



完善网络诚信体系 让电商失信者寸步难行

□ 李政威

当前，我国网民规模已达8.02亿，随着消费互联网广泛普及和应用，电子商务保持着持续增长态势，与之伴生的失信乱象也层出不穷。近日，在2018中国网络诚信大会上发布的《中国电子商务诚信发展报告》，对大数据杀熟、“薅羊毛”、消费者数据泄露等话题进行了深入分析。而这些，也正是成千上万“网购族”关注的焦点。

电商平台屡陷“诚信坏账”

“2018年前三季度，全国电子商务交易额22.69万亿元，同比增长11.2%。电商市场的日益扩大，消费纠纷问题也逐渐凸显。”《中国电子商务诚信发展报告》(以下简称《报告》)发布人、中国人民大学国家发展与战略研究院首席研究员陈祺说。文中数据显示，在国内投诉中，网

购投诉占比最高，其次为网络订餐投诉、跨境网购投诉；从地域上看，广东、江苏、浙江等地用户投诉密集度排名前三；热点投诉问题多为退款问题、商品质量、网络欺诈、霸王条款等。

“电子商务的商品展示、交易、售后等各环节诚信仍面临共性问题 and 挑战。”陈祺说。正如《报告》中归纳的失信场景：在商品展示环节存在先提价再打折、刷单刷信誉、0元购等典型问题，在交易环节存在大数据杀熟、默认勾选、“薅羊毛”等典型问题，在售后环节存在消费者隐私保护不力、快递物流失信等典型问题。

在陈祺看来，现在电子商务中不诚信行为往往边界模糊。比如，不少乱象游走违法或违背道德伦理之间，相关法律法规没有准确对应的条款，而道德约束力度又不够；有些触犯了法律法规，却因网络虚拟化、匿名化，责任方信息不完善等，导致取证、查处和问责难度大。

新技术是“防护墙”也是“过滤器”

“在诚信这一点上，不能让大公司‘变坏’，更不能让‘坏公司’变大。要压实互联网企业在网络诚信方面的主体责任，承担起对商户、用户以及网民等的引导和管理责任……”全国人大社会建设委员会副主任委员、中国网络社会组织联合会会长任贤良说。

对于落实平台主体责任，陈祺认为，须推动网络诚信治理的技术创新，不断提升电子商务信用评价技术，从根本上杜绝滥用技术漏洞逐利的失信行为；并将大数据、云计算、区块链等新一代信息技术广泛应用于信用监管，筑起一道“防护墙”。

在区块链应用方面，阿里巴巴集团副总裁邢悦深有感触：“现在的信用体系还是中心化，而区块链技术将重新解构信用体系，未来将实现去中心化，让

所有的商品、票据都能上链。”邢悦说。

针对用户隐私保护，京东集团党委书记、副总裁龙宝正表示，产品上线前要从源头把控风险，上线后须通过脱敏技术，保障数据传输、存储和使用上的安全，避免隐私信息泄露。“京东率先将隐私号码技术用于电商领域，隐藏用户面单上的姓名、电话等敏感信息，还采用认证用户端加隐私号的双重安全方式与用户联系。”

提及刷单炒信等失信行为，美团点评副总裁陈荣凯介绍，所在平台已通过人工智能算法，精准剔除98%以上的虚假评论。“现在很多虚假评论不只是文字，还有图片、视频等，我们开发的识别图像系统可将其转化为文字，再进一步过滤。”

平台诚信机制建设愈显重要

“除应用新技术外，还需要平台自律，加强制度体系建设。”在邢悦等业界人士看来，遏制平台上的失信乱象，新技术是工具，创新机制才是保障。

从2018年“双十一”京东在新商家入驻端口增设《商家承诺书》合同附件以来，已有6万多家商家签订承诺书。龙宝正说，要打造平台生态总体协调、业务质控部门各负其责、售后研发等部门支撑配合的立体式质量管控体系；实行对假货“零容忍”，不断丰富质控手段，实现对入驻筛选、品质监控、售后服务、用户参与等全周期的全覆盖。

“电商诚信建设需要依靠制度性的信用体系，通过体系推动平台落实企业诚信主体责任。”贝壳找房副总裁左东华介绍，首先，要明确定义平台信息质量、品质服务标准，运用服务承诺方式让商家不断提高自身要求；其次，还在企业内部设立“贝壳分”信用评价体系，建立商户诚信行为与其收益的正相关，并有“红黄线”规定，一旦触碰将被强制

退出平台。

“通过品牌直采把供货链条缩到最短，既保证卖得便宜又给用户安全感。尤其将服饰穿戴类商品的品控做到极致，假如一件衣服的洗水唛的针线有一点问题，品控人员提出质疑后，这批货也全都不能上线。”唯品会集团党委书记、副总裁黄红英说。

