

报告显示政策滥用造成的损失相当于每年全球电子商务产生的收入

# 警惕！消费者政策滥用威胁出海电商盈利

■ 本报记者 张凡

刚刚过去的“双十一”让不少电商商家卯足力气备战，也取得了不俗的成绩。与此同时，退货、换货等消费者的售后需求有时候也会给商家带来困扰。全球知名电子商务欺诈和风险分析解决方案提供商 Riskified 发布的《政策滥用及其对商家的影响：2023 年全球参考基准》报告显示，政策滥用问题正进一步恶化，超过九成电商商家正在承担因政策滥用带来的巨额损失，严重伤害全球商家的盈利能力。

报告显示，在当今激烈的电商竞赛中，超过 93% 的受访商家表示，提供宽松的退款和退货政策仍对吸引新客户、保留忠诚客户非常重要；超过 90% 的企业认为，提供广泛的促销政策是提升销售的重要利器，这意味着商家冲刺业绩时，纳入破解和抵御政策滥用的措施迫在眉睫。

Riskified 亚太地区负责人泰斯妮·帕蒂亚斯(Tasneen Padiath)介绍说：“通过调研和分析，我们发现，在全球具有挑战性的经济环境下，通

货膨胀、消费者可支配收入减少、消费者不佳的个人购物体验等多种经济及情感因素，使电商环境及消费者行为变得前所未有的复杂，明显的趋势是 2023 年政策滥用问题迅速增加。”

Riskified 对商家数据进行分析的结果显示，平均 20% 的退款申请属于退货政策滥用行为。这种滥用行为对一些商家造成的损失甚至超过传统的欺诈退款。这一现象造成的直接货币损失价值高达一十亿美元，相当于每年的全球电子商务产生的收入。

报告统计，政策滥用行为中，未收到商品(INR)滥用(41%)、促销码和忠诚计划滥用(35%)、退货滥用(38%)是三大政策滥用特定类型。67% 的零售商表示，他们能从退货处理中收回的金额不到退货商品总价值的一半。尤其是在年末大促季和购物季期间，政策滥用的情况更加密集。

报告显示，政策滥用现象在全

球各地存在差异。

亚太地区在促销码和忠诚度计划滥用造成的经济损失方面，受访者的反馈略好于其他地区，只有 29% 的亚太地区受访者表示，在 2021 年至 2022 年期间，促销码和忠诚度计划滥用给他们造成的经济损失有所增加，而在全部受访者中，这一比例为 38%。但是，在其他类型的政策滥用方面，亚太地区受访者遭受的损失和成本与其他地区相似。

在欧洲、中东和非洲地区，英国和德国的商家在 2022 年因转售商滥用而遭受的损失，明显低于其他地区。只有 28% 的该地区受访者表示，转售的滥用给他们造成的经济损失非常高。相比之下，在全部受访者中，这一比例为 43%。

与其他地区相比，墨西哥和巴西的拉丁美洲公司总体成本更高。例如，67% 的拉丁美洲受访者表示，2022 年 INR 滥用给他们造成的损失非常高，而在全部受访者中，选此项回答的比例为 55%。同样，59%

的拉丁美洲受访者表示，2022 年转售商滥用给他们造成的成本非常高，而全部受访者中，选此项回答的比例为 43%。

美国受访者称，与世界其他地区相比，退货滥用造成的成本非常高。只有 26% 的美国受访者表示，2022 年退货滥用给他们造成的成本非常高，而在全部受访者中，这一比例为 35%。

“我们建议，中国出海电商在充分了解当地消费者政策滥用情况后，适当调整促销方式和政策，同时采纳更智能的支付欺诈识别和预防系统，为争取更多优质客户的信任和无障碍体验提供更安全后盾。”泰斯妮·帕蒂亚斯分析说，商家遭遇广泛的政策滥用问题的背后，是缺乏有效的风控系统和能力。传统商家通过人工审核大部分乃至全部退款和退货订单，这直接导致退货处理的成本高、耗时长、人为错误率大，几乎无法挽回退货损失。另有一些商家通过内部机制建立一整套

