

· 商讯 ·

中消协：国内信息安全环境不佳

北京商报讯(记者 周雪映)在越来越多的消费者热衷于在手机终端完成支付的同时，信息消费中的安全问题也浮出水面。昨日，中国消费者协会发布的《信息消费与安全调研报告》显示，受访者对信息安全满意度在总分10分的前提下，平均分值仅为3.7分，个人信息泄露、支付诈骗以及电脑账号被窃成为消费者最担忧的问题。

目前，中消协在北京、上海、广州、深圳4个一线城市，以及沈阳、西安、成都等8个二线城市展开在线调查，共收回有效样本量6000个。根据上述反馈的调查数据显示，受访者对于现阶段信息安全满意度的平均分值仅为3.7分，其中，个人信息泄露、支付诈骗以及电脑账号被窃成为受访者不满意的主要原因。从受教育程度看，学历越高对个人信息泄露、个人网络行为泄露、位置信息泄露的关注度越高。

尽管电脑互联网终端依然是消费者参与信息消费的主要渠道，但相比中年及中老年受访者，青年受访者使用电脑参与信息消费的比例有所降低，手机使用率呈上升趋势。

备受关注且经常被消费者使用的多家知名电商在此次调查中意外爆冷，综合满意度甚至没有使用频率较低的亚马逊高，调查显示，消费者对于电商提供的购物信息最不满意的原因主要集中在虚假产品信息过多，产品描述不清晰、不全面，或夸大描述与实物不符。此外，在电商的各项满意度指数中，售后服务满意度普遍较低，亚马逊、易迅网相对较高。

在手机及电脑的安全软件方面，尽管奇虎360和360手机卫士的市场占有率较高，但在调查中受访者普遍认为，安全软件的总体满意度尚待提高。不过，手机安全卫士的满意度明显高于电脑。

电商巨头对决中原市场

北京商报讯(记者 王璀一)在菜鸟郑州“筑巢”后，京东也拍马赶到。日前，京东正式签约落户郑州高新区，计划投资30亿元。郑州也成为继北京、上海、广州等城市之后，京东在全国布局的第八个一级电商运营中心。

京东联席董事长赵国庆透露，继2010年推出“211限时达”服务以后，京东计划在运营中心落户的城市推出“1小时、100分钟急速送达和准时送达服务”。这就意味着，作为京东第八个一级电商运营中心落户的城市，未来郑州消费者有望享受到网络下单后，1小时就能送货上门的服务。

据北京商报记者了解，今年京东开启“攻城略地”模式，9月在贵阳投资10亿元；10月京东与重庆签订协议，计划投资20亿-30亿元，3天后，京东成都电子商务物流基地项目签约，总投资20亿元。

除京东外，北京商报记者注意到，一个月前，马云亲赴郑州签约，菜鸟网络正式落户郑州，将打造新型物流仓储及电商产业集聚园区、多式联运转运基地、保税物流基地、电商产业园、分拨中心、物流配送基地等项目。

作为重要的交通枢纽，在今年初郑州航空港区上升为国家战略后，郑州已成为“兵家必争之地”，除菜鸟网络、京东外，DHL、UPS、FedEx等国际物流巨头，“四通一达”等国内知名物流企业早已入驻郑州。有消息称，2014-2030年国家物流中长期发展规划已经进入多部委会签阶段，郑州成为继北京、上海、广州之后，全国第四个国家级物流枢纽中心城市，就差最后的“盖戳”。

联华超市新高管落定

北京商报讯(记者 娄月)联华超市的高管人事地震终于有了结果，联华超市发布公告称，公司委任陈建军为联华超市第四届董事会董事长。周忠祺则接替辞职的徐苓苓出任联华超市董秘。

陈建军曾担任上海市商业一局组织处副主任科员、主任科员及副处长。此后步入华联集团。自2007年4月起，开始出任百联集团超商业务部党委书记、纪委书记。直至2009年5月，担任联华超市监事长、党委书记。