加强制度化建设及完善行业监管

自2019年1月1日起，《电子商务法》落地实施，其他十多项电子商务信用相关政策法规和标准也将陆续出台。在完善法律法规方面，陈祺认为，要发挥政府牵头主导作用，可组建以电子商务为监管对象的电子商务诚信建设和监管办公室机构；探索电子商务诉讼案件的司法集中管辖制，依法惩处失信背信行为，切实提高失信行为的违法成本。

为杜绝“职业差评师”对商户的胁迫欺诈或消费者进行恶意“免费使用”商品、“七天无理由”退换等，陈祺还建议，针对电商平台买卖双方均为网络交易虚拟主体的情况，可在已建立商户实名制注册机制的基础上，建立电子商务平台消费者的实名认证机制。

从社会组织的角度，任贤良表示，中国网络社会组织联合会将不断创新会议的内容和形式，探索通过发布相关领域的诚信报告，点赞诚信典型，曝光反面案例，既有红榜也有黑名单等方式，形成强有力震慑和舆论压力，切实提升网络诚信大会在网络诚信领域的引领力和影响力。

为了加快网络诚信制度化建设，构建“守信受益、失信难行”的网络环境。目前，中央网信办也正在会同有关部门加紧研究建立互联网领域的失信黑名单制度和联合惩戒机制，这将促进网络诚信建设的各个环节进一步提升制度化、规范化水平。



2018年中国第500亿个快递包裹在北京签收

2018年12月29日中午，北京化工大学大三学生李珍林从设在学校的菜鸟驿站签收了自己昨天网购的猕猴桃。这是中国2018年产生的第500亿个快递包裹。

风 依 摄

行业诚信

安全问题频现 共享经济监管机制亟待完善

□ 颜之宏

从资本蜂拥而至到市场趋于理性，从野蛮生长到信用危机、安全事件频出，2018年共享经济行业经历了“调整”阵痛期。专家认为，共享经济仍有许多风口尚未开发，其未来依然可期，但摆在共享经济面前的，有押金监管、信息保护、资本裹挟和制度配套等“关口”需要跨越。

资产优化“版图”延伸 催生行业新变化

2018年，共享经济逐渐由成长期过渡至成熟期，资产优化重组和共享“版图”的不断扩大，催生出诸多行业新变化。并购联姻成为共享经济2018年的关键词之一。2018年4月初，摩拜单车被美团收购，单车业务成为美团生态链的一环。同样是在2018年4月，阿里巴巴宣布，联合蚂蚁金服以95

亿美元的作价“迎娶”外卖界巨头“饿了么”。这背后不仅是为了争夺同城服务的蛋糕，更是瞄准了共享经济中精准的“流量入口”。

共享公共数据也引发了政府管理方式的变革。2018年5月21日，腾讯云与广东省政府共建的“数字广东”小程序“粤省事”发布，居民在家动手手指就可以为车辆在线换证年审、办理居住证等业务；2018年9月19日，阿里云发布杭州城市大脑2.0版，利用城市大数据“指挥”交通，其上线运行后，杭州从全国最拥堵城市排行榜上2016年的第5位下降至2018年的第57位。

在颠覆生活服务业的同时，共享经济也在重塑制造业“生态”。通过云端工厂、APP抢单等模式实现订单、面料、生产共享，将产业园区变成集旅游、文创、商业为一体的生活街区……位于浙江杭州的艺尚小镇以服装为支点，正开拓出共享

共创的产业新生态。

遭遇“成长的烦恼” 押金和安全问题凸显

“共享单车押金难退”“女孩坐滴滴顺风车遇害”……2018年，频频爆出的负面新闻，让已告别初期野蛮生长状态的共享经济，面临如何尽快实现规范化发展的挑战。

——押金使用和监管难题待解。近期，ofo小黄车退押金难的问题引发社会高度关注。早在2017年下半年，酷骑单车、悟空单车、叮叮单车、小蓝单车等企业也纷纷宣告停止服务，总额高达数十亿元、缺乏监管的押金成为饱受诟病的问题。

——公共安全成为绕不开的话题。今年5月和8月，两名女孩在乘坐滴滴顺风车后失联，后经警方调查证实两起案件均为司机行凶作案。有媒体指出，在共享出行方面，加强司机背景审查和保障司乘双方权益的必

要性愈发凸显。

——用户信息采集与隐私保护矛盾凸显。共享经济的核心是“信息共享”，为了给用户画像，一些共享经济企业越权、强制索取用户信息。而由于技术条件的限制，监管部门很难预判信息泄露风险点。

——资本双刃剑效应显现。共享经济发展至今，资本成为不少“独角兽”开疆拓土的重要助推器，但快速获利仍是资本的最主要目标，以至于一些创业型企业的创新能力被压制，甚至出现创始团队“被迫离场”的尴尬局面。

