

中国电子商务研究中心

China e-Business Research Center

中电商研文【2012】03号

关于启动“天天3.15：电子商务消费维权专项行动”的通知

各全国电子商务有关网站：

2011年电子商务风生水起，网络购物呈现破竹之势，网购、团购成为网友生活不可或缺的部分，随之而来的电子商务投诉愈演愈热。仅“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”2011年就接到近10万起全国网友涉及电子商务的投诉，其中各大网购网站发货迟缓、售后滞后、虚假促销、网络传销、网络钓鱼等为投诉热点。

为了更好地鞭策电商企业关注用户体验，提升用户满意度，中国电子商务研究中心在3.15前夕发起“天天3.15：电子商务消费维权专项行动”。同时，将媒体聚焦的“2011年度十大热点网购投诉企业榜”、“2011年十大热点团购投诉企业榜”、“2011年度十大投诉事件榜”，将在《2011年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》、《2011年度中国电子商务市场数据监测报告》、《2011年度中国 B2C 电子商务行业研究报告》、《2011年度中国网络团购行业调查报告》等报告中予以重点发布。

让我们共同培育电子商务的肥沃土壤，共建和谐、稳健的电子商

务发展环境，共创一个用户至上的网络购物氛围。

一、活动概要

(一) 活动时间：2012年3月-4月

(二) 主题：“用户至上——3.15，让我们一起行动起来！”

(三) 主办：中国电子商务研究中心

承办：中国电子商务投诉与维权公共服务平台

中国诚信网络联盟

协办：中国电子商务媒体记者公共服务平台

网购导航“比购宝”(Boogle.cn)

(四) 活动特色：

1、由行业内权威第三方机构牵头，全国各地企业、消保委、媒体、政府各有关方面积极响应、参与；

2、坚持曝光、谴责、鞭策与树立、扶持行业典型相结合；

3、坚持用户消费者权益与电商企业利益相结合；

4、通过全国千家媒体联动，用舆论力量与政府监管“双管齐下”，积极维护用户合法权益。

二、活动项目

(一) 问卷调查：面向全国数千家各类电子商务企业（包括：B2C

购物网站、O2O 团购网站、B2B 行业网站、移动电商、快递支付等) 通过问卷形式对电商企业、用户体验等情况进行调查摸底。

(二) 发布宣言: 由中国电子商务研究中心携手全国百家知名电商发起《“3·15: 我们在行动”——中国电商诚信宣言》, 呼吁各电商企业重视用户体验, 共同努力改善网购环境。

(三) 在线投诉: “中国电子商务投诉与维权公共服务平台” (www.100ec.cn/zt/315) 将 24 小时接受用户涉及电子商务的投诉, 并第一时间协调相关部门和企业处理, 切实帮助用户解决问题。

(四) 专家在线: 中心携下属近百名电商分析师、律师、特约研究员, 并联合各地工商局、消保委为全国网购用户化难解忧。

(五) 调查报告: 通过全国近千家新闻媒体发布中心编制的《2011 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》、《2011 年度中国电子商务市场数据监测报告》、《2011 年度中国 B2C 电子商务行业研究报告》、《2011 年度中国网络团购行业调查报告》, 并媒体与社会普遍关注发布的“2011 年热点网购投诉企业榜”、“2011 年十大热点团购投诉企业榜”、“2011 年十大投诉事件榜”等系列榜单。

(六) 网站推荐: 中心联合知名网购导航“比购宝”(Boogle.cn) 开设“放心网购专区”, 推荐放心购物网站, 并随时接受用户监督。

(七) 年度评选: 中心举办“2011-2012 年度中国网络购物网站排行评选”、“2011-2012 年度中国网络团购行业评选”两项年度评选。通过一系列投票与评审环节, 颁发相应奖项, 树立行业优秀典型。

（八）政府联动：活动结束后，通过系统的调查数据分析和案例研究，中心向国家工商、公安、商务等有关部门递交相关调查报告，对涉及涉嫌违法犯罪的企业建议立案调查，予以严肃处理。

三、活动范围

（一）本次专项行动受理领域包括但不限于

1、网络购物；2、网络团购；3、网络贸易；4、网络欺诈；5、网络传销；6、网络融资；7、网络营销；8、网络广告；9 其他非实体购物，包括电视购物、目录邮购、移动购物、海外代购等。

（二）本次专项行动监督对象包括但不限于：

- 1、各类 B2C/C2C 网络购物平台与商户；
- 2、各类 B2B 信息服务与网络贸易网站；
- 3、各类移动电子商务服务提供商；
- 4、各类物流快递服务商；
- 5、各类网络支付与金融服务商；
- 6、各类数字商品、虚拟道具交易平台。

（三）本次专项行动监督范围包括但不限于：

- 1、虚假宣传、钓鱼骗钱网站；
- 2、违反合约、忽视用户权益；
- 3、生产、销售假冒伪劣产品；

4、诚信缺失、售后服务不如人意；

5、网络传销、圈钱融资。

四、联系我们

•联系电话：0571-87397953（直线），85337328（传真）

•电子邮件：tousu@netsun.com（用户权益），B2C@netsun.com（网购），O2O@netsun.com（团购），B2B@netsun.com（其他）

•地址：杭州市莫干山路187号易盛大厦10F（邮编：310012）

五、附件

（一）中国电子商务投诉与维权公共服务平台

www.100ec.cn/zt/315

（二）中国电子商务媒体记者公共服务平台

www.100ec.cn/zt/jzfw

（三）2011-2012年度中国电子商务系列专题调研报告

www.100ec.cn/zt/2010bgdz

（四）2011-2012年度中国网络购物网站排行评选

www.100ec.cn/zt/11wgpx

（五）2011-2012年度中国网络团购行业评选

www.100ec.cn/zt/o2opx2011

