

2010年国家公务员(新大纲)申论热点：电话购物公务员 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_9B_BD_c26_646554.htm 电话购物(Tele--Shopping)是指主要通过电话媒体进行销售或购买活动的一种零售业态，通过厂方、经营商或者第三方物流实现货物的转移。

一、热点事件链接 2009年4月8日，北京警方宣布，警方组织500余名警力，捣毁分布在朝阳、海淀、丰台、昌平等地区的20个以电话推销方式实施诈骗的犯罪团伙，共有601名嫌疑人落网。同时，警方还查获了3万余件用于诈骗的劣质手机、手表和假金币等商品。近期，警方陆续收到由工商、邮政等部门转来的消费者反映电话购物上当受骗的投诉。此外，警方也接到了很多外地顾客的投诉，称在北京有人以电话推销、邮政快递货到付款的方式诈骗消费者。警方随即成立专案组，展开调查。3月26日、27日，专案组在全市范围内展开统一行动，将涉案的北京易得购网络科技有限公司负责人李振、北京东恒荣信科技有限公司负责人胡兆强、邱延斌、孔春玲等人在内的601名违法犯罪嫌疑人抓获。据警方初步审查，这些团伙的幕后操控者、团伙组织者和业务骨干均是外地来京人员，招募的话务员也多为外地来京人员。这些公司每天电话量约为1500次，每月业务量在1.5万笔左右、涉及金额两千余万元。目前，仅警方前期核实的有代表性的21名投诉消费者，其受骗金额就达6万余元。据调查，这些团伙已基本形成了从非法收集、购买消费者通讯信息，到招募、培训电话推销员，再到挂靠专门的包装公司，用种种谎言引诱消费者上当的完整的犯罪链条。依据警方掌握的材料，这些嫌疑人获得消费者信

息的途径，既包括向专门从事信息收集行业或售楼、售车、保险公司购买，也包括非法盗取等方式。

二、现状及存在问题

现状：电话购物是一种便捷的购物方式，消费者可通过电话、网络向商家订购所需商品，商家也可向消费者主动推销产品，行业通俗叫法为“电购”。其特点为跨疆域、速度快、成本低、准确性高、加快顾客信息反馈等优点，同时由于是双向交流，可以及时了解顾客要求，充分满足消费者的个性化需要。但由于我国在电话购物方面立法不健全，我国还没有一部全国性的电话直销法法规，因此很难保障市场规范有序地发展，电话购物整体管理混乱，侵犯消费者权益的事件屡有发生，我国的电话直销缺乏行业标准，行业门槛低，是造成该行业目前鱼龙混杂的主要原因。

存在问题：第一，夸大功能。比如说某些增高类产品，卫生部批准的功能只有补钙，但他们的宣传却变成了增高。第二，名人代言这是电视/电话购物有效的促销手段，但这些名人并不一定了解产品，也不一定使用过这些产品。第三，虚假权威比如打着国外某著名大学的旗号，甚至杜撰并不存在的科研机构。第四，超级暴利。第五，逃避监管为了逃避监管，电话购物公司的注册地址都是假的。第六，货不对版，往往是你订购的和给你送过来的不是一个东西。以次充好、以假充真。第七，电话购物还存在虚假承诺、售后服务无保障等问题。消费者通过电视/电话直销等方式购买的商品，很难找到其销售者.即使找到了，由于这些销售机构可能不在本地，或要求消费者提供相关证据，也会加大消费者的维权成本。还有一些产品订购电话是北京的，收据上的公司名称却是上海的，销售主体本身就不一致，一旦消费者维权，很难判断谁是真正的责任

方，加上区域限制，调解也相当困难，消费者的合法权益也得不到保障

三、应对措施

1. 整顿电话购物，健全立法，明确监管部门及其职责，加强监管。在多部门共同监管电话购物的情况下，关键还是要形成监管合力，全程监管，对电话购物企业的设立、产品销售、广告内容和形式、售后服务等每一个环节都进行严格的监管。如：对从事电话直销经营活动的企业，实施主体资格备案制。对“电话购物”商品实行准入制度并备案。认真检查企业是否履行法律规定及行业标准的销售服务、售后服务、质量保证、退(换)货制度，严查产品质量、包装、标识是否违反法律法规，检查企业是否有不正当竞争行为等。
2. 加强行业自律。
3. 消费者在社会诚信体系还不健全的情况下，提高自我保护意识和能力是很重要的。订货前，必须详细了解商品和商家的信息，一定要货到再付款，出现问题后要注意保全证据，及时到工商部门投诉。
4. 加大处罚。充分利用12315申诉举报、消协等，加大查处力度。

相关推荐：2010年国家公务员考试行测模拟试题练兵场
2010年国家公务员考试申论模拟试题练兵场
2010年国家公务员考试在线题库申论试题全新上线
2010年国家公务员考试考前行测冲刺全攻略
100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com