



Shanghai eCommerce Association

会员资料 注意保存

电子商务资讯

2012年10月第09期总第119期

上海市电子商务行业协会主办

目录

【重要消息】

俞正声：上海必须大力发展电子商务.....	2
上海市发改委印发关于《上海市战略性新兴产业发展专项资金—电子商务与新型贸易现代化专项工程实施管理细则》.....	2
上海推进电子商务与金融物流等融合发展.....	6

【行业动态】

“2012 上海网络购物季”掀网购热潮.....	6
9月团购成交额减一成 用户规模停滞增长.....	7
上海等10省市试点建设网监平台.....	8

【新增会员】

上海五蕴信息科技有限公司——第一秒电商科技.....	9
上海逸车电子商务有限公司.....	10
上海域联软件技术有限公司——亚洲诚信.....	11

【虹口北外滩开业园区】

专访上海韵赞电子商务有限公司——“小喇叭”开辟网上创业之路.....	12
------------------------------------	----

【协会动态】

上海电子商务行业协会助推“诚信体系建设”.....	13
---------------------------	----

【交流园地】

东方钢铁积极构筑电子商务共享价值平台.....	15
上海商派举办“电子商务高端电商沙龙”活动.....	16

【重要消息】

俞正声：上海必须大力发展电子商务

上海市委书记俞正声于 10 月 26 日会见了美国沃尔玛公司全球总裁兼首席执行官麦道克，对沃尔玛与上海电子商务企业“1 号店”合作并在沪启动沃尔玛中国电子商务平台表示欢迎。

俞正声在会见时说，开放是上海发展的重要优势，全球化是世界经济发展的主流趋势，只有彼此融合，在各自优势领域相互合作相互竞争，世界经济才会发展得更好。上海正在加快建设国际贸易中心，必须大力发展电子商务，高度关注和推进网络购物等新型商业模式的发展。我们非常支持沃尔玛与“1 号店”的合作，希望也相信双方在合作中会取得良好效果。

麦道克表示，将进一步加强与上海的合作，研究网购需求对商业模式带来的影响，推进沃尔玛在沪电子商务事业的发展。

市领导艾宝俊、姜樑参加会见。

（来源：东方网）

上海市发改委印发关于《上海市战略性新兴产业发展专项资金—电子商务与新型贸易现代化专项工程实施管理细则》

上海市战略性新兴产业发展专项资金

电子商务与新型贸易现代化专项工程实施管理细则

第一条(目的依据)

为推动上海国际贸易中心建设和国家电子商务示范城市创建工作，促进战略性新兴产业发展，根据《上海市关于加快培育和发展战略性新兴产业的实施意见》、《上海市战略性新兴产业发展“十二五”规划》以及《上海市战略性新兴产业发展专项资金管理办法》（以下简称《专项资金管理办法》）的有关规定，上海市实施电子商务与新型贸易现代化专项工程（以下简称“专项工程”）。为规范专项工程实施管理，特制定本细则。

第二条（资金来源）

专项工程支持资金在上海市战略性新兴产业发展专项资金中安排。

第三条（支持范围）

专项工程支持项目按《专项资金管理办法》重点项目进行管理，项目总投资原则上不高于 8000 万。对于总投资超过 8000 万元的申报项目，由市商务委受理后转报市战略性新兴产业领导小组办公室，按《专项资金管理办法》重大

项目进行管理。

专项工程支持范围重点包括：

- 1、电子商务与国内外贸易领域的新技术应用及服务模式创新。支持利用移动互联、商业智能、物联网、云计算等新技术改造电子商务与国内外贸易业务流程、创新服务模式的项目。重点支持移动电子商务、商贸数据产业、商贸地理信息、商品服务追溯等领域具有示范引领作用的项目。
- 2、现代服务业和先进制造业等重点领域的第三方电子商务平台。支持具有电子商务交易，电子结算、贸易融资、通关物流等功能新型贸易平台，以及专业服务平台。重点支持具有国际影响力的大宗商品及资源现货交易平台。
- 3、电子商务公共服务平台。支持信息资讯、诚信评估、纠纷处理、交易促进等电子商务公共服务平台。重点支持新型 B2B 电子合同谈判签约和电子单据服务平台。
- 4、电子商务及新型贸易关键支撑技术研发。支持电子支付、安全认证、信用服务等领域关键技术研发项目。

