



Shanghai eCommerce Association

会员资料

注意保存

# 电子商务资讯

2008年 3月第 3期 总第 65期

上海市电子商务行业协会主办

## 目 录

### 【重 要 信 息】

- 上海市电子商务行业协会第一届第六次理事会会议召开 ..... 2
- 市人大常委会确定年度工作要点 促进电子商务发展规定将审议 ..... 3
- 十六个 2008年上海城市信息化重点专项确定 ..... 3

### 【专 题 报 道】

- 315专题报道 ..... 4
- 上海电子商务行业协会推动网上诚信建设 ..... 4
- 中国电子商务诚信建设路在何方? ..... 5
- 完善制度建设 规范网络交易 ..... 6

### 【热 点 聚 焦】

- 中国网购人均消费超千元 网络能否成零售业主流 ..... 7
- 不到 3个月 国美淘宝“分手” ..... 8
- 浙江 2007年网上市场交易额逼近 800亿 ..... 8

### 【商 业 模 式】

- 114号码百事通打造综合便民平台 ..... 10

### 【会 员 动 态】

- 新会员单位 - 万花筒旅行社区网 ..... 11

### 【协 会 快 讯】

- 协会开展上海市电子商务企业信用建设状况调研 ..... 12

# 【重要信息】

## 上海市电子商务行业协会第一届第六次理事会会议召开

2008年 3月 6日下午，上海市电子商务行业协会召开了第一届第六次理事会会议。张世永会长主持了本次会议。上海市信息化委员会袁国华处长、张建明处长、孙玮榕副处长出席会议并讲话。

会议通过了《上海市电子商务行业协会 2007 年度工作报告》和《上海市电子商务行业协会 2007年度财务情况报告》。

依据协会《章程》，本届理事会任期即将届满，为保证换届工作的民主化和规范化，实现新老理事会顺利交接，会议还通过了《上海市电子商务行业协会换届选举实施方案》和《上海市电子商务行业协会换届选举领导工作机构名单》、《上海市电子商务行业协会第一届第七次理事会议程》。

会议认为，协会自 2002年 4月成立以来，与行业发展共起舞，较好地实现由初创阶段向稳步发展的过渡，对促进行业发展，引导行业自律，发挥了积极的作用。随着信息化成为国家发展主战略的形势下，今后协会要进一步聚集会员的能量和行业优势，充分发挥电子商务在促进上海产业结构转型方面的积极作用，为培育和打造出本土的电子商务“航母”企业营造成长环境。

市信息委领导对协会成立以来首届理事会工作给予了积极评价，希望在政府推进职能转变的进程中，协会要强身固本，积极探索新社会组织在服务、管理方面的新思路、新方法，为推进现代市场体系与和谐社会的建设作出应有贡献。

（秘书处提供）

## 市人大常委会确定年度工作要点 促进电子商务发展规定将审议

2月 25日，市人大常委会第一次会议审议并表决通过了《上海市人大常委会 2008年度工作要点》。市人大常委会今年将认真行使法定职权，围绕大局、突出重点、讲求实效，推动解决本市发展转型中的重大问题和事关人民群众切身利益的难点，为科学发展和社会和谐提供法治保障。

市人大常委会秘书长姚明宝在作年度工作要点草案说明时表示，今年常委会年度立法工作的重点确定为两项：一是在保证立法质量的前提下，完成提交常委会审议的 5个立、改、废项目。二是按照市委要求，认真研究制定今后五年的上海地方立法规划。

据了解，今年安排常委会审议的 5个立、改、废项目，包括保护电力设施和维护用电秩序规定，促进电子商务发展规定，房地产登记条例（修正），市人民代表大会关于代表议案的规定（修订），节约能源条例（修订）。其中前 3个项目拟于上半年提交常委会审议。（来源：中国上海）

