

直面行业难点、痛点和堵点

# 互联网企业打造诚信服务体系 以创新守护消费者权益



## 行业消费痛点

- 1 投诉涉及问题多、领域广
- 2 虚拟财产、账号安全成焦点
- 3 假冒伪劣、以次充好仍存在
- 4 大数据“杀熟”等成投诉热点
- 5 收集用户信息乱象亟待治理



刚刚过去的2019年,在互联网消费维权领域发生了不少热点事件,如社交电商频现“涉嫌传销”质疑;网游纠纷热度居高不下;“不予退款”成为年度投诉热词;在线外卖平台、商家和用户三者关系呈现“紧张化”……让消费者在享受互联网带来的便利同时也深受其扰。这些事件,不仅关乎当事消费者的权益,也关乎你我的权益,更涉及互联网行业或平台长期累积的问题,值得社会各界深入关注和了解。

3月10日,广东省消委会发布的《2019年度广东消委系统消费投诉分析报告》(下称“报告”)中指出,2019年广东消费投诉量创新高,其中互联网服务投诉高达92283件,同比增长93.29%,占总投诉量24.7%,排在第一位。

除数量巨大,互联网服务投诉还呈现涉及问题多、领域广的特点。在安全类投诉中,互联网服务达13407件,占该类投诉47.29%;在人格尊严类投诉中,互联网服务为8616件,占该类投诉量47.81%;在计量类投诉中,互联网服务有3946件,占该类投诉量37.04%。在领域方面,网络游戏、共享消费、线上旅游、互联网金融、网上家政、网上地产、网上汽车、网上医疗……覆盖面不断延展。投诉涉及的问题既有游戏封号、虚假宣传、商家违约等消费问题,也有信息泄露、未成年保护、校园贷、金融诈骗等社会问题。

■新快报记者 郑志辉/文 廖木星/图

## 热点一 生活社会服务类问题突出

根据《报告》,2019年广东消委会系统共处理生活、社会服务类投诉34267件,同比增长20.02%,占总投诉量的9.17%。从投诉数据来看,该类投诉主要集中于售后服务和质量两大问题,集中在餐饮、住宿、健身、美容美发、婚介等行业。

去年9月,杨女士在某平台下外卖单,等待1.5小时后订单无故被取消,其间给商家、骑手还有平台多次主动打电话,未解决问题,当联系客服阐述问题之后,商家态度很恶劣,

杨女士沟通9个小时没有处理结果。

有分析认为,广东是互联网消费大省,互联网产业十分发达,但发展过于快速也带来了行业问题,表现在消费端,则是消费矛盾十分突出,还存在法律法规不够、监管覆盖不全、消费秩序混乱等不容忽视的问题。

新冠肺炎疫情暴发以来成为许多家庭餐食“救星”的美团,其服务体验部负责人在分享经验时表示“好的服务是没有服务”,对美团来说,他们

的做法是基于用户行为进行主动服务:监控海量订单与数十万人工服务,主动、实时发现问题,及时干预处理,挽回并保障用户体验。同时,建立智慧服务门户,覆盖近300个服务触点,让用户遇到问题随时可以找到服务入口。在组织架构上设立单独的投诉处理团队,并保持与政府机构的密切沟通。今年1—9月间,美团客服先行赔付了7398万元给消费者,72小时结案工单占比高达99.5%。

## 热点二 售后服务、质量和合同仍是提升主方向

根据《报告》,2019年的消费投诉,从投诉性质看,售后服务、质量和合同三类投诉位列前三位,这既包括线下传统商户,也包括各大小线上购物平台。

例如,2019年球鞋转卖生意逐渐火爆,随着“得物APP(原毒APP)”“nice好赞”“get”“识货”以及有货旗下“UFO”等一大批潮鞋鉴定交易平台的涌现,掀起了一股“炒鞋”热潮,随之也带来大量的“假货”消费投诉与质疑。

电商智库网经社法律权益部分析师蒙慧欣表示,首先,2019年1月1日

起实施的《电子商务法》第二十条加大了卖家的责任,减轻了买家网购的压力和风险,对消费者来说是好事。而非法利益巨大、违法成本低、自主创新保护缺失仍然是网购中假货泛滥的原因之一。那么,对于平台而言,则需要其花更大的成本和技术去保证《电商法》的实现,规范平台商家,确保消费者的利益不受侵害。

广州电商企业唯品会一直奉行从源头确保正品的策略,包括与全球超过3万个品牌供应商签订战略正品采购协议,通过超千人的专业买手团队直接深

入产品原产地采购等。在商品品质的管控上,唯品会完善进货检验制度,覆盖全品类全品牌商品资质的检查,并且对自营的每一件商品都由中国人保进行承保,百分百假货必赔。

新电商拼多多更依靠科技创新手段来打击假冒伪劣商品。据悉,拼多多研发了假货识别算法、劣质品识别模型,对比筛查平台内商品。此外,“先知系统”根据消费者投诉大数据测算出指标参考数值。当店铺数据超标时,系统马上对其预警、标记和下架问题商品,相关店铺也被列入重点关注名单。

## 企业声音

● 在经济增长放缓的背景下,人们的消费方式进一步升级,消费决策更趋理性,在购物时更加看重性价比。未来,在保持健康、稳健发展的前提下,唯品会将进一步深化折扣零售业务布局,持续为消费者提供深度折扣的好货。

——唯品会

● 美团服务体验部一直围绕用户为中心,以“让问题少发生、发生后最快解决、解决后最满意”为方向。

——美团点评

● 站在内容生产者的角度,我们始终希望为消费者提供最优质的产品体验和服务,这也是构建科学理性消费闭环的一个重要方面。这种优质,包括创造更具文化价值的游戏内容,并借此传递更多元的社会意义,同时也包括及时聆听消费者的声音,保持及时的沟通交流,建立更积极的双向互动,以及严格地恪守相关法律法规。

——网易游戏

## 热点三 网游纠纷热度高 虚拟财产成焦点

网络游戏是近年来互联网服务投诉的新热点。消费者反映的问题主要集中在账号无故被封、虚拟财产突然消失或者价值更改、运营商突然停止运营导致玩家权益受损、协议中部分格式条款侵犯消费者权益、未成年人沉迷网游且进行大额消费等问题。

就在去年,有多名家长向广东省消委会投诉某网络游戏公司,称家中未成年人用大人手机玩手机游戏,未经其同意充值数千元游戏费用,家长尝试与网游公司沟通退款,对方明确表示不予退还。接诉后,广东省消委会立

即联系双方展开调查调解,但因家长无法有效举证该充值行为是未成年人操作,缺乏维权证据,最终只能调解无效结案。

分析指出,网游市场近年间高速发展,但网游运营商规模和服务质量参差不齐,而且相关立法滞后,管理体制不顺,责任不明确,加之因游戏的专业性和特殊性,导致运营商和消费者双方信息严重不对称,由此造成消费纠纷频频发生。

网易游戏相关负责人在谈到此话题时表示,网易游戏对向未成年人提供付

费服务一直有严格规范,如未满8周岁的用户无法进行游戏付费,8周岁以上未满16周岁的用户单次充值金额不得超过50元等。

除此之外,2019年底,随着国家新闻出版署发布《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,网易游戏也积极推进落实,具体举措包括:游戏官方渠道均实行用户实名登记,未进行实名登记将无法进行游戏充值和消费;向未成年人提供游戏服务的时长,法定节假日累计不超过3小时,其他时间每日累计不得超过1.5小时等。