消费者保障白皮书

——购物天堂 放心淘宝

2011 年第五期

baozhang-bps.taobao.com

目　录

1 消费者保障产品 4
1.1 24 小时发货服务 4
1.2 1 小时闪电发货服务 5
2 消费经验畅谈 6
2.1 买家维权的心得体会 6
2.2 买家购物心得分享 7
2.3 交易辩论 8
2.3.1 辩论一：笔记本配置不符，买卖双方谁之过？ 8
2.3.2 辩论二：同城交易需谨慎!!! 11
3 骗术曝光 13
3.1 赠品诱饵实为钓鱼 13
3.2 史上最牛的骗局 14
3.3 防骗技巧 17
4 虚拟行业分析 18
4.1 虚拟行业数据分析 18
4.1.1 买家的年龄、性别分布 18
4.1.2 买家的购买回头率 18
4.1.3 买家的购买时段分析 19
4.2 讲讲虚拟行业的那些事儿 20
4.2.1 虚拟行业的现状分析 20
4.2.2 淘宝网采取的措施 21
回顾与展望 22

baozhang-bps.taobao.com

概述

淘宝接到 153.8 万通电话来电，一次性解决率为 83.57%，接受并处理消费者维权 50.3 万起，消费者成功维权金额为 3300 万元，金额保障比例为 87.47%。

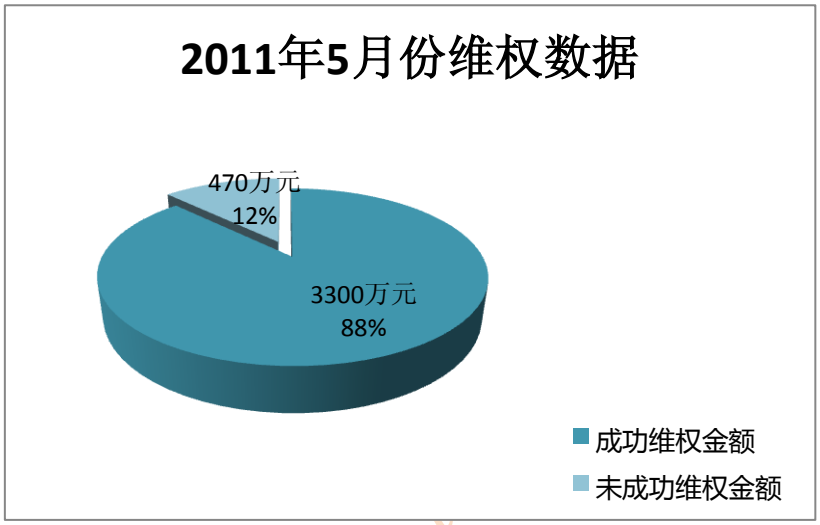
2011 年 5 月份，24 小时发货服务成交迅猛增长 237% 投诉率给力下降 65%，且 5 个月来投诉率均保持在低位，五十万笔成交可能产生一笔投诉。

2011 年，淘宝网携手全网商家签署《消费者保障服务协议》，投入 2 亿保障基金为消费者全程护航，打造购物天堂，一起放心淘宝！

baozhang-bps.taobao.com

1 消费者保障产品

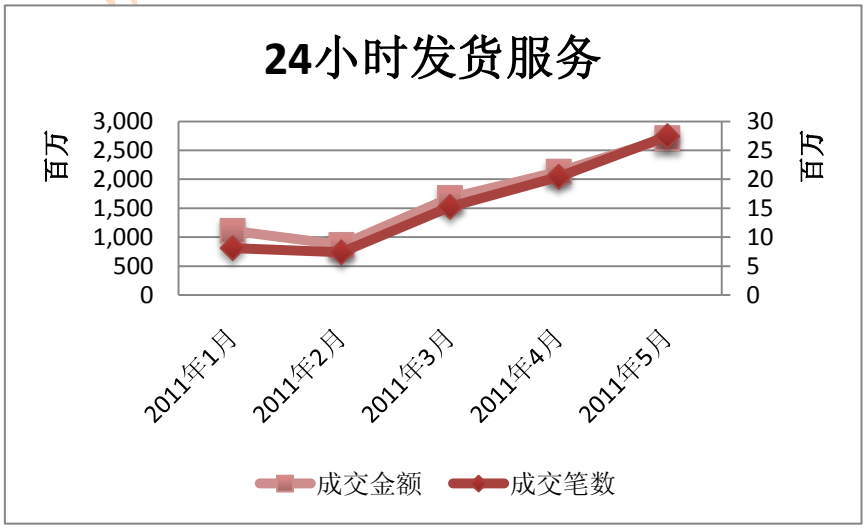
2011 年 5 月，淘宝接到 153.8 万通电话来电，一次性解决率为 83.57%，接受并处理消费者维权 50.3 万起，消费者成功维权金额为 3300 万元，金额保障比例为 87.47%，5 月份卖家的自主解决率为 96.78%。