## 十六个 2008 年上海城市信息化重点专项确定

2008年上海城市信息化重点于近日公布，涉及十六个重点专项，总体上着眼于强化信息化对传统产业和民生的支撑作用。

近日，“上海信息化情况介绍会”上透露，2008年上海信息化的 16个重点专项，包括建设 6个信息化平台——信息产业公共服务平台、人口综合管理、地理空间信息、现代物流、社会信用信息公共服务平台、突发公共事件应急管理信息平台；同时，实施 8大信息化工程，涉及领域包括传统产业信息化改造、电子口岸、城市综合管理与社区公共服务、城市综合交通、世博园区、信息安全综合保证、电子商务应用等。

（来源：文汇报）

# 【专题报道】

## 315 专题报道

网络购物安全越来越成为人们关心的话题。网络销售由于其载体的特殊性，在迅速发展的背后，法律约束难，处罚执行难和消费者维权难的问题也逐渐凸现。本期专题报道摘录了网络诚信领域的一些理论研究和实事探索，希望能有所启示。

### 上海电子商务行业协会推动网上诚信建设

近年来，上海电子商务保持了快速发展的势头。上海市电子商务行业协会张世永会长告诉记者，根据最新出版的《2007年上海市电子商务报告》，2007年上海电子商务交易额突破2400亿元，是2002年的9倍，约占全国总量的五分之一。电子商务的高速发展推动了企业信息化，也为市民带来快捷便利的信息时代生活方式。据统计，到2006年底，上海约有176万人参与网上购物，位居全国第一。春秋、我爱我家、携程、史泰博等一批在全国范围内打响品牌的电子商务企业陆续涌现，然而在新兴行业高速发展的同时，也出现了一些利用网上交易手段销售假冒伪劣产品、损害消费者权益的不法现象。如何完善网络维权体系、构建网络诚信大环境，成为行业进一步发展的瓶颈之一。

为此，上海市电子商务行业协会通过设立投诉服务中心、提供在线交易纠纷调处服务、开展“网上卖家诚信承诺登记”、召开网络交易信息安全座谈会等各项措施，加强与有关政府职能部门、创业园区、电子商务企业的协调合作，为创建电子商务诚信环境做出了积极贡献。

截至目前，市民可前往分设于杨浦、虹口、普陀3个区的电子商务行业协会投诉工作站进行投诉或咨询，或登陆 [www.ec315.cn](http://www.ec315.cn) 网站在线递交信息。通过该网站，市民还可及时获知由市质量技术监督局提供的消费安全提示和产品质量调查结果公告信息。

根据有关规划，上海将重点构建电子商务信用服务体系，加强电子商务公共服务与市场监管，着力完善电子商务纠纷解决服务机制，并通过行业协会等新型组织形式，建立协同推进工作机制，充分协调、发挥各政府职能部门的监管职能，促进上海电子商务协调可持续发展。（来源：天极网）

## 中国电子商务诚信建设路在何方？

中国电子商务的迅猛发展让无数商家眼红这个领域的发财机遇，同时又迫于现实诚信欠佳的情况，真正在电子商务上赚到真金白银的企业目前为止还不算很多。怎么解决诚信问题呢？有人开出的药方是实名制，但笔者认为实名制不是解决办法，有人开出的药方是设立专门的管理机构，或者投诉处理机构，或者先行赔付机构等，但是从我们国家机构改革的精简-膨胀-再精简的历史经验来看，正如朱镕基总理所说，机构越多越是干不了事，设立机构也不是好办法。现在还有人开出的药方是呼吁立法，笔者认为对这个意见要具体分析，法律不是万能的，通过一部法律解决诚信问题也是万万不可能的。关键要看法律怎么立。制度设计必须兼顾效率与公平，目的与可行性，平衡商业利益分配，尊重客观规律。只有形成一套比较完整的体系，才有可能解决电子商务诚信问题。

