

# 基于全流程的进口 B2C 跨境电商商品 质量风险评估体系构建

陈钰芬

(浙江工商大学 统计与数学学院, 浙江 杭州 310018)

**摘要:** 进口 B2C 跨境电商商品质量风险的有效评估是实现高质量监管的基础。文章基于进口 B2C 跨境电商活动全流程监管, 对涉及商品质量的境外采购、仓储物流、平台销售、商品售后四个环节进行风险分析, 构建了包括风险识别、评估指标体系、风险度量、风险等级划分以及风险原因追溯五个部分的进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估系统, 并以杭州市进口 B2C 跨境电商企业为例, 进行实证研究。研究结果表明, 杭州市进口 B2C 跨境电商企业的风险点主要集中于供应商资源、商品溯源、售后保障、商品质量标准认知四个方面, 且不同规模企业的商品质量风险存在异质性。据此对企业 and 政府提出了相关政策建议。

**关键词:** 进口 B2C 跨境电商; 全流程环节; 商品质量风险; 评估指标体系; 模糊综合评价

**中图分类号:** F752      **文献标志码:** A      **文章编号:** 1000-2154(2019)12-0005-12

**DOI:** 10.14134/j.cnki.cn33-1336/f.2019.12.001

## Research on Risk Assessment System for Imported Commodity Quality in the Whole Process of B2C Cross-border E-commerce

CHEN Yu-fen

(School of Statistics and Mathematics, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, China)

**Abstract:** Effective evaluation of imported commodity quality risk for B2C cross-border e-commerce is the basis of high quality supervision. Based on the whole process of importing B2C cross-border e-commerce activities, this paper conducts risk analysis in four aspects of overseas procurement, warehousing logistics, platform sales and commodity aftersales involving quality. It then constructs the five parts of the imported B2C cross-border e-commerce commodity quality risk assessment system: risk identification, evaluation index system, risk measurement, risk classification and risk cause traceability. The paper takes Hangzhou import B2C cross-border e-commerce enterprises as an example. The research results show that the risks of the import B2C cross-border e-commerce enterprises in Hangzhou are mainly in four aspects: supplier resources, commodity traceability, aftersales protection, and commodity quality standard cognition, and there are heterogeneity in commodity quality risks for enterprises of different scales. Accordingly, relevant policy recommendations are provided for enterprises and the government.

**Key words:** import B2C cross-border e-commerce; whole process; commodity quality risk; evaluation index system; fuzzy comprehensive evaluation

## 一、引言

在政策利好和市场需求不断释放的背景下,进口跨境电商发展迅速。近年来随着消费需求的扩大以及监管政策趋严,进口零售跨境电商逐步从 C2C 模式向 B2C 模式发展。据智研咨询统计,2016年 B2C 模式

收稿日期: 2019-08-14

基金项目: 国家社会科学基金重大项目“基于大数据的跨境电子商务统计监测、评估与监管体系研究”(16ZDA053)

作者简介: 陈钰芬,女,教授,博士生导师,管理学博士,主要从事管理统计研究。

的交易规模占进口零售跨境电商的56.4%，2018年占比提升至65.8%。

但在进口 B2C 跨境电商发展的过程中,出现了货源品质难以保证、维权困难等一系列质量问题(邹磊和徐策,2015)<sup>[1]</sup>,对消费者、企业、环境等均造成了不良影响,制约了进口 B2C 跨境电商行业的健康发展。究其原因,主要是现行监管体系仍难以适应进口 B2C 跨境电商的高速发展,不仅表现为监管部门执法不协同,监管标准不一致,更表现为对风险评估不准确、不及时,缺乏定量判断与科学依据,难以实现动态、智能化的监管,致使进口 B2C 跨境电商商品质量问题日益凸显。因此,亟须对进口 B2C 跨境电商商品质量风险进行定量评估研究,基于风险识别、风险度量以及风险评估,及时发现风险环节与危害因子,采取有针对性的监管措施。商品质量风险评估是实现高质量监管的基础,有效的风险评估不仅能全面整合监管资源,降低监管成本,而且对于加强质量安全监管能力、创新监管机制具有重要作用。

本文基于商品质量风险的内涵,从进口 B2C 跨境电商全流程监管的角度,甄别各环节的商品质量风险点,构建进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估体系,采用模糊综合评价法度量风险,划分风险等级,实现商品质量风险的定量评估,弥补了现有研究的不足,为风险分类预警提供判断依据。

## 二、跨境电商商品质量风险评估研究的文献综述

现有的相关研究主要集中于跨境电商商品质量问题及其成因探讨、监管对策研究两个方面,尚缺乏对跨境电商商品质量风险进行定量评估研究。

在跨境电商商品质量问题及其成因研究方面,经济合作与发展组织(OECD,2016)在电子商务商品安全工作报告中,提到电商商品安全问题可概括为三类:一是禁止和召回的商品仍在线上平台销售;二是商品的标签和安全警告信息不全;三是商品不符合自愿性和强制性的安全标准<sup>[2-3]</sup>。特别是第三类安全问题在跨境电商商品中尤为常见,对人身健康和安全的造成了一定的损害。罗世鹏等(2016)依据实际检出情况,提出跨境电商的质量安全问题主要产生于伪报、夹带、假劣、法盲中,这些问题不仅影响了市场秩序,也带来了众多质量安全隐患<sup>[4]</sup>。在此基础上,梁福(2016)<sup>[5]</sup>和汪晨聪(2018)<sup>[6]</sup>从商品质量监管的角度分析了跨境电商商品质量问题产生的原因,并将其概括为质量监管政策缺失、溯源体系以及市场准入制度不完善、电商企业信用机制不成熟、商品质量信息不对称以及商品质量标准不一致。

