

电子商务发展及优化对策

苏颜

(集美大学诚毅学院 经济系,福建 厦门 361005)

摘要:当前我国电子商务发展迅速,在很大程度上促进了中国经济腾飞。从我国电子商务发展的现状出发,针对电子商务物流配送体系不完善,电子商务相关立法系统尚未完善,电子商务人才管理水平不高等问题,提出相应的解决方案,以促进我国电商企业进一步发展。

关键词:电子商务;物流配送;市场体系

分类号:F327 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-1395(2019)01-0080-04

2018 年是中国电子商务发展迅速的一年,这一年许多企业在电子商务方面完成了自身业态链的整合,而在技术方面,由于 5G 时代的到来,使得虚拟与现实的结合使用在未来将成为可能,中国的各大电商企业开始走出国门与国际电商企业在国际电商舞台上一决高下。电子支付、网上金融、网上银行越来越多的新消费方式在慢慢崛起。新电商企业利用电商自身低成本、高效率的优势实行新商业模式创新。电子商务已经成为我国经济发展的重要组成部分,对我国经济发展的方式及产业结构优化起到重要作用。

一、我国电子商务发展的现状

(一)我国电子商务的规模不断扩大

中国电子商务的发展主要分三个阶段。第一阶段,随着电脑芯片的集成化,使得电脑开始走进千家万户,上网成为当时人们的重要娱乐手段。该阶段网民增长迅速,中国也迎来互联网时代的到来,涌现出以门户网站和搜索引擎为代表的电商企业,如,新浪和百度等。第二阶段是 3G、4G 时代的到来,使得网络购物成为可能。该阶段,许许多多的电商平台涌现出来,比如京东—阿里巴巴等一系列企业。而该时期由于网上购物的带动,电子支付,网上金融等一系列和网购相关的活动也诞生一系列的相关性企

业,如支付宝、网上银行等。第三阶段,主要是 2014 年以后到现在这个时候,我国的电子商务又迎来新一轮发展,2014 年进入电商企业的上市年,在这一年中有 10 家企业上市,占电商上市企业的 40%,最具有代表的是阿里巴巴在美国上市。随着我国电子商务规模的不断扩大,电子商务在我国经济组成体系之中的地位变得更为重要。

(二)我国电子商务的特点

我国电子商务发展正处于一个平稳发展期并逐渐呈现出多元化状态。由于电子商务自身的特殊性,在电子商务发展方面,不同区域的电子商务发展水平很不均衡。从前 100 名电商企业的分布看,在北京拥有 40 家,上海拥有 20 家,占前 100 名电商企业的 60%,而剩下的企业主要集中在浙江、广东、江苏等沿海发达地区,而西北的一些省份没有上榜,呈现出经济发达地区与经济不发达地区的失衡。从电商的发展分布来看,存在城市和农村电商的失衡。在城市很多地方电商的发展程度极高,在一些小摊小贩上都会通过微信、支付宝的支付买卖交易,而农村的交易买卖方式主要依靠的是现金交易等传统的交易模式。我国电商还呈现电子商业模式创新的多样化,我国电商模式主要集中在以企业为核心的商业模式的 B2B 模式或者以消费者为核心的 B2C 模式,而近几年电商模式开始转向定制或者服务模式,

收稿日期:2018-11-16

基金项目:福建省社会科学青年基金项目“基于生产性服务业与制造业融合视角的福建省产业结构升级研究”(FJ2016C142)

