



## 商务信用（BCP）简报

2012 年 10 月 29 日至 11 月 11 日

2012 年第 22 期总第 62 期

### 【信用政策】

- 八部委联合发文推动食品安全领域诚信建设.....2
- 商务部启动商务诚信建设试点工作.....3

### 【工作动态】

- “榆林商务信用平台”启动及信用企业授牌仪式.....4
- 《企业界》专文推介国富泰信用评级.....6
- 2012 年度第二批货代物流行业企业信用等级评价结果公布 .....8
- 本期发布公告警示 20 条 “双 11” 消费者谨慎选择防诈骗 .....9
- BCP 网站统计汇总 平台本期国内最好排名是 4561 .....17
- 本期 35 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作 .....18

### 【各方声音】

- 一号店事件引关注 引入第三方信用监管成电商出路.....19
- 商务部将建立企业违规失信惩戒机制.....21

### 【信用百科】

- 网购质量问题可要求网站先行赔付.....22
- 企业信用评级申报资料准备的注意事项.....23

### 【信用联盟】

## 【信用政策】

### 八部委联合发文推动食品安全领域诚信建设

日前从国务院食品安全委员会办公室获悉:国务院食品安全办、中央文明办、农业部、商务部、卫生部、工商总局、质检总局、国家食品药品监督管理局等 8 部门近日联合印发《关于进一步加强道德诚信建设 推进食品安全工作的意见》(以下简称《意见》),要求各地区、各有关部门针对当前食品安全领域存在的诚信缺失、道德失范等问题,进一步强化解决措施,夯实食品安全领域道德诚信内在基础和外部环境,推动形成“守信受益、失信必损”、“一处失信、处处受制”的利益导向和“明信知耻、惩恶扬善”的道德风气。

《意见》要求,各地区、各有关部门要积极组织开展食品安全领域道德诚信模范评选表彰和学习宣传活动,注意发掘基层食品从业者的典型代表和感人事迹。依托“道德讲堂”广泛开展诚信从业、相互感召的修身律己活动,并在 2014 年年底完成全国范围内食品行业“道德讲堂”的建设工作。

《意见》强调,在继续强化分级分类动态监管和食品安全示范创建工作的同时,有关部门要抓紧完善食品安全“黑名单”制度等外部联动奖惩机制,在贷款融资、差别利率、金融服务和食品从业者社会管理方面进一步形成有力的外部约束。加大食品安全在文明城市、卫生城市等评选考核中的比重,对发生重大食品安全事故的实行“一票否决”。建立全国联网、覆盖全部食品企业和主要从业人员、统一实名制标识、信息互通互补、动态实时更新食品安全信用信息电子系统和公共服务平台。

《意见》还提出,要进一步拓展社会监督、舆论监督和群防群控的途径,认真落实食品安全有奖举报制度,整合畅通投诉举报渠道,切实保障奖励资金,加大奖金兑现力度并确保兑现及时、便捷,做好对举报人的保护。进一步完善消费者权益保护的法律规定,加大对食品安全违法违规和丧德失信行为的民事赔偿力度。强化食品相关行业协(学)会、农民专业合作社经济组织诚信自律和约束引导机制建设,充分发挥其抑制不正当竞争、维护公序良俗等桥梁纽带作用。

相关链接: <http://gftai.bcpcn.com/articles/47/44109.html>

## 商务部启动商务诚信建设试点工作

为深入推进商务诚信建设工作，贯彻落实《商务部关于“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见》精神，近日，商务部决定在北京、天津、上海、重庆、青岛、宁波、沈阳、无锡、福州、广州十城市，开展商务诚信建设试点工作。

商务部要求，通过试点工作，要使试点城市的商贸流通企业主动提升商品质量和服务水平，自觉树立诚信经营理念，努力打造民族企业品牌，最终实现企业诚信“自律”。同时，要求行政管理部门更新理念，提升管理水平，形成诚信式企业和服务型政府的和谐互动。

试点工作将通过宣传动员、检查督促、考核认定等六个阶段，评出“全国商务诚信建设试点工作先进单位”，随后将经验总结在全国进行推广。

为配合试点工作的开展，“全国商务诚信建设试点工作平台”即中国市场秩序网“城市信用”频道，也同步上线，网站将对试点工作进行全面跟踪报道。

商务诚信是企业之间、企业与消费者之间和谐关系的体现，是社会信用体系建设的重要组成部分，也是社会主义道德建设的必然要求。当前开展商务诚信建设试点是全面加强商务诚信建设的一项探索性工作，具有开创性和前瞻性的意义和价值。试点工作成功经验的推广，也将起到以点带面的效应，对全面推进商务诚信建设发挥积极作用。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/53/42881.html>

## 【工作动态】

### “榆林商务信用平台”启动及信用企业授牌仪式

10月22日，“榆林商务信用平台”在榆林特色农产品贸易博览会上举行了启动仪式。中国国际电子商务中心（公司）副总裁刘军、国富泰公司副总经理史宏宇、榆林市商务局局长赵建宏等领导出席了启动仪式，并就推进与榆林市商务信用合作开展了相关交流。



刘军副总裁在活动现场讲话

刘军副总裁作为主要嘉宾出席了平台启动仪式并致辞，他表示，区域商务信用平台是探索建设商务信用体系的新模式，榆林商务信用平台是继河北省商务信用平台、江苏商务信用平台等多个省级平台之后的，国内第一个市级商务信用平台，它的建设将成为践行《商务部关于“十二五”期间加强商务领域信用建设的指导意见》的典型示范。本次作为榆林商务局的战略合作伙伴，中心全程见证了榆林商务信用平台的诞生，国富泰公司为榆林商务信用体系建设提供了全面支持。



赵建宏局长、刘军副总裁、史宏宇副总启动榆林商务信用平台

在榆林商务信用平台的启动活动上，国富泰公司副总经理史宏宇以及榆林商务局有关领导对首批获得信用评级 A 以上的 8 家企业进行了授牌仪式。国富泰公司受榆林市商务局委托，作为唯一指定第三方信用评价机构，在信用评价专家评审委员会的指导下，完成了本次参评工作。



赵建宏局长、刘军副总裁给信用企业授牌

“榆林商务信用平台”是营销中心、陕西代表处、国富泰公司贯彻中心以“项目带动产品”的第一个市级信用服务公共平台项目，“榆林商务信用平台”的建设模式和经验将有力促进代表处拓展各地信用平台建设。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/2/43735.html>

## 《企业界》专文推介国富泰信用评级

近期，《企业界》主动约稿山东代表处和国富泰公司，专文刊发“企业信用等级评定指南”，详细介绍了“信用评价”业务的相关要点，旨在推广“信用评级”业务在当地的拓展与实施，强化当地企业信用评级工作，加快推进当地信用体系建设。