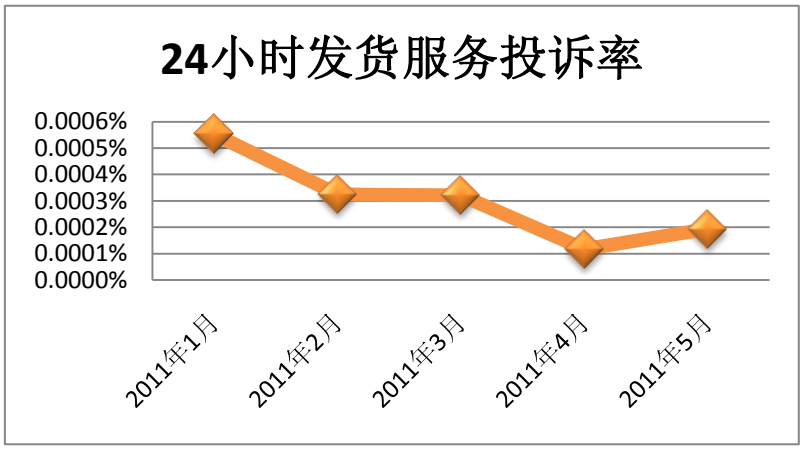


1.1 24 小时发货服务

成交迅猛增长 237% 投诉率给力下降 65%

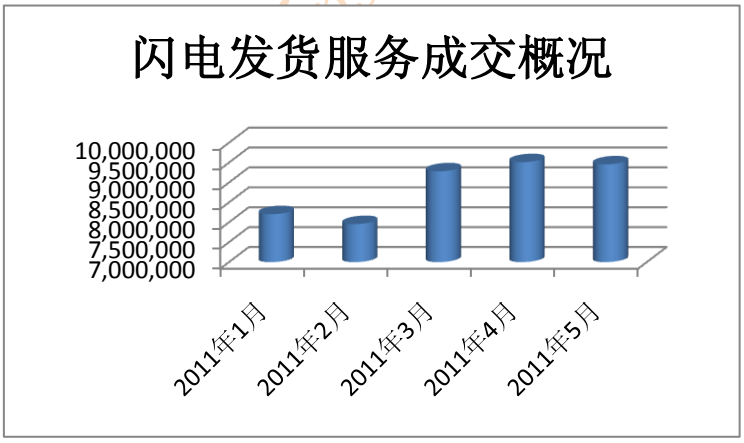
截止 2011 至 5 月底，支持 24 小时发货服务的卖家数有 15.5 万，比年初增长 53%；商品数达 542 万，比年初增长 118%。成交迅猛增长 237%，投诉率则给力下降 65%，且 5 个月来投诉率均保持在低位，五十万笔成交可能产生一笔投诉。

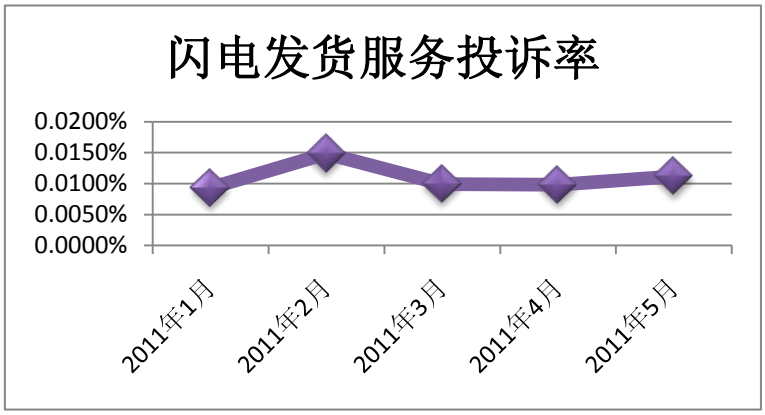




1.2 1 小时闪电发货服务

1 小时闪电发货服务是针对网络游戏点卡、网游装备\游戏币\帐号\代练、移动\联通\电信充值中心类目下的虚拟商品而设置的服务。消费者在购买加入此服务的虚拟商品后，如果付款 1 小时内仍未充值到账，可在随后到账或退款的基础上，获得额外赔付。截止 2011 年 5 月份，淘宝网上加入消费者保障服务之 1 小时发货服务的在线商品数为 86 万件，5 月份的成交笔数为 956 万笔，比去年同期增长 138%，5 月份的投诉率为 0.0112%，比去年同期下降 86%。





2 消费经验畅谈

2.1 买家维权的心得体会

买家自述： 4 月 15 日，本人在一家叫 玲珑通讯店的三钻店铺，买了部 诺基亚 5610XM ，于 4 月 21 日收到，当时因为座充给我发错，退了我 20 元，结果我在收到退款后，剩下的钱就自动打进了店家账号。当时店家给我承诺不要紧，15 天内出现问题就给我换。可用了才两天，就发现听筒出现杂音，和店家联系，他们主动让我发回去说给我换。4 月 30 日，我收到了他们所谓换过的手机，根本没给我换，问题也没解决。手机还是有杂音，和店主电话联系，态度十分恶劣，话都不听说完就挂断，再就打不通。还强词夺理说是小问题无关紧要。

维权过程中，东西退回后该卖家一直联系不上，我是一点招都没有，只能把全部希望寄托于客服身上。在上传了全部聊天记录及快递单之后的 24 小时内，客服还是没有动静，当时已经不是很抱希望了。就准备过段日子去深圳的时候登门去会会该卖家。然而，5 月 6 日上午，我意外的接到了淘宝客服打来的电话，电话中，客服（不知道是哪位，知道了回头一定请她喝酒）告诉我，他们已经确定了卖家收到我退回的货物，由于卖家耍无赖，他们将从卖家的保证金中扣除货款退给我，三个工作日内到。当天下午 6 点左右，我就收到了退款，挺有效率的。

