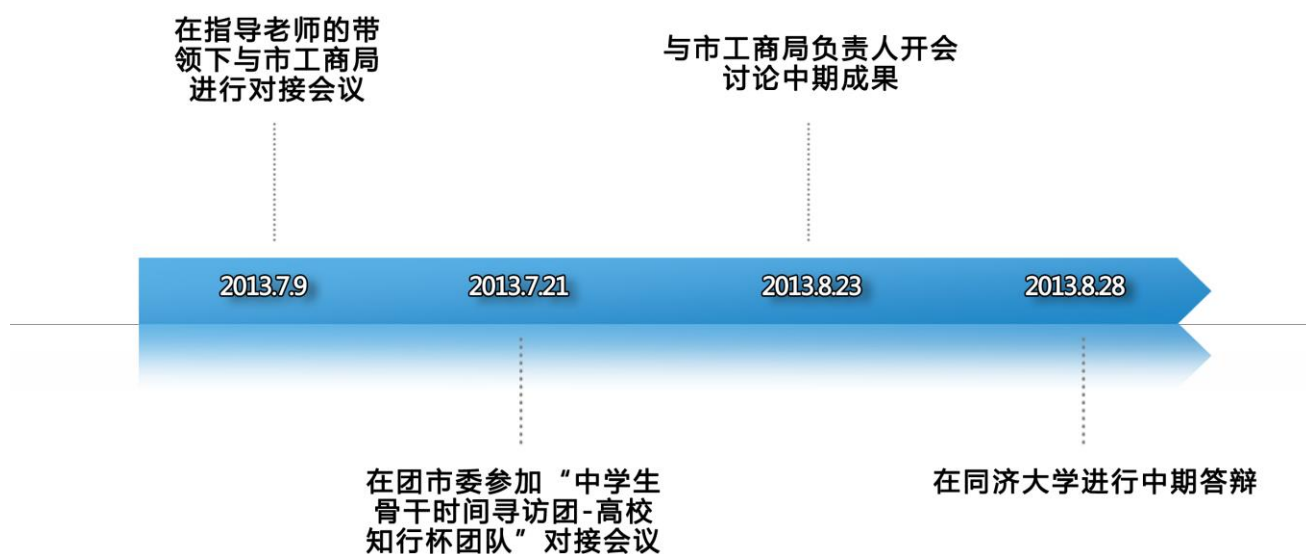


共青团上海财经大学委员会简报

——2013 年暑期社会实践简报专刊第四十五期

[编者按] 炎热的暑假一开始便进入了网购旺季，实惠又方便的购物方式吸引了越来越多的人，可是网购投诉量也水涨船高。针对这一问题，上海财经大学信息管理与工程学院的实践团队充分发挥自己专业所长，对网购信用评价体系现状进行深入调研。那么他们对电商的发展瓶颈有什么样的思考呢？



[浮光掠影]

EASY COME EASY 购

2013 年 7 月 1 日，信息管理与工程学院的暑期社会实践团队 AntiOSF（寓意为反对网络欺诈）紧扣当下网购潮流，在上海的各个主流网购平台，开展了对该领域信用评价体系现状的调研。

此次调研的开展有很重要的现实意义，因为随着电子商务的迅速发展，网络购物已成为一种较流行的购物趋势。据 2013 年 1 月 15 日，中国互联网络信息中心（CNNIC）在京发布第 31 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2012 年 12 月，我国网络购物用户规模达到 2.42 亿，网络购物使用率提至 42.9%。

但是，由于网购数量的大幅度增加，网购这个新兴领域所存在的问题也越来越突出。有数据表明，近 5 年上海 12315 中心受理网络购物投诉总量 36331 件，其中网络购物投诉以年均 111% 的幅度高

速增长，2012 年达 17314 件，为 2008 年的近 20 倍。今年上半年，网上购物类投诉受理量 9147 件，同比增长 19%。申投数据中反映的主要问题有：网上经营者售后服务不到位（约占 36%）、不及时履行合同约定（约占 32%）、网购商品存在质量缺陷（约占 27%）等。

