

杜军,是茫茫网店店主大军中的小小一员。在国家工商总局正式出台《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》(以下简称《办法》),规定从7月1日起,网店店主必须登记实名,标记实名而引发社会广泛热议的时候,他并没有过多关心,依然兢兢业业地经营着自己的淘宝店铺。

“实际上,我早就是网店实名的践行者。”杜军说,两年前他在淘宝网开店时,就被要求实名认证。他认为此次政府部门明确“实名制”之所以受到关注,很大程度上是包括他自己在内的网店店主们担心,实名制是为下一步的收费、征税投石问路。

“我举双手赞成实名制。”杜军说,但是实名制并不能解决网购的所有问题,他建议管理网购交易应跳出传统工商管理的注册收费模式,将重心放在网购交易流程和消费者投诉的监管与处理上。



杜军正忙碌地应对网络买家

网店实名践行者：我们担心实名是为收费投石问路

□快报记者 钟晓敏 文
快报记者 施向辉 摄

为了男人的担当,他下海开网店

中专毕业之后,杜军被分配到一家大型公司,成了“朝九晚五”上班族中的一员。“扣除五险一金,一个月还能拿3000多元,比不上比下有余吧!”杜军对这份收入还是比较满意的。干了8年,他从未想过有一天自己会辞职经商。

让杜军决心下海是在妻子第一胎流产之后。“这件事对我触动很大。”杜军说,当时妻子赵海霞在淘淘巷4楼E区拿了一个柜台做饰品生意,小本生意让妻子每天奔波劳顿,而一周只能休一天的他却帮不上忙。因为太辛苦,妻子的第一胎流产了,这让杜军深深自责:“作为男人我应该为挣钱养家方面多担当一点,老婆的小店不大,挣的钱却比我多!”

权衡再三之后,杜军向单位申请停薪留职,替妻子打理小店。半年后,他发现,自己当老板发展空间更大。2008年,他正式辞职下海,接手了妻子在淘淘巷的生意。彼时,赵海霞已经扩大经营,在山西路军人俱乐部“淘溜溜”又开了一家饰品分店。

“我不仅要打理淘淘巷的生意,还负责两个店的进货事宜等。”杜军介绍,在他们夫妻俩齐心协力之下,两个实体店生意蒸蒸日上。不过,杜军并不满足于此,在实体店红红火火开展时,他又瞄上了网店。

当时,他的一个朋友在淘宝网上注册了一个小网店,利用业余时间卖起了化妆品。卖着卖着,这个朋友把本职工作辞掉了,专职

经营起网店来。

“她本来的工作月薪2500元,网店若挣不到这么多,她肯定不会头脑发热转行吧?”有一次,杜军开诚布公问了朋友开网店的月收入。“我一个月至少挣4000!”这位朋友没有隐瞒他。

“我有两个实体店,再开个网店比她肯定更有优势呀!”杜军心动了。凭着一腔激情,他说干就干。当天,就买了一台笔记本电脑回来。其实,他当时连怎么上网注册都不会,可这并不妨碍他开网店。“不会就问呗,这有什么难的!”杜军笑着说,自己没什么特长,就是肯学。在朋友的指点下,他顺利注册好支付宝账号,搭建好了网店框架!

接下来,就是上货了。别以为不用搬不用扛就不累,网店上货一点也不轻松。身为卖家的他,得把每一件商品拍成图片,再配上文字说明,传递上网才行。

“以前给人家照相,我就用傻瓜机随便拍拍,这个却不行。”杜军说,开网店图片效果相当重要,为了拍出商品最佳效果,他花一万多元买了一部好相机。不过,使用之后他才发现,没有不好的相机,只有不好的摄影师,很多商品不够赏心悦目是自己的摄影技术太欠缺了。

“这个急不来,我只能利用业余时间慢慢摸索。”杜军说,他现在拍商品也知道要找最契合、最完美的角度,选择最合适的场景,调整好最佳的光比了。为了弥补摄影前期无法避免的缺陷,他还打算学习PS技术!

