

把脉零售电商 根治投诉顽疾

李贞 水蓝薇 高虹

“收到的玫瑰花有好多都是坏的，花瓣变黄了，有积压痕迹。”“一周之前就说定送到那个地址，和客服确认了两三遍，‘七夕’这天还是给我送错了。”“七夕”节过后，不少在网上订花的网友们纷纷吐槽网购的“糟心”之处。发货延迟、疑似售假、网络欺诈等问题成了零售电商频踩的“雷区”。

乱象背后问题多

“网上买了一箱十斤的猕猴桃，能吃的就三四个吧。”安徽芜湖的韦女士抱怨，天气热的时候，水果的包装若不够细致，经快递辗转，就很容易变质。一些速冻食品，未拿到手可能就化了，没法保证是否新鲜。“东西坏了才会赔付，要是不新鲜，你只能认亏。”韦女士无奈地说。顾客收到的实物与网上商家的展出品，常是相距甚远。

商家之间的恶意“刷评”，更是让顾客看不清虚实。浙江嘉兴的姚女士在网上开过服装店，她说，卖家之间因为竞争，会买对方店铺一件销量很好的产品，故意给差评。“一件黑色毛衣裙，本来不褪色也不起球，但别的商家会找一些劣质毛衣，拍下它们过水后留下一盆黑水、揉搓后满是毛球的照片，发到评论里。”这种恶性竞争会误导消费者的判断，影响商品销量。

网购平台也被“吐槽”。“一月抽检一两次，每次最少1000元。”多位商家投诉某网购平台借“抽检”之责而谋利。所谓抽检，就是平台扮成匿名买家购买店铺产品，发现不合格就罚款。“合不合格都是平台说了算，名为抽检，实为找茬

罚款。”服装零售商蔡先生说。对此，电子商务研究中心法律权益部分分析师姚建芳表示：“平台对于入驻商家有抽检的责任和义务，但平台不能既做运动员又做裁判员。抽检必须公平、公正，有正规的检测机构介入并出具检测报告。”

此外，假货横行、捆绑销售、泄露客户信息、商家退店平台不退还保证金等问题，也让大众颇有怨言。

深层原因需警醒

“1号店”网站销售的“人之初”原味速溶营养米粉被国家食药监总局点名通报，鲜花电商“花加”将200束未经完整处理的“毒鲜花”马利箭出售给顾客，多位商家投诉“明星衣柜”拖欠贷款和保证金……乱象之下，危害丛生。

“网店问题频现，侵害了消费者的合法权益，也影响平台的口碑以及声誉。”电子商务研究中心主任曹磊如是说。零售电商乱象打破了用户、商家和平台之间的信用体系，给消费者带来健康危害、财产损失等后果。

零售电商业问题频发是有因可循的。“东西出问题了，七天无理由

退换的时间一过，就不知道找商家还是找平台，只能认栽。”像安徽小伙周瑜这样忍气吞声的消费者不在少数，维权意识低、维权成本高让他们哑口，这正是助长不良商家欺瞒顾客、懈怠售后的一大原因。

专家认为，平台多样化，加之消费用户广泛，如果平台不能及时解决并处理用户的消费问题，消费投诉就很容易势不可挡；平台与商家之间的相互制约不够，社交电商以及小程序中商家主体不明确，鱼龙混杂，也是零售电商成投诉“重灾区”的根源所在。

对症下药严规范

曹磊认为：“消费投诉问题根深蒂固，牵扯的利益方盘根错节，需要多方力量支持解决。”国家需加强立法监管，填补电子商务领域的诸多法律空白；平台应严于律己，在监管商家的同时，不搞“家法大于国法”的违法动作；媒体、消费者协会等第三方监督者要积极反映消费者的意见，提醒商家和平台认清自身不足。

针对零售电商投诉多这一问题，社会各方正积极解决。8月起，国家知识产权局组织开展为期4个月的电子商务领域专项整治，打击

侵权假冒的网络商家和对此监管不力的电商平台；今年5月至7月，中国互联网违法和不良信息举报中心组织了包括拼多多、唯品会等国内电商平台在内的567家网站，向社会统一公布举报受理方式，让顾客举报投诉有迹可循，且循之有效；淘宝、京东等23家电商平台已入驻全国消费者协会的电商直通车系统，该系统通过部门与企业的内部联动协作，对解决跨地区电商消费投诉处理的难题大有裨益。

