

《2017年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》发布 跨境电商“猫腻”多 宝贝格子、达令、小红书纷纷上榜

近年来跨境电商发展迅速,尤其是随着消费升级,国内用户“海淘”热情高涨,跨境进口电商迎来发展新时代。然而跨境电商也出现了退换货难、疑似售假、售后服务不到位等问题。日前,电子商务研究中心(100EC.CN)发布的《2017年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》(以下简称“报告”)显示,跨境电商“猫腻”多,“小红书”成年度投诉“重灾区”。

□时报记者 陈文婧

小红书信息泄露严重 跨境网购纠纷认知成关键

报告显示,跨境电商网购投诉占网络消费整体投诉的12.89%。其中,以86mall为典型代表的跨境零售出口电商,存在虚假宣传、运费收取高、商品质量问题多、订单难取消、退款难等问题突出,投诉占比达7.8%;以小红书为典型代表的社区型自营B2C模式,2017年因信息泄露问题消费投诉增加明显,投诉占比为46.49%,为投诉占比最大的跨境电商。除信息泄露外,小红书疑似售假、虚假发货、发货慢、退款慢的投诉也较多,而该电商反馈率较低仅为36.54%,且反馈时效性不高为60.31%。

据中国消费者协会2018年2月7日发布的2017年“双11”网络购物调查结果显示,“海淘”商品成仿冒重灾区,已经出具鉴定结论的53个样品中有16个涉嫌仿冒,比例达30%。

跨境电商疑似售假频现的主要原因有部分商家(包括自营的电商平台)进货渠道存在问题,部分商家伪造报关凭证,还有个别商家虚构产品产地误导消费者,另有部分商家利用跨境进口产品无法按照中国标准生产,消费者信息不对称的现状,通过小作坊进行代加工、贴牌,导致跨境电商销售的商品鱼龙混杂。

在业内人士看来,跨境网购消费纠纷频现的重要原因之一是消费者认知问题,很多消费者刚开始接触跨境网购,对于跨境网购不能提供国内意义上的发票,且难以判断商品的真假,导致很多商家以提供正规发票等问题诱导消费,产生系列消费问题。

宝贝格子、达令等不建议购买 平台售假可申请退一赔三

据了解,电子商务研究中心通过对全国数百家跨境电商全年度真实用户投诉案例大数据分析,依据反馈率、



反馈时效、满意度等多项指标的模型评估,报告公布了“2017年全国跨境电商用户满意度TOP10榜”,其中蜜芽、网易考拉海购、丰趣海淘位列前三名,获得“放心购买”评级;86mall、洋码头、西集网、海狐海淘分别位列4-7名,获“谨慎购买”评级;而宝贝格子、达令、小红书各项指标均落后行业平均水平,获“不建议购买”评级。

对于消费者在海淘时需要注意的要点,网购维权专家、电子商务研究中心法律权益部姚建芳分析师表示,如果消费者遇到商家知假售假的情况,根据《消费者权益保护法》,可

申请退一赔三;若遇消费者信息泄露,可依据《新消法》,其明确规定经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。

“电子商务法(草案)”中,加大对信息安全的保护力度,明确包括第三方电商平台、平台内经营者、支付服务提供者、快递物流服务提供者等在内的信息安全保护责任主体。提出对未履行保护义务的,最高处50万元罚款并吊销执照;构成犯罪的,追究刑事责任;对于提供虚假物流的电商平台,不建议消费者在此类平台下单。”姚建芳说。

多项举措保护消费者权益 农银人寿全面启动 “3·15”消费者权益日活动

为做好新形势下保险消费者权益保护工作,进一步贯彻《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》精神,落实保监会关于“保险业姓保”理念,践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值观,在“国际消费者权益日”即将到来之际,农银人寿正式启动2018年“3·15”消费者权益保护日系列活动。旨在通过开展一系列消费者权益保护活动,树立公司诚信、健康形象,并通过专业和优质的服务,增强消费者对农银人寿的信心,将服务提升到一个新的高度。