作者简介:苏颜(1986—),男,福建漳州人,硕士,主要从事国际贸易与电子商务研究。

开始转向以消费者为核心的一种新的电商模式,如以服务送餐为主导的美团模式,通过团购低价使得消费者对厂家进行反向定制的拼多多。

二、我国电子商务发展存在的问题

(一)电子商务物流配送体系不完善

一个电商企业物流的快慢对于电商企业的发展起到了至关重要的作用。电商企业对于物流会有两种选择:第一种是建立起自己的物流系统,如京东;第二种是由第三方或者第四方建立起自己的物流而自己并不建立物流系统,如淘宝就依靠顺丰等物流公司而自身却没有物流体系。这两种物流都存在一定问题,自建物流成本过高,往往最后企业会被资金拖跨,第三方物流或者第四方物流又存在监管数据等一些列问题,所以一个电商公司,如果想要发展,一定需要一个健全的社会物流体系的全力支持。虽然历经了近几年快速发展,中国电子商务的物流方面有了一定成效,但就总体而言,仍然存在很多不足之处。这主要体现在三个方面。一是电商企业对于物流不够重视,电子商务刚开始时,物流配送体系并不完善,导致电商包裹出现很多问题,消费者投诉增加,对于该问题,电子商务公司重视不够,认为是物流公司的责任,往往采用推卸责任的方式,使得消费者在售后维权找不到责任方,影响消费者的消费体验,使公司品牌形象受损。二是我国现在所拥有的物流配送地区间发展不平衡,物流公司在物流点上选择往往在一些大型城市之中,造成城市网点过多,而一些农村地方却缺少相对应的物流点。物流配送地区间发展不平衡,使得物流公司本身花费的成本也在变高,配送效率减少,不仅使得物流企业获得的利润减少,还使得消费者体现感下降。三是物流人工智能化系统发展的程度落后,对于物流管理还用的是以前的陈旧设备,其管理方式并不能达到现在电子商务企业发展的要求。^[3]

(二)电子商务相关立法缺乏系统

电子商务企业正处于快速时期,2019 年 1 月 1 日我国出台了《中国电子商务法》,这对于电子商务而言意义重大,是电子商务在立法方面取得的历史性重大成就。但在实施时,我们发现存在一定问题。

通过对电子商务的研究发现,大多数的电商企业在运营时都会发生法律纠纷,而这一类的纠纷主要集中在 3 个方面。其一,主要是诉不正当垄断竞争,在这一方面主要是一些独角兽公司与政府之间,如滴滴的行政处罚案,这类案子占总数的大多数。

其二,主要集中在投融资方面以及电商相关的知识产权。这一方面主要是电商平台在运营过程中对于一些知识产权保护的意识缺乏造成的,比如百度文库被诉侵权案。其三,主要是电商的规范方面,比如主要集中在电商的行业相关行政许可的认证。由于电子商务交易的特殊性,其在交易过程中会遇到各式各样有关法律的问题。这些问题是传统商业不会碰到或者说碰到概率较小的,比如说消费者维权活动,在电子商务平台上遇到侵权纠纷,对责任人的认定就是一个很大的问题,往往会出现模糊的状态,比如在平台上买了东西,但收到时候货和网上照片不符,责任人有可能是物流、平台、卖家中任何一方。这使得买家在维权举证方面很难,而这类问题在线下交易中是很难发生的。还有数据的使用以及隐私保护,需要政府建立有效的合理的管理机构来管理,而现阶段主要依靠消费者保护法机构以及网站自身的维权渠道,这是远远不能满足当今电商发展的。

电子商务的立法还存在不够系统化以及针对性不强。每个地方应当以电商法为前提,针对当地的一些特殊情况建立起当地专门的一些政策法规。立法的缺失,使得电商中还出现了网上隐私得不到保护,群众的个人私密信息被泄露,很多不法组织通过违法的手段从网络上盗取人们的个人信息以此来进行某些不法行为,屡见不鲜,交易不公平透明,存在虚假交易、虚假支付,网络诈骗等问题,严重影响我国企业、商家和群众对电子商务的信心和信任,也制约了电子商务的发展。

(三)电子商务人才认识不足

电子商务是一门新兴的学科,也是一门交叉的学科。电子商务需要经济学、管理学、市场学等交叉学科的管理人才,还需要大量 IT 技术、人工智能等前沿的科技人才。而电子商务是新型技术不具备有大量的电商的人才储备。现今电商的大多数都是企业管理人员,缺乏对电商的认知,对于电子商务而言,人才就是企业创新源动力,人才的缺乏会使得我国电子商务企业的发展缺乏创新的动力。^[1]