中国电子商务到目前为止的生动实践也证明这一点。在众多企业抱怨诚信问题的大背景下，阿里巴巴在 B2B 电子商务领域的成功，说明即使在中国目前的诚信状况下，如果设计合理，还是可以诞生成功的商业模式。在 C2C 领域，淘宝平台加支付宝支付相结合的模式，也是有益的尝试。虽然目前淘宝还没有实现赢利，因而要说其在商业模式上成功还为时尚早。但是，淘宝的探索同样证明目前的诚信缺失状况不仅仅是电子商务发展的瓶颈，同时也是电子商务领域某些企业发展的契机。目前不少电子商务服务企业的商业模式，很大程度上是在诚信欠缺问题上做文章。诚信是商机，解决对不诚信问题的担心也是商机，关键在于企业深入研究中国电子商务的现状，并设计出适当的商业模式。

从中长期来说，在立法上，中国电子商务诚信体系要完善，需要修改《民法通则》或者在拟议中的《民法典》当中，增加“信用权”和“信息”及“信息传播”的规定（具体如何进行制度设计有待进一步讨论，下同），增加在信息网络情况下隐私保护的规定；修改《民事诉讼法》，增加电子证据的规定，增加“小额争议解决”和“在线争议解决”的规定，包括修改《仲裁法》，增加“小额争议仲裁”的规定；修改《合同法》或者出台专门的《电子合同法》，解决点击合同等新型格式合同的利益平衡问题，等等。

从短期来说，目前电子商务必须尽快解决小额争议的解决机制问题和引入保险解决风险负担问题。目前的争端解决机制时间、经济成本都太高，不适应电子商务尤其是 C2C 电子商务需求。出于对风险的担心，也限制了网上交易的发展，这是笔者为倡导引进这两种制度而拜访多家机构时连经办人自己都有的共同看法。引入保险则是解决争端

解决机制的执行问题，只有后期执行有保障，才能让网民相信发生风险有保障，才敢放心进行电子商务活动。

笔者认为，在解决电子商务诚信问题上，网民就是专家，想想看，当我们自己在网上时，什么法律、怎么做我们自己才会诚信？如果我们把这个问题想明白，也许就离中国电子商务诚信问题最终解决不远了。

（作者 上海律协信息网络及电子商务法律研究委员会副主任 刘春泉）

## 完善制度建设 规范网络交易

议案名称：关于尽快制定《网络交易法》

提议案人：重庆市商储物流公司王晓琳等代表

议案背景：随着电子技术、网络技术的普及和迅猛发展，电子技术、网络技术已经广泛渗透到生活及商务中，电子商务、网络交易已成为当代社会经济生活的重要部分。电子商务、网络交易的形式多种多样，并且发展势头迅猛，但相应的法律法规欠缺，由此导致电子商务、网络交易方面存在着诸多问题，并严重阻碍其发展。

议案摘要：

1 加强立法规范。立法规范网上交易行为，根据网络交易的特殊情况，规定交易双方的权利义务。

2 制定电子商务的税收办法。根据电子商务的现状和发展趋势，参照现行税收办法，尽快制定适应电子商务的税收条例和办法。

3 出台有关网络虚拟财产的管理办法。根据现实财产的相关管理办法及网络虚拟财产的特殊性，出台有关虚拟财产的管理办法。例如盗窃游戏账号、虚拟财产的处罚条例及禁止虚拟财产私下交易的规定等。（来源：《人民日报》 03-17 第 07版）

# 【热点聚焦】

## 中国网购人均消费超千元 网络能否成零售业主流

近日根据艾瑞咨询和淘宝网的联合调研，2007年全年，中国网络购物市场总成交额达到 594亿元，2006年为 312亿元，增长 90.4%。2.1亿网民中有 5500万网络购物人群，人均消费达到 1080元。

### 主流还是非主流

网购商品类别的变化显示，网购已经成为消费者日常生活的一部分，资料显示，日常生活用品在网络销售中的比重已经接近 30%；而在 2006年底，这一数字仅约 10%。同时，网上人均消费稳步增长：2005年 594元、2006年 724元、2007年 1080元。国家统计局的资料显示，2007年全国城镇居民可支配收入为 14140元，也就是说，网购一族在网上花的钱已经占到其平均可支配收入的 7.64%。