文中介绍了国富泰公司作为国内权威、专业的第三方信用服务机构，始终立足于中国商务信用服务领域，致力于商务信用体系建设等实际工作。并且通过整合信用数据库及信用平台，优化信用专业服务等措施，为企业提供了集信用评级、信用认证的专业信用服务。对企业而言，通过对企业信用等级的评价、考核，提升企业品牌的含金量并通过宣传展示，扩展认知度，树立企业品牌形象。

《企业界》是山东省企业联合会、山东省企业家协会主办的全省唯一一份综合财经新闻类期刊，其办刊宗旨是“面向企业、为企业服务”，拥有省内，乃至全国各行业的企业资源，并有良好口碑，深受企业关注。山东代表处结合当地形势与发展规划，奇妙依托《企业界》宣传“企业信用等级评定指南”，通过第三方评级机构的权威数据，为当地政府、企业、消费者提供最完善的信用备案与展示，必将促进信用评级业务在山东的开拓。

### 附：文章全文：

#### 企业信用等级评定指南

近年来，我国经济建设取得巨大成果，但社会发展中依然存在许多有待解决的难题。金融机构不良资产不断累积、假冒伪劣商品冲击市场、企业虚假信息披露屡见不鲜等等现象，都说明信用制度的不完善已经成为制约我国经济体制改革进一步深化的瓶颈。

商务领域信用建设是社会信用体系建设的重要组成部分，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。在 2011 年 11 月，商务部发布《关于十二五期间加强商务领域信用建设的指导意见》，明确提出“商务领域信用建设以完善商务信用制度为核心，以建设信用技术支持系统、发展信用服务行业为抓手”。

北京国富泰企业征信公司是国内最权威的第三方信用服务机构，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级、信用认证这一全国领先的专业信用服务。通过对企业信用等级的评价、考核，提升企业品牌的含金量并通过宣传展示，扩展认知度，树立企业品牌形象。下面就企业信用等级评定的基本问题做一些简单介绍。

#### 1、企业信用等级是如何评定的？

答：企业信用等级评定要经过六个步骤：(1)资料审核;(2)系统初评，即将结果反馈给代表处及客户;(3)分析师复核，结果微调、出具评级报告;(4)专家委员会审议出结果和报告，(5)网络公示，将公示网址发给代表处及企业，(6)发证授



牌，将证书、铜牌和报告寄出。

2、信用评级是对企业哪方面信息进行评价的？

答：专家对申请企业的基本素质、财务状况、盈利能力、经营管理水平、社会信用记录等方面进行科学、客观的综合分析和评价。

3、评级用资料是否都是企业提供，如何保障企业真实信息？

答：评级用的资料是由企业提供的。为了保障企业提供真实信息，特别要求，申请评级的企业要对提交的材料加盖企业公章，对其真实性，负法律责任。另外如果后期发现企业有做假行为，将对企业增加一条严重的不诚信记录。另外对于企业材料的鉴别方面我们有三方面门槛：首先重要的财务信息必须是通过审计的；其次评级过程有第三方数据核对，最后专家委员会的评审专家都对本行业的具体指标有详细的了解，进而对企业申报的材料与评级结果进行把关。所以从这三个方面基本上杜绝了企业因假材料而获取不符合本身的评级结果的可能性。

4、《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》的发行量是多少？

答：《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》，于 09 年 8 月 8 日首次发行，第一版发行量 10000 册，10 年 10 月第二版发行 10000 册，多数已被多国使领馆索取，或赠送给我国驻外经商参赞处。

5、信用评级后的企业是否可以获得 A 级名录？

答：可以。针对现在申请评级的企业，会在编辑了其企业的评级结果的《中国行业信用评价 A 级以上企业名录》版本发行之后通知企业，企业可根据其具体的需求数量及相关版式进行申购。

6、信用评级给企业带来的直接利益是什么？

答：直接利益就是提升企业形象与美誉度及行业地位，提供企业宣传亮点，特别是与同行竞争对手一起争取合作机会时，成为压倒对手的一张王牌。

7、信用评级是家电下乡入选企业的必须条件吗？

答：家电下乡是商务部推出的一项惠民活动，对于参与企业有很高的要求，所以商务部把信用评级作为筛选企业的重要衡量标准。

信用评级的结果作为参与此次活动的重要指标，占一定分值，但是在分值体系中的任何一项指标都不是一票否决制。

8、国外企业通过什么渠道来认识并认可中国的信用评级？

答：国外企业通过三类渠道认识到中国的评级：

外国驻华的使领馆、外国组织的派驻中国的各类机构。

中国政府官方网站和官方机构——商务部、中国商协会

跨国第三方服务组织和展会活动——例如中俄商贸 B2B 服务机构、广交会等

企业不仅从上面三个渠道认识，也因为这三个渠道的推荐而认可。2010 年胡锦涛主席和陈德铭部长出访美国的时候，带去了一批 A 级以上企业名录，也是美国企业在寻求中国企业合作的重要参考目录。驻华的各类机构在推荐中国企业信用方面，均以官方的信用评级后的《企业信用等级评价 A 级以上名录》为依据。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/2/42613.html>

## 2012 年度第二批货代物流行业企业信用等级评价结果公布

信用评价工作是一项以服务会员企业、促进行业自律、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。根据商务部、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）等文件精神及《中国国国际货运代理协会信用评价管理办法》的相关要求，中国国际货运代理协会开展了货代物流行业信用评价活动。

在企业自愿申报的基础上，中国国际货运代理协会本着“公开、公正、公平、科学”的原则，严格按照信用等级评价程序，依据《中国国国际货运代理行业信用评价指标体系》进行了认真、客观的评估。经第三方信用服务机构——北京国富泰企业征信有限公司进行综合评价并提出评价结果的建议，经社会公示。公示期间，中国国际货运代理协会未收到对评价结果的异议申请，现将最终企业等级予以发布，希望获此殊荣单位，完善自身建设，坚持诚实守信的原则，在行业诚信体系建设中起到表率的作用，促进行业健康发展。

中国国际货运代理协会将会在中国市场秩序网（[www.12312.gov.cn](http://www.12312.gov.cn)）、协会网站（[www.cifa.org.cn](http://www.cifa.org.cn)）、中国商务信用平台（[www.bcpcn.com](http://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标牌；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；作为促进行业自律机制建设和提升企业管理水平的有效手段，货代协会把信用评价工作列入下一阶段的重点工作，将扩大评价结果在协会业务协调和项目推荐工作中的应用，加强向国内外政府、金融机构等部门推介信用企业的工作。

