



商务信用（BCP）简报

2012 年 12 月 10 日至 12 月 23 日

2012 年第 25 期总第 65 期

【信用政策】

商务部发布鲜活农产品流通创新的指导意见 鼓励农产品网上交易.....	2
商务部发布首批药品流通行业五项标准.....	3

【工作动态】

中国商务信用平台——参展 2012 中国网络购物交易会推广认证网站	4
国富泰公司开展“中国商务信用平台”市场拓展交流会.....	5
国富泰信用强化电商监管 推进行业信用建设.....	7
国富泰应邀出席首批中国印刷行业企业信用等级评价终审会.....	9
本期发布公告警示 20 条 BCP 信用投诉中心投诉分析	11
BCP 网站统计汇总 平台本期日均最高 PV 为 21600.....	19
本期 55 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作	20

【各方声音】

BCP 信用认证促电子商务行业信用建设	21
电子商务企业认证是电商信用建设总体架构的基础.....	23

【信用百科】

BCP 信用投诉中心教你正视商品评价	24
--------------------------	----

【信用联盟】

【信用政策】

商务部发布鲜活农产品流通创新的指导意见 鼓励农产品网上交易

日前，商务部发布《关于加快推进鲜活农产品流通创新指导意见》，称将加快推进鲜活农产品流通创新，减少流通环节，降低流通成本，提高流通效率。鼓励利用互联网、物联网等现代信息技术，发展线上线下相结合的鲜活农产品网上批发和网上零售。

意见提出了开展鲜活农产品流通创新的主要目标，经过 3 到 5 年的发展，鲜活农产品流通创新的环境进一步完善，流通环节进一步减少，流通成本明显降低，流通效率明显提高，流通的现代化水平明显提升，流通的公益性特征更加突出。

意见要求，在这个时间内，要初步形成有利于创新的机制，形成和完善鲜活农产品流通创新体系，重点培育一批创新示范企业。要着力培育创新能力突出的鲜活农产品流通企业，发挥典型示范和辐射带动作用。

意见还表示，今后将引导鲜活农产品经销商转变交易习惯，鼓励利用互联网、物联网等现代信息技术，发展线上线下相结合的鲜活农产品网上批发和网上零售，发挥网上交易少环节、低成本、高效率的优势，激发传统农产品流通企业创新转型，形成以农批对接为主体、农超对接为方向、直销直供为补充、网上交易为探索的多种产销衔接的流通格局，深入推进跨区域鲜活农产品流通链条建设，支持市场和企业建立和优化鲜活农产品流通供应链。支持农产品批发市场引入拍卖等现代交易方式，支持加强信息中心、物流中心和加工配送中心等建设，鼓励发展第三方物流，支持发展全程冷链物流，促进索证索票和购销台账的电子化，完善创新鲜活农产品交易方式的配套服务体系。

今后还将推进管理创新。包括开展农产品现代流通综合示范区创建工作，通过示范带动，引导推广农产品分级、包装、冷藏、储运等标准，推进农产品质量等级化、包装规格化、标识规范化、流通品牌化，完善农产品流通增值服务体系建设。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/46413.html>

商务部发布首批药品流通行业五项标准

近期，商务部以 2012 年第 58 号公告发布了《药品批发企业物流服务能力评估指标》、《零售药店经营服务规范》、《药品流通企业诚信经营准则》、《药品流通行业职业经理人标准》、《药品流通企业通用岗位设置规范》等五个药品流通行业标准，于 2012 年 12 月 1 日起实施。这五项标准是我国首批出台的药品流通行业标准。发布实施这五项标准，是商务部落实国务院医改和药品安全“十二五”规划以及全国药品流通行业“十二五”发展规划纲要的具体措施之一，也是履行药品流通行业管理的重要手段。

此次公布的五项标准是在商务部指导下，由中国医药商业协会牵头，各相关行业协会、药品流通企业积极参与起草论证，广泛听取企业意见，并征求国务院医改办、卫生部、人力资源社会保障部、食品药品监督管理局等部门意见后公布的。五项标准是针对当前行业存在的突出问题和行业管理的迫切需要而优先制定的。五项标准的贯彻落实，对于规范和促进药品流通行业健康发展具有重要的意义，将有力提高药品流通行业集中度，加强行业自律，促进现代医药物流和药品零售企业的发展，提升全行业素质和服务水平。

《药品批发企业物流服务能力评估指标》通过规定企业的物流信息管理、质量监控、服务能力、软硬件条件、业务流程等方面的具体评估指标，为企业提升物流能力和管理水平树立标杆，并将那些没有实际物流能力的企业分辨出来。《零售药店经营服务规范》规定了零售药店药学技术人员数量与素质要求、服务设施与服务环境、职业道德与仪容仪表、售后服务等经营服务能力指标和零售药店分级评估体系，将为推动药品零售企业分级管理提供依据。《药品流通企业诚信经营准则》规定了药品流通企业诚信经营、守信践诺等基本要求，要求企业建立诚信经营监督机制，推进全行业信用评价体系建设。《药品流通行业职业经理人标准》则对药品流通行业职业经理人的职业道德、能力要求、资质评价办法做出了明确规定，将有力推动职业经理人评价体系和流动机制建设。《药品流通行业通用岗位设置规范》规定了岗位设定分类的原则，描述了店长、质量管理经理、处方审核员等 29 个行业通用岗位和专业岗位的岗位规范，对各个岗位的职责、任务和任职资格提出了具体要求。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/47/45453.html>

【工作动态】

中国商务信用平台——参展 2012 中国网络购物交易会推广认证网站

12 月 21 日至 23 日，2012 中国网络购物交易会暨电子商务贸易博览会将在山东济南举办，中国商务信用平台将携手认证网站参加此次大会，与千余家国内外知名厂商、渠道商、风投等齐聚上海世贸商城，预期 4 万网民将参会。

据悉，此次大会是由中国电子商务协会、济南市人民政府主办，济南市经济和信息化委员会、济南市商务局、山东省电子商务协会具体承办，中国商务信用平台作为知名的第三方信用服务机构与协办方受邀参加。大会以“推动电子商务创新成长 促进网络购物规范发展”为主题，围绕加强城市间、企业间和政企之间的沟通与交流，打造一个形象展示、行业交流、品牌塑造、交易采购、合作洽谈、创新发展六大功能为一体的最佳平台，实现 电商平台、网商企业、第三方服务商、传统企业合作多赢的局面展开讨论。