前不久，联华超市宣布一系列高管变动，称由于工作调整，马新生拟辞任公司董事长和非执行董事，由于年龄原因，徐苓苓将辞任财务总监、执行董事等职；由于工作调整，王志刚辞任副董事长及非执行董事职位。随后联华超市承认曾任联华超市职工监事的道书荣，正在接受上海市国资委纪委部门的调查。

卜蜂莲花拟购小型社区超市

北京商报讯(记者 崇晓萌)在免于被物美收购后，卜蜂莲花新任CEO李闻海表示，目前已开始布局新的开店计划，同时公司还和广州中山大学岭南学院合作研究企业并购，将对广东本地一些小型社区超市展开行动。

李闻海公开表示，卜蜂莲花最终未能与物美达成并购协议，主要是与此前北京门店停业问题有关，母公司正大集团董事长不愿看到员工下岗。即使在泰国陷入金融危机时，也没有进行裁员。

据了解，李闻海在上任之后，为了安抚人心，卜蜂莲花内部进行了频繁的人事调整，南区的人被派至北区西区，移植南区经验。

李闻海称，未来将凭借正大集团的坚强后盾和雄厚资金，更好地利用正大在泰国的优势和资源，作为企业的核心竞争力，实现差异化经营。

9月曾有消息传出，正大集团有意收购百佳超市，但卜蜂莲花随后发布公告否认竞购。

老佛爷欲买英高端连锁百货

北京商报讯(记者 周雪映)不断收购品牌，加速海外扩张的老佛爷百货，日前又传出有意斥巨资收购英国老牌高端连锁百货公司House of Fraser Limited的消息，据House of Fraser董事会主席DonMc Carthy称，交易代价至少为4.5亿英镑。

据了解，目前双方已就此项收购开展排他性深入谈判，House of Fraser方面已经聘请罗斯柴尔德银行处理出售事宜，老佛爷百货在明年1月后将不再拥有独家谈判权。事实上，早在两年前，House of Fraser就已开始考虑出售股权，目前House of Fraser除了与老佛爷百货商谈出售事项外，还着手筹备在明年初再度在伦敦证券交易所上市。

资料显示，House of Fraser目前在英国和爱尔兰共有61家门店，截至今年1月的过去一年收入为12亿英镑，税项及特别项亏损690万英镑，净负债1.572亿英镑。老佛爷百货在今年进驻印尼雅加达后，联合中国香港零售集团I.T Limited打造的中国首家旗舰店于10月在北京正式开业。老佛爷百货海内外门店总数为65家，去年为集团创造收入23亿欧元。

商联通卡升级 老客户碰壁

老卡官网难觅明显升级提示

北京商报讯(记者 刘宇)余波未平，波澜再起。尽管获得央行下发的支付业务许可证，号称业务恢复，但北京商报记者调查发现，商联通卡(以下简称“EBC”)仍被不少商户拒刷。这或许与商联通卡发卡机构北京银盈通管理咨询有限公司在9月30日更名“银盈通支付有限公司”并推出TPC新卡有关。

昨日，有消费者反映，由于新卡迟迟未予兑换，在北辰购物中心、华联商厦等商场依然遭遇了无法正常刷卡问题。北京商报记者致电北辰购物中心了解到，黄色的老款EBC的确基本难以正常使用。

北辰购物中心相关人士也证实，“如果刷卡金额低于100元，少部分消费者有可能刷的过去，如果额度再高或者有多位消费者刷卡，刷卡成功的概率极低”。华联商厦相关负责人也表示，老款EBC的的确仍出现刷卡不畅、限制的问题。不过，更换新卡(TPC卡)后可正常使用。

由于未接到EBC的兑换通知，上述消费者表示，在商场的提示后才开始更换新卡，然而兑换过程却阻碍重重。“从8月排号到现在依然没有音讯，客服说年后有可能兑换了。”与之相对应的是，“EBC”的客服热线已经难以接通，商户使用范围不断缩窄。目前仅味多美、金凤成祥、一手店等客单价较低的商户可以顺畅刷卡。

