

第N看点

淘宝发力净化网购环境

【事件】



□本报记者 胡近东

2月28日，淘宝网在北京召开主题为“2011网络全民维权新闻发布会”，会上发布《2010年淘宝消费者保障白皮书》以及2011年消费者保障计划，表示今年将继续投入2亿元资金，为消费者网购保驾护航。

九部委发起“亮剑”行动，淘宝网配合联动

去年以来，国家出台了打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪“亮剑”专项行动，为落实这一行动要求，国家九部委联合下发了《关于印发打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动网络购物领域实施方案的通知》，启动网络购物领域打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行动。

淘宝网CEO张勇表示，经过和九部委的分别沟通，达成共识，将扶持网络购物进一步发展，同时出台联动措施，将打击侵犯知识产权和假冒伪劣商品作为淘宝的一项常态化工作来完成。

淘宝网将积极和商务部合作，扶持内贸拉动内需，树立“特色中国”等标杆项目，扶持地方电子商务发展和特色产品的网络销售，进一步拉动网络消费；协助质检部门，联合品牌商，共建网上鉴定真假货的平台，包括在淘宝页面上开设醒目的举报入口，鼓励消费者举报假冒伪劣商品；与工商及消协建立信息交互及联动机制。同时进一步完善图书、音像等特殊类目的监管措施；配合公安部、工信部加大对网络钓鱼、欺诈的打击力度；配合国家知识产权局进一步研究网上知识产权侵权行为的特征及治理措施；淘宝也将定期向国家工商总局和公安部经侦局、公安部下发至各个地市，进行查证和处理等。

淘宝此举得到了与会的国家商务部、国家知识产权局、国家工信部、国家工商总局、国务院新闻办、国家质量监督检验检疫总局等相关负责人的肯定。并表示将在2011

行业调查

□齐军 陈昕路

春节，对于中国人是一个阖家团聚的日子。许多离家在外的人不管多远都要赶回家过年，于是便衍生出了中国特有的现象——“春运”。而对于那些回不去家的人，也一定要在这样的日子里，通过寄一份新年礼物来表达对远方亲人的祝福之情，于是速递“春运”便应运而生。

运营成本骤增，不少民营速递选择春节歇业

然而与传统的春运繁忙相比，速递行业的“春运”却大相径庭，甚至接近“瘫痪”。记者在农历腊月二十六拨打多个民营快递公司电话，多数以放假为由拒收邮件，而个别速递公司电话中表示，虽然仍可以收件，但是，服务人员“建议不发”，如果记者非要发件，现在可以收件，但得正月初六开始发。

省城某广告公司的张先生，腊月二十五发往北京的两份重要合同，由于选择了民营快递公司，本来说好节前送到的，最终节后才送到，客户自然是不太满意。

由于快递“春运”难，目前国内、省内各网店已经因为快递“停摆”的原因也纷纷关店。一位卖手机配件的网店经营者说，“目前只接同城的订单，要么选择EMS”。在接受记者采访时，一位民营快递公司的负责人也道出了苦衷，到了腊月以后，送件人员纷纷请假回家，平时时多出一倍工资也难留住人。所以民营企业春节歇不歇业主要取决于企业的利润。由于春节期间劳动力短缺，运送快件的成本增加，民营速递企业停业或者减少接件业务，以节省成本。也是无奈的选择。

速递量大涨，EMS员工24小时轮流作业

今年春节，邮政EMS（中国邮政特快

年加强相关合作，共同行动。

淘宝再投2亿消保基金，全民共同净化网购环境

也在当天，淘宝网宣布2011年将在2010亿元消费者保障基金的基础上，继续投入2亿资金，全力为网购消费保驾护航，提高网购安全。

淘宝网副总裁姜鹏表示，淘宝网作为中国最大的网购零售平台，始终不制假、不护假，并已经建立起一套严厉打击售假的监管机制，全力打击网络欺诈和网络虚假信息。通过进一步提升淘宝商户的服务意识，规范并制定适合网购的消费者保障体系，营造一个更低投诉率更高消费满意度的大淘宝生态系统，将是2011年的主要重心与任务。作为该计划的重要部分，2011年淘宝网将继续投入2亿元用于打造“购物天堂，放心淘宝”的消费保障基金，同时还将每月定期发布一份消保白皮书，向社会公布淘宝网消费者保障执行情况，并提供更多购物参考信息，让消费者购物更安心、更透明。

