯罪分子正是利用这一特点，将秒杀器捆绑上“支付宝劫持木马”，或者将木马程序直接伪装成秒杀器，以“免费秒杀、急速秒杀”等宣传内容诱惑用户点击下载被病毒木马捆绑了的安装包，最终致使用户的电脑中毒。

而电脑中毒的后果很难预料，轻则被安装无法清除的流氓插件，造成桌面图标无法删除等问题；重则直接被植入远程控制、网银盗号病毒，致银行卡信息泄露，银行卡内资金被盗取。刘女士就是在“秒杀”时，中了不法分子的“支付宝劫持木马”病毒，输入的银行账号和密码被解，致卡内资金被盗走。

目前，BCP 信用投诉中心已经联合网警加强对此类案件的监管，加大对秒杀器这类非法外挂软件的打击力度；规范购物网站的促销活动，在程序上设置临时验证信息等方式，屏蔽秒杀器。

同时，BCP 信用投诉中心也提醒广大网民和网购者尽量在正规网站购物，同时不使用秒杀器之类的非官方外挂软件，不给犯罪分子可乘之机；秒杀购物时，不要将银行账号和密码上传网上，造成信息泄露，资金存在风险，一旦被无意间泄露后，立刻更改密码。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/36616.html>

【最近两周投诉情况汇报】

一、投诉概况

2011 年 6 月 4 日至 2012 年 6 月 15 日，BCP 投诉中心共受理投诉 140 起，其中：已认证网站 27 起，解决率达 87.03%；未认证网站 113 起，解决率达 73.09%。

二、投诉现状分析

1. 由（图 1）中可以看出，2011 年 6 月 4 日至 2012 年 6 月 15 日，已认证网站投诉达 27 起，与前两周，投诉呈下降趋势。各认证网站积极配合投诉中心处理并解决网友投诉。

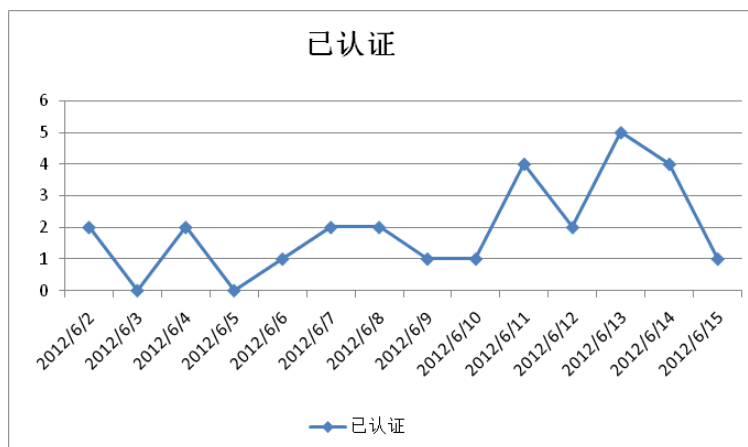


图 1

2. 2011 年 6 月 4 日至 2012 年 6 月 15 日，未认证网站投诉量达 113，与前两周相比，投诉有所下降（见图 2）。

经过长期不懈的努力，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“梦芭莎”、“如月团”、“1 号店”、等