目前也没办法感谢客服，亦没法感谢在我维权过程中，力挺我的各位淘友。日后若有机会，定备龙舌兰一箱，好好感谢下各位。

这次事件之后，对判断卖家是否是好卖家，有了点心得，小小分享下：

1）卖家的等级信用度不是关键，低等级照样有好商家。关键是卖家对评价的态度，如果是不好的卖家，对于差评他解释都懒的调解，你爱给差评给去好了，人家该行骗继续行骗，根本不甩你。反之，想要好好做生意，甚至想让你成为回头客的卖家，哪怕是个中评，都急的要命，拼命调解，希望能找到解决的办法，将中评差评变成好评。

2）当你决定在某店铺购物时，先别着急拍，来论坛，搜索下店铺名，看看有没有和其有关的帖子，如果没有，这店铺应该没什么问题。如果有，看看内容，若都是骂此店铺或和其有关的维权帖，不用我多说，你也该知道怎么办了。

3）客服还是能够信任的，只要理站在你这边，证据齐全，最终一定能维权成功。

baoshang.bps.taobao.com

2.2 买家购物心得分享

关于淘宝购物评价不一，有买家说淘宝假货横行，稍不小心就可能购买到假货，也有买家说淘宝购物便宜实惠，未曾遇到过被骗或买到假货的情况。到底淘宝怎么样，应该怎样才能避免被骗呢？下面让我们一起来分享一下一位 2 钻淘宝买家的淘宝购物心得吧。

我 05 年就开始在淘宝网购了，平均每周都要上淘宝买点东西，几年下来，现在买家信誉已经到两钻。有不少淘友说经常在淘宝上买到货不对版的假货，很奇怪的是本人却很少在淘宝买到货品质量低廉的假货，不论是手机、相机这样的高价商品还是像食品、化妆品、衣服这样的快消品。下面就与大家分享一下我几年来积累的几点淘宝购物经验吧。

首先，自己想一下，那些店铺的信誉为什么会那么高？他的商品为什么会卖得那么便宜？分析该店铺所在地区，以及店铺里面描述的货品来源将可以大概得出他的商品卖的那么便宜是否有根据的。

其次，如果遇到价格相对高一点的商品，自己又不敢确定的，最好问问周围的朋友或相对有经验的买家，很多时候，是要一点经验才能淘到货真价实的产品的。要记住，商人都非常精明，亏本生意他们是绝对不会做的。

再次，看信誉。虽然我本人并不太看重信誉，但在买东西的时候还是会或多或少的关注一下买家的信誉，除了信誉，更重要的是要看看其他买家的购买评价，有不少买家还是很热心的对自己的购买到的商品进行中肯评价的。个人的经验是三钻左右的卖家不论是商品质量还是服务、售后上都会比较有保障的，因为这部分卖家刚好有一定的业务量，但又不至于太多，因此在服务上做得比较好，又由于其积累一定的买卖经验，因此对货品的质量也会有更高的要求。

另外，尽量选择本地的淘宝卖家，一般第二天就可以收到货，而且运费也更便宜，就算质量出了问题，打电话找卖家什么的成本也会低很多。

几年的淘宝购物经验当然不是一篇文章可以说完的，更多的心得需要大家去实践积累才能体会的，但要记住，一点一分钱一分货，就算淘宝东西再便宜，你还是不能用 20 元买到 200 元的商品的。

baozhang.bps.taobao.com

2.3 交易辩论

辩论是一把剑，斩断一切腐朽与落后，斩断形形色色的羁绊，使我们的思想不断得到解放。

本期议题，有交易，就一定有纠纷，有纠纷，就一定有途径可解决，相信方法总比问题多。当买卖双方交易遇到问题的时候，骂人、怀疑都解决不了问题，信任是人与人之间沟通的桥梁，唯有学会聆听、学会换位思考、学会信任方能减少不必要的摩擦。如果这件事情发生在你身上，你会怎么做？

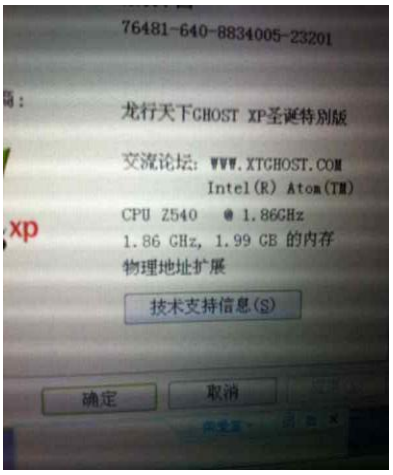
2.3.1 辩论一：笔记本配置不符，买卖双方谁之过？

事件回顾

卖家在淘宝销售 sony 闲置笔记本一台，为美国官方购买两台之中多余一台。买家在淘宝上搜索此型号：SONY 119JC 联系到卖家，买家查看卖家之前相关信用评价，沟通之后觉得商品和卖家人不错，故选择在卖家店铺以 6000 元价格购买此商品，很帅气的黑色鳄鱼纹，限量版本。

