

3·15我行动

报料方式:1拨打本报96706热线

2在齐鲁壹点情报站、微博微信留言

京东用户信息泄露，频频引发诈骗案

网上买80元产品被骗22万

杨先生在京东商城网购下单不久，就接到来自杭州的“客服”电话，对方精确报出交易信息，不由他不信。按照“客服”的指令一步步操作，22万多元被骗。

用户账号和订单信息外泄，到底是电商技术和管理有漏洞，还是消费者自身原因？双方各执一词。电商追求高效的用户体验，消费者醉心于快捷付款，隐患就此埋下。不法分子通过各种手段，从安全链薄弱处挖掘“商机”，不少此类网购纠纷的责任归属成了笔糊涂账。

骗局屡现，网友成立“京东盗刷维权群”

杨先生是京东的老客户，今年1月21日上午，他在京东商城购买一个八九十块钱的护腰产品。当天下午，一个杭州的号码拨打他的电话，对方自称京东商家客服，说“由于系统维护升级，订单无效，需退款”，对方将他所购商品的名称、订单号、快递信息报得一清二楚。

“不由得我不信。”杨先生说，核对信息后，他按照对方的提示登录网银并支付2元转账，2分钟后，对方称支付未成功，需再次输入支付密码，这样又操作了两次，刚完成操作，对方突然挂断电话，此时他收到农行发来的账户变动短信提醒，显示账户刚刚进行了3笔交易，共划走227558元。杨先生马上到银行打印交易记录，发现骗子的开户行地址是杭州九堡支行，对方机构名称是网银

在线（北京）科技有限公司。杨先生从自身查漏洞，这个账号密码仅在京东使用，电脑也没有病毒报告。

他开始怀疑京东平台泄露了他的信息。杨先生的遭遇并非孤例。去年底开始，遭遇同类骗局的网友自发组了个“京东盗刷维权群”。目前群里有117人，用的昵称如“安徽，京东11万”。杨先生最多，其他人几百到十来万元都有，总金额有200万元左右。从建群至今，受骗者基本都申诉无果。

今年1月底，“公安部刑侦局”官方微博也发布警示，称不少网友反映在京东购物后很快接到所谓客服来电，因某种原因要退款给购物者。因信息准确，很多购物者信以为真，按照假客服要求在指定网页输入个人信息，结果银行账户被盗。



新华社发

电商客户资料，三至五元就买到

去年底警方破获的一起特大电信诈骗案中，21名嫌疑人落网，初步查证电信诈骗案件200余起，涉案总值370余万元。案件也牵出部分电商可能存在泄露消费者信息的嫌疑。警方侦查发现，诈骗团伙以每个3至5元的价格购买了上万个客户资料，涉及一些国内电商平台。

资料包括客户的姓名、电话以及在京东商城购买商品的日期、商品名、收货地址等。诈骗团伙再利用改号软件伪装成客服电话，取得客户信任后，诱骗客户进行实为转账的取消扣款操作。

“用户信息泄露有多种可能，如无确凿的证据，的确很难追究是谁的责任。”杭州国家电子商务产品质量监测处置中心主任连勇告诉记者，网购中信息泄露最可怕

的是数据库被攻破，但只要按照相关的技术标准，舍得投入，发生几率极小。其次，平台企业在数据管理环节上下功夫，防止“内鬼”作乱，或管理混乱带来的泄露。

值得注意的是，网购追求便捷与安全防护之间是一对天然的矛盾。专家介绍，实际操作中，不少电商单纯追求消费体验，简化操作流程，消费者账号、密码、银行信息等都被自动存储于后台，成为一个不容小视的安全缺陷。黑客在利益驱动下，容易从这些地方入手破解密码，偷盗出用户的资料信息甚至账户资金。专家建议，电商企业要重视安全问题，从技术标准和管理流程两个方面严加防范，筑牢信息安全这一电商生存“底线”。

据新华社

京东辩称“无辜”，客户不信任

对“京东泄露用户信息导致用户被骗”的说法，3月14日晚接受记者采访的京东媒介总监康建予以了否认。他表示，最大的可能是有些社交等网站注册信息被不法分子获取后，使用“撞库”的方法在其他有交易属性的网站（如电商、互联网金融等），尝试登录并获取用户购买商品的信息。

