

电子商务发展信用问题分析电子商务师考试 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__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645191.htm

随着世界经济一体化、全球化进程的不断加快，电子商务已经逐渐成为人们进行商务活动的新模式。电子商务在迅速发展的同时，自身也面临着诸多问题。在这些问题中，信任与信用体系的建立已经成为中国电子商务发展的瓶颈。本文以电子商务中的信用问题为研究对象，对电子商务的信用风险进行了分析，探讨了电子商务信用体系的建设，为建立完善的信用体系提出了相应的措施。电子商务在全世界范围内的蓬勃发展，为中国企业带来了机遇，同时也面临着挑战。我国电子商务的发展与欧美国家电子商务的发展历程有很大的不同。欧美国家的企业经由MRP、ERP再到CRM，其信息化程度高，并且网络普及率高，社会信用体系良好，这些都为电子商务的发展铺平了道路。中国企业的信息化程度没有欧美国家企业高，企业应用意识不强，社会应用整体水平较低；中国的电子商务尚未形成成熟的法律体系和统一的标准.还没有形成高效的物流配送体系；社会的信用体系也尚未建立起来。企业信息化的问题在国家大力扶持以及企业自身的不断努力下会逐渐解决，物流配送体系的建立也将逐步完善。随着《电子签名法》等法律法规的出台，中国的电子商务法律体系也将越来越健全。技术问题是比较容易解决的，但社会环境和思想观念问题的发展就相对困难些。也就是说，电子商务的硬环境相对容易建立，而其软环境却难以改善。由于网络信息本身具有虚拟性和流动性，其格式和媒体可以分离，参与电子商务的

主体的诚信问题使得电子商务信息的真实性与安全性难以保障。电子商务与传统的交易相比对信用的要求更高，要发展电子商务必须先加强信用建设。社会信用体系的建设问题，最终将会成为中国电子商务发展的瓶颈。

一、我国电子商务信用中存在的问题

目前，我国电子商务信用环境与西方发达国家相比，差距还很大，在建立电子商务信用保障体系中，还存在着许多制约因素。

1. 普遍缺乏信用意识和信用道德规范

我国经济是由计划经济脱胎而来的，社会信用经济发育较晚，市场信用交易不发达，社会普遍缺乏现代市场经济条件下的信用意识和信用道德规范。信用保障体系还未完全建立，社会信用缺失反过来影响到电子商务活动中；我国电子商务法律法规还不完善，缺乏明确的法律法规对电子商务进行规范。国内企业的交易多限于面对面的进行，网上信用意识较差。很多企业和个人对于信用的重要性缺乏应有的认识，企业不讲信用照样可以生存和发展，社会上信用缺失行为非常盛行。面对信用程度较低，三角债情况严重，假冒伪劣商品泛滥的现实商业环境，这种现实状况无疑制约了电子商务信用状况的改善。

2. 企业内部电子商务信用管理制度不健全

西方企业信用意识较强，内部电子商务信用管理机制较为健全，同时拥有先进的技术和发达的个人资料网络。西方企业信用部门在电子商务交易之前，就对客户信用进行评估，较好地为电子商务的发展奠定了基础。然而我国企业的电子信息设备配置较落后，信息化水平比较低，企业内部电子商务信用管理制度还不健全，大多企业根本就没有设置信用管理部门，交易之前缺少对客户资料的调查，对客户的信用状况缺乏应有的了解，在电子商务中错误选择交易对象，进

而导致违约现象的发生。3.信用中介服务落后 目前，我国缺乏完善的国家信用管理体系，而且社会信用中介服务行业发展滞后，信用管理行业的市场化程度较低，信用中介机构很多没有自己的信用资料数据库，即使有规模也普遍偏小，信用信息不完整。就是有一些机构为电子商务企业提供信用服务和信用产品，例如信用抽查报告、资信评级报告等，市场规模也很小且经营分散，而且行业整体水平不高。同时，我国信用数据的市场开放度低，缺乏企业和个人信息的正常获取和检索途径，这种情况无疑增加了解决电子商务信用问题的难度。4.国家缺乏有效的法律保障和奖惩机制 市场经济是信用经济，也是法治经济。信用问题的解决离不开法律的保障。然而我国法制建设还不健全，尤其是在信用法制建设方面更是明显落后于社会与经济步伐。我国现有的法律法规不足以对社会的各种失信行为形成强有力的法律规范和约束。同时有法不依和执法不严的问题也相当严重，在一些失信和电子商务诈骗案件的审理中，还存在严重的地方保护主义倾向。社会上更是缺乏严格的失信惩罚机制，这都为电子商务信用问题的解决增加了难度。5.网上发布虚假、不健康甚至违法商业信息 互联网的使用形式是多种多样的，因此网络营销中商业信息的发布形式也是多种多样的，如广告、邮件、新闻组、BBS等都可以作为信息发布和传播的形式。同时，由于互联网的广泛性和信息发布者的隐蔽性，是谁在什么地方发布的商业信息，对网络消费者来说是很难判别的，这就为不道德的营销者发布违反道德及虚假的商业信息提供了机会。