会上，中国电子商务协会、济南市政府、山东省商务厅、山东省贸促会相关领导、17 市电子商务和商贸流通主管部门负责人及电子商务企业高管、山东及周边省市电子商务企业及山东重点生产和商贸流通企业、成长性的中小企业高管 300 余人将与会发言。

届时，中国商务信用平台将加大力度倡导广大电商企业共建诚信体系，并积极参与到网站信用认证中来。目前，已有近万家电商企业参与信用认证，并且经过信用认证的网站，其投诉量有明显下降趋势，可见成效一斑。通过信用认证，一方面可以更好地维护消费者的合法利益；另一方面，稳定电子商务市场秩序，促进电商行业尤其是网络购物健康发展。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/46095.html>

国富泰公司开展“中国商务信用平台”市场拓展交流会

为贯彻中心领导江浙沪津调研精神，落实以项目带动产品、全面推进国富泰信用业务的市场战略，探索和中心项目结合的销售思路，配合营销中心的宣传与销售工作，强化公司全体销售人员对国富泰信用产品功能、目标用户、产品特点的了解，促进产品人员和销售人员间的沟通互动，国富泰公司于 12 月 14 日在中心 201 会议室举办了第三场国富泰信用产品中国商务信用平台专题系列交流会。公司全体销售人员和产品人员参加了此次交流会。本次交流会由电商信用部总经理付振兴进行主讲。



付振兴总经理进行讲解

会上，付振兴总经理结合已有的案例为各位同事进行了产品销售与服务讲解。具体内容分为业务介绍、市场分析、销售流程、客户定位、案例分析等诸多方面，并且每个方面都以文字、图表相结合的方式为参与培训的工作人员立体呈现相关细节。特别是在产品具体销售环节上，付振兴总经理通过简单明了的对话方式帮助参会人员分析销售技巧与如何解答销售过程中可能存在的问题。



培训会现场

中国商务信用平台是由中国国际电子商务中心建设,国富泰运营维护的国家级商务信用平台,是商务领域信用建设工作成果展示的主要平台。平台承担着国家级商务信用体系建设、投诉的受理与调解、信用信息数据库建设、企业立信、贸易风险预警等重任。区域商务信用平台建以省、地、市等行政区划为基础,在突出地方资源优势的基础上,依托中国商务信用平台的权威影响力与统一的数据标准,借助国富泰丰富的信用服务经验与技术优势,为地方定制商务信用平台一揽子解决方案,包含信用信息数据库建设、红黑名单发布、企业信用认证(评级)、信用投诉受理、企业征信、舆情报告等服务。区域商务信用平台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。该项目是以商务信用为核心,以网络平台的形式构建起具有区域特征的商务信用平台。通过对本地、本行业内企业实行动态信用评级、认证,信用信息数据库的建设,政府业务等服务,实现引导消费者放心购物、协助当地政府(协会)有效规范市场与搭建企业品牌美誉度的传播载体等多方面益处。

目前,中国商务信用平台已经建成网商信用平台、团购商务信用平台、矿业商务信用平台等行业商务信用平台。在代表处的支持下,完成了河北商务信用平台、南京电子商务信用平台、榆林商务信用平台、宝鸡商务信用平台,金华平台也在设计开发中。中国商务信用平台的区域商务信用平台项目已经成功地为当地政府、企业、消费者带去最有价值的服务,深受市场认可。

相关链接: <http://gftai.bcp.cn/articles/61/46233.html>

国富泰信用强化电商监管 推进行业信用建设

随着网络经济时代的到来，电子商务也在不断发展。但是随着环境的改变，信用问题成为制约行业发展、影响消费者网购的最大瓶颈。对此，从政府到企业及消费者都为能尽快改变这个现状而努力。如何解决信用这一问题，也正是电子商务模式如何创新的问题。

《中共中央关于深化文化体制改革推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》指出，要把诚信建设摆在突出位置，大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设，抓紧建立健全覆盖全社会的征信系统，加大对失信行为惩戒力度，在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围。

电商行业之混乱，原因到底为何？

电商行业虽火但乱，那又是什么原因让电商行业乱象丛生，得不到杜绝与治理呢？简单分析可以分为以下几个方面：

第一，失信成本低。企业从事经营活动的目的是赢利，守信用是为了赢利，失信也是为了赢利。当一个市场假冒伪劣横行，企业因失去信用而赢利，因守信用而亏损时，没有企业会坚守信用。网络交易中欺诈行为得不到法律的有效及时的惩处，违法成本低，违法门槛低，进而网络团购的欺诈事件猖獗。

第二，监管成本高。“门槛低、监管难”是目前最受热议的原因之一。正是因为团购网站的技术门槛很低并缺少监管，所以团购网站才会大批量地涌现，这难免会出现良莠不齐、鱼龙混杂的情况。由于属地管理的局限性造成网络团购的监管成本过高，主要是网络虚拟性使得没有区域空间限制的网络市场成为地区政府市场监管中最大的真空。

第三，求利益降质量。商家多且无监管措施，在这样的情况下，商家便自发的进行竞争、比较，优胜劣汰。然而，这样的结果往往不是质量的提升，恰恰相反，就是拼价格，拼效率，造成质量缩水、服务差，这也就给了假网站、钓鱼网站拾漏滋生增长的空间。

国富泰信用让电商不再乱象丛生

对于电商行业的监管与治理，应加大信用建设力度、引入第三方信用监督机构进行管理。国富泰信用的实践证明，信用认证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网站混入市场，通过信用评价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，极大地降低了被骗概率；

为了更进一步对电子商务行业进行规范和引导，中国商务信用平台(www.bcp.cn)开始在全国范围内推出“电子商务信用认证服务”工程，并依据我国首个《电子商务信用认证规则》相关条款，对电子商务网站进行信用认证服务，严格把控网站的真实性，并根据消费者投诉情况时时调整网站等级，为消费者提供最及时的信用认证结果和消费预警提示。

电子商务信用认证服务工作，主要包含四大方面，具体内容包含：第一、认证申请及审核，认证委员会根据企业反馈的申请信息进行真实性审核和信用评估，并最终出具认证结果；第二、优秀企业宣传，通过认证企业可获得专属“BCP

信用”标识及证书，并在中国商务信用平台及认证企业名录上展示，消费者也可以通过网络查询获取行业优秀企业信息；第三、信用预警提示，针对消费者集中投诉案例会第一时间发布信用预警，以提醒消费者谨慎参与、防止被骗；第四、投诉及维权，对于消费者的投诉信息，BCP 信用投诉中心会联合投诉联盟与律师，发动媒体协助消费者共同维权，确保维护消费者的最大利益。

