

基于多元共治格局框架下直播电商产品质量治理的研究

张婷¹ 周玲^{2*} 徐刚¹ 方申达¹

(1.浙江方圆检测集团股份有限公司; 2.宁波市产品质量检验研究院(宁波市纤维检验所))

摘要: 直播电商行业的快速发展,产品质量和安全问题成为制约该行业健康发展的重要因素。通过立法、技术、教育和市场机制等手段,能够促进各利益相关者的合作,共同保障直播电商领域产品的质量和安全。相关机构和电商企业应不断提高产品质量和创新安全多元共治模式,确保直播电子商务生态系统的可持续发展。本文分析了打造直播电商领域产品质量安全生态圈多元共治格局的意义,重点探讨其打造策略,以供参考。

关键词: 直播电商,产品质量安全,多元共治格局

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.06.018

Research on Product Quality Governance Model of Livestreaming E-commerce Under Co-governance Framework

ZHANG Ting¹ ZHOU Ling^{2*} XU Gang¹ FANG Shen-da¹

(1.Zhejiang Fangyuan Test Group Co., Ltd.;

2. Ningbo Academy of Product and Food Quality Inspection, Ningbo Fibre Inspection Institute)

Abstract: With the rapid development of the live-streaming e-commerce industry, the product quality and safety problems have become an important factor restricting the healthy development of the industry. Using the means of legislation, technology, education and market mechanism can promote the cooperation of all stakeholders and jointly safeguard product quality and safety in the field of live streaming e-commerce. Relevant institutions and live streaming e-commerce companies should establish a innovative co-governance pattern of product quality and safety, so as to ensure the sustainable development of the live streaming e-commerce ecosystem. This paper analyzes the significance of building a multi-dimensional co-governance pattern of product quality and safety ecosystem in the field of live streaming e-commerce, and focuses on its building strategies for reference.

Keywords: live streaming e-commerce, product quality and safety, diversified co-governance pattern

0 引言

在数字化时代背景下,直播电商作为一种新兴

的商业模式,以其互动性强、覆盖面广、转化率高等特点,迅速成为推动消费市场增长的重要力量。

然而,随着行业的快速发展,产品质量安全问题逐

基金项目: 本文受中华人民共和国科学技术部“典型应用场景下侵权假冒商品取证技术研究”(课题编号:2021YFC3340402)资助。

作者简介: 张婷,硕士,工程师,研究方向为电子商务质控、标准化研究。

周玲,通信作者,本科,工程师,研究方向为食品检测。

徐刚,本科,工程师,研究方向为质量、标准化研究。

方申达,本科,助理工程师,研究方向为综合业务与质量管理。

渐浮出水面,不仅损害了消费者的利益,也影响了行业的长远发展。为了应对这一挑战,需要构建一个多方参与、协同治理的产品质量安全生态圈,通过政府监管、企业自律、消费者参与和社会监督等多维度合作,共同打造一个健康、可持续的直播电商环境。

1 构建直播电商产品质量多元共治的意义

打造直播电商领域产品质量安全生态圈的多元共治格局,对于保护消费者权益具有重要意义。消费者是直播电商交易中的直接受益者,他们对产品的质量和安全性有着最直接的关注,在多元共治的生态圈中,通过政府的严格监管、企业的自律行为、消费者的积极反馈以及第三方机构的监督,可以形成一个全方位的质量保障网络,该网络能够有效减少假冒伪劣商品的流通,确保消费者在直播电商平台上购买到的每一件商品都符合质量标准和安全要求。当消费者对购买的产品感到满意和信任时,其购物体验将得到极大提升,从而增强对直播电商平台的忠诚度和活跃度,正面的口碑传播对于直播电商的品牌建设和市场扩张具有不可估量的价值^[1]。

在直播电商领域,传统的监管模式往往依赖于政府单一的力量,在面对快速发展和多变的直播电商市场时,容易出现监管滞后和盲区,而多元共治模式的引入,为市场监管注入了新的活力。在此模式下,政府、企业、消费者以及社会组织等多方利益相关者共同参与到产品质量安全的监管过程中,形成了一个互动协作的监管网络。多方参与的监管模式不仅提高了监管的覆盖面,使得监管能够触及到市场的每一个角落,而且通过各方的协作和信息共享,大幅提升了监管的效率。监管盲区得到有效减少,产品质量安全问题能够被及时发现并得到迅速解决。此外,多元共治还有助于形成一种良性的市场环境,其中各方利益相关者都能够积极参与到产品质量安全的维护中,共同推动直播电商市场的健康发展,进而使直播电商领域的市场监管不再是单一的、自上而下的命令与控制,而是变成了一

