**圆桌对话 国际互联网诚信发展新趋势**

潘兆娟：敬爱的周院长，敬爱的局长，敬爱的各位贵宾大家好，我是美国安刻诚亚太区首席数据治理官、国际信赖标章联盟（WTA）常任秘书长潘兆娟，今天很荣幸的能够在这里跟大家谈谈诚信对于国际网络的重要性。我们人面对面的时候都不一定能够诚信，何况要通过手机、屏幕、电脑、电视来交易，怎么样达到诚信呢？下面就由以下的嘉宾来跟我们分享诚信在他们企业中最大的实践。

上海银联电子支付服务有限公司总经理孙战平，

阿里把巴企业诚信体系负责人王昭强，

苏宁易购集团公共事务部副总经理尹小璐，

香港八达通内部审计部总审计师Andrew Ip，

ZALORA香港总经理Giovani Maria Musillo

 由于诚信是如此的重要，所以接下来的环节又到吃饭的时间，我们要请我们5位贵宾分享非常非常重要的事情，所以我就不耽误各位的时间，我们接下来会分几个分享，第一就是请各位贵宾在分享的时候谈谈公司怎么样来达到诚信，诚信国际互连网的做法，战略上、政策上、落地上怎么样来做。谈完了第一波我们怎么做以后，再请谈谈挑战，谈谈我们的应用之道。最后我们用一句话来总结，也希望给各位贵宾一些建议和参考。

 首先我们有请上海银联的孙总，我们来分享如何能够达到公司的诚信以及做法。

孙战平：非常感谢潘博士，也感谢会议的主办方。银联电子支付是总经理孙战平。银联电子支付，如果做互联网比较久的应该知道，现在在国内我们是第一个做跨境人民币和跨境外币的第一个公司，也是海关包括铁道部等等很多支付的服务商，我们在做支付的过程当中其实大家知道最重要的一个就是诚信的问题。不管是我们B端的客户商户的诚信，以及我们C端客户的诚信，以及在整个交易过程中保持交易的准确性等等，都会对我们的诚信以及我们的数据带来一个很重要的因素。我们在工作中其实我们碰到的诚信最大的问题，或者说以往的最大问题就是数据来源真实性的问题，就像我们今天上午看到的如果有众信，如果有其他这样的机构的话可能我们的工作就好很多。在我们的日常工作中碰到的第二个问题，其实就是在整个支付的过程中如何保证诚信支付，这里面就涉及到很多的技术手段，包括不可篡改性。我们大概在几年前也是在深圳发生的，某一家银行的网关的标志就被人篡改了，这就是一个技术上的问题带来的支付的Barg。我们在日常的工作中，我们流行的比较多的大数据、物联网等等的这些，我要说在深圳，大概在十几年以前， 我当时在深圳行业银行工作的时候都曾经实验过，当时叫小平安，大家可能都知道蛇口港，其实在蛇口港的很多的货柜车十几年前就已经实现了我们现在说的无感支付，车过去交停车费直接用替扣的方式就做了，其实深圳有这个基础，也有这个技术能力，我们认为在深圳这个环境里面是能够把诚信做得更好，谢谢。

潘兆娟：非常谢谢孙总，孙总提出了在管理上、技术上遇到的挑战和做法，实际上也有遇到一些技术上的一些需要突破的地方，孙总也很大方的跟我们分享了您的经验，也提到了深圳实际上是有这个技术能力把这个可以协助大家在支付部分做得更好。接下来我们有请阿里的王总。

王昭强：阿里这边企业诚信在2014年在做，因为2014年国家规划出来，所以我们也成立这样的团队，但是大的环境就是2008年之后，经济危机之后整个国家环境发生很大的变化，包括很多买家不接大单接小单，支付的技术也成熟了，包括银行的TT也跟我们第三方的平台打通，包括第三方支付也在起来，包括信用证，所以说这个条件最大的一个结果造成很多数据就能沉淀出来，诚信或者是信用核心就是数据，如果没有数据谈什么信用都很难谈。所以在阿里我们内部经历了两个客户，一个客户是中小企业，我们对中小企业这边希望能够帮助中小企业在电商的层面上去提升它的信用，最后在他信用变现。我们还有另外一个客户是支持阿里体系的很多业务体系，比如说天猫，内贸阿里巴巴，这难度挺大的，在很多场景在使用的时候会有很多的挑战，所以我们现在也在支持很多内部的场景，我们的PEO（谐音）去了解更多的企业，去服务企业。