网站积极配合平台处理消费者投诉。

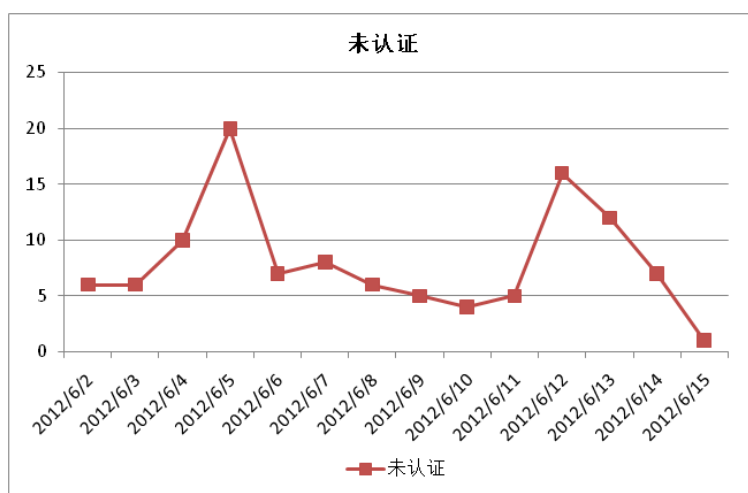


图 2

三、近期典型投诉案例

网上批发服装款到发货被骗

好不容易在网上找到了比较廉价的服装批发的卖家，结果被骗了 1260 元。近日，安徽合肥的朱女士投诉：她在一家童装、女装批发网上订购了一批服装，当天给网站汇去一千多元钱，过了三天，有一男子自称送货的说给她送了三千多的货，让朱女士再去汇款两千元，就把货送过来。该男子称是怕朱女士抢他的货，如果朱女士不要那两千元的货，他过来再给退掉。

朱女士觉得事有蹊跷，没有给该男子汇款，男子也没有将货送过来。事来朱女士又联系了服装批发网的薛经理，薛经理说暂时那批货还得退回到他们公司，过两天再给朱女士重新发货。可是到了他说的送货日期，确迟迟不见送货的电话。于是朱女士又多次打电话催问，一开始还有人接电话，可到后来就再无人接听电话了。至今，朱女士还没有收到货物。

BCP 信用投诉中心提示：

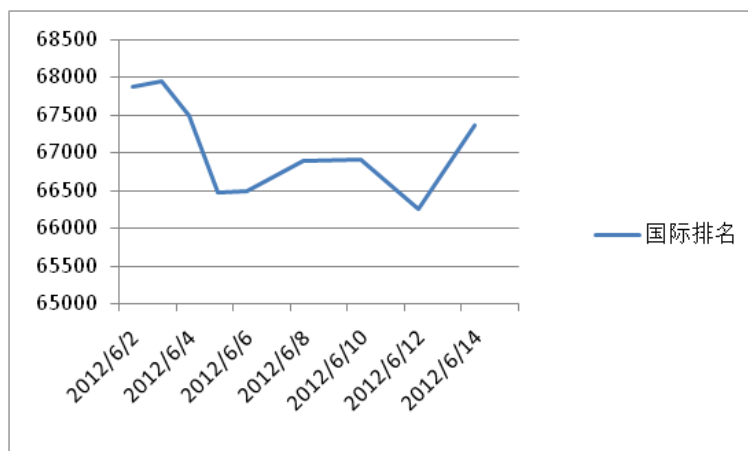
在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应货比三家，严格审核网站、网店的资质，可通过第三方服务机构查询该网站的域名、备案、经营主体等信息。在付款时，尽量选择货到付款，或者通过第三方支付；同时核实第三方支付资质，收款单位名称、账户等具体情况。在支付过程中，切忌听从店商的先付款后发货或者是先交纳保证金等形式。如购物涉及到押金等额外费用时，更应谨慎购买。

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.bcp.cn/cwdl>)，如遇到网络购物欺诈，可随时登录 ts.bcp.cn 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

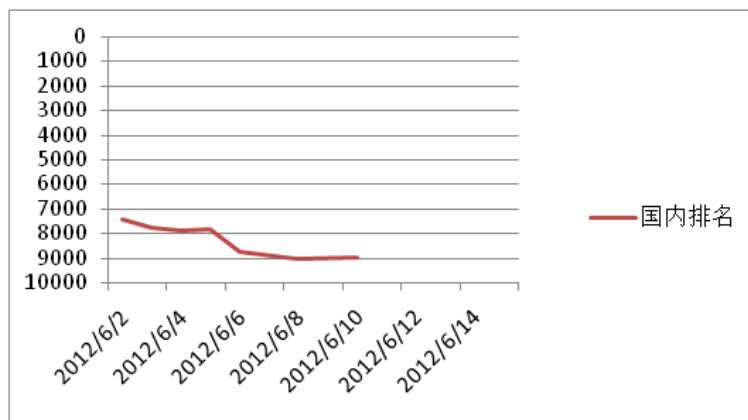
更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcp.cn。