附：2012 年度第二批货代物流行业企业信用等级评价结果名单

序号	企业	等级
1	杭州汉德国际货运代理有限公司	AAA
2	北京京铁陆桥国际物流有限公司	AAA
3	北京冠捷国际物流有限公司	AA
4	万达杰诚国际物流（北京）有限公司	AAA
5	民生国际货物运输代理有限公司	AAA
9	深圳市柏威国际货运代理有限公司	AAA

相关链接：<http://www.bcpcn.com/articles/2/44150.html>



**【电商公告和预警】本期发布公告警示 20 条 “双 11” 消费者谨慎选择防诈骗**

自 2012 年 10 月 27 日至 2012 年 11 月 9 日，中国商务信用平台（BCP）共发布信用预警 1 条；消费警示 20 条；

**【预警】“双十一”网购季 消费者谨慎选择防诈骗**

“双十一”临近，正是网购消费高峰时段，也将是网络购物欺诈和纠纷的高发期。去年“双十一”期间，仅一周的时间，BCP 信用投诉中心累计接到消费者网购投诉达 320 起。结合近期价格战消费者集中反映的网购问题，BCP 信用投诉中心特发布“双十一”网络购物消费风险预警，以提醒消费者在网购过程中谨慎选择网购商家，避免上当受骗。

三大网购欺诈手段，让消费者钱物两空。面对这些问题，BCP 信用投诉中心给予相关预防办法，从源头杜绝欺诈。

**第一、以虚假网购信息诱人汇款。**

在众多欺诈行为中，通过发布虚假信息骗取消费者信用后进行行骗的手段最为常见，这类诈骗行为往往通过似乎很正规的网站、电话、荣誉等迷惑消费者，让消费者信任进而汇款。面对这种网购行为，消费者应做到不要盲目相信“400 电话”，网络陷阱往往是利用人们一时的疏忽大意或者是对网站的信任而的。因此，消费者在网购时切忌以 400 或 800 电话为识别依据。还有，在商家要求先付款再发货等行为时，应果断拒绝，不让商家有空可钻。

**第二、以便宜货为诱饵实施诈骗。**

在“双十一”期间，各大网商平台均打出“低价、优惠”等噱头，其中更有不法分子利用消费者追求低价的心理，将消费者在大型交易平台的电子交易渠道转移到其设计的虚假网站进行电子交易行为。因此，消费者在网购过程中，应谨慎挑选网站、网店，确认付款时网站的域名，通过每级跳转页面域名的吻合度来辨别是否所属同一网站，因此避免掉进不法分子所设置的陷阱。

**第三、网购容易退换货难**

在网购过程中，“退换货难”应该算是最让消费者叫苦的行为，面对新买的商品，而不能使用这比欺诈更让人不能郁闷。对此，BCP 信用投诉中心提醒广大消费者，首先在网购商品时应仔细核实商品质量、样式等细节，并且与商家做好退换货前期沟通，并保留截图；其次商品在收到货后要先验货，若有质量问题，可以拒收；最后在使用前要再检查一遍商品，若有质量问题，可拍照保留证据，切莫使用商品，应当立即与商家联系退换货。

最后，为防止“双十一”期间侵害消费者权益事件再次发生，BCP 信用投诉中心提醒消费者：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](http://ts.bcpcn.com) 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/6/44094.html>

**【警示】“网购代刷员”？当心被“涮”！**

骗子还会提供详细“合同”引人上钩淘宝网客服：是设计好的骗局

“在家上网购物，动下拇指敲下键盘，也可以轻松赚钱！”天上不会掉馅饼，网店代刷员兼职招聘成为新骗局。近日，广州某高校学生小陈因轻信网上兼职广告，应聘某网站做网络代刷员，帮网店刷信用赚钱，但没想到，所接的第一笔手机充值卡代购业务就上当，一月生活费被骗走。

淘宝网的客服人员提醒，代刷业务是明令禁止的，为虚拟产品的代刷而受骗的款项，大多难以追回，希望网友提高警惕，以免上当。

**网上兼职反被骗生活费**

昨日，在广州某高校读大一的学生小陈拨打本报的报料热线。小陈告诉记者，为了挣点生活费，她四处在找兼职。几天前，她偶然上网搜索兼职，一条“网上兼职网店刷信誉教你 4 小时赚 185 元~385 元不是问题”跳入眼帘。于是，她与该网站客服取得联系。一位客服让她先填写一份项目申请表。

随后，客服给了小陈一单业务，是购买 2 张 300 元联通充值卡。客服发给她第一单任务的网络链接同时，也给她发了一个邮箱，让她填写在购卡信息表上。客服还跟她说明，此单价格 300 元，必须拍下 2 件，这笔佣金是 25 元。小陈开始有点警惕，表示支付宝里只有 300 元，只能拍一件，客服表示同意。

但令小陈没想到的是，用支付宝完成付款后，小陈再也联系不到客服，兼职网站的客服页面也无法打开。此时，她才恍然大悟，发现自己已经上当了，所购买的手机充值卡账号和密码已发送了客服所给的邮箱，客服也无法联系，网站所承诺的本金与佣金也不知去找谁拿。

小陈表示，自己家庭环境不太好，自己很节约，300 块钱相当于自己一个月的生活费。这次兼职原本想挣钱，没想到却让自己倒贴 300 块。

**虚拟产品代刷骗局多**

在小陈留存的截图上，记者看到表格分为“淘宝账户、网银或支付宝账户余额截图、佣金返还支付宝账户”等几项，申请表并不需填写应聘者个人相关信息。

记者登录该网页看到，该网站宣称招聘的为淘宝店代刷员，主要任务为刷淘宝信誉刷销售业绩，应聘条件只有“要有淘宝账号，有开通支付宝或者网银，流动资金 300 元以上” 3 个条件。记者联系到该网站客服，他介绍工作流程大体为代刷员先拍下所购物品，先不要确认收货。此外，这位客服承诺购物 10 分钟之内把本金+佣金返还到代购员账户上。

昨日，记者以“网购代刷员”、“淘宝代刷员”为关键词在网上用搜索引擎进行搜索，大约有 15,630,000 条信息。而在微博上，评论、转发量高的微博里面，也充斥着招网络兼职的评论。

在广州某高校读书的小林告诉记者，“淘宝代刷员”网上招聘有时是为了骗保证金。有一次他也误信骗子承诺，应聘时提交了 170 元的保证金。应聘时，骗子拍着胸脯表示只要应聘者决定退出，保证金马上就会返还。但是业务还没有开

始做，骗子就在网上消失，再也联系不上，自己只能到学校论坛上发帖，呼吁同学不要上当。

记者采访中了解到，此类网上代刷员招聘有着一套完整“推销”机制。为了打消应聘者的顾虑，他们一般许诺，这种兼职没有上班时间的限制，只要完成任务就能拿工资。每天的工资都能及时打进应聘者的账户，全职工月薪 5000 元以上。同时，骗子还会提供一份非常详细的“合同”，以显示自己是非常正规的。

