基于电子商务行业的商业伦理分析

黄　健

湖南省妇幼保健院，中国·湖南　长沙　410005

【摘　要】近年来随着互联网行业的迅速发展，各大平台的电商行业迅速崛起，使得电商之间的竞争越发激烈，存在许多商业伦理问题。与此同时，电子商务为人们的日常生活提供了便捷、快捷的服务，但也产生了一系列的社会道德问题，甚至有些问题已经超越了“道德底线”。对人民的利益造成了很大的损害，对电子商务也有一定的影响。基于此，本文就以电子商务行业的商业伦理为例，对电商大战中出现的商业伦理问题展开分析，以商业伦理的基本理论为基石，详细分析了电子商务道德运用中的有关问题，并根据实际情况，给出了相应的对策，为该行业可持续性发展献言献策，以提升电子商务服务中国经济发展的迫切需求。

【关键词】商业伦理；社会道德；电商行业

1　引言

在如今大数据时代下，我国的电子商务行业突出重围，甚至实现了爆发式地增长，这在促进经济增长、促进就业等领域发挥着重要作用；同时，消费者也可以以观看直播的方式，挑选自己喜欢的商品来满足购物欲望。但凡事都存在两面性，电子商务在不断崛起的过程中出现了商业伦理问题。不论是行业内的竞争：抄袭、刷单、价格战，还是欺骗消费者的情况：假冒伪劣、数据造假等违背商业道德的事，在如今各大平台上层出不穷。这些不正当的手段不仅扰乱了网络传播秩序，甚至给消费者和粉丝带来极其恶劣的影响。所以，电子商务行业应当对商业伦理问题提高关注，考虑各参与主体，对伦理进行审视，从而净化该行业环境，促进我国经济水平的发展。

2　商业伦理概述

2.1 商业伦理概述

商业伦理是人们在经营中所遵循的种种道德标准，是在企业发展的进程中，在一定的道德、习俗标准下，维护商品交易的自由公正。以伦理学的观点和原则来研究特定商业伦理问题,并在现代商业环境中运用具体的道德标准。商业伦理的本质是商业活动中的人际关系之理、人与人相处的基本道理，所以在各行业之间，商业伦理规范是至关重要的。

2.2 商业伦理的功能

在各种资源特别是物质资料有限的情况下，由于企业都有追求利益最大化的倾向，企业内外利益相关者之间，除了有合作的一面之外，也会有利益的差异和冲突，因而就需要通过一些手段包括商业伦理规范来调节，其调节功能包括在三个部分：（1）指导功能。商业伦理规范具有指导主体行为的功能。它的典型形式是：“应该如何”或“不应该如何”。（2）评价功能。这一功能可分解为褒扬功能和谴责功能。前者通过表扬主体，使其被激励；后者则通过批评主体，使其被加以纠错。（3）教化功能。商业伦理对公司的经营行为起着指导作用，其特征在于：“劝诫”、“惩治”、“表扬”、“批评”，从而影响到公司的道德情操和伦理文化。

商业伦理的功能，无论是对企业主体行为的指导，还是对企业主体行为的评价，最后都要通过主体对自身行为的选择起作用。在现实生活中，利益因素常常影响着企业的决策，而当企业为了获得最大利润时，往往会与其它利益相关者产生矛盾。商业伦理就是用这种方法来影响公司和雇员的决策。它明确地告诉人们：什么是善，什么是恶，什么是正当；怎么做是光荣的，怎么做是可耻的，从而对企业及其员工追求利益的动机起到或抑制或肯定或鼓励的作用，影响和左右他们对行为方式的选择，进而达到调整企业与其他利益相关者之间关系的目的。同时，它是解决市场失效的有效途径，能够对市场的运作起到一定的规制作用。在社会主义市场经济发展的早期阶段，由于市场发展的不够完善，市场运作也处于非正规化的阶段，因此，在企业经营中仍有许多不道德行为，乃至违法行为。市场机制并非万能的，它无法解决所有的经济、社会问题，因