BCP 网站统计汇总 平台本期 PV 最高为 178200

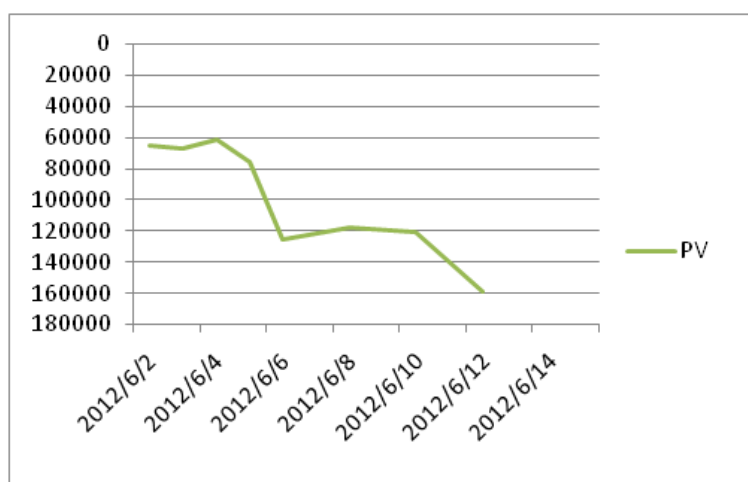
一、国际排名：中国商务信用平台（www.bcpcn.com）在 2012 年 6 月 2 日至 2012 年 6 月 15 日最好国际排名是 66248。



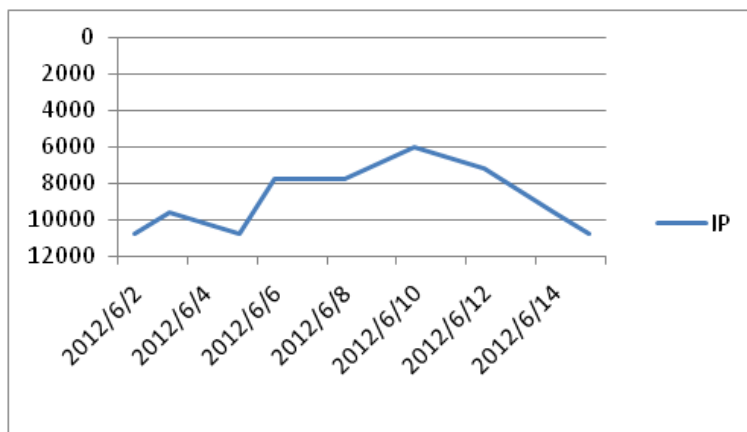
二、国内排名：平台本期国内最好排名是 7431。



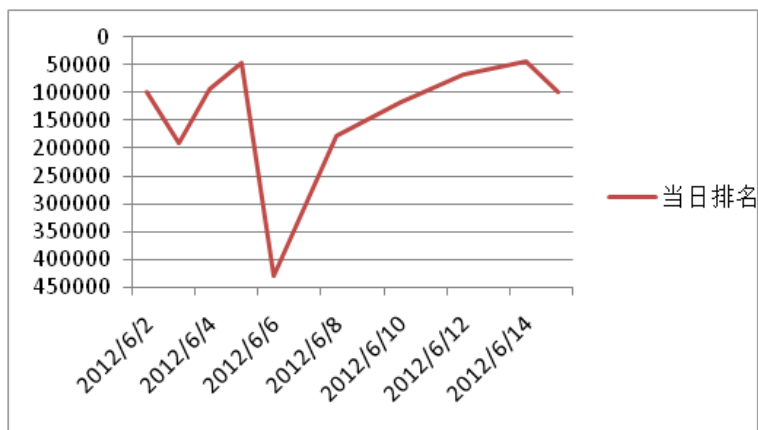
三、日均 PV 浏览量：平台本期日均浏览量呈上升趋势，最高 PV 为 178200。