而在特色服务市场内，淘宝网将在重点行业开辟特色服务试验田，如“7天无理由退换货专区”、“假一赔三专区”等，为消费者提供更高层次的服务体验，同时引导整个行业市场的良性发展。

消费者积极参与维权

据介绍，去年淘宝启动了网购纠纷首问责任制，在网站首页、交易详情页、社区、帮助中心等增设了多个维权入口，并上线了24小时消费者维权平台。

据《2010年淘宝消费者保障白皮书》显示，淘宝全年接到260万通电话，一次性解决率上升到86%，全年接受并处理消费者维权超过216万起，其中消费者成功维权金额1.69亿。

淘宝网每天在线的8亿件商品亦经过了技术的手段和市场的机制进行不断过滤，为消费者提供尽可能多的价廉物美的商品。

目前，淘宝检查卖家是否售假的途径主要有三个。首先是机器排查；其次针对机器排查的不足，设有专门的人工排查部门24小时巡查，随时下架问题商品。三是买家举报，淘宝在每件商品页面上都有“举报此商品”的按钮，淘宝上的3.7亿会员都是商品审查员。正如淘宝的诚信体系是建立在所有交易者评价机制之上的一样，淘宝的打击假货系统也是建立在所有交易者共同努力之上的。

不仅如此，淘宝还和国内外各大品牌商展开合作，目前正洽谈的品牌商有214家。淘宝通过合作，根据不同类型的行为类型，形成了一套投诉、反馈、删除、处罚的打击假货的流程。

同时淘宝网还组建了一支拥有2400人规模的网络打假志愿者团队24小时开展打假稽查工作，2010年下半年志愿者共计处理了53万件涉假商品，很大程度维护了消费者的合法权益。

小快件 大民生



每逢春节，快递业的“春运”却陷入低谷，牵动民生的小小快件却在此时几乎出现“梗阻”。几乎所有民营选择了放假，面对激增的运量，邮政EMS（中国邮政特快专递）员工春节期间“零休息日”坚守岗位。

作为唯一正常收寄快件的公司快件处理量激增，我省春节期间快件达到前所未有的2000万件，日均处理量达16万件！

对于速递“春运”量激增的到来，山东省邮政速递物流公司早已做好准备。节前他们拿出1000万元专项资金，用于配置传送带、叉车等设备，以保证节日期间正常运转。旺季期间，全省增加运输车辆7000辆次。各级客服中心增加人员，确保查询、投诉等售后工作的快速处理。对11183系统派揽任务，揽收人员要切实保障30分钟的服务响应时间。

在人员配备上，我省邮政EMS员工24小时轮流作业，很多员工连续半个月没有休息，有些员工每天工作长达14小时以上。在春节劳动力非常紧张的情况下，为了加快

黄金交易“井喷”

□本报记者 宋学宝 本报通讯员 邓有峰 高伟仁

按照往年惯例，春节过后黄金销售的旺季就算过去了，但是今年却与往年不同，春节之后，黄金市场出现了量价齐升的局面，北京、上海等许多大城市黄金销售火爆，作为黄金产能第一省的山东，也出现了排队抢购黄金的现象。

最近几天，记者在昌乐中国宝玉石城看到，购买黄金及黄金饰品的人们热情高涨，每天早上8点一摆进柜台就被抢购一空，购买者不管是金条还是首饰，见货就买，有的买家甚至一出手就是几百万元。在这里，金条和黄金首饰交易呈现“井喷”态势，甚至一度脱销。3月1日，记者看到几位买家站在“中国黄金实时基础金价”的显示屏下，分析着黄金的价格走势。旁边的凤冠珠宝行工作人员介绍说：“年初以来，黄金价格总体趋势看涨，这几天店里生意相当不错，很多人前来购买黄金饰品。现在，市民投资黄金