种多元化、互动性强、反应迅速的治理机制。

2 多元共治框架下直播电商产品质量治理的策略

2.1 完善法律法规体系

在直播电商领域,法律法规体系的完善是构建多元共治格局的基石。在这个进程中政府起到了关键作用,需通过立法来建立明确的法规和准则,对直播电商进行监管,保护消费者的权利,推动市场公平竞争。要保证相关的法律规定得到切实执行,就必须设立并加强相关部门,并配置所需的人力物力及技术力量,以实现通过网络直播电商的全方位监控。监管部门应该具有迅速反映市场变化的能力,可以及时发现销售假货、虚假宣传、侵犯消费者隐私等违法行为并加以处理和惩治^[2]。

此外,政府应该同直播电商平台、商家、消费者群体等各方加强联系,保证制定法规时要兼顾市场的真实需要和发展方向,在多元主体的共同参与下,增加监管的透明度,进而加大执法力度。在实施这些法律、政策的同时,也要注意适应新的科技与市场的发展,及时对有关的法规进行修订与改进,以满足直播电商发展中涌现出来的新问题。比如:随着人工智能、大数据等技术在直播电商领域的广泛运用,电商市场相关部门也面临着技术革新与产业发展的挑战,需要考虑如何在保护消费者隐私和数据安全的同时,促进技术创新和行业发展。一个健全的法律法规系统不但可以为直播电商这一领域的业务制定出一个清晰的操作准则,同时也为多元共治模式下的其他参与方的治理行为提供了一个合法的基础,从而创造出一个健康有序的市场氛围,使消费者、商家、平台和监管部门都能够依法制的范围之内,促进直播电商产业的高质量发展。

2.2 强化企业责任

在直播电商领域,直播电商平台与电商企业都要充分意识到其自身的行为模式将会对用户的购买决策产生重要影响,同时也将决定着整个产业的信誉与可持续发展。对此,企业应该主动地制定

并健全一套严密的品质管理系统,保证从供应链的来源到成品的销售各个阶段都符合规定的品质安全要求。

企业应该加强供应链的建设,发展与供应商的长期、稳固的伙伴关系,加强对供应商的生产能力,质量控制过程的审核与监控。通过对产品进行常规的品质检验与评价,以保证整个供应链条的高品质。在此基础上,强化对物流的控制,保证货物在运送中不会受到损坏,保持货物的原始品质和安全。

在产品销售环节,保证直播内容的真实、准确,防止虚假广告、误导消费者。通过对商品的详尽介绍、清晰的图片、视频、定价等内容,使消费者在对商品有全面的认识后,理性作出购买决策。此外,企业还要构建完善的售后服务系统,为消费者提供方便快捷的退货和快速的售后服务,以此既可以提高顾客的满意度,又能够体现出企业的社会责任感。同时,积极地将产品的生产厂家、原材料来源、质量检测报告等资料公布出来,增加产品信息的透明性,开放的态度有助于建立消费者的信任,也能够让企业接受消费者和监管部门的监督。通过信息公开,企业可以与消费者进行更好地交流,对消费者的需要和回馈进行及时地理解和回应,使其在生产和服务上持续改进^[3]。

企业应该认识到,强化责任不但是对消费者和市场的承诺,更是一种对自身品牌塑造与长期发展的重大投入。企业只有通过提高产品品质与服务,才能在激烈的市场中立于不败之地,获得消费者的信赖与认同。为此,企业要把质量安全作为企业的核心能力,在企业内部投入持续的资源与精力,从而达到企业的可持续发展与社会双赢。

2.3 加强消费者的监督与反馈

提升消费者在直播电商领域中的参与度对于构建产品质量安全生态圈十分重要。首先,通过教育和宣传活动,可以有效地提高消费者对产品质量安全的认识,可通过各种媒介,如:社交媒体、直播平台、线下研讨会等,普及产品质量安全知识,使消费者了解如何辨别商品的真伪,识别潜在的风险,以及如何维护自己的权益。教育内容应涵盖产