第四条（支持条件）

申请专项工程支持的项目应符合，《专项资金管理办法》第八条规定的有关条件。

对于项目所在区政府承诺予以配套资金支持的项目，以及国家、上海市创业投资引导基金参股设立的创投基金支持的项目予以优先支持；已获战略性新兴产业发展专项工程支持的项目承担单位在未完成项目验收工作前，原则上不在予以支持。

第五条（支持方式和标准）

对于本细则第三条第 1 类项目，采取投资补助或贷款贴息支持方式；对于第三条第 2、3、4 类项目，采取投资补助支持方式。

项目支持比例原则上不超过新增投资的 10%，其中对于第三条第 3 类项目，支持比例可不高于新增投资的 30%，且支持金额不高于 2000 万元。采取贷款贴息的支持方式的，贴息资金总额根据项目贷款额度及人民银行公布的同期贷款法定基准利率确定，每个项目的贴息期限最高不超过 2 年。

第六条（预算与指南管理）

市商务委在每年 9 月底前编制下一年度项目资金需求预算，拟定专项工程实施计划和申报指南，并报送市发展改革委。市发展改革委会同市财政局研究提出建议方案，提交领导小组办公室审定。

第七条（项目受理）

市商委、市发展改革委根据专项工程实施计划和申报指南，向社会公开征集项目，分批组织项目申报工作，原则上年度组织项目申报批次不少于 2 批，当年最后批次项目申报工作应在 9 月底前结束。项目申报受理方式包括：

1、区县电子商务、商贸行业主管部门会同发展改革部门按照专项工程申报指南要求，受理初审后向市商务委、市发展改革委转报项目申请。

2、本市国家高技术服务业产业园区、市级以上工业开发区、电子商务示范园区管理机构，经本市主管部门备案的创业投资机构，市属企业集团，以及市有关部门可直接向市商务委推荐和转报项目申请。

第八条（项目审核）

市商委、市发展改革委委托具有相关甲级工程咨询资质的咨询机构开展评估。受托咨询机构独立开展项目评估工作，并通知市信息化等相关行业主管部门派员参与评估工作。市商委、市发展改革委会同市财政局研究提出专项工程项目建议支持方案，提交领导小组办公室审核。

领导小组办公室审核后上报市政府审定专项工程项目建议支持方案。审定方案在市商务委网站上公示 5 个工作日后，若无异议，有领导小组办公室正式批复。市商务委根据批复意见，批复项目资金申请报告。

第九条（协议管理）

获得专项工程支持的项目实行协议管理。市商务委与项目单位签订项目实施框架协议，协议内容包括：项目名称、承担主体、项目实施期限、建设内容和目标、专项资金支持方式和数额、违约责任、双方约定的其他条款等。协会以文本格式由领导小组办公室统一制定。

第十条（跟踪评估）

项目单位按照实施框架协议的有关规定和项目进展情况，向市商务委提出中期评估或后评估申请，市商务委会同市发展改革委、市财政局委托具有相关甲级工程咨询资质的咨询机构开展中期评估或后评估工作，并在评估报告基础上，形成项目股验收意见。

市商务委跟踪项目实施推进情况，分别在每年 6 月底、12 月初，编制专项工程实施情况半年度、年度工作报告，并报送领导小组办公室，抄送产业推进工作小组和科技创新推进工作小组。

第十一条（项目调整）

获得专项工程支持的项目，不得擅自改变主要建设内容、建设目标、投资规模等。在执行过程中因特殊原因确需调整、延期、撤销的、由项目单位向市商务委提出书面申请，市商委会同市发展改革委、市财政局按照有关规定，审

核同意后进行调整、延期或撤销，并将审核意见报送领导小组办公室。

第十二条（资金拨付）

对于已按程序批复的项目，市财政局根据市商务委提交的请款报告，按照《专项资金管理办法》和财政支付管理的有关规定，将专项资金直接拨付到项目单位。

资金拨付方式为：市商务委批复项目并签订实施框架协议后，先行拨付核定支持资金的 40%；中期评估通过后拨付核定支持资金的 40%；后评估通过后根据完成情况，拨付不超过核定支持资金 20%。原则上项目法人的自筹资金应同比例到位。用于贷款贴息的支持资金拨付具体按照实施框架协议有关约定执行。

