

2012 年 Q3 中国电子商务用户体验与投诉 监 测 报 告（简版）

发布机构：中国电子商务研究中心

报告编制：中国电子商务研究中心

报告发布：中国电子商务之都·杭州

发布时间：二〇一二年十月十七日

目 录

一、核心数据.....	4
二、报告概述.....	5
2.1 报告背景.....	5
2.2 报告目的.....	5
2.3 研究方法.....	5
2.4 报告执行.....	6
2.5 报告时间.....	6
2.6 报告声明.....	6
三、数据篇.....	7
3.1、2012 年 Q3 电子商务投诉 23156 起.....	7
3.2、2012 年 Q3 电子商务被投诉领域分布.....	8
3.3、2012 年 Q3 网络购物十大热点被投诉榜单.....	9
3.4、2012 年 Q3 网络团购十大热点被投诉榜单.....	10
四、投诉特征篇.....	11
五、用户体验篇.....	12
六、报告附录.....	14
6.1 中国电子商务消费纠纷自助维权联系一览表.....	14
6.2 名词解释.....	18
6.3 关于中心.....	21
6.4 研究报告.....	23
6.5 联系分析师.....	28

报告主编

姚建芳

网络零售部 助理分析师

中国电子商务研究中心

联系分析师: <http://www.100ec.cn/research/>

报告鸣谢

值此《2012 年 Q3 中国电子商务用户体验与投诉监测报告》（简版）成功出炉并顺利发布之际，我们对为本报告编撰过程中，提供数据、案例和观点的各电子商务有关部门、各电子商务企业，以及广大电子商务用户对我们调研的支持，表示由衷感谢！（兹不一一列举）

一、核心数据

中国电子商务研究中心(100ec.cn)发布的《2012 年 Q3 中国电子商务用户体验与投诉监测报告》投诉案例、数据等,均来源于中心举办的中国电子商务投诉与维权公共服务平台,平台通过在线、电话、邮件等多种渠道受理。以下为报告核心数据摘要:

1、投诉数量:

2012 年 Q3,中心共接到全国电子商务用户涉及电商投诉 **23156** 起,相比 2011 年第三季度减少 **1612** 起,同比下降 **6.51%**;相比 2012 年第二季度减少 **1926** 起,环比下降 **7.65%**。

2、投诉领域:

——网络购物占总电子商务投诉 (**54.3%**) 位列第一位;

——网络团购占总电子商务投诉 (**23.4%**) 排在第二位

——移动电子商务占总电子商务投诉 (**4.3%**) 排在第三位

——最后是网络贸易占总电子商务投诉 (**1.2%**)。

3、用户满意度:

1、用户对配送速度整体满意度较低,仅为 **21.3%** (包括发货速度、在途时间、物流服务),这表明电商在发货速度方面存在很大的问题,不能达到及时发货,同时快递服务能力有待加强。

2、用户对退款的整体满意度仅为 **30.5%**,成为最主要的网络购物问题。

3、用户对账户安全的整体满意度为 **70.8%**,大部分用户认为自己的电子钱包是安全的,但也有部分用户对网络电子钱包安全存疑虑。

3、十大网络购物热点被投诉企业榜:

数据显示,淘宝网 (包括天猫、淘宝集市)、苏宁易购、库巴购物网、国美网上商城、当当网、亚马逊中国、易迅网、放心鞋网、1 号店、腾讯电商成为 “2012 年 Q3 十大网络购物热点被投诉企业”。

4、十大网络团购热点被投诉企业榜:

数据显示,糯米网、爱丽团购网、高朋网、拉手网、聚齐网、窝窝团、F 团、like 团、58 团购、嘀嗒团成为 “2012 年 Q3 十大网络团购热点被投诉企业”。

二、报告概述

2.1 报告背景

随着电子商务的深入发展,产品品类的不断扩充齐全,我国网购用户的消费频次和消费金额呈现快速增长趋势,所购买的品类也逐渐丰富,涉及吃穿住用行等日常生活的各个方面,且网购习惯已逐步形成。网购已经向二三线城市以及内陆地区深入发展,90 后和中老年网民也正逐步参与进来。

不同于实体购物,网络购物由于看不到、摸不着,存在很多的不确定性,客户期望与实际体验或存在差距。用户在网络购物过程中遇到的问题若不能得到解决,将以投诉的形式体现出来。

为此,我国专业第三方电子商务研究机构——中国电子商务研究中心(100ec.cn),通过对中国电子商务投诉与维权公共服务平台接到的用户投诉反馈信息进行监测、调查与深度总结(因条件限制,本报告涉及行业数据暂不包括港澳台地区),对电子商务用户体验的特征及趋势等问题进行了分析。

2.2 报告目的

本报告对 2012 年 Q3 内,中国电子商务投诉与维权公共服务平台接到的全国电子商务用户的投诉反馈信息进行统计总结,对电子商务各领域的投诉数量、特征、问题等方面进行梳理与盘点。

旨在为国内电子商务企业、电子商务用户、监管部门、新闻媒体等,提供一份对国内电子商务用户购物体验状况的参考资料。

2.3 研究方法

中国电子商务研究中心秉承科学严谨的市场研究方法设计,通过行业监测、企业调研与

深度访谈获取一手资料,利用产业链各环节深访信息的交叉验证,提高数据与信息的准确性。

同时,通过严谨的研究与信息数据进行交叉核实,尽可能确保数据与信息的可靠性、客观性与前瞻性。

2.4 报告执行

本报告由国内目前唯一一家以研究与传播电子商务为己任的第三方机构——中国电子商务研究中心数位资深电子商务分析师及相关工作人员,通过对 2012 年 Q3 中国电子商务投诉与维权公共服务平台的用户反馈信息进行统计、分析、总结所得。

2.5 报告时间

- 2012 年 7 月 1 日——2012 年 9 月 31 日（调查监测阶段）
- 2012 年 10 月 10 日——2012 年 10 月 16 日（研究成文阶段）
- 2012 年 10 月 17 日起（公开发布阶段）

（注：本次电子商务用户体验与投诉监测报告调查数据截止时间为 2012 年 9 月 31 日。）

2.6 报告声明

（1）本报告所涉及的数据均来自中国电子商务投诉与维权公共服务平台（<http://www.100ec.cn/zt/315/>）。若有与其他机构发布数据有出入，敬请谅解。

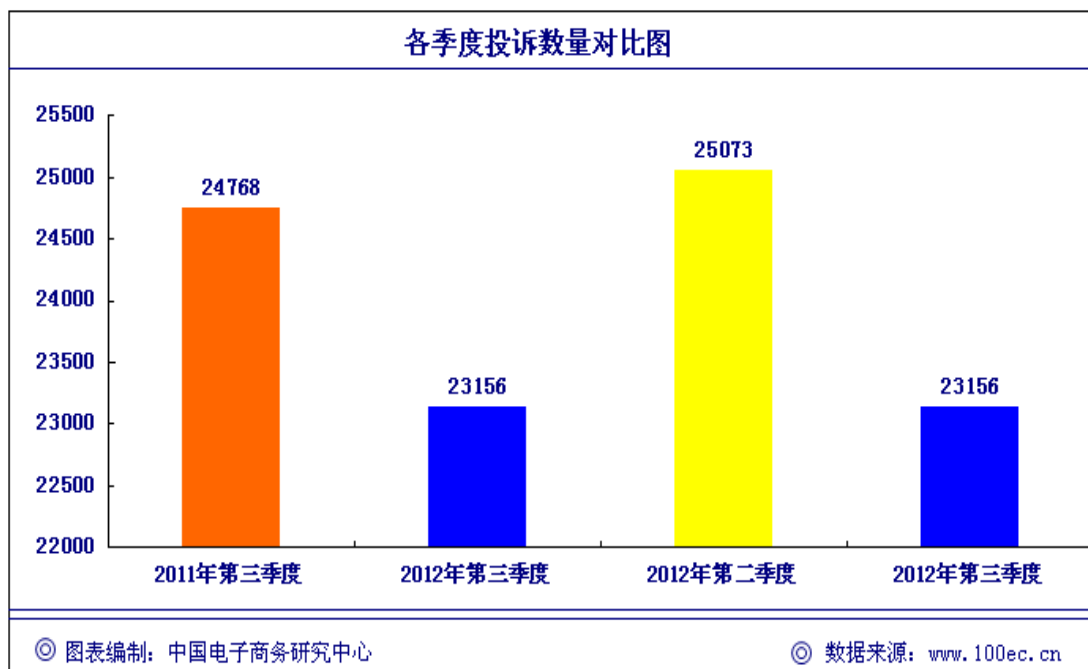
（2）本报告提供给个人或单位仅为参考研究资料，本中心不承担因使用报告而产生的法律责任。

