**圆桌对话 电子商务信用体系建设展望**

杨庆星：请几位嘉宾入席。还好，我看到会场现在人数比刚开始的人数稍微多了一点点，谢谢大家这个时候还能来捧场。我知道大家的时间非常宝贵，我们这个圆桌论坛也有缩水之嫌，因为我们时间向后延了，两个重量级的老总都因为后面有安排，所以派了他们的专业代表来代表他们，一个是天虹虹领巾的谭总有会议，所以安排了孙总来参会。

2012年我们成立到现在走过了6年的时间，我们解决了信用圈的几个基础问题，在我看来，信用圈的基础问题就是三个问题，善的问题和美的问题。今天上午的主题都围绕着真的问题。在真的问题之外，刚才阿拉木斯提到我是一个好人，不保证我下一秒就做好事，我是一个十足的坏蛋，但不保证我下一秒做的活儿就一定是坏事。这里就涉及到“善”的问题，这是一个方向。还有美的问题，环境优美，企业社会责任的承担，吃相美不美，有时候企业很赚钱，可是吃相太难看，财务报表很漂亮，可是在社会形象上是否能够赢得大家的尊敬。京东说要做最受尊敬的企业，是否受尊敬就表现了你是否美。

回过来说，其实真实性已经解决得差不多了，我们现在想了解一下，或者大家来探讨一下信用发展又面临着哪些新问题。我们少打广告，多介绍大家信用体系中遇到的困难在哪里，谋求的解决方法，即使没有付诸实践，但是有些想法也可以拿出来给大家分享。听到这里，希望大家能够有更多的实实在在的收获，少听到广告或者小儿科级的科普。

下面把第一个问题交给虹领巾的孙总！

孙总：我想说，天虹作为深圳一个本土企业，我们1984年成立到现在，对于信用、诚信是非常有感触的，所以我想可能也是因为主办方一定要天虹来说一说的主要原因。诚信作为天虹创立品牌和品牌价值的点，根植在每一个天虹人的DNA里面。从企业角度来讲，我们非常珍惜顾客对于我们的信任，我们有这个意愿，有这个动力要去做诚信和信用的这些事情。

讲到作为一个零售企业，顾客对于我们的信任由何而来？更多来自于我们能够给顾客提供更好的，有品质的服务和商品质量保证。天虹对于商品的质量，这么多年以来，我们一直是在建立和完善自己的质量体系。除了我们会在遵循国家的法规和商标标准之外，我们内部也有非常严格的标准，同时我们引进先进的工具帮助我们完善体系，包括ISO9000，天虹是全国第一家企业通过了ISO20002的认证，这对于天虹的挑战是非常大的。这是载质量层面我们去做的一些事情。

做专业的事情，除了自身的能力之外，我们还是希望能够去专业团队合作。这些专业机构，例如我们和上阵检测院、中检、国检做产品检测的合作。这两年，大家都经常买跨境商品，对于商品质量很在意。例如奶粉，我们百分之百送检，也能做到百分之百合格，这是天虹的品质保障。说回信用层面，天虹在互联网信用层面并不是非常专业，我们愿意和比我们更专业的人合作，感谢中信中心，帮助我们去建立天虹自己的信用体系。我们在这里也希望在这个行业里面，或者说在企业里面，有更多的企业能够参与到企业信用体系的建设当中来。因为我们觉得只有国家、社会、企业、消费者共同来参与，建立起推动企业的信用体系以及个人消费信用体系的建立，才能够使真正有担当、有能力、有信用的企业走得更好。

杨庆星：谢谢孙总。提到虹领巾，我们就想到少先队员，但是当把红换成虹，我们看到了更丰富多彩。我觉得天虹是深圳的一个前面一个典范，真的可以和红领巾划等号，从1984年起不到全国首个电商联盟发起单位，他们是先行者。

