**跨境网购平台用户服务调查问卷**

随着“消费升级”和“中产阶级”的兴起，近年来我国跨境进口电商不断发展，海淘用户逐日增加，跨境网购变得越来越普及。《2016-2017年度中国跨境进口电商发展报告》公布数据显示，2016年中国跨境进口电商交易规模达到12000亿元，同比增长33.3%，预计2017年将达到18543亿元。

但随之而来的各种问题开始频发，商品问题、物流问题、客户服务问题等频频侵犯着跨境网购消费者的合法权益。即将到来的“双11”、“黑五”，跨境电商也纷纷参与，消费者权益问题或将越来越突出。为更好保护跨境网购消费者的合法权益，**浙江省工商局、浙江省消保委委托中国电子商务研究中心**进行“跨境网购消费者权益保护课题研究”，并最终形成国内首份《2017年度跨境网购消费者权益保护报告》（暂名），报告预计将于**2018年“315”前夕发布，以鞭策先进鼓励后进。**

为更加全面、客观展现各平台服务体系，专门定制本调查问卷，请您在百忙之中如实填写，若无选项，请文字具体说明回答，感谢您的参与！

1. **平台部分**

**1、平台信息**

（1）跨境电商平台名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（2）上线时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（3）按经营模式进行细分，贵平台属于哪一类跨境进口电商？（ ）

A、平台类跨境进口电商 B、自营类跨境进口电商 C、平台+自营类跨境进口电商

**2、商品数据**

（1）贵平台商品品类有哪些？SKU数量为多少？涵盖了哪几个国家地区的产品

（2）贵平台的品控措施有哪些？（举例说明）

**3、用户数据**

（1）截止至今年10月份，贵平台的累计用户数量为多少？活跃用户数量为多少以及统计活跃用户数所采用的方式（统计口径）？

**二、用户服务部分**

**1、物流配送**

（1）物流配送模式是什么？（ ）

A、保税仓发货 B、海外直邮 C、直邮+保税仓发货 D、其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（2）下单后一般的发货时间是多久？配送时间是多久？

（3）国内部分物流是否能指定快递公司送货？（ ）

A、能 B、不能

（4）物流配送是否有区域限制？若有，哪些区域不支持送货？

（5）运费收取标准如何？

**2、价格、税收问题**

（1）是否支持退差价，规则如何？

（2）购买海外商品是否需要额外缴纳关税？

（3）若遇到海关抽查缴税，税费由谁出？

**3、商品质量问题**

（1）商品是否获得国外授权？若有，比例是多少？

（2）如何证明商品是正品，在商品页面会提供哪些说明？

（3）消费者质疑为假货，需要提供哪些证据？商品是否支持专柜验货？

**4、退换货服务**

（1）商品是否支持7天无理由退货，如有，哪些品类不适用该条款？

（2）退换货运费由谁出？

（3）是否提供极速退款服务？（ ）

A、提供 B、不提供

**5、发票问题**

（1）是否提供购物发票，以何种形式提供？（ ）

A、电子发票 B、纸质发票 C、购物小票 D、不提供发票

（2）购物发票提供的时间需要多久？

A、随商品一起提供 B、收货后3天内 C、收货后7天内 D、收货后7天及以上

**联系人信息**

|  |  |
| --- | --- |
| 平台信息 | |
| 平台名称： | 网址： |
| 填写人信息 | |
| 姓名/职位： | 邮箱： |
| 手机： | 微信： |

**请在11月30日17:00之前完整答复**

***声明：***

***如贵司没有在规定时间之内完整回复问卷，中心将通过相关预测模型以及其他来源数据对报告数据进行评估，如有偏差，敬请谅解。***

**报告发布渠道**

1、通发3000+记者库和500人媒体群

2、中心入驻的10余个自媒体开放平台（界面JMedia联盟、搜狐公众平台、今日头条、新浪微博、新浪看点、UC头条、一点资讯、百度百家、网易号、企鹅号-天天快报、雪球、凤凰号、）

3、“电子商务研究中心”微信公众号（i100EC）

4、群发电商中心数万电商企业库、10余个自建电商产业链高端社群和100余个外部电商社群。

5、浙江省工商局和浙江省消保委官方渠道和媒体

**联系我们**

姚建芳

中国电子商务研究中心 法律权益部分析师

·电话：0571-87397953

·手机：15858267583（微信）

·E-mail：[yjf8936@netsun.com](mailto:ysm@netsun.com" \t "_blank)

·QQ：2807872373