

# 大数据技术背景下的电子商务伦理建构探析

成海鹰,伍雨欣

(长沙理工大学 马克思主义学院,湖南 长沙 410114)

**[摘要]**电子商务的广泛应用在变革传统商业模式的同时也带来了新的伦理挑战,构建相应的伦理规范已迫在眉睫。大数据技术与电子商务之间密切的技术和伦理关联性使得运用前者来构建后者成为可能。大数据技术在电子商务中的应用是全过程的,通过运用大数据技术,以预设的方式将电子商务伦理的基本规范导入电子商务平台运行的全过程,从而建立起操作性与规范性相称的电子商务伦理规范。

**[关键词]**大数据技术;电子商务;伦理建构

**[中图分类号]**B82;TP311 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1674-117X(2018)01-0124-05

## On the Construction of E-Commerce Ethics Under the Background of Big Data Technology

CHENG Haiying, WU Yuxin

(College of Marxism, Changsha University of Science & Technology, Changsha 410114, China)

**Abstract:** The wide application of e-commerce has brought about new ethical challenges while changing traditional business models, and it is urgent to construct corresponding ethical norms. The close technical and ethical connections between big data technology and e-commerce make it possible to build the latter with the former. The application of data mining in electronic commerce is the whole process. Through the use of big data technology, the basic norms of e-commerce ethics are introduced into the whole process of the operation of e-commerce platform in a preset manner, so as to establish an e-commerce ethics norm commensurate with operability and normalization.

**Key words:** big data technology; e-commerce; ethical construction

随着信息技术、互联网、物联网等高新技术的发展,电子商务的应用几乎遍布日常生活的每个角落,传统的商业模式发生了颠覆式的变革,这为经济社会开创了全新的发展空间。中国电子商务研究中心发布的《2017年(上)中国电子商务市场数据监测报告》显示:2017上半年中国电子商务交易

额达13.35万亿元,同比增长27.1%,到2017年6月,中国电子商务服务企业直接从业人员超过310万人,由电子商务间接带动的就业人数已经超过了2300万人。<sup>[1]</sup>电子商务在我国的发展已势不可挡,它的广泛应用在促进商业经济活动发展并使其变得更加高效便捷的同时,也带来了许多新的伦理挑

**收稿日期:**2017-11-17

**基金项目:**湖南省教育厅重点基金资助项目“马克思主义哲学与虚无主义研究”(16A014);湖南省教育厅教改课题“《马克思主义基本原理概论》课程推进大学生价值观养成研究”(湘教通[2016]400号);长沙理工大学重点教改课题“《马克思主义基本原理概论》课程推进大学生价值观养成研究”(JG1636)

**作者简介:**成海鹰(1969-),女,湖南衡阳人,长沙理工大学教授,博士,硕士生导师,研究方向为伦理学、马克思主义理论;伍雨欣(1992-),女,湖南长沙人,长沙理工大学硕士研究生,研究方向为应用伦理学。

战,如“虚假信息泛滥”“商品品质问题”“信用与支付手段问题”“物流配送问题”等。<sup>[2]</sup>这些有形或无形的伦理问题渗透在电子商务运作的各个方面,不仅影响着人们对电子商务这一新模式的信任和信心,而且直接影响电子商务企业本身的经济效益和经营规模的扩大。<sup>[3]</sup>如何抵御电子商务发展所带来的伦理风险,建立行之有效的电子商务伦理规范,是电子商务企业乃至整个社会都无法回避的问题,也是经济社会长足发展必须解决的问题。

### 一 大数据技术的发展现状及其伦理风险

大数据技术已经成为信息技术发展的核心领域,是信息技术、互联网、物联网等高新技术在实际应用中实现高效运行的核心技术支撑。对商业活动或经济行为进行市场数据的精准搜集和高效处理是企业发展战略制定与日常营运企划的根本性依据来源,这种现代企业的需求决定了电子商务企业的运作已经离不开大数据技术的支持,而运用大数据技术对目标领域数据信息进行处理的全过程,也是大数据技术实现对电子商务进行伦理建构的作用过程。

#### (一) 大数据技术的发展现状

与传统数据处理技术相比,大数据技术具有四个基本特点:“数量大(Volume),即数据规模极其庞大;类型杂(Variety),即数据来源多样,结构类型复杂;速度快(Velocity),数据采集、传输和处理都可实现在线即时;价值高(Value),即数据的商业价值高,但价值密度低。”<sup>[4]</sup>大数据技术的广泛应用给人类社会所带来的变革正在逐步扩大和深入,如对电子商务中支付方式、信息交互方式等诸多关键环节的技术变革和模式创新。同时,“全球范围内,运用大数据推动经济发展、完善社会治理、提升政府服务和监管能力正成为趋势”,<sup>[5]</sup>大数据技术已经成为推动经济社会发展的重要力量。