三、数据篇

3.1、2012 年 Q3 电子商务投诉 23156 起

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台(<http://www.100ec.cn/zt/315/>)数据统计显示，2012 年 Q3（7 月—9 月）共接到全国电子商务用户通过在线、电话、邮件等多种形式的电子商务投诉 23156 起。

详见下图：



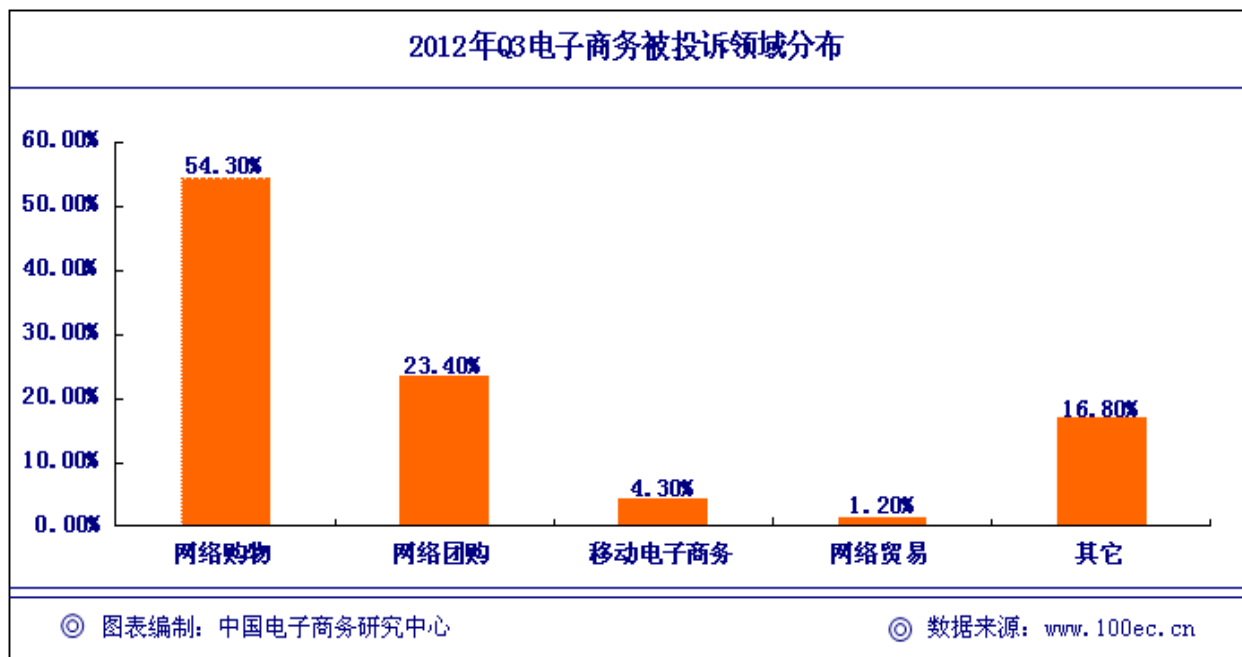
数据显示：2012 年第三季度共接到用户投诉为 23156 起，相比 2011 年第三季度减少 1612 起，同比下降 6.51%；相比 2012 年第二季度减少 1926 起，环比下降 7.65%。

分析点评：随着电商在下单系统、发货速度、物流配送、售后服务方面的逐步完善，用户购物体验有所提升，投诉数量相比去年同期有所减少。

然而，今年 6 月国内知名电商参与的价格战，引起了一波投诉潮。而相比今年 8 月的电商价格战，6 月的价格战更加真实，用户实际下单量或更多，由此带来的消费投诉较 8 月多。

3.2、2012 年 Q3 电子商务被投诉领域分布

网络购物（B2C、C2C 等）作为电子商务最主要的构成部分，在用户投诉上网络购物占据最大比例。详见下图：

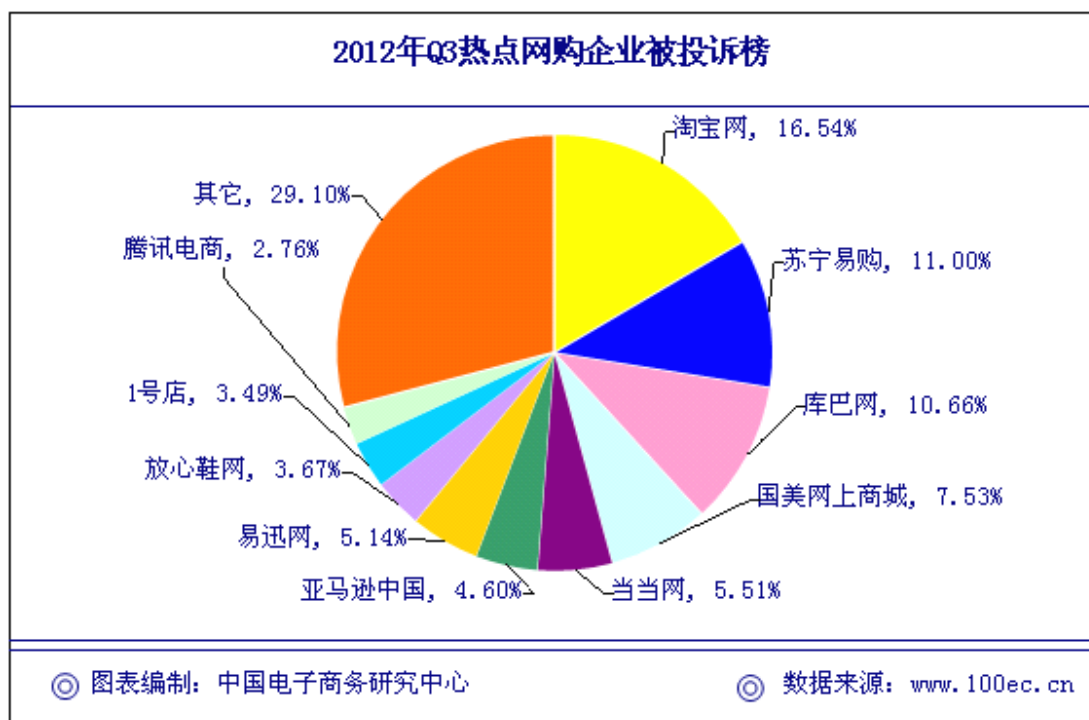


数据显示：据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，2012 年度第三季度网络购物投诉占电子商务类投诉 54.3%，占据最大的比例，网络团购紧随其后，占据 23.4%，第三位是移动电子商务，为 4.3%，第四位是 B2B 网络贸易领域投诉，占比为 1.2%。