完善法规创新监管 “护航”行业发展

国家信息中心分享经济研究中心的《中国共享经济发展年度报告(2018)》统计显示，2017年我国共享经济市场交易额约为49,205亿元，比上年增长47.2%，预计未来五年内仍将保持年均30%以上的增长速度。

除现有领域外，农业、教育、医疗、养老等是共享经济未来发展的“处女地”。

共享经济的发展前景可期，但相关法律法规的完善以及制度设计仍严重滞后。

“免押金是未来行业的发展方向，但是在当前社会信用体系没有完全建立起来的情况下，如何有效监管押金仍是一大挑战。”资深互联网观察人士尹生建议，政府有关部门应细化具有可操作性的监管流程，解除用户的后顾之忧。

“对共享经济的监管应该坚守底线思维，只要没有越过底线，就可以先观察一段时间。”国家信息中心首席信息师、分享经济研究中心主任张新红建议，为共享经济发展留有一定的容错空间。

也有专家建议，有关部门可考虑尽快制定“数字经济法”，用立法的形式为政府、企业、用户等共享经济的参与各方确立发展方向和行为边界，让法律法规和制度设计更好地“护航”行业发展。

安徽省“守合同 重信用” 企业公示信息 (26)

- 古麒羽绒股份公司
- 合肥工程建设承包有限责任公司
- 合肥市公路桥梁工程有限责任公司
- 合肥建工集团有限公司
- 合肥恒业家具有限公司
- 合肥兴东电器开关有限责任公司
- 合肥格瑞密封胶有限公司
- 合肥四方磷复肥有限责任公司
- 肥东县撮镇建筑安装工程有限责任公司
- 合肥海银杆塔有限公司
- 安徽华星智能停车设备有限公司
- 合肥丰华汽车零部件有限公司
- 安徽省肥东县第三建筑安装工程公司
- 肥东县自来水厂
- 安徽安风风机有限公司
- 安徽大树建筑工程有限公司
- 合肥佳洲园林建设集团有限公司
- 安徽华腾建筑安装工程有限公司
- 安徽省庐江县新百货有限公司
- 安徽万佳商贸有限公司
- 庐江县第五建筑安装工程有限公司
- 中徽园林建设有限公司
- 安徽省科尔特肥业股份有限公司
- 安徽省大别山建筑集团有限公司
- 安徽省天马泵阀集团有限公司
- 安徽省天麒面业科技股份有限公司
- 安徽省安庆市曙光化工股份有限公司
- 安徽省寿县板桥草制工艺品有限公司
- 安徽省新路建设工程集团有限责任公司
- 安徽省新雷建筑有限公司
- 安徽省朝龙粮油有限责任公司
- 中国人民解放军第五七二〇工厂
- 中国化学工程第三建设有限公司
- 中国十七冶集团有限公司
- 中国移动通信集团安徽有限公司
- 中国能源建设集团安徽电力建设第一工程有限公司
- 中国能源建设集团安徽电力建设第二工程有限公司
- 中国铁路物资安徽铁鹏水泥有限公司
- 中城建第六工程局集团有限公司
- 中建七局第二建筑有限公司
- 中建四局第六建筑工程有限公司
- 中水三立数据技术股份有限公司
- 华菱星马汽车（集团）股份有限公司
- 安徽省庐江县白湖建筑安装有限公司
- 安徽省庐江龙桥矿业有限公司
- 安徽蓝宇物流有限公司
- 安徽蓝德集团股份有限公司
- 安徽蓝盾光子股份有限公司
- 安徽詹氏食品股份有限公司
- 安徽谷神种业有限公司
- 安徽跨宇钢结构网架工程有限公司
- 安徽迎驾贡酒股份有限公司
- 安徽金煌建设集团有限公司
- 安徽金禾实业股份有限公司
- 安徽金种子酒业股份有限公司
- 安徽金鸽面业股份有限公司
- 安徽铜都流体科技股份有限公司
- 安徽铜陵海螺水泥有限公司
- 安徽长华建设集团有限公司
- 安徽阜阳建工集团有限公司
- 安徽雁湖面粉有限公司
- 安徽马仁奇峰文化旅游股份有限公司
- 安徽鲁班建设投资集团有限公司
- 安徽黄山胶囊股份有限公司
- 安徽鼎信工程咨询管理有限公司
- 安徽龙云建设投资（集团）有限公司
- 安徽龙华竹业有限公司
- 安徽龙山建设工程有限公司
- 安徽龙庵电缆集团有限公司
- 安徽龙波电气有限公司
- 宣城市政建设集团有限公司
- 宿松县乡园商业贸易有限责任公司
- 新宇电缆集团股份有限公司

(未完待续)
——来源：信用中国(安徽)网