**深圳电商可信交易环境建设成果发布**

许国琦：尊敬的各位领导、专家、企业代表：

 大家好！非常欢迎各位来到深圳共同探讨互联网诚信建设的大事，这几年我们围绕建设电子商务可信交易环境，优化电商营商环境做了不少工作，取得了一些成绩，非常荣幸能在这里和大家做个分享。

 今天我分享的内容包括四个部分：1、回顾一下趋势；2、展现创新成果；3、取得的工作成效；4、对未来的展望。

 1、发展趋势

当今世界已全面进入互联网时代，近十年中国电子商务一直保持着飞速发展的态势，年均增速达到20%以上，2017年中国的网上零售额占到全国社会消费品零售总额的20％，成为全球公认的最大零售电商市场。

 与此同时，世界各国电子商务也在高速发展，目前全球电商平均渗透率达到8.7%。据全球知名市场研究机构eMarketer分析预测，全球电商零售额的绝对规模仍将保持两位数以上的增速，2020年网络零售销售额将达到4.045万亿美元。

 随着电子商务与大数据、区块链、物联网、人工智能等新技术的融合，电子商务向新零售时代发展，必将成为又一轮全球经济创新发展的新动能。

在电子商务高速发展的背景下，深圳电子商务的发展取得了令人瞩目的成绩。大家都知道，深圳电子商务起步较晚，2010年以前业界评价：北京是门户之都、杭州是电商之都、上海是游戏之都，"深圳呢就没太听说"；近几年来深圳推进电商可信交易环境建设，促进了电子商务迅速腾飞，目前深圳已后来者居上，跃升成为全国第二大互联网&电子商务城市，"北有北京，南有深圳，东有杭州"的互联网新格局悄然形成。

 2、创新成果

 下面，我就从机制创新、法规创新、标准创新、服务创新4个方面，向大家介绍一下深圳电子商务可信环境建设的创新成果。

 首先是机制创新。

 2012年，在上级部门和市委市政府的大力支持下，我们借鉴国外BBB的先进经验，创新政府公共服务模式，推动成立了第三方公共服务机构--众信中心，其特点是既兼具政府公信力，同时拥有市场灵活性。众信中心在政府的监督和指导下，开展电子商务可信交易公共服务，就是做市场急需，但企业干不了、行业机构不愿干、政府又没办法到一线干的事。

机制的创新，捋顺了政府、企业、第三方机构、消费者之间的关系，使市场资源得到了最有效配置，从根本上为解决电商市场失灵提供了途径，使可信交易环境的建设和形成成为可能。

 其次是法规创新。为了解决电子商务法规体系不健全的问题，深圳充分发挥特区立法权优势，先行先试，先后出台了7项电子商务可信交易环境相关规范性文件，代原工商总局起草了4项国家部委文件，承担了全国人大《电子商务法》14个立法调研课题中的3个。

 这些立法创新亮点纷呈，《服务电子商务市场促进健康快速发展的若干措施》率先全国实现了电商企业登记注册制度改革，激发了电商市场活力。《电子商务可信交易环境建设促进若干规定》等规范明晰了电商市场主体各方责权利，引导电商行业规范发展，在网络经营者信用信息采集与应用、电子合同法律效力等方面实现了立法突破，切实维护了经营者和消费者的合法权益，保障了网络交易安全。《促进跨境贸易电子商务市场健康快速发展的若干意见》，从促进贸易便利化、健全纠纷解决机制等5个方面实现立法创新探索，为跨境电商市场发展保驾护航。

 深圳的立法创新，解决了电子商务市场无法可依的问题，有效地引导电子商务企业规范经营，极大地推动了电子商务市场健康快速发展，同时也为全国电子商务法规体系的完善做出了突出贡献。

 第三是标准创新。

 为了解决电子商务市场标准缺失的问题，近年来我们指导推动企业制定发布了148项联盟标准，立项和发布了5项地方标准，主导研制了6项国家标准，提出了4项国际标准提案草案。

 "电子商务主体身份验证规范"、"在线纠纷解决流程规范"等系列标准的制定与广泛应用，不仅解决了电商市场无标可依的问题，而且大大提高了标准制定参与企业的市场竞争力。

 "得标准者得天下"，标准的制定权，就是行业的领导权，就是市场的主动权。我们早在2010年就指导腾讯、一达通等18家电商龙头企业，成立了全国首家电子商务企业标准联盟，共同推动电子商务信用领域国家标准的制定实施；积极承担国际标准化组织国内对口单位工作，提交"可信电商平台规范"等国际标准提案，带领深圳电商企业在国际标准领域跑马圈地，帮助电商企业抢占标准竞争制高点，掌握行业发展话语权，促进深圳电商企业走向国际。

