

表 1 问题清单（投诉反馈）

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
1	商品价格	2025 年 12 月	线上反馈	奔图 (PANTUM) M6605N 打印/复印/扫描/传真 A4 黑白激光多功能一体机 (计价单位: 台) 黑色 (产品编码 220040074671ef2e00013), 商城商品价格高于外部平台, 请核实处理。	<p><b>核实及处理情况：用户投诉属实。</b></p> <p>1. 核实情况。核查当日共 6 件在架商品, 价格区间为 2789 元至 2934.69 元, 2025 年该款商品各供应商累计产生交易 70.09 万元, 平均成交单价为 2402 元。该商品对应的标准库于 2019 年 7 月入库, 已纳入外部比价链接 1 条, 为京东自营商品, 核查日价格为 4499 元。经核查, 该标准库价格指数自 2025 年 1 月由 1939 元上调至 4499 元, 根据系统记录, 不存在运营侧调整外部链接的变更记录, 不排除由外部链接商品价格变化导致。</p> <p>2. 处理情况。经查询, 外部电商平台中, 京东平台另有同款商品外部链接 4 条, 价格区间为 1468 元至 1943 元; 国资委寻源询价系统无该款商品。结合上述核查情况, 一是已将本次查询到的 4 条外部链接补充至该标准库, 并剔除了原已纳入的高价外链条目, 将价格指数降至 1468 元。二是通过系统每日价格稽查, 督促 2 家供应商将商品价格下调至合理区间: 得力 1291.84 元、科力普 1277.16 元; 其余 4 家供应商对应商品已下架。</p> <p>3. 管理提升情况。2025 年 12 月, 国网商城上线价格指数异常变动风控模型, 进一步强化了事中风险管控手段, 对于价格指数较上日波动幅度超 50% 以上的异常情形, 联动核查外部电商平台价格、2025 年同款商品历史成交价格, 确存在异常的标准库立即冻结, 价格指数暂不变更, 已发现并处置 60 余件商品。鉴于本次用户反馈情形存在跨年度价格指数异常情形, 商城将延伸回溯至该标准库入库后整个履约周期, 进一步排查锁定同类商品并进行相应处理。</p>
2	商品价格	2025 年 12 月	线下反馈	“妙洁 (MIAOJIE) MTC3 棉柔抹布 3.00 块/包 (计价单位: 包) 白色”商城价格高于京东、天猫, 请核实处理。	<p><b>核实及处理情况：用户投诉属实。</b></p> <p>1. 核查情况。核查当日共 5 件在架商品, 价格区间为 4.32 元至 9.84 元, 2025 年该款商品各供应商累计产生交易 5110.26 元。该商品对应的标准库于 2019 年 5 月入库, 已纳入外部链接 3 条、相应商品均已下架。经查询, 外部电商平台中, 天猫“妙洁坤汉专卖店”有同款商品在售, 价格 7.9 元, 销量 93; 京东“妙洁京东自营旗舰店”有同品牌类似规格商品“妙洁 棉柔抹布</p>

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
					<p>30*30cm12片装 厨房洗碗布 强力吸水巾 擦拭疏油”在售，价格25元，销量5万+，折算同规格（3片）价格为6.25元。</p> <p>2. 处理情况。该商品属于办公类用品分标办公日化类分包（均衡包），当前在架供应商中，史泰博、齐心、科力普3家已达均衡管控额度（4500万元），合同冻结、商品不可选；咸亨（6.71元）、苏宁（6.77元）可供用户选购，均低于天猫同款商品价格（7.9元），略高于京东同品牌类似规格商品折算后价格（6.25元）。根据本次核查情况，商城将上述2款链接补充至该标准库并剔除失效外链，促进该款标准库价格指数管控基准下调至6.25元。同时，商城将延伸回溯至该标准库入库后整个履约周期，进一步排查锁定同类商品并进行相应处理。</p>
3	物流配送	2025年12月	线下反馈	<p>国网凉山供电公司进行收货时发现，到货实物为爱国者R6911 Pro 16G录音笔，与目标选购商品不符。</p>	<p><b>核实及处理情况：用户投诉属实。</b></p> <p>1. 核查情况。投诉用户为国网凉山供电公司收货人，投诉订单202510290000001529，供应商为得力，相应商品为“爱国者(aigo) R6911 32G录音笔（计价单位：个）黑色”，该订单商品成交单价为184元、商品数量为20个，涉及订单金额3680元。根据用户反馈情形，实际到货商品为“爱国者R6911 Pro 16G录音笔”，与订单商品指定的型号规格不一致，用户无法正常验收，希望供应商按照订单商品进行货物更换。经商城比对核查，用户反馈情况属实。</p> <p>2. 处理情况。接收到该用户投诉后，商城立即对供应商进行约谈，要求其严肃核查具体情况，并严格按订单商品指定的型号规格配合用户进行货物更换。12月24日商城接收得力书面反馈资料，表示本次错发系其上游供应商分拣失误所致，已于12月20日按订单商品进行了补发；根据订单节点，用户确于12月25日完成了确认收货操作。</p> <p>3. 同类情形排查。该商品共产生18笔订单。经排查，湖南公司2笔订单存在同类情况，商品成交单价为184元，商品数量9个，涉及订单金额1656元。</p> <p>4. 供应商处理。上述所涉及订单均为2024批次办公类物资项目履约期间产生订单，属于未完结争议事项。拟依据该项目采购协议相关条款，进一步组织供应商约谈并督促其支付相应的违约金作为处罚。</p>

