

中国电子商务诚信建设要注意的问题电子商务师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E4_B8_AD_E5_9B_BD_E7_94_B5_E5_c40_645113.htm

电子商务诚信问题是我国电子商务发展过程中暴露出的比较严重的问题，诚信建设是现阶段我国电子商务发展中需要解决的重要任务之一。

文章从企业先行，制度保障与技术保障相结合，消费者诚信、企业诚信与政府诚信相结合，加强执法监督力度，加强商业信用数据库的建设，加强行业自律，完善电子商务模式等7个方面阐述了我国电子商务诚信建设过程中需要注意的问题。

一、非诚信行为的表现 电子商务过程中的非诚信行为，主要表现在以下一些方面：

1.网络商务信息的不真实。产品宣传信息与实际不符，在网络宣传时，对产品的性能指标等描述模糊或夸大其词，致使消费者不能得到与预期一致的产品；消费者注册时提交的不真实信息，给企业的业务处理带来难度。

2.购买的产品与交付的产品不一致。由于种种原因，卖方交付的产品与买方购买的产品不一致，使买方受到损失。

3.拿货不付款、拿款不发货，或者不及时交货、不及时付款。某些B2C网站在收到消费者的货款后不发货，或不及时发货，使消费者的利益受到侵害；某些消费者采用货到付款支付方式，却在收到货物后拒绝付款，或不及时付款，以及消费者收到货物之后的无故退货，都增加了企业营销成本。

4.产品的售后服务得不到保证。企业所承诺的售后服务在消费者购买商品后得不到保障，致使消费者享受不到应有的服务，影响到产品的整体价值。

5.信息的安全性得不到保障。由于种种原因，消费者

的注册信息、购物记录等个人隐私信息被泄密；购物过程中，传输的信息被窃听或截取；支付时，安全性受到威胁。6. 物流质量得不到保证。在物流过程中，货物不能及时送达、物流中货物受损、服务态度粗暴等，都使物流质量受到影响。

二、非诚信行为造成的危害 电子商务中的非诚信行为给社会、企业和消费者带来了重大的危害，主要可以归纳为以下三个方面：

- 1.企业和消费者的直接经济利益受到损失。由于交易中的非诚信行为，致使企业和消费者的经济利益受到不同程度的损失。消费者下单不付款、收货不付款或不及时付款、无故退货等都会增加企业的经营成本；企业提供虚假信息、收款不发货或不及时发货、不支持正常退货、无法提供良好的售后服务、物流质量不高等都会使消费者遭受损失。
- 2.引起消费者的不安全感。在交易过程中，企业掌握着大量消费者的个人信息，这些都属于消费者的个人隐私，某些站点由于对这些信息的利用不当引起消费者个人隐私的泄密，从而使消费者产生不安全感，甚至对电子商务产生一定的畏惧心理。另外，消费者购物过程中不愉快的经历，也会让消费者产生抵触情绪。
- 3.阻碍电子商务的发展。当前，企业和消费者的非诚信行为成本与预期收益之间不成比例的现实，助长了电子商务交易中的不良风气，破坏了电子商务的正常环境，导致电子商务交易社会信任度较低，在一定程度上阻碍了电子商务的发展。为了保障企业和消费者在电子商务中的合法权益，保证网上交易的顺利进行，推动电子商务的发展，迫切需要建立一个诚信的电子商务市场环境。

三、诚信建设过程中需要注意的问题 现阶段，在我国电子商务的诚信建设过程中，需要注意以下问题：

- 1.企业先行。

企业是电子商务的最大推广者和受益者。在电子商务交易过程中，企业在商务信息的掌握、商品性能的了解等方面都有绝对的主动权。相对消费者来说，企业在交易中是一个强势群体。所以，企业与消费者的非诚信行为相比而言，前者带来的负面影响将更加严重。从这个意义上讲，在诚信建设中，企业必须先行，从而以企业的诚信带动消费者的诚信。传统企业通过第三方资信公司的信用评价或工商管理部门的监管来保证交易双方的诚信。电子商务也可借鉴传统企业的做法，通过网络中的第三方中介机构来确保交易的诚信。另外，企业可以通过品牌建设、提高服务质量和水平等来加强自身的信用建设。