 第四是服务创新。

 针对电商市场主体和产品真假难辨、信用信息不充分、投诉维权难等市场自身无法解决的问题，我们创新服务，围绕电子商务交易前、中、后可信交易的关键环节，提供了一系列可信交易公共服务，并针对跨境电商市场特点和发展需要提供了完整的跨境电商服务，为电商市场健康快速发展提供了有力保障。

 1、主体身份验证服务。

 为了解决电商主体不明确的问题，我们依托商事登记数据，将企业登记证照与网站网店信息一一对应，发放电子标识，将虚拟主体还原成真实主体。我们全国首创将电商主体身份验证纳入"多证合一"商事登记改革，从企业登记注册源头将实体企业与网上主体身份对应。截至目前，成功申领电子标识的深圳电商企业超36多万家，几乎涵盖电商行业全部领域。

 主体身份验证服务，有效实现了虚拟电商主体的"实体化"，解决了电商市场主体真假难辨的问题，帮助企业网上亮明身份，让消费者放心交易，助力好的企业树立诚信形象，促进市场建立起了良币驱劣币的良性循环。

 2、客体信息填报查验服务

 为了解决电商市场产品不真实的问题，我们积极创新，制定并提供了400多套产品填报模板，选择食品、药品等民生关注领域，以及电子、珠宝等深圳重点行业进行深入探索，整合产商品物品编码备案信息、检测认证等质量信息，建立起产品基础数据库，并在天虹、品尚、华强电子网、深商e天下等电商平台成功推广应用，通过产品信息填报查验服务，逐渐形成了产品追溯机制，保障了电子商务产商品描述真实、来源可溯，帮助电商企业选择可信产品，提升产品质量管理效率，有效地减少了产品假冒所造成的电商市场混乱现象，极大地增强了消费信心。

 3、电子合同及凭证存储服务

 为了解决电子合同缺乏法律效力、凭证存储查验难等实际问题，我们研制了108类电子合同模板，研发了电子合同在线签订平台，为企业提供了具有法律效力的电子合同在线签订服务，并与公证、仲裁机构合作，提供了电子凭证的第三方存储和查验服务。目前服务在爱彩网等B2C虚拟产品、铜道网等B2B大宗交易、乐活天下等跨境电商领域广泛应用，使用用户超过5万余人，存储凭证25万余条。

电子合同及凭证存储服务，帮助电子商务企业实现了全过程线上合同签订与管理，提高了电商企业交易效率，同时解决了电商交易凭证存储的难题，保障凭证有效可溯，确保出现纠纷时证据公正客观，进一步提升了电商企业和消费者的交易信心。

 4、在线非诉讼纠纷解决（ODR）服务

 为了解决传统纠纷解决渠道无法适应电商纠纷解决跨地域、响应速度要求高等问题，我们借鉴国外先进经验，研发了具有自主知识产权的在线非诉讼纠纷解决（ODR）系统，实现了电子商务纠纷受理、和解、调解全过程线上服务。成立了全国首家电子商务在线纠纷人民调解委员会，与仲裁委合作建立了"云上仲裁"创新模式，累计处理在线纠纷案例3200余起，不仅解决了很多传统纠纷渠道无法解决的跨地域、跨国境的电商纠纷问题，而且纠纷处理成功率、平均时长、商家和消费者满意度都远远高出传统线下纠纷处理渠道。

 ODR服务作为创新行政调解的另外一条通道，解决了电子商务跨境、跨地域的纠纷难题，极大地提升了电商交易纠纷处理的效率和效果，有效保护了企业和消费者的合法权益。

 5、信用信息服务

 为了解决电商市场信息信息不完善的问题，我们应用互联网思维，利用互联网技术，整合电商企业相关的基础信息、政务静态信息、服务监管动态信息、消费者评价信息等，逐渐建立起较完善的电商企业信用数据库，并鼓励第三方机构开展信用评价、信用信息公示、查询、预警等服务，将信用信息广泛应用到政府的信用监管、平台和行业的企业信用管理，消费者的信用监督等方面。

 通过信用信息的广泛应用，引导消费选择、加强行业自律、提供监督支撑，（企业的效率与市场是挂钩的，你不诚信你这个企业很难做下去），引导企业、消费者、平台共同参与电子商务市场的信用监督，逐渐建立起电子商务市场"以网民管网民、以网商管网商、以平台管平台"的社会共治局面。