今年“3·15”期间,农银人寿将紧紧围绕“品质时代 诚信保险”的活动主题,实施多项举措,向公众宣传保险保障意识,传播公司诚信经营的价值理念,保护保险消费者权益。除开通“3·15”客户服务专线,接受广大客户的咨询、投诉,解答客户疑难问题外,农银人寿还开通“3·15”短信服务通道(95581)、客户服务邮箱(95581@abchinalife.cn),接受客户的留言,并将予以解答。公司官网开设消费者权益日活动专栏、微信平台推送《农银人寿保险维权知识专刊》等帮助并指导客户如何维护自己的合法权益。此

外,公司还在官网设立消费风险提示平台,客户可通过浏览消费风险提示,提高风险识别和自我保护能力。

本次活动特别推出微信保单服务功能推广活动,客户可关注并绑定微信公众号,体验保单服务功能,赢得手机流量。公司官网和微信平台均可进行保单查询、保全进度查询、保单贷款等,客户可足不出户在线上自助完成多项收付费类及变更类保全服务。此外,通过微信理赔功能,客户可进行理赔报案、自助理赔申请、查询理赔进度等。

除丰富的线上服务外,农银人寿在“3·15”活动期间还将以信函的方式进行客户大回访。各机构开展总经理接待日、保险知识讲座、客户保单权益保护等活动。同时在活动开展期间开展业务风险排查,将销售误导行为治理常态化,严格操作标准,提升服务品质,切实维护客户权益。

作为中国农业银行的控股子公司,农银人寿自挂牌成立以来,秉承“诚信立业 稳健行远”的核心价值观和“客户至上 始终如一”的服务理念,始终致力于为客户提供诚信规范、专业精细、优质高效的服务品质。

华润万家华东联合多方开展 “品质食品万人看”活动

□时报记者 陈文婧

近日,为了将辖区内2017年第一批3家品质食品示范超市试点创建成果向全区推广,全面提升江干区的食品安全水平和食品消费品质水平,华润万家华东联合江干市场监督管理局联合商务委开展“品质食品万人看”活动。

据华润万家华东区质量管理部总监介绍:2017年华润万家积极响应杭州市政府号召,濮家店、金沙大道店、转塘店3家门店参与“品质食品示范超市”试点创建,拉高标杆在门店设置“品质食品市集”,本着标准“就

高不就低”、指标“就多不就少”的原则,依据国际标准四方面内容:供货日标准、出口欧美发达国家标准、“三品一标”和“三同”标准,引进“源头自采、全程管控、优质优价、新鲜健康”的品质食品。

近期,恰逢华润万家第十届质量月。据华润万家相关人士介绍,公司各门店将陆续举行“参观源头基地、操作间开放日、食品安全进社区、小小蛋糕师、质量安全交流会”等公开活动,以开放的心态迎接全国本地媒体及消费者代表,感受华润万家为保证食品安全所做的各项努力。

美团外卖启动“2018安心计划” 1000万张“放心签”投放全国百城

□时报记者 陈文婧

为进一步保障外卖餐饮质量安全,让消费者吃得安心,美团外卖近日宣布:启动“2018安心计划”,推出第二代一次性封签——“放心签”,为快餐配送上了一道安全锁。今年3月开始,美团将在全国100个城市投放1000万张2.0版“放心签”。继去年年底美团外卖率先在全国投放600万张“放心签”后,美团外卖再次迭代行业标准。

据了解,美团外卖“2018安心计划”是保障外卖食品安全、推动商家服务品

质、提升消费体验的一系列行动,该计划将再次更新“互联网+餐饮”的行业标准,在全国百城投放千万张“放心签”。

美团相关工作人员表示,美团点评集团一直十分注重保证食品安全和提升消费体验,封签项目作为“2018安心计划”的重要环节,将继续开展更丰富的试点工作。下一步,将发起商家和消费者两方面的主动性,激励更广泛的人群出谋划策,探索出既安全又环保的配送保障形式,真正让消费者吃得放心。投放百城正是其中的一项先行措施。