记者就此咨询了淘宝网客户服务中心。工作人员表示，根据网购相关规定，代刷业务是明令禁止的。同时，一些招聘网购代刷员的网站进行的大多是一些第三方的非法招聘，这种招聘往往是设计好的骗局。针对小陈的情况，该工作人员还提醒为虚拟产品的代刷而受骗的款项，大多难以追回，希望网友提高警惕，以免上当。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/43575.html>

### 【警示】网购机票被骗谁之过？

2011 年 7 月至 2012 年 6 月，全国近 2 亿网民中，6169 万有网络购物经历的网民曾在网购过程中直接碰到钓鱼网站或诈骗网站，保守估算，造成的损失不低于 308 亿元

沸沸扬扬的“消费者网购机票被骗”事件又有最新进展。10 月 29 日晚间，《国际金融报》记者获得的最新消息显示，涉嫌欺骗消费者的犯罪嫌疑人已被相关部门控制。同时，知情人士对记者表示，北京市海淀区相关部门受理了该案件，并在公安信息平台发布了此案件的协查通知。

最近，媒体报道称，今年“十一”长假期间，垂直旅游搜索网站酷讯旅游网(简称“酷讯”)代理商——京东机票网(非京东商城旗下网站)私自退票，并携款潜逃。据本报掌握的资料，这次涉事的受害者超过 200 人，涉案金额达到 30 多万元。

截至发稿，记者已不能从网站上搜到由北京千川隆福航空服务有限公司运营的“京东机票网”的具体网址，也未能联系到京东机票网。一位律师昨日在接受《国际金融报》记者采访时说，这件事实际上对整个行业来说，也是警醒，“一方面，代理机票的网站需要对旗下代理商进行最大可能的筛选，以保证消费者利益;另一方面，消费者也应树立起维权意识，同时，尽可能地确认网站上的订票信息”。

#### 订票骗局谁之过

在消费者眼中，网络订票方便快捷，还可能享受到折扣机票，然而，相关的骗局，乃至陷阱也随之而来。比如，本次酷讯代理商“京东机票网”私自退票并携款潜逃的事件，就给消费者带来了不小的损失。

据报道，受害者之一的储小姐于今年 9 月中旬在酷讯网上看到京东机票网的链接，并购买了机票。但储小姐 10 月 6 日来到西宁机场时准备过安检时，却被告知这张票已作废。

报道称,她当时立刻就分别拨打了京东机票网和酷讯网的客服电话,客服人员均称是“系统出了问题”,并建议储小姐补购另一张票,并承诺等到 10 月 8 日工作日退还票价。可当 10 月 8 日储小姐再次拨打双方客服电话时,相关客服电话却无法接通。

不止是储小姐,从京东机票网前前后后购买机票的 200 多名消费者,均遇到了类似的情况。为了维权,这些消费者甚至建立了一个 QQ 群。据介绍,当时“京东机票网”在用户完成预订和支付等环节后,就私自向航空公司提前退票。相关人员也丢下消费者携款潜逃。

“我们很冤,也很意外。”酷讯相关人士在回复《国际金融报》记者采访时说,“京东机票网与酷讯之前的合作一直比较好,也未发现过类似的事件,且一切步骤都按流程在走。而且,作为垂直类旅游搜索网站,我们本身并不参与具体的机票交易。”

“卖票诈骗的代理商不仅违法了《消费者权益保护法》,对消费者的利益置若罔闻。同时,携款潜逃等举动,甚至可能涉嫌刑事责任。”华律网律师王晶在接受《国际金融报》采访时表示,“与此同时,提供购票平台的网站,或许也要承担相应的责任。因为,消费者和酷讯之间毕竟存在合同关系。”

相关链接: <http://gftai.bcpcn.com/articles/10/43576.html>

#### 【警示】网购家电:想说退换不容易

8·15 电商大战被业内视为一场卓有成效的公关战,它让人们知道了不论大小家电都可以在网上购买,但是电商大战的后遗症也传递给消费者一个重要的信息,那就是网购家电想说退货不容易。

龟速退货退款遭诟病网友韩先生告诉本报记者,在今年的 8·15 电商价格大战时,他在苏宁易购订购的单反相机没能及时到货,由于急用,只能办理退货后到门店购买,但退货款却迟迟没有到账,数次与苏宁易购客服沟通均无果。

“从电商大战开始一直到 8 月底,我们接到的关于苏宁易购的投诉接近 300 件。”南京市玄武区消费者协会副秘书长孙育浩介绍说,消费者反映比较集中的问题除了送货不及时就是退款不及时。

其实,在电商自建了物流的大城市,大多数时候网购家电的送货速度快得让人惊叹。网友麦子告诉记者,她体验的最快的一次送货是“头天夜里下单,第二天上午货就送到了,可称光速”。但是说到退换货,虽然各大 B2C 网站都支持 7 天退货、15 天换货的三包规定,但不少网友却用龟速来形容。光速发货与龟速退货之间形成了鲜明对比。

今年 6 月,成都消费者刘女士为庆贺弟弟新婚,在网上购买了两台空调,原本打算安装在新房里,可空调送到家后,送货人员表示“不负责安装,须联系厂家派技术人员安装”,刘女士只好又拨打了厂家的客服电话,但对方虽然表示会尽快派人前来安装,却迟迟不见有人上门,一气之下,刘女士决定退货。刘女士按照网站上的退货步骤填写了详细的退货申请,然后就开始了漫长的等待货没人



来取，钱更没有人退。

前不久，北京消费者贾小姐也向本报反映，8月26日她在某网上商城订购了一台东芝液晶电视，8月29日收到货后发现电视机存在质量问题，并通过东芝售后鉴定取得质量问题鉴定单。退货程序于8月31日提交，9月3日完成退货，并于同一天开始了退款审核。按照该网上商城的规定，会在3-5个工作日内将款退入她网站的账户，但直到9月中旬，依然显示“退款正在审核”。每次打电话催促得到的答复都是“我们会帮忙催，给您造成不便请谅解”。

对此，有业内专家指出，电商为了提升用户体验，将购物流程简化到极致，并且投入大笔资金自建物流，减少消费者购物的时间成本，但却忽视了售后服务体系的建设和完善，导致消费者在退换货方面难以获得同样良好的体验。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/43669.html>

### 【警示】网购商品运输途中受损 谁来承担责任

来电显示：我网购了一些商品并支付了货款，根据网购的惯常做法，卖家自行联系货运公司把商品送到我家。可是，我收货时，发现商品被水浸湿了，基本不能使用，我要求卖家再发一批货或者退钱给我，但对方表示，《合同法》中有规定，商品需要运输的，卖家将商品交给第一承运人之后，商品毁损的风险由买家承担。请问卖家的说法是否符合《合同法》的规定？我有权要求卖家承担责任吗？黄女士