此，必须由商业伦理对市场运作进行规范。

3 电子商务行业中商业伦理现状

3.1 电子商务行业的简介

电子商务是指在互联网开放的背景下，通过浏览器和服务器的应用，使买方和卖方可以不见面就进行各种交易活动，从而达到网上购物、电子付款、各种商务活动以及其他各种业务活动等经营活动。政府、学者以及各行业专家根据各自的立场、角度等因素，提出了不同的观点。欧洲经济理事会于1997年在比利时布鲁塞尔举行了一次关于信息技术的全球会议，其中提出了一种正式的定义：“电子商务是各参与方之间，以电子方式而不是以物理交换或直接物理接触方式完成任何形式的业务交易。”还有一些学者则把它看作是通过网络进行商业活动的一种方式。电子商务可以使企业的员工、客户、供应商及其合作伙伴通过企业内部网络、外部网络和因特网远程相连。当前，人们有一个一致的观点就是通过电子通信方式，在互联网时代，买卖双方在不见面的情况下，利用电子通讯进行各类业务往来，是一种全新的商业模式。电子商务是指以现代电脑和网络通讯技术为基础的商业活动。

3.2 电子商务行业中商业伦理应用现状

在如今的二十一世纪，人们的经营与电子商务的联系日益紧密，电子商务越来越受到人们的重视。它的活动也渗透到了各领域当中。在我国互联网的背景下，电子商务的发展势头强劲，电子商务已成为我国的重要支柱产业，然而，要使其在今后的发展中持续发展，就必须面对其所面临的一些重要因素，也就是它所涉及到的伦理道德问题。随着电子商务近几年的突破性发展，使得全民可以更便捷地购买自己所需要的商品，但它也带来了一些新的道德问题。包括交易双方的契约关系薄弱。电子商务交易的跨区域、跨时空性导致了互联网无约束性地放大成为破坏交易契约的漏洞；也有关于卖家的虚假信誉问题。很多企业都想快速度地提升他们的信誉，所以他们会使用各种不道德的手段，比如：雇佣人员虚假宣传并以“刷单”的方式吸引真正的卖家购买产品。这不仅欺骗大众，甚至严重割裂了我国电子商务的发展。不仅如此，电子商务伦理失序的问题几乎无处不在，破坏了商品市场的基本道德规范体系。

4 电子商务行业中商业伦理问题

从电子商务伦理现状来看，其存在的商业伦理问题包括：价格欺诈行为、卖家刷单行为和消费者隐私保护欠缺等。应当对其所存在的问题展开问题，以便提出有效方法解决这些问题，促使电子商业的可持续性发展。

4.1 价格欺诈行为

价格欺诈是指在与消费者及其他竞争者进行交易时，以欺骗和诱导作为价格手段、标价方式。近几年来，全国“双十一”期间的交易量创下了历史最高纪录。但是，在“双十一”期间，产品质量、售后服务、虚假广告等诸多问题也给消费者带来了“后遗症”。例如，消费者所担忧的虚假宣传、虚假价格等问题依然较为严重。尤其是，以往电商的“先提价再减价”的做法，在“双十一”大促中再次上演。除了部分手机“先涨价后降价”，还有部分商家提早提价，以留出下一步“降价”，降价后价格比平时还贵，不仅使“双十一”网购经济的繁荣严重“注水”，而且损害了消费者权益。在去年“双十一”的前夕，国家质检总局明确规定，不得以“先提价后减价”、虚构原价、不履行价格承诺等非法手段进行促销。但是，从现实情况来看，监管打的“预防针”，作用却有限。去年“双十一”期间，有的平台仍然“虚打折假优惠”；今年“双十一”来临，部分网络商店仍然在玩“先提价再减价”的老式打法。除了“先提价后减价”、虚构原价等，还有一些APP和卖家的优惠项目设置的很复杂，各种优惠券叠加用法，还附带了各种限定和使用次序，推广规则模糊不清，让消费者难以准确地计算出产品的真实售价，从而影响到消费者在网上购物的体验。因此，对于引发社会关注的价格欺骗问题需要采取措施改变原本的状态，少些套路，多些真诚。

4.2 卖家刷单行为

在电子商务蓬勃发展、竞争日趋激烈的今天，商家间的竞争已由“商品竞争”向“品牌竞争”、“口碑竞争”转变，催生了以刷单为代表的一系列不规范的商业经营行为。所谓的“刷单”，就是由电商运营商雇佣“刷客”冒充买家进行虚假的在线买卖，通过在网站中填充虚假的口碑来提升商家的排名、销量和美誉，从而吸引真正的消费者前来购买。刷单已经形成了一整套非常完备的灰色产业链。“刷单”对于企业本身来说是一种有益的行为，但是它会扰乱市场的公平性和透明度，其欺骗手段对顾客的权益也会造成一定的伤害。并且，消费者可能由此产生对网上交易的不信任感，从而减少网上购物。电商平台为了维