对症下药，成效明显。根据《2018年上半年市场环境形势分析》，上半年的网络市场消费环境有所改善，社会满意度持续提升。12315消费者投诉平台上半年已受理网络购物投诉16.9万件，网民对消费环境正面评价占比为84.81%，对服务消费、商品消费、消费维权的满意度分别达93.92%、88.23%、72.28%。

“治理好零售电商平台，可以建立诚信和谐的运营环境，激励创新，使整个社会经济发展获得良好的整体协同效应。”湖南大学工商管理学院副教授江资斌告诉笔者，零售电商平台的未来发展值得期待。

（据《人民日报海外版》）

司法鉴定出新规 规范质量管理

新华社北京9月2日电 记者9月2日从司法部获悉，司法部、国家市场监督管理总局日前联合印发《关于规范和推进司法鉴定认证认可工作的通知》，规定到2019年底，从事法医物证、法医毒物、微量物证、环境损害鉴定的司法鉴定机构，必须具备通过认证认可的检测实验室。

据介绍，认证认可制度是国际通行的市场运行工具，是质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”，在服务市场、服务监管方面发挥着重要作用。

为不断提高鉴定质量和公信力，通知要求，目前已经在司法行政机关审核登记的司法鉴定机构，业务范围包括法医物证、法医毒物、微量物证、环境损害鉴定的，相应的检测实验室应当于规定期限内通过资质认定或者实验室认可，对到期未达到要求的司法鉴定机构限期整改，限期整改后仍不符合要求的，依法注销其相应的业务范围。

通知明确，国家市场监督管理总局按照有关规定受理资质认定申请，中国合格评定国家认可委员会受理实验室认可申请。

同时，司法部、国家认证认可监督管理委员会共同成立国家资质认定司法鉴定评审组，设在司法部司法鉴定管理局，负责协助开展国家认证认可监督管理委员会组织的司法鉴定行业检测实验室资质认定技术评审、司法鉴定行业资质认定评审员的继续教育培训、司法鉴定行业资质认定技术要求制定工作、司法鉴定行业检测实验室能力验证和日常监督工作。

我国9月1日起 全面推行交管新举措

新华社北京8月31日电 9月1日起，20项改革措施在全国全面推行。其中，机动车全国“通检”、小型汽车驾驶证省内异地“通考”等措施将使更多的机动车车主和申请驾驶证的人获益。

今后，小型汽车、货车和中型客车可以跨省异地检验，申请人可以直接在机动车登记地以外的省份直接检验，申领检验合格标志，无需办理委托检验手续。

小型汽车驾驶证省内可以异地“通考”，省内居民持身份证在全省范围内可直接申领小型汽车驾驶证，省外居民在办理所在省份任一地市居住证后也可直接申领。

车辆异地转籍将实现档案信息网上传递，9月1日起，南京、苏州等15个城市试点非营运小微型载客汽车档案电子化网上转递，对试点城市间的转籍车辆，申请人可直接到转入地车管所办理。

据悉，随着各项交通管理“放管服”改革措施相继落地，改革取得良好成效，群众办理交管业务更加便捷。目前，在窗口服务方面，各地已减免身份证复印件等申请材料1912万份，办理凭身份证“一证即办”业务1596万笔，通过自助机办理业务160万笔；交通管理互联网服务平台、“交管12123”手机App网上用户超过2亿，累计提供各类服务8.55亿次；在就近快办方面，全国已有5900多家4S店、1700多家二手车市场、1200多家银行和保险机构代办机动车新车上牌、二手车转移登记、抵押登记等业务，6100多个邮政网点代办补换领驾驶证/行驶证、申领免检标志等业务。

青海打掉39个 涉黑涉恶犯罪团伙

新华社西宁9月2日电（记者 王大千）近日，青海省海西蒙古族藏族自治州德令哈市公安局将涉案赌资达800多万元的一系列赌博案件移送检察机关审查，被起诉的非法开设赌场团伙成员共21名。这是青海扫黑除恶专项斗争的又一战果。

记者从青海省公安厅获悉，截至目前，青海省共打掉涉黑涉恶违法犯罪团伙39个，破获各类违法犯罪案件165起，抓获犯罪嫌疑人253人。警方对黑恶犯罪势力果断亮剑带动社会治安大局持续向好，全省有效警情同比下降10.85%，刑事、治安、交通等主要警情同比下降9.59%。

