



网购交易安全

培训纪律

- 请把手机保持关机或静音状态，培训过程中不得在课堂上接听电话。
- 上课期间，不迟到、不早退。
- 课堂上服从讲师安排。
- 做好笔记，积极互动。

CONTENTS

目录

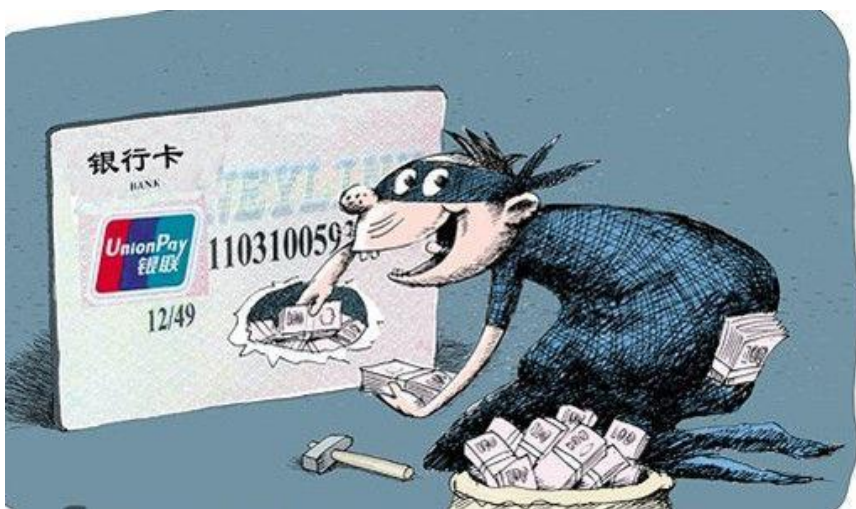
- 1 [网购常见欺诈骗局TOP5排行榜](#)
- 2 [网购商品遇到以下3种情况谨慎购买](#)
- 3 [8大常见网购陷阱！](#)
- 4 [淘宝购物售后维权申请](#)



网购常见欺诈骗局TOP5排行榜



“请注意”给出了网购四重安全用卡贴士：确认官方网站、确认官方网址、确认“https”前缀、确认终端安全。首先，现在的行骗技术可以将虚假网站轻易设置成与正规官方购物网站模一样的页面，易让消费者产生混淆，尤其是对自动弹跳出来的“低价”网站，务必要提高警惕，再三确认。其次，尽管页面可以作假，网址作假却要困难许多，因此认真识别网址是一个非常有效的甄别方法。第三，进入付款页面时，“https”代表该页面传输数据保密，如果支付页面是“http”就要警惕，认真核对商户信息。



保护支付信息“三不信”

有些人曾经接到过一些陌生的电话，打电话的人能够准确说出他们在某网店购买的商品信息、消费时间、支付金额，也对可能提出的各种怀疑备好了回答方案，并且会千方百计地套出受害者的信用卡信息、短信验证码，造成信用卡资金损失。

对此，“请注意”提示，在支付过程中需要牢记“三不信”。

- 1、不相信任何索要短信验证码的行为。网上交易时，短信验证码相当于一次性付款密码，一旦泄露，账户内的资金就可能存在危险。
- 2、不相信陌生来电或短信。骗子通常会用某个坏消息扰乱您的思维，在心急如焚的状态下做出错误判断。辨别方法是不要拨打短信或电话中提供的号码，应查找正规客服主动致电询问。
- 3、不相信所谓的“安全中心”、“认证中心”



掀起你的内幕来

Expose The Inside Story

网购常见欺诈骗局TOP5排行榜



TOP1: 诱导到QQ/微信聊天，要求直接转账或者扫码付款用旺旺聊天，支付宝担保交易付款才能保障交易安全，要求非正常交易流程的，必有奸计！
支付宝转账、钱包扫码支付，属于即时到账，无担保，绝对不能用来购物付款！商品详情页，点击立即购买或者加入购物车，提交订单跳转至支付宝付款，才是担保交易流程。

TOP2: “十二周年庆”、“幸运用户大礼包”中奖骗

无论是淘宝十周年，还是十一周年，还是十二周年庆典中奖活动，全部都是骗局！凡是给你发礼品，让你缴纳手续费、快递费的，都是骗子。天下没有免费的午餐，根据有关规定，抽奖式有奖销售最高奖金不得超过5000元，对于又是几万现金，又是苹果笔记本电脑的，请直接忽略