3.3、2012 年 Q3 网络购物十大热点被投诉榜单

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台统计，淘宝网（包括天猫、淘宝集市）、苏宁易购、库巴购物网、国美网上商城、当当网、亚马逊中国、易迅网、放心鞋网、1 号店、腾讯电商是用户热点投诉对象。

详见下图：



数据显示：淘宝网（包括天猫、淘宝集市）、苏宁易购、库巴购物网、国美网上商城、当当网、亚马逊中国、易迅网、放心鞋网、1 号店、腾讯电商成为 2012 年第三季度“十大网络购物热点被投诉企业”。

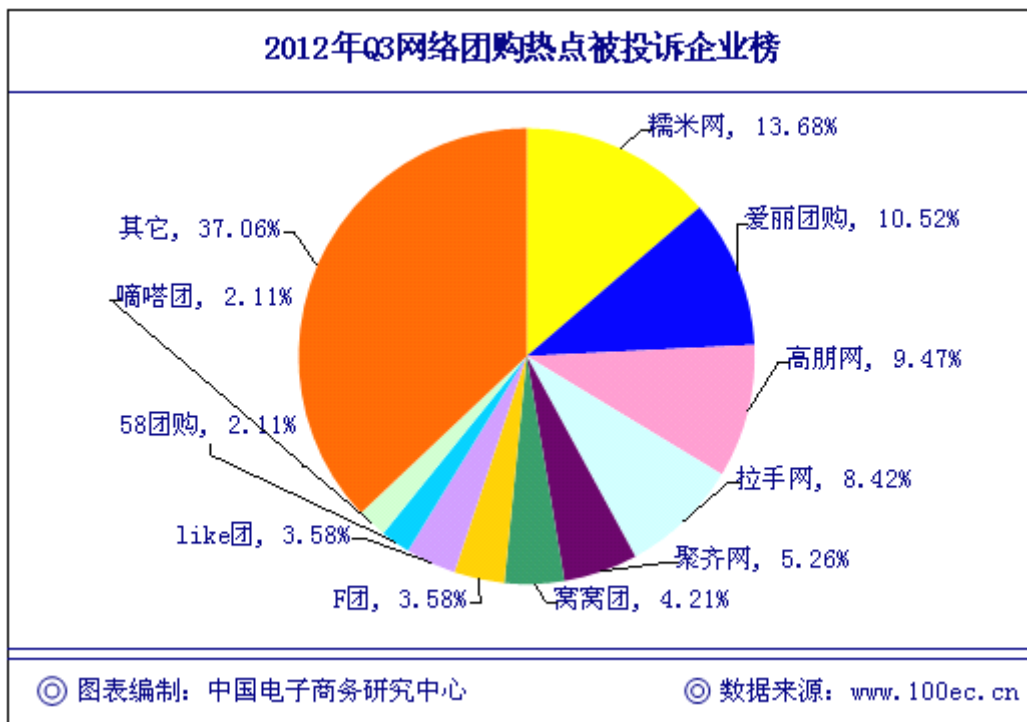
分析点评：大型电商平台由于有众多商家入驻，并且商家经营素质良莠不齐。同时，平台类电商频繁的促销活动，带来一轮又一轮的销售高峰，因此在发货速度、物流配送、售后方面的服务质量或无法很好保障。

中心建议：平台类电商需加强对入驻商家的审核与监管，及时做好客户沟通服务工作。

3.4、2012 年 Q3 网络团购十大热点被投诉榜单

据中国电子商务研究中心监测数据显示网络团购在经历了兼并整合、行业洗牌之后，大型的团购网站数量逐渐减少，但同时也诞生了一批新的团购网站。

在投诉领域，拉手网、窝窝团、糯米网、高朋网等国内几家大型团购网站仍然是团购用户的主要投诉对象，而一些小型团购网站由于服务质量、诚信等问题，也遭到团购用户的大量投诉。详见下图：



数据显示：糯米网、爱丽团购网、高朋网、拉手网、聚齐网、窝窝团、F团、like团、58团购、嘀嗒团成为2012年第三季度“十大网络团购热点被投诉企业”。

分析点评：用户账户安全成为团购网站近来继退款问题、服务缩水、发货迟缓等问题后的新的热点投诉问题。其中拉手网、糯米网、窝窝团、F团均被用户爆料出现账户资金安全问题。此外，爱丽团购网、like团在第三季度的投诉量较大，主要为不发货，涉嫌欺诈。

中心建议：团购网站需加强安全监管，保障用户信息、资金安全。同时，相关部门应当加强团购市场的监管，严厉打击一些不诚信的团购网站。

四、投诉特征篇

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台综合用户投诉反馈了解，随着网络购物的深度发展，用户在购物需求上已经出现了明显的变化，已经不再满足于简单的在线购物体验，包括下单、支付、物流配送、售后服务等各方面的购物过程都将直接影响用户购物满意度。

特征一：服装鞋帽为主要投诉产品品类，虚拟商品交易投诉增加明显

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台统计：服装鞋帽、数码 3C、家电、充值卡、游戏点卡等依次成为用户投诉热点产品。其中，充值卡游戏点卡等虚拟商品的投诉增加明显，此类投诉涉及钓鱼网站较多。

特征二：细节服务依旧是用户投诉热点问题

用户在购物过程中遇到的支付不畅、发货迟缓、退换货难、售后服务不到位等细节是用户投诉的热点问题。这体现了用户对于购物流程的要求不断提高，电商需加强在下单、发货、售后等购物全流程的服务。

特征三：网购家电节能补贴成为新的投诉热点

新一轮的家电节能补贴政策陆续在全国各地落地，电商也先后启动这一政策。然而，在实际操作中，网购家电节能补贴限制多、时间长、兑现难。其中，库巴购物网、苏宁易购、国美网上商城在家电节能补贴方面的问题较多。

特征四：账户安全成为新的网购隐患

互联网信息泄露在已经波及到电商行业，无论是网络购物企业还是网络团购企业，都不同程度出现账户被盗或是用户信息泄露事件。其中，当当网、1 号店、糯米网、拉手网等网站情况较为明显。

特征五：钓鱼网站、欺诈类网站是头号网购安全杀手

网购用户对于网络钓鱼的投诉主要出现在购买机票、充值点卡等虚拟商品时，一般钓鱼网站或欺诈网站常用的手段是以超低价吸引消费者注意，然后以各种理由要求消费者直接线下汇款或发送带有木马病毒的支付链接，其中凡是要求收取所谓的订金、保证金、解冻资金的，一般均有猫腻。

五、用户体验篇

对此，中国电子商务研究中心网购维权专家姚建芳认为，随着电子商务的发展，网购用户也逐渐趋于理性，单纯的价格战并不能完全吸引用户，关键还是要比拼服务，创造最佳的用户体验。具体应该从以下几个方面下功夫：

5.1、用户体验定义：

电商提升用户体验其实很大程度上来说就是提升客户满意度，根据客户关系管理(CRM)中的三角定律，客户满意度=客户体验-客户期望值。

5.2、如何提升用户体验：

(1) **产品设计：**产品质量、品类数量、商品展示布局以及产品介绍都是影响消费者购物的重要因素。因此，丰富产品品类、个性化的产品设计将较直接提升用户购物体验。

(2) **访问速度：**网站访问速度会对用户的浏览操作体验造成很大的影响，用户不愿意花时间在网页加载上。因此，电商要从技术的角度，对网站做优化，提升响应速度，保证购物流畅。

(3) **配送速度：**指从用户下单到完成配送的过程时间长短，较长时间的淤滞等待必将直接降低用户对于购物网站的好感。因此，电商需加强内功修炼，完善供应链和仓储物流，减少从下单到送货到位的时间。

(4) **退换货速度：**指从用户申请退换货到实际操作完成的过程的时间长短，促销、积分、折扣、优惠、库存、补偿、是否上门取货等细节都将影响退换货满意度。因此，电商需对退换货政策做详尽的文字说明，及时响应及时处理，通过系统优化退换货的流程，有效提升处理速度。