青海省向社会公布举报奖励办法和各级举报电话，共收集各类线索591条，其中收到群众举报线索总计178条，其它部门移交线索66条，全省各级公安机关主动摸排梳理线索347条。

杨茂林：危难之际勇救落水女孩

倪小红

“他在事故发生的第一时间跳下水挽救了一个女孩的生命，他做好事不留名，是我们心目中的大英雄。”近日，陕煤集团黄陵矿业公司一号煤矿供应部火药库管理员杨茂林勇救落水女孩的事迹传遍了龙乡大地，广大干部群众无不为其的英雄壮举竖起大拇指。

事情还得从8月23日的下午说起，当时，处于调休期间的杨茂林正带着3岁的儿子在黄陵国家森林公园降龙湖附近游玩。忽然，杨茂林听到一阵急促的呼救声：“救命啊，快来人呀，有人落水了！”杨茂林闻声立即向湖边跑去，只见降龙湖中湖水四溅，一位年轻女孩在湖中半沉半浮地挣扎着，越是挣扎越是向深水区漂去，她的动作越来越无力……见情况危急，杨茂林连衣服也没顾得上脱便奋不顾身地扎进湖里，靠近落水女子后，杨茂林把身体有些僵硬的落水女孩翻转过来，将其头部托出水面，拼尽全身力气向岸边游去。

“当时，我的身子一直往下陷，感觉水底的淤泥已经没过了膝盖的位置，两只脚就像灌满了铅，怎么也拔不出来，再加上落水女子的重量都压在了我的身上，我的体力消耗得特别快。”8月28日，杨茂林在接受笔者采访时说。当感觉到自身处境十分不利后，杨茂林立即对湖边大喊：“我快撑不住了，赶快来帮忙！”岸上最近的一位游客立即伸出援手，配合杨茂林一同奋力将落水女子拉上了岸。

上岸后，3岁的儿子看着双手扶腰一脸痛苦的杨茂林哭着说：“爸爸，你的腰疼，早上才看了医生啊，你咋不听话呢？”杨茂林猛然间才想起，自己患有严重的腰肌劳损，当天上午才扎过针、拔了火罐，医生还郑重告诫自己千万不能碰凉水，否则会留有后遗症。想到此，杨茂林一边安慰孩子，声称自己没事，身体好着呢！一边对围观游客摆摆手说：“我的腰疼事小，先赶紧给落水女孩做溺水处理……”。

被救上岸的女孩叫付雪娟，由于抢救及时，女孩只是受了惊吓，并无大碍。据了解，降龙湖是黄陵国家森林公园的人造湖，湖面上设有游玩项目梅花桩，付雪娟便是在游玩中踩梅花桩时不慎落水的。在付雪娟询问救命恩人的姓名、联系方式及工作单位时，杨茂林笑而不答，带着孩子默默地转身离开了……

“你们一定要好好宣传一下杨茂林同志在危难之际勇救落水女孩的好人好事，这个社会需要他这样的热心人！”8月25日，付雪娟的家人将一封感谢信送到了一号煤矿供应部主任柴东风的手中，让其转交给杨茂林，代表付雪娟再次表示感谢。“杨叔叔想都没想就跳下水来救我，他是我的救命恩人，我真心感谢他，一辈子都忘不了他！”8月28日，回想起当初的一幕，付雪娟在电话中感激地向笔者说道。

“当时，我也来不及多想，眼看着落水女孩快要沉下去了，自己就必须得行动起来，人命关天，救人要紧！我感觉自己并没什么的了不起的，要是其他人碰到这种情况，肯定也会伸出援助之手的……”8月28日，面对笔者的镜头，杨茂林坦然地说。这就是杨茂林，一个普普通通的平凡人，在看到别人危难时奋不顾身，在涉及到自己生命安全的情况下，并没有进行太多的思考，他只做出了一个选择——赶快救人，他用英勇壮举传递着新时代的正能量，他用实际行动践行着社会主义核心价值观，他用率真义举抒写了社会正能量，温暖着每一个人的心灵。