第二个问题请深圳国际仲裁院首席信息官蔡其南博士回答，蔡博士是数据专家，同时又在仲裁院借助互联网+仲裁的方式来工作，希望分享您的经验。

蔡其南：讲一讲我们的仲裁服务是如何促进社会的体系建设。这个世界不安全，数据也不安全，是否安全全靠我们一起努力。我就讲一讲我们是如何促进这个社会的信用体系建设。我借用今天下午现场一位大数据专家的讲法，最后他说了一点，要有反馈，这个反馈就包括了奖励和惩罚。我们所作的仲裁服务来自于民间，也来自于社会、行业和产业，是很接地气的一种司法裁判服务。我们做的主要是把这个错的进行判决，例如你要赔人家多少钱。我们判决的依据是什么？还是来自于行业。所以我们很强调我们的服务比较是贴近行业的。今天现场来了很多黄金珠宝企业的老板，这就是个例子。所有的官司是围绕着证据在打的，这个证据会说明很多事实，也会说明很多纠纷的来龙去脉，也是我们判决的依据。在黄金珠宝行业有很多纠纷，例如侵权，不履行合同，他们就要准备证据。我们和他们一起努力的在寻找这个行业各种规则，比如说怎么去定义侵权，怎么去定义合同，产品没有开发完，或者侵犯我的利益，都会有一些利益来证明，所以他们就有了确权维权的平台。行业里面的所有人在有事情发生的时候，他们第一时间就会通过这个平台固化在我们的仲裁办案系统里面。这里又是另外一个观念的颠覆，以前我们说有了官司才提供证据，交到离岸系统里面来，但是互联网信息化，什么东西都是及时的，都是线上的数字化的数据。所以我们现在就要求大家要有一种新的概念，例如朋友通过微信向你借钱，就产生了聊天记录，这就是证据，你要及时把它保全固化到系统里，事前备案，先存起来，一旦有事情发生，它就是确凿证据，因为你上传证据就是借钱那一刻，时间、地点、人物，产生事件的载体是手机，证据讲究真实性、可靠性，这样是可以发生关联的。例如黄金珠宝行业，这类案件就需要这类证据来证明事实，我们的裁判系统也会根据这些行业规则来进行准确公平的裁判。这也是我们现在不断在努力的，在完善我们的办案系统的基础，我们会了解很多行业，了解行业规则，从而来优化我们的办案规则。办案无非就是根据很多法条，其实也不完全是，在我们判断的一些模型上面，今天大数据专家也说了，很多大数据支撑的决策系统都是根据模型的，仲裁判案也是根据很多判案模型，模型里面除了决策依据有法条，XX法第X条，也有关于什么叫侵权知识产权，提供什么证据的条件，形成了一个模型。这个模型会决定最后的判决结果是什么。返过来它也是一个立案模型，因为立案的时候也会纠结交什么样的证据内容，返过来也是一个辅导、指导当事人，可以通过互联网，不用通过窗口填表，通过这个模型把你需要提交的内容提交上来。它是前后呼应的东西。我们就是通过互联网信息化的手段，了解这个社会各行各业各种我们以前不知道的规则，来优化我们的判案维权系统，来帮助这个社会可以有更好的诚信体系。诚信体系来自于信息透明，如果你都不知道游戏规则是什么，也不知道对方是什么样子的，就是没有信任的。

杨庆星：谢谢蔡博士。接下来我们将分别从政府、企业以及专业的信用服务机构三个不同的校对，对信用未来发展进行探讨。首先有请深圳市公共信用中心副主任曹威博士从政府服务、政府的数据互联以及这方面的相关，怎么来更好有效的服务社会，以及在这方面对于数据采集、数据使用规则的建立，可以有一些分享。

曹威：大家好！我先有点小儿科的科普，先介绍一下我们的中心。我们中心和鹏元相比，是同时成立，他们是1999年成立，我们是2003年挂牌，是深圳市最早开始个人信用体系和企业信用体系建设的城市，鹏元1999年筹建个人诚信体系，2002年上线查询，深圳还有信用网2002年上线运行。运行到现在15年来，我对比过全国国家工薪总局等先进城市，我们还是数据量最全，每天访问量100万次。我们最早的名字是“深圳市企业信用信息中心”，专注于企业信用，鹏元专注于个人信用。2001年有个个人信息管理办法，2002年有个企业征信管理办法。2005年，我们根据全国社会信用体系建设的需要，更名为公共信用中心，没有信息两个字，一般叫起来很顺，我们的职责从企业扩展到了企业、个人、企业、单位。我是2005年更名前到了中心，相对各位在座的人来讲我是一个新人，首先是来学习行业大咖们有哪些好的思考。第二是我来体验感受一下行业有多大，感受一下行业里面的专家企业在需要什么，想什么，从我们中心的角度怎么来推进这个事情。