护自身经济利益和商业信誉，会对卖家的刷单行为加以惩戒。就算有时候该行为很难被电商平台察觉到，但是出于对社会责任的负责程度，一定要想办法解决这个问题，以改善该行业的风气。

4.3 消费者隐私保护欠缺

在网络交易过程中，为了维护各方当事人的个人利益和个人的隐私权，往往会在后台进行身份验证，并在前台进行匿名的业务。这在某种意义上是对个体数据的安全保障，但这仅仅是商业活动的开始，大部分商品要通过物流和配送，最终到达客户手中，这又是一种泄密的情况。所以，在这个高度信息交换的时代，人们的个人资料就变成了一种违法的买卖。客户的信息将在本人不知情的情形下被泄露或出售。而专业的诈骗团伙尤其是电讯诈骗，其获取的个人资料愈多愈精确，其作案的成功率愈高。因此，对于消费者隐私保护欠缺问题，应当给予重视。

5 电子商务行业中商业伦理问题的解决措施

5.1 建立价格监督体系

首先，要构建“人防+技术+安全”的物价监测机制。通过建立健全的消费者投诉举报通道，利用大数据技术实时监控网络销售平台上的商品，发现不合理的定价情况，及时上报，解决监管问题，消除商家的侥幸心理。其次，提高价格欺诈违法成本。对于“先涨价再降价”等价格违法行为，不仅要求有关部门应对这类乱象进行专项整治，对电商行业中存在的严重价格违规行为的卖家，纳入失信“黑名单”，并进行公示，便于广大消费者查询、监督，也应当使用法律手段责令商家赔偿顾客损失，让其知道我国绝不容忍这种不道德的行为。以此同时，消费者要树立正确的价格观念，做到理性消费，避免盲目消费。

5.2 加大刷单监控力度

完善刷单检测技术上的缺陷，改进平台技术，加强对刷单的监测力度。经过对交易账户、商品价格、交易行为、资金、货物等几个方面的数据分析,电子商务平台可运用人工智能和大数据分析的技术手段,对交易过程中的异常交易加以分析与发现，大大提高辨别虚假交易行为的有效性。一旦平台发现商户存在刷单行为，可将其纳入重要监测名单。完善的数据和优化的大数据分析技术，能够从一定意义上减少电子商务平台对刷单的成本。第二,电子商务平台要完善对申诉、退换货和理赔的控制，并增加对刷单商户的处罚和违法成本，以更经济的方式减少商户刷单的动机。通过这种方式，商家鉴于自己未来的考虑，弱化其刷单的想法。

5.3 抵制并曝光道德不良行为

侵犯个人信息的行为常常伤害到公众的身心健康，造成个人的财产损失和个人的生命安全。所以，对电商的不良经营活动进行抵制和曝光，是全社会的责任和义务。一方面，要充分发挥互联网的传播功能，将自己所遭遇的不道德的商业行为公之于众，另一方面，坚决维护自身的合法权益，对隐私泄露这样既有违道德又有违法律的行为积极运用法律武器进行处理。要想有效地抑制网络侵权等违反职业道德的现象，必须坚持不妥协、零容忍，并加大其违法犯罪的代价。

5.4 树立优良职业道德

对于从事电商行业的人来说，具有良好的道德素养是当今商业竞争中获得成功的必备素质。因此，要培养良好的职业道德，对于一个从事于社会生产和工作的人来说，必须做到：第一、热爱自己所从事的行业和工作。唯有对工作的向往和对工作的热情，方能在平凡的工作中作出卓越的奉献，并能使自己从中得到应有的回报。第二，坚持价值观向上、财富健康的观点。企业的根本就是创造经济效益，这也是人类发展的主要推动力，而如何产生财富，则是个人的自由。坚持“正义性”，即“不以非道德为代价”来积聚钱财，要以“不以钱为唯一目标”的健康财富观。第三，忠诚，愿意为他人效劳。每个职位都有其存在的意义，忠诚于自己的工作，恪尽职守，为顾客服务，为社会大众创造更好的生活环境，这是每个人的必备要求，也是推动电商行业高质量发展不可或缺的要素。

参考文献：

[1]伍雨欣.电子商务伦理问题研究[D].长沙理工大学,2018.

[2]潘雅英.当前我国电子商务伦理问题研究[D].南京师范大学,2016.

[3]张甜甜.“电商大战”引发的商业伦理思考[J].东方企业文化,2013.

作者简介：黄健（1999.3-），男，汉族，湖南资兴人，学历：会计硕士研究生，现于湖南省妇幼保健院从事税务会计工作，职称为初级。