商品虚假宣传、货不对板,“一老一小”权益受侵害……

直播电商如何让消费者更放心

■ 李政葳 孔繁鑫 曾震宇

又到一年“双十一”,直播电商的热潮暂时落下帷幕。与此同时,一些直播间出现商品质量和售后服务问题,引发消费者不满。经历过多个购物节,消费者正变得更加理性,品质消费的需求更加强烈。

如何促进直播行业走向规范化发展,让消费者买得放心、舒心?记者就此展开调查。

直播电商形式内容不断创新

“网购节结束了,但我的购物车还没有清空。”北京市民李女士下班回家,就点开各大电商平台,辗转于多个直播间,希望买到满意的商品。

这样的场景对很多人来说并不陌生。互联网改变了人们的消费习惯,满足了多元提质的消费需求。

“直播电商不是突然出现的经济业态,其产生有多重背景因素。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会委员朱巍表示,在传统电子商务基础上,流量经济、广告经营催生直播产业发展,特别是电子商务相关法律法规的完善、信用管理法律制度的建设,使直播经济生态化,直播电商营销基本整合到电商支付、物流等全产业链之中,公众逐渐接受并习惯于在直播间下单。

“个性化”也是一大趋势。日前由中国计量科学研究院等发布的《直播电商行业高质量发展报告(2023—2024年度)》显示,直播电商正在经历着“从交易到内容,从买卖到体验,从拼销量到塑品牌”的全方位转变,通过大数据分析,商家能够即时了解消费者需求变化,预测产品未来走势、销量,并且建立起详细的消费者画像,从而进行个性化生产,满足不同消费者的精准需求。

在过去的4年里,中国网络社会组织联合会每年都会发布“新电商”主题报告。《中国新电商发展报告2024》指出,2023年,我国连续11年位居全球网络零售市场领先地位,直播电商市场规模达4.9万亿元,同比增速达35.2%。

为何越来越多的网民青睐直播间购物?有多年主播经验的周瑜认为有三方面原因:一是价格优势,直播类似一个大型团购,能在短时间内聚集很多订单,更容易给消费者要到更低的价格;二是直播形态更灵活,主播能从视觉等多方面展示商品特色,消费者可以一边看直播、一边提问;三是主播和粉丝之间逐渐建立起信任关系,很大程度上是粉丝先认准主播这个人,再认可他推荐的商品。

北京师范大学教授、北京市电子商务法治研究会副会长薛虹也认为,直播电商为消费者提供了与销售方密切互动的机会,实现了与商家的真正沟通,而不再是面对“冰冷”的屏幕。

乱象频发考问行业秩序规范

“每次网购都在心里暗自较劲,不仅要价格好,还要质量好。”李女士坦言。

从过去“有啥买啥”,到如今“啥好买啥”,人们的消费在升级。在此趋势下,大众消费日益进入品质消费新阶段。与此同时,直播电商的乱象却屡禁不止。

主播售卖香港某款月饼,实际上并非产自香港;售卖货品称是红薯粉条,但掺入大量木薯淀粉让粉条“变了味”;一罐500克干果邮寄到货后,除去罐体、干燥剂等,实际重量仅有140克……

事实上,消费者购买到虚假宣传、货不对板的商品,只是不愉快购物体验的第一步,后面的退货、换货等诉求,也常常因商家、主播、平台之间的推诿而面临重重困难。“其实,这些问题在传统电商中已经出现,但在直播间里更为严重。问题可能出在产业链的某个环节,或是平台监管不力。”朱巍这样分析。

根据《网络直播营销管理办法(试行)》、广告法等规定,主播所在的企业属于直播间运营者,主播本人是直播营销人员,承担着广告发布者、经营者或代言人的义务。“我们要警惕主播以广告提供者之名,推卸商品经营者之责。”薛虹认为,当相关主播已明显出现了销售的典型行为,就需要因为自身虚假营销手段和错误陈述,承担相关的法律责任,而不是将责任推向商家。