日前，BCP 信用投诉中心发布了 2012 年下半年投诉受理情况分析。据统计，今年下半年，BCP 信用投诉中心共受理消费者有效投诉 3701 宗，与去年同期基本持平。其中，在所有投诉网站中，通过 BCP 信用认证过的网站投诉量占总投诉的不到 20%，且解决率近 100%；而未认证网站投诉量不但占据绝大份额，且解决率不到 45%。由此可见，信用认证正以高标准、高效率服务于整个电商行业，并为消费者带去更多便利。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/47/45493.html>

国富泰应邀出席首批中国印刷行业企业信用等级评价终审会

12月19日至20日，首批中国印刷行业企业信用等级评价终审会在北京召开。中国印刷行业企业信用评价工作委员会信评部主任张双儒（中国印刷技术协会常务副理事长）、信评部副主任曲德森（中国印刷技术协会副理事长兼秘书长）、信评部副主任任玉成（北京印刷协会理事长）等专家、领导出席了会议。北京国富泰企业征信有限公司信用管理部副经理温玲，作为第三方评价机构专家应邀出席了此次会议。

根据商务部信用工作办公室、国务院国有资产监督管理委员会行业协会联系办公室下发的《关于公布第七批行业信用评价参与单位名单的通知》（【2011】2号），中国印刷技术协会获准开展全国印刷行业企业信用评价工作。中国印刷技术协会成立了企业信用等级评价委员会（以下简称“委员会”），并由全国各省（区、市）印刷协会推荐评审专家委员47名。委员会于2012年年终开展了首批中国印刷行业企业信用等级评价工作。委员会依据原全国整规办和国资委颁布的《商会协会行业信用建设工作指导意见》、《行业信用评价试点工作实施办法》、《关于加强行业信用评价试点 ze 管理工作的通知》等文件规定，制订了印刷行业企业信用等级评价的工作程序、评价指标体系及符号体系等一套完整的评价规则，并在评价过程中，严格按照这套规则实施。



后排左二为我司信用管理部副经理温玲

为真实的反映受评企业的客观信用状况，委员会借鉴国际先进经验，并邀请了专业的第三方评价机构——北京国富泰企业征信有限公司，结合印刷企业实际情况，采用了对受评企业的信用能力和信用意愿两方面共同评审的信用风险分析方法，设计出“印刷行业企业信用等级评价模型”。本评价模型涵盖了企业综合素质、财务指标、管理指标、竞争力指标、社会信用记录及违法违规行为（一票否决条款）等6个方面。

据了解，首批申报信用等级评价的企业共81家。47名评审专家委员参加了首批中国印刷行业企业信用等级评价工作，其中函审委员36名，面审委员11

名。委员会根据印刷行业企业信用等级评价标准和评价指标体系，经过地方印刷协会初审、第三方机构评审、专家委员评审等程序，最终确定终审企业名单。本着公平、公开、公正和实事求是的原则，面审委员根据第三方机构出具的评审报告，结合函审专家委员的意见，经过认真的审核和论证，最终评出“AAA”级、“AA”级和“A”级信用企业 49 家。

首批获评的 49 家信用企业将于 2012 年 12 月 21 日至 12 月 30 日在中国印刷行业网、中国反商业欺诈网（中国市场秩序网）、中国商务信用平台及其他相关媒体上进行公示，接受社会的监督。公示期间，任何单位和个人如对公示结果有异议，可与中国印刷技术协会信用评价工作部联系。

北京国富泰企业征信有限公司（以下简称“国富泰”）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等级评价的执行机构，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，市场占有率达到 50%以上。

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/2/46129.html>

【电商公告和预警】本期发布公告警示 20 条 BCP 信用投诉中心投诉分析

自 2012 年 12 月 8 日至 2012 年 12 月 21 日，中国商务信用平台（BCP）共发布投诉分析 1 条；消费警示 20 条；

【投诉分析】BCP 信用投诉中心一周投诉分析

2012 年，电子商务发展依旧火热，网购已经成为很多网友生活中不可或缺的一部分，然而由于网络购物虚拟的特性，产生的投诉比实体购物相对较多。

据 BCP 信用投诉中心(<http://gftai.bcpcn.com/tousu/index.html>)了解，网购投诉一般集中在发货慢、团购欺诈、退款难、售后服务差等方面。

过去的一周，数百位网购用户向平台发来求助信息。天猫商城、凡客 V+、国美网上商城、华为商城、梦芭莎、糯米网等国内知名电商均被投诉。

1、网络购物投诉典型案例：

案例一：天猫逾期 8 天不发货 商家没有受到处罚

案例二：网友投诉 naning9 中国直营官网 遭遇下单不发货

案例三：同款商品两天降价 21 元 凡客 V+称没有价保

案例四：华为商城退款迟缓 客户戏称非得最后期限才退款

案例五：梦芭莎退款提现需交两元手续费 用户不认可

案例六：国美网上商城退款数月不到帐 用户直呼身心俱损

案例七：联合购买网骗子网站 付款后杳无音讯

案例八：支付宝实名认证不通过 身份已被盗用认证

2、网络团购投诉典型案例：

案例一：多家团购网被投诉 售假欺诈需警惕

案例二：糯米网被诉发货延迟不退款 经投诉已解决

本周投诉点评：

随着中国商务信用平台？BCP 信用投诉中心越来越得到网友们的信任与支持，我们接到网友的投诉也不断增多。经过对本周投诉案件的分类观察发现，消费者的投诉原因，可以分为以下几类：退换货纠纷、账户安全、节能补贴不到位、虚假促销、团购欺诈等，希望各电商企业以及广大网友能够重视。

对此，BCP 信用投诉中心工作人员表示，鉴于各类购物网站质量的参差不齐，消费者在选择购物网站时需谨慎，如遇到各种网购问题，可在我们的投诉与维权平台反应情况，我们会为您联系被投诉方，尽力帮您解决困扰。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/402/45526.html>

【警示】盘点：网上消费的省钱招数

网上消费已经深刻地融入人们的日常生活当中，在改变消费方式的同时，也成为省钱的一大法宝。不管是网络购物的各类团购、优惠折扣和返利，还是网上预订机票、酒店和门票，甚至通过网络聊天通话……网上消费带来的好处实实在在。

近日，本报记者走近几位网友，请他们讲讲网上消费省钱的好窍门、好办法。网络购物，巧用优惠返利“折上折”

