

浅析电子商务诚信体系的构建与实现电子商务考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E6_B5_85_E6_9E_90_E7_94_B5_E5_c40_516495.htm [摘要]

随着电子商务的快速发展，电子商务的诚信危机也开始为人们所关注。本文介绍了我国电子商务诚信体系的现状和存在的问题，并相应提出了加强诚信体系建设的一些建议。 [关键词] 电子商务诚信体系网络企业 中国电子商务最近几年以40%的平均年增长率迅速发展，网上购物的方便、快捷也越来越被人们所认识，成为大众经济生活中的一个重要方式。然而，在电子商务日益盛行的同时，如果只注意电子商务网站建设和在线支付等“硬件”因素，忽略隐藏其后的诚信体系构建，那么即使少数的网上欺诈行为也会产生“劣币驱除良币”的效果，使诚信问题成为电子商务发展中的瓶颈。

一、我国电子商务中诚信体系的现状 网上购物这种新的购物方式正在为越来越多的人所喜爱，大批电子商务类网站（如亚马逊、卓越、当当、易趣、和阿里巴巴旗下的淘宝网等）的涌现也吸引了大量的消费者。但是消费者在享受网上购物的自由与便捷的同时，也屡屡受到欺诈，网上的信誉度差已成为电子商务的一大诟病。众所周知，网上购物无法像传统交易那样眼见、耳闻、手触，实实在在感受商品的存在，所能了解的信息仅限于网上图片及文字说明，交易的手段又往往是通过银行转账支付和邮局寄送商品，这就给不法之徒有机可乘，消费者受骗后即使投诉也由于地域上的跨度和卖家真实情况的不确定性而难以得到妥善处理与保障。例如中国消费者协会提供的数据显示，涉及网上交易的投诉2004年为3663起，到了2005年就

激增至7189起，增长幅度达到96.3%。电子商务中的信用在大多数网上消费者看来是动态的和变化的。信用是基于购买经历慢慢形成的，对于每个购物网站，网上消费者都是从初期的初步认知，到前期的浏览了解，然后到中期的购买尝试，最后才形成成功购买后的基本信任，而这个信任度会随着成功购买经历的增加而逐步增加。而网站信用一旦形成，对于保持既定购买者数量有重要的作用。当然诚信问题是双方面的。比如，有一电子商务网站举办打折或者抽奖活动，如果网民没有中奖，则会引发大量退货行为发生，使得运营成本急剧上升，甚至造成阶段亏损。出现这种现象的根源在于网民不讲诚信，造成商家经营困难。由此可知，无论是网上消费者、网络企业商家还是中间人公司（如阿里巴巴旗下的支付宝公司），其整体诚信水平均有待提高，否则诚信问题将严重制约着电子商务的进一步发展。

二、突破电子商务瓶颈，加强诚信体系建设

1.企业必须先行。

在加入WTO后，中国电子商务企业要与国外厂商竞争，就必须加强自身的诚信体系建设，制定游戏规则，这样才能够以企业诚信带动网民诚信，从而形成良性的循环。这里，我们可以引入传统商业经验，将传统商业的保障制度和电子商务的先进技术结合起来，形成一套防范机制，并真正从企业的角度引导和保护网民的诚信。传统商务中建立直接互相信任关系的做法，最常见的一种就是利用第三方资信公司进行资信调查和评级，或利用国际信用证来保证交易双方的支付和运输能够顺利进行。电子商务也需要设立一个适合其发展的完善又有效的诚信评价体系机构，设计出合理有效的评价指标，以此对开展电子商务的网站及这些网站上的卖方进行身份认证，核查和评价

企业的在线业务符合诚信规范的程度，从而在电子商务业内培育一批诚信标杆企业。此外，要消灭“骗子网站”和个别不法之徒的诈骗活动，以提高整个互联网电子商务的诚信水平。其次，商家的整体品牌也是影响网上购物者信任度的关键因素。网站品牌名气越大，消费者越容易信任它。除了网站本身的品牌名气，也可以通过和其他知名网站联营来实现增加自身信用的目的。再者，网络企业的履行能力在电子商务中显得尤为重要。送货是否准确及时决定了购买者是否受到业务风险；以及售后服务是否完善和整个购买过程是否顺利，共同决定了消费者对于网络企业的信任程度。最后，在网站设计中，良好的导航系统能让消费者在最短时间内找到自己需要的产品；美观友好的页面能保证消费者与商家进行随时交流，让消费者感受到商家对于销售的技术能力和努力。

百考试题提供 2.加强消费者安全与诚信意识。网上购物首先要摆正心态，如果发现商品价钱比市价便宜得多，就要有所警惕。购物前应向网站涉及区域的通信管理部门，认真核实该网站是否具有通信管理部门核发的经营许可证书。认真查询网上购物涉及的公司是否在工商部门进行了登记注册。在发出你的定单前，不要透露任何个人信息，比如银行账号等。若购物成功应保留交易的有效记录，一定要保留交易的所有相关信息。包括卖方提供的原始清单、电子邮件复印件、收据和相关包装。此外，应在全社会树立诚实守信的道德观念，鼓励守信，惩戒失信，整顿和规范市场经济秩序、规范个人行为；重视全民的诚信知识教育并深入群众进行诚信和网络道德宣传，提高人们诚实守信的自觉性；加快个人征信系统建设，建立健全的个人信用档案，加强个人信用数据

的管理。3.营造诚信环境。社会信用体系及其相关的法律法规是中国电子商务市场的基石。政府作为社会信用体系建设的规划、组织和领导者，应推进信用体系的建设与完善，鼓励社会信用服务行业的发展，规范企业和个人的交易行为。研究和制定反映电子商务和网络经济特点的法律法规，引导国内电子商务市场从无序状态进入规范管理。

三、结束语

中国的电子商务正在蓬勃发展，加强电子商务的法制建设、鼓励消费者的网络消费信心、规范电子商务企业诚信经营行为，完善我国的电子商务诚信体系是迫在眉睫的问题。只有建立了一个诚信的交易平台，才能保证我国电子商务健康、快速、协调地发展。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com