湖南一星律师事务所叶翔锋律师回复：卖家的这种说法不合法。《合同法》规定，标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担，但法律另有规定或者当事人另有约定的除外；当事人没有约定交付地点或者约定不明确且标的物需要运输的，出卖人将标的物交付给第一承运人后，标的物毁损、灭失的风险由买受人承担。由上述法律规定可知，本案中卖家提出“货物需要运输的，卖家将货物交给第一承运人之后，货物毁损的风险由买家承担”，但这项规定是有前提的——只有当事人没有约定交付地点或者约定不明确的情况下，才适用这项规定。黄女士根据惯常做法与卖家约定了货物交付地点，即黄女士家里，因此应当适用当事人约定了交付地点的法律规定，即标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担。因货物在运输过程中，在交付给黄女士之前已被水浸毁损了，所以货物毁损的风险应当由卖家承担。

《合同法》还规定，履行合同不符合约定的，受损害方可以合理选择要求对方承担修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。本案中，卖家未能将货物按照约定交付给黄女士，黄女士要求卖家重新发货或者退款来承担违约责任是合理合法的。如果确属运输过程中造成商品损毁，卖家事后可主张运输公司承担相关责任。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/10/43838.html>

### 【警示】网购诈骗实在防不胜防 BCP 平台揭秘“网购骗术”

网购已成为众多网友青睐的一种购物方式,可在方便快捷的背后,却隐藏了未知的风险。

据初步统计,今年以来,余杭辖区共发生“网购”类诈骗案件 103 起,损失总价约为 72.8 万余元,其中买方为受害人的案件占绝大部分。而由于作案手段的隐秘性,警方对这类案件的调查取证难度较大,面对形形色色的“网购诈骗”,警方在尽最大努力侦破案件的同时也提醒广大网购用户要做好防范工作。

通过远程控制安装电脑病毒

划走事主银行卡内 12 万元

9 月 5 日傍晚,李女士急匆匆来到闲林派出所报案,当天下午,李女士在网上购买汽车挂件,她在淘宝网上找到一家专卖玉器的店铺(具体店名不祥)。她挑中一件物品后就下了订单。订单刚下完,李女士就接到一个陌生电话,一名男子在电话(14760257136)中称刚才她的订单未下成功,让李女士加对方的 QQ,李女士将对方 QQ(1490031898)加上,一看网名是销售店长,便打消了疑虑。李女士试着重新下单,可连续两次操作都没有成功。于是男子提示李女士打开电脑远程控制,而急于完事的李女士未考虑安全问题,听信对方后便打开了电脑远程控制。之后该男子就直接通过远程控制程序,在李女士电脑上下载了一个叫“激活资金”的程序,将李女士农行卡内的 12 万元现金划走。而李女士在收到自己的银行短信提醒后,才知道自己被骗。

BCP 信用投诉中心提醒:若遇到支付、网页问题,对方让你打开电脑远程控制或防火墙等软件,千万不要相信,应立即关闭网页,重新选择商品进行购买。

新店主不知淘宝退货规则

被买家恶意退款 3000 元

8 月 7 日下午,在乔司开网店的朱先生因忙于生意没在意淘宝商城的退货提醒,被人恶意退款 3000 元。

朱先生在余杭乔司租房内新开了一家网店,网店开张后,生意也还过得去。平时生意忙起来的时候总是顾此失彼。8 月初的一天,朱先生发现其银行卡内被淘宝商城扣款 3000 元,朱先生这才想起几天前淘宝商城发来的退货提醒短信,因为这几天一直忙于生意,没空顾及退货的消息才吃了这个亏。

原来这是淘宝商城实施的新规定:买家拍下宝贝并付款,商家必须在 72 小时内发货,若商家未履行承诺,买家可在交易生成后立即申请缺货退款。如商家未及时发货的,除将受到淘宝商城的相关处罚外,还必须按照实付价格(不含邮费)的 30%(每笔最高不超过 500 元)对买家进行赔付。朱先生事后感叹,都怪自己当初没在意退货提醒,才让这些心怀鬼胎的买主得了便宜。

BCP 信用投诉中心提醒:店主一定要及时了解淘宝商城制定的新规定,对买主提出退货的请求要及时处理,避免吃到淘宝商城发出的“罚单”。

相关链接: <http://gftai.bcpcn.com/articles/10/43837.html>

【最近两周投诉情况汇报】



一、投诉概况

2012 年 10 月 27 日至 2012 年 11 月 9 日，BCP 投诉中心共受理投诉 75 起，其中：已认证网站 20 起，解决率达 95%；未认证网站 55 起，解决率达 87.27%。

二、投诉现状分析

1、由（图 1）中可以看出，2012 年 10 月 27 日至 2012 年 11 月 9 日，已认证网站投诉达 20 起，平台投诉与前两周相比呈下降趋势。

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。

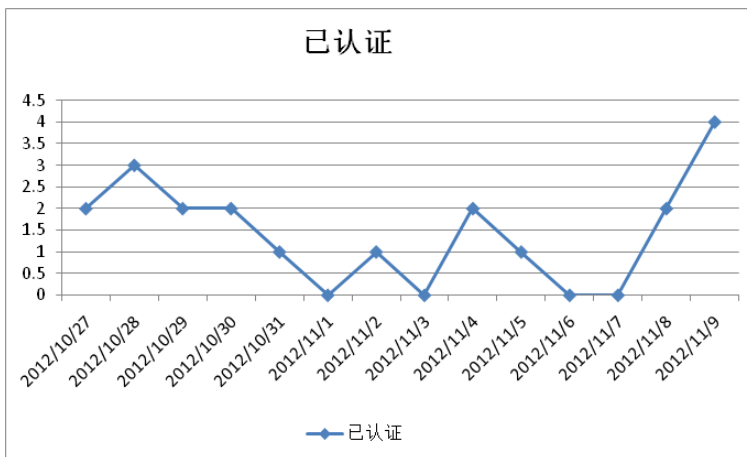


图 1

2、2012 年 10 月 27 日至 2012 年 11 月 9 日，投诉平台共受理未认证网站投诉 55 起，投诉呈下降趋势；投诉问题多集中在“礼品卡支付”、“退款”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“唯品会”、“新蛋网”、“skype 中文官方网站”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。