购物前，可尝试先去优惠券网站和返利网站“领取”优惠券

追求时尚、青睐网购，在北京某外企工作的黄女士，是朋友眼中公认的网购达人。“月初，我会往支付宝里转 2000 元钱，有时候还不够用呢。”黄女士说，网上商品物美价廉最为吸引她。

“以前我一般只在网上买衣服、日用品、零食等，后来承诺正品的专业化妆品网站上线，每天都有折扣特卖，试过之后，我就从商场转战网上了。”原来，两年前，黄女士在某化妆品网站买了一款国际知名化妆品，市场价近 600 元，她只花了 300 多元就买到了正品，相比几乎不打折的商场专柜价格，网购优惠实实在在。

除了原本的折扣活动，逢年过节时，网上优惠也不少，黄女士也会购买一些划算的日用品。此外，她还经常团购电影票、餐饮券、瑜伽券等，休闲生活也过得有滋有味。

对普通工薪族来说，选择折扣网购和团购，在保证生活品质的同时还省钱，可谓一举两得。作为一名网购达人，黄女士还有省钱高招。

她介绍说，每次购物前，她都要先去优惠券网站和返利网站。前几天，她在某网上商城看中一款 100 多元的加湿器。下单前，她先在某优惠券网站免费领取了“满 100 减 10”的优惠券，然后从某返利网站进入该网上商城购买，交易结束后，她还领取了 3% 的返利。两项优惠加在一起，省了十几块钱呢。

“网站通常会规定不能同时使用两种优惠，而返利不同，可以和优惠券、满减活动同时享用。”黄女士说，优惠券和返利网站大多能用 QQ、微博等其他账号登陆，用起来很方便。

与各大优惠券网站、返利网站合作的知名电子商务网站越来越多，淘宝、京东、当当、凡客、聚美优品等应有尽有。黄女士希望自己的网购经验能广泛推广，让更多网友和她一样享受“折上折”的超值优惠。

不过，消费者在享受优惠时也要多留个心眼。黄女士提醒说，在参加优惠返利活动时，要特别注意标示时间和范围，如特价商品不参加、特殊时间段不能使用等。现在，网络交易在一定程度上还存在监管难题，一些网站可能以低价之名，行欺骗之实。消费者购物时切记要选择正规购物网站、优惠券网站和返利网站，谨防上当受骗。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/45677.html>

【警示】网络促销须破信用升级瓶颈

继“11·11”全民网络大采购后，网商们又推出了“12·12”即所谓“双12 全民疯抢运动”。

在如此短的时间内推出密集的促销活动，不能不让人有审美疲劳。而且网商们需要注意的是，从之前的京东与国美苏宁的所谓价格战，以及“11·11”网购

节，已经暴露出伪低价、假成交、物流爆仓等一系列问题。如果在网络促销中赚得盆满钵满的网商们，不从表面繁荣中看到隐藏的危机，不及时对存在的弊端加以改进完善，那么网络促销的顶峰也可能成为衰落的开始。

中国电子商务市场 2011 年交易额大增，但数据的光鲜掩盖不住网络信用体系本身的脆弱。网络特有的开放性，以及进入低门槛性，虽然能够发挥出短时间高速发展的比较优势，但是也同步大大增加了信用鉴别难度。

过度价格战也是难以长期维持的，因为所有的网货不是虚拟而成，它的主要来源依然来自于现实供货商。网络交易的物流、仓储、促销成本与日俱增，指望像以往那样拿出比传统交易成本低得多的商品促销，实际操作的空间也越来越小。如果受成本制约，使网络促销陷入带有欺诈性质的伪促销事件，那么网商们苦心经营了这么多年的社会信用度就会滑向归零的危险边缘。

因此网络促销必须突破信用升级瓶颈，进一步对商品质量、卖家准入门槛进行规划，同时网商自身也应当更多与下游的供应商建立共赢关系，而不是一味采用霸王条款压价收费搞促销。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/45678.html>

【警示】“双十一”快递爆仓 消费者无奈“中枪”

“双十一”电商大战刚过，“双十二”电商促销战烽烟又起，而众多的消费者在这场商战中又一次“中枪”。

“再也不去赶节假日的抢购了。”一位参与“双十一”抢购的王女士忿忿地对《证券日报》保险周刊记者说。原来，因为物流公司快递爆仓，她购买的东西超期两天才收到，而且在运输途中，商品遭到了损坏，换货的话还要等好多天。“不但没有及时拿到想要的东西，还破坏了好心情。”

也有网友吐槽，“双十一的货还没到，双十二我肯定不会再出手了。”

除了快递爆仓导致投递不及时之外，物流公司还被曝出野蛮装卸、快递丢失等种种问题。在储存、运输、装卸的一系列过程中，快递公司都面临着极大的风险敞口。

今年 5 月 1 日，备受关注的《快递服务》系列国家标准正式实施。标准规定，快递公司要为快递延误承担赔偿责任。

但如何减少或者转嫁这些风险呢？除了提升快递公司自身管理水平，苦练“内功”之外，通过投保物流责任险和货物运输保险也可转嫁货物毁损风险，但《证券日报》保险周刊记者在调查中了解到，目前针对快递延误所造成的损失，却几乎没有保险公司愿意承保。

据了解，快递延误的风险是物流责任险的拓展业务，保险公司在选择承保时，有非常严格的条件。同时，物流责任险高费率、高赔付，营业额 1000 万元是投保门槛，中小快递公司都被拒之门外。

快递员：公司最好能买份保险分散风险

“针对快递延误造成的损失，几乎没有保险公司愿意承保。”多位业内人士

对《证券日报》保险周刊记者说。

某不愿具名的快递员对记者说，有一次送快递时，电动车被偷了，车上十多个快递也丢失了，他因此被罚款，还要自己赔偿客户损失。他说，如果公司能够买份保险对类似这样的情况进行风险分散就好了，对他自身来说也是个好事情。

一个现状是，针对快递延误，保险业内目前还没有可操作性较强、较为具体的赔偿标准，但快递企业面临消费者索赔而带来的巨额损失却是不争的事实。

中消协公布的数据表明，2011 年全国消协组织受理邮政和快递服务投诉 6920 件，同比增长 31%。延时送达、快件损毁、价格不透明、索赔难等问题成为投诉的主要内容。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/45684.html>