 6、跨境电商可信服务

 深圳是以外向型经济为主、对外贸易依存度极高的城市，跨境电商交易额占到全国的半壁江山。为了打通跨境贸易路径、提高跨境交易效率，我们从围绕自身职能出发，通过整合跨境电商相关标准、检测、认证、知识产权、品牌建设等政府优势资源，建立起了跨境电子商务可信保障平台，为关、检、汇、税等跨境电商相关政府部门，以及跨境电商企业提供了主体备案与查验、产商品备案及质量监控、知识产权促进与保护、交易凭证存储查验、在线纠纷解决、信用信息查验等完善的可信服务。同时，充分发挥众信中心第三方机构作用，与国际信赖标章联盟（WTA）、国外知识产权权威机构G2以及马来西亚、日本、美国、欧盟、拉美等一带一路国家和地区的电商机构建立起了密切联系，在主体身份国际互认、跨境纠纷维权等多方面广泛合作，为深圳跨境电商交易保驾护航。

 跨境电商可信服务，帮助跨境电商企业打通了贸易路径，降低了企业成本，保障了跨境交易安全，促进跨境电商企业健康快速发展。我们的工作成果也得到了国家甚至国际专家的高度认可，荣获第35届（2017）亚太电子化成就跨境贸易便利化唯一金奖，极大的提升了深圳跨境电商的国际影响力。

 3、工作成效

 深圳电子商务可信交易环境建设的创新成果到底产生了怎样的实际效果呢。下面，我想从4个方面跟大家分享一下工作成效。

 首先这么多年以来，"试点示范、引领创新"。深圳圆满完成了国家发改委及原国家工商总局、原质检总局授予的5个国家级试点示范任务，围绕电商可信交易环境建设形成的法规、标准、公共服务创新成果，形成了全国可复制可推广的电商公共服务模式，产生了很好的试点示范效应。

 其次是"发展速度，领跑全国"。近年来，深圳市电商交易额一直保持高速增长，据统计2010年至2017年深圳电商交易额平均年增长率达到40.2%，远远高于同全国的年平均增长率20%；初步统计，2017年深圳电商务交易总额为2.34万亿元，在国家电子商务第一梯队中占据显著地位。而且在移动电商、跨境电商等新兴领域，深圳的发展速度更是领跑全国，2016年深圳移动电商总体市场规模达到1126.21亿元，同比增长91.86%，2017年深圳跨境电商交易额491.66亿美元，同比增长21.84%，跨境电商进口规模增长较快，同比增长达到40.9%，发展的速度非常明显。

 第三是"产业配套、高质发展"。吸引电商产业链优势资源聚集是可信交易环境建设的重要成效之一。随着深圳电商可信环境建设的逐渐深入，深圳的电商产业链也逐渐完善成熟，形成了以各行政区电子商务产业园为集群、以传统产业为基础，以现代化服务、跨境贸易、金融支付、物流供应为配套的完整的电子商务产业链，形成了技术创新、人才密集的行业特色，成为业界公认的电商产业链最完善的城市。

 第四是"企业龙头、品牌集聚"。 "树好人、打坏人"，让好企业发展壮大是可信交易环境建设的重要目标。近年来，深圳涌现了一大批电商龙头企业，树立了一大批全国知名甚至国际有名的电商品牌。腾讯是我国甚至全球最大的互联网综合服务提供商，迅雷成为全球最大的互联网下载引擎，富士康、华为等为代表的全球知名制造企业成功实现电商转型升级；天虹、茂业等为代表的传统百货巨头也在电商领域崭露头角；平安集团成为全国最有影响力互联网+保险企业之一，此外中农网、易搜、A8音乐、腾邦国际、一达通等一大批企业都已成为国内知名的互联网品牌。深圳已成为电商品牌企业的孵化场和集聚区。

 4、未来展望

 深圳电商可信交易环境建设取得了可喜的成果和成效，但互联网"唯一不变的就是变化"，全球互联网时代，电子商务必将向更加深远方向发展，有更多新模式、新形态会不断涌现，也必将会给可信交易环境的建设带来更多全新的挑战。

深圳，充满活力、富于创新。未来，我们仍将继续发挥深圳经济特区先行先试优势，在电商法规、标准、公共服务、资源聚集等方面创新探索，进一步深化可信交易环境建设，加快深圳试点示范成果在全国范围的推广应用，加强与国际国外机构的合作与联系，在国家一带一路发展战略背景下推动深圳、全国乃至国际互联网经济的融合与发展，将深圳打造成为国际知名的电子商务"消费的天堂，创业的沃土"！

 谢谢大家！