目前，国内尚未建立适用于整个网络购物市场的信用评价体系，只有部分第三方网络交易平台针对站内经营户建立了较为系统的评价规则。这些评价规则在运用中存在信用欺诈、评价不够客观、约束力不强等问题。同时，工商部门作为网络商品交易的政府主管部门，期望通过建立电子商务信用评价体系达到促进电子商务发展、维护电子商务市场秩序的目的，与成员们的研究方向具有很大的契合度。通过合作，成员们希望能够为工商部门的决策提供更多的数据、案例支持和建议，从行政部门的角度介入网络平台，针对我国目前存在的网络购物模式的法制保护现状，对于网络购物模式下保护消费者权益的相关理论及法律制度进行完善。

团队成员们讨论了对于这个课题的初步想法后整理了思路，在 7 月 9 日和指导老师一起在上海市工商局进行了一次对接会议。通过此次对接会议，成员们初步了解了工商局下发这个课题的目的及对这个课题的具体要求，也为接下来一个月的实践活动的开展找到了具体的方向。

在实践中期，通过团队成员们的调研、查阅相关资料和研究国内外相关法律法规，如《网络交易平台服务规范（征求意见稿第三稿）》、《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《京东用户注册协议》、《电子商务法律指南》等，大家基本了解了当前网购信用评价体系中存在的问题，初步制定了一套用于行政部门对网购平台信用监管的信用评价机制（共七章 32 条），并于 8 月 23 日上午与市工商局负责人进行了讨论，得到了市工商局负责部门的肯定。大家通过结合当前一些主流网站，如京东商城、天猫商城、当当网、亚马逊、易迅网等，分析现有



[心海拾贝]

实践活动能顺利开展进行，少不了组长的统筹安排，更少不了组员的分工配合。大家各展所长，集思广益为实践活动贡献力量，这让我看到了团队的魅力与能量，更加清楚的了解到合作的重要性。

——孙萌含

通过参与小组讨论，与他人合作，我有机会分享到成员们独到的思维见解，并享受着被其他人认同的快乐。从最初的茫然无措，不知从哪下手做课题，到完成中期报告和答辩，我们共同学习和进步。感谢这次活动，真的收获很多。

——卢雅莹

平台的信用评价体系，找出我国在网购信用评价体系方面的诸多问题，如：虚拟市场的安全技术不够，法律和信用体系不健全，网上消费者受骗损失的概率可能更大，电子商务信用风险严重等等，再对现有网购平台增加行政方面约束的信用评价体系建议，以更好地保护平台和消费者权益。在后期的实践过程中，大家将进一步细化整个标准的各个条款，对相关问题提出一些解决方案，在9月中旬结项时提交到上海市工商局，作为工商局“关于建立网络商品交易信用评价体系的研究”课题下的一个参考课题。

虽然网购的发展现状存在不少的问题，但是由于其便民性和便捷性，成员们相信他们在下个阶段的调研中一定会有更成熟的成果，在未来网购一定可以有更加好的发展，更重要的是实现买卖双方的双赢。

[队员日志]

坚持，终有结果

——陆明姝

“知行杯”项目已经开始一个月了，团队十个成员一直在为此努力着，虽然大家做出的成果不是最令人满意的，但是很感谢一个月来工商局的支持，指导老师的帮助和九个队友的陪伴。

最初看到小组的项目课题是“网络购物领域信用评价体系现状调研”时，我只是因为感兴趣而报名参加。因此，虽然团队十个人都属于信息专业，却也在实践过程中遭遇了很多困难。团队成员第一次开会时就对这个课题发表了各种各样的想法，因为每个成员都有一些不同网购经历，也就对网购领域的信用评价体系都有不同的看法，但是大家都是从消费者这一不专业的角度来看待这一课题的，最终第一次开会的结果就只能是各自回去查阅资料以建立一个成形的体系。在所有团队成员无法统一意见时，我接到了工商局对接会议的通知，所以小组整理了所有团队成员的思路，在7月9日和指导老师一起在上海市工商局进行了一次对接会议。通过此次对接会议，大家初步了解了工商局下发这个课题的目的及对这个课题的具体要求，也为团队统一意见找到了具体的方向。



