

面向电子商务的市场监督管理问题与对策探究

刘梦姝

(山东省聊城市东昌府区市场监督管理局, 山东 聊城 252000)

【摘要】在电子商务迅猛发展的同时,市场监督管理问题也越来越突出,成为制约电子商务行业健康发展的一个重要因素。目前我国电子商务市场正面临着诸多挑战,如不正当竞争行为频繁发生、监督管理手段落后、技术创新与监督管理体系不匹配等,不仅对市场公平、消费者利益造成损害,还对电子商务产业的可持续发展也产生了一定的影响。因此,加强对电子商务的监督管理是促进市场公平竞争,保护消费者合法权益,促进电子商务产业健康发展的关键。

【关键词】电子商务;市场监督管理;问题;对策

引言:

近年来电子商务领域的投诉和举报数量呈逐年上升的趋势,不仅扰乱了市场秩序,还给消费者造成了极大的损害。因此加强对电子商务市场的监督管理是维护市场秩序,保护消费者合法权益的迫切需要。

一、电子商务市场监督管理存在的问题

(一) 不正当竞争行为损害了市场公平

在电子商务领域,不正当竞争行为主要有虚假宣传,价格欺诈,恶意刷单等。以虚假宣传为例,有些企业为了吸引消费者的注意力经常对产品的性能和功效进行夸大,甚至对根本不存在的功能进行虚构,不仅会对消费者造成误导,还对其他诚实的商家造成损害。价格欺诈也是一种常见的不正当竞争行为,不仅给消费者带来损害,而且破坏了市场价格秩序。在市场经济条件下,不正当竞争行为对市场公平、消费者利益造成了很大的损害,为维护市场秩序,维护消费者的合法权益,应加大对不正当竞争行为的监督管理力度,加强行业自律,建立信用体系,增强企业的信用意识与责任感。

(二) 电子商务的技术创新速度快于监督管理体系的更新速度

电子商务环境下,由于技术创新速度快于监督管理体系更新的速度已经成为制约电子商务市场健康发展的一个重要原因。随着人工智能、大数据等技术的广泛应用,电子商务在给电子商务带来前所未有的便捷与高效的同时,带来了一系列的监督管理难题。例如商家可以利用大数据进行精准的广告推送,提高商品的转化率,但同时也会侵犯消费者的隐私,甚至引发不正当竞争。由于电子商务技术革新而引起的管制问题呈逐年增多的态势,不少案

例涉及了消费者权益保护、数据安全和不正当竞争等问题。由于缺乏及时、有效的监督管理手段导致了市场秩序混乱,消费者权益受到侵害。

(三) 电子商务市场监督管理工作复杂、难度大

随着电商平台数量的急剧增加,其所涵盖的商品与服务也越来越多,从传统的实物交易到虚拟物品、数字服务,呈现出复杂的市场格局。这种复杂性不仅表现为交易形式的多样化,还表现为参与主体的广泛性,涉及商家、消费者、平台运营商等多个主体,每一个主体都有着自己独特的利益诉求与行为方式。由于电子商务的特点使得对电子商务的监督管理更加困难,传统的市场监督管理方式主要依靠地方执法部门,但由于电商交易跨区域、跨国家等特点,监督管理难度较大。

二、电子商务市场监督管理的重要意义

(一) 提高市场的透明度,提高消费者的信任

在数字化时代,消费者对信息的获取与判断能力越来越强,提高市场透明度是获得消费者信任的关键。具有较高市场透明度的电商平台往往能够吸引到更多的消费者,且具有较高的活跃度和较高的忠诚度。提高市场透明度不仅可以帮助消费者作出理性的购买决定,还可以有效地抑制不公平竞争及违法行为。当市场信息完全公开后,商家间的价格、品质等竞争会变得更公平、更透明。同时,在信息透明的市场环境下,消费者能够更理性地评价商家的声誉与产品品质,进而提高消费者的信任度。

(二) 市场监督管理与电子商务经济的良性互动

随着市场规模的不断扩大,市场监督管理工作也在不断地进行创新与改进,以适应新的市场环境消费需求。如电商监督管理通过大数据、人工智能等技术能够更准确地识别风险,预测趋势,提高

监督管理效率与精度。这种良性的互动不但提升了我国电子商务市场的综合竞争能力，而且为我国经济的发展注入了新的活力与动能。另外，从政策层面上提出一系列促进电子商务发展的政策措施，如税收优惠、资金支持等强化电子商务监督管理与经济发展的良性互动关系。市场监督管理部门还要根据经济发展的需要对监督管理体系进行完善，提高监督管理能力。