二、电子商务信用体系建设

市场经济是一种信用化的商品经济，信用是市场经济的基础和生命线，是资本和资

源、甚至可以说是生产力。特别是在经济进入全球化的过程中，信用是进入国际市场的通行证。电子商务作为一种商业活动，信用同样是其存在和发展的基础。而且，电子商务所具有的远程性、记录的可更改性、主体的复杂性等特征，就决定其信用问题更加突出。我国建立相对完善的信用体系的方法措施有以下几个方面：1.明确政府、企业和个人的任务分工和作用 在我国，由于市场培育尚未成熟，企业信誉相对较弱，因此在建设电子商务信用体系过程中，许多方面都需要政府直接参与，如电子认证需要以政府的信誉作补充。从我国的情况看，完全采取市场竞争的方式发展电子认证业恐怕在近期还不现实，政府必须成为电子商务信用建设的坚强后盾。政府应该解决交易双方的匿名问题。无论是商家，还是消费者，在网络中都具有一定的隐匿性，若发生纠纷，将对双方直接解决问题产生很大的障碍，这会直接影响双方的信用。为了保障我国电子商务的健康发展，由政府组建的或者授权的机构担任电子签名的安全认证机构还是必要的。政府应该与企业共同建立信用评价激励机制，激励个人和企业参与网上信用评价。在电子商务贸易过程中，由于缺乏信用评价激励机制，交易双方不管是顺利完成交易，还是因某些原因未完成交易，都不太主动去对对方的信用进行评价。为了解决该问题，提高个人和企业的信用建设意识，我国政府和企业应该建立一些激励机制，鼓励交易双方主动参与网上信用环境建设。而作为一般企业和个人，必须积极主动地以主人翁的态度投身于电子商务信用建设中去。一方面要提高网上交易的信用意识，配合政府和中介机构建设好信用管理信息系统和个人征信系统。另一方面要积极参与揭露违背信

用的交易行为，包括参与在线信用评价、网上信用论坛等活动。

2.技术、立法和道德三管齐下 技术是电子商务信用建设的基础，通过技术可以预防甚至杜绝许多背信行为的发生。但是，从前面分析看，技术在电子商务信用建设中仍存在不少问题，这些问题需要相关的法律法规才能得以解决，法律法规也就成了许多背信行为最后一道约束机制和救济方法。但是，利用技术和法律加强电子商务建设，只是电子商务信用环境建设的手段，不应该是我们的主要目的，我们的主要目的是营造一种良好的网上贸易信用氛围。因此，我国还必须进一步培育企业和消费者的网上交易信用意识，即通过各种教育、网上论坛普及电子商务知识，加强网上信用道德的宣传和建设。

3.建立信用管理系统为了解决我国信用信息条块分割的问题，应建立全国乃至全球统一、高效、便利的信用管理系统。

(1)建立诚信联盟。具有类似功能的交易平台网站同行，可以建立信息交换制度，一旦某个交易平台发现诈骗、背信事件，可以马上通告其他交易平台以便采取预防措施，并将恶意交易者加入违背信用的黑名单进行公布，使资信评估体制更加富有效率。

(2)实现各个资信机构的信用信息全国互联，继而建立类似个人身份证、学历学位证书一样的管理和查询系统。不管是个人信用信息，还是企业信用信息，该系统应该是覆盖各方面社会经济活动信用的资信系统。以便于人们随时查询企业和个人信用状况。

(3)不但要建立完善的个人征信系统，而且还要真正与个人交易的信用直接挂钩。这方面我们可以借鉴西方国家的做法，给每个人分配一个终生有效的社会安全号码，该号码无法伪造或复制。同时，资信公司为每个人做出一份资信报告。当在网上开展贸易

时，交易双方可以随时查询对方信用状况。一旦有人在交易中出现违背信用的情况，则将它记录到该人的资信报告中，从而对其以后的交易产生影响。(4)政府部门应建立信息监管机构，对企业网站和企业发布的产品信息进行严格监管。该机构主要负责监管企业自身网站发布的产品信息的真伪；监管中介机构为各企业发布产品信息的真伪；审核各企业网上交易条款。这些监管措施可以在很大程度上避免贸易前的背信问题。

4.发挥第三方中介机构的作用

为了加快电子商务贸易信用环境建设，我们还应该借鉴国外的做法，加强第三方中介机构在培育电子商务贸易信用环境中的作用。虽然第三方中介机构的介入可能会增加贸易双方的交易成本，认证中介机构对信息的认证还存在法律效力的问题，但这些并不能否定中介机构对电子商务贸易信用建设的监督和促进作用。在许多情况下，法律是无能为力的，只有信誉能起作用。在法律框架之外建立依靠信任机制发挥作用的第三方在线机构，是电子商务贸易信用建设不可或缺的一部分。这方面我国已经有了起步，例如，我国第三方网上认证机构中比较典型的“红盾315”网站，就是北京市工商行政管理局下属的一个要求经营性网站备案登记的网上认证机构。另外，阿里巴巴的“诚信通”也已经有了第三方认证机构的特性。

三、小结

电子商务的发展需要信用的保障。通过建立完善的社会信用保障机制，形成“诚信为本、以德经商”的商务环境，可以有效地降低企业经营的风险，提升企业的经济竞争力，以保障电子商务的交易可靠性和安全性，促进电子商务的迅速发展。

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