两组数字构成了这样一个事实：网购的粘性越来越大，即只要有过一次愉快而方便的网上购物经历，就很难拒绝第二次、第三次。

然而，前景描述得再美妙，事实是目前中国网络购物市场仅占社会消费品零售总额的 0.64%。几何式增长是在基数小的情况下产生的，不可能始终维持下去。网民中已有 1/4成为网购族，须知网民并不是都有稳定的上网设备，通过网吧上网的人，是否会持续网购？网购的诚信、服务、质量、纳税等等问题，也依然横亘在产业发展的前方。

### 594亿元说明了什么

网络零售正以 7倍以上的速度追赶和超越传统零售。调查显示，每天有近 900万人上淘宝“逛街”。而据新生代市场监测机构的调查，像沃尔玛、家乐福这种大型大卖场，一个门店一天的平均客流量低于 1.5万人。淘宝网这样换算，其网站一天客流量相当于近 600个大卖场的客流量，而截至 2006年底，沃尔玛、家乐福等 11家外资零售商经营的大型超市不过 567家。

不仅如此，淘宝网的服装类商品销售额超过了北京市所有亿元大卖场销售额的总和；淘宝网的母婴用品频道是中国最大的母婴用品卖场；手机频道销售额逼近全国手机

连锁卖场冠军迪信通；话费充值卡的销售额接近 2007年上半年中国联通的净利润。

然而，不管网购的总量达到怎样的数额，对于淘宝这样的免费平台来说，即便通过上市或其他途径圈到了钱，但在淘宝时刻发生的一笔笔交易中，平台本身并不能获得真金白银的实际利润，相反，还要赔钱搞好服务。单纯从这个角度看，淘宝的生意做得越大，就赔得越多，594亿只是个美好的数字罢了。（来源：解放日报）

## 不到 3 个月 国美淘宝“分手”

淘宝网上开了不到 3个月的国美网店，已经悄然歇业，双方的合作已经结束。由于在部分条款的谈判上难以达成一致，这项中国家电零售向 B2C的试水戛然而止。目前最新消息是，国美已经自起炉灶全面铺路电子商务，淘宝网今后也将会把 B2C重点放在家电厂家而非卖场的引进上，业内人士认为，淘宝网和国美电器之间竞争大于合作的现状，是合作中止的原因，同时全国范围内大宗商品的异地 B2C也尚需探索。

成都国美电器电子商务负责人表示，国美电器在各地门店的产品型号、价格都不一样，但国美淘宝店的统一定价使得国美原有的价格体系受到很大冲击。

同时国美自己的电子商务平台发展迅速，也是其和淘宝分道扬镳的原因。该负责人称，其实，早在 3、4年前，国美就开始建立自己的电子商务平台，国美设有全国各主要城市的网上商城，这样顾客可直接在当地的网站上购物，网上购物的价格也比门店购买低 2% ~ 3%。

早在去年，淘宝网就在媒体传播中打出了“网上沃尔玛”的概念，总经理孙彤宇甚至直接放言，淘宝网已经定位在零售业，主要竞争对手就是国美等零售巨头；另一方面，电子商务作为发展趋势，国美将电子商务平台放在淘宝网，难免有受制于人的风险；况且国美在全国各城市的价格都不一样，在淘宝这种全国性的异地电子商务平台遭遇到了操作上的困难。如此，双方的分手就不难理解了。（来源：东方财富网）

## 浙江 2007 年网上市场交易额逼近 800 亿

据浙江省工商局最新统计，截至 2007年底，浙江省共有 163个市场建立网站，其中上规模的网上交易市场已有 6家，通过网络开展交易的经营户达 36859户，网上交易



额达 796.2 亿元。

## 无形市场天地宽

仅 08 年 1 月份，余姚塑料城网上市场四大类通用塑料的成交量达 52.69 万吨，成交额为 65.33 亿元；从 2004 年 11 月创建至今，累计成交 846 万吨，成交额超过 1000 亿元。网上交易的火爆，同样出现在义乌和镇海。义乌小商品市场内现有 5 万多户商户，有几十万种商品，但买家无需亲临义乌，在网上市场就可看到所有的商户信息和商品信息。在宁波，镇海液体化工交易市场打造的“中国液体化工在线”和“中国液体化工交易网”两大平台，已成为全国液体化工产品的信息、价格和交易中心。