防欺诈管理方案，但是这个过程复杂而充满挑战，包括在处理欺诈和滥用方面的部门间的合作存在差距，以及需要依靠人工流程来解决个别滥用情况。

报告显示，面对如此广泛的政策滥用风险，62% 的商家表示，他们目前没有部署自动系统(包括机器学习)来准确识别和解决政策滥用问题，65% 的受访者对大多数退款和退货索赔使用手动审查流程。大多数零售商(74%)表示他们需要三天或更长时间来处理退款或退货。

为此，报告提出以下四项建议：一是投入自动化和身份智能解决方案，帮助快速识别并处理欺诈和滥用。二是努力提高数据透明度，更好地控制零售欺诈和滥用。三是分析现有的待客政策，找出客户进行欺诈和滥用时可能利用的漏洞。四是确保有足够的资源专门用于打击政策滥用，例如安排专门团队或部门来监控退货，或分析客户数据是否存在可疑活动。

## 双“十一”中国电商卖家在俄营业额遥遥领先

本报讯(记者 刘禹松)中国电商购物节如今火到了俄罗斯。11月14日，《中国贸易报》记者从俄罗斯电商平台 Ozon 了解到，今年“双十一”期间，该平台销售额出现显著增长。

11月9日，Ozon 平台“双十一”促销活动正式拉开帷幕。据了解，本次活动持续三天。截至11月11日，该平台活动期间成交额超过300亿卢布。与去年“双十一”活动期间相比，该平台人均消费额增长了27%，来自买家的订单数量超过540万个。

在这其中，中国卖家的营业额增长最快。与2022年的销售业绩相比，同比增长270%。此外，中国卖家在促销活动的参与度上也是遥遥领先。有超过90%的中国卖家在“双十一”期间提供商品折扣。

在众多消费品中，Ozon 平台上成交额排名前五的品类包括建筑和维修、家居园艺、服装和鞋类、智能手机和电脑。这些品类无一不是中国卖家历史上的强项。而一款中国品牌的汽车则成为今年“双十一”期间，Ozon 平台上成交的单品价值最高的商品。这款型号为奇瑞瑞虎4Pro 的中国品牌汽车，在3个小时内共有12名买家下单购买，优惠金额折合人民币近2.8万元。不仅如此，购买这款汽车的俄罗斯消费者此后还将享受送货上门服务。此外，自动咖啡机、洗碗机和充电钻成为本次“双十一”期间让俄罗斯用户“集体花钱”最多的商品。

Ozon 大中华区总裁黄致表示，今年以来，Ozon 平台加大了基础设施建设的投资力度，努力提升平台送货时效，为中国商品顺畅进入俄罗斯市场提供了条件。伴随着越来越多的中国商品进入俄罗斯，正有越来越多的俄罗斯消费者逐渐熟悉并且喜爱上它们。这也为更多的中国卖家带来了新的市场机遇。从本次“双十一”的销售情况来看，中国卖家在 Ozon 平台上参加促销活动的营业额已占同期平台总体营业额的11%。这也表明，在俄罗斯市场，本地消费者对中国的信任程度正在稳步上升。

## 国际商情

### 欧元区10月通胀率下降

据新华社报道，欧盟统计局日前公布的初步统计数据显示，受能源价格下降及欧洲央行加息影响，欧元区10月通胀率按年率计算为2.9%，低于9月的4.3%，降至两年来最低水平。数据显示，10月欧元区食品和烟酒价格同比上涨7.5%，非能源类工业产品价格上涨3.5%，服务价格上涨4.6%，能源价格下降11.1%。当月，剔除能源、食品和烟酒价格的核心通胀率为4.2%。欧洲央行行长拉加德表示，受此前加息影响，欧元区经济可能在年内持续疲软，预计加息影响至少会持续到2024年第一季度。

### 印度放宽最低出口价格限制

据印度《商业标准报》报道，由于最低出口价格限制放宽，印度巴斯马蒂大米价格已从几周前的低点上涨，在民众担心2024财年收成低于预期的当下，能够帮助重振出口信心。印度贸易和市场消息人士称，每吨1200美元的最低出口价格政策实施后几周，某些巴斯马蒂大米品种的价格曾跌至每公担3300至3400卢比，现在已回升至每公担4000卢比以上。印度巴斯马蒂大米的产量估计为800至900万吨，其中一半以上用于出口。