第十三条（使用监督）

专项工程支持资金重点用于项目软件和硬件设备购置，以及符合国家和本市有关规定的研发费用支出。

市审计、监察等部门按照有关规定对专项工程支持资金使用情况 and 项目执行情况进行监督检查，并将有关情况及时向领导小组办公室反馈。市发改委、市财政局可视情对专项工程支持资金的管理使用情况进行监督检查和专项审计。市财政局会同有关部门按照有关规定对专项资金进行绩效评价。

第十四条（违规处理）

申报企业如被发现提供虚假资料，收回已拨付的专项工程支持资金，并取消项目法人三年内继续申报项目的资格。获得投资补助的企业收到财政补助拨款后，要严格专款专用，严禁挪用挤占。违反规定的，按照《财政违反行为处罚处分条例》进行处罚，追回专项工程支持资金，并追究有关人员的责任。

第十五条（附则）

专项工程项目评估程序、标准等按照战略性新兴产业发展专项资金评估管理办法执行。

本细则规定的专项工程项目评估、审计经费在专项资金预算中列支。

本细则自印发之日起执行，由市发展改革委同市商务委、市财政局负责解释。

（来源：发改委网站）

上海推进电子商务与金融物流等融合发展

9月25日上午,《上海市推进国际贸易中心建设条例(草案)》修改稿提交市人大常委会第36次会议审议。

鉴于电子商务是一个新兴市场,在现代贸易发展中起到越来越重要的作用。条例草案修改稿将有关电子商务市场的条款进一步细化。规定:本市促进电子商务市场发展,鼓励电子商务技术创新、经营模式创新和服务创新,推进电子商务与信息、金融、物流等融合发展,推广电子商务的广泛应用。

市政府及其有关部门推进电子商务公共服务平台和支撑服务体系建设,支持企业发展自营、第三方、专业服务电子商务平台,培育发展大型电子商务平台,引导各类电子商务平台的经营者规范经营,优化电子商务发展环境。

(来源:新闻晚报)

【行业动态】

“2012 上海网络购物季”掀网购热潮

据消息,“爱生活,爱网购”新一季网络购物活动在上海再掀热潮,此次活动云集了百联E城、苏宁易购、新蛋网、易迅网、为为网、金蚂蚁、1号店、聚尚网、美丽居商城和驴妈妈旅游网等众多上海知名电商平台的“2012 上海网络购物季”,努力打造一届精彩的网络购物活动,让市民充分体验网络购物带来的无限乐趣和便捷。

百姓网购,“钜惠”E城

百联E城借助本届购物节契机,发起“魅力百联,欢购百姓”活动,精选手机、家电、电脑、数码、百货、礼品、金饰和建材行业上百家知名品牌共同参与,并引导用户体验网络购物的便捷。

百联E城携手东方国际集团的KOOL品牌推出促销活动,在推出一流出口品质、国内亲民价格的购物体验之余,也为外贸企业间电子商务的交流与发展,建立电子商务应用和推广发挥了作用。期间,百联E城热门品类将进行大联动,“72小时,全民抢购!”、“超值好货团团‘赚’免费礼品天天送”等营销活动将轮番上演。

众多网商共推丰富商品

为为网、易讯网、在上海、金蚂蚁、东方购物、1 号店、中国新蛋、聚尚网、美丽居商城和驴妈妈旅游网等知名电商企业也参与了此次“2012 上海网络购物季”，它们将凸显“便捷网购体验”为主题，组织多家企业推出网购联合大营销活动，带来了饕餮的商品网购盛汇。一期购物活动囊括了引领潮流的服饰箱包、时尚生活的数码家电、惠及民生的超市百货、休闲旅游的度假产品和高贵奢侈的时尚名品等。

为响应上海购物节盛会，电商企业将联合推出众多网购特惠活动，团购、秒杀、特价、有奖送、满立减等贯穿网络购物季全场。本次还将启动购物季官方参与@有奖转发活动，意在培育上海网络消费的诚信购物环境。

（来源：新闻晨报）

9 月团购成交额减一成 用户规模停滞增长

虽然团购在前两个月交易额实现小幅上涨，但终抵不过 9 月的集体回落。据团购导航网站团 800 最新公布的统计报告显示，9 月国内团购成交额环比跌至 18.6 亿元，同时报告还指出，在用户规模方面行业已经连续半年徘徊在 4000 万人次左右，增长停滞。对于行业 9 月的攀高回落。业内人士认为是团购用户群拓展乏力影响了行业长期增长的可持续性。