目前，北京商报记者搜索“商联通卡”看到，百度推广栏中，“商联通卡全新升级为TPC卡”的消息置顶。点



在EBC(老卡)网站上，只有右上角的活动图标显示升级TBC的信息。由于不知道卡片升级后才能正常使用，很多消费者购物时四处碰壁。

击进入全新标识的“TPC”官方网站中，显要位置处公示合作了赛特购物中心、君太百货、西单商场、甘家口大厦等更多可以大额刷卡的商户。

与新的官方网站相比，EBC官网网站却显得有些落伍。而且，旧网站也未在显要位置标明“商联通卡全新升级为TPC卡”的信息。北京商报记者看到，银盈通支付有限公司仅在旧网站右侧最新公告栏中发布了公司更名公告，页面顶端还有一个小标识显示“点击进入TPC MALL”。

商联通卡迟迟难以解决的刷卡风波，在商业预付卡领域罕有。银盈通支付有限公司一位负责人表示，公司从未发生过因系统升级等原因出现的停刷问题，对于因

消磁等原因需更换卡的消费者，如果证件、凭据携带齐全，换卡非常容易。但北京商报记者致电TPC卡新的客服电话，客服人员却表示，消费者持个人身份证件即可兑换新卡，但兑卡需看卡的种类，具体兑换时间在年后可能会明确。

“12315”消费者投诉举报专线人士表示，如果EBC无法正常使用，消费者可要求银盈通支付有限公司出具一张加盖公章承诺换卡的单据，消协方面将会予以受理协调，敦促其快速换卡使用。不过，无法对其提出明确的时间要求。

尽管在北京市工商局网站和中国人民银行，银盈通支付有限公司的营业执照，以及支付许可证都已做出变更，但在业内人士看来，银盈通支付有限公司更像是借更名用包袱。北京商报记者注意到，尽管有着千丝万缕的联系，但“TPC”网站中鲜有提及“EBC”、“商联通卡”的字眼。

银盈通支付有限公司似乎有意与过去划清界线。对于“EBC”，北京商报记者采访的黄牛避之不及。一位黄牛表示，“在这个圈里商联通卡发卡机构出了问题已不是秘密”。

此前，本报曾独家披露，在乐天玛特崇文门店，EBC卡“因系统故障”暂时无法使用的公告被设置在服务台。当时，包括金钱豹、华联商厦、北辰购物中心等EBC卡大型特约商户均不能正常刷卡。

图为网络截屏

M 市场观察
Market observe刘强东：京东已实现扭亏
明年将掀大手笔并购

前三季整体微盈利

刘强东介绍，京东2013年交易额完成年初制定的任务，交易金额超过1000亿元。

“大型B2C迎来了真正意义上的不亏损。”刘强东表示，京东前三个季度整体实现了微利，没有任何亏损，2013年整体完成了全年战略规划。

2013年是京东的第十个年头，经过今年的“修养生息”策略后，2014年京东要“扬帆”了，其中涉及移动购物、金融业务以及O2O、国际化等方面的新动作。

京东实现盈利后，刘强东游学美国的目的就更让外界猜测是否与上市有关，性格直率的刘强东解释，选择上学是想有时间思考一些事情，检验一下京东运营团队的合作性。

“上市是永远逃不开的话题，但京东仍没有上市的安排。”刘强东坦言。

“过去十年，京东已成为用户体验最好的公司，但差距并不大。新十年让用户

体验绝对好。”刘强东给京东确定了新的目标。

生鲜打O2O前阵

O2O是京东2014年的五大规划之一。“实行O2O后，生鲜品类可以10分钟送达，现正测试。京东现在的211限时达服务将成为过去。”刘强东介绍，京东一年内在个别城市推出O2O，五年内大部分城市可以实现O2O。

刘强东解释，线下每个店都有大量库存，通过整合现有资源，把店面、厂家、经销商等库存整合。京东将把物流配送体系分成若干小框，确保任何区域任何时刻总有京东配送员在行走，有任何需求都可以及时送货。