#### (二) 大数据技术的伦理风险

在大数据技术的应用过程中伴随着对传统伦理道德的挑战,有些学者认为大数据及其技术是对人性、社会伦理以及民主的巨大威胁和挑战。<sup>[6]</sup>大数据技术的优势和风险在其应用过程中同样突出:一方面,“在应对复杂性、洞察形势、做出合理决策等方面,展现了无与伦比的优势,开拓出令人意想不到的可能性”,<sup>[7]</sup><sup>[9]</sup>如复杂网络舆情信息的搜集与分析,海量市场数据信息的精准采集和判断,从海量临床数据中挖掘疾病的发病要素等;另一方面,

与这些大数据技术应用行为相伴而生的是“信息安全、身份盗用、数字鸿沟、数据污染、隐私侵害和新的垄断”<sup>[7]</sup><sup>[9]</sup>等诸多伦理风险及“我们不能完全控制和规定大数据技术而导致的非人道、非人性和非自由”的大数据技术异化现象的出现。<sup>[8]</sup>这些挑战的应对和风险的控制,除了需在大数据技术自身的发展中加以预防外,在其应用过程中暴露的问题还需要结合应用对象的特点才能解决。

## 二 电子商务的伦理困境及其成因

### (一) 电子商务的伦理困境

电子商务的运作过程主要由交易主体、交易内容和交易方式等三部分交易实体以及联结这些实体的具体交易规则构成,其伦理困境在这些环节上均有体现。

交易主体是指参与交易活动的人或组织,他们是交易活动的发起者或执行者。关系到交易主体最突出的伦理问题是隐私保护:互联网技术需要通过高水平的开放促使信息交互的自由进行,但对隐私保护的挑战也随之而来,依托互联网技术支持的电子商务也同样面临着消费者隐私泄露问题的挑战。中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示,针对生活服务类电商中信息泄露的投诉占比为2.94%,在“2017年(上)全国生活服务电商十大热点被投诉问题”中排第七位。<sup>[9]</sup>

交易内容是指具体的交易物,即商品本身,商品的质量问题是当前电子商务运行中最突出的问题。中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示,针对零售电商的商品质量和网络售假的投诉占比分别为13.18%和8.23%,在“2017年(上)全国零售电商十大热点被投诉问题”中分别排在第三和第五位。<sup>[9]</sup>

交易方式是指商品与费用的交付方式,主要涉及支付安全、发货、客户服务等。网上支付是目前我国电子商务中交易费用支付的主要方式,网上支付安全的风险主要来自“银行网站本身的安全性”“交易信息在商家与银行之间传递的安全性”“交易信息在消费者与银行之间传递的安全性”三个方面。<sup>[10]</sup><sup>[9]</sup>中国电子商务投诉与维权公共服务平台监测数据显示,仅针对零售电商发货问题的投诉占比就达到了19.92%,高居“2017年(上)全国零售电商十大热点被投诉问题”的首位,针对客户服务一项的投诉也榜上有名。<sup>[9]</sup>

交易规则是指各交易主体所达成的共识,除了具备法律效力的条例条文,交易双方的诚信、道义等伦理道德规范也是其中的重要内容。“虚假促销”“网络欺诈”等具有明显违法嫌疑的行为在“全国零售电商与生活服务电商的十大热点被投诉问题”中都排在了比较靠前的位置,而诸如“退款问题和退款难”“订单不能修改或取消”“退换货难和高额退票手续费”等尽管违法嫌疑不明显但明显有违诚信、道义的行为也同样榜上有名,是十分突出的伦理失范问题。<sup>[9]</sup>

### (二) 电子商务伦理困境的成因

当前电子商务伦理困境的成因是多方面的。电子商务是信息时代的新生事物,人们对它的认知和判定还在探索中,因为这一基本前提,笔者将其困境成因暂且概括为以下两个方面:

第一,社会整体认知尚缺乏深度。自进入文明时代以来,人类对社会秩序构建的思考和实践就未曾停止,伦理道德规范对社会发展的重要性或价值毋庸置疑,毕竟“对行为规范的服膺是人类特有的属性”<sup>[10]23</sup>。透过浅层的表象稍加深挖就不难发现,对当前电子商务伦理困境成因的研究,诸如“电商模式改变商业利益格局”“电商从业人员职业道德缺乏”“社会诚信体系相对薄弱”<sup>[11]</sup>等类似的结论占据主流声音,而实际上,更根本的原因在于社会整体对电子商务伦理的重要性缺乏有深度的认知:在过度逐利的社会大环境中,有人淡薄诚信意识,有人丧失职业道德,但混乱无序的市场环境最终必然会使所有参与者都成为零和博弈的受害者。相对规范有序的运行环境来说,遵守道德符合实现利益共赢的“善”的局面的需要,这与人类文明发展中对“善”的追求是一致的。故倘若有足够的认知深度,则整个社会必然会对电子商务伦理规范的重要性形成共识并在实践中自觉遵守。

第二,社会管理机制不够完善。除却意识层面价值认知欠缺的问题,实践中的具体管理机制不够完善是电子商务伦理困境出现的另一主要诱因。由于电子商务是信息时代的新生事物,社会整体对其风险性的研究仍在不断进行之中,与之相关的法制建设相对落后和对其管控方式暂且单薄是无法避免的,出现诸如“电子商务法制建设相对落后”<sup>[10]30-31</sup>“网络社会监督乏力”<sup>[12]</sup>等类似问题也就在所难免,何况社会治理方面的制度建设原本就在时效性上具有一定的延后性。

## 三 大数据技术对电子商务伦理的建构

大数据技术与电子商务之间的技术关联使两者存在着内在的伦理关联,这也为运用大数据技术建构电子商务的伦理规范创造了可能。从目前大数据技术在电子商务中的应用情况来看,大数据技术与电子商务之间极强的技术关联性使得两者的发展程度具有高度的一致性,故通过大数据技术建构电子商务的伦理规范很有必要。

### (一) 大数据技术与电子商务的伦理关联

大数据技术的诞生不仅是科学技术发展的结果,还是人类文明进入信息时代以来对如何平衡“工具理性”和“价值理性”的不断思考与探索中所取得的重要成果。“大数据技术的内在价值渗透着明显的社会、文化、伦理道德等因素”,<sup>[13]</sup>大数据技术至少包含5种伦理意涵:增进整体人类福利、推进社会优先构建“公共善”、展现开放共享的伦理、体现尊重差异的价值、在道德知识与道德行为之间架设相通的桥梁。<sup>[5]</sup>大数据技术的这些伦理意涵与电子商务的运行价值具有高度的统一性。

从表征现象来看,大数据技术与电子商务均为人类改造物质世界的产物,电子商务的运行促进了人类经济贸易活动的发展,在变革传统商业模式的同时,它带来的交易量的增加和交易效率的提高、交易参与者的增加和交易范围的扩大,极大地增强了经济社会的价值创造能力,丰富了经济社会的发展结构,增进了“整体人类的福利”和展现了“开放共享的伦理”。<sup>[5]</sup>从内在本质来看,大数据技术与电子商务均为人类价值选择的结果,它们是人类在改造物质世界和自身精神世界的过程中所作出的、合目的性与合规律性的价值选择。“价值作为一种好的质量或优秀的性质,既可以以物质为载体,亦可以以观念为载体”,<sup>[11]</sup>大数据技术与电子商务作为信息时代的产物,在人类社会生活实践的应用过程中,同为人类价值选择的物质载体,具有内在的本质关联,两者所涉及的伦理问题在人类社会生活实践过程中同样具有高度的统一性,即在推进社会优先构建“公共善”、体现尊重差异的价值和在道德知识与道德行为之间架设相通的桥梁等伦理价值方面,<sup>[5]</sup>它们具有内在本质的一致性。

(二) 大数据技术对电子商务伦理建构的可能性与必要性

大数据技术自身的发展程度以及对电子商务

的技术支撑是运用其建构电子商务伦理的技术基础,它与电子商务高度统一的伦理价值关联则是建构电子商务伦理的价值要素,具有不可比拟的优势,因此,通过大数据技术来建构电子商务伦理、解决当前电子商务的伦理困境,可谓迫在眉睫。