他同时表示，京东为用户提供密码保护、邮箱验证、手机验证、支付密码、数字证书等多级保护措施，但部分用户可能没有升级安全措施，或在其他网站有过相同注册信息。

对电商辩称的“无辜”，受损的消费者则不信任，一名自称受骗1.42万元的河北用户质疑，京东初期为快速发展允许别的合作账号登录，比如QQ，他们不说自己的安全系统有问题而说“撞库”，是在避重就轻推脱责任。另有用户提出，相比其他电商平台，京东的此类投诉数量要多。

热线、营业网点、互联网网站，客户投诉专用邮箱、官方微博微信、来信来访等多种途径受理消费者投诉，并率先在同业中开通投诉监督电话。二是持续提升投诉处理能力。山东省分行专门开发了客户意见管理系统，对收集到的消费者投诉、建议和咨询进行分类分解，确保消费者需求得以快速处理和解决。三是通过编制《服务简报》等方式，对客户问题及其处理情况进行分析，提出工作改进建议，及时改进产品和服务，提高消费者满意度。

促进具体业务环节全面落实消费者权益保护要求。售前管理方面，建设银行始终坚持将消费者权益保护理念融入产品服务的设计开发，并作为上市前审核评估的重要内容。售中管理方面，确保销售人员全面、客观地向消费者介绍产品，合理揭示收费和风险等重要信息。售后管理方面，建立了合作商约束和退出管理机制，对准入合作商的合作情况进行综合考核；认真组织专项业务检查，及时消除风险隐患，主动了解消费者意见和建议，及时改进产品和服务。此外，建设银行还在制度、设施、技术、员工教育等方面，采取有效措施保护消费者个人信息，并加强对残疾人等特殊消费者群体的服务。

建立健全多渠道投诉管理体系。建设银行坚持将投诉管理作为消费者权益保护工作的一项重要内容，持续提升投诉受理和处理能力。一是提供便利、畅通的投诉渠道，通过95533电话银行、400/800客服

118万件洋装不合格
阿玛尼等上榜

本报讯 2015年央视“3·15”晚会上，国家质量监督检验检疫总局检验监管司副司长宋秀顺称，阿玛尼等品牌服装被检查出质量不合格。

2014年，全国检验检疫机构在进口服装中抽检出安全质量不合格货物1785批，总计118万件，货价值1293万美元。不合格批次较多的，包括ARMANI（阿玛尼）、LAPERLA、芒果、AA美国服饰等品牌，它们主要是纤维成分与标识不符，色牢度、PH值、甲醛、偶氮等项目不符合我国强制性技术法规要求。

呷哺呷哺和小肥羊
被爆用猪血充鸭血

中新网3月15日电 据央视新闻报道，有观众举报，北京市场九成的鸭血都是假鸭血，甚至是含有甲醛的有毒鸭血。

该报道称，经记者调查，在呷哺呷哺、小肥羊、某连锁餐馆鸭血产品中，均检出猪源性成分。而另外一份报告显示，麻辣烫猪血检测出了高浓度的甲醛，高出了国家最低检测标准两毫克。为什么用猪血造假？据报道，北京市场上猪血的价格是一两块钱一斤，而鸭血则是四五块钱一斤，企业用猪血造假可以降低成本。

报道中专家解释，甲醛是世界卫生组织公认的一种致癌物质，之所以要添加甲醛，一是为了防腐，二是为了外观。人在食用进入消化道后，可能会产生恶心、腹痛、便血等症状，还可能引起浅表性的胃炎。相关规定显示，甲醛为明令禁止的食品添加剂。

新华保险“大培训”体系
铺设人才专业化发展跑道

保险公司由于其经营特性及所属的金融行业特点，对从业人员的专业性要求往往较高。面对中国保险行业快速发展的契机，加强保险行业人才的开发，提升培训在人才专业化培养已成为行业共识。

新华保险自2014年起就提出要建立“大培训”体系，目标是打造行业内“最好的培训”，为人才铺设专业化发展跑道，以人才的产能和绩效提高促进公司生产力的良性提高。具体而言，新华保险一是建立了核心培训制度体系，形成了培训评估体系；二是建立了全渠道的课程体系规划，实施了财富规划师队伍认证等重点课程；三是铺设讲师的专业化发展跑道，使专职讲师数量同比增长12%；四是开发和上线了培训管理系统，实现了全国培训工作的线上管理。