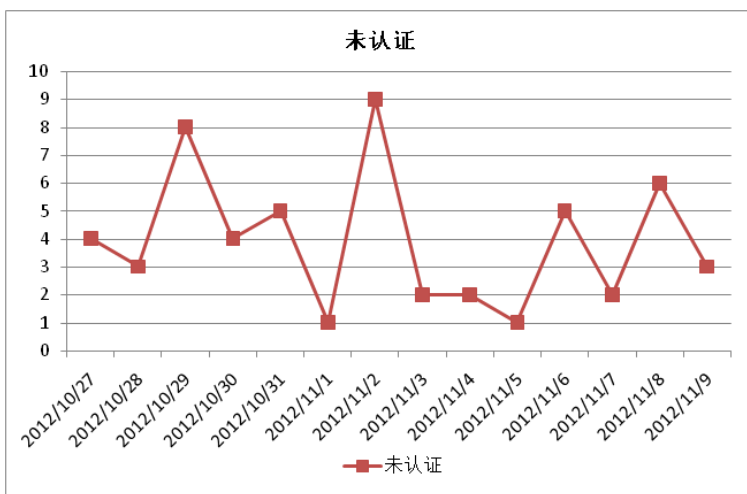


图 2

三、近期典型投诉案例

2012 年 11 月 2 日 BCP 信用投诉中心接到网友对天猫以及米奇网的投诉。

案例一：网购商品货不对板，低价商品高价卖

喻先生称在天猫“贸讯汽车用品专营店”购买有倒车影像功能的导航仪，金额 778 元，订单号为 181654593134746。

收到货后，喻先生发现货品是无倒车影像功能的导航仪，金额为 618 元。喻先生进行了投诉，但淘宝在喻先生不同意的情况下，裁定说只给退 50 元差价。

对此结果，喻先生不认可，表示买家购买价高的产品却收到了价低的产品，这是变相的强卖。

案例二：网购米奇网化妆品使用后过敏

赵小姐称在米奇网购买一瓶 400ML 碧欧泉新活泉柔肤水，订单号为 2102264182。

在此之前我用的是同一产品，在厦门免税店购买的，用了快一年的时间，一直挺不错的。用完之后，米奇网的产品也到了，当天拿到拆开后发现瓶身图案与我之前买的有一点点不同，以为换新图案了，而且没有找到生产日期。米奇网标注产品有几种随机发送不用担心不是正品，所以就打开了，觉得酒精味比我之前用的重好多。

第二天脸就过敏了，我申请退货，客服人员让我把快递单的照片、发货单照片、产品照片、过敏照片发到米奇售后邮箱等待处理，结果发了之后客服给我打电话说属于贵重产品，非质量问题不退，还说我的脸过敏是皮肤不适应与他们的产品无关。

但为什么我之前用过一年都没有过敏，收到他们的产品用一次就过敏了。我让他们拿出是正品的证据他们说没有，让我可以去检验部门检验，但是费用我自己出。200 多的化妆品，我拿去检验费用还不知道要多少呢。

BCP 据数据显示，退款问题、订单取消、发货迟缓、商品描述不符、网络售假、售后服务、网购诈骗、物流快递、虚假促销、虚拟交易诈骗、退换货难、账户被盗为 2012 上半年度网络购物热点投诉问题。

对此，BCP 信用投诉中心提醒广大网购用户，网络购物选择大型正规的购物网站更有保障，此外，最好不要通过搜索引擎寻找购物网站，以免遇到钓鱼网站。此外，作为大型正规的网上商城，应当切实履行促销承诺，维护品牌信誉与形象。

BCP 信用投诉中心提醒消费者在网络消费时要注意：

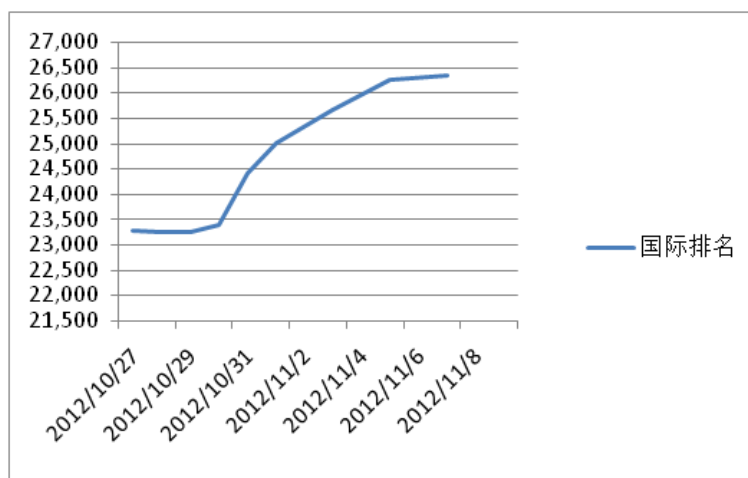
在网购前，尽可能选择经 BCP 信用认证中心认证过的网站。如在未经过 BCP 信用认证中心认证过的团购网站、网店购物时，应严格审核网站、网店的资质，通过第三方服务机构查询该网站的域名、备案、经营主体等信息。

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](http://ts.bcpcn.com) 进行投诉，也可拨打投诉热线 4006-400-312。

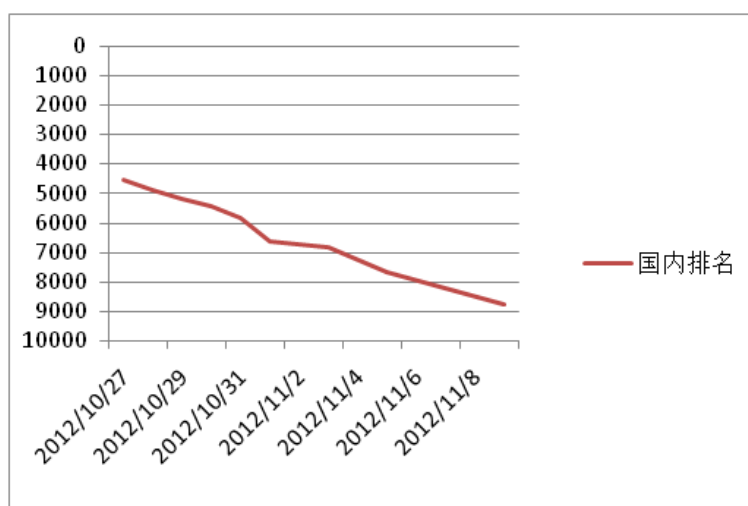
更多内容请登录中国商务信用平台 [www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)。