(5) **客户服务：**指客服响应的速度与服务素质，任何虚与委蛇，故意拖沓的服务态度都直接影响用户购物体验。因此，电商需加大客户服务投入，包括人员的增加以及人员素质的培训。

(6) **品牌形象**：指网站正面形象的树立，包括企业信息介绍、运营资质、网警安全标识等正规网站的展示，给用户营造一种安全购物的氛围。

(7) **安全保障**：指用户在购物网站的信息安全与资金安全，任何信息泄露或账户被盗情况的出现将直接导致用户对网站的不信任。因此，电商需加强技术投入与监管力度，及时发现漏洞，防止网站出现安全问题。

5.3 用户体验满意度调查

据中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示，在电子商务交易（主要为网络购物、网络团购）中，用户投诉的问题主要为退款问题、订单取消、商品描述不符、虚假促销、虚拟交易诈骗、退换货难、配送速度、账户被盗、网络售假、售后服务、节能补贴不到位等。

以下为抽取 1000 位向中国电子商务投诉与维权公共服务平台发来求助的电子商务用户作为样本，进行用户满意度调查所得结果。

1、用户对配送速度整体满意度较低，仅为 21.3%（包括发货速度、在途时间、物流服务），这表明电商在发货速度方面存在很大的问题，不能达到及时发货，同时快递服务能力有待加强。

2、用户对退款的整体满意度仅为 30.5%，成为最主要的网络购物问题。

3、用户对账户安全的整体满意度为 70.8%，大部分用户认为自己的电子钱包是安全的，但也有部分用户对网络电子钱包安全存疑虑。

六、报告附录

6.1 中国电子商务消费纠纷自助维权联系一览表

中国电子商务消费纠纷自助维权联系一览表			
中国电子商务研究中心提醒：当您遇到涉及电子商务消费纠纷、法律侵权等有关事宜时，建议您先通过以下方式联系沟通，若仍解决不了，再向中心下属平台在线投诉或求助：			
【消费维权】中国电子商务投诉与维权公共服务平台： http://www.100ec.cn/zt/315/			
【法律纠纷】中国电子商务法律求助服务平台： http://www.100ec.cn/zt/flpt/			
平台名称	客服电话	售后/客服邮箱	平台网址
(一) 网络购物类			
淘宝网	0571-88158198	(在线递交)	www.taobao.com
京东商城	400-606-5500	service@360buy.com	www.360buy.com
苏宁易购	4008198198	(在线递交)	www.suning.com
当当网	400-711-6699	(在线递交)	www.dangdang.com
亚马逊中国	400-810-5666	(在线递交)	www.amazon.cn
1 号店	400-007-1111	CS@yihaodian.com	www.yihaodian.com
国美电器网上商城	4008-199-777	service1@gome.com.cn	www.gome.com.cn
QQ 网购	400-700-0808	(在线递交)	www.Buy.qq.com
库巴购物网	400-158-0909	(在线递交)	www.coo8.com
新蛋商城	400-820-4040	service@newegg.com.cn	www.newegg.com.cn
易迅网	400-828-1878	Service@51buy.com	www.51buy.com
麦考林	021-95105225	service@m18.com	www.m18.com
凡客诚品	400-650-7099	service@vancl.com	www.vancl.com
凡客 V+	4008-901-888	service@vjia.com	www.vjia.com
梦芭莎	400-716-7878	service@moonbasa.com	www.moonbasa.com
银泰网	400-119-1111	service@yintai.com	www.yintai.com
玛萨玛索	400-812-5678	(在线递交)	www.masamaso.com
走秀网	400-888-4499	service@xiu.com	www.xiu.com
唯品会	400-6789-888	(在线递交)	www.vipshop.com
佳品网	400-800-1999	tousu@vipstore.com	www.jiapin.com
上品折扣网	4008-9808-08	service@shopin.cn	www.shopin.net
俏物悄语	400-666-1212	customer@ihush.com	www.ihush.com
聚尚网	4006-333-999	service@f-club.cn	www.fclub.cn
美西时尚	400-600-6618	service@meici.com	www.meici.com
寺库	010-65288883	cx1@siku.cn	www.secoo.com
鸿运商城	4006-020-169	www.hongyun2000com@163.com	www.hongyun2000.com
高街网	400-0816-999	service@gaojie100.com	www.gaojie.com
奕尚网	400-620-1678	cs@sasacity.com	www.sasacity.com

拍鞋网	0595-83092222	shoes@paixie.net	www.paixie.net
好乐买	400-8810-400	service@okbuy.com	www.okbuy.com
乐淘网	400-696-5566	ceo@letao.com	www.letao.com
淘鞋网	400-680-5888	kefu@taoxie.com	www.taoxie.com
名鞋库	400-888-2222	119@s.cn	www.s.cn
优购网	400-163-8888	service@yougou.com	www.yougou.com
放心鞋网	400-0399983	t@fangxinxie.com	www.fangxinxie.com
买特网	400-088-1818	sales@360mart.com	www.360mart.com
乐蜂网	400-000-1818	service@lafaso.com	www.lafaso.com
天天网	400-810-2211	service@tiantian.com	www.tiantian.com
草莓派	021-56302601	caomeipai_tousu@caomeipai.com	www.Cn.strawberrynet.com
D1 优尚	400-680-8666	ceo@staff.d1.com.cn	www.d1.com.cn
我买网	4008-115-117	tousu@womai.com	www.Sh.womai.com
中国零售网	400-600-0404	Customer@lingshi.com	www.lingshi.com
嘀嗒猫	4008-120-517	cs@didamall.com	www.didamall.com
千腾网	400-668-1000	service@specl.com	www.specl.com
12 点零食网	400-1616-177	services@12dian.com	www.12dian.com
那酷零食网	010-62987987	service@naccoo.com	www.naccoo.com
买买茶	400-618-0177	kefu@maimaicha.cn	www.maimaicha.com
买茶网	400-880-4560	service@maichawang.com	www.maichawang.com
孔夫子旧书网	010-64755951	kefu@kongfz.com	www.Shop.kongfz.com
文轩网	400-702-0808	604615773@qq.com	www.winxuan.com
99 网上书城	400-6699-699	99315@99read.com	www.99read.com
蔚蓝网	010-52200996	help@weilan.com	www.wl.cn
博库网	95105940	boku_service@bookuu.com	www.bookuu.com
大洋书城	020-34270860	book@dayoo.cn	www.Bookcity.dayoo.com
也买酒	400-820-8060	service@yesmywine.com	www.yesmywine.com
酒仙网	400-617-9999	(在线递交)	www.jiuxian.com
品尚红酒	4001-519-888	(在线递交)	www.wine9.com
酒美网	400-600-8009	service9@winenice.com	www.winenice.com
酒酷网	400-6969-519	services@jiukuwang.com	www.jiukuwang.com
家有酒	400-981919	service@981919.com	www.981919.com
麦包包	4006-528-528	mbb@mbaobao.com	www.mbaobao.com
胡桃夹子	400-881-1234	ceo@htjz.com	www.htjz.com
佑一良品	4008-808810	service@uiyi.cn	www.uiyi.cn
包包树	400-626-4008	sbagtree@gmail.com	www.bagtree.cn
美西格	4006-682-921	services@meyxi.com	www.meyxi.com
美乐乐	400-6266235	kehutousu@meilele.com	www.meilele.com
优雅 100	4000-080-100	service@uya100.com	www.uya100.com
红孩子	010-88499999	(在线递交)	www.redbaby.com.cn
乐友母婴用品网	400-666-9888	leyou_service@leyou.com	www.leyou.com.cn
幸孕商城	400-6666-280	service@xyb2c.com	www.xyb2c.com
绿盒子	021-24199600	info@greenbox-kids.com	www.lvhezi.com