基于跨境电商商品质量存在的问题及其成因,学者们从不同角度提出了对跨境电商商品质量监管的思考。(1)多主体监管角度。谢秋慧等(2016)认为管控跨境电商消费品的质量安全需要企业、政府、社会通力合作。其中,跨境电商企业应主动承担质量责任,积极配合社会监督;政府应加快建设电子监管与信息追溯体系,重视监管措施的有效性;社会层面,应积极引入社会第三方认证,鼓励跨境电商 O2O 模式,以增强线下互动,减少安全风险因素<sup>[7]</sup>。(2)全过程监管角度。周玲等(2011)针对我国商品质量监管的困境,提出商品质量监管应由分散型向综合型转变,由事后处置向事前预判转变,以实现全过程的商品质量监管<sup>[8]</sup>。陈瑞义等(2013)从供应链角度提出供应商、生产商、分销商以及消费者都是影响商品质量监管的因素,因此优化供应链结构、提高质量信息传递的对称性以及构建稳固的合作是改善商品质量问题的重要手段<sup>[9]</sup>。(3)商品质量溯源角度。周婧(2017)认为政府监管与消费者反馈是提升商品质量的外在因素,而互联网与商品质量追溯相结合的监管模式是跨境电商商品安全保障的关键,尤其是在商品出现质量问题时,通过溯源系统可及时锁定消费群体,实现有针对性的召回<sup>[10]</sup>。刘家君(2017)针对我国跨境电商商品造假与物流造假的监管痛点,提出应推进境内外质量溯源信息与智检口岸的对接,以实现高效精准的质量监管<sup>[11]</sup>。王鹤霏(2018)指出,现阶段政府在监管上的单一主体模式难以应对电子商务发展进程中出现的问题,因此要注重发挥政府的核心作用、企业的主体作用以及社会组织和公民的监督作用<sup>[12]</sup>。(4)商品质量监管标准角度。朱忠康(2016)认为先进的标准引领是跨境电商商品质量提升的关键,认为其监管标准不仅要包括商品本身的质量标准,也应包括跨境电商相关的服务标准和监督管理标准<sup>[13]</sup>。

综上所述,关于跨境电商商品质量风险评估的研究基本以定性为主,缺乏定量评估,尚缺乏基于跨境电商全流程的风险分析,致使其监管政策缺乏针对性。因此,本文借鉴其他领域的商品质量风险评估体系,结合进口 B2C 跨境电商活动全流程的特点,建立相应的商品质量风险评估指标体系,并构建风险评估模型,实现

对风险的量化评估,为监管提供依据,从而有效提升政府监管绩效,促进进口 B2C 跨境电商行业可持续发展。

### 三、进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估指标体系构建

进口 B2C 跨境电商商品质量风险,指在进口 B2C 跨境电商全流程中,由于各环节质量管控不严格,导致商品质量下降、难以满足用户需求等后果,具有不确定性、危害性和相对性的特征。其中各项质量风险因素包括技术设备、人员素质、质量管理体系、环境变化等。要实现进口 B2C 跨境电商商品质量风险的有效预防与控制,需全面分析和甄别各环节可能存在的商品质量风险点,从全流程角度把控各项风险因素。

#### (一) 基于全流程的进口 B2C 跨境电商商品质量风险识别

由于进口 B2C 跨境电商商品订单的高频化与碎片化,增加了监管难度。目前我国对进口 B2C 跨境电商商品质量的查验主要以抽查为主,部分问题商品可能成为漏网之鱼流入市场,如何判断商品质量的可靠性变得较为困难。考虑到商品质量与跨境电商活动全流程的每一环节息息相关,每一环节的质量问题都可能引发商品质量风险。因此,应以全流程为角度,识别进口 B2C 跨境电商各环节可能存在的商品质量风险,以实现风险的预判和控制。

其中,考虑到跨境电商交易模式复杂,涉及贸易主体多样,本文主要对进口流程较为相似的保税仓和海外仓模式下的商品质量风险进行研究。由图1可知,在保税仓和海外仓模式下,进口 B2C 跨境电商的全流程可概括为从采购至消费的整个链路,包括境外采购、线上支付、物流、通关商检、仓储、平台销售、商品售后七个环节。其中,线上支付环节不涉及商品质量,通关商检是对商品质量风险的反映,并不会影响商品质量,因此本文主要从涉及商品质量的境外采购、物流仓储、平台销售和商品售后环节,对可能存在的商品质量风险进行识别。

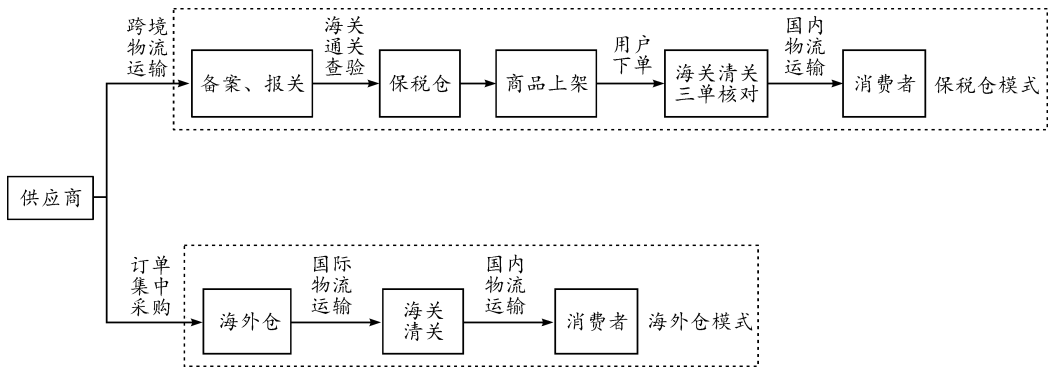


图1 保税仓和海外仓模式下的进口 B2C 跨境电商流程

**1. 境外采购环节的商品质量风险识别。**进口 B2C 跨境电商的境外采购是指企业根据实际订单需求、平台销量走势以及市场需求预判,确定采购商品的品类、数量和标准,并通过供应商或与品牌直接合作的方式,采购所需商品的过程,具体如图2所示。其中,采购商品的质量标准、供应商资质与信用水平、货源质量、采购商品的验收质量等均会影响商品的质量,若不加以严格控制,易导致采购商品的掺假、含量超标、含有有害物质等质量问题。