TOP3: “升级”、“卡单”、“支付失败”、“订单冻结”退款诈骗

下单后，如果接到自称客服的电话，能报出你所有的订单信息、收货信息，你要小心了！

跟你说你的订单“支付失败”、“系统异常”、“订单卡单”等，或者要加你QQ处理退款，给你发网页链接，要求你在页面填写银行卡相关信息，还找你要验证码的，一定是骗子！请旺旺联系卖家！

TOP4: “货到付款”诱导线下交易

看似贴心的服务，但是陷阱也颇多，很多人并不懂得一定要验货后再签收，等把钱给快递员后，出现问题难以进行售后维权。事实上，先验货再签收，一直是快递迟迟未落实的事情，很多快递员，根本不会让你这样做。购买货到付款的，一定要选择店铺支持货到付款的商家，如果店铺货到付款，千万不要使用货到付款服务，那只是快递的代购服务，



TOP5: 想靠“刷单”致富?

所有的炒信交易都是非担保的，要求交保证金，很多情况下是需要刷手垫付的，买着买着釜底抽薪，甚至远程你电脑划款，分分钟骗你钱！



刷还是不刷，这是个问题



**网购商品遇到以下3种
情况谨慎购买**

一、大部分评语很长

当你看到商品的评论均是好评，每条评语又都是写的很完美，一眼看过去“掌柜人很好”、“质量很好”、“物超所值”、“物美价廉”、“做工精致”等字眼，那么我建议你可以直接关闭了，尤其是碰到9.9这样的服装。若是该产品为新上架产品，则还可以看其成交记录数和评语的比例，像交易成功100笔，评语95个，这种情况对于新上架产品是不可能的，不是所有用户都会去评论，这个比例一般达到50%，比例高则可以初步判定其为刷单。

料子是纯棉的，版型不错，尺寸精确，刚刚好！物美价廉！

2015年06月07日 18:13 颜色:灰色[纯棉面料] 尺码:115#【腰围2尺3-2尺5】

有用 (0) 提问

体重：82公斤 身高：178厘米

恤面料很好，尺寸也合适，爸爸很喜欢，好评

2015年05月12日 22:10 颜色:白色 尺码:125#【腰围2尺7-2尺9】

有用 (0) 提问

物超所值！物流给力！老爸喜欢！再给公公买一件！



2015年06月08日 10:34 颜色:白色 尺码:135#【腰围3尺-3尺2】

有用 (0) 提问

包装精致，做工精细，穿着和身！完美！

2015年06月08日 12:02 颜色:灰色[纯棉面料] 尺码:130#【腰围2尺9-3尺】

有用 (0) 提问

好，很满意，纯棉的，很舒服

二、动态评分全绿

一个店铺如果所有评分都是低于行业水平，那肯定是有问题，可能是产品质量不好，性价比不高，也可能是服务态度不行，不管是两者中的哪种，都可能带来不愉快的购物体验，既然知道风险大，为何还要执意购买呢。

店铺半年内动态评分

宝贝与描述相符：4.6分

比同行业平均水平低 1.93%

卖家的服务态度：4.7分

比同行业平均水平低 1.74%

卖家发货的速度：4.7分

比同行业平均水平低 1.09%

★★★★☆ 4.6分 共3245人

★★★★★ 5分 83.70%

★★★★☆ 4分 6.87%

★★★☆☆ 3分 4.31%

★★☆☆☆ 2分 1.69%

★☆☆☆☆ 1分 3.42%

店铺30天内服务情况

	本店值		行业均值
平均退款速度：	2.64天	小于	3.16天
近30天退款率：	12.32%	大于	8.67%
近30天纠纷率：	0.00%	小于	0.01%
近30天处罚数：	0次	小于	0.82次