**BCP 网站统计汇总 平台本期国内最好排名是 4561**

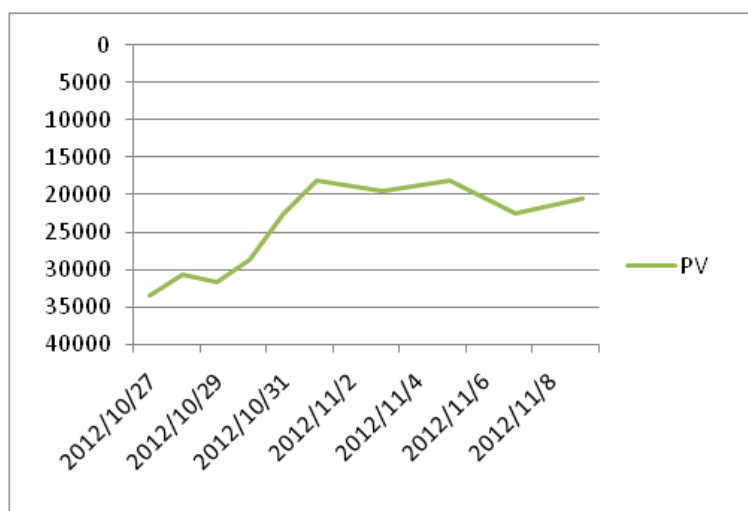
一、国际排名：中国商务信用平台（www.bcpcn.com）在 2012 年 10 月 27 日至 2012 年 11 月 9 日网站排名基本保持稳定，最好国际排名是 23250。



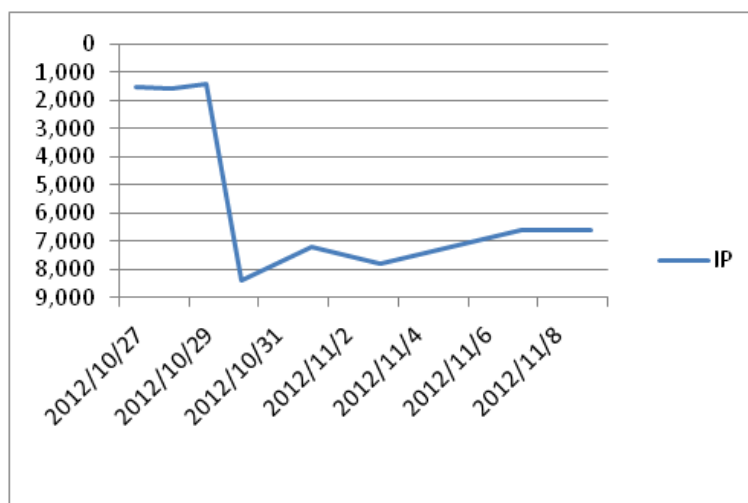
二、国内排名：平台本期国内排名有所下降，最好排名是 4561。



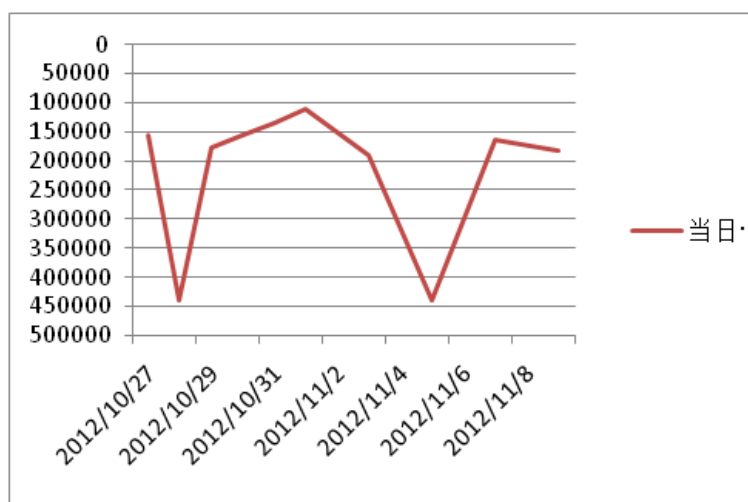
三、日均 PV 浏览量：平台本期日均浏览量基本稳定，最高 PV 为 33480。



四、日均 IP 访问量：平台本期日均访问量有初步提升，最高 IP 是 8400。



五、当日排名：平台本期排名起伏波动较大，最好排名为 110704 名。



### 本期 35 家企业（网站）集中报名参与评价认证工作

据统计本期（2012 年 10 月 31 日至 11 月 11 日），上海对外劳务经贸合作有限公司、厦门海隆对外劳务合作有限公司、中远对外劳务合作公司、江苏省建工集团有限公司、成都国际经济技术合作股份有限公司、辽阳国际经济技术合作公司、吉林省金田人力资源有限公司、青岛辛迪加国际经济技术合作有限公司、青岛中浩对外交流服务有限公司、中国核工业华兴建设有限公司等 20 家企业，通过中国对外承包工程商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，北京凯普林光电科技有限公司、深圳市港恩电子商务有限公司、广州卡奈服装有限公司、湖南精睿科技有限公司、南京亿度网络科技有限公司、忠信益艺、福建康力士便利超市有限公司等 15 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】

### 一号店事件引关注 引入第三方信用监管成电商出路

导读：一号店内外勾结泄露客户信息事件再次将电商信用问题推上风口浪尖，如何防止类似事件再次发生，如何保证电商行业的健康良性发展成为政府、企业、消费者共同关注的问题。引入第三方信用服务机构或许是最有效的出路！

11月1日，据警方透露，根据前期排摸调查，现已查获“一号店”网上商城员工与离职、外部人员内外勾结，造成部分客户信息泄露一案。截至目前，已有11人被公安部门控制，案件相关调查工作仍在进行中。

近年来，网络交易增长迅猛，然而频频曝光的电商用户账户余额被盗事件给头顶光环的电商们蒙上了阴影，网络时代信息安全须提高警惕。

从去年12月发生的，CSDN泄密事件(国内知名技术社区)，用户注册信息被泄露，总量达到600多万个，包括注册邮箱账号和密码。这事件还没有结束，当当、京东、一号店这些名气很高的电商用户信息及余额被盗事件又相继曝光在大家眼前。关于一号店泄密事件的后续情况我们将给予关注，但我们更关心的是，国内企业家们对于防泄密方面，是否有进一步的认识。

日前即有专家指出，电商泄密事件频发反映出电商技术尤其是网站安全保障不足。一方面，用户应加强密码保护意识；另一方面，电商需强化技术规范，及时监测漏洞，加强人员管理，防止信息泄露，同时还应将强对引入第三方信用服务机构监管的认识，通过第三方信用服务机构的认证与服务提升网站的信用系数，保证消费者的合法权益。

用户中普遍存在各类账号使用同一密码的情况，这给用户信息泄露提供了便利。用户应养成定时更改密码的习惯，并尽量不同的账号使用不同的密码，以防止网络攻击者关联解密。

电商方面，除了应加强企业在网络安全方面的投入，增强网络安全防护能力外，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。

国富泰信用作为国内最权威的第三方信用服务机构提供方，拥有电商企业信用认证、实体企业信用评级等具体的信用认证监管服务，同时搭载BCP信用数据库资源，从流通的起始到结束全程监控每一步进展。国富泰信用监管可以通过商品供货方、电商网站平台、消费者购买、问题反馈与投诉全方面每一个环节所出现的问题，并对相应受众给予保护，对失信方给予惩罚。