9 月成交额降一成 团购转为常态营销

作为第三季度的收官之月，9 月却未能延续七八月的上涨势头。据团 800 数据显示，9 月国内团购成交额和购买人次分别为 18.6 亿元和 3588.8 万人次，继 8 月上涨后双双回落，环比下降 11.8%和 11.1%。与之趋势正好相反的是，团购在线销售的团单数量一路上扬，该数字在 9 月为 30.4 万期，较去年同期增长 311%，环比今年 8 月增长 12.2%。

从全年来看，每月团单数量甚至从今年 3 月份的 10.8 万期到 6 月的 20 万期，再到 9 月的 30.4 万期。然而团单数量连续三个季度“三级跳”式的成长，却未能带动购买人次和成交额保持同样的增幅，环比今年 8 月双双出现超过 11% 的下滑。数据显示，团购用户规模已出现连续半年购买人次在 4000 万徘徊的停滞局面。

业内专家分析，团购行业的成长需要两条腿走路，单纯增加团单数量和组

合并不能刺激消费者提高购买频次，各网站需要想办法再度拉升网民的团购参与度和兴趣。

除了团购成交额和用户规模发生变化外，网民的团购习惯也有所不同，从计划性购买转为按需团购，这导致团购站和商户也顺应需求在团购的售卖产品和方式上发生了转变，例如许多团购网站通过延长产品售卖期的方式，将“限时团购”转变为“整月销售”，另外一部分商户推出多种团购产品组合并放在多个网站上同时售卖，以利于消费者更方便选择。团购网站、商家以及消费者的共同变化，促使中国的团购行业演进为一种更为常态的营销模式。

仅 10 家布局移动端 行业发展遇到“窄门”

实际上伴随用户按需团购的消费习惯变化，能随时随地帮助消费者迅速买到附近商户的团购，已成为一个未来更有前景的新场景、新需求，用户购买团购的交易平台也从 PC 端迁移到了移动设备上。据专业机构预测，今年整体 O2O 的市场规模将达到 986.8 亿元，年增长率为 75.5%。作为 O2O 行业排头兵的团购行业，应该抓住这一良机顺势二次成长。

然而不得不正视的现状是，9 月国内团购网站数量共计 2919 家，而其中开发移动客户端并支持手机购买的团购网站只有 10 家左右，占总体团购网站数量的 0.3%。

面对目前发展的倒挂现状，O2O 消费专家胡琛认为，这与团购站本身的产品形态有必然的关系，当一家团购站的团单数量和内容不能让用户满意时，用户当然会期望去另外的团购网站上看看，团购产品的覆盖度会成为团购手机应用的重要指标，然而仅有 10 家入局移动互联网显然有点少。此外，手机支付功能往往需要借助用户信赖的第三方支付平台，而在手机平台上的交易费率远高于 PC 平台，这使得已经毛利营收屈指可数的团购网站更难有意愿去主动负担这笔额外的开支。为此业内人士呼吁团购网站在移动互联网发展上遭遇的“窄门”，需要产业链上的各环节协力推动方，方有望破局。

（来源：北京商报）

上海等 10 省市试点建设网监平台

据上海工商近期透露，国家工商总局选定上海、北京、重庆等 10 省市为平台应用试点单位，在全国范围内加快建设集“搜索引擎、数据处理、上传下达”

等功能于一体的网监平台。

据了解，国家工商总局为建设网络商品交易监管信息化平台，已经配套下发了《关于加强跨省网络商品交易及有关服务违法行为查处工作的意见》、《关于加快建立网络经营主体数据库的通知》和《关于开展总局网络商品交易监管平台应用试点工作的通知》，选定上海、北京、重庆等 10 省市为平台应用试点单位，经过两年多的调研论证、设计和开发，总局网络商品交易监管信息化平台已于上月投入试运行。

目前，我国网络交易专业化协作和分工都达到了极高的程度，去年全国有 30 多万亿元的营业额在网上成交，这种交易方式既减少了大量的物流成本，又缓解了铁路、航空的紧张状态。2010 年 7 月《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》颁布施行后，在两年的时间里，工商总局建立了搜索引擎、数据处理、上传下达三个模块，部分省市已经开始试运行。