第三是简单讲一讲主持人提到的几个问题。首先是表明我们的态度，政府在面对信用体系建设发展或者面对信用行业需求的时候，我们要做什么事，我们态度是什么样的。首先，我们深圳市的态度一定比人民银行要开放，我们对于数据开放是鼓励和支持的，我们对所有的数据使用方、信用行业持开放态度，目前只要符合信息安全的规定和使用情况下，我们就是全面开放的，进行推进。在具体的职责方面，我大致想了一下，一个是政府要立规则，制订法律法规，因为信用产生原点就是信息的不透明，才会导致各种欺骗、不诚信，它的原点就是在于双方的信息获取对称。政府要定规则，定完规则之后，对于遵守诚信的人，或者对于讲信用的人或者企业有正向的反馈，就像天虹、京东，大企业为什么要讲信用？因为是有正面反馈，企业会越做越大。第二是要汇数据，公共信用证据也好，主体数据的原点一定是政府。第三是推应用，推动大家去应用这个应用。第四是扶持信用行业发展，把行业发展起来，才会有人用这个东西。电子商务的起源，两个人做着互联网的两个终端，生意无法达成，一定是有一个第三方的信用机制出来之后，给双方传导信任才能达成交易。走到今天，信用行业发展刚刚起步，前面走了十年左右，但是一直没有发展起来。到了今天，市场经济发展到这个程度，呼唤信用，我们就推动信用行业向前走。第五是政府要做一个示范，我要综合带头用信，带头用行业里面的这些，进行示范。再向前走一部，我们还要做宣传教育，宣传教育不是去影响大家道德的东西，而是行为引导和行为塑造，你在市场经济的规则里面有没有遵守信用的规则。这就是我们信用中心这两年来一直在推的事情，去年深圳市出台了深圳市公共信用信息管理办法，赋予了我们数据开放的任务。我们还有一个其他地方没有的点，就是协议采集，我们和任何一个信用行业的组织机构通过签协议的方式来互换数据，尤其要打破一个壁垒，政府数据和商业企业数据怎么打破壁垒，最终统一化，只有把数据统一起来，应用起来才可以。邓百氏数据来源有三万多个，而我们政府全部相加都没有它多，数据多了评价才能更准确，信用发展最终是要促进信用经济的发展，最终达成信用社会。

杨庆星：谢谢曹博。下面有请德国莱茵的代表，国际贸易中涉及到信用，从专业平台机构的角度，怎么给跨境消费者建立信用，你们提供了什么服务，这些企业还需要什么服务，或者我们还有哪些没有突破的地方？

张菊芬：我们成立于1872年，有140多年的历史，在解决方案方面，我们一直致力于在企业以及出口企业的解决方案当中，尤其是现在在全球经济一体化以及传统企业升级转型的大背景下，一般在企业碰到的问题主要是企业的信息筛选比较难，因为海外买家很难在海量的企业当中选择自己对的产品或者供应商，另外是企业的真实数据获取会比较难。现在从官方的数据来讲，所有合适都来源于一个有限的文件，而实际上的调查费用成本会比较高。企业获取真实的数据信息也会比较难，因为各地的企业真实数据没有一个官方统一渠道和制度，说议会导致企业信息更新不及时，参差不齐，这种质量会影响到最后买家决定最后的影响和投资决策信心。所以在德国莱茵TUV方面，我们贯穿了整个电商行业的各个不筹，从品牌管理、生产管理到企业满意度，多维度去实现他们的价值。一是电商部从2012年开始，专门应对电商行业成立了这个部门，我们有专门的解决方案，是企业身份标识，英文是CIV，就是解决信息不对称的问题，我们通过实地上门审核以及收集，不定期的更新企业的变化，从而解决买家与卖家的信息不对称的问题。同时也给买家和卖家提供了平台，因为数据库放在德国莱茵的官方平台，作为一个数据陈列，来实现买家对卖家的信息化透明度。二是从沟通成本方面，因为买家通过这个平台，能够找到相对应相匹配的供应商，从而有效的缩短他们的沟通成本和生产周期。在管理体系方面，比方说在ISO9000、ISO14000职业抗方面，我们也提供了健康体系解决方案，这也是传统的模式。第三是模块化的质量安全解决方案，我们对所有的买家提供定制化的解决方式，去解决买家与卖家的需求，这是定制化的服务。主要是从这三大方面解决问题。