【警示】网购成最热门投诉领域 如何监管奢侈品电商

导语：前段时间一则“奢侈品电商走秀网被指售假，品牌女鞋实为假货”的消息引发了网购一族们的热烈转发和激烈讨论，在各大论坛、微博上，该负面消息已点燃网友对网购奢侈品的不信任感。

现在网络购物渐渐火了起来，奢侈品电商也来势汹汹，但是货源渠道鱼龙混杂、消费者无法辨认真伪等问题也一直成为其发展的硬伤，与此同时，一些山寨商品也在网络上泛滥成灾。对于那些想在网络上购买到奢侈品的网友而言，实在是非常担心，他们如果花了大价钱购买到赝品，内心会非常不舒服。只是，网络购物虽然方便，维权却是非常的困难，这就是一个问题所在。

网购奢侈品存在很大的风险，一般存在商品真假难辨、无法享受正规售后服务等问题。相比一般产品，奢侈品价格更高，并且在如何辩证商品真假上消费者困难重重，往往“专柜验货”这条路走不通，很难取证。在业内人士看来，从网站上购买奢侈品并非理智的选择。由于无法进行鉴定，商品真伪难辨令多数消费者对奢侈品电商的信任感逐渐降低。

因此，消费者网购奢侈品时不要轻信过低的价格，此外在购买前尽量要求商家出具授权证明，索要相关票据并保存好，这样在出现纠纷时可以更加有效地维权。

目前国内涉足奢侈品销售的电商网站除了走秀网，还有优众网、佳品网、唯品会、寺库、聚美优品等 30 余家，此外在淘宝网上也有不少网店经营奢侈品海外代购业务。那么，消费者如果在网上购买了奢侈品，是否有渠道可以验证其真假呢？芽记者从一些网店经营者和网购达人处了解到，国内几乎没有这样的验“真”机构。

奢侈品电商频陷涉假风波，国内缺乏鉴定机构，而且，维权费用高。何况，消费者也没有这么多的时间和金钱去鉴定，因为，他们就是相信了这是真品才去购买的，如果怀疑是假的，他们也不会心甘情愿掏钱购买的。还有，维权非常的麻烦。

有的消费者表示，如果买到了质量不好的商品，只能认倒霉，也不会想去维

权，因为太麻烦了。的确，对于每个消费者来说，维权之路走得实在太麻烦了，消耗的时间和精力，也是让人经受不起的。对于这些网络奢侈品，其实还是要政府部门加强监管，让那些质量不好的商品无处遁形。如果靠消费者去鉴定和维权，从成本上看来，也是不现实的。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/45685.html>

【警示】网购消费频遇“坑爹门” 维权需闯三道关

又一年“疯狂大促销”！11月11日天猫商城里网友8小时刷去“十一黄金周”上海395家主要零售企业6天的销售总额；又一年“家电下乡”，10个月内6522万台的销量较去年同比增长23.5%……然而在今年消费繁荣的背后，衣食住行也频遇“坑爹门”。频频现身的各类消费质量问题、欺诈问题也在搅乱着消费者的心。

衣食住行频“坑爹”

□食品

从年初老酸奶疑似含工业明胶传闻、部分乳品汞超标、南山婴幼儿奶粉被检出强致癌物黄曲霉毒素M1，到一家知名乳企3个多月5次出现问题，乳制品安全事件频发。

除了“出尽风头”的乳业，地沟油大案、苯并芘泡面、塑化剂白酒等也让消费者防不胜防。

□住房

食难安心，住处也“弱不禁风”。今年3月份，网络爆料称售价在每套250万元至400万元之间的深圳万科第五园六期，出现新型材料“纸”作为业主的室内门。相关负责人“橱柜供应商发货、施工出现错误”的解释，盖不住消费者关于“开发商装修玩猫腻”的质疑。

□出游

全民休闲时代，百姓出游愿望不断上升。然而，频频传出的宰客新闻，却让游客出门也“忐忑”。以上海地区“一日游”为例，一些“黑社”、“黑导”受利益驱使，假借正规旅行社之名，以低于成本的价格招揽欺诈游客，大肆侵犯消费者权益。来自上海市文化市场行政执法总队的数据显示，仅仅在今年为期半年的“旅行社专项执法”期间，就立案处罚88件。

□网购

随着电子商务进一步“攻陷”消费者市场，网购平台的“杀伤力”更是惊人。8月份电商“三国杀”疯狂吸金后，发展改革委价格监督检查与反垄断局有关人士表示，初步查明多家公司及其旗下网上商城涉嫌价格欺诈。

消费者维权需过三道关

专业知识缺乏、举证难、时间和空间的不特定性，成为构筑在消费者面前的三道难关，让消费者面对“质量门”在忍气吞声和据理维权间进退两难。

□第一道关

消费者不是“百科全书”，单凭表象不靠谱

辨得清哪家餐馆饭菜香却尝不出是否用了地沟油；看得懂商品标签、防伪码却不熟知广告“潜规则”……上海万达律师事务所律师刘廷涌认为，对于五花八门的商品，消费者一般不具备鉴别能力。

□第二道关

“千斤”努力换“四两”舒心，为解气太不值

消费者维权成本高，缘于民事诉讼要求“谁主张，谁举证”，但消费者本身缺乏维权的手段和方式，主动提出举证困难。

多位律师表示，消费者为了举证有时甚至需要权威机构的验证；等证明了“假货”或者质量问题，却又被怀疑“知假买假”，到头来只得到微不足道的赔偿或者补偿，谁愿意兴师动众争口气呢？

□第三道关

商业模式层出不穷，购买容易维权难

网络也给维权构起了时间与空间的虚拟屏障。

“我国电子商务发展并不完善，大部分网店在品牌、信誉方面建设不足，市场竞争仍然围绕价格进行。”上海财经大学物流管理系主任谢家平说。

谢家平表示，从购买商品到最终收到实物需要一个较长的流程，这里面的时间差就增加了网购的不确定性。

在网购尤其是代购过程中，食品安全、消费质量问题维权更加困难。

一来，由于饮食习惯、营养需求不同，适合国外的食品并不一定适合国内消费者；

二来，商品代购渠道复杂，产品真假难辨；

三来，并非所有的代购商品都有过硬的质量，一旦发生召回，非官方渠道的维权之路更是“难于上青天”。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/10/45727.html>

【最近两周投诉情况汇报】

一、投诉概况

2012年12月8日至2012年12月21日，BCP投诉中心共受理投诉70起，其中：已认证网站16起，解决率达90.56%；未认证网站54起，解决率达75.42%。