### 埃及正提高七个关键工业部门出口率

据《今日埃及报》报道，埃及国家规划研究所一份报告显示，该国政府正在努力提高七个关键工业部门的出口率，包括计算机、电子和光学产品以及金属工业等，其他需要改进的行业包括化工产品、皮革制品、造纸、橡胶、塑料、电气机械和设备、食品饮料、烟草制品，以及服装和纺织工业等。此外，根据贸易和工业部一项研究，埃及要在铁路、纺织行业、医疗器械、食品等十个行业推进生产本地化。制造业在埃及就业市场发挥重要作用，从业人员超过340万人，其中食品工业部门就业比例约占57%。

### 爱沙尼亚货物进出口下降超两成

据中国驻爱沙尼亚大使馆经济商务处消息，爱沙尼亚统计局数据显示，2023年9月该国货物出口额近15亿欧元，按现价计算，同比下降24%；进口额近17亿欧元，同比下降22%。出口方面，9月份出口跌幅最大的是矿产品，同比减少2.14亿欧元，电气设备出口减少8600万欧元，仅运输设备出口增长1700万欧元。进口方面，9月份最大的进口伙伴国是芬兰，占进口总额的18%，其次是德国和立陶宛各占11%。主要进口商品是来自芬兰的天然气和矿产品，来自德国的汽车等运输设备以及来自立陶宛的柴油等矿产品。(本报编辑部综合整理)



位于安徽省阜阳市现代产业园区内的阜阳金风科技有限公司近年来深耕国内外市场，风力发电设备销往国内多地的同时畅销海外。图为该公司的工人正在风力发电设备生产线上工作。

中新社发 程家宝 摄

## 霍尔果斯口岸联动促外贸发展

■ 乔文汇

用，今年以来，霍尔果斯所在的伊犁州探索推进口岸联动，让霍尔果斯口岸带动位于察布查尔锡伯自治县的都拉塔口岸发展。

霍尔果斯为“千年驿站，百年口岸”，而不到100公里外的都拉塔口岸于2006年3月才正式对外开放，至今尚未满“十八周岁”。伊犁州希望通过“以大带小”，优化整合口岸资源，协同推进规划设计、产业布局、项目建设和通关效率提升，形成科学合理、协同发展、优势互补的口岸联动新格局。

霍尔果斯市常务副市长、都拉塔口岸党委书记刘智燕告诉记者，霍尔果斯、都拉塔都面向哈萨克斯坦，对霍尔果斯口岸而言，通关业务

日渐繁忙，可进行货运分流；都对拉塔口岸来说，通关过货“吃不饱”，也需通过提升过货量来提升知名度，打出口岸品牌。实施口岸联动、一体化发展，可统筹推进两个口岸外贸发展水平。

与霍尔果斯口岸相比，都拉塔口岸知名度不高，但其自身发展也具备比较优势，比如距哈萨克斯坦阿拉木图更近，距离伊犁州首府伊宁市仅有70公里，产业承载空间大。“通过口岸联动，都拉塔口岸能够充分发挥自身优势，有效释放发展潜能。”都拉塔口岸党委委员、管委会副主任关翠英说。

“我们这里地势相对平坦，从这里运输、出口大型设备有优势。”都

拉塔海关副关长朱冬梅说，今年5月，口岸开辟了大型设备专用通道，风电机组、叶片等可从这里顺畅出境，有效缓解了霍尔果斯口岸出口大型设备压力。都拉塔海关还设置“专窗”办理相关业务，以“一企一策”方式，帮助企业制定大型设备出口计划，量身定制监管方案，大幅提升了通关效率。

得益于通关效率的提升和口岸联动，今年前10个月，都拉塔口岸货物进出口运载量同比增长205.8%，今年单日最高出入境车辆达319辆，平均单日出口车辆近200辆。“今年前10个月，公司出口货物量已超过2019年全年。实施口岸联动，让我们更看好这里的发展前景。”新疆察布

查尔锡伯自治县都拉塔口岸发展有限公司经理王彦涛不信心地表示。

霍尔果斯口岸咬定目标、乘势而上；都拉塔口岸协同跟进、蓄势待发。记者注意到，通过实施口岸联动，两个口岸更加注重协同发展。眼下，两个口岸干部人才交流机制正在形成，产业互补发展格局更为明晰。