四、日均 IP 访问量：平台本期日均访问量整体变化平稳，最高 IP 是 10800。



五、当日排名：平台本期排名起伏波动较大，最好排名为 44844 名。



本期 39 家企业（网站）集中报名参与评级认证工作

据统计本期（2012 年 6 月 4 日至 6 月 17 日），安徽飞达消防设备工程有限公司、烟台永昌食品有限公司、上海赞瑞实业有限公司、辽宁东富消防实业有限公司、河南三佳科技发展有限公司、通用技术集团国际物流有限公司、广东胜捷实业集团有限公司、山东省天河消防车辆装备有限公司、昆山市防火材料厂、广州飒特红外股份有限公司、内蒙古亨利新技术工程有限公司等 26 家企业，通过中国消防协会、中国国际货运代理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，深圳市瑞禾创信科技有限公司、上海福界网络科技有限公司、大连岭秀滨城科技发展有限公司、北京十星宝电子商务有限公司、北京神州聊城市创兴商贸有限公司、安徽省花亭湖绿色食品开发有限公司、中山市晨源卫浴有限公司等 13 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】

协助维权网购离不开 BCP 信用投诉中心

我是一个网购迷，大大小小的物件也是买了不少，本以为在网购的浪潮中能够如鱼得水，还一直很有经验的帮助身边的朋友介绍哪些网站好、在网购中应该注意什么。但真是没想到，这次我竟然也触礁了。

我在唯一鞋团买了一双哥伦比亚 Columbia/3168 户外鞋，网上客服一再肯定的说保证正品，结果拿到鞋子回来一看，做工非常粗糙，印刷模糊，logo 还有破损的，拿到专门店，售货员一看就断定是假的，连高仿都算不上。跟他们售后联系，还坚持是正品，并且要求我给出专柜的验明假货的验货单，简直无理取闹，我申请退款，结果客服就含糊其辞的置之不理。

经过网上查询，我知道了 BCP 信用投诉中心，看网友的评价效果还不错，还对诈骗的团购网站进行了曝光。所以我就去了 BCP 信用投诉中心对我的这个情况进行了投诉。第二天，唯一鞋团的客服负责人就给我打了电话，说她们已经从 BCP 信用投诉中心的客服人员那里得到了解到了我的情况，一直对我道歉，并表示会尽快帮我处理退款事宜。对于我在 BCP 信用投诉中心的诉求退款她们是可以接受的，马上就会将钱打到我的账户中。过后不久，我看见我的账户里确实多了唯一鞋团消费的金额，之后我就给 BCP 信用投诉中心打去了电话，说明了现在团已经给我退款了，并且态度也很好。同时我也对 BCP 信用投诉中心的所有人员表示了感谢，感谢她们帮了我这个忙。

从那以后我就只去经过 BCP 电子商务信用认证的网站，因为我知道只要出了问题我都可以去 BCP 信用投诉中心去投诉。现在我再向身边的朋友推荐，都是通过 BCP 信用认证过的网站。从那次事情后我去过的 BCP 电子商务信用认证网站还没有出现过什么令我不满意的事情。BCP 信用投诉中心不仅是在现在团的事情中帮了我的忙，并且在以后的网购生活中它也成为了我和消费者们的一个很强大的后盾，我相信每一个消费者都是离不开它的。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/261/36655.html>

诚信缺失成电商发展瓶颈 国家完善信用体系建设

今年，温家宝总理所做的政府工作报告中，着力扩大消费需求中提到要积极开展网络购物等新型消费业态。随着信息化的发展，电子商务的黄金时代即将来临。据商务部统计，2011 年我国电子商务交易规模接近 6 万亿元，在 GDP 中所占比重已经上升到 13%。