二、投诉现状分析

1、由（图1）中可以看出，2012年12月8日至2012年12月21日，已认证网站投诉达16起，与上两周相比，投诉有所下降。

经过投诉中心的积极沟通，各认证网站均能积极配合投诉中心处理网友投诉，并在短时间内解决相关问题，受到广大消费者的认可。

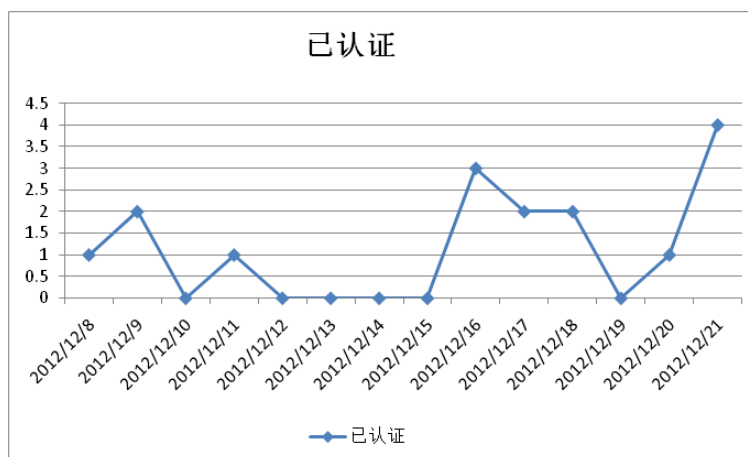


图 1

2、2012 年 12 月 8 日至 2012 年 12 月 21 日，投诉平台共受理未认证网站投诉 54 起，平台投诉与前两周相比，呈下降趋势；投诉问题多集中在“产品质量”等问题上。

经过 BCP 投诉平台不懈的努力，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“77 座网”、“中国邮政”等网站积极配合平台处理消费者投诉，消费者对处理结果表示满意。

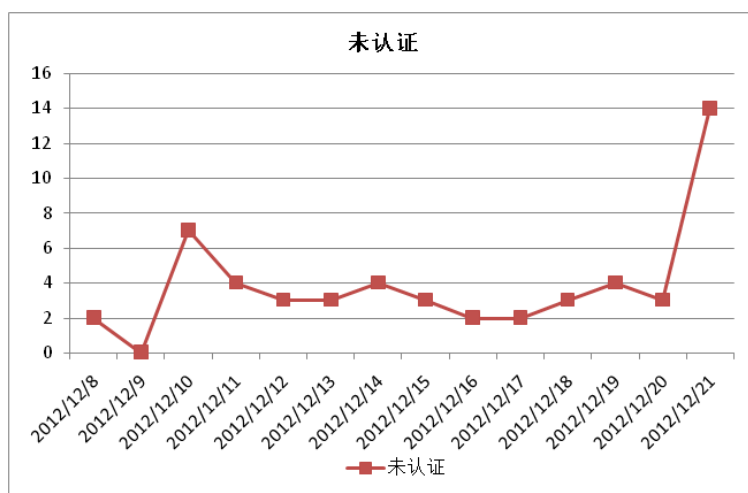


图 2

三、近期典型投诉案例

2012 年 12 月 12 日 BCP 信用投诉中心(<http://ts.bcp.cn>/)接到用户对天天团的投诉。

以下为网友的投诉内容：

叶小姐投诉天天团过期未消费不退款：

我于 2012-10-13 购买团购产品 78 名铁咖啡 2-3 人套餐订单编号 54987914 总数量 1 单价¥78 过期时间 2012-11-01 未消费过期 20 天，天天团拒不退款，故投诉，要求退款。

栗先生投诉天天团账户余额被盗用：

天天团帐号被冒用，余额被在外地消费，要求退款。

在接到网友的投诉信息后，我们的工作人员第一时间将投诉交与天天团处

理，截至发稿前我们接到该网站的回复：以上两位消费者的投诉均已被解决，天天团为用户办理了退款，用户表示满意。对于此事件本平台将继续关注。

对此，BCP 信用投诉中心工作人员认为，“未消费退款”服务现在已经在团购行业得到普及，但是仍有部门团购网站不能切实实行，使得这一承诺不能兑现，损害了消费者的利益。另外，团购平台有义务保证用户的账户安全，出现余额被盗用的情况，团购网站应该第一时间予以解决，而不是含糊拖沓。以上投诉表明，天天团在售后服务方面仍有待提高。

BCP 信用投诉中心提醒消费者在网络消费时要注意：

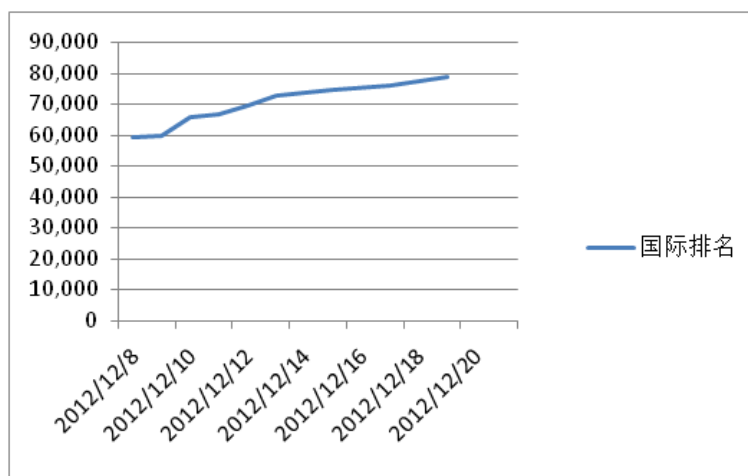
在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应严格审核网站、网店的资质，通过第三方服务机构查询该网站的域名、备案、经营主体等信息。