延伸阅读

早在2010年初，乔治·索罗斯在参加世界经济论坛达沃斯年会时就表示，黄金已经成为全球市场最大的泡沫——他预期黄金的价格将在很短的时间里暴跌。值得注意的是当时的金价还不到200美元。

而随着金价不断创出新高，市场的判断也随之改变。

汇丰在一月份表示，虽然在过去数月略为看淡黄金，但目前则转为中性。因为美联储为市场进一步注入流动性，加上宏观经济持续不明朗，继续为贵金属提供支持。根据汇丰的预期黄金将于每盎司1.250美元至1.400美元区间波动。

渣打在一月份表示，黄金价格仍将得到极低的实际利率的支撑，并将成为规避任何暂时性冲击的保值品。不过渣打仍旧建议投资者可以开始考虑将一部分资产从贵金属转移至像铜这样的工业金属。

大多数券商也看好金价2011年走势，包括高盛等券商均认为：2011年全球央行持有黄金比重可望续扬，尤其在世界黄金协会公布统计至2010年12月的全球央行持有黄金吨数，中国央行持有黄金占外汇储备比重仅1.7%，印度持有比重仅8.1%，均大幅落后美国、德国等成熟国家的七成比重。

高盛表示在央行持金及投资需求带动下，2011年金价每盎司上看1795美元，在最悲观的情况下，金价也可望在1370美元有所支撑。

作为全球最大的产金国——自2007年中

的热情比较高，黄金一天一个价。”昌乐是我省最大的黄金饰品加工基地，仅宝玉石城一个地方，宝石加工一年就用掉黄金50多吨。日前，昌乐黄金批发均价已上涨到每克308元，接近2010年的历史最高位310元，但每天的供应量仍远远不能满足需求。昌乐梦金圆珠宝首饰有限公司董事长王忠善说：“我们公司每天加工100多公斤黄金饰品，但仍供不应求。有些买家出手十分大方，一买就是十几公斤。现在购买我们的黄金饰品都需要预约了，这种行情我还从来没见过。”

上海黄金交易所昌乐办事处工作人员小何介绍说：黄金作为投资品刚刚起步，基数还比较低，市场发展前景十分看好。我国黄金人均存量远远低于世界平均水平，如果按金融投资资产配置5%黄金计算，黄金市场潜力大得十分惊人。她认为，黄金市场作为金融市场的一个重要组成部分，将会得到快速发展。

国黄金产量首次超过南非后，中国已经连续四年保持全球第一产金国的地位。中国黄金产量也呈逐年增加态势。根据中国黄金协会统计，2010年中国黄金产量达到340.876吨，比上年增加26.896吨，增幅8.57%。——但是中国的黄金需求的增速仍远快于生产的增加。

2月18日，中国黄金协会最新数据统计显示，2010年中国黄金需求量571.51吨，同比增长21.26%。其中，投资需求的增长，则是一大亮点，中国黄金协会公布的数据显示，金条141.88吨，同比增长93.59%；金币16.61吨，同比增长55.23%。

中国工商银行贵金属业务部副总经理周明2月16日表示，受通胀忧虑影响，投资者对黄金依然不减，中国对实物黄金和与黄金有关的投资需求正以“爆炸性”的速度增加。周明表示，2011年1月工行销售了约7吨实物黄金，而该行2010年一年实物黄金的销售量约为15吨。

而曾经唱空黄金的索罗斯，甚至也在2010年底增持了黄金。最新报告显示，索罗斯基金在去年年底时持有的黄金ETF的总值超过7.74亿美元，总额较前一季度不减反增，增幅为0.5%。另外，第四季度索罗斯在一些金矿类上市公司中的持仓也没有减少，比如Nova Gold公司。