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
4	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权齐心、京东、得力、苏宁 4 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及挂锁、双面胶、胶贴、地垫、胶带 5 个小类、43 件商品、5 家集货商。其中，齐心、京东、得力、苏宁 4 家集货商 38 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 史泰博 1 家集货商共 5 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
5	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权京东 1 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及应急灯、标志灯 2 个小类、6 件商品、2 家集货商。其中，京东 4 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 怡亚通 1 家集货商共 2 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
6	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权史泰博、科力普、齐心 3 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉不属实。</b> 该品牌涉及挂锁、扎带 2 个小类、12 件商品、3 家集货商。其中，史泰博、科力普、齐心 3 家集货商 12 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。
7	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权京东、物产、史泰博、科力普、齐心 5 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及硒鼓、标签色带、墨盒、色带、色带架 5 个小类、1748 件商品、6 家集货商。其中，齐心、京东、物产、史泰博、科力普 5 家集货商 1475 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 震坤行 1 家集货商共 273 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
8	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权齐心、领先未来、欧菲斯、鑫方盛、邦威、企事通、京东、震坤行、一出、浙江物产、史泰博、咸亨、得力、广博、科力普 15 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及订书钉、中性笔、文件袋、胶带等 141 个小类、8632 件商品、18 家集货商。其中，齐心、领先未来、欧菲斯、鑫方盛、邦威、企事通、京东、震坤行、一出、浙江物产、史泰博、咸亨、得力、广博、科力普 15 家集货商 7627 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 北京元隆、苏宁、怡亚通，3 家集货商共 1005 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
9	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权齐心、阳采、京东、浙江物产、得力、苏宁、科力普 7 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及标签标牌、办公刀具、挂锁、胶贴等 10 个小类、617 件商品、9 家集货商。其中，齐心、阳采、京东、浙江物产、得力、苏宁、科力普 7 家集货商 557 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达、欧菲斯，2 家集货商共 60 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
10	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权欧菲斯、京东、浙江物产、史泰博、得力、广博、科力普、阳采 9 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及硒鼓、复合机、多功能一体机、扫描仪等 10 个小类、735 件商品、9 家集货商。其中，阳采、欧菲斯、京东、浙江物产、史泰博、得力、广博、科力普 8 家集货商 707 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达 1 家集货商共 28 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
11	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权浙江物产、得力、苏宁、科力普 4 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及手推平板车、双肩包、遮阳伞棚、充气垫 4 个小类、38 件商品、5 家集货商。其中，浙江物产、得力、苏宁、科力普 4 家集货商 31 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达，1 家集货商共 7 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
12	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权京东、得力、苏宁 3 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及挂锁、电视机配件 2 个小类、8 件商品、5 家集货商。其中，京东、得力、苏宁 3 家集货商 6 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达、震坤行 2 家集货商共 2 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
13	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权京东、得力、苏宁 3 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及金属清洗剂小类、3 件商品、3 家集货商。其中，京东、得力 2 家集货商 2 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达 1 家集货商共 1 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
14	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权得力、欧菲斯、广博、科力普、史泰博、阳采、京东、	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及手持工作灯、标志灯、电筒、探照灯等 9 个小类、417 件商品、

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
				浙江物产、苏宁 9 家集货商，其余集货商未授权。	10 家集货商。其中，阳采、欧菲斯、京东、浙江物产、史泰博、得力、苏宁、广博、科力普 9 家集货商 383 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达 1 家集货商共 34 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。
15	供应链协同	2025 年 12 月	邮件反馈	授权齐心、京东、史泰博、得力、科力普、怡亚通 6 家集货商，其余集货商未授权。	<b>用户投诉属实。</b> 该品牌涉及防爆灯、标志灯、应急灯、探照灯等 15 个小类、425 件商品、8 家集货商。其中，齐心、京东、史泰博、得力、科力普、怡亚通 6 家集货商 365 件商品已核实授权链完整且有效，保持商品在架状态。 全程速达、苏宁 2 家集货商共 60 件商品，均无有效品牌授权，商品已下架。