（来源：上海商报）

【新增会员】

上海五蕴信息科技有限公司——第一秒电商科技

第一秒电商科技是一家专业的电子商务技术解决方案公司，尤其是为中高端品牌商提供针对中国市场的网站系统设计、技术开发与运营服务。使用互联网技术与理念助力于传统行业业务是公司的核心价值服务。

公司提供适合中国市场的完整 B2C 技术解决方案：包括多个国内外主流商城系统，自主研发的 B2C、ERP（B2C/OMS/WMS/CRM 等）系统，移动应用框架系统和基于 IOS/Android 的技术开发服务，稳定又经济的服务器架构与监测优化方案。除实物在线零售外，第一秒电商科技也具有丰富的 O2O（例广告定制，新媒体营销，在线金融等）实例。

第一秒电商科技的竞争力来自于多年的实战积累：具有多年的电商和互联网站运营经验，对品牌营销尤其是中高端品牌理念与发展有着深刻理解；有来自 4A 广告公司的设计人才，具备国内领先的视觉与互联网站用户体验设计能力；有来自世界顶级 IT 公司的优秀技术精英，成功开发实施数十个国内外电子商务网站系统。

公司擅长的行业有化妆品、服饰、童装、奢侈品、金融与教育。对以上行业的市场现状，消费者用户习惯，行业规则与资源，技术与业务方案有深入了解。

公司团队拥有国际化背景，优秀的团队文化氛围，规范的项目与运营流程，注重数据分析驱动运营，注重长期的品牌价值塑造，为客户提供真正有价值的服务。诚信，求实，协作，创新是第一秒的企业价值观。

公司自成立以来保持高速发展，凭借着专业的服务能力和客户至上的服务态度，赢得了众多客户与合作伙伴的肯定，与国内众多优秀的行业内企业与机构建立了深度合作伙伴关系。

第一秒电商科技为您提供完整的电子商务技术解决方案。同时，也投资扶持互联网创业项目的前期孵化，为项目团队提供技术、资金与行业资源的支持，欢迎有理想的创业团队一起共创中国互联网与电子商务未来。将脚踏实地，心存梦想！

（来源：上海五蕴信息科技有限公司）

上海逸车电子商务有限公司

公司简介：

上海逸车电子商务有限公司（简称壹车网）成立于二零一二年，注册资金：壹百万元。是一家国内合资的有限责任公司。壹车网前身为上海翼远实业有限公司，以汽车零部件代理销售为主。

壹车网拥有一支具有国际化理念并在汽车后市场行业、互联网行业拥有丰富专业经验和执行能力的高素质队伍。这是一支年轻的团队，约百分之八十的员工，平均年龄 30 岁左右，他们的专业遍布计算机技术、市场营销、汽车、美术编辑等诸多领域。创立者对汽车零部件的总装配套，生产销售，售后维修有多年的工作实践经验，对汽车后市场行业及互联网发展具有深刻的理解和认识。正是这些年龄层次相差不大、专业技术雄厚、管理经验丰富的人员组成了今天这支阶梯型的强大团队，为壹车网的运营发展提供源源不断的动力！

目前壹车网（YIYC.CN）作为专业性的网购平台入驻于上海，并着手创立互联网最专业，最权威汽车零部件网购直销平台。壹车网是为了迎合“汽车后消

费市场”计划建立互联网“专业性”的汽车配件及汽车养护服务的直销平台。（壹车网 YIYC.CN）从事国内的汽车养护服务、汽车零部件、汽车装饰品、汽车改装用品的互联网直销平台。逐步推进中国汽配行业的品牌化，强化汽配市场的“品牌经营”模式。换言之以互联网上的虚拟“品牌产品”用直销方式来整合现有汽配行业。推进汽配行业品牌化，规模化！通过互联网直销，让汽车配件生产厂家提高品牌意识，树立自主品牌，打造未来汽车配件“品牌市场”，合理的维护自主的知识产权！

壹车网将通过不断优化的服务网络引领销售市场，重视员工能力的潜能开发，壹车网相信唯有壹车员工的不断追求发展、创新方能为消费者持续创造价值，并不断为广大车主朋友精心打造的一个专业的汽车养护服务一体化平台。努力成为中国电子商务行业的人性经营标杆。

（来源：上海逸车电子商务有限公司）

上海域联软件技术有限公司——亚洲诚信

上海域联软件技术有限公司于 2005 年在上海成立。专业从事国际互联网服务的提供，利用先进、成熟的信息技术和服务理念致力于为企业事业单位提供信息化和电子商务方面的优质服务。