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。

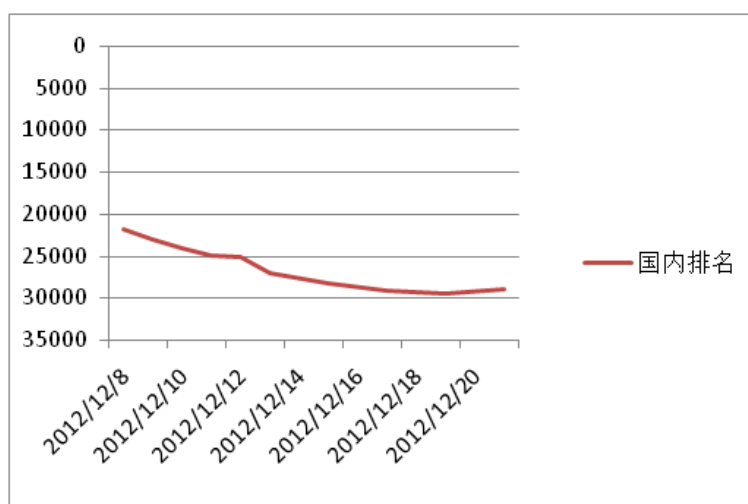
更多内容请登录中国商务信用平台 www.bcpcn.com。

BCP 网站统计汇总 平台本期日均最高 PV 为 21600

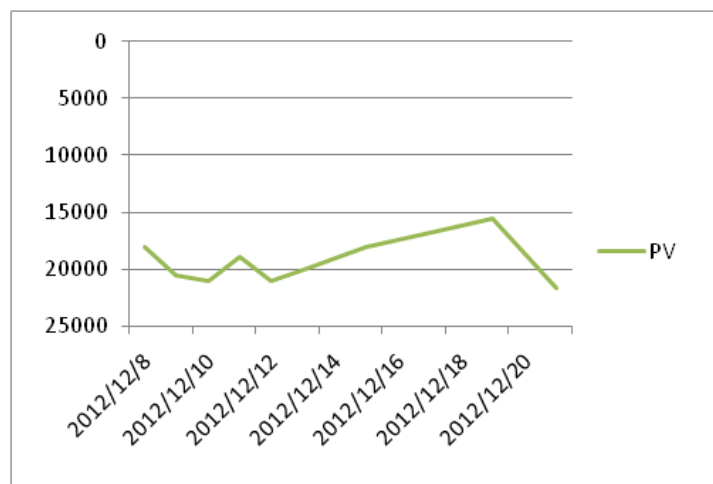
一、国际排名：中国商务信用平台（www.bcpcn.com）在 2012 年 12 月 8 日至 2012 年 12 月 21 日网站排名基本保持不变，最好国际排名是 59189。



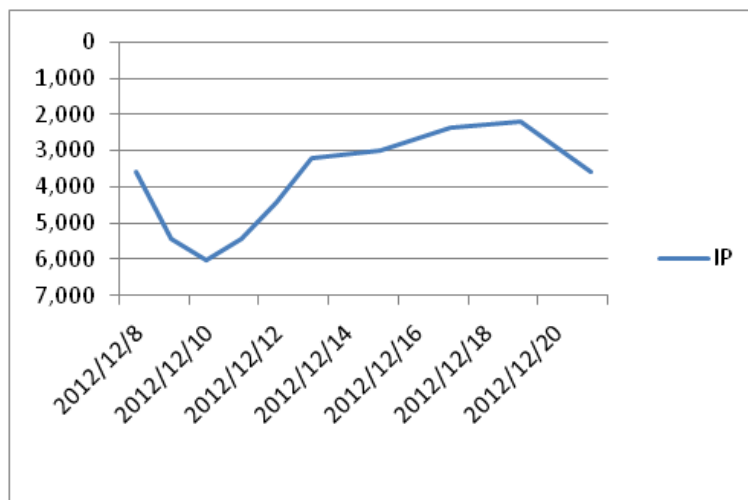
二、国内排名：平台网站本期国内排名有所下降，最好排名是 21819。



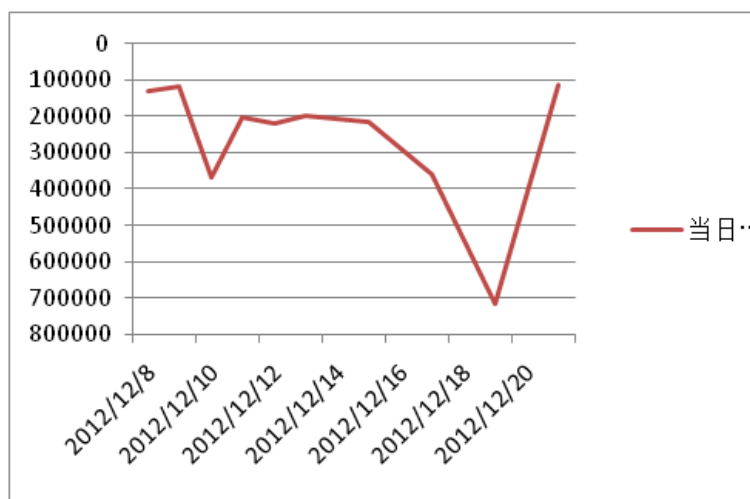
三、日均 PV 浏览量：平台网站本期日均浏览量前期有所下降，后期呈现上升趋势，最高 PV 为 21600。



四、日均 IP 访问量：平台网站本期日均访问量大体基本保持稳定，最高 IP 是 6000。



五、当日排名：平台网站本期流量排名前期基本保持平稳，后期起伏较大，最好排名为 115600 名。



本期 55 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作

据统计本期（2012 年 12 月 8 日至 12 月 23 日），江西华奥印务有限责任公司、佳木斯市广电印刷有限责任公司、赤峰彩世印刷有限责任公司、山东德州新华印务有限责任公司、黑龙江新华印刷二厂有限责任公司、江西新华报业印务有限公司、黑龙江新华印刷集团有限公司等 49 家企业，通过中国印刷技术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，上海悦尚科技发展有限公司、六安热线团购频道、大连中海团科技有限公司、湖南瑞恒信息科技有限责任公司、挚远润丰国际网络科技有限公司等 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】

BCP 信用认证促电子商务行业信用建设

电子商务作为网络化的新型经济活动，已成为经济发展新的增长点，并且已经成为主要发达国家增强经济竞争实力，赢得全球资源配置优势的有效手段。在我国，电子商务在消费市场中正占据着越来越重要的地位，作为一种新的贸易形式所具有的价值，电子商务对于便利居民消费，提高商品流通效益，转变经济发展方式具有重要的促进作用。它不仅会改变企业本身的生产、经营、管理活动，而且将影响到整个社会的经济运行与结构。

但是在市场规模迅猛发展的同时，网站欺诈虚假信息发布，交易资金缺乏安全保障，售后维权难度较大，市场法制监管不完善的问题如影随形，改善电子商务交易环境，提高信用意识，规范交易行为，健全法律监管体系，成为保障电子商务健康发展的迫切需要。

建立健全中国市场经济的监管体系，应加大信用建设力度、引入第三方信用监督机构进行管理。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。