#### 1. 大数据技术对电子商务伦理建构的可能性

大数据技术集成了“海量数据存储、数据挖掘、图像视频智能分析、信息感知技术、信息传输技术、信息安全技术”<sup>[14]</sup>等信息处理的关键技术,具体通过运用云计算、MapReduce、分布式文件系统、分布式并行数据库、开源实现平台 Hadoop 和大数据可视化<sup>[14]</sup>等数据处理的核心技术手段,可以实现对海量数据的快速、高效处理。电子商务运行中的技术支持核心就是数据处理,当体量庞大的经贸活动通过电子商务平台进行,交易过程产生的数据量庞大,这些数据信息对企业具有极强的商业价值。对电子商务企业而言,大数据技术的发展可以帮助企业准确地洞悉消费者心理从而实现精准营销。<sup>[15]</sup>如对制造型企业而言,“通过数据分析来决定生产的模式,让用户介入到设计、营销和反馈等环节中去,共同主导一款产品的诞生,将会产生更加主动的消费潜力”。<sup>[15]</sup>结合大数据技术与电子商务的伦理关联,大数据技术对电子商务伦理建构的可能性不言而喻。

#### 2. 大数据技术对电子商务伦理建构的必要性

电子商务的出现对传统商业模式、经济贸易活动的开展方式等所带来的变革性效果有目共睹,其最直接的结果就是改变了既有的利益格局和利益分配模式,因此出现了新的利益冲突:新人文主义认为“人与动物均服从于其生物本性的基本原则——自利”<sup>[12]</sup>,而“认可自利这一基本原则是构建伦理性游戏规则出发点”<sup>[12]</sup>,构建伦理性游戏规则的目的则是“对由自利所引发的人际间必然出现的利益冲突进行调节,使所有当事人能够将这一调节结果看成是最大程度的公平的体现”。<sup>[12]</sup>电子商务伦理建构的必要性由此可以窥见一斑。

电子商务的极速发展和复杂化趋势使传统社会管理模式的有效性急剧下降,传统伦理道德体系亦面临着前所未有的挑战,“与法律义务具有制度性约束力的特征不同,道德义务并不受制于国家法律的强制,而是受制于社会舆论压力和内在良心的作用”,<sup>[12]</sup>时代发展所产生的交易量、信息量体量巨大,传统的管控模式往往力不从心,通过运用大

数据技术,利用其技术和伦理关联优势来实现对电子商务伦理的实时管控和引导,直至建构起电子商务的伦理就显得极为必要了。

#### (三) 大数据技术对电子商务伦理的建构过程及方式

大数据技术在电子商务运行中的应用是全过程的,运用大数据技术以预设的方式将电子商务伦理的基本规范导入电子商务平台运行的全过程,从而建立起操作性与规范性相称的电子商务伦理。

##### 1. 大数据技术对电子商务伦理的建构过程

大数据技术对电子商务伦理的建构过程也就是当前电子商务运行中伦理困境的解决过程,大致需经历三个基本环节:

第一,从一般支持到整体优化,这一时期是大数据技术在电子商务运行中的生成引进期。处于该时期的大数据技术由仅提供基础数据处理技术支持,逐步发展到为电子商务运行提供生态链式的信息处理支持,其应用程度也由基础功能性逐步升至战术指导性,如从无到有建立完整的客户信息管理系统、精准的商品流通信息系统和严密的财务管理系统等,随之而来的是服务质量的提升、产品进出货效率的提高以及收退款的及时性等,企业的管理水平提升明显。

第二,从功能实现到行业规范,这一时期是大数据技术与电子商务结合后的发展完善期。处于该时期的大数据技术与企业的电子商务运行实现了深层次融合。随着海量数据的不断积累与大数据技术自身的发展,对电子商务运行中的数据信息处理由原来的一般管理功能实现提升至具有战略意义的信息处理,如为企业提供精准的客户信息分析、产品态势分析或市场发展预测等,在对企业经济利益贡献明显的同时,也为企业的进一步发展提出了要求,数据分析呈现出的产品、企业、行业以及整个市场存在的问题也十分精准,对买方市场同样信息开放,其积极的变化体现在产品质量的提高、企业责任意识的增强、行业整体态势的转变和市场大环境的改善,既有的模式在大数据技术精准高效的数据监测与分析的支持下逐步形成行业的运营规范,买卖双方的关系在正向改善中发展。

第三,从被动预设到主动变革,这一时期是大数据技术与电子商务结合后的成熟自愈期。处于该时期的大数据技术与电子商务结合紧密,已经难分你我,大数据技术的应用从刚开始由人为主导