自 2005 年发展至今，公司已与包括 VeriSign、GeoTrust、Thawte、Gene6SARL 等在内的数家国内外企事业单位建立了互联网应用服务合作关系，长期结合客户行业特点，为客户提供先进、实用、可靠的信息化技术服务。多年来，上海域联积极进取，公司本着“专业化、规范化、规模化”的经营理念出发，诚信和高质量的技术支援服务取得广大客户的信赖和满意。在同行业和客户中有着良好的信誉。

关于 TrustAsia

TrustAsia 是上海域联软件技术有限公司应用于信息安全领域的品牌。TrustAsia 作为 VeriSign 的战略合作伙伴，是亚洲领先的数字证书服务提供商，负责将 VeriSign 的数字证书服务本地化，为用户在亚太地区提供区域性的网络安全服务。TrustAsia 提供数字证书和身份认证产品、企业 PKI 产品、信息安全解决方案以及技术支持等，实现电子商务和电子政务的数据真实性、完整性、不可抵赖性的安全诉求。目前，业务覆盖信息安全领域几大主流，即电子商务、

企业信息化安全、安全服务及系统集成等。公司的客户来自各行各业，包括全球 500 强跨国企业、上市公司、公用机构、政府部门等。TrustAsia 是亚洲互联网信誉服务的先锋，在东南亚地区极大地促进了电子商务的发展。

多年来，公司本着“专业化、规范化、规模化”的经营理念出发，以诚信和高质量的技术支援服务取得广大客户的信赖和满意，在同行业和客户中有着良好的信誉。展望未来，公司将致力于发展成为国内一流的信息安全解决方案供应商，积极完善产品体系规划，拓展增值服务，巩固和提升技术核心竞争力，竭诚服务广大客户，推进信息安全事业，促进网络应用繁荣发展。

目前，公司业务覆盖信息安全领域几大主流，即电子商务、企业信息化安全、安全服务及系统集成等。TrustAsia 数字证书业务主要在中国市场为客户提供 PKI 安全解决方案，包括数字证书销售、技术支持、售后服务以及提供 PKI 综合服务。

（来自：上海域联软件技术有限公司）

【虹口北外滩开业园区】

专访上海韵赞电子商务有限公司——“小喇叭”开辟网上创业之路

2012 年 10 月 19 日，协会来到了位于虹口区东大名路的北外滩开业园区专访了上海韵赞电子商务有限公司的两位创业者，谈谈她们经历创业这一年以来的酸甜苦辣。

上海韵赞电子商务有限公司从成立之初定位于为商务旅游客户提供会务、会展服务的公司，在淘宝上建立了自己的商铺“小喇叭”。其中涉及业务服务包括代订机票（国际国内）、酒店预订（国际国内）、自由行套餐、度假旅行、商务行程考察安排、温泉农家乐等。通过细心周到的了解商务客人的需求，提供设计周到的而又详实的商旅计划，让商旅客户拥有良好的商旅体验。公司由三位旅游专业的朋友伙伴共同创立，曾经也在旅游行业中就职，拥有相当多的经验。通过网上创业，希望将自己所学的专业知识和所积累的经验能够学以致用。

作为中国旅游业来说，无疑拥有巨大而又广阔的市场空间。由于旅游行业无物流配送，对于电子商务的应用来说是拥有天然的适应性。另一方面，因为个性化要素及旅游重在客户服务体验，所以旅游行业内也不会呈现一家独大的

情况，充满着商机。在谈到与较大的旅游服务商携程、驴妈妈等公司相比，如何体现自己的竞争优势时，创始人之一的戴园园这样说到：“如今做旅游行业的电子商务企业众多，包括像携程、驴妈妈等，他们推出的旅游产品多样化，像我们这样的小企业必须寻找不一样的特色才更有竞争力。”他们通过缩小经营的业务范围，将一部分业务做精做细。提高服务品质，树立自己在商旅客户中的良好口碑，以此增加客户服务的黏性和忠诚度。

