

电子商务领域“双十一”信用环境评价和提示报告十个正面案例

1. 工信部要求规范“双十一”短信营销行为

随着“双十一”促销活动临近,工业和信息化部信息通信管理局聚焦群众反映强烈的营销短信扰民问题,于10月25日召开行政指导会,规范电商平台短信营销行为。主要电商平台企业以及相关基础电信企业和短信息服务企业代表参会。

数据显示,“双十一”促销期间的营销类垃圾短信投诉呈现集中爆发现象,电商平台的相关投诉占比高达九成,且衍生出大量相关消费金融类垃圾信息投诉。

对此,工信部要求,电商平台要立即全面自查自纠零售、金融等相关产品的短信营销行为,不得未经消费者同意或请求擅自发送营销短信,完善现有短信营销预案,及时向行业主管部门报告阶段工作进展情况。相关基础电信企业和短信息服务企业要立即完善管理制度和技术手段,加强短信端口接入管理,规范短信签名使用,不得接入违规转租资源,不得扩大签名使用范围,通过“回头看”,推动常态化治理。12321网络不良与垃圾信息举报受理中心要加强垃圾信息举报受理、线索转办及监测分析等工作,发挥“风向标”作用,发现苗头性问题及时报告。

相关企业郑重承诺将严格落实垃圾信息治理相关要求,全面自查整改,坚持依法合规经营,优化用户服务,及时总结汇报,确保营销类垃圾短信治理取得实效。

(来源:北京青年报)

2. 广州跨境电商零售进口退货实现“一站式”办理

为便捷跨境电子商务零售进口商品退货,近日海关总署发布70号公告,在前期试点的基础上全面推广“跨境电子商务零售进口退货中心仓模式”。

退货中心仓模式是指在跨境电商零售进口模式下,跨境电商企业境内代理人或其委托的海关特殊监管区域内仓储企业,可在海关特殊监管区域内设置跨境电商零售进口商品退货专用存储地点,将退货商品的接收、分拣等流程在区内实施。该模式进一步理顺了跨境电商网购保税零售进口业务流程,打通国内消费者退货的“最后一公里”,将促进跨境电商零售进口业务健康发展。

为了解决进口商品的退货处理难题,2019年起,广州海关率先支持企业在广州南沙综合保税区探索设立跨境电商零售进口退货中心仓,允许消费者退货包裹直接入区,在区内“一站式”完成分拣、退货申报、重新上架等所有流程。此次“跨境电子商务零售进口退货中心仓模式”的全面推广,将吸引更多企业参与进来。

“新模式让退货流程更加规范和便利,将吸引更多的电商企业入驻并设立中心仓,近

期已有两家企业提出意向准备入区开展相关业务。”广州海关所属南沙海关跨境电商监管科副科长刘琦介绍。据统计,今年1月~9月,广州南沙综保区退货中心仓共办理进口退货21,881票,跨境电商零售进口退货货值达764万元人民币。

(来源:中新网)

3. 深圳发布跨境电商行业诚信与自律倡议

近些年来,随着跨境电子商务行业的飞速发展,也推动贸易高质量发展作出了积极贡献,但与此同时,平台对入驻商家的要求日益严格,知识产权侵权打击日趋严厉,跨境电商的合规管理要求不断提升等系列挑战,跨境电商企业,深化合规经营意识、实现诚信自律经营,刻不容缓。在第130届广交会期间,深圳市商务局牵头组织国内跨境电商综合试验区共同发布了跨境电商行业诚信与自律倡议。

跨境电商等外贸新业态飞速发展,为外贸高质量发展作出了积极贡献,但新发展形势下,跨境电商企业合规经营、诚信自律刻不容缓。为推进跨境电商健康、持续、创新发展,作为跨境电商综试区主管部门,商务部门联合行业协会、企业发布了跨境电商诚信与自律倡议,呼吁广大跨境电商企业诚信自律、守正创新、品牌立企、信誉立业。

发布仪式上,深圳市商务局局长张非梦介绍了跨境电商行业诚信与自律倡议的发布背景和简要内容。深圳综试区代表会同广东省其他12个综试区代表及3家深圳跨境电商企业代表,共同朗诵跨境电商诚信与自律倡议书,并播放了前期收集的全国数十个综试区、行业协会、企业签署跨境电商诚信与自律倡议书照片。

(来源:深圳商报)

4. 抖音电商上线“安心购”保障用户商家利益

为了保障消费者与商家的权益,抖音电商推出了“安心购”,涵盖“正品保障”“七天无理由退货”“极速退款”“运费险”“上门取件”等9项服务,让用户在购物的每个环节皆能安心,真正实现“品质保障,售后无忧”。

据《2020年中国直播电商行业研究报告》显示,直播电商平均退货率为30%~50%,远高于传统电商退货率的10%~15%。如此高的退货率,主要来自服饰、美妆、生鲜等主流品类的商品特殊属性,在消费者限时抢购中存在预期偏差。而后,往往会带来售后维权的问题。