近30天平均退款速度：2.64天

平均退款速度：近30天卖家处理完结一笔退款申请平均花费的时长

三、30天服务情况低于行业

卖家承诺以下服务



72小时发货

付款后72小时内发货



7天无理由退货

该商品支持7天无理由退货，自商品签收之日起7天内：

- 1、商品外包装完整，相关附（配）件齐全；（若有）要求吊牌完整；
- 2、商品无显著穿着、无洗涤、无沾染化妆品、无破损等痕迹；

可申请无理由退货，包邮商品需要买家承担退货邮费，非包邮商品需要买家承担发货和退货邮费。

[查看相关定义和通用说明](#)



消费者保障服务

该卖家已缴纳1000.0元保证金。

在确认收货15天内，如有商品质量问题、描述不符或未收到货等，您有权申请退款或退货，来回邮费由卖家承担。

当你评语看不出来是否真假，店铺动态评分也高的时候，那么就对比下商家的服务情况，这其中包括退货率、纠纷率、退款速度、处罚数，因为这是不可能作假的，而前面两者均可以通过刷单来完成。倘若发现店铺服务情况不佳，也请别买！

那么该关注哪些呢，请注意提示：

- 一、关注中差评，因为这才是最真实的，但不排除个别极品买家恶意差评；
- 二、关注退货承诺，是否是7天无理由退货，有些商家可能是15天，点击退货承诺或专享服务可以查看关于退货的运费承担问题；
- 三、关注店铺整体动态评分和参考店铺其他产品评价



8大常见网购陷阱！

网购陷阱一：山寨网站“以假乱真”

搜索引擎上常可以搜索到许多“贴”着国际时尚大牌的山寨网站，让人难辨真假。他们大多数靠“超低价格”吸引消费者，一旦欺骗成功，便另起炉灶，重新注册一个网站，继续新一轮诈骗。

请注意破解妙招：将自己常去的几个购物网站放入浏览器的收藏夹，尽量避免使用搜索引擎来搜索某款商品。支付的时候，一定要选择第三方支付方式，切忌直接打款到对方账户。



网购陷阱二：利用种种借口，不用第三方支付功能

不法卖家有可能会用种种借口引导买家绕过第三方支付平台，直接将货款打到自己的银行账户。还有一些卖家会等买家将货款付给第三方支付平台后，诱导买家“确认收货”。

请注意破解妙招：一定要坚持使用第三方支付平台付款。一定要等收到商品，确认其配件等都齐全，质量也无问题，在进行“确认收货”操作。另外，购物网站规定，如果在规定时间内没有“确认收货”，会自动将货款打入卖家账户，所以如果遇到特殊情况，一定要在规定时间内向卖家申请退款。



网购陷阱三：不良店面占据首页，挂羊头卖狗肉

很多买家认为，购物网站首页推荐的店铺应该是值得现任的，但事实是，不少购物网站都会向卖家出售首页推荐位。其中不少店铺打着超低价的旗号，售卖的商品实物跟店铺的介绍存在较大差距。

请注意破解妙招：虽然是网上购物，但是“货比三家”的信念在任何时候都是正确的。同样的商品，一般价格不会相差太大，如果发现相同商品价格相差太大，那么就要小心那些低价商品，它们极有可能是残次品或“山寨货”。



网购陷阱四：假信誉、假钻石、假皇冠

有些商家为了使自己的信誉在短时间内达到某种较高的水平，有可能会“刷钻”、“刷皇冠”。所以，当你看到某个网店的信誉是N个皇冠的时候，一定要淡定，不要被皇冠迷惑双眼。