朱巍还提到,有些不良商家和主播错误地认为,在直播中虚假宣传不易留痕,直播记录可以随意删除,承诺的“假一赔万、假一赔千、假一赔百”也不需要兑现。但根据相关规定,网络直播服务提供者对网络交易活动的直播视频保存时间自直播结束之日起不少于三年,直播人员和平台不能随意删除直播回放。同时,最新的司法解释也明确,如果主播宣传的赔偿标准高于法定标准,只要有证据能够证明,法院应当予以支持。

警惕“一老一小”入局网络陷阱

伴随银发经济的兴起和互联网原住民规模不断扩大,“一老一小”消费逐渐成为拉动经济增长的重要动力。与此同时,由于“一老一小”认知能力弱、自我保护意识不强,在色彩斑斓的数字世界里,通过虚假宣传、诱导消费等方式侵害“一老一小”权益的事件时有发生。

薛虹注意到,当前,老年人沉迷网络直播的情况不容小觑。他们往往因为孤独,而在直播间里获取“归属感”;且老年群体具备一定的消费潜力,很容易陷入保健品营销套路,或者遭遇假冒亲属诈骗。

今年7月1日起实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十五条规定,经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构、夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

“我们还应该给予老年人更多的关心和关怀,他们在现实生活中有温暖和寄托的话,在网络直播间受骗的概率也会相应减少。”薛虹说。

今年暑期,为切实加强未成年人网络保护,营造更加健康安全的网络环境,中央网信办在全国范围内开展了为期两个月的“清朗·2024年暑期未成年人网络环境整治”专项行动。在重点整治的六大问题中,电商平台便是重要一项。比如,向未成年人售卖软色情手办文具、动漫周边等商品;提供有偿代骂,制作恶搞同学、学校的图文视频等服务;以售卖动漫剧作、电子游戏等为名,引流未成年人至第三方平台,违规提供涉黄涉暴资源等。

此外,记者梳理相关案例还发现,一些不法平台诱导未成年人,在直播间抽卡牌盲盒、游戏充值、直播打赏等乱象时常出现,而这些纠纷往往追溯、举证困难。“家长应履行对未成年人的监督管理责任,成为防止未成年人沉迷网络直播的‘第一责任人’。”朱巍说。

对此,薛虹也提醒,遇到类似情况家长可以提供相应证据,证明账号实际操作人或控制人是未成年人,此时该交易就不能成立。同时,借鉴短视频平台和网络游戏中的“未成年人模式”,直播电商也可以考虑增加相应的未成年人保护机制。

近年来,悄然兴起的“啃小”乱象同样不可忽视。记者了解到,有些不法分子把目光盯上未成年人,采取各种诱惑手段让家长上钩,利用家长将儿童打造成“网红”的心理,通过频发不良商务合作,以实现流量变现。这类过度消费“网红儿童”的行为也广受诟病、值得警惕。

营造更放心的网络消费环境

近期,众多大V直播带货时“翻车”,引发社会关注:粉丝过亿的“疯狂小杨哥”所在三只羊公司,因直播带货存在虚假宣传,被没收违法所得并罚款共计6894.91万元;“东北雨姐”在直播中存在弄虚作假或者引人误解的商业宣传,其所在传媒公司被罚款165万元,产品生产企业被没收违法所得并罚款共计671.76万元……

“每次看到有直播间虚假宣传、以次充好的新闻,都觉得糟心。这既损害消费者利益,也让直播电商行业饱受诟病,会让人们误解为‘直播不靠谱’。急功近利、道德缺失,其实是行业发展的大敌。”主播周瑜感慨。

“做主播和做生意、开门店一样,真诚为先、诚信为本。”主播郑永平也深有同感,“主播要不断提升带货能力,走向专业化、职业化,把控好商品质量、做好售后服务。”

然而,行业的转型不能仅靠商家和主播的自律来推动,更为重要的是政府与平台的监管和引导。朱巍表示:“整治直播电商乱象,需要监管持续加码,需要平台强化责任,需要网民切身参与。这是一个多方参与的事情,而非止步于处罚。”