药房网	400-650-9988	yaofang@yaofang.cn	www.yaofang.cn
百洋健康网	400-618-9819	service@baiyyy.com.cn	www.baiyjk.com
亿超眼镜	0571-86992266	59118@163.com	www.yjcs.cn
视客眼镜网	4007-168-432	tousu@sigo.cn	www.vsigo.cn
趣玩网	400-696-8686	kefu@quwan.com	www.quwan.com
七彩鲜花网	400-658-1777	7caihua@gmail.com	www.7caihua.com
维纳斯鲜花网	4006-520-778	service@vnasi.com	www.4006806160.com
聚购商城	400-068-0611	service@juugoo.cn	www.juugoo.cn
嗨淘网	4008-006-006	service@hitao.com	www.hitao.com
橡果国际	400-669-8888	services@chinadrtv.com	www.chinadrtv.com
央广购物	4008-518-518	kefu@cnrmall.com	www.cnrmall.com
东方 CJ	800-708-8000	webmaster@ocj.com.cn	www.ocj.com.cn
惠买商城	400-707-5977	changjing@huimai365.com	www.huimai365.com
凡卡先锋	4006-5151-65	vancar.cn@vancar.cn	www.vancar.cc
51 比购网	4008-205-101	(在线递交)	www.51bi.com
返利网	400-672-5100	serive@51fanli.com	www.51fanli.com
(二) 网络团购类			
聚划算	/	ju@service.taobao.com	www.Ju.taobao.com
美团网	400-600-5335	(在线递交)	www.meituan.com
拉手网	4000-517-317	(在线递交)	www.lashou.com
大众点评团	400-820-5527	tuan@dianping.com	www.t.dianping.com
糯米网	4006-888-887	(在线递交)	www.nuomi.com
窝窝团	400-101-5555	(在线递交)	www.55tuan.com
满座网	4006-858-666	(在线递交)	www.manzuo.com
58 团购	4007-895-858	(在线递交)	www.t.58.com
24券	400-666-2424	service@24quan.com	www.24quan.com
F 团	400-100-100	(在线递交)	www.ftuan.com
高朋团购网	4001-100-100	customer@gaopeng.com	www.gaopeng.com
QQ 团购	4001100100	(在线递交)	www.tuan.qq.com
嘀嗒团	400-000-1666	help@didatuan.com	www.didatuan.com
聚齐网	4001-597-597	service@juqi.com	www.juqi.com
团宝网	400-617-8888	service@groupon.cn	www.groupon.cn
秀团网	400-888-4499	(在线递交)	www.tuan.xiu.com
千品网	400-186-1000	help@qianpin.com	www.qianpin.com
团乐购	400-636-8686	(在线递交)	www.tuanlego.com
聚美优品	4000-123-888	(在线递交)	www.cd.jumei.com
米奇网	4000-800-777	(在线递交)	www.miqi.cn
好易订团购网	4008-365-888	(在线递交)	www.365h.com
爽团网	400-088-5858	cso@shuangtuan.com	www.shuangtuan.com
品质团	010-52161177	(在线递交)	www.pztuan.com

团秀网	400-618-9060	(在线递交)	www.tuanxiu.cn
爱丽团购	400-000-2727	tuan@27.cn	www.tuan.27.cn
(三) 物流快递类			
顺丰速运	4008-111-111	/	www.sf-express.com
申通快递	0571-82122222	/	www.sto.cn
圆通速递	021-69777888/999	/	www.yto.net.cn
中通速递	021-39777777	/	www.zto.cn
汇通快运	021-62963636	/	www.htky365.com
韵达快运	400-821-6789	/	www.yundaex.com
(四) 第三方支付类			
支付宝	0571-88156688	/	www.alipay.com
快钱	025-68526799	cs@99bill.com	www.99bill.com
易宝支付	010-59370500	help@yepay.com	www.yepay.com
环迅支付	4006-438588	cs@ips.com.cn	www.main.ips.com.cn
百付宝	400-8988-855	/	www.baifubao.com
宅急送	400-6789-000	/	www.zjs.com.cn
汇付天下	400-820-2819	/	www.chinapnr.com
财付通	0755-83762288	/	www.tenpay.com
◎编制机构：中国电子商务研究中心		◎数据来源： www.100EC.cn 、网购导航比购宝 Boogle.cn	

中国电子商务 消费纠纷自助维权联系一览表

中国电子商务研究中心提醒：
当遇到涉及电子商务消费纠纷、售后服务、法律
侵权等有关事项时，建议您先通过以下方式联系沟通

网络购物类

综合类

淘宝网 TEL: 0571-88158198 http://www.taobao.com	京东商城 TEL: 400-606-5500 E-mail: service@360buy.com http://www.360buy.com	苏宁易购 TEL: 4008198198 http://www.suning.com	当当网 TEL: 400-711-6699 http://www.dangdang.com
亚马逊中国 TEL: 400-810-5666 http://www.amazon.cn	一号店 TEL: 400-007-1111 E-mail: CS@yahoodian.com http://www.yihaodian.com	QQ网购 TEL: 400-700-0808 http://www.Buy.qq.com	天猫 TEL: 4008-608-608 http://www.tmall.com

垂直类

数码类

国美电器 TEL: 400-189-777 E-mail: service@igome.com.cn http://www.gome.com.cn	库巴网 TEL: 400-158-0909 http://www.coo8.com	新蛋商城 TEL: 400-820-4040 E-mail: service@newegg.com.cn http://www.newegg.com.cn	易迅网 TEL: 400-828-1878 E-mail: Service@51buy.com http://www.51buy.com
---	--	---	--

时尚类

M18.com 麦考林 TEL: 021-95100225 E-mail: service@ml8.com http://www.ml8.com	VANCL 凡客诚品 TEL: 400-650-7099 E-mail: service@vancl.com http://www.vancl.com	V+ 凡客V+ TEL: 4000-901-888 E-mail: service@v+ia.com http://www.v+ia.com	梦芭莎 TEL: 400-716-7878 E-mail: service@gaogjie100.com http://www.moonbasa.com
yintai.com 银泰网 TEL: 400-119-1111 E-mail: service@yintai.com http://www.yintai.com	Masa Maso 玛萨玛索 TEL: 400-812-5678 http://www.masamaso.com	XIU 走秀网 TEL: 400-888-4499 E-mail: service@xiu.com http://www.xiu.com	唯品会 TEL: 400-6789-888 http://www.vipshop.com
JIA 佳品网 TEL: 400-800-1999 E-mail: service@vipstore.com http://www.jiapin.com	上品折扣网 TEL: 4008-9808-08 E-mail: customer@shopin.cn http://www.shopin.net	ihush 俏购俏语 TEL: 400-666-1212 E-mail: customer@ihush.com http://www.ihush.com	聚尚网 TEL: 4008-333-999 E-mail: service@fclub.cn http://www.fclub.cn
MEICI 美西时尚 TEL: 400-600-6618 E-mail: service@meici.com http://www.meici.com	Secoo 寺库 TEL: 010-65288883 E-mail: cs@secoo.cn http://www.secoo.com	鸿运商城 TEL: 4006-020-169 E-mail: wwhongyun2000com@163.com http://www.hongyun2000.com	高街网 TEL: 400-0816-999 E-mail: service@gaogjie100.com http://www.gaogjie.com
奕尚网 TEL: 400-620-1678 E-mail: cs@saasacity.com http://www.sasacity.com	YOHOO! 有货 TEL: 400-889-9646 http://www.yohobuy.com	尚透社 TEL: 400-660-9796 http://www.chictalk.com.cn	YYOSSO 优秀网 TEL: 400-601-9929 http://www.yyosso.com