此次抖音推出的“安心购”,是一项覆盖交易链路全流程的权益产品,其可以让消费者在多方面享有售前不受骗、售中可退货、售后多保障的权益,提升购物的愉悦度与便捷性。具体包括:“正品保障”“七天无理由退货”让用户售前不怕买错;“极速退款”让用户售后退款即时到账;“运费险”“上门

取件”让用户售后轻松退货,不用垫付基础运费,也不用出门寄件,省钱又省力;“当日发”“24小时发”2项可选服务,让用户收货更及时。“安心购”覆盖交易链路全流程,保障用户售前、售中、售后每个环节的利益。用户下单更放心,达人的带货口碑分和商家的抖店体验分也能得到提升。九大权益各有侧重,让用户和商家实现共赢。而此次“安心购”的推出则意味着抖音电商“兴趣电商”生态的成熟,真正践行了“认真做电商”的初衷。

(来源:中国网)

5. 郑州首个社区电商青年志愿服务站成立

今年30多岁的常会珍,是郑州市经八路省建社区里有名的“热心肠”,帮助老年人用智能手机、给老年人普及电信诈骗知识、帮助异地工作的游子给在家父母上门送“孝心单”……最近她又迎来一个新身份——首批社区青年志愿服务站代表。

据悉,为尽快推进社区助老行动落地,5月26日,共青团郑州市委发布青年志愿服务站项目,这也标志着郑州首个社区电商青年志愿服务站成立,旨在将科技创新融入社区服务,通过“有温度的数字化”,让老人也享受更为便捷、丰富、美好的生活。活动现场,共青团郑州市委联合美团优选向首批社区电商团长青年志愿者授牌。常会珍作为“社区青年志愿服务站”代表宣读了《社区助老 与你同行》倡议书。

常会珍从2020年10月开始成为一名美团优选团长,每天通过微信群给社区的居民推荐新鲜蔬菜和水果。她说,有些老人的孩子在外地工作,经常在她这里下单为老人买些粮油米面和三餐食材。“孩子在外不容易,他们惦念老人,我会把他们下单的东西直接给送上门。吾老老以及人之老嘛!”

在共青团郑州市委指导下,将开展结对帮扶志愿服务活动,针对空巢、行动不便的老人,结成一对一、多对一的帮扶关系,定期为老人提供志愿服务,营造全社会关爱老年人的浓厚氛围。

(来源:河南日报)

6. 济南让诚信成“双十一”标配

“严格质检,保价15天,24小时内发货,7天无理由退货,这是我们的承诺。”10月30日下午,在山东济南凤凰山电子商务产业园,济南贵峥商贸有限公司财务部负责人表示,诚信是电商最好的广告,今年“双十一”,该公司仍是真诚让利,不玩套路。

众所周知,吸引消费者在“双十一”“剁手”的关键要素是,比平时购买要优惠很多的折扣让利。正因如此,每逢“双十一”,商家打折促销的力度都比较大,花样也是一年比一年新颖,算法更是一年比一年巧妙。但是,也有个别投机取巧的商家,采取先涨价再降价,或者“算法”变“算计”、看似“馅饼”实则“陷阱”的做法,让消费者难免对电商诚信生态和社会诚信土壤忧心。

近年来,为营造诚信消费环境,促进电商行业良性发展,省、市相关部门多次组织宣传贯彻《电子商务法》,引导电商企业依法经营,维护市场秩序。“谁不渴望在一家专业度高、页面整洁、产品质量过硬、服务又好,客服还会让人觉得开心的店铺里买东西呢?”正如凤凰山电商产业园商贸城二楼的宣传海报所讲,诚信是中华民族的传统美德,厚植诚信是电商必备素质。电商面对“人、场、物”相分离的环境,更需要坚守诚信,做好“口碑经济”,让诚信成为“双十一”标配,让放心消费、开心消费成为市场常态。

(来源:济南日报)

7. 江苏沭阳花木电商发货突出诚信标贴

在宿迁沭阳县颜集镇堰下村,经营荷花竹盆栽生意的徐瑞正在家中忙活着打包快递,与以往不同的是,在贴完快递单后,徐瑞还要在快递包裹上贴上一张印有“花木电商监督电话”和“曝光平台”的监督标签,将自己对客户的承诺随着快递一起发出。

宿迁沭阳县颜集镇堰下村花木电商户表示:“这是我们自觉地接受社会的监督,同时也是我们对客户的一种承诺。”



“双十一”来袭 商场开启促销模式

11月1日,“双十一”正式“开战”,各大平台进入“付尾款”时间。线上狂欢线下也疯狂,实体店也也纷纷推出各种促销活动,试图分到“一杯羹”。图为重庆主城区一商场大门处挂起商品促销横幅。

陈超 摄

小小的“诚信标签”,就是沭阳推进花木电商诚信经营的举措之一,为了营造规范有序的经营环境,沭阳县专门开通市场监督管理局、公安局等部门的监督电话和网络曝光平台,并将电话和网址印制成“花木电商监督标签”,张贴在每一件花木种苗快递包裹上。同时,商户在打包快递包裹时,还要附上产品承诺书,在产品质量、苗木规格等方面作出承诺。

