

## 最快两小时到账 天猫推极速退货

北京商报讯(记者 李锋 王运)继“极速退款”后,天猫再推“极速退货”。天猫昨日宣布,今后优质消费者提出7天无理由退货申请,可0秒响应、菜鸟上门取退、极速退款等,从发起申请到退款到账,最快只需要2小时。

天猫的极速退货服务依托于力推的会员分层服务。购物评级3星以上(含3星)的消费者在收货7天内,以7天无理由为由申请退货退款后,能立刻收到退货地址,无需再等商家同意。之前需等待商家72小时内处理。据悉,该服务已在女装、男装、服饰配件、男女鞋等品类下的1000多个商家进行试点。同时,极速退货还可在线申请“上门取退”服务。只要申请时间在9—20点之间,系统就会自动通知快递员,2小时内就会有人上门收件。据了解,今年天猫将依托消费者购物评级体系,进一步力推分层服务,倡导“诚信有礼”。北商研究院分析认为,国内电商平台早已由量变走向质变。与早期的“低价”是购买的惟一真理不同,消费体验越来越受到消费者重视。与淘宝以“质”做区分的天猫也需在服务上增强竞争力。

## 菲拉格慕在华发力网络打假

北京商报讯(记者 李锋 实习记者 王玮)意大利时尚集团菲拉格慕(Salvatore Ferragamo)近日发布在华打假数据,去年查扣、销毁1.25万件假冒产品,同比增长25%。据菲拉格慕集团总裁Ferruccio Ferragamo介绍,2015年扩大监控电子商务网站数量,拦截和封堵了9.1万个假冒产品的网上广告,140个域名和非法网站被收回和取缔,这些网站主要是由中国投资者所管理。皮带、箱包以及鞋类成为造假热门。

有分析认为,打假促成集团在华的业绩增长。菲拉格慕2015财年财报显示,中国市场销售增长10%,亚太地区销售额增长4%,占总收入的36%。第五大道奢侈品网创始人兼CEO孙亚菲表示,菲拉格慕销售额增长在于品牌设计与促销,其主要打击的非法网站,规模、客流量都较少,大型电商的售假行为才是损害品牌形象的关键。知假买假的不是忠诚顾客;想购买正品但受价格、渠道影响选择电商以正品价格6—8折买到假货的消费者,才是真正的受害者,“打蛇要打七寸”。奢侈品领域专家、财富品质研究院院长周婷持相同看法,但假货对品牌的伤害是致命的,品牌还要自己做电商,系统地保护知识产权。

## Moncler去年末增速创历史新低

北京商报讯(记者 李锋 实习记者 王玮)以羽绒服闻名的意大利奢侈品牌Moncler公布了2015年财务数据,虽然净利润和销售额分别增长29%和27%,但去年四季度,集团销售增速降至上市以来最低水平。

财报显示,去年Moncler同店销售增长6%,前6个月集团同店销售增速22%,前9个月同店销售增速13%,这意味着去年四季度同店销售只有个位数甚至负增长。有分析指出,销售增速降低与美国和欧洲国家暖冬有关。财富品质研究院院长周婷表示,Moncler产品结构有些单一,但如果将单品做到极致,销量不是问题。Moncler董事长兼CEO表示,集团正在研发轻薄型的羽绒服。去年,以亚洲为首的其他地区表现出色,销售额占集团总销售额的33.9%,Moncler正试图减少中国和欧洲间的商品价差。

## 外卖监管收紧 商户易址难堵

北京最新出台的《北京市网络食品经营监督管理办法》(试行)(以下简称《办法》)为外卖O2O戴上了一道“紧箍咒”,外卖平台将面临清查商户、配送流程、信息公开等系统的全面升级。平台方透露,中小餐厅频繁易名、易址、转让,排查难度极大,呼吁打通监管机构的商户备案数据。

## 多数平台未达标

《食品经营许可证》公示是消费者得以了解监督商家的前提,但根据以往信息以及本报最新调查,百度外卖、美团外卖和饿了么三家主流外卖O2O都存在违规风险。美团外卖公关负责人称,美团外卖公司内部十分重视新的《办法》,会严格按照规定对合作商家进行管理。