而世界黄金协会近期表示，2010年的黄金需求创出10年以来最高水平，受繁荣的首饰行业、印度市场复苏及人们对黄金保值功能兴趣增强提振。2010年的全球黄金需求增长9%至3812.2吨，总价值1500亿美元。而今年的全球黄金需求仍将保持旺盛，特别是在实物黄金市场上，只是今年需求的势头可能不如去年强劲。

给力民生，众人拾柴火焰高

记者采访中了解到，为了保证邮件及时送达，邮政系统以及社会各界都付出了自己辛勤汗水。

作为我省快件业务最为繁忙的口岸城市，青岛市EMS春节前呈现大幅增长势头，日进出港邮件量达到4万件以上。为及时处理进出港邮件，青岛市邮政速递全体人员周末、晚间全部到邮件处理中心参与分拣。但是，由于邮件进出港量远远超过负荷能力。

为缓解邮件处理压力，他们专门联系了青岛边检站，得到了边检站的全力支持，双方共同组织了一次军企共建活动。1月29日青岛边检站22名官兵增援到分拣现场，帮助分拣邮件，当日完成了所有进出口邮件处理。

在自己平凡的岗位上，EMS每一名员工都在节日期间默默履行着自己的职责，聊城邮递员丰洪力就是战斗在速递“春运”第一线的一名普通员工。年三十这天，他奔波100多公里，送出快件90多件。聊城双家物流的赵女士，当年三十上午拿到递来的驾驶执照时，激动不已：“太不可思议了，年三十，大多数行业都放假了，根本没有想到今天能收到自己的驾照，我终于在春节期间开车了！”

春节期间，我省邮政EMS节日所有营业网点照常提供收件和派件服务，快件处理量同比增长50%以上，其中济南、青岛、潍坊、聊城等市增幅近70%。

“每年春节前后，都是人流、物流、资金流集中流动的时候。作为国有速递物流企业，这时候不仅仅只算经济账，更为重要的是要肩负起一份对社会的责任，体现出对民生的一份关爱！”在接受采访时，山东省邮政速递物流公司总经理杜永模这样对记者说。

美国阳光公司1亿美元宁津设厂

□孙久生 王猛

近日，美国阳光设计有限公司投资1亿美元在宁津县建设的美善家具(德州)有限公司到位外资210万美元。此项目是宁津县依托“中国桌椅之乡”的品牌优势和产业优势引进的外资独资项目，主要生产高档家具。目前，该项目已投资1600多万美元，四个过万平方米的车间和近万平方米的办公、职工公寓已完成主体，预计8月可投产。项目达产后，年出口3000-4000个40H集装箱家具，年出口额8000万美元。

宁津县将借此实现单月实际利用外资926万美元，当月完成量占到2010年全县实际利用外资完成情况的七成，创历年来之最。

三裕风电项目进入设备安装阶段

□高汝宝

2月20日，禹城市投资13.5亿元之三裕风电项目建设现场，施工人员正在进行大型风电叶片模具设备的安装。这个项目的上马，标志着禹城的风电制造业形成了从零部件到整机生产的完整体系。

禹城三裕风电项目，由山东三融集团投资建设，年可生产3兆瓦风力发电机300台，风叶300套，塔筒300套，可实现销售收入66亿元，利税10.5亿元，可解决当地就业岗位600余个。同时项目的上马还将助推禹城初步形成以通裕重工风电主轴为中心，上游承接福宝公司模具制造，下游拉动三裕风电整机生产的完成风电产业链条。

开关磁阻电机首度装配电动汽车

□江玉宝

近日，我国首批以开关磁阻电机为牵引系统的海湾纯电动汽车在淄博市高新技术开发区成功下线。与传统电机装配的电动汽车相比，此类电动汽车节能20%—50%；标志着我国该项技术的研究与应用已达到国际先进水平。