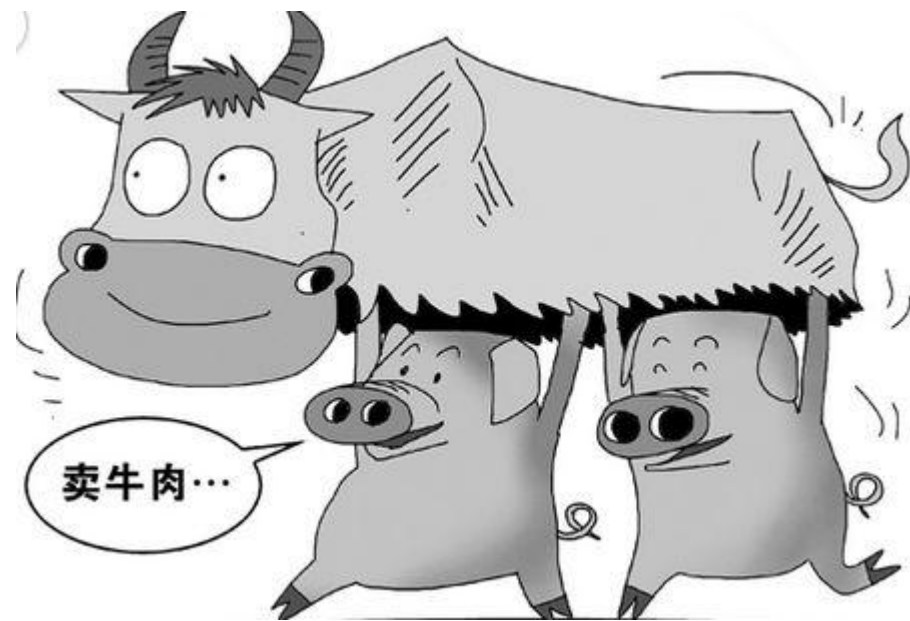
请注意破解妙招：注意商家信誉的同时，还要注意买家给该商家“好评”的时间。中评和差评基本上能真正反映出这个网店的真实信誉，成交次数比较多的卖家不可能不会碰到差评。但如果差评过多，同时没有评价内容的默认好评更多，那就得小心了。还是那句话，货比三家错不了。



网购陷阱五：商品以假乱真，以次充好

网店展示的图片可能跟拿到手的实物相差甚远，有的甚至根本不是同一款商品。这种情况在网购中比较常见。这可能是图片与实物存在误差，也可能是卖家故意所为。

请注意破解妙招：网购时，一定要仔细看商品描述，拒绝商家的“文字游戏”。在收到商品后，当场拆开商品的外包装验货。如商品发生性质的任何改变或与商家的描述不符，可以拒绝收货，并可要求卖家无条件退款。注意：千万不要签字！这时要请承运公司出具证明并马上和对方联系，对方如果不同意的话可以投诉对方！



网购陷阱六：“秒杀”、团购也骗人

有的“秒杀”商品货不对板，有的低价“秒杀”需要付超过一般运费的费用，有的“秒杀”商品还不实行三包……网购“秒杀”陷阱重重。团购本是一种很好的方式，但是有的网络团购看似折扣有人，实际上，实体店可以轻松拿到更低折扣！

请注意破解妙招：遇到超低价促销时，首先要明确这些商品是否为自己所需要。其次，在“秒杀”前要和卖主充分沟通，最好要求对方出具实体图片，弄清交易细则，并认真比较“秒杀价”与商品平时的价格有无差异，优先选择一些参与消费者保障计划的商家。另外，如果商品的运费比通常情况高，也很可能出现商家赚取运费的情况。



网购陷阱七：咬文嚼字迷惑人

有些不良卖家玩文字游戏，如：“正品”、“正版”，如果买家没有事先仔细询问，等收到商品发现假货要投诉时，他们就辩解自己没说卖的不是假货，而只是说那是正品而非次品。

请注意破解妙招：遇到字意模棱两可的介绍，一定要向卖家询问清楚。优秀讲诚信的卖家通常会将自己所卖商品描述详尽。各项性能指标、规格、使用期限的等等逐一列举。



网购陷阱八：有些商品不宜网购

尽管很多的网上商品比实际销售要便宜很多，但是还会有另外一部分是“宰”你没商量的。而且，有些商品的性质决定了他们不宜通过网购的方式购买，最好到实体店选购。

请注意破解妙招：家具、建材等，运送途中容易出现破损，不易追究原因。而且一些产品价格昂贵，用量无法做到精确计算，抑或安装也复杂。它们的补、退也比较麻烦。对于比较贵重、品牌类的商品，要先看实物或查阅相关资料，做到心中有数。



网购消费者要注意：**七天无理由退货是消费者权利**



淘宝购物售后维权申请



- 1.了解订单的状态
- 2.如何取消订单
- 3.如何申请退换货
- 4.如何申请维修售后



【县域电商体系建设综合服务商】

官方微信：搜索官方微信号：qcds0790

素材制作：全城电商商学院

搜索官方微信号：qcdssxy



Thanks! 谢谢聆听

主讲人：

联系方式：如果您有与紧急联系沟通解决不了的问题， 请拨打咨询电话：