

# 中大买家信保研究报告

B2B 用研组

2015.4.2

# 调研方法：深度访谈

- 访谈执行时间：3.20-3.31
- 参与访谈对象：11名年采购额在1百万美元以上，单均采购额在1万美元以上的买家，来自美国、西班牙、法国、瑞典。
- 本报告大中小买家的定义：
  - 小买家：年采购额在100万以下
  - 中买家：年采购额100万美金至1000万美金
  - 大买家：年采购额在1000万美金以上
  - 超大买家：年采购额在1亿美金以上

# 开篇：信保目前的操作流程符合中型买家的操作习惯，也符合平台卖家的操作习惯

## 中型买家反馈的交易流程



## 卖家端反馈的交易流程

- TT是卖家最常用的收款方式

有7成卖家表示过去一年中超过80%的订单使用T/T完成收款

- 验货在外贸中非常寻常

约4成卖家明确表示会在外贸交易过程中进行验货，有约5成卖家表示验货与否要视具体情况而定

- 发货前验货符合习惯

6-7成的卖家会和买家在发货前进行验货

# 操作没问题中大型买家是否就会使用信保？

阿里巴巴的Trade Assurance是否足以吸引中大买家？

# 目前平台试图传递给买家的信保价值

- 信：卖家TA总额度+反馈系统

## The insight of data

We assess every participating Trade Assurance supplier and assign them a Trade Assurance Limit\* for covering buyers.

Our careful assessment is based on the supplier's trade history and qualifications: the greater the supplier's Trade Assurance Limit, the better their trade record on Alibaba.com.

## The power of influence

Make your voice heard. If the supplier breaches any terms of your contract, we will reduce the level of their Trade Assurance Limit.

If the supplier gives you a bad experience, let other buyers know through our feedback system.

- 按时发货+发货前货描一致+每单保额

With Trade Assurance, you're covered for:

**On-time shipment** and **Pre-shipment product quality** (Optional)

If the supplier does not meet the requirements in your contract, Alibaba.com will refund your covered amount.

## The confidence of coverage

If you make a telegraphic transfer (T/T) payment and the supplier does not live up to the shipping time or pre-shipment product quality requirements agreed in your contract, you're protected.

We will refund the initial payment you paid up to the supplier's Trade Assurance coverage amount available for the contract.

# 小型买家怎样看信保（年采购额100万美金以下）



## 信

“我需要依赖阿里巴巴找到有信用的供应商”

- 我的跨境贸易经验不足，能够选择一个有信用的供应商对我至关重要，但我不知道如何选择
- Trade Assurance有点像Amazon上的Buyer Protection，Trade Assurance Limit就是我能得到的保额吧？
- 什么？Trade Assurance Limit代表信用？

## 保

“Alibaba可以保障我的钱款？太好了！”

- Alibaba应该是保全款吧？或者保Trade Assurance Limit？
- 可是我的单均采购不足1000美元
- 我更习惯使用PayPal或Credit Card付款
- 我不清楚怎么制定质量标准
- 我不知道TA保障质量是要在运输前验货的
- 我不了解怎样验货

# 中型买家怎么看信保（年采购额100万美金至1000万美金）

我要信！

## 信

“卖家信用是我最看重的东西，  
但TA并不能告诉我卖家的信用”

- Trade Assurance 是一种保险，Trade Assurance Limit 使用的是美元，我的直觉告诉我这代表保险的最高保额，不代表信用。
- 即使Alibaba告诉我Trade Assurance Limit高的卖家信用高，但是他们怎么评判的呢？能否透明点？
- 我考核供应商的时候，信用值只是其中一个维度，我还关心卖家的生产能力、从业年限、团队情况...
- Feedback system会对我很有用，但内容会不会有造假？

## 保

“保障嘛，可有可无，出了问题  
退款也往往于事无补”

- 我们会做足功课，用心选择供应商，尽量避免货物质量问题 and 延期发货问题的出现，所以帮我选择一个好的供应商最重要。
- 一旦出现质量问题或者延期交货的问题，供应商能及时的帮我解决最重要，我最终的目的还是拿到货物。
- 我没有精力顾及赔付问题，因为质量问题和延期交付带来的显性和隐性损失远远高于现有赔付。比如，我会失去这单生意、这个客户、公司的信誉。

# 大型/超大型买家怎么看信保（年采购额1000万美金以上）



## 信

“我们自己有非常严格的供应商考察和评分机制!”