京东近日借助于山西唐久公司合

作，实现了O2O。京东家电事业部总经理闫小兵此前曾透露，会整合三、四、五线市场的终端门店，线上京东搜集订单，线下交由合作门店配送的方式开展O2O。

刘强东表示，从目前合作情况看，线下合作商户的门店管理水平好过预期。未来在配送方面，大城市的配送将由京东自有物流系统负责，小城市则会选择合作方。

但是，在推行O2O的企业中，苏宁拥有1600多家门店，天猫已与银泰百货达成战略合作。相对于竞争对手，有人认为京东在O2O方面是赶上了“晚集”。对此，刘强东认为，集还没有开始。

“生鲜是第一大品类，是电商待开垦的荒地，市场很大，但毛利率很低，客单价也低，因此物流成本和时效都是考验。”刘强东表示，京东每单的物流成本要控制在5元以内，10分钟送达消费者手中，只有这样，消费者、超市和京东才能三方受益。

除了O2O，刘强东认为，京东明年最重要的是移动和大数据项目，目前已3000多名研发人员，通过项目小

组以及完全独立的子公司方式，激活创新性。明年京东在移动端会推出系列新产品。

国际路线明年落地

刘强东透露，京东的现金流非常好，目前没有进一步融资的计划。另外，京东已经把第一轮融资的投资方聘请过来专门负责京东的投资和并购业务。虽然京东此前有过一些并购动作，但未来会更加激进。

刘强东预计，2014年、2015年电商行业会有大量并购和整合。

“在国际化方面，公司内部已筹备一两年，明年会迈出坚实一步。”刘强东介绍，国际化是通过跨境贸易还是全资子公司，或入股方式还未确定。不过，京东国际不愿采取现有的跨境贸易方式，刘强东认为此种模式不长久。

刘强东解释，中国有大量包裹发往境外，但80%订单是假耐克、山寨手机等。但这种业务和消费会呈现萎缩。

具体而言，刘强东说，京东会选择与中国相邻的国家开展业务。同时，京东国际化会是自营，不是纯平台。

北京日报记者 吴文治

上海全面试点电商电子发票

北京商报讯(记者 崇晓萌)继北京、江苏后，上海的电子发票也进入实际操作阶段。昨日上海发布《市国税局等关于上海市电子发票应用试点的公告》，提到自本月28日起，在上海市开展电子发票应用试点。

上海市政府信息中提到，电子发票应用试点可以加快实现在线交易的全程电子化，从而大幅降低电子商务企业运营成本、提高流通效率，与电子商务交易即时、快速、便捷的特点相适应。目前，经上海市商务委员会、上海市国家税务局、上海市发展和改革委员会确认纳入本市首批试点电子发票的电子商务企业为：京东商城华东总部(上海圆迈贸易有限公司)、1号店(纽海信息技术(上海)有限公司)、易迅网(上海易胜迅驰电子商务发展有限公司)、东方购物(上海东方电视购物有限公司)。

京东将于12月28日起正式面向华东地区个人消费者开具电子发票。今年6月27日，京东在北京开出国内首张电子发票，11月26日京东宣布其电子发票开具数量突破100万张。京东方面表示，京东参与上海市电子发票试点后，将电子发票应用范围扩大至整个华东区域的个人消费者，而不仅仅局限于上海本地个人消费者，如苏州、杭州、宿迁等华东地区个人消费者均可登录京东购买自营部分(图书、音像除外)多种品类商品，选择开具电子发票。订单完成后，用户将通过预留的手机号码或邮箱接收到系统推送的电子发票信息。

腾讯电商旗下综合购物网站易迅网选择大家电作为试点品类。易迅网方面表示，将率先在上海及周边地区，面向广大个人消费者开具大家电类目商品电子发票，后续易迅网电子发票将逐步向全国地区全类目商品推广。

平安夜一搏
商场集体延时营业

北京商报讯(记者 刘宇)在2013年的最后关口，不少商场都将延时营业，以体验经济打好最后一役。今夜是平安夜，北京商报记者了解到，北京apm、新光天地、世茂百货都将延长1-2个小时营业时间或自然闭店，不在拘泥促销而是开展参与度高、体验性强的活动，让消费者体验与西方圣诞节相同的礼遇。