（三）维护市场秩序，维护消费者的合法权益

为维护市场秩序和保护消费者的合法权益，有关部门应该加强对电子商务市场的监督管理。一方面，要建立完善的信用体系，对商户进行信用评级、公示信用、引导消费者选择信誉好的商户。另一方面，要加大执法力度，严惩违法行为，形成有效震慑。另外，要加强对消费者的教育，增强他们的维权意识与能力。

（四）规范电子商务经营行为，强化行业自律

加强行业自律，规范电商运营是保证电商市场健康、有序发展的重要环节。通过制定完善的行业标准，建立严格的入驻标准和运营准则，对商户进行审查与监管，保证其符合相关的法律和平台的规定。与此同时完善投诉处理机制，对用户提出的各种申诉予以及时的处理与反馈，保障消费者的合法权益。

要充分发挥行业协会的作用，强化行业自律。行业协会可组织各成员参与制订行业标准、规范，促进行业自律机制的建立与完善。同时，通过开展行业培训、交流等活动增强企业的法制观念、信用意识，推动电商产业健康发展。

三、面向电子商务的市场监督管理策略

（一）促进电子商务市场监督管理向智能化、数字化方向发展

在推进电子商务监督管理工作向智能化、数字化方向发展的过程中需要充分运用现代化技术手段，提高监督管理效能。如利用大数据分析技术对电商平台交易数据进行实时监控，及时发现交易异常，及时预警，并采取相应的监督管理措施。通过建立统一的监督平台实现跨部门信息共享、协同监督，提高监督效率。比建立了电子商务监督管理云平台，全面集成并实时监测电商平台、商户、货物等信息，有效提高监督管理的准确性和时效性。同时，要注意利用人工智能等高科技手段提高监督管理的智能化水平，利用机器学习等方法对电商平台交易数据进行深度挖掘与分析，找出可能存在的违规模式，为监督管理提供有力的支撑。此外，智能

监督管理系统还能基于历史数据与实时数据对电商市场风险进行预测与评估，从而为制定有针对性的监督管理政策提供科学依据。

（二）制订全面覆盖的电子商务市场监督管理政策

电子商务交易规模不断扩大，但随之而来的是不正当竞争、假冒和侵权行为，因此建立一套完整的监督管理制度迫在眉睫。电子商务市场监督管理政策应覆盖市场主体准入、规范经营行为和保护消费者权益。比如对于市场主体的准入，可以制定严格的审核机制对申请进入电子商务市场的企业进行资格审查，保证其合法运营。同时，在经营行为规范方面，制定具体的行业标准及操作规范对企业进行诚信经营，防止出现不正当竞争及违法行为。将大数据分析、人工智能等先进技术引入到政策制订中，实时监控与预警，及时发现并处置违法行为。建立跨部门合作机制，加强信息共享与联合执法，形成监督管理合力，提升监督管理效能。

全面覆盖电子商务市场监督管理政策，对于规范市场秩序、促进电商健康发展、提高消费者信心与满意度具有重要意义。只有加强对经营者的监督与执法才能有效地制止不正当竞争行为，更好地保护消费者的合法权益，维护市场的公平竞争。

（三）强化电子商务平台企业主体责任的落实

电商平台作为买方和卖方之间的桥梁，其主体责任能否有效履行，对于维护市场秩序、维护消费者权益具有重要意义。要强化电商平台企业的主体责任就必须明确平台企业的责任范围及具体要求，平台要建立完善内部管理体系，加强对入驻商户的审核与监督，保证入驻商户的资质真实可信，商品质量达标。与此同时，平台企业要加强对交易过程的监督管理与管理，及时处理消费者投诉与争议，保障消费者权益。监督管理部门要建立完善电子商务市场监督管理制度，加强对平台企业的日常监督管理与监督，对发现的违法行为及时进行处理。同时，监督管理部门也要加强与平台公司之间的沟通与合作，共同促进市场秩序的健康发展。

（四）建立电子商务市场多部门协同体系

要充分发挥行业协会和消费者组织等社会力量的作用，建立多部门协同体系，行业协会和消费者组织在政府和市场之间起着桥梁和纽带的作用，既能帮助政府履行监督职能，又能增强市场自律能力。伴随着电子商务市场的蓬勃发展，新的监督管理问题与挑战也随之出现，这就要求有关部门要有敏锐的洞察力，勇于创新，积极探索适应市场变化