的,有目的、有方向地为电子商务实现预设功能,逐步发展为智能化程度较高的智能信息管控系统(机器学习),即把用户隐私信息保护、支付安全、商品信息管控、企业口碑信誉等与电子商务运行相关的所有风险环节,在后台构建起立体式的管理生态链,智能化程度较高的电子商务平台意味着让坑蒙拐骗和投机取巧等行为的容纳空间不断缩小,直至无容身之处。至此,大数据技术对电子商务伦理的建构亦进入成熟期,电子商务的良性生态系统也已基本成型。

## 2. 大数据技术对电子商务伦理的建构方式

第一,建立以行为主体为关联中心的电子信誉名片。通过大数据技术与电子商务平台的结合,为所有电子商务的参与者建立具有唯一性的、可识别度高的电子信誉名片,其基本功能类似于银行的征信系统,对其近几年在所有交易活动中的道德履责状态进行记录与公开。

第二,建立以行为过程为关联对象的独立实时监测系统。通过大数据技术与电子商务平台的结合,为所有在电子商务平台中进行的经贸活动建立独立的、覆盖全过程的实时信息监测系统,供所有行为主体自行监测,并运用技术手段对各行为主体的异常信息进行实时通报,将所有信息与行为主体的电子信誉名片链接起来,确保监测系统的及时性与有效性。

第三,建立以行为结果为关联导向的价值反馈机制。通过大数据技术与电子商务平台的结合,将预设的伦理道德准则与法律法规信息导入行为人的电子信誉名片与监测系统的运行模式中,构建起“行为主体 A—伦理道德准则—实时监测系统—电子信誉名片—行为主体 B”的循环价值反馈机制。

当前,电子商务已经遍及社会生活的各个领域,大数据技术的飞速发展也让智能化社会的创建成为可能,而电子商务其实就是大数据技术向智能化方向应用的一个缩影。技术的进步特别是大数据技术的进步对传统社会结构的变革冲击日益凸显,而这个时候,理性认知与思考也变得比以往任何时候都更加重要,“仍应看到大数据技术背后的逻辑局限,而不要陷入对数据的盲目崇拜,更不能

将数据万能化或妖魔化对待。同时,在过度关注数据相关性的同时,并非不需要探究因果性,探究世界的本质依然是人类不懈的追求”。<sup>[16]</sup>

## 参考文献:

- [1] 中国电子商务研究中心. 2017年(上)中国电子商务市场数据监测报告[BE/OL]. [2017-09-19]. <http://b2b.toocle.com/detail--6418193.html>.
- [2] 苏勇. 中国电子商务运作中的伦理障碍及其对策[J]. 复旦学报(自然科学版), 2001, 40(2): 190-193.
- [3] FRITZSCHE D J. Business Ethics: A Global and Managerial Perspective[J]. Teaching Business Ethics, 2005, 3(2): 197-199.
- [4] 黄欣荣. 大数据技术的伦理反思[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2015, 36(3): 46-53.
- [5] 程学旗, 靳小龙, 杨婧, 等. 大数据技术进展与发展趋势[J]. 科技导报, 2016, 34(14): 49-59.
- [6] 于文轩. 大数据之殇: 对人文、伦理和民主的挑战[J]. 电子政务, 2017(11): 21-29.
- [7] 岳璠. 大数据技术的道德意义与伦理挑战[J]. 马克思主义与现实, 2016(5): 91-96.
- [8] 陈仕伟. 大数据技术异化的伦理治理[J]. 自然辩证法研究, 2016(1): 46.
- [9] 中国电子商务研究中心. 2017年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告[BE/OL] [2017-08-21]. <http://www.100ec.cn/z/16tsjcbg/>.
- [10] 甘绍平. 伦理学的当代建构[M]. 北京: 中国发展出版社, 2015.
- [11] 潘雅英. 当前我国电子商务伦理问题研究[D]. 南京: 南京师范大学, 2016.
- [12] 柴艳萍, 蔺丰奇. 电子商务困境的伦理分析[J]. 道德与文明, 2007(5): 56-58.
- [13] 涂燕燕. 大数据技术对科学认识和社会伦理的影响[D]. 南昌: 江西财经大学, 2015.
- [14] 刘智慧, 张泉灵. 大数据技术研究综述[J]. 浙江大学学报(工学版), 2014, 48(6): 957-972.
- [15] 王乾. 论大数据分析的方法论意义[D]. 武汉: 武汉科技大学, 2015.
- [16] 张学义, 彭成伦. 大数据技术的哲学审思[J]. 科技进步与对策, 2016, 33(13): 130-134.

责任编辑: 蔡燕飞