作为扎根一线多年的从业者,遥望科技副总裁邓昭豪以所在团队运营模式为例表示,在主播人才选拔上,要建立严格准入制度,充分考察主播的价值观、综合素养;在商品质量把控上,要建立规模化的质检团队和严格科学的工作流程,制定5重质检标准,每个订单都要经过6重复核才能发货。

在今年9月举办的第四届中国新电商大会上,发布了“优质主播培育工程”首批优质直播间(主播)名单,旨在引导平台企业和机构履行主体责任,挖掘培育一批政治立场坚定、行业示范突出、公益带动有力的正能量主播。为规范促销经营行为,国家市场监督管理总局日前向电商平台发布《“双11”网络集中促销合规提示》,要求严格落实主体责任、规范促销行为、加强广告内容审核、规范直播营销行为、加强商品管控等。

薛虹坦言,行业政策、法规体系构建完善方面,已经基本适应了当前电商行业的发展需要,现在更应该考虑监管手段和方式的创新。

在这方面,《直播电商行业高质量发展报告(2023—2024年度)》中给出了诸多建议。比如,在平台策略方面,要完善审核机制,建立自动化预警系统,及时发现和处理潜在违规行为;提升技术防护手段,采用先进数据加密技术,防止数据泄露,保护消费者信息安全;建立健全内容管理制度,对直播内容进行实时监控,及时删除违规内容,设立有效用户投诉、举报渠道,鼓励用户参与监督等。

“随着技术不断发展,产业生态不断进步,法律法规相继出台,平台治理水准也在不断‘水涨船高’。”朱巍认为,未来网络法治和技术发展,正在由之前的“技术到法治”转变为当前的“法治到技术”,技术应用落地要适应法律规范,共创优质行业生态,营造健康、向上的网络环境。

(据《光明日报》)

11月10日,在山东省滨州市阳信县金阳街道的梨文化博物馆直播间,志愿者通过直播带货方式推广销售鸭梨产品。 新华社发 初宝瑞摄

M 媒体之声 EITIZHISHENG

探索老幼共托新模式

■ 王琳

近两年,不少城市试点老幼共托模式,一站式解决居民养老、托育问题。

这种模式在一定程度上优化了资源配置,既是对社会服务与照护模式的创新探索,又是积极应对我国人口发展新形势的务实举措。但也要看到,老幼共托试点刚刚起步,面临着平衡老幼需求差异、确保服务质量、培养专业服务团队等挑战,需要在实践中不断探索和完善。

要进一步平衡老幼需求,提升创新能力。比如,优化老幼共托场所的空间设置和代际互动设计,注重多功能性和灵活性,确保满足不同个体的多样化需求。

要培育更多“护理+托育”复合型人才,精准匹配老幼群体需求。老幼共托不仅要管老、小,更需要将两者需求兼容起来,专业要求更高。应结合行业发展动态,整合医疗、养老和教育资源,通过开展教育培养、职业培训等方式,培育更多复合型人才,满足老幼共托模式需求。

老有所养、幼有所育,完善“一老一小”服务事关千家万户。期待更多老幼共托新模式出现,提供周到专业的照护服务,为“一老一小”托起稳稳的幸福。 (据《经济日报》)

家电维修放心网点地图是“小切口大民生”

■ 苑广阔

近年来,家电“维修刺客”现象备受关注,而“维修刺客”多以网络作为营销渠道,其中不少会打着某品牌家电官方维修点的旗号招揽顾客,一旦维修人员上门服务,消费者就会遭遇小病大修、漫天要价等套路,甚至不排除有维修人员故意损坏家电后再维修收钱的恶劣行为。

湖北省家电与网络信息产品服务协会和媒体联合推出的家电维修放心网点地图,便是努力求解这一问题的一种探索。家电维修看似小事一桩,实则是一个关系到百姓切身利益的民生大问题。官方版的家电维修放心网点地图,不仅让家用电器的维修、维护更加便捷、放心,还为消费者购买、使用家用电器减少了后顾之忧。