**2. 物流仓储环节的商品质量风险识别。**当采购商品验收合格入库后,仓库负责对商品进行维护,不仅要避免商品在装卸、搬运、储存的过程中出现损坏或变质,也要减少商品错发、丢失等情况的发生。同时,应合理管控库存量,

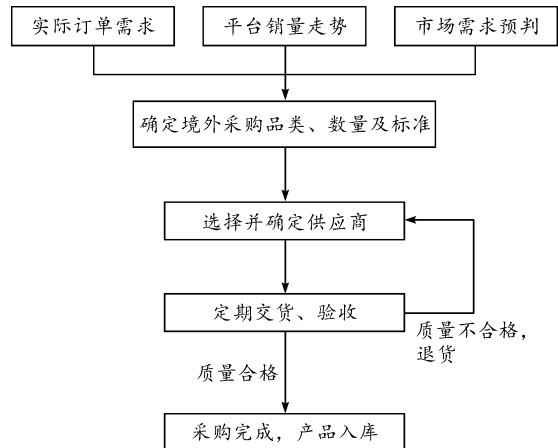


图2 进口 B2C 跨境电商境外采购流程

尽量避免商品缺货或滞销。本文主要研究保税仓和海外仓模式下的商品质量风险,具体的仓储流程见图3。同时在物流运输环节(如图4),由于跨境物流的运输周期相对较长,跨境物流人员的操作规范在很大程度上决定了商品的质量(郭军峰,2018)<sup>[14]</sup>。由此可见,在物流仓储环节,仓储环境卫生与安全、商品在库查验、商品物流运输包装、物流人员操作的规范化程度等均会影响商品的质量,若不加以有效控制,易导致商品的二次污染、损坏、变质等质量问题。

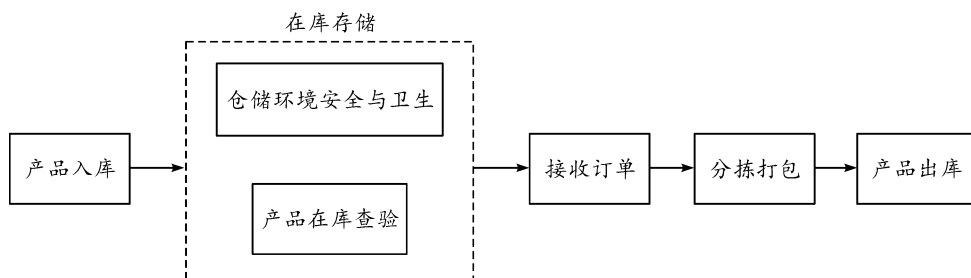


图3 进口 B2C 跨境电商仓储流程

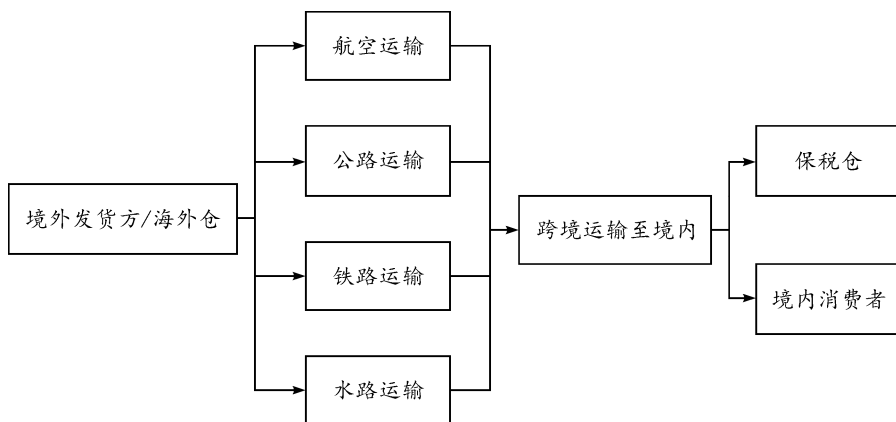


图4 进口 B2C 跨境电商跨境物流流程

**3. 平台销售环节的商品质量风险识别。**进口 B2C 跨境电商的平台销售环节主要包括商家或品牌入驻、商品线上展示、订单交易等,涉及平台企业、交易企业及服务企业,具体流程见图5。在平台销售过程中,平台入驻考核机制、平台舆情监测机制、商品信息可溯源程度、商品线上展示信息完整性均会影响商品质量,而平台销售环节主要产生的商品质量问题是由于商品信息不对称导致的商品售假。

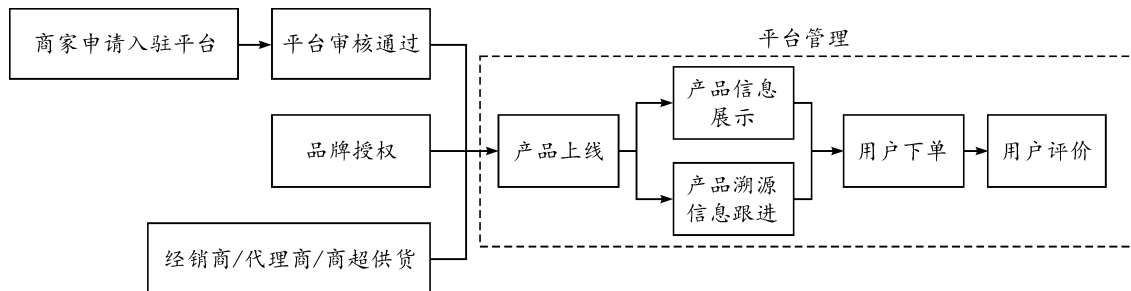


图5 进口 B2C 跨境电商平台销售流程

**4. 商品售后环节的商品质量风险识别。**售后服务是衡量商品质量的重要环节,具体是指当企业或商家将商品销售给消费者之后,提供的一系列服务,包括商品的安装、维修、退换等,具体流程见图6。企业通过售后服务,可搜集商品在使用过程中的质量信息,及时发现商品质量问题,提升顾客满意度。同时,商品售后保障机制的完善程度,也是对商品质量可靠性的反映,若企业所售商品的售后保障机制较为完善,则其商品质量就相对较有保障,当出现质量问题时,能得到及时解决,从而有效降低商品质量风险。其中,在进口跨境电商的售后环节,商品的售后服务质量、企业对售后质量信息的重视程度均会对商品质量造成影响。