交易过程：

买家收到商品之后，表示商品系统配置 cpu 和国内官方的 119JC 配置不同，且电池不能正常使用无法充电，提供系统截图之后表示怀疑卖家拆机之后更换配置欺诈买家。于是发起维权，表示的东西与描述严重不符，且有部件及功能不能使用。要求退货！同时也表示与卖家沟通商品时候卖家人很好也很单纯，但是没想到会收到商品存在问题的商品。



卖家表示此商品是当初在美国官方网站购买，发货时完好无缺且绝对没有拆机，当时因为大意相关票据发票保修卡之类商品都已经丢失。事先也是和买家沟通认可的，买家也表示是知道此商品是没有相关文件的。卖家表示是买家故意把机器拆了换了里面的 cpu 不愿意退货。因为之前的订单编号已经没有了，卖家提供了另一台笔记本的订单编号及配置详情。

后续小二联系买家和卖家进行三方通，双方对于是否拆机和谁拆的机器，拆机的时间产生争议，相互指责，还表示需要报警，毕竟 6000 元商品买家和卖家都无法接受损失。维权处理人考虑问题实际情况安抚双方的情绪，后续多次跟买家和卖家进行联系，从交谈中感觉买家和卖家都没有问题，也许真的只是个误会，而这个误会又是什么呢？交易当中一直有个细节，卖家一直称呼买家“姐姐”，即使三方通话中买家在指责卖家的情况下，还是如此。电话中也告知买家先不要觉得对方是骗子，因为这样会造成双方更多的误会，加剧矛盾的激化。但是买家不愿意接受，坚持表示两个人当中肯定有一个是骗子，如果小二如果能证明卖家没有问题是误会的话，愿意道歉。

到底要从哪里开始下手呢？小二开始纠结困惑。在处理的过程中，不论是和买家或者卖家单独聊天的时候双方都没有指责过对方，都说之前沟通时非常愉快，所以交易纠纷必须解决，矛盾也要化解。

因为电脑是卖家在美国购买的，卖家提供凭证和链接都是美国官方网站的，通过官网核实 sony 此款笔记本情况，的确买家提供的 CPU 照片并非 119JC 配置，私自拆机更换配置是否可有方法查询，据了解此类情况一般不存在拆机的可能，因为第一拆机需要专门器械，而且是需要有专业知识和时间（而买家有知识没有

baozhang.bps.taobao.com

时间，卖家有时间没有知识，更重要的是这种专门器械是维修点才有的）。而买家和卖家双方都没有可能拆机，但是问题出现在哪里呢？有没有更好的方法来解决这个问题呢？如果你遇到了这种事情，你会怎么处理呢？

维权处理结果：

突然想到卖家这边还有一台一摸一样的电脑，就联系卖家能不能把系统配置截图給予小二，卖家操作半天之后表示不知道如何查看，小二远程操控之后，核实商品系统配置和买家所提供商品配置一样，但是此商品外观黑鳄鱼皮和国内119JC 型号的外观一样，而配置却不一样，再次电话联系卖家，核实商品配置一样，也就是说并未有拆机，最终核实卖家当时原来发布型号是因为不懂电脑，但是外观和 119JC 一摸一样就按照此商品属性发布，而买家事先也没有问清楚配置，之后美国官网能够查询，核实卖家 2 台机器为 VPCP11SKX/BI，乃是美版 sony 限量版笔记本，外观和 119JC 一样。

至此买卖双方误会解开，卖家也欣然接受退货退款，表示这次真的是自己错了，给买家带来那么多的误会非常抱歉，同时买家也在旺旺上給卖家道歉，也很感激我们为他解决问题。买家在退款当中留言：“从这件事，我觉得，信任对于人和人之间的交往真的是太重要了，对不起卖家！我们都没有信任对方，让本来很简单的一件事，弄得不愉快。感谢小二，您弄清楚的不仅是真相，还有我们看待这个世界的态度，你以怎样的态度对待这个世界，这个世界就会怎样对待你，爱这个世界，世界就会爱我们！”卖家也表示在这件事情上所犯的错误以后不会再犯，同时也提醒下广大卖家，千万别犯这样的错误。

维权分析及建议：

有交易，就一定有纠纷，有纠纷，就一定要寻找解决的途径，方法总比问题多。买卖双方一开始对彼此的印象都很好，彼此都很信任，因为对卖家对商品的不了解，双方产生了误会。虽然最后误会解除，互相谅解，但是彼此都已经花费太多的精力和时间，在此，建议广大卖家，要了解自己的商品，在处理纠纷的过程中，学会聆听对方的声音，多一点耐心把整个过程听完，同时希望能站在对方的角度思考一下，适当的提出自己的疑问，反馈给对方，让双方相互理解，最终友好解决问题，如果这件事情发生在在你身上（买家或者卖家）遇到相同的问题，你会怎么做？

baozhang.bps.taobao.com

2.3.2 辩论二：同城交易需谨慎！！！

事件回顾：

买家购买一件宝贝，如图：

2011-04-23 与卖家建立交易并付款， 04-24 买家自行确认交易并给予卖家好评， 04-28 发起未收到货物投诉，投诉内容：

钱打给卖家了，还没有收到货。卖家说两天就可以收到货了，最迟也就有三天就可以到了。现在已经五天了，我还没有收到货。

卖家进行申诉：

申诉表示买家交易后电话联系同城交货，买家还确认付款并好评，现在又来要求退款，表示买家进行欺诈。如果他没拿到货他会在淘宝上确定收货吗？

但是买家立刻又上传了聊天记录，卖家不但虚假发货，还在旺旺上有人格侮辱的情况，强烈要求淘宝工作人员马上对此卖家处罚！买家甚至投诉到消协，表示卖家虚假发货，要求消协协调。