品标签解读、安全使用指南、退换货流程等方面,以便消费者在购物时能够做出更加明智的决策。

同时,鼓励消费者积极反馈产品问题是提升参与度的另一方面,通过消费者的使用经验与及时反馈,能够对商品的质量问题进行及时地检测与处理。因此,直播电商平台与电商企业应该构建一个公开的交流氛围,引导消费者共享自己的购物经验与商品的使用感受,从而让其他消费者更好地进行消费决策,为企业带来有价值的信息,推动商品和服务的不断完善。为保证消费者的呼声能被倾听和迅速响应,直播电商平台和有关监督部门要建立方便快捷的网上投诉表单,设立快速反应热线,定期开展用户满意度问卷调查等。在此基础上,更快地搜集和处理用户的意见和建议,并针对出现的问题立即采取措施,及时解决消费者的疑虑和问题^[4]。

此外,直播电商平台还可以通过奖励机制提高消费者的参与程度,比如:为消费者提供有价值的回馈,包括给予积分奖励、优惠券或者其他奖励,以此既可以提高顾客的参与程度,又能够推动平台和消费者形成良好的交互,形成更为密切的联系。通过教育和宣传活动提升消费者的产品质量安全意识,鼓励消费者积极反馈产品问题,并为其提供便捷的投诉和举报渠道,是提升消费者参与度、构建直播电商领域产品质量安全生态圈的重要策略,有助于保护消费者权益,还能够促进直播电商行业的健康发展和市场秩序的稳定。

2.4 发挥社会组织的作用

在直播电商的产品质量安全生态圈中,还有一些由消费者权益保护组织、行业协会等第三方组织组成的社会组织,他们有着明显的优势和作用,可以为政府、企业、消费者搭建一个交流的平台,方便信息流动,促进问题解决。

社会组织可以传达消费者的声音,代表他们的利益,参与到产品质量监督的过程中。通过对消费者意见的搜集、汇总,社会组织能够在短时间内迅速识别出商品存在的问题,并向相关部门或直播电商平台举报,促进问题的迅速解决。例如:网络舆论领袖是一个有着巨大影响力的线上个人或群体,他们通过抖音、快手、小红书等网络媒介,极大地

影响着大众的消费观念与行为,网络上的意见领袖往往具备一定的专长和丰富的经验,他们通过对商品的推荐与评论,不仅可以指导消费者作出购物决定,还可以给直播电商平台与电商企业施加更多的舆论压力,从而推动其向消费者提供优质的商品与服务。

在标准制定方面,通过结合自身的专长和行业经验,社会组织能够在产品质量安全标准的制修订过程中发挥作用,为政府部门提出建议,对直播电商平台及企业进行引导,保证有关的标准具有科学性、合理性和可操作性,并以此为契机,促进产业整体品质的提高,推动电商行业的良性、可持续发展^[5]。

消费者教育也是社会组织可以发挥重要作用的领域。通过举办研讨会、网上课程、公益广告等多种宣传方式,社会组织能够增强消费者对产品的质量安全意识,教育他们如何识别和避免购买假冒伪劣商品,以及如何在遇到问题时维护自己的权益。教育宣传可以增强消费者的维权意识,促进消

费者与直播电商平台之间的良性互动。例如:短视频博主可以通过直播、评测视频等方式将自己的使用体验、性能测试和遇到质量问题的处理方式呈现给粉丝,通过直观的商品演示和实际反馈,消费者可更好地了解产品,提高公众对产品质量安全问题的关注。

3 结 论

通过政府的积极立法与监管、企业的自律与质量控制、消费者的参与监督,以及社会组织和网络意见领袖的桥梁作用,可以共同推动一个更加健康、公正、透明的市场环境的形成,有助于保护消费者权益,提升消费者信心,也为企业提供了一个公平竞争的平台,促进了整个行业的可持续发展。未来,通过各方努力能够构建一个充满活力、创新不断、安全有保障的直播电商新局面,为消费者带来更加丰富和安心的购物体验,为社会经济的发展贡献新的动力。

参考文献

- | | |
|--|---|
| [1] 柴天姿. 电商直播情境下产品质量控制决策博弈分析[J]. 商业经济研究, 2023(21):77-80. | [4] 冯红文. 让直播电商产品货真价实——我国促进直播电商高质量发展综述[J]. 中国质量监管, 2022(10):37-41. |
| [2] 陈振武. 考虑主播类型的直播电商供应链运营策略研究[D]. 南昌: 华东交通大学, 2023. | [5] 李雯婷, 韩迪. O2O模式下的生鲜产品运营及服务现状[J]. 今日财富, 2022(18):61-63. |
| [3] 梁喜, 刘怀英, 胡诗艺. 直播模式对电商供应链定价与质量决策的影响研究——基于制造店铺自播与委托主 | |