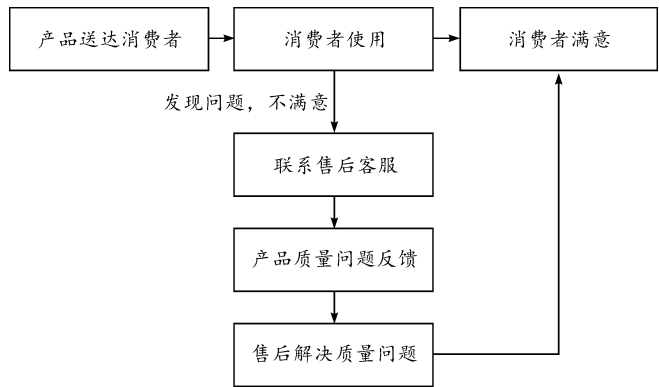


图6 进口 B2C 跨境电商商品售后流程

通过上述四个环节的商品质量风险识别,可汇总进口 B2C 跨境电商全流程中可能存在的商品质量风险,并对其造成的影响进行整理,如表1所示。

## (二) 进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估指标体系构建

通过进口 B2C 跨境电商全流程各环节的商品质量风险识别分析,并基于指标体系构建的全面性、可操作性、可比性、针对性原则,可将各项风险因素量化为具体的商品质量风险评估指标,由此建立如表2所示的进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估指标体系。

**1. 境外采购环节。**商品质量标准认知程度,反映企业在境外采购时对商品质量标准的掌控程度。供应商资质与信用水平,主要通过选择供应商时的考核项目、供应商供货模式、供应商违约情况三个方面综合考量,以间接反映由于未选择合理的供应商导致货源质量出现问题的可能性。供应商供货残次率,反映供应商的实际供货质量水平,具体可用本期内供应商供货商品残次数量占本期内供应商供货总量的比重衡量。商品验收方式风险等级,反映企业在商品验收时,验收工作未按标准进行,致使质量事故发生的可能性,主要通过实际验收时查验的项目和验收频次两方面共同衡量。

**2. 物流仓储环节。**仓储卫生安全达标率,用于衡量企业仓储环境情况,若仓储环境较差,则商品质量受到二次污染、损坏等情况发生的可能性就越高,通过本期内仓储卫生安全检查不达标次数占本期内仓储卫生安全检查总次数比重具体反映。在库商品质量抽检频率,用于衡量企业对仓储商品质量的维护程度。商品物流运输包装合理性,用于衡量因商品物流运输包装不合理,致使运输过程中商品质量受损发生的可能性。从两方面对该项指标进行衡量,一是企业在仓储过程中,对出库商品包装的规范化要求,二是在实际物流运输中,因包装不合理导致商品质量受损发生的频率。物流人员操作失误率,通过本期内因物流人员操作不当而导致商品质量受损情况的发生频率来具体衡量,用以反映企业在物流运输过程中商品质量损坏的可能性。

表1 进口 B2C 跨境电商商品质量风险清单

全流程环节	商品质量风险点	风险可能对商品质量造成的影响
境外采购	采购商品的质量标准风险	商品掺假、含量超标、含有有害物质
	供应商资质与信用风险	
	供应商供货质量风险	
	采购商品的验收风险	
物流仓储	仓储环境卫生安全风险	商品二次污染、损坏、变质
	在库商品质量抽检风险	
	商品物流运输包装风险	
	物流人员操作风险	
平台销售	平台入驻考核风险	商品信息不对称,商品售假
	平台舆情监测风险	
	商品溯源风险	
	商品线上信息展示风险	
商品售后	商品售后服务保障风险	顾客满意度下降,商品质量隐患扩散
	商品售后质量信息收集风险	

**3. 平台销售环节。**平台入驻考核项目数,考察平台对入驻商家或品牌的考核机制的完整性,可通过平台入驻规则项目数反映。平台舆情监测频率,用于衡量因舆情信息监测不及时,致使商品质量隐患被忽视,质量风险进一步恶化的可能性。商品溯源信息缺失度,用于衡量因质量溯源信息不完整致使商品质量真实性难以保障的可能性。商品线上展示信息缺失度,用于反映销售平台所展示的信息与实物信息相比缺失的程度,进一步衡量因商品线上信息缺失致使商品售假等质量风险发生的可能性。

**4. 商品售后环节。**商品售后保障项目数,指企业所能提供的售后服务项目数,售后服务项目数越多,可认为企业售后服务机制较为完善,商品售后质量能够得到保障。质量问题售后一次性解决率,指顾客向客服部门反馈的商品质量问题能够即时解决或在承诺时间范围内解决,不需要重复回访的概率,主要用于衡量商品售后质量得以有效保障的可能性。商品售后质量信息收集频率,用于反映企业对消费者反馈的质量信息的重视程度,间接反映因企业忽视商品质量反馈信息而导致商品质量出现问题的可能性。

表2 进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估指标体系

目标层	全流程环节	商品质量风险评估指标	变量标记	变量属性
进口 B2C 跨境电商商品质量风险	境外采购 (0.329)	商品质量标准认知程度(0.225)	A1	逆向
		供应商资质与信用水平(0.330)	A2	逆向
		供应商供货残次率(0.305)	A3	正向
		商品验收方式风险等级(0.111)	A4	正向
	物流仓储 (0.166)	仓储卫生安全达标率(0.258)	B1	逆向
		在库商品质量抽检频率(0.141)	B2	逆向
		商品物流运输包装合理性(0.367)	B3	逆向
		物流人员操作失误率(0.249)	B4	正向
	平台销售 (0.281)	平台入驻考核项目数(0.295)	C1	逆向
		平台舆情监测频率(0.245)	C2	逆向
		商品溯源信息缺失度(0.334)	C3	正向
		商品线上展示信息缺失度(0.127)	C4	正向
	商品售后 (0.240)	商品售后保障项目数(0.449)	D1	逆向
		质量问题售后一次性解决率(0.309)	D2	逆向
		商品售后质量信息收集频率(0.243)	D3	逆向

## 四、进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估模型

### (一) 评估指标权重的确定

本文采用基于专家群组构权的层次分析法进行构权。选取杭州市跨境电子商务综合试验区专家和杭州市进口 B2C 跨境电商企业的高管组成专家群组,实施评权过程。其构权结果不仅整合了监管部门的工作经验,也体现了各高管在企业商品质量控制方面的实践经验,能够较为真实可靠地反映各项指标的重要性。具体过程如下:

**1. 组建专家小组。**本文邀请了8位专家组成专家群组进行构权,其中有2位专家来自杭州跨境电商综试区,6位专家是进口 B2C 跨境电商企业高管,他们均对进口 B2C 跨境电商的商品质量风险控制较为了解,因此构权结果具有一定的科学性。

**2. 实施评权。**通过问卷调查形式,将评权要求与评权指标发放给各专家,让8位专家根据工作经验以及进口跨境电商商品质量现状,分别独立地采用 AHP 比例判断矩阵法对各环节的质量风险指标进行构权。

**3. 专家意见整理,并合成指标权重。**根据专家评分结果,分别求每一位专家的 AHP 判断矩阵权向量,并进行一致性检验。

根据 8 位专家的构权结果, 计算平均权重  $w_i = \frac{1}{8} \sum_{j=1}^8 w_{ij}$ , 可合成各环节层的权重和各商品质量风险评估指标的权重, 结果如表 2 所示。

## (二) 基于模糊综合评价法的风险度量

本文采用模糊排序综合评价法, 通过构建模糊关系矩阵, 进行模糊评价, 实现对商品质量风险值的度量(苏为华, 2005)<sup>[15]</sup>, 其基本实现过程为:

**1. 构建模糊评价因素集与评语等级。**根据评价目标确定评估指标体系, 并构成模糊评价因素集  $U = \{U_1, U_2, \dots, U_p\}$ , 由此设定评语等级  $V = \{V_1, V_2, \dots, V_m\}$ , 将评估对象划分为若干个等级。其中, 本文的模糊评价因素集具体是指全流程环节指标以及与之对应的各项商品质量风险评估指标, 而评语等级是对商品质量风险等级的划分, 可根据 Likert 5 点量表法设置为  $V = \{\text{极低, 较低, 中等, 较高, 极高}\}$ , 并量化为具体的风险值向量  $G$ 。

**2. 确定模糊关系矩阵  $R$ 。**确定各因素集对评语等级的隶属度, 即构造模糊关系矩阵  $R$ 。例如对于指标  $U_i (i = 1, 2, \dots, p)$ , 根据风险等级收集到的数据中有  $M_{ij}$  个属于  $V_j$  评语集 ( $j = 1, 2, \dots, m$ ), 则指标  $U_i$  对于  $V_j$  评语集的隶属度为:

$$r_{ij} = \frac{M_{ij}}{\sum_{j=1}^m M_{ij}}, (i = 1, 2, \dots, p; j = 1, 2, \dots, m) \quad (1)$$

最终构成模糊关系矩阵:

$$R = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \cdots & r_{1m} \\ r_{21} & r_{22} & \cdots & r_{2m} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ r_{p1} & r_{p2} & \cdots & r_{pm} \end{bmatrix}$$

### 3. 计算模糊合成值 $B$ 。

$$B = W \odot R = [w_1, w_2, \dots, w_p] \odot \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \cdots & r_{1m} \\ r_{21} & r_{22} & \cdots & r_{2m} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ r_{p1} & r_{p2} & \cdots & r_{pm} \end{bmatrix} \quad (2)$$

(2) 式中,  $\odot$  为模糊算子, 一般采用普通的乘与加运算;  $W$  为指标的权重向量。由此可得到境外采购、物流仓储、平台销售、商品售后环节的模糊合成值, 分别记为  $B_A, B_B, B_C, B_D$ 。

**4. 各项指标及综合风险的程度量。**(1) 单项指标的风险度量。根据单项指标在各评语等级下的隶属度与评语等级量化值  $G$  的加权平均, 可对各单项指标的风险值进行度量。例如, 对于指标  $A_1$ , 其风险值为:

$$S_{A1} = \sum_{j=1}^m r_{A1j} G \quad (3)$$

(2) 全流程各环节的风险度量。例如, 对于境外采购环节(记为  $A$ ), 可通过该环节的模糊合成值  $B_A$  与评语等级量化值  $G$  的加权平均, 计算得到境外采购环节的风险值  $S_A$ , 即:

$$S_A = \sum_{j=1}^m B_{Aj} G \quad (4)$$

同理, 可得到其余各环节的风险值, 分别记为  $S_B, S_C, S_D$ 。

(3) 合成综合风险值。通过加权算术平均法合成进口跨境电商商品质量风险总值  $S_z$ , 即:

$$S_z = w_A S_A + w_B S_B + w_C S_C + w_D S_D \quad (5)$$

其中,  $w_i (i = A, B, C, D)$  为各环节权重。

### (三) 风险等级判定准则的确定

本文根据 Likert 5点量表法,将风险划分为极低、较低、中等、较高、极高五个等级,并采用百分制形式对风险等级进行量化。考虑到进口 B2C 跨境电商商品质量风险研究较为欠缺,具体风险区间分布并不明确,所以采用均分法划分风险等级相对较为合适。本文将风险等级量化为 $[0,20]$  $(20,40]$  $(40,60]$  $(60,80]$  $(80,100]$ 五个风险区间,取各区间的组中值作为对应风险等级的量化值,即风险等级量化值为 $G = \{10, 30, 50, 70, 90\}$ 。同时,可对各等级的商品质量风险进行描述,汇总结果如表3所示。

表3 风险判定准则

风险区间	风险等级	商品质量风险描述
$[0,20]$	极低	商品质量风险处于安全区域,需继续保持
$(20,40]$	较低	商品质量风险处于可容忍范围内,但需采取预防措施
$(40,60]$	中等	商品质量风险处于危险边缘,需排查风险点,以防风险恶化
$(60,80]$	较高	商品质量风险较高,质量问题明显,较可能引起质量事故
$(80,100]$	极高	商品质量风险极高,质量问题严重,易引起重大质量事故

### (四) 进口 B2C 跨境电商商品质量风险评估实证研究

1. 问卷数据来源及说明。杭州市拥有阿里巴巴、网易等众多优秀的电商企业,孵化和聚集了丰富的跨境电商人才和资源,带动了较多的跨境电商企业进入良性发展。企业基于自身的电商发展优势与政策扶持,运行机制日趋成熟,在进口商品质量的风险控制方面具有丰富的经验与较高的行业敏感度。因此,本文选择杭州市进口 B2C 跨境电商企业的商品质量状况作为研究对象进行实证研究,能在一定程度上反映杭州市进口 B2C 跨境电商行业的商品质量风险状况。