上线家电维修放心网点地图,是“小切口大民生”,同时也需提醒,官方维修网点的建设绝非一劳永逸之事,后续仍应从维修质量、服务水平以及是否诚信经营等角度,加强对网点的监督与考核,进行动态化管理。对于屡被投诉的维修网点,要给予相应提示和惩戒,建立科学的退出机制,以确保其诚信经营。此外,还可以尝试在严格公正的遴选、考核的基础上,将一些诚信经营、收费合理的非主流品牌、非官方维修网点纳入其中,从而进一步促进家电维修行业的发展,让消费者拥有更多市场选择。 (据《工人日报》)

优化学前教育要反思“起跑线”焦虑

■ 新华社记者 杨淑馨

近日,教育部就学前教育法进行系统解读,明确提出要坚决纠正幼儿园“小学化”等不规范办园行为,引发社会共鸣。

距学前教育法正式施行还有半年多的窗口期。学前教育各相关方面应充分用好这段时间,加快健全配套政策。此外,还有一项重要工作,就是学前教育要反思“起跑线”焦虑。

曾几何时,“不能让孩子输在起跑线上”的观念引发了家长的教育焦虑,也导致幼儿园“小学化”。但人生是一场马拉松,盲目地划定同一条一致的起跑线,只会剥夺孩子们快乐的童年。

作为学前教育的主体,幼儿园的主要任务是让孩子健康地成长、快乐地生活。法律为科学保教划出了“禁区”红线,幼儿园应当在日常管理的各个环节防止竞争压力、知识“加码”入侵儿童成长乐园。保教活动应当以“儿童为本”,幼儿园要坚持以游戏为基本活动,根据孩子的身心特点提供丰富多彩的教育方式。

此外,义务教育阶段也应顺势调整,取消“识字”和“算数”的门槛,杜绝不合理的入学考试。做到真正的“零起点”教学,保障每个适龄孩子的平等受教育权,回归“有教无类”的本真。

教育是一项终生的事业,要立足长远和未来,加强对孩子的兴趣培养、品德教育,保障身心健康。

山西推动国资国企事业迈上新台阶

本报讯 (记者赵礼秦) 11月12日,中共山西省委宣传部、山西省人民政府新闻办公室组织召开“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题第十五场新闻发布会,山西省国资委、省国资运营公司有关负责同志介绍情况,并回答记者提问。

近年来,山西省不断加大科技创新力度。出台《山西省推进省属企业打造原创技术策源地实施方案》《省属企业科技创新“1551”工程实施方案(2024—2028年)》等系列制度和配套文件,强化科技创新激励政策供给,加大对省属企业科技创新、平台建设、人才引育、成果转化的支持力度。今年1—9月份,省属企业研发投入约为157.4亿元,研发经费投入强度1.79%。已有34个原创技术项目取得重要突破,太重集团、晋能控股全国重点实验室成功获批,7家省属企业(含子企业)成为省级重点产业链“链主企业”。2023年以来累计完成战新产业投资378.89亿元,今年1—9月实现战新营收885亿元,占当期营收的10.07%;同步推动传统产业升级改造,2023年以来累计完成传统产业技术改造、数字化转型投资581.96亿元;太重集团建成全省首个“灯塔工厂”;深入推进煤矿智能化建设,井下重要作业地点实现无监控不作业,煤矿智能化建设处于全国领先水平。

据介绍,山西着重发挥国有企业重要能源支撑托底作用,全力保障能源安全,2023年四户省属涉煤企业生产原煤7.57亿吨,中长协电煤2.96亿吨;加强重点领域布局,2024年前三季度完成能源资源等重点领域投资274.55亿元。加强重要基础设施建设,积极承担铁路、公路、机场、水利、算力、充电桩、新能源加注站等重大基础设施建设任务,服务国家交通、能源、数据等安全保障体系建设。