在培训体系的支持下，新华保险销售队伍基础进一步夯实，其中，2014年个险渠道月均合格人力同比增长超过25%，月均绩优人力同比增长约30%，客户经理以上人力同比提升超过20%。

数据显示，新华保险对内勤员工的管理也逐步完善，人才结构持续优化——本科以上学历员工占比约73%，2014年较去去年同期提升4.2个百分点；2014年晋升补充机构高级经理80人，其中38人来自后备干部队伍。2014年全年共吸引重点高校实习生700余人，并实现了对各级干部员工的培训全覆盖，全年培训覆盖超18000人次。

新华保险董事长康典曾在谈及保险公司的永续经营时直言：“在当今的社会环境下，企业经营已经不仅仅是技术和专业的问题，关键在于文化和队伍。它的队伍如果没有共同的文化和价值观，使用再多的管理工具也是徒劳，这个企业一定不会走太远。”

积极推动银行业消费者权益保护工作

建行构建和谐共赢的金融消费关系

加强消费者权益保护是广大银行业消费者的热切希望，更是银行业坚持以人为本、履行社会责任、规范经营行为、实现可持续发展的必然选择。建设银行山东省分行按照总行及监管部门要求，高度重视消费者权益保护工作，始终将其作为国有商业银行应尽的社会责任加以落实，并不断取得新的进展，努力构建与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。

持续完善消费者权益保护工作运行管理机制。近年来，建设银行将消费者权益保护工作定期纳入董事会议事范畴，逐步建立起在董事会和高管层领导下，产品统筹与创新委员会负责统筹、相关部门及分支机构各司其责的消费者权益保护工作管理体系。先后制定《关于做好消费者权益保护工作的若干意见》、《消费者权益保护工作指引》和《消费者权益保护工作考核评价暂行办法》等制度，明确了消费者权益保护工作的目标、职责分工、主要措施和考评标准。建立了各层级消费者权益保护工作专职联系人制度和日常沟通机制，加入了银监会发起成立的银行业消费者权益保护工作高层指导委员会，并主动开展与银行业协会、消费者协会和同业的沟通交流。

全方位开展消费者权益保护宣传教育。一是广泛开展公众宣传教育。建设银行连续两年开展“金融知识进万家”宣传服务月活动，连续四年配合开展“普及金融知识万里行”活动。同时，在营业场所设立公益性金融知识宣传教育区，持续开展金融知识进校园、进社区、进农村等活动，并结合“3·15”集中开展公众宣传教育。山东省分行被山东省银监局评为

热线、营业网点、互联网网站，客户投诉专用邮箱、官方微博微信、来信来访等多种途径受理消费者投诉，并率先在同业中开通投诉监督电话。二是持续提升投诉处理能力。山东省分行专门开发了客户意见管理系统，对收集到的消费者投诉、建议和咨询进行分类分解，确保消费者需求得以快速处理和解决。三是通过编制《服务简报》等方式，对客户问题及其处理情况进行分析，提出工作改进建议，及时改进产品和服务，提高消费者满意度。

促进具体业务环节全面落实消费者权益保护要求。售前管理方面，建设银行始终坚持将消费者权益保护理念融入产品服务的设计开发，并作为上市前审核评估的重要内容。售中管理方面，确保销售人员全面、客观地向消费者介绍产品，合理揭示收费和风险等重要信息。售后管理方面，建立了合作商约束和退出管理机制，对准入合作商的合作情况进行综合考核；认真组织专项业务检查，及时消除风险隐患，主动了解消费者意见和建议，及时改进产品和服务。此外，建设银行还在制度、设施、技术、员工教育等方面，采取有效措施保护消费者个人信息，并加强对残疾人等特殊消费者群体的服务。

建立健全多渠道投诉管理体系。建设银行坚持将投诉管理作为消费者权益保护工作的一项重要内容，持续提升投诉受理和处理能力。一是提供便利、畅通的投诉渠道，通过95533电话银行、400/800客服