杨庆星：谢谢。我们把最后一个问题交给专业人士。因为征信是连接数据和应用之间的纽带，在这个过程中，我们还有一些可以继续发展的地方，或者是为这个行业作出贡献的地方，请曹总给大家进行介绍。

乔胜：信用体系中很重要一部分是产业，信用服务这个产业还是很新的产业，虽然深圳已经有了十几年的历史，但是真正是一个产业，现在还是很新的，还没有成熟。我们作为一个征信服务机构，在行业内经过几年的运作，尤其是互联网的发展，大数据技术、产业模式的形成对我们的推动是非常显著的。信用作为重要的资产，它背后带来的是反映信用主体真实性和确定性两个问题，首先信用主体提供的信息是真实的，我们采集到的数据才能是真实可靠的。第二是对于信息的真实性进行判断。所以征信不管是做数据采集还是数据传递、存储，最终要解决的是怎么把信用主体的真实性确定，未来的确定性进行量化。在银行中表现比较多的就是信贷，对于真实性的定义有比较严格的定义，就是有在金融机构有借贷数据的定义为符合征信的范畴。从我们服务于社会的征信机构运营来说，实际上大量的方面不仅仅是金融领域，在管理、自然商品流通过程中间都有这个要求。要在更广更宽泛的领域中找到使用场景。政府在基础信用数据方面做了建设工作，做了大量的信息真实性、权威性的管理，下一步我们作为社会化、商业化的信用服务机构，应该在这个基础上针对行业，针对不同的需求去做定制化针对华性的信用产品和服务，提供这样的信用服务。发改委最近在推动社会信用服务机构试点，在全国范围内授予这些资质，这是政府已经意识到信用要产品产业化，政府的数据采能够和真实的社会数据打通，形成一个活的数据互动体系。所以在这个过程中，有行业经验和技术能力的服务机构，都应该积极投身到这个建设中去，从商业化的角度，从持续提供服务的角度，来建设我们自身的能力。刚才鹏元介绍了很多他们的产品。未来这个市场更大，鹏元去年是社会化运营，我们一起来把这个产业做得更大，把我们的能力，用心用去推动社会高效运转，节省商业的以后交易成本，把这个成本做得更好一些。

杨庆星：谢谢您。我追加一个小问题，人民银行许可的几家机构，再加上互金协会成立的信联，和我们成立的信联征信有什么关系？

乔胜：我们成立的时候，人民银行没有打算做这件事，所以我们成立在先。人民银行成立之后，现在叫百行。我们是纯民营的一家公司，和它没有关系。但是大家的认知是一样的，就是信用要联合。

杨庆星：您能点评一下人民银行的这种模式？有什么自己的独到看法？

乔胜：我们和互金协会交流过，有所了解，但是我们毕竟不是在这中间，很难对它进行评价。我认为这是很好的一件事，至少推动了这个行业的发展。大家会关注有这个信用产业，有这个模式，不管它最终能否运作成功，像现在银联一样非常成功，不好下结论。但是对整个产业是好事，我们会关注，也会积极去做。我认为未来的百行和我们还会有合作。

杨庆星：深圳公共信用中心既涉及到个人信用也涉及到企业信用，你拉了八家机构发起成立的百行有什么评价？或者未来两者会否有一些关联或者业务中发生相同或者不同的地方？

曹威：你要问熊总，熊总是股东之一。我先分享一下。这个公共信用中心侧重在政府公共领域中，就是政府监管和行政管理过程中产生的有关个人信用方面的数据，百行征信我们目前看到的界定是个人在金融领域信用数据的收集和归集，受央行征信业管理条例管理，我们是两条线。接下来是两个数据的互通。

杨庆星：是谁给谁？

曹威：目前看是我们给他，他们没有给我。

杨庆星：那他是数据黑洞？

曹威：会给我们黑名单，我们给他进行披露，这是一个合作。

杨庆星：谢谢各位嘉宾，谢谢曹主任。今天的圆桌讨论就到这里，谢谢。