网售食品的品种有所限制,生食类被列入了禁止外卖的名单中。

“过去按业态分类,现在按品种分类,如热食、生食、饮品等。这意味着对配

送条件将有更高要求。”北京市食药监局餐饮流通处处长刘国斌表示,餐饮一直要求现做现卖,就近配送、保证送达时间是为了食品的保鲜保质,因此不合格的送餐设备需进行升级。

据透露,部分外卖商家的外卖箱只是普通的盒子,无保温、控湿等功能,甚至无法区分冷热食品。小型外卖平台或私人配送商家配送速度也难达标。

## 无证经营成普遍

北京商报记者发现,几个商家“共用”同一资料的情况在外卖平台上屡有发生,或涉嫌无证商家套用、借用证件。

北京市食药监局市场监管处处长李江称,平台对人网经营者的管理薄弱,实名登记落实到位,网络订餐质量安全事件频出是制定监管办法的一大原因。此前曾查出40余起无证商家在外卖平台经营的情况。根据《办法》规定,第三方平台必须对入网食品经营者进行登记审查,并履行消费者权益保护的义务。

饿了么副总裁郭光东向北京商报记者表示,公司正在对商家资质进行审查,就目前的排摸情况看,线上餐厅证照不齐全的现象十分普遍,一方面是因为中小型餐饮从业人员的办证意识不强;另一个重要原因则是一些客观因素确实导致商户或从业人员难以获得相应证照,比如房屋产权属性限制、配套设施落后导致环评报告难以合规等。今年初,曾升级了商户认证体系,要求新申请人网的商户要上传门头、大堂、后厨照片,便于消费者甄选。

## 小商户易名易址难管理

“平台审查商户也有难点”,一位业内相关人士向北京商报透露,第三方网络订餐市场作为一个相对较新的业态,在早期的发展较为粗放,政策法规中也缺乏对网络交易平台的明确规定和具体要求,平台在早期对线上商户运营资质的审核、证照采集等工作没有一步到位。如今一家外卖平台巨头就涵盖全国

数百城市的数十万商户,餐厅存量巨大,企业平台投入人力精力逐一排查进程缓慢;同时,中小型餐厅易名易址、转让等情况频繁,这也给线下排查增加了难度;平台市场人员缺乏证照审查的专业性,对假证、套证、超范围经营等情况不敏感,这也给平台审查工作带来困扰。

对此,刘国斌却指出,之前在检查中发现有部分外卖平台的销售人员教唆商户来伪造许可证的情况发生,“这种行为是涉刑的,不要为了业绩而不顾消费者的生命安全”。企业另一诉求在于数据对接。据了解,部分平台已与相关主管部分保持紧密联系,打通商户数据。刘国斌表示,不同地区的改革状况不同,北京始终走在前列,本市所有正规餐饮单位的名称、地址、许可证编号等信息都可在市食药监局官网“数据查询”栏目中查询到,面向全社会公开,平台可通过该系统查询商家资质,严格把控商家家人网。

北京商报记者 李锋 肖鹏

联手永辉  
京东加码跨境业务线下店

北京商报讯(记者 李锋 王运)电商巨头京东加码探索线下。记者昨日获悉,京东跨境电商业务京东全球购正在联手永辉超市,试水第一家跨境电商线下体验店,并欲进行快速推广。同时,京东商城消费品事业部还发布了“4S战略”,强化与品牌商合作。

京东全球购总经理邱煌向北京商报记者透露,京东与永辉超市联合试水的线下体验店已在北京上线,“目前仍处于测试阶段,不方便透露更多”。与此前京东单独推出的母婴线下体验店和京东智能体验店不同,此次试水的跨境电商体验店是京东与永辉合作,实则就是利用永辉现有线下门店进行线上线下融合。消费者在体验店对商品进行直观体验后,可通过扫码进行线上购买,由京东送货到家,“体验店选品主要会根据永辉超市的特点提供日用海淘商品”。其实,京东跨境业务的线下布局远非永辉一家。据北京商报记者了解,京东也正在与万宁进行接触。邱煌表示,一旦首店测试成功,将会迅速在全国推广开来。

苏宁易购  
suning.com

货源充足 价格低  
服务只为您满意

3.11  
北京苏宁  
大促开幕

真实力 才能

有氏美

诚信3.15  
苏宁  
放心购

正品·行货·实惠  
空调安装费用全免

北京苏宁联想桥云店  
领衔81店  
3月11-15日恭候您的光临