目前监管部门尚未对外公布进口 B2C 跨境电商商品质量的质检数据,本文主要通过问卷形式收集相关数据。据了解,目前杭州市进口 B2C 跨境电商企业中涉及商品供应链且拥有保税仓或海外仓的平台企业和交易企业共20家左右。其中,涉及境外采购、物流仓储、平台销售及商品售后四大环节的企业约15家,因此本文选取了这15家企业进行问卷调查和实地走访,每家企业发放问卷3份。由于部分企业出于对公司信息的保密,未填写问卷,最终实际回收有效问卷36份,涉及12家进口 B2C 跨境电商企业,包括3家大型企业、6家中型企业、3家小型企业。

表4 12家企业的进口 B2C 跨境电商商品质量风险值情况

目标层	全流程环节	风险值	商品质量风险评估指标	风险值
进口 B2C 跨境电商商品质量综合风险值 (31.01)	境外采购	36.03	商品质量标准认知程度	45.00
			供应商资质与信用水平	41.67
			供应商供货残次率	23.33
			商品验收方式风险等级	33.33
	物流仓储	16.49	仓储卫生安全达标率	10.000
			在库商品质量抽检频率	10.00
			商品物流运输包装合理性	25.00
			物流人员操作失误率	13.33
	平台销售	33.93	平台入驻考核项目数	30.00
			平台舆情监测频率	28.33
			商品溯源信息缺失数	46.67
			商品线上展示信息缺失度	20.00
商品售后	29.50	商品售后保障项目数	36.67	
		质量问题售后一次性解决率	20.00	
		商品售后质量信息收集频率	28.33	

2. 进口 B2C 跨境电商商品质量风险度量。根据前述基于模糊综合评价法的风险度量方法,可计算12家企业的总体商品质量风险值以及不同规模企业的商品质量风险值,计算结果如表4、表5和图7所示。

3. 进口 B2C 跨境电商商品质量风险评价及原因追溯。(1) 12家企业总体商品质量风险评价及原因追溯。如表4所示,本次调查的12家进口 B2C 跨境电商企业的商品质量综合风险值为31.01,据表3的风险判定



准则可知,其综合风险处于较低的风险等级,处于可容忍范围,但需采取预防措施,以防风险严重化。其中,12家企业各环节的平均风险从大到小排序依次为:境外采购>平台销售>商品售后>物流仓储,分别对应风险值为36.03、33.93、29.50、16.49,除物流仓储环节处于极低风险外,其余三个环节的商品质量风险均处于较低风险区域。因此,下文重点对境外采购、平台销售、商品售后环节的风险点进行分析,并追溯风险原因。

在境外采购环节,商品质量标准认知程度指标的风险值最高,达到45.00,其次为供应商资质与信用水平指标,风险值为41.67,两者均属于中等风险区域,需及时排查风险点,以防风险的恶化。通过原因追溯发现,由于目前仍未建立跨境电商零售进口标准,导致企业在优选进口跨境电商商品或对商品进行抽检时,没有标准可依,对于某些商品的国外成分标准也难以判定是否适用于国内消费者,从而加剧了商品质量标准认知模糊的风险。又因为大部分进口 B2C 跨境电商企业成立时间较短,在品牌供应商资源方面仍较为欠缺,对于供应商的资质考核标准也相对偏低,大都依靠经销商、代理商或是商超提供货源。有时并不能获得品牌授权,甚至存在货源渠道供给不稳定或供应商难以按约供应的情况,致使供应商资质与信用水平指标的风险值偏高。

在平台销售环节,商品溯源信息缺失度指标的风险值最高,达到46.67,处于中等风险区域。通过原因追溯发现,目前进口跨境电商的溯源机制仍未全面推广,对于如何落实并无强制性要求。受限于经营成本,很多企业在溯源上仍无法做到对每一件商品都加贴防伪溯源码,且现有的溯源信息并不完整,较少涉及生产厂家、海外物流、海外报关等信息,仅能追溯商品在国内流通的部分信息,难以打通商品的境外流通信息链。这在一定程度上加大了商品全链路溯源监管的难度,商品质量的真实性也较难考证。

在商品售后环节,商品售后保障项目数指标的风险值最高,达36.67,处于较低风险区域的边缘,接近中等风险区域。通过原因追溯发现,被调研的部分企业存在售后商品质量保障缺失的情况,难以提供商品的正品保障,商品售后的退换货机制也较不成熟,这在一定程度上降低了商品质量的可信度。因此,企业在售后方面仍需提高商品售后的效率与服务质量,以降低商品质量风险。

(2) 不同规模企业的商品质量风险评价及原因追溯。考虑到不同规模的进口 B2C 跨境电商企业在经营模式和资源优势上存在较大差异,对于商品质量风险管控的侧重点也存在异质性。因此,本部分从企业规模角度比较分析了被调研的12家企业,并总结不同企业规模的风险点。

表5 不同规模企业各环节风险值与综合风险值情况

环节	企业规模		
	大型	中型	小型
境外采购	16.18	36.61	55.23
物流仓储	12.60	15.88	21.60
平台销售	14.21	36.23	50.01
商品售后	14.61	30.13	43.14
综合风险	14.90	32.08	46.14