此外,山西不断完善党领导国有企业的制度机制,把党的领导融入公司治理,建立国企党建“1156”工作体系,深化党建项目化和基层党组织规范化标准化建设,推动省属企业落实党中央、省委重大决策部署有举措、见成效。

山西持续增进民生福祉

本报讯 (记者贺佳) 11月13日,中共山西省委宣传部、山西省人民政府新闻办公室组织召开“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题第十六场新闻发布会,山西省人社厅有关负责人介绍情况。

据介绍,山西推动出台《山西省就业困难人员认定管理办法》,制定支持民营经济发展壮大的14条举措;印发《关于做好高校毕业生等青年就业创业工作的通知》,精准实施离校未就业毕业生“1131”帮扶行动;推动建立劳务品牌联盟,全省打造劳务品牌122个,带动近80万人就业。

山西深入推进全民参保计划,社保覆盖范围持续扩大,全省基本养老、失业、工伤保险参保人数分别达到2743.18万人、567.34万人、677.31万人。山西全面优化社保服务,推行以社会保障卡为载体的居民服务“一卡通”,实现在人社、医药、交通、文化等领域的应用。

山西深化人才改革,着力激发人才干事创业新活力,编制了2024年山西省人才需求目录,加快“三晋人才”一体化线上服务平台建设;深入实施专业技术人才知识更新工程,培训高层次急需紧缺人才2500余人;大力支持博士后科研流动站、工作站和创新实践基地建设,扩大招收规模,现有博士后两站111个、在站人数867人;出台《关于加强新时代高技能人才队伍建设的行动计划》,推行“新八级工”职业技能等级(岗位)序列。

此外,山西印发《山西省规范劳动用工管理 提高安全生产水平三年行动方案》,开展劳动用工系列专项整治;压茬开展工程建设领域“春季护薪”专项行动、治理欠薪“冬季行动”,落实“三日清零”工作机制;在国务院专项考核中连续六年取得A级优异成绩。

各地多措并举发展青少年体育——

让更多孩子收获健康快乐

■ 吴君 宋豪新 肖家鑫 孙龙飞

近日,一场青少年足球赛在山东省青岛市市南区举行。青岛实验初级中学学生杨玉庆表现抢眼,精彩的抢断和传球赢得一片叫好。此前,他相继参加了山东省青少年校园足球联赛、全国青少年校园足球夏令营,并入选该夏令营最佳阵容。

杨玉庆的成长故事不是个例。

随着社会各界对青少年体育工作愈发重视,更多高质量的青少年体育赛事活动相继涌现,让更多孩子领悟体育魅力、享受运动乐趣。各地体育部门和教育部门协同配合,加强相关设计,优化资源配置,推动青少年体育素养稳步提高,为健康中国和体育强国建设打下坚实基础。

更科学的培养模式

走进位于湖北省京山市的湖北省网球学校,击球声“砰砰”作响,学生们正在教练的带领下挥拍训练。

“除了上课,学生们每天要进行2至5小时的网球训练。”湖北省网球学校(京山)副校长朱定柱介绍,学校创办于2018年,由湖北省体育局和京山市人民政府协作共建,是九年一贯制学校,在校学生共有400多名。

省网球学校为何会落户京山?“1986年,京山成立了第一支网球队,这里的网球硬件设施和群众基础都比较好。”京山市文旅局副局长高宝说,京山现有各类标准网球场340余片、17个网球俱乐部,常年参加网球运动的有10万余人。

京山市通过少儿网球培训等环节选拔苗子。“我们形成了体教融合、学训并重、文体双优的科学培养模式。”京山市教育局党委委员朱国宏介绍,京山市目前已建成12所“网球+N”体教融合试点示范学校,打通网球体育特长升学通道,培养更多人才。

朱国宏介绍,京山市还开展网球进校园、进社区、进农村等活动,通过建立教学联合体、送教下乡等方式,进一步推广网球运动。

“我们中小学均开设了网球课程,学生每周要上一节以上的网球课。”高宝介绍,一些有条件的学校会聘请专业教练,为青少年提供更专业的指导。目前,京山市已实现学校网球课开课率100%、网球校队组建率100%。