2.制度保障与技术保障相结合。制度的缺陷会驱使人失信，诚信的建立在很大程度上要依靠制度、机制和环境的强有力保障。但是制度的制定和执行都是由人来操作的，制定和执行制度的人的诚与不诚，会影响制度本身及其执行力度，使制度也带上诚信与否的色彩。现阶段，在我国相关制度还不是很健全、制度的执行力度受人为因素影响比较大、人们失信成本相对过低的情况下，仅仅依靠制度还无法保障诚信的建设。技术是电子商务安全和顺利进行的另一个重要保障，通过各种技术的运用，可以有效保障电子商务交易的顺利进行和消费者信息的安全。但计算机技术和网络技术的安全总是相对的，而且，技术无法解决商务信息不真实、产品交付过程中的失信、售后服务得不到保障等一系列问题。在电子商务诚信建设过程中，单靠制度或技术都无法达到保障诚信的目的，应该从制度和制度两方面共同进行保障，使技术和制度发挥各自的长处，相辅相成，共同建设一个诚实守信的电子商务环境。

3.消费者诚信、企业诚

信与政府诚信相结合。良好的电子商务环境是消费者、企业、政府等各种角色共同努力和配合的结果。因此，在电子商务诚信建设过程中，消费者诚信、企业诚信和政府诚信应当相互结合、共同作用。在电子商务实践中，消费者的诚信行为表现为不向商家提供不实信息，不提交虚假订单，及时付款，对于已经确认的交易如果不是商家违约或商品质量问题，不故意退货等。消费者诚信习惯的形成将会大大提高人们的诚信意识，对电子商务诚信体系的建设有着重要的积极作用。企业积极参与和促进诚信体系的建设与完善是电子商务发展的基本保证。无论是在商品选择、质量保证、支付安全、隐私保护及售后服务等方面，企业都应走在前列，促进诚信建设。当前，我国部分企业已经推出了一些值得提倡的措施，如阿里巴巴的诚信指数和诚信通，搜易得的先行赔付机制，淘宝的买家、卖家信用互评机制等，这些举措给消费者很大的购物信心，也为企业诚信建设提供了新的思路。在电子商务中，政府扮演着消费者和管理者的双重角色，其是否讲求诚信关系着诚信体系建设的成败。政府应做好管理体制变革，健全管理体系，做好监督与自我监督，服务于民、诚信于民，做好电子商务下的业务转型，建立起信用政府。

4. 通过加强执法监督力度，保障电子商务活动秩序。法律法规的完善对电子商务顺利开展起着至关重要的作用，强有力的执法监督是法律法规顺利执行的重要保障，如果对电子商务活动没有制度化的监督，那么相应的法律法规将是一纸空文。所以要加大对电子商务活动的执法监督力度，以保障电子商务活动的正常秩序。各地政府行政管理部门要加强协调，打击网上非法经营活动，增加失信行为的成本，保护消费者

权益，增加消费者对电子商务的信任度。5.加强商业信用数据库的建设。在某种程度上说，商业信用可以比较真实地反映企业和个人的信用状况。通过商业数据库的建立，不断收集和积累企业与消费者个人的信用信息，从而建立起第三方信用认证制度，这对促进电子商务诚信建设具有重要的推进作用。建立一个基于互联网的全国范围的商业信用信息网络，通过该网络，可以查询到全国任何企业、任何个人的信用记录，并且通过自动运行信用评估模型，信息网络还能提供对企业和个人的信用评价、信用等级，以形成对企业和个人信用的公开、公平的评估制度和信用的社会监督制度。6.加强行业自律，营造诚信交易环境。行业自律在加强电子商务信用环境的建设中极其重要。行业自律使得企业能从消费者和企业的共同利益出发，制定共同遵守的商业规则，切实保护消费者的权益，营造放心的网上消费环境。由中国电子商务协会成立的“中国电子商务诚信联盟”就是一个很好的例子，它制定了相关的电子商务行业规范，监督电子商务诚信经营，并通过互联网接受社会对会员的投诉，对会员不遵守共同商业规则的行为进行处罚，直至开除会员资格。7.完善电子商务模式，创造诚信交易条件。在电子商务发展还不是非常完善的今天，其诚信的建立有必要从完善电子商务模式着手。通过不断改善电子商务流程，完善电子商务交易细节，从而为电子商务诚信交易创造条件。如类似于支付宝这样的第三方支付中介，对于确保当前阶段的电子商务交易和支付安全具有积极的作用。目前，我国有中介人模式、担保人模式、网站单边信用模式、委托授权模式等四种典型的电子商务信用模式，每种模式各有利弊，企业和各相关组织可在

此基础上不断探索，研究更加完善的、适合我国国情和实际的电子商务信用模式。四、结束语 诚信的建设关系到我国电子商务能否健康、良好的发展，失信的环境将会严重阻碍电子商务的发展。电子商务诚信环境的建设需要我们全社会的共同行动，只有这样，我国电子商务的未来才会更加辉煌、灿烂。 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