表 2 问题清单（合理化建议）

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
1	物流配送	2025 年 12 月	线上反馈	博望公司近期收到的物品，无法扫码收货，原因是：该订单物流轨迹缺失物流承运签收节点，需补齐物流节点后继续收货，请从电商平台侧通知所有供应商做好这部分的处理，确保我方及时收货。	<p><b>评估及采纳情况：采纳用户建议。</b></p> <p>经核实，反馈用户为北京博望华科科技有限公司收货人，用户反馈问题源于其在使用 e 选购扫码收货时，因订单物流轨迹节点存在缺失承运签收节点等异常情形，无法操作收货，须供应商先行整改、维护完整的物流节点信息后方可收货。已告知用户可在“e 选购”点击“反馈至供应商”进行督促提醒，同步通知相应供应商进行处理，用户表示认可。</p> <p>商城自 2025 年 8 月起，优先在办公类物资中实施了物流完整性管控，经查询，该公司共有 36 笔订单因物流节点不齐全未一次性完成收货（累计收货订单 255 笔，占比 14.12%），涉及齐心、科力普、史泰博等 9 家供应商，已组织点对点约谈，向其强调宣贯做好物流节点信息的及时、准确反馈，避免因自身原因影响履约服务质效。</p> <p>从全网应用情况分析，自 8 月以来至 10 月，此类订单占比已逐月递减，11、12 月期间因用户集中下单且需年内送达订单数量较多，此类情形出现频次有所增加。商城将进一步加强 11、12 月期间订单的履约跟踪及协调力度，督促供应商及时规范订单履约，避免引发履约争议。</p>
2	产品体验	2025 年 12 月	线上反馈	在共享专区-合同管理创建共享专区合同，需要挨个手动输入各项信息，不支持批量导入，影响工作效率。	<p><b>评估及采纳情况：采纳用户建议。</b></p> <p>经核实，反馈用户为河北物资公司合同管理人员，负责河北公司采购结果部署工作。河北公司已于 2022 年部署上线辅助投标工具，实现采购结果一键回传功能，支持二级专区成交结果一键部署。该用户反馈的主要原因为商城功能不支持联合采购项目成交结果的一键部署，其在开展非电网零星物资华北区域联合采购结果部署时操作体验不便。</p> <p>根据用户反馈情形，一是商城功能现支持下属单位采购权限</p>

序号	类型	提交时间	提交渠道	用户反馈内容	核实处理情况
					控制信息批量勾选和修改功能，已告知用户并协助其操作；二是根据用户建议，开展联合采购成交结果部署功能的适应性改造，同步支持河北公司一键部署操作方式；三是推进 ECP 采购结果回传，普适性开展采购结果部署等相关功能优化，极大化避免成交结果信息的二次录入，在提高上架部署准确性的同时降低人为操作偏差。
3	产品体验	2025 年 12 月	线上反馈	目前资产类物资带辅助材料时无法批量导入资产编号，有的需求几十个甚至上百个时逐项维护资产编码易出错而且极其费时费力，建议在组合购买处增加批量维护功能。	<b>评估及采纳情况：采纳用户建议。</b> 经核实，反馈用户为国网冀北电力秦皇岛供电公司下单人，用户购买场景主要为购买多件办公计算机商品，组合购买国产系统安装维保服务时，需逐条维护资产编号，系统操作不够友好便捷。目前商城支持用户购买整机时批量维护资产编号，针对需组合购买的情况系统暂不支持。经评估，拟优化计算机产品组合购买场景的功能操作，以进一步提升商城产品体验。
4	产品体验	2025 年 12 月	线上反馈	请下单商品发货后推送给相应收货人，便于提前知晓收货商品及物流进度。	<b>评估及采纳情况：采纳用户建议。</b> 经核实，反馈人为北京博望华科科技有限公司收货人，目前系统功能需收货人在货物到达后，使用“e 选购”APP 扫描“双单”（配送单、到货验收单）二维码进行收货操作，暂不支持收货人提前查询订单信息。 后续拟优化系统功能，在“e 选购”APP 增设“待收货订单”列表，下单人下单后，所属单位具有收货权限的用户均可以通过“e 选购”APP 查看所属单位的订单商品信息和物流信息，便于收货人提前安排收货计划。