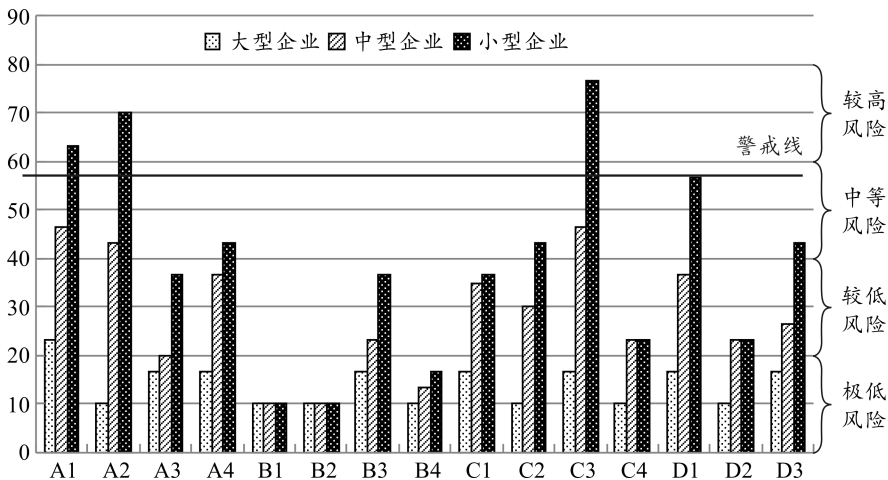


图7 不同规模企业各项商品质量风险评估指标的风险值

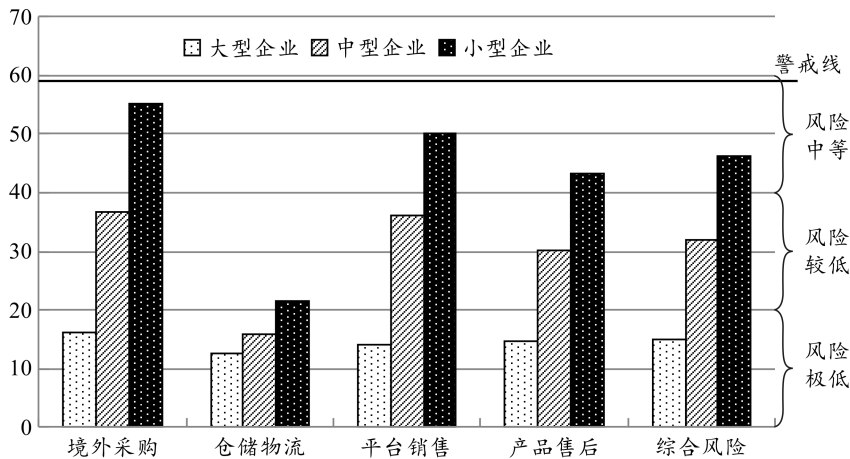


图8 不同规模企业各环节风险值与商品质量综合风险值情况

由表5可知,本次调研的3家大型企业、6家中型企业、3家小型企业的平均商品质量综合风险值分别为14.90、32.08、46.14,分别处于极低、较低、中等风险等级。通过比较不同规模企业的各环节风险值、各项商品质量风险评估指标风险值(图7、图8)可知,大、中、小型企业在物流仓储环节的商品质量风险值差距并不大,而在其余3个环节的商品质量风险值差距较为明显,特别是境外采购和平台销售环节的差距极大。究其原因,主要是由供应商资源、商品溯源、商品质量标准认知三个方面的差异引起的,具体分析如下:

在供应商资源方面,大型企业凭借优越的资本实力与行业先发优势,积累了丰富的优质品牌供应商资源,在货源方面具有品牌授权、正品保障、供货稳定的优势,极大地降低了整体的商品质量风险。而中、小型进口B2C跨境电商企业成立时间较短,普遍存在供应商资源匮乏的情况,大都依赖经销商或代理商供货,在货源不稳定的情况下,也会大批量地从海外商超进货。但是经销商、代理商或商超所供货源有时并不能获得品牌的直接授权,存在商品的正品资质无法得到认证的情况。而且多次的分销直接增加了境外采购的中间环节,易出现掺假、伪报等质量问题,商品质量的真实性难以得到考证,存在较大的商品质量风险。

在商品溯源方面,目前杭州市大型企业均建立了较为完整的跨境电商商品溯源体系,对于进口B2C跨境电商商品基本能够实现全程溯源,溯源信息包括进口商、启运港口、运输方式、进口口岸、报关口岸、报关报检单号等等,极大地减少了跨境电商商品在进口流通中掺假、售假等商品质量风险。而中、小型企业受限于经营成本,同时对全链路信息的掌握并不清晰,较难建立起健全的商品质量溯源体系,部分小型企业甚至并未建立商品溯源机制,直接加剧了商品质量风险。但大、中型企业在商品防伪溯源上,均存在缺乏对境外流通信息追溯的问题,商品境外流通链路有待完善。

在商品质量标准认知方面,大、中、小型企业均存在对跨境进口零售商品的标准认知不清晰的情况,但大型企业在这个方面的问题相对较小,这与大型企业本身对商品质量标准的重视不可分割。在实际调研访谈中,发现大型企业主要通过两方面来综合考察进口B2C跨境电商商品质量是否达标:一是商品成分是否满足原产国的标准,二是商品是否满足国内的安全卫生环保标准。同时,在商品标准制定方面,也积极与政府合作,共同探索适合我国消费者的进口跨境电商零售标准。而中、小型企业对于商品成分标准的界定仍存在模糊不定的情况,在实际经营中,主要通过商品质量检测报告来判定商品质量是否达标,整体上对商品质量标准的重视程度偏低。

## 五、结论与政策建议

### (一) 主要结论

本文基于进口B2C跨境电商活动全流程特点和商品质量风险内涵,从境外采购、仓储物流、平台销售、商品售后四个环节,对商品质量进行风险识别,并将各项风险因素转化为可采集的定量指标,构建了进

口B2C跨境电商商品质量风险评估指标体系。采用模糊排序综合评价法建立评估模型,实现对商品质量风险值的度量和风险等级划分,在此基础上,从不同角度对其风险点进行分析和原因追溯。实证分析发现以下结论。

**1. 进口B2C跨境电商企业的整体商品质量风险较小,其中境外采购环节风险最大。**在保税仓和海外仓模式下,杭州市进口B2C跨境电商企业的商品质量风险水平较低,风险处于可容忍范围,但需采取预防措施,防止风险加重。基于各环节的风险分析发现,各环节的风险排序依次为:境外采购>平台销售>商品售后>仓储物流。通过横向对比各项商品质量评估指标对综合风险的影响程度发现,风险点主要集中于供应商资源、商品溯源、售后保障、商品质量标准认知四个方面,企业应就这些风险点进行重点排查,并采取有针对性的控制措施,以完善商品质量监管体系,降低商品质量风险。

**2. 不同规模的进口B2C跨境电商企业的商品质量风险差异较大。**其中,大型企业整体商品质量风险低,商品质量较为安全;而中、小型企业的商品质量风险分别处于较低风险等级和中等风险等级,其商品质量风险环节主要集中于境外采购和平台销售。通过横向比较不同规模企业的商品质量风险评估指标,发现风险差异主要体现在供应商资源、商品溯源、商品质量标准认知三个方面,其中商品溯源方面均存在商品境外流通信息追溯困难的问题。大型企业资本实力坚实,行业优势明显,拥有丰富且优质的品牌供应商资源,货源质量可靠,重视商品溯源和质量标准制定;而中、小型企业在这三方面的商品质量风险监管仍较为欠缺。

