

北京市消协发布2017年微商行业发展状况调查结果

据中国互联网络信息中心(CNNIC)统计结果,截至2017年12月,我国网民规模达7.72亿,手机网民规模达7.53亿,网络购物用户规模5.33亿。以互联网为代表的数字技术正在加速与经济社会各领域深度融合,成为促进我国消费升级的重要推动力。

随着微博、微信等社交媒体平台发展,个人得到了最大限度的展示,微商这一新的商业模式也得到迅猛发展。根据中国消费者协会2017年发布的《网购诚信与消费者认知调查报告》显示,2016年中国网络消费不满意率排行中,微商占比居首位。由于法律缺失、消费者维权无门、卖家销售假货的机会成本较低,造成目前微商市场“三无”产品泛滥、价格虚高、虚假宣传等。品质无保障、消费者维权缺失和监管困难成为目前微商行业的发展痛点。

北京市消费者协会2017年10月份至12月份期间,通过文献调查、走访调研、专家深访和座谈会调研、2017年全年的微商行业新闻舆论报道文本采集与分析、微商产品体验式调查、消费者问卷调查等多种方法,组织开展微商行业发展状况调查,了解微商商业模式及发展趋势,各行业微商发展情况及问题,从社会监督的角度,为微商健康发展提出建议,并督促完善。

一、调查结果

微商行业发展迅猛,现在进入全面升级期

微商从业者主要依靠的平台是微信,但随着微商行业升

级,以及直播、短视频等高流量应用出现,在引流平台方面也更为多元化。

在本次的微商消费者问卷调查中,根据消费者对微商的了解和购买行为特征将微信消费者划分为重度、中度和轻度三类,其中在重度消费者中,从事微商的占比达到了26.19%,因此该类消费者中有接近三分之一具备自用和销售双重动机。这也验证了微商与其他商业从业者的重要区别就在于其自用和销售用途的双重性。但微商“亦商亦友”特征以及迅猛发展,造成目前相关法律法规存在一定缺失,给市场监管带来了不小难度。

多种方式调查结果显示,产品质量问题相对最突出

针对微商行业的产品、服务、宣传等经营环节,本次调查采用了微商行业网络新闻舆情报道文本分析、微商体验式调查、微商消费者问卷调查多种方式,各种调查结果均显示,产品质量是微商经营中最突出的问题,其次是宣传和服务。

1.产品质量对消费者购买影响程度最大,但出现的问题却最多。通过对2017年全年的微商问题的新闻舆论文本数据分析,最突出的问题是“产品质量”,其内容占比达到54.57%;微商体验式调查中,产品层面得分也相对偏低,尤其是产品“三无”现象比较严重。微商消费者问卷调查中,产品评价也是相对偏低,但却是影响消费者购买产品的最大因素。因此,产品质量问题刻不容缓,必须从包装、安全性等多方面严加监管。

2.微商宣传层面,暴力刷屏和虚假宣传是重点问题,但带来的后果却是被朋友圈好友屏蔽。从微商品类看,化妆品、日用服装暴力刷屏现象最为严重;从微商类型看,企业微商在暴力刷屏方面的问题,相比较个人微商更突出。

3.微商服务层面,本次调查显示,主要问题表现在“售后退换货”的退款困难、微商可能拉黑消费者等情况,其中养生保健、化妆品、日用服装商品类不同意退换货的占比超过50%,表现相对不佳;投诉方面主要针对产品质量。在本次的体验式调查中,所有微商调查样本均是要求先付款后发货,因此一旦出现问题,消费者很难保障自身利益。

微商的商业模式更多依靠团队裂变,而非销售终端消费者

目前,由于宣传效果一般,企业微商大多不面对终端消费者进行直接销售,而普遍采用代理制进行销售,通过开代理商培训会、誓师大会等办会形式,吸引中小代理商加盟,促进大代理商团队裂变,从而形成规模庞大的代理商队伍。

由于存在多级代理,必须保障有充足利润留在渠道中,才能吸引更多代理商加入,这种模式使微商产品的零售价格普遍较高。此外,微商通过发展三层以上代理制进行团队计酬,具有潜在传销风险。很多企业微商也非常在意这个风险,在代理模式上进行调整。部分微商企业通过由上而下选择三层以内的高级别代理进行团队计酬,既维护了核心代理成员的利益,也保证