鞋类

拍鞋网 TEL: 0595-83092222 E-mail: shoes@paixie.net http://www.paixie.net	好乐买 TEL: 400-8810-400 E-mail: service@okbuy.com http://www.okbuy.com	乐淘 TEL: 400-696-5566 E-mail: ceoff@etao.com http://www.etao.com	淘鞋网 TEL: 400-680-5888 E-mail: keffu@taoxie.com http://www.taoxie.com
S.cn 鞋库 TEL: 400-888-2222 E-mail: 119@.cn http://www.s.cn	YOUYOU 优购网 TEL: 400-163-8888 E-mail: service@youyou.com http://www.youyou.com	放鞋网 TEL: 400-0399983 E-mail: tf@fangxinxie.com http://www.fangxinxie.com	买特网 TEL: 400-088-1818 E-mail: sales@360mart.com http://www.360mart.com

美妆类

乐蜂网 TEL: 400-000-1818 E-mail: service@lafaco.com http://www.lafaco.com	天天网 TEL: 400-810-2211 E-mail: service@tiantian.com http://www.tiantian.com	草莓派 TEL: 021-56302601 E-mail: caomeipai_tousu@caomeipai.com http://cn.strawberrynet.com	D1优尚 TEL: 400-680-8666 E-mail: ceoff@staff.d1.com.cn http://www.d1.com.cn
--	--	---	---

零售类

Lingshi.com 中国零售网 TEL: 400-000-0404 E-mail: Customer@lingshi.com http://www.lingshi.com	喵喵网 TEL: 4008-120-517 E-mail: cs@didamail.com http://www.didamail.com	千麟网 TEL: 400-688-1000 E-mail: service@specl.com http://www.specl.com	12DIAN 12点零售网 TEL: 400-1616-177 E-mail: service@12dian.com http://www.12dian.com
那酷零食网 TEL: 010-82987987 E-mail: service@nacoo.com http://www.nacoo.com	我买网 TEL: 4008-115-117 E-mail: tousu@womai.com http://sh.womai.com	那酷零食网 TEL: 400-110-0755 http://www.egu365.com	我买网 TEL: 010-58463331 010-57158877 http://www.mcafe.com.cn

图书类

孔夫子旧书网 TEL: 0571-88158198 E-mail: service@360buy.com http://www.taobao.com	文轩网 TEL: 400-702-0808 E-mail: 60461573@qq.com http://www.winxuan.com	网上书城 TEL: 400-6699-699 E-mail: 9931599@read.com http://www.99read.com	蔚蓝网 TEL: 010-52200996 E-mail: help@weilan.com http://www.wl.cn
博库网 TEL: 95105940 E-mail: boku.service@bookuu.com http://www.bookuu.com	大洋书店·当当 TEL: 020-34270860 E-mail: book@dayoo.cn http://Bookcity.dayoo.com	互动出版网 TEL: 400-098-9991 http://www.china-pub.com	杂志铺 TEL: 4007-078-078 http://www.zazhipu.com

酒类

也买酒 TEL: 400-820-8060 E-mail: service@yesmywine.com http://www.yesmywine.com	酒仙网 TEL: 400-617-9999 http://www.jiuxian.com	品尚红酒 TEL: 4001-519-888 http://www.wine9.com	酒美网 TEL: 400-600-8009 E-mail: service@winenice.com http://www.winenice.com
酒酷网 TEL: 400-669-519 E-mail: service@jiukuwang.com http://www.jiukuwang.com	家有酒 TEL: 400-981919 E-mail: service@981919.com http://www.981919.com	乐品酒 TEL: 400-0280-519 http://www.lepinjiu.com	红酒客 TEL: 400-883-1119 http://www.wineke.com

6.2 名词解释

●**电子商务**：是在全球各地广泛的商业贸易活动中，在因特网开放的网络环境下，基于浏览器/服务器应用方式，买卖双方不谋面地进行各种商贸活动，实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

●**中小企业**：是与所处行业的大企业相比人员规模、资产规模与经营规模都比较小的经济单位。不同国家、不同经济发展的阶段、不同行业对其界定的标准不尽相同，且随着经济的发展而动态变化。目前我国对中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

●**B2B**：是指一个市场的领域的一种，是企业对企业之间的营销关系。电子商务是现代 B2B marketing 的一种具体主要的表现形式。它将企业内部网，通过 B2B 网站与客户紧密结合起来，通过网络的快速反应，为客户提供更好的服务，从而促进企业的业务发展。

●**B2C**：是电子商务的一种模式，即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。这种模式节省了客户和企业的时间和空间，大大提高了交易效率。

●**C2C**：是一种网络交易的方式，它是指个人对个人的交易形式。较著名的例子有 EBay 和 Taobao 等。

● **O2O**: 即 Online To Offline, 也即将线下商务的机会与互联网结合在了一起, 让互联网成为线下交易的前台。这样线下服务就可以用线上来揽客, 消费者可以用线上来筛选服务, 还有成交可以在线结算, 很快达到规模。该模式最重要的特点是: 推广效果可查, 每笔交易可跟踪。

● **第三方支付**: 是一些和产品所在国家以及国外各大银行签约、并具备一定实力和信誉保障的第三方独立机构提供的交易支持平台。在通过第三方支付平台的交易中, 买方选购商品后, 使用第三方平台提供的账户进行货款支付, 由第三方通知卖家货款到达、进行发货; 买方检验物品后, 就可以通知付款给卖家, 第三方再将款项转至卖家账户。

● **网络团购**: 网络团购借助互联网, 将具有相同购买意向的零散消费者集合起来, 向商家大批量购买, 求得最优惠的价格。网站向消费者提供同城商家的优惠商品和服务, 并从中抽取佣金, 消费者得到优惠的价格, 而商家也从中赚取费用。

● **海外代购**: 是指由个人或由代购商帮国内消费者买到商海外品。海外代购主要分两种, 一种是个人代购, 另一种就是专业的代购网站。前者一般在 C2C 网站上开个网店, 为顾客提供代购服务; 而后者则多为专业的大型代购网站, 他们可以提供更完整的海外代购流程和服务。

● **移动电子商务**: 是利用手机、PDA 及掌上电脑等无线终端进行的 B2B、B2C 或者 C2C 的电子商务。它将因特网、移动通信技术、短距离通信技术及其它技术完善的结合, 使人们可以在任何时间、任何地点进行各种商贸活动, 实现随时随地的线上线下购物与交易、在线电子支付以及各种交易活动、商务活动、金融活动和相关的综合服务活动等。

● **网络零售**: 指通过互联网或其他电子渠道, 针对个人或者家庭的需求销售商品或者提供服务, 属于针对终端顾客 (而非生产性顾客) 的电子商务活动, 因此属于 B2C (企业对消费者) 的电子商务范畴。其提供的产品包括有形商品和无形商品。

● **网络贷款**: 最早发源于欧美, 近年来开始传入我国, 是指贷款人在网上填写贷款需求申请与企业信息等资料, 通过第三方网络平台或直接向银行提出贷款申请而获得的一种新型贷款方式。

● **网商**: 最初专指那些网络服务提供商 (接入商、ISP、ICP、应用平台提供商等等), 比如电讯盈科、TOM、新浪、搜狐, 包括阿里巴巴等。现在指运用电子商务工具, 在互联网

上进行商业活动的个人，包括企业家、商人和个人店主。网商是 2004 年始正式浮出水面的一个具有划时代特征商人群体，网商在 3 年的时间中充分的运用网络创造着一个个财富的神话。自网商群体正式浮出至今，“网商”已经作为一个新的商人群体的代名词。