 目标，其实我们做诚信也很简单，我们一个新的目标是我们要降低买卖交易成本，交易成本影响的因素有很多，最主要的目标是提升整个信用交易的比例，原来在B2C的环节内更多的是用担保交易，很多B2C的因为金额很大，你把钱压那也没有什么意义，我们会努力提升信用交易的比例，我们鼓励买家卖家之前更多的给多帐期，给了帐期之后，如果他缺钱他可以通过第三方金融机构去贴现，跟银行进行一个贸易的保险，是这样的一个主要的目标。怎么做呢？其实也比较简单，我们这边的说法可能有点不一样，我们更多的是我们会努力去核实买家卖家的信用，交易主体的信用，另外一个是努力去做整个交易的真实性的判断。交易真实性里面可能分很多环节，一个是交易主体、客体，刚才说的商品本身的一个情况，另外一个还要打通整个订单合同、支付信息、物流信息，后面如果有些贸易纠纷的话我们也容易打通，但是最核心的是大家也能够知道几路合一的作用。最后可能还是要落地，落地我们的一个核心目标就是努力围绕中小企业的三个难，看怎么通过信用发挥给他更多的权益，一个难是订单少，第三个是盈利差，我们分别提供了一些相关应的权益，你信用好，诚信好的话可能在阿里整个体系里面相应的搜索的排名，活动的准入会有更多的曝光机会。信用好的话可能是融资的额度更高，我们这边更多是以贸易融资，订单融资为主，最大的交易是促进交易。第三个是经营便利，因为买卖家的积压，整个营商环境也不是很好，，我们一起做更多的类似于企业租赁的免押的一些服务，这就是我们整个阿里提出的企业诚信的见证。

潘兆娟：作为第三方的中介单位，在信用交易的部分能够协助案例，这个是非常值得敬佩的做法。接下来有请苏宁易购的尹小璐总。

尹小璐：苏宁成立于1990年，，实体商贸的诚信体系建设，再到我们2004年开始兴起的PC端的互联网，再到现在移动端兴起的O2O新经济的情况下，我们节起来主要是三个商务的要素发生了变化，第一个是我们讲的商品数据化、用户数据化、支付数据化，这三各环节的数据化之后就造成了大量信息堆积，包括在交易过程中，比如说有些刷单行为，。苏宁也有以下的三个措施进行应对。

 第一我们首先作为平台企业，我们展开了。苏宁首先解决用户的问题。第二就是建立了我们商家的诚信体系，我们首先开展蓝盾行动，对商家所谓的准入机制到事前、事中、事后进行严格的管控。我们有开发支付系统，通过这个支付系统的建立从商家到用户的消费的行为和消费的环节。我们苏宁其实目前科技集团有8000名的IT工程师，今年预计要突破1万人，整个IT人员的配置就是为了在整个新的经济环境下研发出一些新的互联网产品，包括对大数据消费数据延展性的分析。

 第三点在自身能力建设上，我们也对于现在目前品质消费升级，顾客的一些新的消费诉求，我们完善自身体系建设，包括我们的物流体系，目前苏宁自荐的（嗯）。第二是我们客户的作息有4000坐，同步了进行了人工智能AI的研发。因为目前我们面对的消费者的产品是几千万种，一般的客户满足不了，我们上线人工智能的系统。第三在整个的我们的售后网点的建设，现在全国在整个的从一级市场到六级市场，我们遍布了有大概6000人苏宁自营的消费网点，消费者在构成过程中他产生的任何问题，我们可以通过自有的全渠道来解决。苏宁通过自身的建设，包括行业的监督，包括我们自己的一些社会责任，这三方面来进行我司的诚信体系建设的。