“和携程相比我们肯定在提供的产品多样性和服务产品价格因素上处于弱势，但是在人性化的服务方面，我们会设身处地地站在商旅客户的角度上，尽力为顾客争取利益。”戴园园这样说到。“就在前一段时间，因为上海面临台风问题，部分航班延误和取消。在客户将要遭受损失的情况下，他们积极与航空公司以及相关地接人员沟通妥善处理，帮客户做到了全额退款。”另外，在行程结束后，保持与客户进行电话回访沟通，并时常提供给老顾客一些小的纪念礼品。这虽然是一件细节上的小事，却体现出全心全意为客户谋求利益，拉近与客户的距离。就像他们的服务宗旨一样——诚信是金，细节决定成败。

戴圆圆还表示：在诚信服务方面，十分感谢上海市电子商务行业协会对于她们的帮助。由于协会提供的良好平台作为诚信担保，并为园区的相关企业办理登记诚信承诺书，使得在与客户业务往来的时候客户感受到更多的诚信保障。此外，虹口区北外滩开业园区所提供的优厚的平台创业条件，包括房租补贴、社会保险费补贴、贷款担保、青年人创业开办费补贴、社会保险费补贴等优惠政策。不仅有效减轻了刚创业企业所担心的运营成本问题，而且为那些青年创业小微企业提供良好的创业环境。

据了解，虹口北外滩开业园区是首个由市保抵押房产支持开发的开业园区，于2006年2月正式开园。园区南临北外滩滨江休闲区，并与航运商贸区为邻，园区面积7500m²，可提供10-100m²不等的商务办公用房120套。园区内设有上海首个网上创业基地。

（来源：协会秘书处提供）

【协会动态】

上海电子商务行业协会助推“诚信体系建设”

电子商务在中国发展迅速，方兴未艾，但诚信问题日渐成为电子商务持续健康发展面临的重要挑战，因此广受社会各界关注。在本市“十二五”规划中

明确提出了上海在推进“智慧城市”建设的同时，一定要加强市场主体诚信建设，加强市场监督力度。上海市电子商务行业协会从2008年就积极开展一系列诚信体系建设活动。

一、深入园区开展诚信承诺登记

2008年起，每年对入驻在虹口区北外滩开业园的网上卖家办理诚信承诺登记手续，登记造册并颁发诚信承诺登记证书，进行年审；其次，协会组织卖家诚信经营经验交流活动，对园区内诚信承诺登记的网上卖家提供政策、法律咨询、业内动态信息。

二、借助世博倡导行业诚信建设

2008、2009年，借助上海召开世博会的契机，举办“电子商务进我家”以及“电子商务进校园”系列推广活动。不仅现场为市民提供网络购物方面的咨询服务，提升市民对网购的认知。同时，也组织号码百事通、eBay、携程等20多家知名网站在现场共同签署并发起迎世博电子商务诚信服务倡议书，倡导诚信经营、规范服务、文明经商，以公平、公正、公开为原则，实行网上诚信交易。

三、打造第三方电子商务信用服务平台

2010年受市经信委委托完成《上海市电子商务诚信评价体系研究》课题，提出了构建上海电子商务诚信体系的初步构想。在此基础上，2011年启动建立建成覆盖全市范围所有行业领域的电子商务信用第三方功能性平台，带动整个长三角地区电子商务企业的诚信提升。借助此平台，通过整合全市主要领域相关的电子商务企业实时在线交易信息、合作伙伴提供可信的诚信记录、政府或相关机构提供的公正诚信信息、企业或个人提供的既往客观诚信资料、并与电子商务相关行业知名交易平台对接，实现一个贯穿电子商务全过程、涵盖上海市电子商务相关领域静态既往诚信数据评估、诚信数据交流共享、动态交易过程数据实时评价的第三方电子商务诚信服务平台。同时，协会积极筹建上海市电子商务信用服务联盟，达成了联盟成员使用同一诚信品牌、遵循统一评价指标体系、共同制订统一的数据规范和接口规范等宗旨。

四、探索区域诚信体系建设

2011年6月发起并主办首届“2011长三角区域电子商务协会秘书长交流会”，长三角地区10家电子商务协会的负责人出席，为促进长三角地区电子商务之间的发展探讨机制。会上，浙江、江苏两省的10家协会代表共同签署了电子商务长三角诚信倡议，就加强企业自身诚信自律、守信；诚信合法经营；为

消费者提供可靠信息保障；构筑有效的投诉服务体系等意见达成一致，促进上海乃至长三角地区和珠三角电子商务企业的健康快速发展。

(来源：上海商务之窗)