刘智燕表示，霍尔果斯已基本形成了新能源、新材料、电子信息、机电装备、农产品和食品加工、服装加工、生物医药等产业布局；都拉塔口岸则将重点发展现代物流、商贸、进出口加工、特色跨境游等，在一体化发展过程中，两地口岸优势互补正高效转化为发展优势。

# 浙江青田：以“侨”为桥 建设高水平开放平台

■ 本报记者 张寒梅

东的新经济走廊。

此次论坛在青田举办，离不开青田所培育的具有区域特色的华侨经济。浙江省贸促会副会长葛学斌表示，华侨是青田扩大开放、开展对外贸易的最大优势。青田华侨敢闯敢冒、敢为人先，足迹遍布世界却依旧不忘故土，利用联通内外的身份优势，通过回国投身公益、兴办实业、参政议政等方式反哺乡里，为中外文化交流、经济合作作出巨大贡献。

据潘伟介绍，近五年，青田引进侨资企业283家，累计销售额超170亿元，不仅为当地高质量发展注入强劲动力，也为全球华商合作共赢提供了“青田模式”。并且，通过实施中国建造出海工程，青田在全球搭建了119个华侨公共海外仓体系，越来越多的品牌选择与青田合作、与青田人合作，为繁荣中外商贸往来，推动“一带一路”倡议走深走实发挥了重要作用。

本届论坛根据产业分类下设商贸洽谈、咖啡红酒洽谈、IT产业洽

谈、建筑业洽谈4个分组，邀请了来自马来西亚及中国国内的企业代表积极交流发展看法，探讨商务合作。例如，商贸洽谈组的与会人员围绕日用百货生产、批发零售、进出口贸易、电子商务等合作事项各抒己见，讨论热烈。

马来西亚 Invest Sabah Berhad 的行政主管许葆茗说：“我这次带来的项目中有几项是省政府项目，总投资近80亿元，如果青田对这些项目感兴趣，我们可以提供更多的资料以供参考。”

“因为我的客户主要是零售业、农业方面的，想了解一下有没有AI或者大数据方面的技术，可以为我们提供技术支持。”马来西亚 Exia Solutions Sdn Bhd 首席执行官林威志则对青田元宇宙产业非常感兴趣。

在咖啡红酒洽谈组，关于咖啡生豆采购、咖啡烘焙、咖啡销售、红酒进出口贸易、即食食品及食品包装等方面的合作事宜也同样在认

真探讨。

“我们马来西亚的咖啡豆富有南洋风味。但在精品咖啡这一块还不是很多。我们希望与青田达成合作，为我们提供烘焙机器和咖啡生豆。同时，也欢迎中国企业来到马来西亚进行大规模、有规划性的咖啡种植、生产。”Nature Caffeine Sdn Bhd 作为马来西亚咖啡产业代表企业之一，其执行总经理周廷福希望通过此次洽谈，与中国企业达成合作，共谋发展。

青田县杰诺咖啡贸易有限公司董事长郑晓建表示，希望通过这次洽谈，能够引进更多咖啡生豆，并通过这个契机把青田咖啡出口到东南亚国家。

值得注意的是，论坛举办当天恰逢第五届侨博会开幕，来自70多个国家和地区的800家国内外葡萄酒代理商、300家咖啡类企业及全球生活方式进口企业以及500家日用百货企业齐聚青田，为中外经贸交流再添助力。数据显示，侨博会

前四届累计成交额超100亿元，实现了全球买、全国卖，成为中外市场相通、产业相融的重要窗口。

展望未来发展，葛学斌表示，作为“华侨之乡”的青田，要坚定不移实施对外开放战略，打造开放包容的发展环境，千方百计深耕华侨优势，引进侨资侨智，出口浙江制造，让华侨成为青田经济发展最大亮点。此外，应协同各方搭建合作舞台，以本届论坛为契机，展现青田招商政策、外贸服务、区位优势等方面的优势，吸引客商投资青田，推动高端项目落地，为侨乡经济发展增添新动能。

潘伟表示，青田将深入实施新时代华侨要素回流工程，推进“地瓜经济”提能升级。把更多的优质项目、优秀人才带到青田，把更多的资金和技术投在青田，争取华侨经济国际合作试验区、侨博会向更高层次跨越提升，努力创建“国字号”综合性开放平台，为广大华人华侨来青田投资提供最大化增值服务。