如果是你遇到的这样的事情，你会怎么办呢？

人都是有血有肉有感情的，如果真如卖家所说的，换成是我，我也会冲动的……但我还是希望大家，尽量克制，毕竟骂解决不了问题，也是一种不文明的表现。

维权处理结果：

根据卖家反馈的情况，核实该买家对于自己为何确认付款和好评没有做任何解释，并且每次表述的内容都是一样的，不管卖家怎么说，买家就是反驳未收到货，卖家虚假发货。维权处理小二看了整个投诉，感觉比较怀疑，于是核实买家相关账户，发现买家有很多小号，都是投诉未收到货，并且投诉的内容一模一样，另外卖家申诉的情况也都是一样，都是买家电话联系同城给货。因此基本上已经确认买家有问题，联系了几个投诉的处理人与相关部门进行确认，最终冻结买家账户及相关账户，撤销维权。

维权分析及建议：

淘宝不支持买卖双方同城交易。买卖双方通过电话短信联系，淘宝无法核实判断，很难去保证双方的利益。为了避免不必要的麻烦及损失，请您谨慎抉择。若双方都希望同城交易，建议双方交易完成，确认收货时，在旺旺上留下言，表明自己已经收到货物。这样买家能及时收到自己的宝贝的同时，也能保证卖家的利益。亲们，你们觉得呢？若同城交易，建议不要网上交易，一手交钱一手交货。但是商品若出现售后问题，若卖家拒绝售后服务，买家又怎样才能维护自己的利益呢？同城交易还请双方根据商品的实际情况，请您慎重考虑哦。

bao.zhang.fps.taobao.com

3 骗术曝光

3.1 赠品诱饵实为钓鱼

近日，一种以“赠品”为诱饵的钓鱼骗术正在迅速猖獗，并且极具诱惑性。在此提醒广大网民，对待不明的链接一定要保持警惕，谨防“赠品”陷阱，千万不要只顾贪图小便宜而失去自己的财产。

在电子商务领域，绝大多数诈骗案例都与木马病毒、钓鱼有关，但诈骗的形式却花样翻新、层出不穷，最新的研究发现，一种以“赠品”为由的“网络钓鱼”骗术正在兴起。

一个典型的案例是：骗子伪装成卖家，并且在网购交易平台有较好的信用，当买家看重其商铺中的某款商品并顺利拍下后，卖家骗称“为了帮忙增加点信用，用 1 元再买个赠品”，而所谓的“赠品”往往价值不菲，远远超过了“1 元”，于是买家多会欣然答应。卖家便提供一个拍“赠品”的链接，实际上却是个“钓鱼”陷阱，在骗得密码后，立即登录，确认之前交易的收货，将货款提走，成功行骗。

这一骗术有很强的迷惑性：其一，骗子的店铺信用普遍较高，买家容易放松警惕；其二，正常的交易没有任何问题，买家容易对“赠品”的交易麻痹大意；其三，很多正规商家也提供这种“加 1 元送赠品”的活动，买家司空见惯，不觉得问题就在其中。

“伪装成卖家，以‘赠品’方式诱导，发送钓鱼链接，骗取金额一般为 1500 左右，是此类骗术的特点。“钓鱼可能发生在购物的每一个环节，买家任何时候都不要放松警惕。”

针对此类骗术，提三个建议防患未来：

1）对待链接要警觉

在网购过程中，不论是在聊天工具上还是交易留言中，收到链接的时候一定要提高警惕，反复核对链接是否与网站的官方链接一致。比如：“淘宝”的官方

baozhang.bps.taobao.com

链接为 http://taobao.com，一定要认准！

2）开通“支付宝手机绑定”，给自己的钱款上保险

支付宝为了增强用户账户安全性，新研发的功能，请在支付宝安全中心开通手机绑定服务，这样就算是对方钓取了买家的账号和密码也能最大限度地保证买家支付宝资金的安全。

3）遇到疑问找客服

当遇到账户登录异常、交易异常的时候，当收到对方发来的链接的时候，千万不要心存侥幸，请及时与网购平台客户联络。

3.2 史上最牛的骗局

买家自述碰到的史上最牛的骗局：只要你有手机，你就肯定会有 85%被骗的几率。天啊，中国有 13 亿人口，有一半以上都有手机的人，我想这个骗子要随便骗骗都是收入很可观的。 想想破坏力和影响力是超大的，不是每个人都像孙悟空那样火眼金睛。支付宝里面有备用金的同志们特别要看仔细一下了，它设置的是直接支付，只要你支付宝有钱，按照它说的点，交易记录找不到，你的钱更是无影无踪了。

第一步：骗子给我发了一个链接，我觉得一般人都会看上面的文字，最后看链接的问题。

第一眼，说实话，我看到上面的价格真的心动了，因为我平时家里有多人都

要充值，要真这么超值，就只充一次也就超值了，下面的链接我也瞟了一眼，感觉和淘宝的差不多，接着我点击了链接。

这个页面和我平时充值的页面超像，移动、联通充值，Q 币什么都有。我选择了中国电信的，点击图片，

说实话，这个和我平时充值的网页超像，98%的像，我看看购买的次数和收藏数还有浏览的次数，我真的觉得是可以买的，但是以之前看到的社区的骗子招数，我本能的看了 IE 地址，这下 taobao 变成了 taobeo,请各位 GG&MM 一定要仔细看了，我就看了好几遍确实不同哦！！