更便捷的运动场地

10月中旬,2024成都市青少年(学生)运动会篮球大赛开赛,吸引了148支队伍、约3500名青少年参赛。队员们巧妙的传球、精彩的配合,赢得阵阵掌声。

成都市体育局相关负责人介绍,篮球运动的火热开展,是成都市推动青少年体育事业高质量发展的缩影。近年来,成都着力加大体育基础设施建设,构建“15分钟健身圈”,让青少年走出学校也能轻松找到运动场地。

走进成都凤凰山体育公园全民健身中心,随处可见参与体育锻炼的市民,很多青少年相约在这里打球、跑步。成都大运会后,49个体育场馆按照“一场(馆)一策”原则,逐步分类实施开放,为青少年参与体育运动提供便利,进一步激发参与热情。

同时,成都市推进实施“社区运动角”“天府绿道健身新空间”等项目建设,不断满足青少年等群体日益增长的健身需求。截至目前,成都市已打造符合省级及以上标准的体育公园31个,建设全民健身路径1.7万条、社区运动角296个、绿道健身新空间621个,在天府绿道植入体育设施1700余处,全市体育场地设施6.8万个。

绿道上,青少年在家长的陪伴下畅快骑行,留下阵阵欢笑;社区运动角内,孩子们放学归来,三五成群肆意奔跑……越来越多青少年养成运动习惯,找到体育爱好,为美好未来打下健康基础。

更完备的赛事体系

杨玉庆所在的青岛实验初级中学是全国青少年校园足球特色学校,不但设立了班级联赛,还聘请了专业的足球教练。随着校园足球不断发展,杨玉庆参加的比赛也越来越多,水平不断提升。这个月,他将前往西班牙参加皇家马德里等足球俱乐部的试训。

“高质量的训练和比赛,是青少年足球发展的重要基础。山东着力创新优化校园足球赛事体系,各级赛事之间相互衔接、互为补充,形成了学校、市区、社会俱乐部多主体和多层级结构。”山东省校园足球发展研究中心主任张志勇介绍。青岛实验初级中学体育教师李祥最近一直在带队参加比赛,他介绍:“由于赛事丰富,孩子们得到不少锻炼和表现的机会。”

构建完善的人才发展平台和成长通道,是好苗子“成材”的关键。陈鑫宇是威海市古寨小学的学生。“之前,我们担心踢球影响孩子学业,后来发现训练基本不占用课堂时间,这才打消疑虑。孩子外出比赛时,学校还专门安排老师帮忙补课。”陈鑫宇父亲陈宁说,“学校聘请了专业的足球教练,我们也不用再额外花钱。”2023年,陈鑫宇通过试训入选鲁能足校U11(11岁以下)梯队。足球梦想,在少年心中不断生长。

更丰富的发展路径

孩子练体育,将来出路在哪?如果职业运动员道路走不通,能从事哪些工作?体育人才的后续发展,是不少家长关心的问题。

“山东省经教育部认定的特色学校现有约2500所,即使孩子们将来不走职业球员道路,也可以成为教练员、裁判员、管理者等应用型人才。”山东省教育厅体育卫生与艺术教育处处长王桂龙说,“我们还在一些高校开设了足球运动专业,率先试点体校和高校‘3+4’校园足球人才贯通培养。”

在首都体育学院教授钟秉枢看来,教育系统、体育系统应协同发力,丰富体育人才的发展渠道。从教育系统来看,越来越多的高校设立运动训练相关专业,部分高校还开设体育教育专业,为青少年运动员提供了更多升学选择。就体育系统而言,国家体育总局近年来连续出台多项政策,助力运动员退役转型。多地陆续推出配套政策,为退役运动员向学校教练员、体育教师转型做好衔接工作,让他们在“新赛场”再创佳绩。

(据《人民日报》)