【交流园地】

东方钢铁积极构筑电子商务共享价值平台

今年以来，在钢铁市场持续低迷的困局下，国内钢铁领域电子商务领军企业——东方钢铁的网上钢铁产业链购销交易量却逆市上扬，前 8 个月电子商务交易规模突破 1000 亿元，其中现货钢材网上交易量为 119 万吨，同比增幅为 19%。这是东方钢铁多年来全力打造互益型“钢铁网络商圈”，构筑电子商务共享价值，积极应对钢铁微利时代严峻挑战取得的成果。

今年，国家工信部在出台的《电子商务十二五发展规划》中指出：加快发展电子商务，是企业降低成本，提高效率，拓展市场和创新经营模式的有效手段，是提升产业和资源的组织化程度，增强国际竞争力的重要途径；并提出电子商务在十二五期间交易额翻两番，突破 18 万亿元，其中企业间电子商务交易规模超过 15 万亿元，企业网上采购和网上销售占采购和销售总额的比重分别超过 50%和 20%的具体目标。

在钢铁行业进入微利时代的大背景下，借助电子商务等手段，带动钢铁企业经营方式与模式的转变，已成为众多钢铁企业的共识并予以高度重视。今年前 8 个月，东方钢铁的新增注册会员达 1.5 万家，而去年同期仅为 600 多家，表明越来越多的钢铁产业链内的企业逐渐接受并融入电子商务的生态圈。

借助东方钢铁搭建的电子商务平台，及其提供的“低成本、高效率、低风险”的快速解决方案，钢铁企业解决了在开展电子采购、拓展数字化销售渠道、实施电子商务及新型供应链融资等方面的运营需求。据了解，近期某钢企借助东方钢铁电子商务共享平台方案，只用不到一个月的时间便能通过电子商务开展其原材料采购、办公用品采购、钢材销售、闲废物资处置等多项业务，不仅节省了大量电子商务平台的建设投入，而且降低了建设和运营风险，同时还能共享平台上的用户资源及配套服务。此外，今年东方钢铁还配合中国钢铁工业协会，推出为协会会员企业服务的设备调剂和联合储备电子商务平台，为钢铁企业抱团取暖、共同直面当前严峻挑战提供了支撑。除了在钢铁行业的成功应用，东方钢铁还拓展了装备制造、煤化工等钢铁相关行业。

经过多年的创新发展，如今，东方钢铁已成为国内钢铁领域电子商务年交

易规模最大，服务手段最完善的钢铁行业电子商务服务企业，并成为国家商务部首批电子商务示范企业。去年，东方钢铁的电子商务交易量突破 2000 亿元，成立 12 年以来累计完成电子商务交易规模达 7400 亿元。

目前，东方钢铁正积极发挥平台规模优势及技术品牌优势，推动电子商务在钢铁行业的应用和发展，逐步形成从生产物资及备品备件的采购、生产进度的全程监控、生产信息的智能跟踪、现货产品的交易融资等方面的服务能力，并积极探索研究后续的联合采购、仓储物流、加工剪切环节的电子商务纵深服务解决方案，全力打造一个服务于钢铁上下游产业链企业的“钢铁网络商圈”。

（来源：凤凰网财经）

上海商派举办“电子商务高端电商沙龙”活动

9 月 27 日下午，深圳炬天下的培训教室显得格外热闹，一场由上海商派（ShopEx）联合深圳当地合作代理商深圳炬天下举办的“电子商务高端电商沙龙”活动正在举行中，来自深圳本土的华美兴泰科、昇大光电、奥尼电子、好家庭实业打印耗材有限公司等 13 家大型企业的董事长或电商总经理参加了此次高端沙龙。

此次沙龙活动的主讲人邀请的是商派的联合创始人、商派精细化运营管理部总经理、华东服务商联合会理事长、淘宝大学资深讲师计三勇先生，结合到场企业的特点，从当下品牌商在电子商务领域需求、操作手法的转变，和在场的企业家代表互动交流、互相讨论，实实在在给到场企业家代表上了关于电商运营的重要一课。

“如今的品牌商已经不是单纯地开一个店铺去做电子商务，大部分的商家是已经开始结合线上线下的关系，又回归商务本质的变化，也喜欢找专业的人做专业的事，而这就是新趋势下的电商模式。”计三勇先生在沙龙一开始就明确表示了如今品牌商在电子商务市场上的转变。

（来源：中国网）

责任编辑：王玉

编辑：唐迪