潘兆娟：非常感谢尹小璐总，在整个诚信体系建设里面从交易前、交易中、交易后。接下来我们请香港的贵宾来自八达通的审计长来给我们分享在香港。

Andrew Ip：我们是在1997年开始创立的，我们主要由这样一个交通的支付系统，我们现在也有线上的支付系统。我们有一个主要的存款管理局，因此我们会去进行合规的运营，当然有的时候会遇到一些挑战，但是我们意识到如果我们能够去符合这个国家的规定这还是不够的，所以我们进一步的努力，我们要做最佳的一些做法，然后去打造我们在国际上的声誉，所以我们才能够做得更好，才能够进一步的发展。

 还有一个方面就是教育，我们对我们员工的教育培训，让他们怎么样去做到最好，尽职尽责，还有一个就是要对我们的顾客进行教育，让他们更好的使用我们的服务，这样你可以给他们教会一些解决问题的方法，这就是我们现在尽量的去打造我们的声誉也去提高我们顾客的满意度。

 还有一方面我想提到的一点，我们的这种信赖是双向的活动，我们要让我们的消费者信赖我们，我们也要信任我们的消费者，当然他们会采用一些可靠的移动终端因为支付等等，所以这是一个双向的信赖的系统。同时我们也运用市场上的一些智慧的解决方案，我们也会在市场上推出了一些应用的程序，应用的软件，这样就可以提高顾客的满意度。

 我们怎么样充分的利用我们公司内部的智慧，我们要怎么样去完善我们的体系，使得我们能够尽量的去完善我们的系统，使得它更加可靠。我们也会进行内部和外部沟通的系统，这个是我们怎么样保护我们的系统，保护我们的诚信。

潘兆娟：谢谢您的分享，之前在八达通卡里面做了大量的合规，如果只是做到违法这是不够的，我们还需要教育，除了教育以后，事实上还需要让消费者有个共同的叫做互信，互信跟验证，而这个互信跟验证必须通过技术来达成，所以八达通在这个部分从教育到合规到技术到种种的上下游全方位的做法八达通是做到了，才可以达到诚信的部分。最后一位请来自香港的ZALORA在香港公司总经理Giovani Maria Musillo来谈谈。

Giovani Maria Musillo：大家好，我是来自ZALORA，我们公司是在六年前创办的，我们现在也有亚太区的网上电商，我们当然还有在其他地方也有一些分支机构和办事处，我觉得我们非常重要的一点就是要建立一种互相，首先是员工之间的信任，还有缘工和管理层，还有公司和顾客之间的信赖。一个非常重要的一点是，我们要对于产品退货要有一个信赖机制，因为我们知道我们的消费者现在都在网上购物，他们并不确定这个产品是不是真货，或者是不是假货，所以我们也没有100%的能够确定他们的产品是好的，但是我们要去确保我们的产品是100%的真品、正品，我们也会去有一个溯源的体系，这样可以保证我们的产品可追溯性。

 第二是我们的客户怎么样信赖我们。我们知道时尚界进行产品的销售并不是很容易的，跟卖电子产品是不一样的，讲到这种时尚、潮流，讲到服装，我们就要去看它是不是适合我们自己，所以我们有一个30天的退货的政策，所以我们的顾客他们可以信赖我们，如果他们不喜欢这个产品他们去退货就行的，所以退货对我们企业来说退货是一个不好的事情，但是通过这个方法、这个策略，我们可以让我们的消费者能够信赖我们的品牌，我们的产品 。如果有一些顾客他接到这个货之后他不满意，他就可以退货，这个是我们建立信赖机制的重要的基础。

潘兆娟：他们不仅是在合伙人当中，在顾客当中，在员工当中建立诚信，他们也在两方面建立诚信，一个是在产品的合法性的部分，还有可信度的部分，还有在整个物流的部分，还有一个是他们有一个30天的退货政策，也可以取得消费者的信任，这些都是很宝贵的经验分享。

 因为我们的时间有限各位嘉宾的分享也是非常的多，我们最后希望给各位在场的来宾有一个更深刻的印象，所以会请我们的嘉宾用一两句话来总结如何在国际互连网上做到诚信，并且这样的关键成功要素如何带给各个贵宾自己的公司还有各位来宾能够有一个启示，这是一个不容易的事，但是希望我们的嘉宾跟我们分享最后的关键要素。