“2007 年，浙江专业市场交易额突破 9000 亿，其中网上交易占到了近 10%。有形市场与无形市场结合、现货交易与电子商务对接的经营模式正在我省逐步建立。”浙江省工商局局长郑宇民如是说道。

## 指数提升影响力

网上交易的海量数据经过分析，可以为某个行业乃至整个市场，提供一张精确的“晴雨表”。

最近一段时间，浙江有关市场的最大“动作”，莫过于多个价格指数的相继推出。余姚中国塑料城推出“中国塑料价格指数”，绍兴中国轻纺城推出“中国·柯桥纺织指数”；义乌中国小商品城推出“小商品指数”，更有“市场信用指数”……“这些指数，完全建立在对交易数据的分析基础上。”浙江大学金融系邹小菀教授说，“建立价格指数，可以主导定价话语权，提升市场影响力，进而抢占行业制高点，这将是专业市场竞争的‘终极武器’。”

## 物流滞后现瓶颈

余姚中国塑料城网上市场总裁朱金祥认为，“物流配送体系与网上交易脱节，是目前网络交易存在的最大缺陷。”事实上，尽管我国已经出现了一些专业化的物流企业，但物流服务水平 and 效率还是比较低，只能简单地提供运输和仓储服务，而在流通加工、物流信息服务、库存管理、物流成本控制等物流增值服务方面，尤其在物流方案设计以及全程物流服务等更高层次的物流服务还没有全面展开。

浙江工商大学徐越认为，要弥补缺陷，当下应该加紧整合商业、仓储和运输等企业

现有的物流资源，组建新型的物流配送中心，加强信息流和物流的融合；以发展专业的第三方物流企业为重点，努力提高物流企业的社会化、专业化和信息化水平。

义乌中国小商品城的吴衍虎说，近年来，他们通过建立依托专业市场的现代物流联托运公司，把仓储、联托站和通往全国大中城市的 160条联托运线整合在一起，已经形成传统物流基础上的现代物流。（来源：解放网）

## 【商务模式】

### 114 号码百事通打造综合便民平台

刚刚过去的春节长假，中国电信上海公司的 "114 号码百事通"成了市民欢度假日的好帮手。记者获悉，春节期间，市民利用 "114号码百事通"业务，解决了出行、餐饮、就医等各种生活难题，据统计，春节期间，号码百事通订餐业务环比增长 60%，订飞机票业务环比增长幅度达到 99%，此外，"114 政务服务热线"的拨打量环比也增长 50%左右。

上海的老百姓都知道，"查电话号码，找 114"，今天，中国电信上海公司将传统的查号业务升级为 "号码百事通"，打造出一个应对信息瞬息万变的综合性便民平台。张老先生的房子漏水，他打电话到物业，但电话一直占线，情急之下，他想到了 114，话务员不仅提供了其所在地物业公司的其他电话，还提供他所在区的房屋应急维修中心热线电话；王小姐想咨询一下如何办理造血干细胞捐赠，打到 114，话务员很快就将信息反馈给用户，帮她完成美好心愿。特奥会期间，114话务员收集了各代表团驻地、各项目比赛场馆的信息供用户查询，每年一次的上海旅游节举行，从开幕式的时间、地点到各类演出及特色活动，话务员对用户的咨询是有问必答。

针对目前市民就医难、挂号烦的矛盾，"114 号码百事通"联合本市各大三甲医院、特色专科医院等医疗机构，共同推出 "114名医导航"，向广大用户提供电话预约挂号服务。114名医导航采用专席服务模式，当用户拨打 114，客服人员会根据用户挂号需求将电话转接至 "名医导航"专席，由其受理具体预约服务。用户吴先生感激地说："以往上医院挂号、看病，天没亮就起床排队，在挂号窗口前，一站就是几个小时。而如今有