于是我还是点击了“立即购买”的按钮，想再次验证一下。结果骗子的尾巴就彻底露出来了。

骗子的这招确实是很高超，真的，如果不是在淘宝上面买了很多次东西的人，可能不会太注意，立即看到这个框就输入了自己的密码和会员名，这个是请大家一定要注意的，一般您立即购买的东西应该是出现的支付宝的页面，不会出现这个页面，不过最可疑的是 IE 地址栏的地址，不是 taobao 的。

经过这次的经验，总结以下几点：

1）骗子经常利用的心理就是贪便宜的心理，因为上淘宝的人都是喜欢买实惠又好的东西，所以骗子经常利用这点，我觉得这点可能很多人都会说地球人都知道这个道理，但是每个人都清楚的事情为什么经常有发生呢？试想一下，您有过谁谁把东西落在的车上了，然后自己想怎么就有那种人会丢东西在的车上呢，等您自己有相同经历了，想必也不会这么说了。每个人总会在一些时间疏忽的，希望大家能注意这个骗子的骗术，下次出现可能就是换汤不换药了。

2）每次点击一个链接都看一下是不是 taobao 的链接，尤其在付款的页面或者需要输入会员名和密码的页面，这个是尤其重要的，骗子只有知道您的密码和会员名或者其他的密码才能获取他有用的资料，请在做这个操作的时候，请一定要打起 12 分的精神，看仔细了。

3.3 防骗技巧

（1）遭遇“卡单”付款需谨慎！

有一个关键词不知道大家有没有遇到过，叫“卡单”，骗子有的时候总会用这个词来告诉你“由于支付宝现在卡单，所以暂时显示不出来，你就放心的付款吧”，其实对于支付宝来说很少很少会出现这种情况，除非支付宝系统出问题，但是支付宝出这种问题也是千年等一会，所以大家遇到这种问题，只有万分之一的概率不是被骗的情况，如果出现这种情况一定要先查一下支付宝或者网上银行钱款有没有扣除，如果被扣除了一定要先联系银行和支付宝钱款支付到哪里去了。

（2）千万别相信叠加付款后卖家会退款给你

卖家利用盗取的账户出售给买家商品，比如说买家购买了一个 100 元的商品，付款（当然不是按照淘宝正规的流程付款的）之后，发现自己购买的商品状态还是等待买家付款的状态，就会问卖家，这个骗子卖家就会说我退给你款吧，但是我现在看不到这个钱款，你需要再支付 100，之后我给你直接退 200，而往往买家是因为钱款退不回来，就很听话的支付了 100，支付完了以后骗子就会用同样的方式说让再支付 200，之后又会再让支付 400，当买家发现不对的时候，钱款早已经支付到对方账户上去了，所以如果出现这种情况，千万不要相信这种叠加付款，对方就会把钱一次性退给你了。

（3）盗用卖家账号，诱导新手买家确认收货

骗子盗用卖家账户了以后，出售一些商品，当买家购买并付款的时候，骗子就会点击发货，然后告诉买家（大多是新手买家）说没有货了，你点击申请退款就行了，但是你需要先点击确认收货以后，这边才能退款给你，等买家确认收货以后，钱款就会支付到账户中，然后他就把这些钱款再转到其它账户中。

（4）第三方诈骗诱取卡密

诱取卡密是虚拟物品第三方诈骗怪用的伎俩，骗子会使用一些账户让买家购买一些商品，然后说给您便宜一点，让您去一些虚拟物品的店铺中拍一些虚拟物品，然后告诉他你拍下的这个商品，他就给你发你想要的那个商品，等买家拍下以后拿到卡密，骗子就会诱导你把卡密告诉给他，等骗子得到卡密以后就会消失的无影无踪，而你去旺旺那个店铺的卖家时，卖家根本就一头雾水，不知发生何事。