孙战平：互联网是一个全球化，虽然美国现在有一些要回归美国的说法，但是我们认为全球化的趋势在一段时间内，还是不能够抵挡的，因为毕竟社会分工已经这样。在这个过程中中国的企业要走出去，必须要和国际企业一起共同搭建这个诚信的体系，我想包括EQIC，以及其他的一些必须是国内国外企业联动起来。当然对于目前比较火的所谓的区块链，我个人有不同的看法。区块链在现在诚信，特别是在实时的交易过程中，因为5G甚至6G还没有出来，可能达不到这样的应用场景，但是对于这种非实时的场景或者是征信的工作是可以做的。对于整个诚信的建设我的观点是必须要互联互通，技术领先。如果一个好的企业，或者是一个坏的人他的信息不能够被别人知道，你实际上达不到一个诚信的效果。我举个我们公司的例子，中国前段时间很火的是现金贷、小贷、二手贷，这里有一些人找了张三贷李四，这个在某些地方确实形成了一个产业，我们把一些有效的我们的一些数据进行整合以后，对外提供服务机，把这样的一些所谓有恶意行为的人，他们的拒绝率能够达到，这个数据库能够辨别出来60%，这样对很多企业有特别好的效果。所以我总结一下诚信社会、互联互通、技术领先、共享未来。

潘兆娟：非常谢谢孙总。

王昭强：大家知道因为在传统领域中小企业是很难获取到很多权威机构给的信用的，这个是很事实的点。电子商务好的点是能够快速的将中小企业的数据，所以我是希望更多的参与者能够参与到电商这个环境里面去进行自己的所在的企业也好，品牌也好的数据进行沉淀，快速在很多其他人还没有觉醒的过程当中快速的积累和提升自己的信用，这样将来在整个分工和竞争当中能够获取到更有优势的位置，谢谢。

潘兆娟：非常谢谢王总提到能够在新兴的成功的企业当中快速的累计自己的信用，这样才可以跟其他的企业有更多的互动。

尹小璐：关于这块我觉得我们苏宁前面也提了一些相应的看法，包括今年两会我们张景董事长提出杜绝信息孤岛的看法。大家讲的数据，企业的数据可能是自用的，政府的数据和企业的数据之间没有完全的进行打通，这点所有的领导、嘉宾包括所有的企业，技术标准如何去贯通，这个可能需要进一步的研究，包括我们整个企业信息进行一个贯通，能够更好的便于中国的企业在国际市场上有更强的竞争力。第二我觉得现在目前需要一些很多的技术手段来营造公平的竞争环境，比如说提出的电子发票的事情，电子发票在这个信息时代有两方面的艺术，第一可以减少环境污染，可以减少树木的使用，第二可以有效的保障交易的公平公正，杜绝网站的虚假刷单，杜绝网络偷税漏税的行为。古语有云：大家可能都要示诚信为生命，这样才能创造百年的企业，才能让我们中国的企业更好的走上世界。

Andrew Ip：公平、公开透明，我们现在用很多大数据，也可以用这个大数据。

 我们要把这个大数据应用到我们的体系里面来，这样才能够使得我们去分辨真假信息，让人们知道他们要去做什么，或者是信赖什么，还有这些信息部门的技术人员也可以有更好的一些选择。

潘兆娟：事实上信赖需要公平、透明的一个环境来协助不同信用等级的企业来做不同的推进。

Giovani Maria Musillo：我想提另外一个概念透明度。现在很多客户都在网上买东西，现在的客户比以前更加聪明了，一般而言他们在购买的时候比以前的消费者更加聪明，客户希望知道他们买的产品从哪里来的，产品背后是什么，他们买的产品是什么，如果行业的领导者愿意提供这些相关的信息的话，消费者也会愿意相信他们，我觉得这会发生这个行业的巨头谁首先采取行动，我们要拭目以待了。

潘兆娟：我们的环节就到这里，感谢5位贵宾给我们所有的建议，希望大家在开放、共融的环境下创造一个美丽新世界，再次谢谢大家，谢谢。