了核心代理成员的忠诚度,同时还规避了传销行为嫌疑,但这也造成了微商监管更复杂的情形,给政府相关部门的管理带来更大难度,值得关注。

二、促进微商行业持续健康发展的建议

政府要进一步及时完善立法和监管

微商行业发展现状是,行业已经初具规模,并且进入升级发展阶段,同时还存在诸多新问题亟待相关立法和监管。

当前针对社交电商(含微商)的法律法规尚未出台,微商行业、行政机关和消费者希望能在《电子商务法》中明确以微商为主流的社交电商的法律性质和地位,明晰权利义务关系,使得微商及社交电商平台在经营中有法可依、有规可循,更加全面地引导和促进行业的健康发展。

微商平台要进一步强化行业标准和规范

针对微商行业的问题,无论在宣传还是服务环节,微商平台都具有重要职责进行完善,强化微商平台的行业标准和行为规范。

商务部已经接受中国互联网协会提出的行业标准《社交电商经营规范》的项目申请,并于2017年6月9日审批通过。在这个行业标准中,有很多内容值得微商平台借鉴,例如包括:完善微商行业的交易、信用监督和失信惩戒机制,制定适应微商行业发展的监管体系;加强对微商服务平台的网络监管,强化平台服务商对微商市

场的责任,建立微商交易过程信息留痕和事后倒查机制;加快建立微商企业信用评价和服务认证标准,鼓励引入第三方评估机构和认证机构,开展微商信用评级和查询等征信业务,强化对微商经营主体身份认证、交易者信用分级管理、商品质量管理等;建立微商行业信息发布机制,对不诚信微商进行信息公开惩戒等。

无论是通过技术手段,还是行政法律手段对微商行业进行规范管理,都离不开微商平台的大力协同,因此,微商平台要将眼光放的更为长远,针对微商问题及时解决,否则这些问题通过削弱用户体验,反过来给微商平台造成更大负面影响。微商行业是个生态体系,一荣共荣、一损俱损,拥有大量资源的微商平台要进一步积极主动承担更多社会责任和担当。

强化行业自律

微商行业内部应做好自律,让微商发展壮大,打击乱象的同时应积极创新经营。目前的微商自律规范包括《微商行业规范》和《化妆品微商标准》等,通过从业者的自身力量推动行业的健康发展。

正确引导舆论环境

媒体作为社会的风向标,在报道时应明确区分微商的正当价值和发展中滋生的部分问题。不传谣,不信谣,宣扬良好的社会风气,为微商的健康发展提供沃土。同时,媒体平台也是重要的广告平台,应约束自身,拒绝虚假广告。

(北京消协)

北京:生冷食四季豆禁入校园食谱

冷食类、生食类、裱花糕点以及四季豆等高风险食品,被明确禁入中小学和幼儿园的食谱。昨日,北京市教委发布做好2018年学校食品安全管理工作的通知,要求今年12月底前,全市80%以上的中小学、幼儿园食堂参与“阳光餐饮”工程,餐饮服务单位食品加工操作过程不仅将实现可视化,而且可以利用移动互联网、云计算和大数据等现代信息技术,为社会公众提供查询服务等。

企业供餐须统一招标

通知要求,为中小学、幼儿园供餐的企业必须通过区教委统一组织招标,签订食品安全责任书。学校签订供餐合同后,应当向区教委和区食品药品监督管理局报告或者备案合同副

本。供餐企业必须取得餐饮服务许可,必须具备相应的供餐条件和能力,必须落实食品安全主体责任,健全食品安全管理制度和机构,配备专职食品安全管理人员,强化从业人员培训,严格

落实原料采购、加工制作、清洗消毒、成品分装和配送运输等关键环节的控制要求,确保供餐食品安全。提供清真食品的,应当在指定的清真食品销售点采购食品原材料。

如果是学校自己的食堂,则应建立健全食堂食品安全管理制度,按规定制定场所及设施设备清洗消毒和维修保养、食品经营全过程控制管理、餐饮具清洗消毒保洁、食品安全自检自查与



报告、餐厨废弃物处置、食品添加剂使用管理、食品留样以及饮用水安全管理等与食品安全相关的管理制度,建立并执行食堂从业人员健康管理制度和培训制度,食堂从业人员培训合格后方可上岗。

同时,无论是采购还是自己制售,冷食类、生食类、裱花糕点以及四季豆等高风险食品原则上都被禁止。

食堂食品保证可追溯

市教委介绍,“阳光餐饮”工程纳入了“平安校园”建设内容。2018年12月底前,实现全市中小学、幼儿园食堂参与率达到80%以上的目标。在全市高校全面实施“阳光餐饮”工程。本市要建立食堂食品安全追溯体系,保证食品可追溯。 ■下转07版