在传统销售旺季的四季度中，各个行业均在发力冲刺最后业绩。不过，与往年不同，北京商报记者调查发现，百货、购物中心不再急功近利，依傍打折、拼低价力挽狂澜，而是主攻体验，以个性化的圣诞活动吸引消费者到店消费。

今日，悠唐购物中心为期一个月的“私人定制”舞台剧将上演最终结局。伴随着爱丽丝仙境的“梦幻森林”圣诞景观，百老汇经典音乐剧《妈妈咪呀！》也将上映。在将剧场请进商场的同时，悠唐购物中心相关负责人介绍，商场还联合皇冠假日酒店、松鹤楼、agogo等品牌提供更多体验型的奖项。在东直门银座MALL，从12月初开始，圣诞老人和兔女郎一直在商场巡演。今日18时，商场还将加码圣诞气氛举办“平安夜派对”，邀请消费者一起过节。

RET睿意德发布的最新研究报告显示，随着购物中心逐渐向体验化转型，新颖的休闲娱乐业态开始在国内购物中心出现，商家希望通过娱乐业态来聚集人气，增加体验，延长消费者的逗留时间从而衍生相关消费。继邀请8只企鹅进商场后，华润五彩城也继续围绕冰雪主题，从今日19时开始，商场会开展《猫》、冰舞双人、冰上情景剧《白雪公主与7个小矮人》、《卡通王国圣诞舞会》等一系列演出。

今日晚间，世茂百货还将推出各类异域风情的舞蹈演出、视频秀与消费者互动。在平安夜这天，新光天地的营业时间将延长至23时，世茂百货也将自然闭店。北京商报记者了解到，在营业时间延时到24时外，北京apm还将分时段推出百名圣诞老人集合、圣诞夜晚会、抽大奖活动。银座MALL也将在18时开启“平安夜派对”。

“夺命快递”折射圆通加盟乱局

北京商报讯(记者 王璀一)“夺命快递”让近两年飞速发展的圆通成为众矢之的。从事故结果看，寄件人谎称该物品无毒无害、未如实告知所寄物品的性质及恰当的处置方法，给收件物品的安全性确认带来一定的混乱。圆通自身“验视”环节的失效是事故发生的原因之一，也凸显加盟制快递企业发展的困境。

北京商报记者注意到，“夺命快递”事件已经是圆通继去年航空锂电池事件后，第二次被公开曝光在“收寄验视”环节上犯错，问题最大的症结就在于加盟模式。圆通力求成为国内首家上市的民营快递公司，圆通董事长喻渭蛟5月透露，圆通的上市计划预计将在2015-2016年完成。近两年为提升自身服务质量，早日走出效率低、服务差、暴力分拣的阴影，圆通使出浑身解数在航运、信息系统等方面发力，逐渐拉近与顺丰的距离。

在国家邮政局委托零点研究咨询集团所做的快递服务满意度调查报告中，圆通连续几年都排名靠前。在服务上追赶顺丰，在市场占有率上圆通则紧咬

申通，冲击业务量第一的宝座。

资料显示，去年圆通全网完成的快件揽收量达到9亿件左右，去年全国快递业务总量是57亿件，圆通已经占1/6。按照喻渭蛟今年初确定的目标，到2020年圆通年业务收入要超千亿元。

在服务上追赶顺丰，在市场占有率上“超车”申通，抢登民营快递加盟榜首，但在激烈的市场竞争背后，圆通加盟制快递企业管理不规范、执行力不强、服务质量不稳定等弊端进一步显现。目前，圆通在全国已经总共设有1800多家加盟店，此次涉事的正是其中山东潍坊与湖北荆门的圆通加盟商。

加盟模式在前期确实帮助各大快递公司实现了迅速扩张，完成了渠道布局，但由于加盟公司是独立的法人，一旦打算上市，快递公司就不得不考虑如何扩大优质资产，有业内人士指出，快递公司上市前的直营率须达到85%以上，“夺命快递”事件的发生或将加快这一步伐。