我国电子商务发展对于电商人才的不重视主要体现在三个方面。第一,我国电子商务高学历人才储备缺乏。根据智联招聘的数据,从事电子商务本科以下的为 42%,本科学历为 56%,硕士以上的仅占 2%。通过这些数据不难发现,电子商务的从业人员现阶段大多数还处于本科的层次,怎样让高学历、高素质的人才加入到电子商务的团队中来,成为企业用人的重中之重。此外,据智联招聘对电商从

业人员工作年限上的调研,在电商企业工作的员工,一年以下的人员占到21%,1~3年的占到34%,3~5年的占到19%,5~8年的占到14%,8年以上的仅占12%。从中可以发现:电子商务工作的人员的工作年限主要集中在1~3年的时间,很少有一个电商员工长时间呆在一个公司内。人员的不稳定性,使得电商企业不敢去培养新人,企业的人才储备将面临严峻的考验。

第二,企业管理层对电子商务本身的认知存在缺陷。一些企业管理者认为,所谓的电子商务就是电子商务化,甚至某些企业的高管认为所谓的电子商务就是网上卖东西而已,只是一种营销方式。这明显曲解电子商务的含义。由此,在管理上不够先进,管理方法也略微传统,往往是按以前管理人事的方法去管理企业,使得企业缺乏本该有的创新能力^[2]。不仅如此,企业管理者在实际操作中没有将电商当成一个系统来考虑,往往是以传统企业的发展经营模式来对企业的电商发展进行规划,而缺乏电商自身的特点去创造出一个适合电商自身的经营模式,以固守传统的线下模式为核心制定企业战略,这种观点导致企业对电商发展缺乏一定的宏观考虑。比如说由于电商的特殊性,使得电商不是一个能够在短期之内,形成一定经济效益的商业模式,在电商初期需要投入大量的人力物力。而管理者往往会缺乏长远的眼光,导致电商前期投入的减少,影响电商后期的效益。

第三,在企业电子商务的用人培养方面,虽然现在很多高等院校都创办了电子商务方面的专业,传授电子商务知识,但大部分只停留在理论层面,尚难适应电子商务企业发展的人才技术的需求,缺乏培养技术方面以及管理方面顶尖的人才管理。

三、提升我国电子商务发展的对策

我国电子商务的发展已进入快车道,为了顺应这一变化,企业自身和政府都应该采用积极的方法,解决企业所遇到的各种问题,以此提升用户对电子商务的满意度。

(一)建立健全电子商务物流配送体系

网络电子商务企业的发展一定是随着不同区域的经济发展水平的不同而有所差别,所以不同地区的物流配送体系也应该相应的完善,应该构建与电子商务发展相适应的物流配送体系,以此解决物流配送中产生的问题。^[7]

当前我国物流配送还处于相对落后的水平,为

了能更好地服务于消费者,提高配送速度,电商企业应重视物流行业,帮助物流企业加快物流行业基础以及网点建设。^[9]在政策层面上,政府应加强对物流市场的整体规划,对整个物流资源整合并对物流系统进行有效干预,制定一些适合物流企业的政策法规。近几年,政府对物流的立法工作取得较大成效,国务院办公厅转发《营造良好市场环境推动交通物流融合发展实施方案》,构建交通物流融合发展新体系。交通运输部等18个部门发布《关于进一步鼓励开展多式联运工作的通知》,对物流企业构建的多式联运系物流企业的发展起到了一定的指导作用。

除此之外,物流企业还应该完善物流配送体系,更加健全地服务于人,加强各种层面的物流规划,增加物流企业的覆盖面,加快培育大型物流企业集团的步伐。政府可通过适当地引导与扶持一些有良好品牌,具有国际竞争力的物流企业,创建一套完整的物流法律法规,为物流企业壮大创造良好环境。

(二)完善相关的法律法规

目前,国内关于电子商务的法律法规主要有《电子商务法》《电子签名法》《中国互联网络域名管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》^[8]等一系列法规,但现实执法过程中会出现各个部门都来监管协调不够的情况,建议由电商管理机构统一管理。