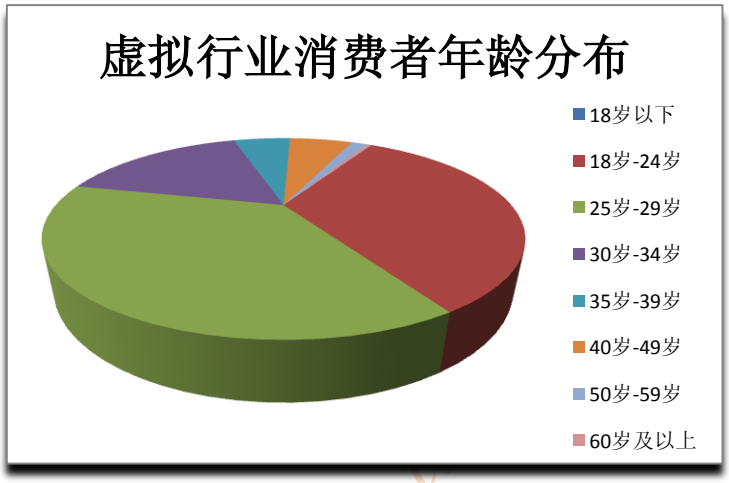
baozhang.bps.taobao.com

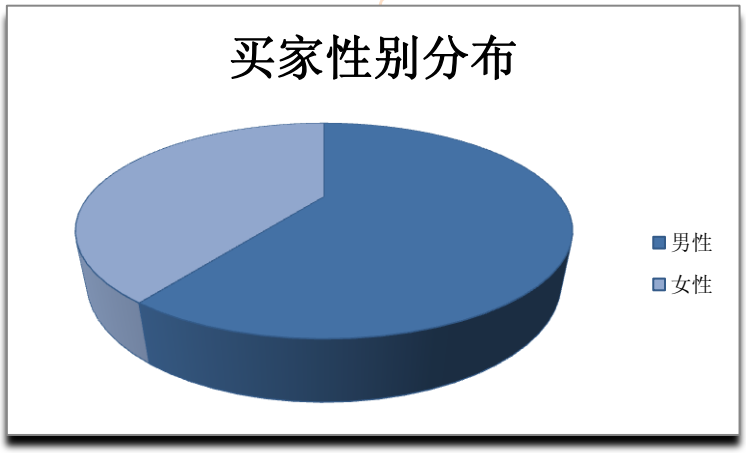
4 虚拟行业分析

4.1 虚拟行业数据分析

4.1.1 买家的年龄、性别分布

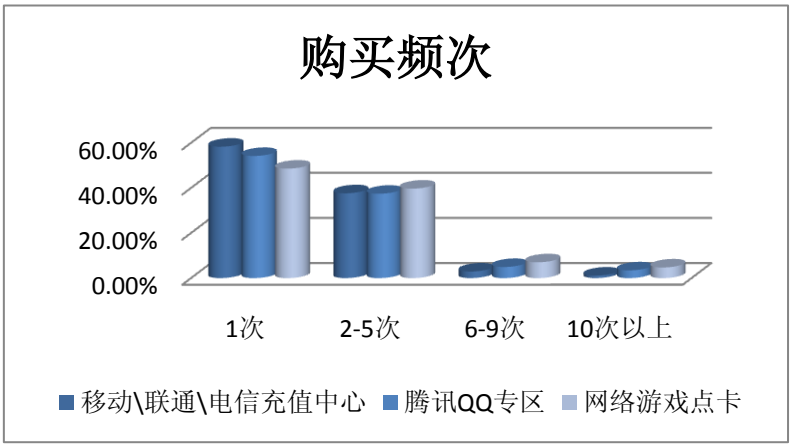
淘宝网上购买腾讯 QQ、网络游戏点卡、充值卡类商品的消费者所在的年龄段分布数据显示，70%的买家年龄分布在 18-29 岁之间，且男性以 6:4 的比例明显多于女性，这一方面表明男性比女性更乐忠于玩网游。





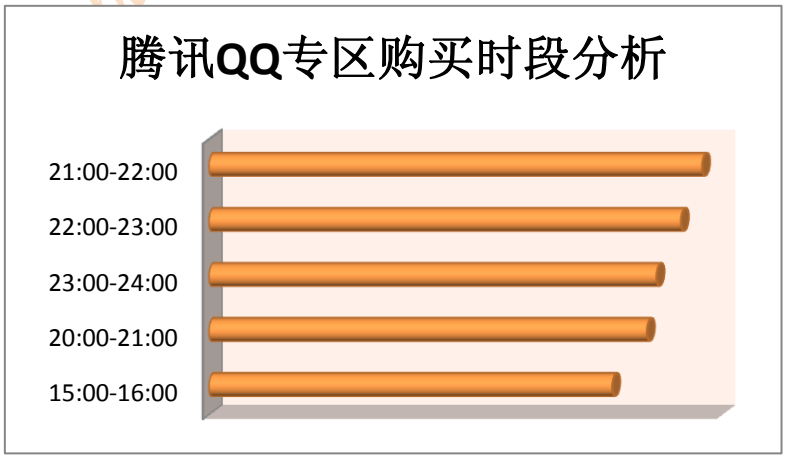
4.1.2 买家的购买回头率

在淘宝网上购买腾讯 QQ、网络游戏点卡、充值卡类商品的消费者有过重复购买行为的占 46%，其中购买网络游戏点卡的买家回头率最高为 51.43%，也就是在淘宝网上购买过网络游戏点卡的买家，两个之中就有一个下次会再来购买。



4.1.3 买家的购买时段分析

数据显示：网游爱好者购买网络游戏点卡通常在晚上 22:00-23:00，晚上 21 点以后或者早上 10 点到 11 点会有一个网购充值卡的小高峰，晚上 20:00 以后是网购腾讯 QQ 类商品最忙碌的时段，网购游戏点卡、充值卡、Q 币为深夜或繁忙时段急需充值的消费者提供了一定的便捷性，广受消费者的欢迎。



4.2 讲讲虚拟行业的那些事儿

数据显示，有近 70%的用户在购买虚拟商品时，会首先选择加入消费者保障服务的商品，并且加入消费者保障服务的卖家需要小二介入处理的退款笔数也远低于其他卖家，换句话说加入消费者保障服务的卖家自主服务的能力强于其他卖家，对于售后出现的问题通常能较好的解决。