与发展的新方式和新方法，在此基础上加强与国际社会的合作与交流，借鉴其他国家和地区的成功经验，促进我国电子商务市场的健康发展。

（五）加强对电子商务市场的执法力度和效率

在加强执法上，监督管理部门要加大对电商平台的日常监督管理力度，开展专项整治，对电商平台进行定期巡查，发现违法违规行为予以严厉打击，开展打击假冒伪劣产品，保护知识产权的专项行动，有效地遏制市场中的违规行为，维护市场秩序。为了提高执法效率，可以利用大数据、人工智能等先进技术提高执法效率。比如通过大数据分析能够及时地发现电商平台中出现的异常交易，对其进行针对性的调查与处理。此外，监督管理部门应加强与电商平台和消费者协会等组织的合作，建立多主体参与的监督管理机制，形成合力，提高监督管理效能。加强电子商务执法的力度和效率，也要注重法律法规的健全。监督管理部门要密切关注电子商务的发展动态，及时修改、完善相关法律法规，加强对电子商务执法的支持。同时，加强执法人员的培训教育，提高执法人员的法律素质，提高执法水平，保证执法工作的规范、公平、高效。

（六）强化信息共享，提高对电子商务市场监督管理效率

加强信息共享有利于监督管理机构及时发现、处置违法行为，促进电商平台企业良性竞争。建立监督管理机构、电商平台企业、消费者等多方信息共享平台能够有效地提高监督管理的及时性和准确性。企业可以共享顾客投诉及产品品质测试等信息来了解市场需求与竞争状况，进而调整经营策略，提高产品与服务品质。同时，信息共享有利于提高消费者的知情权、选择权，增强市场透明度，促进电子商务市场健康发展。在加强信息共享的同时也要注意信息安全与隐私的保护。监督管理部门要建立完善的信息共享法律法规和制度规范，明确共享的范围、方式、责任主体等，保证信息的合法与安全。同时，要加强信息共享平台的管理与维护，防止信息的泄露与滥用。

（七）加强社会监督，促进电子商务市场的健康发展

近年来部分电商平台积极加强社会监督管理，引进第三方评价机构，设立消费者投诉举报机制，客观地评价平台上的商品和服务，为消费者提供更准确的购物参考。同时，加强社会监督管理力度也可以促进电商监督管理向智能化、数字化方向发展。借助大数据、人工智能等先进技术，社会监督

力量可以更准确的识别违规行为，提升监督管理效率与精度。同时，通过数字化手段实现监督管理信息的实时共享与互通，增强各部门间的协作与合作，形成监督管理合力。

（八）强化交易的透明度和安全性

通过大数据技术可以收集并分析交易的海量数据，实现供应链实时监测与智能决策。区块链作为一种新型的电子商务交易方式，具有分布式、不可篡改、高透明度等特点。区块链技术将交易记录在分布式账本中，保证交易数据在网络上实时同步，提高交易透明度。将区块链技术引入到电商平台中，消费者可对产品的产地、生产、运输等进行实时跟踪，有效降低信息不对称，提高消费者信任度。同时，利用加密算法及共识机制保证交易数据的安全与不可篡改，有效防范欺诈与虚假交易。此外，监管机构还可利用区块链技术实时获取交易数据，实时监测与预警市场，及时发现并打击违法违规行为，为监管机构提供可追踪审计证据，提高监管效率与精度。

四、结语

综上所述，加强对电子商务的监督管理对于维护市场公平竞争，维护消费者权益，促进行业健康发展，具有十分重要的意义。对电子商务进行市场监督管理不仅关系到市场公平竞争、保护消费者权益，对促进经济持续健康发展也具有重要作用，通过有效的监督管理战略与措施，提高电子商务市场的整体形象与信任度，为产业的可持续发展打下良好的基础。

参考文献：

- [1]梁韵.面向流通企业的“BAB”电子商务模式探究[C].第七届全国高校电子商务教育与学术研讨会,2008.
- [2]朱婷.市场监管体制改革的成效、问题及对策分析——以上海市浦东新区等城区的市场监督管理体制改革为标本的研究[J].南方论刊,2016（010）：54-56.
- [3]唐红涛,郭凯歌.电子商务市场监管三方演化博弈及仿真分析[J].商学研究,2020（02）：34-45+78.
- [4]王晴晴.中小企业电子商务发展策略研究--以枣庄市峄城区为例[D].2017.
- [5]贺新乾.B2C电子商务环境下家电制造企业物流配送模式选择研究[D].2018.
- [6]万杨.政府在电子商务诚信体系建设中的功能研究--以上海市为例[D].2016.