身边的美德善行



9月2日，湖北省丹江口市汉江科技学校对2018级的近千名新生进行了“领导力与责任心”的拓展训练，活动旨在培养学生们饮水思源、感恩意识，树立自立自强的生活态度，使他们建立起对自己、对家庭、对社会负责的责任感。图为学生们在进行训练。

钱芹 摄

新时代更需塑造诚信品格

尹雨琰

人无信不立、业无信不兴、国无信不强。诚信是中华民族的传统美德，是中国人安身立命的道德规范和行为准则。随着改革开放的深入和中国特色社会主义进入新时代，人的全面发展、社会的全面进步，都离不开更高水平、更高层次的诚信建设。新时代公民诚信品格塑造，需要家庭、学校、社会、政府四个维度相向而行、同向发力。

塑造新时代诚信品格，要从家庭熏陶中汲取养分。青少年价值观的形成始于家庭，家庭教育是教育的起点和基点，对于一个人品德形成、道德养成、价值观的培育和幸福人生的奠基具有独特而不可替代的重要作用。中华民族素有重视家庭教育传承的优良传统，春秋末期著名思想家曾子杀猪教子的故事告诉了我们，家庭是人生的第一所学校，把修身齐家落到实处。中华民族素有重视家庭教育传承的优良传统，春秋末期著名思想家曾子杀猪教子的故事告诉了我们，家庭是人生的第一所学校，把修身齐家落到实处。中华民族素有重视家庭教育传承的优良传统，春秋末期著名思想家曾子杀猪教子的故事告诉了我们，家庭是人生的第一所学校，把修身齐家落到实处。

塑造新时代诚信品格，要从学校教育中养成自觉。学校是学生启迪心

智、端肃品行的起点，近年来，我国学校教育的战略地位不断强化，教育的整体水平大幅提升，在改革开放和现代化建设中起到了重要作用。但是，学校教育在发展中仍存在着一些问题，特别是一些诚信缺失行为，严重侵蚀着学校教育的品质和灵魂。学校的任务在于教书育人，学生的成绩固然重要，但没有了“德”，没有了“诚信品格”，再好的学业都只能等于“零”。学校要把学生诚信品格培养作为教育的主导，着力在拓宽主渠道、筑牢主阵地、找准结合点和着力点上下功夫，切实把学生诚信品格养成，融入学校教育、社会实践、文化育人等各个方面、全过程。学生要自觉践行诚信品质，从考试不作弊、不抄袭作业、不撒谎等小事做起，养成诚实守信的习惯；要切实加强师德师风建设，不断强化诚信执教、为人师表的理念，以教师独有的人格魅力为学生作出榜样，真正做到学为人师、行为世范。

塑造新时代诚信品格，要从社会风气中形成习惯。诚信是无法量化的道德力量，既是维系社会运转的纽带，更是撬动历史进步的杠杆。一旦人与人之间因道德缺失而缺乏信任感，“守信者吃亏、失信者得益”的现象得不到纠正，失信成本保持低位，便会出现以狡诈为美德，以虚伪为能力的“诚信滑

坡”“信用破产”，为社会治理带来整体冲击。要在全社会加强诚信建设，激发人们形成善良的道德意愿、道德情感，培育正确的道德判断和道德责任。要建立覆盖全社会的征信系统，各领域、各地区、各行业共同出击，对失信个人、企业严肃处理、联合惩戒，鼓励诚实守信、宽人律己的优良品德，倡导开诚布公、友好和睦的社会风气，营造“守信光荣、失信可耻”的社会氛围，推动形成“重诚信、守信”的社会风尚。

塑造新时代诚信品格，要从政府示范引领中追随践行。“夫诚者，君子之所守也，而政事之本也。”政府的公信力是社会公信的支柱。政府公信力强，就能引领和支撑社会公信，保障和促进“人和”；政府失去公信力，就会产生治理危机，甚至导致社会无序混乱、国家祸患丛生。涵养诚信品格，一方面，需要政府部门和公职人员发挥率先垂范作用，通过责任主体的以身作则来增强全社会的诚信意识，让诚实守信在全社会蔚然成风；另一方面，政府部门就是要靠正确的政策理念、诚信的人文精神取信人民，团结人民，获得人民力量，特别要完善守法诚信褒奖机制和违法失信惩戒机制，对“老赖”等失信行为坚决予以信用惩戒，修复好“诚信生态”，巩固好道德氛围。