因此，为了给消费者创造一个更好的虚拟市场购物环境，降低倒货等不良行为，更好地提高消费者在淘宝网的购买体验，淘宝网针对腾讯 QQ 专区、网络游戏点卡、移动/联通/电信充值中心三个类目开展全类目消保，所有在这些类目下的商品都是参加消费者保障服务的商品。

4.2.1 虚拟行业的现状分析

消费者在淘宝网上购买网络游戏卡、充值卡等虚拟产品碰到的最不爽的购物体验是卖家迟迟未给自己充值、自动发货出现第三方欺诈行为等问题，目前第三方诈骗主要来源于外部/QQ、内部/旺旺、游戏内部及其他和买家安全隐患。

据调研分析，消费者不在淘宝网上购买充值卡的原因如下：

（1）线下充值便捷，只需在回家或者外出时去充值即可；

（2）网上价格优惠幅度不大；

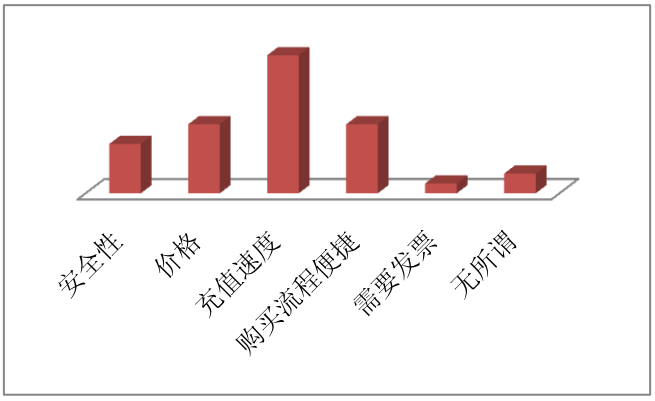
（3）线下的安全性较高，在淘宝网上购买时担心充值过程中被诈骗；

（4）线下能提供发票或能参加充值送实物的活动，网上购买不能提供；

在淘宝网上充值的消费者最希望得到的服务是：

（1）产品的充值到帐速度快；

（2）价格便宜和购买便捷；



baozhang-bps.taobao.com

4.2.2 淘宝网采取的措施

充值到账的速度直接影响到消费者的购物体验，其也是导致退款的最直接的原因，针对消费者遇到的以上这些问题，淘宝网加强卖家的管理，对退款率高、服务特别差的卖家进行持续的跟进和监控，同时对有问题的卖家进行定期曝光，督促卖家改进货源质量，降低第三方充值软件的失败率，由此提高买家的购物体验。采取的具体措施如下：

（1）充值到帐速度快

针对消费者充值到账速度快的这个需求，淘宝网从三方面出发进行优化：

1）管理卖家：将充值到账速度作为卖家加入便民中心的考核条件，以督促卖家不断的提高服务质量；

2）向卖家推荐系统筛选出的部分优质平台供应商，从技术角度改进充值速度加快到帐速度；

3）向消费者推送充值速度较快的自动充值。

（2）优化充值卡购买流程

针对购买流程我们将会从便民充值中心和号码库来解决购买流程简单的需求，用户在首次充值后会系统会将充值过的号码存入数据库，下次用户可以直接选择号码来进行对应的充值，可以免去很多点选的步骤。

(3) 联合运营商活动，提供更多价格优惠的商品/套餐

与运营商洽谈一些新的业务套餐及活动，例如充值送实物，买 100 送 100 等类似活动，此外提供除游戏点卡外的更多增值服务，如新手礼包、热门道具、游戏周边等。

(4)全面提高交易安全性

从教育买家、防骗提示和公安合作抓取典型诈骗案例三个方面出发全面提高交易的安全性：

1）买家教育：针对目前的充值会遇见的一些陷阱做一些案例，告知消费者如何避免上当受骗；

2）防骗提示：针对自动发货第三诈骗的问题，做好千人千面的防骗提示，定期为消费者提供防骗指导，消费者务必所买的是否是想要的商品，是否有被骗。

3）全面开始和公安联手，抓诈骗案犯树立典型；

baozhang.bps.taobao.com

回顾与展望

《消费者保障白皮书》第五期首先对消费者保障服务 5 月份的执行情况作一个月度概况，重点分享了消费者保障服务之 24 小时闪电发货和 1 小时闪电发货服务；其次通过资深买家维权及购物心得体会和流行骗术曝光及防骗技巧的分享，告知消费者网购遇到问题时如何保障自己的权益及如何保护自己的利益不受侵犯。最后，通过虚拟行业专项分析的方式展现行业的阵痛、淘宝和卖家为提高用户体验的决心，让消费者购物更安心、更放心。

往期回顾：

2011 年第二期消费者保障白皮书详情请点击：

http://www.taobao.com/go/act/sale/xbbps.php?ad_id=&am_id=1300425462fbcdf4cb67&cm_id=&pm_id=

2011 年第三期消费者保障白皮书详情请点击：

http://www.taobao.com/go/act/xfzbz/dsq.php?ad_id=&am_id=13004384871ea747579c&cm_id=&pm_id=

2011 年第四期消费者保障白皮书详情请点击：

http://www.taobao.com/go/act/sale/xfzbzbpsdsq.php?spm=1.24705.28202.14&ad_id=&am_id=1300459349470d869bae&cm_id=&pm_id=

taozhang-bps.taobao.com