在之后的实践活动开展过程中，大家也遇到过很多专业性的问题，但是大家都通过十个人共同的学习或者请教指导老师等方法解决了困难。在与市工商局负责人联系的过程中，大家得到了一号店及一号商城的部分数据，并以此作为主要的研究对象，对数据进行分类处理，以得到大家想要的网购信用评价标准。

在一个月的实践时间里，虽然团队不像其他暑期实践团队一样要走访各个地方去了解各地情况，也不需要忍受风吹日晒，但是所有人不知在电脑上枯燥的数据和评价体系的陪伴下度过了多少个日日夜夜。从最初的一个普通网购消费者到越来越多地了解天猫、一号店、京东等各类网购平台，大家收获的不仅仅是一次普通的实践体验，更多的是大学课程中不能得到的专业信息。无论曾经的我们对这个课题的想法有多么得不成熟，但是我们相信这样的坚持终会有一个满意的成果。



完善网络信用体制 保障网购消费权益

——崔文硕

经过了暑期前一系列的资料的查找、前期充分的准备以及小组成员的集结，最终一支统一目标的10人队伍组织到了一起。在项目通过审核后，短时间内小组便组织了第一次会议，会议讨论出了整个假期的项目流程和人员分工，并且在集思广益当中确立了小组的名字——AntiOSF，寓意为反对网络欺诈。小组即刻申请了新浪微博账号，将第一次会议成员照片和主题发布到了网络上，让更多的人给予关注。

在期末考试结束之后，酷暑难耐，小组的会议连续几天晚上在新园餐厅进行，初步确定了研究方向和前期调查问卷的主要内容，其中包括了消费者的网购体验和卖家可能发生的相关信用问题。大家在具体的提

[心海拾贝]

在这次知行杯暑期实践中，我和我的队友围绕“网络购物系统评价体系”这一主题展开实践调查。我们从曾经面对庞大繁杂的网络购物平台找不到头绪到形成了一条清晰的思路，想法最终变得成熟化。这次暑期实践让我收获很多，不仅对一些电子商务知识和当前现状更加了解，而且收获了一种思考问题的方法。

——刘松学

在进行“网络购物领域的信用评价体系的现状调研”的实践活动中，我们通过网络、图书馆，查阅了大量的资料；通过与工商局的多次会议，也调整了项目。小组成员积极的参与到讨论中，在听取他人意见的同时，踊跃提出自己的见解。这次活动使我对团队合作，集体智慧有了全新的认识。

——金晏竹

出了 10 多个问题后，分别采取线上和线下的问卷模拟方式，并将数据进行整理分析，得出了一部分现实中的情况。

7 月中旬，小组成员和上海市工商局进行了一次会面，工商局对暑期实践的调研项目内容进行了具体的说明和要求。小组在会面后当晚便召开会议，进行下一步的商议和讨论，进一步缩小了范围，决定以 1 号店为主要的调研平台。我们还与市工商局主要负责人建立了 QQ 群来继续沟通探讨。小组初步明确了研究的顺序，将制定体系的流程分为四大部分，主要为商品，商家，平台和用户，而在商品中具体包括售前、付款、物流和售后几个小部分。我们需要的数据主要有：买家投诉数据、既有实体店又有网店和只有网店的商家比例、第三方物流数据、自营物流数据、支付问题的数据、每年因违规而关闭的商家数量和每年新增商家数量的数据。



接下来，小组代表跟随团委一起与上海市高中生代表进行了会面，互相交流了心得体会。从这些学生的问题中，我们不仅完善了调研课题，而且也向他们普及了电子商务的有关知识，让他们初步了解一些当代电子商务的重要性和前景方向。小组代表也通过建立 QQ 群的方式与大家保持联系，了解项目调研的进程。

最后我们还会在数据整理的基础上将我们的最后文案确立出来，制定出切合实际并且明确的相关法律内容，进而实实在在地为消费者提供帮助。

通过这一次的暑期实践，我们不但对电子商务的内容有了进一步实际的应用和理解，并且更加了解了网络信用评价体系这一部分的内容，我相信这会让我们在专业知识背景下有更大的提高。