我国可以向其他相关法律法规比较系统全面的国家学习经验,以加强我国国内的电子商务企业对消费者隐私的责任意识。^[9]比如,在制定隐私政策时,我们就可以参考国外的实例。欧盟在网络隐私方面是通过用户对协议的监管,对数据使用权只能由消费者认定,对于违法企业开出天价的罚单等方式,在一定程度上保护了消费者的隐私权。同时规定了数据的所有者为消费者。这样可以防止出现问题以后,卖家与平台互相推诿的情况发生。同时还可以采用先进技术手段,比如,大数据技术以及区块链中追溯的方式来对公民的隐私权进行相关法律问题保护。例如一些公司会随意使用用户数据,消费者可以通过大数据的方式找到自己隐私的泄露处。这样在对簿公堂的时候,就可以很容易找到责任方,也为以后维权时留下一定证据。

政府要通过加大打击违法犯罪的力度来保障消费者的权益。^[10]例如客户隐私信息泄露似乎已经变成了一个很常见的现象,现在很多人的手机经常会收到陌生号码发来的推销等其他信息。信息泄露的渠道很多,有可能是企业内部泄露,有可能是物流运

输过程中泄露了,但最终受害者是用户。所以政府要加大力度打击泄露个人信息的行为,对违法企业进行追究。帮助用户个人隐私的数据加密,加速建立和完善关于消费者的隐私保护体系,让消费者可以安心地在网络上进行交易;而且要大力宣传相关的知识,使消费者可以增加防范意识,防患于未然,把危险从源头遏制住。

(三)加强电子商务人才培养

通过开展电商专业技能讲座以及培训,提高管理者对电商的认识。通过加强对电商的认识从而改革企业管理运行机制,使得企业管理制度能更加符合企业的电商化的发展机制,实施人才激励措施,为企业增加动力,这样企业才能不断地蓬勃发展。^[5]对企业员工而言,应该努力提高他们的文化水平,建立人才培养的梯队,加大人才的培养力度,完善人才的储备机制。由于电商不是单一学科构成的,企业在招聘过程中选择不同专业内的优秀的人才,扩大招聘的范围。优化员工结构,通过扁平化的管理激发培养员工的创造力,建立起公司独特的企业文化。

学校提高对电子商务人才的重视程度。学校要改变教学方法,不单单仅限于枯燥无味的教学方式,还要改变单一的教学模式,进行交叉学科的创新,完善课程体系,从理论向实践过度,采用创新的方法提高教学质量。加强与电商企业的合作,了解企业需要怎样的专业人才,以定向培养的方式为企业打造优秀的人才储备。同时还可以利用校企合作的机会,让学生通过实习的方式去了解电子商务的需求。同时学校还可以举办相关专业的人才培训活动,培养企业管理人才,为企业建立电子商务专家咨询机

构,发挥专业人士的作用。

现在,电子商务发展迅猛,对中国电商的发展既是机遇,也是挑战。随着我国经济以及各个行业的深化发展,电子商务企业应当把握机会,促进自身的发展。总体而言,我们要正确对待电子商务企业在发展中所遇到的问题,通过改革和创新模式,发挥企业以及政府在市场的职能作用,建立一套完善的市场体系,使我国电子商务不断地向前发展。

参考文献:

[1]王洪艳,吴楠.我国电子商务发展策略研究[J].信息与电脑(理论版),2016(7).

[2]刘魏星.网络时代我国电子商务企业财务模式研究[D].陕西科技大学,2014.

[3]黎仕贤.电子商务发展对我国对外贸易影响研究[D].浙江大学,2014.

[4]路芳,蒙科伦.我国电子商务的发展现状及其对策[J].中外企业家,2013(11).

[5]张恩俊.我国对外贸易发展中的电子商务影响及发展策略研究[J].改革与战略,2016(8).

[6]李泽东.电子商务发展对我国国际贸易影响的实证研究[[D].浙江理工大学,2016.

[7]卢忠敏.电子商务发展与政府推进策略研究[J].中国市场,2014(23).

[8]马阿日娜.我国企业电子商务发展现状及问题[J].现代经济信息,2015(23).

[9]张娟.电子商务发展对人力资源的挑战及企业的应对策略[J].电子测试,2014(20).

[10]胥秀文.企业电子商务发展中存在的问题以及解决策略思考[J].电子商务,2016(1).

责任编辑 胡号寰 E-mail:huhao2@126.com