目前，加入国富泰信用监管体系的商家已有上千家，其中包括苏宁易购、58同城、放心团等电商平台以及康佳集团、古船食品、中国联通等大型实体企业。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。

电商行业历经爆发式增长，目前已经进入洗牌阶段，只有坚持创新，走差异化竞争才能在未来的竞争中获得长足发展。BCP 信用认证中心的动态监管机制，通过建立身份认证、商品质量安全、消费者权益保证金等制度，规范网商的行为，有效地为消费者提供最及时的信用认证结果和消费预警提示，为促进行业健康发展、构建商务信用体系而作出实质工作。

相关链接：<http://gftai.bcpcn.com/articles/261/44064.html>



## 商务部将建立企业违规失信惩戒机制

在由商务部中国国际电子商务中心举办的“中国行业信用评价推广与应用研讨会”上，商务部相关负责人表示，今后将加强推进商务领域的诚信工作，建立企业违规失信惩戒机制和黑名单制度，将企业诚信与银行授信挂钩。

商务部市场秩序司副巡视员李振中在会上表示，商务诚信建设是市场秩序建设的重要工作，近年来取得了积极成效。商务部将继续在全国范围内推进商务领域诚信工作，树立一批诚信城市、诚信行业和诚信企业，通过先进典型以点带面，建立起全国诚信商业体系。

李振中表示，今后商务部将建立健全相关约束机制，加快建立企业和各级经营者诚信档案；推进信用信息系统互联互通，信息共享；建立企业违规失信惩戒机制和失信企业的黑名单制度，将企业诚信状况与银行授信挂钩，建立并完善信用信息查询和披露制度。

此外，李振中还表示，商务部将继续推动商务领域信用立法，加快建设商务领域信用信息数据库，推进跨部门信用信息的互联互通，健全商务信用监管法律法规，提高制度保障水平。

商务部中国国际电子商务中心商务信用中心副主任陈登立接受记者采访时表示，我国信用体系在市场经济建设后逐步建立起来，目前主要有两大部分内容：一是由央行主导的面向银行的信贷、债券市场，以银行放贷、债券市场发债和资本市场活动为应用。另一部分是国资委和商务部主导的商务领域的信用系统建设，是以行业信用评价出现的。这些年信用体系建设对完善市场经济贡献很大，但还缺乏商务信用评价结果的关键性应用，因此在商务领域还有很大工作空间要做。

相关链接：<http://www.bcp.cn/articles/2/44574.html>

## 【信用百科】

### 网购质量问题可要求网站先行赔付

当前,工作节奏加快,一些上班族为了省时间,同时也为了省钱,大多都采取网购这一时尚、方便、快捷的方式购物。一些家庭主妇、老人,为了方便、经济,也开始采取网购方式购物。可网购有时也会遇到一些闹心事。

2012年10月,某企业一白领在网上购买几百元的化妆品,长时间没有收到货;某工厂一工弟在网上购了一部手机,手机严重破损根本不能使用。遇到这种情况,往往是找店家,店家不处理,找网站,网站称自己提供的只是平台,不予理睬。

遇到这类问题该怎么办?首先应当明确的是,网购同样适用产品质量法、消费者权益保护法。网购,涉及网站、厂家、销售商、物流、快递等多个对象,哪个环节出了问题,都可能造成消费者不能购得满意的、合乎质量标准的物品。当然,消费者先要仔细验货,把握住“货到付款,先验货后签收”这一原则;验货时发现不合规格、破损等各类物品质量问题,无论问题出现在网站、厂家、销售商、物流、快递哪个环节,都要拒签、拒收。这是保护自己的权益不受损害最直接、最简单的办法。如果签收时未能发现、签后才发现质量问题,可向厂家投诉。如投诉未果,可在网站的消费者维权时效承诺规定时间内向购物网站投诉。

商务部、工业和信息化部、公安部、中国人民银行、海关总署、工商总局、质检总局、新闻出版总署(版权局)、知识产权局2011年4月21日发布的《关于进一步推进网络购物领域打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行动的通知》第三条就此作出明确规定:各地商务、通信、海关、工商、新闻出版(版权)、知识产权主管部门要立即督导网络购物平台承担市场主办方责任,加强自律机制建设,并将其作为相关考核奖惩的重要依据。主要包括严格经营者主体和交易商品市场准入制度,建立商标、专利查询系统,采取技术手段屏蔽侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品信息,健全信息发布、身份认证、交易、支付、物流、售后服务、纠纷处理、先行赔付、过程监控等保障机制,建立每日24小时网上巡查制度,及时排查隐患,处理违法违规行为。因此,根据上述通知,网购出现质量问题,网络购物平台应承担市场主办方责任,即先行赔付。

相关链接: <http://gftai.bcp.cn/articles/82/44534.html>

## 企业信用评级申报资料准备的注意事项

企业信用评级结果不仅仅关乎到企业的荣誉，而且与获得政府采购、参加国富泰评级举办贸易洽谈会资格等一系列优惠措施直接挂钩，如何获得更高的信用等级，是众多参与评级企业所关心的热点话题。对此，笔者走访了国富泰评级资深分析师，请他就企业在参与评级准备资料的注意事项作了说明。

分析师告诉笔者，企业信用评级是一项非常细致、专业的工作，参评企业应从企业现状、财务信息、经营环境、发展潜力以及贸易习惯这四方面进行资料搜集和准备。其中财务信息中的财务比率、偿债能力，贸易习惯中的收款、付款习惯及其逾期比例以及企业现状中企业发展及稳定性、生产销售能力是评审工作的重中之重，企业应出具详细资料。如企业提供所获得的社会荣誉，如公益事业、产品认证等也能为评级结果加分。

## 【信用联盟】

本期评价应用联盟共计 6908 成员，新增 35 个。联盟成员：上海对外劳务经贸合作有限公司、厦门海隆对外劳务合作有限公司、中远对外劳务合作公司、江苏省建工集团有限公司、成都国际经济技术合作股份有限公司、辽阳国际经济技术合作公司、吉林省金田人力资源有限公司、青岛辛迪加国际经济技术合作有限公司、青岛中浩对外交流服务有限公司、中国核工业华兴建设有限公司、北京凯普林光电科技有限公司、深圳市港恩电子商务有限公司、广州卡奈服装有限公司、湖南精睿科技有限公司、南京亿度网络科技有限公司、忠信益艺、福建康力士便利超市有限公司等。

**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](mailto:service@bcpcn.com)

编委：

刘松江 刘鹏程 殷殷

联系方式：010-67800498

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](http://www.12312.gov.cn)      [www.bcpcn.com](http://www.bcpcn.com)