所用SRD开关磁阻电机是由山东德森机电科技股份有限公司研制，先后有五项目技术获国家专利，具有调速范围大、启动转矩大、启动电流小等优点，可实现实现高低速之间的频繁转换和启停转换，效率比传统驱动系统高出20%以上；在空载和满载情况下，功率因数均达0.95以上。1月15日，经省科技厅专家组鉴定，其主要技术指标达国际先进水平。

山东德森机电科技股份有限公司与海湾超能能源科技股份有限公司的强强联合，实现了电动汽车电机、电池及控制系统的核心技术突破，产品填补了国内市场空白。

中粮酒业收购法国名庄

□刘力宏

近日日从中粮酒业获悉，历经三年谈判后，中粮酒业斥资亿元买下了位于法国波尔多地区的雷沃堡酒庄，16日双方正式签署协议，成为中国第一家实现生产型海外收购的知名葡萄酒企业。该酒庄创立于15世纪中期。

中粮集团副总裁迟京涛表示，此次布局法国波尔多酒庄，是继2010年完成对智利十大名庄之一比斯克酒庄收购之后，中粮酒业旗下长城葡萄酒品牌是中国葡萄酒行业第一品牌。此次收购意味着中粮酒业旗下长城葡萄酒全球化战略步伐的再提速。

中粮全资拥有“沙城长城”、“华夏长城”、“烟台长城”三家葡萄酒公司，中粮酒业是“长城”葡萄酒的统一管理中心，中粮酒业旗下长城葡萄酒品牌是中国葡萄酒行业第一品牌。此次收购意味着中粮酒业旗下长城葡萄酒全球化战略步伐的再提速。

据中粮酒业有关负责人表示，未来还将逐步加大国际化投资步伐，并把意大利、澳洲、美国、南非的多个酒庄资源列为收购目标。

青岛非晶合金重点实验室申报成功

□郭刚 宁倩格

2011年1月20日，以青岛云路新能源科技有限公司为依托的青岛市非晶合金重点实验室申报成功。

该实验室位于青岛市即墨蓝村镇城西工业园，总占地面积7000余平方米。实验室集中航集团专家、国家重点院校专家、国外专家为一体，形成了强大的科研体系。非晶带材项目及建设非晶合金重点实验室是云路新能源科技有限公司进入低碳领域的战略性调整，非晶项目团队已申请5项国家专利，公司已被列入国家级高新技术企业，获得“青岛市高新技术企业”称号。

山东省企业歌手网络大赛启动

□曹传虎

由山东省委宣传部、组织部等8部门共同主办的山东省企业歌手网络大赛已正式开始接受报名。

本次活动旨在广泛动员全省各级各类企业职工积极参与创作演唱反映美好生活的歌曲，唱响时代主旋律，激发爱国热情，为建设经济文化强省，实现富民强省新跨越营造良好的社会氛围。活动评委会鼓励企业多推荐一线工人参赛，通过企业基层劳动者的心声，表达对美好生活的热爱，更好地展示企业风采。各企业可登陆大赛官网http://huodong.iqilu.com/q/进行报名，截止日期为3月31日。

潍城农信力推抗旱小额贷款

□王晓燕 吴磊

近来，潍城联社积极应对抗旱贷款需求，在贷款规模总体趋紧的情况下，拿出3亿元专项信贷资金，优先用于发放抗旱贷款，满足抗旱资金需求。

潍城联社各信用社主任、客户经理深入一线、逐村逐户了解抗旱资金需求，确保农户打井、修渠、购买农业机械、柴油、种子、化肥和农膜等物资的资金需求。对农户抗旱贷款需求，坚持“足额度、低利率、多方式”的信贷投放原则，在贷款规模总体趋紧的情况下，拿出3亿元专项信贷资金，优先用于发放抗旱贷款。

同时，潍城农信充分利用自身的网点优势，在每个涉农网点均设立专(兼)柜，积极做好省市有关抗旱资金、粮食直补以及农资综合补贴资金等惠农工作的结算服务。