了名医导航，只要电话预约好指定的专家门诊，在约定时间就可到医院直接就诊，方便又省心”；“114号码百事通法律热线”是 114 携手律师协会及相关合作方即将推出的一项法律咨询服务，当企业需要法律援助时，可以拨打 118114，由专业律师电话解答用户咨询。小企业主张先生说，现在他的企业只要花很少的费用，就可以同样拥有自己的常年法律咨询热线，“114号码百事通”真是帮助企业降低商务成本的好帮手。

为更好地满足市民的需求，“114 号码百事通”还即将推出国内列车时刻表查询、旅游查询、国内天气预报查询、社区服务、交通违章查询、房屋中介、货运快递、紧急救援、家政、法律咨询、影院动态、IT 数码信息、出行路线、楼盘信息等多项衍生服务，被称为“电话听筒中的 google 地图搜索”——“114 号码百事通”地图查询也有望在年内实现，广大市民可通过语音或者互联网查询基于位置的交通信息服务、周边（超市、餐饮、KTV 酒吧娱乐、各类场馆等）信息等，查询和预订的结果还可以短信的方式告知用户。（来源：中国上海）

## 【会员动态】

### 新会员单位--万花筒旅行社区网

近日，万花筒旅行社区网（<http://www.uutuu.com>）正式加入上海市电子商务行业协会。

“万花筒”是上海旅行者传媒旗下的大型专业旅行网站，于 2007 年 7 月 1 日正式开通，注册用户数量已达 50 万。“万花筒”的目标是为用户提供从旅游咨询、旅游交流到旅游产品预订以及旅游分享的整体解决方案，满足旅行者的个性需要。

“万花筒”社区是一个以旅游为核心，以社区平台为基础，将所有喜欢旅游的用户聚集在一起，让网站成为他们交流、发布信息的载体，也让更多喜欢旅游的用户可以在这里找到需要的旅游相关的资讯信息。通过社区的整合运营，“万花筒”还将逐步提供跟旅游有关的增值服务产品，包括世界各地的机票酒店的实时查询和预订、最新的旅游线路的价格与信息的查询与订购，以及其他的旅游产品的发布与订购等。

“万花筒”社区正在快速的发展之中，希望能够为旅游者提供很好的交流平台，

能够为旅行社以及旅游资源供应商提供展示的舞台，能够成为两者之间的电子商务供应商，更好的为用户提供服务。“万花筒”社区的服务特色包括：

1. 旅客出行除了需要事先预订机票、客房、车辆，还需要有大量的旅游目的地信息来辅助出行，“万花筒”社区为旅客做了详尽的考虑。同时，网站还为用户提供了各类旅游常识，包括国家各职能部门出台的政策法规、航空旅行常识、前人经验等。

2. 集成在网站前台的在线订票订房系统，将与目前最好的旅游批发商系统进行无缝对接，网站客服人员可以第一时间了解到用户的订购信息，并提供后续的跟踪服务，同时将信息反馈给客户。

3. 实时的在线支付系统和多样的结算方式，让用户方便得使用我们的在线旅游电子商务平台，也让供应商可以最大限度的方便营销活动的举行。

4. 网络广告营销系统接口，让旅行社或服务提供商自行安排广告营销业务，针对具体的人群和目的地进行产品的推广。

5. 结合无线 3G 领域的旅游地图检索系统，让用户随时随地通过网站或者手机来获得景点地理信息，并可以查询到相关的吃住游等信息。（万花筒社区 徐先生提供）

## 【协会快讯】

### 协会开展上海市电子商务企业信用建设状况调研

为真实准确地了解上海市电子商务行业的信用客观情况，配合政府进一步规范上海市电子商务市场，推动行业进步与发展，协会于近日受上海市信息委的委托，开展上海市电子商务平台信用研究课题。协会人员深入行业，联络、调研了上海爱姆意机电设备连锁有限公司、易趣网络信息服务（上海）有限公司、上海国美电器有限公司等多家会员单位，取得了良好的效果。

**责任编辑 梁瑾 黄捷**