电子商务在带给人们方便快捷、物美价廉的购物体验的同时，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，截至 2012 年 3 月 15 日，BCP 信用投诉中心共收到有效投诉信息 9100 条。信用问题已成为关注的热点，诚信缺失成了电子商务发展的最大瓶颈。

电子商务交易中信用缺失的几种表现

一是客户信息遭泄露。随着信息化的快速发展，客户信息的保密，已不取决于公民个人对信息资料的重视、保管与保密程度。公民对个人信息的保密越来越被动，泄露用户隐私已经成为当下侵犯信息安全最显著的体现。在电子商城购物，包括个人银行卡、支付密码、家庭住址等信息都存储在网站运营商的服务器上。而公众所熟悉的杀毒软件重点在于保护用户端的电脑安全，对于存储在运营商服务器上的数据安全却不能发挥作用。网站服务商对个人信息的妥善保管并未尽职尽责，或会在使用过程中泄露用户的个人隐私。保护用户信息安全是电商企业应尽的责任与义务，企业应该对出现问题的账户在第一时间告知用户，并承担相应责任。

二是服务承诺不兑现。中国消费者协会近期发布的 2011 年统计报告显示，以网购为主的投诉共计 30355 起，同比增长 43.3%，增幅在各类投诉案例中排名第一。消费者投诉主要集中在商品质量与描述不符、以次充好、退货换货难、团购规则或服务随意变更、订单无故取消或增加、发货速度慢、售后服务不及时且无法保障、无发票等一系列问题。

三是虚拟电商搞欺骗。网购是一种新鲜事物，进入快速发展阶段也就是近几年，相关管理滞后，监管不成熟，甚至出现真空。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，很多消费者因此受骗。

完善电子商务信用体系的建议

一是健全电子商务信用的法律法规。法律法规是电子商务开展的根本保障。要强化有关电子商务的信用法制建设，营造一个公开、公平、公正的法律环境和诚实守信的交易氛围。以现有的法律为框架，结合电子商务的特点，立法规范电子商务交易行为，明确参与电子商务各方的法律责任，遏制交易商和服务商的不当行为和不法行为，确保诚信经营。对于泄露、窃取个人信息隐私的行为，不但应当要求实施该行为的人承担民事责任，对于违法事实严重的，还要追究参与者的刑事责任。

二是加强信用体系建设的政策支持。信用是电子商务的灵魂。社会信用体系的完善是实现电子商务和谐发展的保证。工信部在《电子商务“十二五”发展规划》中也指出要探索建立网上和网下交易活动的合同履行信用记录。因此应采取

一系列有效措施建立健全社会信用体系。可以由与信用收集与管理的相关部门，如中国人民银行、公安部等，筹建电子商务信用信息委员会，全方位把握和构建电子商务信用体系，并加强与电子商务纠纷投诉和调解机构的联动；也可以扶持鼓励符合条件的第三方机构按照独立、客观、公正的原则，对电子商务交易平台与经营主体开展信用评价和认证服务。

三是提高电子商务参与者的诚信意识。大力宣传诚信的重要性，让社会提高对信用的重视程度，培养全社会的诚信意识，培养人们的信用消费习惯。维护消费者的合法权益，营造良好的社会诚信环境。信用消费概念不局限于贷款消费，还包括人们在消费过程中的互相信任和采用先进的电子信用支付手段，如信用卡、支付宝等。对信誉良好的企业给予优惠政策，对失信企业和个人，要进行重点监管，建立不良信用记录报告制度，并以适当的形式向社会公布。

2010 年，中国国际电子商务中心制定并发布了我国首个《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。电子商务信用认证规则推出一年多来，共接受了几千家的网站报名申请。针对电子商务的特点，创造了动态监管模式，依据电商经营主体的经营行为，建立奖惩机制，时时调整其信用等级，进行有效的监督，促进其诚信经营。此外，还建立了电子商务投诉平台，建立了免费投诉、实名投诉与每诉必答机制，年处理实名投诉一万多起，解决率达到 80%以上。