- 我们有供应商库，库内有各个供应商的详细信息和过往合作历史
- 考察一个新的供应商时，我们会要求他们提供各种资质证书、团队情况、服务过的客户、主要产品等各种信息，我们还会有专人去实地验厂
- 完成每单交易后，我们会给供应商从各个维度进行打分，然后沉淀在我们的供应商库内

## 保

“我们自己的保障超出信保可以提供的”

- 我们的钱款基本零风险，一般是后T/T或L/C 30、60、90天付款
- 我们有专人负责把控商品质量和交货期，监督工厂生产
- 我们是多部门协作进行采购，分工精细，要严格遵守公司操作守则，比如下单必须要通过内部系统。



# 核心问题1： Trade Assurance Limit将信和保混为一谈

- Trade Assurance Limit 使用美元表示，不仅不能表达“信”，还影响买家对“保”的理解：
  - 买家不能将US \$xxx 与“信”联系在一起
  - 买家理解为最高保额，从而影响买家对保额的正确理解。
- 买家心目中，“信”和“保”是两件事

建议：Alibaba信保体系需要将“信”和“保”的传递分开

## 核心问题2： 现有的Trade Assurance = 保 ≠ 信保

- 大中小型买家都对TA信的概念无感知或不信任：
  - 认为Trade Assurance Limit = 总的保障额度，无法和信用联系起来
  - 更关心Trade Assurance Limit 背后的维度
  - 深信Feedback System的重要性，但担心中国供应商刷信和造假的可能
- 卖家信用是买家评价供应商的重要决策因素，买家需要一个透明的信用体系，不仅需要知道卖家的信用分数，还要了解信用的评分维度和标准，以及信用对卖家的奖惩机制。

建议：单独建立透明的卖家信用体系

用信用分数表示信用（原因：①中大买家会对供应商进行多维度打分；②成熟的信用体系均使用分数表示信用）

## 核心问题3：中大买家目前在跨境采购流程中最大的挑战不是 在具体交易保障上，而是如何找到合适的供应商。

- 中大买家在考核供应商时，会综合考虑包括但不限于以下维度：

建厂年限、从业年限、生产能力、沟通能力、专业证书、已有专利、应急能力、团队情况（管理层、员工数）、社会责任、主要产品、主要市场、主要客户、行业内口碑、交易历史、卖家信用记录等。

建议：除了展示卖家信用资质之外，还要让中大买家快速、多维度的了解供应商，  
可考虑用BP承载



# 谢谢!

若有任何问题欢迎联系我们:

国际UED B2B 用研与创新

[shihchieh.sdh@alibaba-inc.com](mailto:shihchieh.sdh@alibaba-inc.com)

# 附录

# 买家原声摘录

中买家: <http://yunpan.alibaba-inc.com/share/link/D7N6spUkE>

大买家: <http://yunpan.alibaba-inc.com/share/link/17N6spUu2>

# 访谈用户信息

姓 名	企业所在 国 家	公 司	企业类型	年采购额
Steven	美国	<a href="http://www.lucabike.com/">http://www.lucabike.com/</a>	设计+外包生产	500万美金以上
Jun	瑞典	<a href="http://www.prendo.com/">http://www.prendo.com/</a>	采购服务	500万美金以上
James	美国	<a href="http://www.revobg.com/">http://www.revobg.com/</a>	设计+外包生产	500万美金以上
David	美国	<a href="http://www.musicpeopleinc.com/">http://www.musicpeopleinc.com/</a>	设计+外包生产	400万美金到500万美金
Kaden	美国	<a href="http://www.genco.com">www.genco.com</a>	贸易和物流服务	500万美金以上
Jack	美国	<a href="http://www.phooto.com.br">www.phooto.com.br</a> <a href="http://www.revelawebfotos.com.br">www.revelawebfotos.com.br</a>	成品采购	400万美金

## 访谈用户信息（续）

姓 名	企业所在 国 家	公 司	企业类型	年采购额
Elvis	西班牙	EYE INVERSIONES ONLINE SL	设计+外包生产	500万美金以上
Joseph	美国	www.usdawgs.com	设计+外包生产	500万美金以上
Elaine	美国	http://www.transilwrap.com/	Buying office	1000万美金到1亿美金
Gloria	法国	欧尚	法国超市	1亿美金以上
Vivian	西班牙	迪亚天天	西班牙超市	1000万美金到1亿美金