网店一个季度就挣了4万

杜军涉足网店不算早,为了能做一名后起之秀,他特意参加了五老村街道社会和劳动保障所举办的再创业培训。“培训课上,老师就给我们讲,创业选对项目很重要,不能看别人做得好,就盲目跟风。”杜军说,这次培训对他成功开办网店起到了至关重要的作用。

在网店经营项目上,杜军做了认真考量。除了经营实体店常卖的饰品之外,他又增加了打底裤、围巾等商品。

“这两样商品做起来相对比服装要简单省事很多。”杜军说,打底裤、围巾尺码一样,买家不会在尺寸上纠结,退货率相对较低。采访中,一位从事服装销售的卖家向记者诉苦,她家网店退货率达到了30%,而杜军告诉记者,他开业两年来,只有一位买家提出退货这码事。退货原因还不是商品本身,而是快递公司出了问题,本来一天

就能到货的,快递5天都没送上门。买家电话咨询,快递员竟然不接电话,对方一怒之下才要求退货的。而此事在他再三道歉之下,买家也理解了他,最终还是买下了商品。

光做两三样商品,获利也不菲!杜军介绍,冬天是打底裤、围巾的销售旺季。有一年,他的商品就卖脱销了,而供货方又不能及时发货,害得他眼睁睁错失发财机遇。现在,他已经有了经验,每年9月份就开始订货。到了旺季之后,他还会雇人看实体店,自己则腾出时间来,全力以赴打理网店。他估算了一下,去年一个冬季他光卖打底裤、围巾至少挣了4万元!

“我也有关门歇业时。”杜军介绍,由于他选择的商品季节性太强,网店夏天生意清淡。平时,他周六周日实体店生意比较忙的时候,甚至会吧网店暂时关掉一两天。

“下一步,我还是要努力一把,再选择一些好的商品,争取让我的网店能唱四季歌。”杜军希望,他的网店一年到头都经营得红红火火。

网店信任度是最大问题

一边经营实体店,一边开网店。哪一个店更难打理?杜军很果断地说:“网店更难做!”杜军说,经营网店最大难处就是信任度问题。

他记得第一单生意,就与买家磨了一个多小时!他的第一单生意是靠打价格战做成的。当时,网上一条打底裤包邮卖55元,他拿出的同一款打底裤同样包邮却只售45元。价格便宜当然吸引眼球,不过大家的顾虑也不会少,一名买家就通过“阿里旺旺”给他留言:“一条打底裤有多少利润,你怎么能比别人便宜10元?会不会质量有问题?”

为了打动这位买家,杜军用了一个多小时耐心为对方答疑解惑。为打消对方顾虑,他甚至做出“如果质量不如别人家的,我双倍退款”的承诺。他还大度地表示,让对方验货满意后再付款。最终,他的真诚打动了对方,对方一下子订了40条打底裤。他一笔生意就挣了600元!不仅如此,由于信誉好,至今这名买家还经常在他手里拿货,并介绍给其他朋友。

不过,不可否认的是由于网店缺乏法律约束,监管上存在漏洞,频繁出现的假冒伪劣、坑蒙拐骗等诚信问题愈演愈烈,很多人对整个网购行业望而兴叹。

“我靠诚信经营,已经为我的网店赢取了数颗钻石,不过不熟悉

我的买家还是小心翼翼不信任我。”杜军介绍,造成这种尴尬局面的原因是,网店的信用、评级可轻易造假。方法是自己雇人,以“买家”的身份进行买卖交易,提升店铺的信用等级,而实际上根本没有进行实物交易。有的卖家甚至以万元的价格取消一个差评。在网上,还有不少卖家以“原单”“外贸货”等吸引买家。有网友发帖称,这些衣服绝大多数是在服装批发市场拿货,根本不是所谓的外贸原单或是尾货。还有一些网店价格比实体店还贵。这部分网店的网行为,影响了网购行业在买家心目中的形象!