四是推进网络金融的创新与制度建设。随着电子商务的深入，网络金融业也应该与时俱进，起到保驾护航作用。应制定和完善网络金融业的发展战略规划，重组管理架构和流程；同时，对现行金融电子化系统进行更新和改造，重新设计金融机构的管理架构与流程。积极推进金融信息技术标准体系和应用。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/4736262.html>

【信用百科】

四大技巧降低网购风险

如何确保网购的安全性呢?对此, BCP 信用投诉中心工作人员向消费者传授了网购应该掌握的几种技巧。

第一选择信誉好的网上商店。购买商品时,付款人与收款人的资料都要填写准确,以免收发货环节出现错误;用银行卡付款时,最好卡里不要有太多的金额,防止被不诚信的卖家划拨过多的款项;遇上欺诈或其他受侵犯的事情可在网上找网络警察处理。

第二多看多问多查。仔细看商品图片,分辨是商业照片还是店主自己拍的实物,同时注意图片上的水印和店铺名,因为很多店家都在盗用其他人制作的图片。通过旺旺询问产品相关问题,通过卖家了解产品特征、性能,了解卖家的服务态度。查看店主的信用记录。看其他买家对此款或相关产品的评价;如果有中差评,还要进一步查看店主对该评价的解释。另外,可用旺旺来咨询已买过该商品的人,还可以要求店主视频看货。不要过分迷信卖家的“钻石皇冠”信用,规模很大有很多客服的要分外小心,坚决使用支付宝交易,不要买态度恶劣的卖家的东西。

第三通过搜索引擎查找商品。通过购物搜索引擎可以比较产品的价格、卖家支付方式、送货方式、信誉服务态度评论,也可查看卖家所在地。

第四到实体店进行实物体验。进行试穿、试用体验之后,如果感觉商品不错,再到网上下单购买。这种线下体验、网上支付的模式,可使消费者花最少的钱就能买到自己满意的商品。

相关链接: <http://gftai.bcp.cn/articles/82/36635.html>

风险雷达舆情监测系统有什么优势?

本系统主要有以下三方面的优势: 1.监测范围广泛。覆盖全球 95%的中文社区,每天抓取总量 2000 万次;包括新闻门户类网站 3000 家,中文论坛模块 3000 万家,个人博客数量 1.1 亿。

2.全网溯源与追踪能力。溯源追踪:能自动计算分析文章语料与内容大意,并从全网范围追溯其转载文章,最终发掘其源发帖源发地,分析其传播途径与传播范围;人物追踪:能对可疑作者进行自动监测追踪,挖掘其发布的文章并分析其善于使用的词语(判断是否为敏感词);ID 追踪:可根据某一网民 ID,快速挖掘出该 ID 在全网内注册站点及所发表的文章;

3.海量信息采集和处理能力。处理速度:拥有上千台服务器组成的云计算处理平台,海量数据分析处理速度达到分钟级;数据规模:拥有 P 级存储空间,保存了从 06 年至今的 90%以上互联网社区信息(包括这些信息的正文快照),并每日以 2000 万以上的增量不断增加;覆盖全面:每 5 分钟扫描一遍整个互联网,自动收录新网站,社区覆盖率达 95%以上。

【信用联盟】

本期评价应用联盟共计 **6648** 成员，新增 **39** 个。 联盟成员：辽宁东富消防实业有限公司、河南三佳科技发展有限公司、通用技术集团国际物流有限公司、广东胜捷实业集团有限公司、山东省天河消防车辆装备有限公司、昆山市防火材料厂、广州飒特红外股份有限公司、内蒙古亨利新技术工程有限公司、深圳市瑞禾创信科技有限公司、上海福界网络科技有限公司、大连岭秀滨城科技发展有限公司、北京十星宝电子商务有限公司、北京神州聊城市创兴商贸有限公司等。

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