● **网货**：以网络零售平台作为主营销渠道的时尚流行商品，被网民们称为“网货”。由于网络零售渠道的先进性，一模一样的两件商品，“网货”往往比“线下货”要便宜很多；另外，由于网络营销渠道的低成本性，网货新兴品牌的商品性价比远远高于传统品牌。

● **网规**：是新商业文明治理规则体系的总称，它与“网商”、“网货”共同构成新商业文明的三大支柱，以“开放、分享、透明、责任”为特质，以调整网商、网货、交易平台及外部环境之间的关系为主要内容，不断成形、进化、衍生、升级，目前还处于发展初级阶段。

● **LBS**：英文全称为 Location Based Services，它包括两层含义：首先是确定移动设备或用户所在的地理位置；其次是提供与位置相关的各类信息服务。意指与定位相关的各类服务系统，简称“定位服务”，另外一种叫法为 MPS-Mobile Position Services，也称为“移动定位服务”系统。

● **SOLOMO**：即：Social（社交的）、Local（本地的）、Mobile（移动的），社交本地移动，即社交加本地化加移动，它代表着未来互联网发展的趋势。

6.3 中国电子商务研究中心简介

中国电子商务研究中心 (China e-Business Research Center), 于 2006 年底在“中国电子商务之都”杭州创办, 是我国最早创办、也是目前唯一一家以研究与服务电子商务为己任的第三方行业研究机构。

近年来, 由中心发布的各项电子商务数据报告屡获包括全国两会、国家统计局、发改委、国新办、商务部、工信部、工商总局在内的多部委引用和认可。中心每年还通过有关“内部渠道”, 不定期向中央发送内参, 引起数位中常委高度重视与批示, 并下发有关部委予以实施。

秉承一贯的专业性、科学性、权威性、中立性、前瞻性原则, 中心每年度编制数十部各类调研报告, 用于战略规划、政府调研、投资创业、并购 IPO、科研教学、市场调查、汇报引用、数据分析、申报项目、课题研究、竞争者情报、政府咨询等诸多领域。

中心在全国各电子商务企业、各级政府有关部门、各地方行业协会、各大高校, 各大新闻媒体支持下, 取得了迅猛发展, 行业内影响力与用户数与日俱增, 并开发了多项紧密围绕电子商务为核心的各项专业服务, 深受行业内外欢迎。

目前, 中国电子商务研究中心正全力打造“中国首家电子商务产业链综合服务行业机构”, 并面向 B2B、B2C、C2C、中小企业、网店卖家、网购用户、推出更多基于电子商务的纵深化增值服务, 以更好满足用户对此需求。

通过多年在电商领域的专注与积累, 目前中国电子商务研究中心不仅拥有权威的机构品牌资源、专业的研究分析资源、庞大的电商数据库资源, 而且整合了广泛的社会传播资源、精准的百万用户资源等全国范围内的电子商务行业资源。

此外, 中国电子商务研究中心现有各类全职工作人员 20 余人, 拥有 100 余位兼职国内知名专业分析师、特约研究专家、院校专家教授、知名企业 CEO、顶尖实战专家, 并与包括中国社科院在内的数十家高等院校、科研机构、行业协会机构等达成各类合作关系。

每年编制并公开发布电子商务主题的专业研究报告近百份, 并接受企业定制各项报告, 承接政府部门、行业协会与企业委托的课题研究、项目申报等专

业研究工作，并拥有最新研发的国内领先的电子商务行业数据监测分析系统。

其中，研究中心官方网站（www.100EC.cn）是我国百万电子商务业界人士与服务企业与产业链关联企业、千万电子商务应用大中小企业、亿万网购用户群体，以及电子商务有关师生、专家、媒体和行业有关部门，第一时间了解我国电子商务动态、掌握电子商务应用技巧、获悉国内外电子商务最新趋势与研究成果的首选平台，每日吸引了来自全球百余万电子商务用户访问。

中心还建立了“中国重点电子商务网站数据监测平台”、“中国电子商务专家库公共服务平台”、“中国电子商务投诉与维权公共服务平台”、“中国电子商务媒体记者公共服务平台”、“中国电子商务投融资顾问公共服务平台”、中国电子商务人才与培训公共服务平台、中国重点电子商务网站数据监测平台、中国电子商务投融资公共服务平台等等在内的十余项行业公共基础服务平台。

因此，无论是业界影响力与公信力、专业研究水平，还是资源整合能力、品牌推广能力，中心在国内均处于领先地位。中心也是“中国诚信网络团购联盟”（www.100ec.cn/zt/tg）组织发起单位。



有基于此，中心面向“电子商务链”环节的 B2C、B2B、团购网、移动电商、服务商和网商等企业，以及各有关政府部门等核心用户群体，推出基于电商产业链的专业化解决方案，包括：研究报告定制、举办会议评选、法规规划编制、教材科研、招商引资、咨询顾问、投融资对接、项目评测论证等。

6.4 研究报告

“2011-2012 年度中国电子商务系列专题调研报告” 征订

◎**报告特色：**专业性、科学性、权威性、中立性、前瞻性……

◎**报告用途：**投资/创业、并购/IPO、市场调查、汇报引用、数据分析、申报项目、课题研究、竞争者情报、品牌提升、战略咨询……

报告研究资源

- 【合作伙伴】：由数十家国内专业电商院校、科研机构、行业协会与咨询机构等组成
- 【研究专家】：100余位国内一流知名专业分析师、特约研究员组成的杰出专家团队
- 【企业资源】：全国首创含超过5000家主要电子商务服务商的企业数据库系统
- 【用户资源】：通过网站联盟、中心网站辐射2000万家中小企业、5千万网购用户
- 【传播资源】：逾500家媒体注册为中心“特约记者”，第一时间密切关注报告
- 【人脉资源】：近1万名行业精英人士注册加入“中国电子商务中高层俱乐部”

报告影响力

- 【国家影响力】：屡获包括商务部、工信部、发改委、国新办在内的多部委引用
- 【行业影响力】：屡获国家、省、市各级互联网协会、电子商务协会等认可引述
- 【企业影响力】：累计10余万家电子商务及相关企业长期订阅、并引用报告数据
- 【用户影响力】：累计5000多万应用电商的中小企业、网络购物用户长期阅读
- 【媒体影响力】：累计不少于600家新闻媒体与1000家门户、新闻网站纷纷转载
- 【网络影响力】：累计不少于14,000,000篇网络转载报告观点、数据与评论等
- 【投资者影响力】：至少1亿股民、500家以上VC/PE作为重要投资参考依据

一、付费报告购买/预订：

1.1 电子商务领域：

- 1.1.1 《2011-2012 年度全球电子商务研究报告》
- 1.1.2 《2011-2012 年度中国行业电子商务网站调研报告》
- 1.1.3 《2011-2012 年度中国 B2B 行业网站运营实战报告》
- 1.1.4 《2011-2012 年度中国移动电子商务行业调研报告》
- 1.1.5 《2011-2012 年度中国网民电子商务行为调研报告》
- 1.1.6 《2011-2012 年度中国电子商务人才调研报告》
- 1.1.7 《2011-2012 年度中国电子商务产业园区调研报告》
- 1.1.8 《2011-2012 年度中国电子商务信用评估调研报告》
- 1.1.9 《2011-2012 年度中国大宗商品电子交易市场调研报告》
- 1.1.10 《2011 年度**市网络经济(电子商务)发展调研报告》
- 1.1.11 《2011-2012 年度中国电子商务法律问题调研报告》
- 1.1.12 《2011-2012 年度中国物流电子商务研究报告》
- 1.1.13 《2011-2012 年度中国城市电子商务发展调研报告》

1.1.14 《2011-2012 年度中国电子商务政策法规调研报告》

.....