为了给买家留一个极好印象,杜军只能加倍勤奋。比如,他每天都会及时更新网店,一旦有买家订下一件商品,他赶紧补新货,如果补不上就赶紧下货,“我得保证买家要了,能把东西给他(她),否则久而久之也会影响信誉度。”

“卖完东西,不能拍拍屁股不理人家。”杜军说,每次在网上看到买家,他都会像朋友一样主动问一问,比如问问批发打底裤的买家,卖得怎么样了。看到一些经常买东西的买家,他也会关心一下商品的使用效果,并找机会告诉对方自己又有什么新货了,尽量让对方有VIP客户的感觉。

对网店实名制本身举双手赞成

对于最近国家工商总局出台的《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》,规定个人网店须实名制问题,杜军表示:“我对网店实名制本身举双手赞成!”

“两年前,我在淘宝上申请开网店用的就是实名。”杜军介绍,在淘宝、易趣等网站开店之前都需要上传身份证照片及其他个人真实信息,否则审核不会被通过。让他记忆犹新的是,当时淘宝网要求他用手机翻拍了身份证照片,结果上传了5次淘宝网都因为像素太低拒绝认证。无奈之下,他回家拿了一部照相机认真翻拍了照片,才被通过。“我已是网店实名的践行者,因而并不抗拒实名制。”

网购已经成为消费手段之一,杜军网店开得红红火火也不是个案。相关部门做过统计,去年我国有1.3亿消费者共计在网上购买了2670亿元的商品。与此同时,网购消费投诉也在激增,2009年网络打假团接到的关于网购的投诉总量达10549条。中国消费者协会发

布的最新报告显示,网购交易已经成为服务投诉类的四大热点之一。

“推行网店实名制,就等于让网店脱掉了隐身的‘马甲’。”杜军认为实名注册,无疑将极大地消除网购过程中的信息不对称,网店店主至少无法安然无恙地隐身幕后,网购消费者的权益也将有望获得更有效的保障。而这也必将形成良性循环,对整个网购行业的发展起推动作用。

网店实名制不能替代行政监管

不过担忧依然存在。杜军说,网店实名酝酿了好多年,之前都是和网店工商注册连在一起的,就怕实名制后,网店上税也不远了。

“我认为网店实名制并不可怕!”在淘宝上开网店卖服装的王先生也表达了同样的看法。他直言不讳地说,当实名制有了工商部门介入,工商注册会不会收取费用,后续会不会对网店进行征税,才是他最大的担心,因为一旦征税肯定会增加网店的运营成本。他认为,如果网店实名制管理的结果是加大了经营者的成本,甚至最终让买家埋单,这恐怕就违背了网络交易管理的本意。

“对我这样创业的年轻人而言,选择开网店,就是看中了网店门槛低、免交管理费和税收。”在淘宝开网店的另外一位卖家王女士说,她担心实名制后还会出现网店管理收费、缴税,到时网店将完全丧失价格优势,与实体店无异。王女士认为,增加的经营成本肯定会提高网店的门槛,甚至极有可能人为地造成网店的洗牌,一些原本正规经营的小本网店也极有可能因此陷入亏本的尴尬境地,工商总局领衔的网店“实名制”殃及网店中的小本经营者,恐将难以避免。

卖家赵先生为网店实名制叫好,但他同时也表示:“希望相关部门不要用实名制替代行政监管,代替整个社会信用体系的建设。”赵先生说,在现实的市场环境中,最缺的不是规则条例办法,而是执行和落实。消费者维权之所以难,在很大程度上实际上是因为某些监管部门的不作为,而不是相应的法规缺陷。

“对于网络交易,实名制审查一定不能马虎,否则很难使网络诈骗得到有效遏制。”赵先生认为,最重要的还不是网店实不实名,而是在于相应的维权机制是否完善,监管责任能否真正落实,以及如何实行严格的问责制度。



淘宝网对网店店主都已实行了实名认证