国富泰信用作为商务部商务领域信用体系建设领导小组成员单位，一直致力于中国信用体系的建设与发展，充分发挥自身数据和网络优势，致力于中国信用体系建设，着手打造中国信用体系中央数据库的浩大工程。国富泰既为电子政务提供所需的企业信用信息的整合与分析服务，又为电子商务提供所需要的商业交易信用评估和认证服务。凭借深厚的政府、企业及相关信息资源，国富泰在短短两年多时间内，积累了庞大的中国电子商务数据库，已在业界引起广泛关注。

国富泰信用在电子商务信用认证工作方面具有丰富的经验，作为独立第三方，拥有国内最权威、最智能的商务信用评级系统。BCP 中国商务信用平台作为商务部电子商务信用认证中心，是国家级、第三方的商务信用平台。BCP 中国商务信用平台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、贸易风险预警等重任。在 2010 年 10 月商务部电子商务中心颁布了全国首个《电子商务信用认证规则》以来，BCP 承担起电子商务认证网站信用信息的发布、监督功能。

电子商务信用认证时按照独立、公正、客观的原则，采取科学的评级方法和合理、规范的评级程序，对企业管理能力、经济偿付能力和营运能力等多方面进行科学评估，并以简明的符号表示出来，给合作伙伴、交易对象以及投资者等机构提供重要参考。

据统计显示，今年下半年，BCP 信用投诉中心共受理消费者有效投诉 3701 宗，与去年同期基本持平。其中，在所有投诉网站中，通过 BCP 信用认证过的网

站投诉量占总投诉的不到 20%，且解决率近 100%；而未认证网站投诉量不但占据绝大份额，且解决率不到 45%。不仅如此，通过 BCP 信用认证的网站在整个电子商务行业中均排到前位，交易额也是遥遥领先其他网站。看似被监管，其实更是宣传。

在第一批申请加入 BCP 信用认证的窝窝团通过认证后，不仅加强了售后服务等信用体系措施，同时，在受 BCP 信用认证中心第三方机构的监督下，网站的投诉降到了最低，解决率达到了 100%。窝窝团负责人徐茂栋对于加入 BCP 信用认证表示，加入 BCP 信用认证，不仅是对自身的监督，更主要的还给予品牌做出了宣传，BCP 信用认证让消费者辨识什么是安心、放心的网站，并且也让商家更好吸引了消费者的二次消费，增加了商家对消费者的粘性，所以信用可以让窝窝团走的更远。

未来从信用体系的发展中，BCP 中国商务信用平台将坚持使命，发挥优势，在信用认证向网络市场全面推广，领导消费者规避风险，促使网上诚信经营，完善电子商务信用体系建设，加强网购的信用监管，推动电子商务市场有序、健康的发展。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/53/46023.html>

电子商务企业认证是电商信用建设总体架构的基础

电子商务信用建设的总体业务架构应以电子商务认证为门槛，电子商务信用评价为监管手段，通过制定法律法规与实施办法规范信用建设行为，国家部委与地方政府部门履行各自职能，严把电子商务企业认证评定关口；扶植第三方机构，拓展电子商务信用评价审核覆盖面；通过不断完善电子商务投诉处理，推进电子商务信用建设，保障电子商务健康持续发展。

发布电子商务企业认证标准。目前，我国缺乏电子商务企业认证的统一标准，市场上电子商务各种认证鱼龙混杂，缺乏监管。建议将 2012 年 10 月商务部发布的《电子商务企业资质认定标准》征求意见稿（以下简称《标准》），在进一步完善的基础上，纳入国家认证认可监督管理委员会的《中华人民共和国认证认可条例》，实行年审制，成为企业进行网络交易的门槛。

电子商务企业认证实施办法。电子商务认证工作将由政府主管单位（如商务部），按照《标准》要求的流程直接承担具体工作。申请企业需通过提交营业执照、组织机构代码、网站 ICP 备案信息、纳税记录等资料，以实现对其真实性、合法性审核；另外，还需提供由指定的第三方机构对其信用评价记录审核的报告，以实现对其履约情况的审核；评定依据以上两方面的打分，按照《标准》要求评定企业是否通过认证。另外，主管单位应建立电子商务认证公示平台，实现认证结果与认证企业相关信息的免费查询。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/46335.html>

【信用百科】

BCP 信用投诉中心教你正视商品评价

各类网店如雨后春笋般涌现，成了消费领域的一个重要部分，随之带来问题是，网上消费如何监管，如何来为消费者维权？网上消费存在许多不确定因素，而消费者与卖家又远隔千里，这给消费维权带来了困难。面对屡查屡犯，屡犯屡查，查而不绝，而且大有“野火烧不尽，春风吹又生”之势？面对这些我们又该如何去防范这样的网评注水欺骗呢？BCP 信用投诉中心为消费分析如何正确看待商品评价！

1.网购不能只信好评

消费者在网上购物时，不应只盯着好评率，而应从网店的交易量等方面观察这家店的真正正信誉。而且，无论是被“骚扰”的买方，还是被“恶意差评”的卖方，在矛盾解决前都应保留相关证据，如聊天记录、短信记录、通话记录等，不要轻易接受对方的无理要求，必要时通过法律途径维护自己的权益。

2.购买前进行多途经咨询

消费者要多长个心眼，不要盲目迷信，如果确实需要购买这类产品，不妨向有关部门咨询，或同家人商量，以免上当受骗。除此之外，消费者在选择网购商家时尽可能选择经过 BCP 信用认证中心认证过的网站。

3.善于使用“后悔权”

“后悔权”的涵义跟用途就是：网络交易成功后，买家有权在收到商品后的 30 日内退回商品，并不承担任何费用。“后悔权”可以降低网购的风险，消费更加安心。

相关链接：<http://gftai.bcp.cn/articles/82/45618.html>

【信用联盟】

本期信用应用联盟共计 7006 成员，新增 55 个。 联盟成员：江西华奥印务有限责任公司、佳木斯市广电印刷有限责任公司、赤峰彩世印刷有限责任公司、山东德州新华印务有限责任公司、黑龙江新华印刷二厂有限责任公司、江西新华报业印务有限公司、黑龙江新华印刷集团有限公司、上海悦尚科技发展有限公司、六安热线团购频道、大连中海团科技有限公司、湖南瑞恒信息科技有限公司、挚远润丰国际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：4006-400-312

传真：010-678001662

E-mail: service@bcpcn.com

编委：

刘松江 刘鹏程 殷殷

联系电话：

信用评级：010-67800498

信用认证：010-67801653

信用投诉：010-67800100

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