1.2 企业电商领域:

1.2.1 《2011-2012 年度中国中小企业电子商务应用调研报告》

1.2.2 《2011-2012 年度中国中小企业移动电子商务调研报告》

1.2.3 《2011-2012 年度中国中小企业电子商务搜索调研报告》

1.2.4 《2011-2012 年度全球买家网络采购行为调研报告》

1.2.5 《2011-2012 年度中国小额外贸电子商务调研报告》

1.2.6 《2011-2012 年度中国外贸企业电子商务实战调研报告》

.....

1.3 网络零售领域:

1.3.1 《2011-2012 年度中国电子商务用户体验调研报告》

1.3.2 《2011-2012 年度中国网络零售市场调研报告》

1.3.3 《2011-2012 年度中国数字商品电子商务调研报告》

1.3.4 《2011-2012 年度中国时尚百货业电子商务调研报告》

1.3.5 《2011-2012 年度中国奢侈品行业电子商务调研报告》

1.3.6 《2011-2012 年度中国 3D 购物调研报告》

1.3.7 《2011-2012 年度中国返利购物调研报告》

1.3.8 《2011-2012 年度中国导航购物调研报告》

1.3.9 《2011-2012 年度中国海外代购调查报告》

1.3.10 《2011-2012 年度中国传统品牌电子商务调研报告》

1.3.11 《2011-2012 年度中国移动应用商店用户调研报告》

.....

1.4 行业电商领域:

1.4.1 《2011-2012 年度中国服装行业电子商务调研报告》

1.4.2 《2011-2012 年度中国茶叶行业电子商务调研报告》

1.4.3 《2011-2012 年度中国化妆品行业电子商务调研报告》

1.4.4 《2011-2012 年度中国鞋/箱包行业电子商务调研报告》

1.4.5 《2011-2012 年度中国 3C 数码行业电子商务调研报告》

1.4.6 《2011-2012 年度中国家电行业电子商务调研报告》

- 1.4.7 《2011-2012 年度中国房地产行业电子商务调研报告》
- 1.4.8 《2011-2012 年度中国汽车行业电子商务调研报告》
- 1.4.9 《2011-2012 年度中国医药行业电子商务调研报告》
- 1.4.10 《2011-2012 年度中国母婴行业电子商务调研报告》
- 1.4.11 《2011-2012 年度中国玩具/礼品行业电子商务调研报告》
- 1.4.12 《2011-2012 年度中国钢铁行业电子商务调研报告》
- 1.4.13 《2011-2012 年度中国酒水行业电子商务调研报告》
- 1.4.14 《2011-2012 年度中国食品行业电子商务调研报告》
- 1.4.15 《2011-2012 年度中国保健品行业电子商务调研报告》
- 1.4.16 《2011-2012 年度中国眼镜电子商务调研报告》
- 1.4.17 《2011-2012 年度中国农业电子商务调研报告》
- 1.4.17 《2011-2012 年中国教育培训业电子商务调研报告》
-

1.5 金融投资领域:

- 1.5.1 《2011-2012 年度中国电子商务市场投融资调研报告》
- 1.5.2 《2011-2012 年度中国第三方支付行业调研报告》
- 1.5.3 《2011-2012 年度中国创业型电子商务项目投资评估报告》
- 1.5.4 《2011-2012 年度中国上市公司电子商务调研报告》
- 1.5.5 《2011-2012 年度中国中小企业金融服务市场调研报告》
- 1.5.6 《2011-2012 年度中国 B2B 网络贷款市场调研报告》
- 1.5.7 《2011-2012 年度中国银行业网络商城市市场调研报告》
- 1.5.8 《2011-2012 年度中国保险业电子商务市场调研报告》
- 1.5.9 《2011-2012 年度中国基金业电子商务市场调研报告》
-

1.5 O2O 领域:

- 1.6.1 《2011-2012 年度中国 O2O 市场调研报告》
- 1.6.2 《2011-2012 年度中国网络团购市场调查报告》
- 1.6.3 《2011-2012 年度中国在线旅游市场调研报告》
- 1.6.4 《2011-2012 年度中国在线票务市场调研报告》
- 1.6.5 《2011-2012 年度中国家居电子商务市场调研报告》

.....

1.6 新媒体营销领域:

1.7.1 《全球社会化媒体营销行业研究报告》

1.7.2 《2011-2012 年度中国中小企业网络营销调研报告》

1.7.3 《2011-2012 年度中国中小企业网络营销实战报告》

1.7.4 《2011-2012 年度中国中小企业 SaaS 应用调研报告》

1.7.5 《2011-2012 年度中国中小企业微博营销调研报告》

.....

二、部分免费报告下载:

2.1 《2011 年度中国电子商务市场数据监测报告》

2.2 《2011 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》

2.3 《2010 年度中国行业电子商务网站调查报告》

2.4 《2010 年度中国电子商务市场数据监测报告》

2.5 《中国大宗商品电子交易市场研究报告（简版）》

2.6 《2010 年中国网络团购调查报告》（[专题](#)）

2.7 《2010 年度中国网络传销调查报告》（[专题](#)）

2.8 《第三方电子商务企业网络融资服务模式研究报告》

2.9 《2010 年(上)中国电子商务市场数据监测报告》

2.10 《2009-2010 年全球买家网络采购的行为调查报告》（[专题](#)）

2.11 《2010 中国电子商务 100 位 CEO 调查报告》

2.12 《1997-2009: 中国电子商务十二年调查报告》（[专题](#)）

2.13 《<网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法>解读报告》

2.14 《<非金融机构支付服务管理办法>解读报告》

2.15 《2010 我国电子商务政策解读与预测研究报告》

2.16 《广电总局整治电视购物行业政策解读与对策分析报告》

2.17 《我国境内资本市场媒体宣传功能研究报告》

2.18 《中国互联网外资控制调查报告(2009 版)》

2.19 《中国电子商务行业物流系统建设需求研究报告》

() 下载地址: <http://www.100ec.cn/zt/2010bgdz/> ()

》更多免费电子商务研究报告在线查询：

☞ 电商综合与 B2B 课题研究：<http://www.100ec.cn/list--24--1.html>

☞ B2C/团购/快递支付课题研究：<http://www.100ec.cn/list--33--1.html>

☞ 网络营销/SEO 课题研究：<http://www.100ec.cn/list--32--1.html>

☞ 网络经济综合课题研究 <http://www.100ec.cn/list--34--1.html>

三、报告说明：

1、上述课题会随行业变化有所调整，请以实际编制为准，若有其他选题可与我们联系；

2、**报告订购：**指购买本中心编制的各项非公开付费报告产品；

3、**委托定制：**委托或联合中心编制课题某项调研报告；

4、**报告赞助：**指赞助中心年度既定报告编制计划，在不影响报告客观中立性前提下，给予企业多项增值回报服务，鉴于名额有限，敬请提前预约；

5、**数据定制：**委托中心调研、出具或公开发布某细分市场占有率、行业排名等数据；

6、欢迎各有关政府、协会、企事业单位、机构等来函、来电咨询洽谈；

7、咨询电话：0571-87756579，88228186，85337328（传真）；

8、中心地址：杭州市西湖区莫干山路 187 号 10F（邮编：310012）；

9、特别提示：发布信息若非上述地址与联系电话，均为仿冒本中心，欢迎举报。

10、以下为本中心报告/数据委托定制服务流程图：



6.5 联系分析师

姚建芳

网络零售部 助理分析师

中国电子商务研究中心

•研究领域：用户在网络购物、网络团购、物流快递、网络支付等电子商务消费过程的投诉与维权，以及国内淘宝类 C2C 网店的用户网购推荐、促销导购、商品比购、售后服务等点评与建议。

•TEL: 0571-85337218

•E-mail: yjf8936@netsun.com

》》联系更多分析师: <http://www.100ec.cn/research/>

编制机构：中国电子商务研究中心

发布时间：2012 年 10 月 17 日