此外,当地还开展花木种苗市场专项整治“春雷行动”,对各乡镇花木种苗经营户开展拉网式联合检查,线上线下同步发力、逐家过堂,顶格处罚各类违法违规经营行为。宿迁沭阳县自然资源和规划局森林资源管理科科长陈海洋表示:“严厉打击无证经营、假劣种子、侵权假冒等各种违法违规行为。下一步,我们将继续加大打击力度,促进我们沭阳花木种苗市场有序健康发展。”

(来源:宿迁文明网)

8. 合肥为电商平台戴上“紧箍咒”

“双十一”将至,为规范网络市场秩序,保护消费者合法权益,近日,合肥市市场监督管理局召开全市“双十一”电商企业行政指导会,对28家电商平台以及直播、社区团购等新业态电商企业进行行政指导。

当前,电商平台主要存在刷单炒信现象、先提价后降价、超范围经营、虚假承诺、使用绝对用语等五类突出问题。

针对这些问题,合肥市市场监管局要求电商平台,严禁虚假宣传,不得发布虚假违法广告,不得对商品和服务作虚假或者引人误解的商业宣传,不得刷单炒信、虚构交易、虚假评论、删除不利评价等;严禁价格欺诈,不得先涨价再打折、虚报特价揽客等;严禁不正当竞争,不得损害竞争对手的商业信誉、商品声誉;严禁销售假冒伪劣及违规商品,对网上销售的商品或提供的服务,要保证其符合保障人身、财产安全等要求,不得销售或提供法律法规禁止交易的商品或服务。

市场监管部门将严格落实线上线下一体化监管原则,强化网络监测、重点检查、问题核查,加大执法力度,将违法违规线索从严从快处置到位,形成线上线下联合监管合力。会上,合肥市电子商务协会就行业自治规范经营倡议行业内从业主体诚信合法经营,营造健康的电商环境,让消费者放心网购。

(来源:合肥晚报)

9.“村播”为家乡农特产品代言

在四川省攀枝花市仁和区,“村播”正成为一种新气象,为农民打开了“新蓝海”。7月13日,在仁和镇立新村的芒果仓库里,李小龙正在教授自己的直播团队拍摄视频,从拍摄角度到后期剪辑,他都亲自

指导。现在一天芒果的销量达1000余件,销售额数万元。

可在此前,李小龙却因石榴卖不出去,焦急万分。“直播带货”作为一种新型消费模式,越来越受到大众的青睐,呈现火爆增长的态势。李小龙也想尝试通过这种销售方式提升利润率,但因缺乏专业知识和系统化培训,始终没能打开“门路”。

为让村民们能有更多的收入,推动数字经济的发展,今年4月,仁和区开展了“村播带货达人”培训,旨在选拔出一批为家乡代言的网红主播,让更多人加入到宣传家乡、售卖家乡农特产品的行列中来。有67位学员参加培训,李小龙便是其中之一,他收获了不少专业技能,招募了3名主播组建团队尝试直播带货。

李小龙的团队以拍短视频吸引人气,再通过直播售卖水果。因为水果品质好,回头客多,货越卖越多,每一次直播能达到500件到2000件的销量,大大提升了销售额和利润率。

下一步,仁和区还将持续组织开展直播带货培训,传授直播带货技巧,让更多想要学习的群众,加入到“村播”这个大家庭中来,让仁和区的特色农产品走向全国。

(来源:潇湘晨报)

10. 柿子“坐”上快递车五天外销2万斤

10月28日一大早,又一车“穿戴”好的柿子“坐”上快递车离开了田间地头。眼下,村里迎来了柿子收获季,却出现了滞销。让人惊喜的是,今年的“双十一”预售启动后,山西中通的快递进了村,上门揽收柿子,仅5天就帮助村民外销2万斤柿子。村民们乐呵呵地说:“搭上快递的‘快车’,距离不再是问题,产品不愁卖不出去喽!”

忻州市定襄县戎家庄村地处深山,交通不便,村里年轻人在外务工,老年人则居家留守。在这个村子,很多村民家里种着柿子,但苦于外销烦恼已久。对此,中通快递集团山西管理中心联合喜兔末端走进戎家庄村,为村民提供售卖、打包、装运等一条龙服务,并通过公司内购、线上及线下同步销售的方式,帮助当地村民销售柿子2万余斤,助力当地磨盘柿子走出大山。

据了解,山西中通的收派服务在实现全省1398个行政乡镇全覆盖的基础上,正在由“快递下乡”向“快递进村”转变,农村快递占比已超三成。目前,更多农村将从过去单纯“收快递”,向“产快递”和“收快递”并行转变。今年的“双十一”,不光是忻州磨盘柿,还有静乐红皮土豆、吕梁黄河滩枣、寿阳玉露香梨、新绛油桃、忻州玉米、稷山水蜜桃、祁县酥梨等一大批山西农特产品,将通过快递物流销往全国各地,帮助农户降本增效,实现增收致富。

(来源:山西晚报)



广西柳州:螺蛳粉企业备战“双十一”

“双十一”即将来临,广西柳州市螺蛳粉企业开足马力生产,备足货源,迎接即将到来的销售高峰。图为工人在车间内忙碌。

新华社记者 黄孝邦 摄