## (二) 实践建议

**1. 对企业的建议。**(1)增强质量风险意识,完善商品质量风险管理体系建设。在市场竞争激烈的环境下,商品质量已成为企业竞争的焦点,优质的商品质量不仅能有效提升企业信誉,也能提高企业效益,赢得更多的市场份额。因此,企业应从两方面付诸实践,一是增强全员质量风险意识,积极承担起商品质量责任;二是完善商品质量风险管理体系,积极推行全面质量管理,从全员、全过程出发,严格把控全流程各环节的商品质量风险,做到事前预防、事中控制、事后及时采取措施,全面保障商品质量安全。

(2)拓宽供应商资源,提升供应商资质与信用考核标准。供应商是企业供应链的关键要素,优质的供应商资源极大地保障了货源质量的可靠性与供货的稳定性。而目前仅少数大型进口B2C跨境电商企业积累了较为优质的品牌供应商资源,而其他中小型进口B2C跨境电商企业缺乏品牌授权,这在很大程度上加大了货源端的商品质量风险。因此,企业应重视供应商资源积累,利用平台优势和行业经验,建立稳定的供货关系,同时严格把关供应商资质与信用考核,从源头上保障商品质量。

(3)加强进口B2C跨境电商商品溯源,推进商品境外流通信息追溯。商品溯源是对商品全链路信息的追溯,通过溯源体系,可对商品的来源、去向、流通信息等进行追踪,不仅能有效降低商品在流通过程中的掺假,也能实现对问题商品的追踪与召回。但目前商品溯源仅限国内流通部分,较难打通境外流通信息链,难以实现商品全链路溯源监管。因此,企业应加强对商品溯源体系的建设,不断完善商品溯源机制,尽可能打通商品境外流通信息链,通过对商品全链路流通信息的监管,来保障商品质量的真实性和可靠性。

(4)完善售后保障机制,提升进口B2C跨境电商商品售后质量。完善的售后保障机制不仅有助于及时发现商品质量隐患,有效控制商品质量风险,同时对于提高顾客满意度具有积极的作用。由于跨境电商的特殊性,其售后相对于国内商品较为困难,存在着退换货成本高、售后维权困难等问题,特别是小型进口跨境电商企业对于商品售后保障的重视程度偏低,在正品保障和退换货机制方面仍有待提高。因此,企业应完善商品售后保障机制,提高售后效率与服务质量,从商品使用过程中及时发现质量隐患,不断改进和提高商品质量,防患于未然。

**2. 对政府的建议。**(1)加强政企合作,推进跨境电商进口零售标准建立。目前跨境电商进口零售标准尚未完全建立,致使企业在优选商品、商品抽样检验等方面无标准可依,甚至出现不良商家利用标准空缺,采购假货、劣质货的现象。因此,政府应加强与企业合作,共同推进国内标准与国外标准接轨,通过比对国内外共有的标准和国内、国外特有的标准以及商品质量标准的检测、分析,制定出科学的跨境电商进口零售标准,保障进口跨境电商商品质量安全。

(2)加强进口 B2C 跨境电商商品质量监管,提升政府监管绩效。由于进口 B2C 跨境电商订单的高频化、碎片化以及贸易主体多样化,在很大程度上加大了进口 B2C 跨境电商商品质量监管的难度,政府监管工作面临较大挑战。同时,由于政府监管部门缺乏对监管内容的量化评估,致使监管标准难以统一,监管成本不断加大。因此,政府应加强进口 B2C 跨境电商商品质量监管体系建设,注重监管内容的量化,统一监管标准,实现对进口 B2C 跨境电商企业、进口 B2C 跨境电商商品的风险评估和分类监管,提升政府监管绩效。

(3)引导进口 B2C 跨境电商企业改善商品质量管理,提供服务支撑。目前进口 B2C 跨境电商企业对商品质量的管理仍缺乏规范性,存在不良商家利用监管漏洞,出售劣质商品、假洋货等,不仅影响了市场秩序,也易导致商品质量安全问题。因此,政府应积极引导进口 B2C 跨境电商企业改善商品质量管理体系,定期抽检企业在销商品,严格规范企业经营行为。同时,政府也应为企业提供高质量的服务支撑,促进产学研合作,加强人才引进,多方通力合作,共同推进进口 B2C 跨境电商商品质量风险的量化评估、监管规范和标准。

### 参考文献:

- [1] 邹磊,徐策. 推动我国跨境电商健康快速发展[J]. 宏观经济管理,2015(12):33-36.
- [2] OECD. Online product safety:trends and challenges[R]. Paris:OECD,2016.
- [3] OECD. Report on international consumer product safety risk assessment practices[R]. Paris:OECD,2016.
- [4] 罗世鹏,宜齐,关文锋. 谈谈跨境电商质量安全监管的统计指标[J]. 电子商务,2016(2):8,43.
- [5] 梁福. 质量溯源导向下跨境电商商品质量监管体系构建策略[J]. 商业经济研究,2016(9):98-99.
- [6] 汪晨聪. 跨境电商产品的质量问题和对策研究[J]. 中国市场,2018(5):165-166.
- [7] 谢秋慧,于文佳,望秀丽,等. 跨境电商消费品质量安全风险管控体系的建立及应用[J]. 上海纺织科技,2016(8):60-62.
- [8] 周玲,沈华,宿洁,等. 风险监管:提升我国产品质量安全管理的有效路径[J]. 北京师范大学学报(社会科学版),2011(6):114-120.
- [9] 陈瑞义,石恋,刘建. 食品供应链安全质量管理与激励机制研究——基于结构、信息与关系质量[J]. 东南大学学报(哲学社会科学版),2013(4):34-40,134.
- [10] 周婧. 推进跨境电商产品质量追溯体系建设的思考[J]. 管理观察,2017(31):40-41.
- [11] 刘家君. 以全球质量溯源体系创新跨境电商监管模式[N]. 南方日报,2017-09-02(F02).
- [12] 王鹤霏. 多元共治视角下电子商务的政府监管问题探析[J]. 延边大学学报(社会科学版),2018(3):105-113.
- [13] 朱忠康. 提升跨境电商产品质量水平的思考[N]. 中国国门时报,2016-07-29(003).
- [14] 郭军峰. 我国跨境电商问题与对策探讨——基于区块链技术[J]. 商业经济研究,2018(18):90-92.
- [15] 苏为华. 综合评价学[M]. 北京:中国市场出版社,2005:95-103.



(责任编辑 游旭平)