

# 直播天花乱坠、售后无人问津 跟着主播“买买买”靠谱吗？

电商年中大促再次掀起一波“买买买”热潮，而直播卖货更是成为推波助澜的新兴方式。诱人的海鲜直播吃，好看的裙子现场试，边看视频边下单的新鲜体验让“剁手”变得更加有趣轻松。但光鲜的直播背后，问题产品退货难、投诉难，跟着主播“买买买”并非毫无风险。笔者对此展开了调查。

## 不便宜、没好货 主播并非总靠谱

在流量变现的助推下，抖音、快手等拥有大量受众的视频平台均开设了自己的购物平台，或与其他电商平台合作，在视频中直接贴入购物链接。

网红主播推荐好用的产品，消费者观看视频后可以一键下单，相比于这样顺畅、轻松的购物流程，消费者在需要售后服务时却总是坎坷颇多。

网友晓晓关注了一名拥有300余万粉丝的主播，今年5月她在主播推荐下买了两双运动鞋。“结果收到发现质量特别差，鞋底鼓着大包，和视频里的完全不同。”晓晓说，自己联系了卖家，却被告知不属于质

量问题，不予退换。

她去该主播的视频下留言希望警示其他网友，却发现自己很快被主播屏蔽，无法发言。

笔者进入某视频平台的网上商城，发现产品页面内并没有评论界面，只有“晒单”选项，只有已经购买者拍摄的视频才能显示在这里。但是笔者看到，无论是销量为119件的一款连衣裙，还是高达6000余件的一款海鲜，显示的晒单数量均为零。这为消费者了解商品真实情况造成巨大鸿沟。

而这一线上商城也没有搜索功能，消费者无法在平台内对同类商品进行搜索对比。大学生小杨表示，自己的爸爸在主播推荐下，花了68元买了张瓷砖贴纸，而淘宝上同类产品只要7.9元一张。

“我按照商家留下的联系电话打过去，却从来没人接听。”小杨说。

## 乱象多、服务差 消费者面临好多“坑”

依靠社交属性和直播形式，短视频平台上的电商发展迅速，而与传统电商平台不同，这类电商主要利用单品流量进行引导、推广，并

吸引顾客来光顾。看似更加亲切直接的售货方式，却存在诸多问题。

——售后服务堪忧。由于平台缺乏对售货商家的有效监管，不少商家并不按照电商有关规定执行退换货政策，售后服务态度恶劣。网友李先生在某视频APP直连的购物平台上买了海鲜，但到货后发现已经变质，出售者拒不退货。李先生联系平台客服，却被告知“我们无从判断产品质量，无能为力”。

与他的经历类似，网友王先生通过一主播购买的风扇有明显质量问题，商家承诺寄回后退款，但王先生寄出产品后，商家却拒不退款。

——虚假宣传横行。很多消费者投诉，他们在短视频平台上购买的商品与视频直播中的产品严重不符，商家虚假宣传成为“常规操作”。网友贺女士通过一位号称玉石专家的主播购买了一块玉牌，收到后却发现，这块号称“飘绿”“水头好”的翡翠已经被磕碰缺角，颜色也与视频中明显不符。网友张先生在一直播平台购买了“亏本甩卖黑曜石手串”，收到后却发现是塑料制成的。

——价格信息不对称。业内人士表示，这类电商青睐那些对网上

购物不太熟悉的群体，他们缺少对比同类商品和比价意识，只要产品看起来新奇实用就会产生购买欲望，而部分商户定价可以做到大型电商平台的2—3倍，利润空间极大。

## 维权难、追责艰 直播平台仍需完善

“虽然抖音、快手的定位是社交平台，但只要其在平台内开设店铺，从事销售商品或服务的经营活

动，就应该按照消费者权益保护法和电子商务法履行电商平台的责任义务。”中国消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

他表示，消费者通过抖音、快手官方购物渠道购买的商品出现质量问题，可以向销售者要求赔偿。如果平台不能提供销售者的真实名称、地址和有效联系方式，消费者也可以向平台要求赔偿。平台赔偿消费

者后，可以向销售者追偿。

“电子商务平台应当对消费者承担安全保障义务。”上海君澜（无锡）律师事务所律师何至诚表示，电子商务法有相关规定，电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内

经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，与该平台内经营者承担连带责任。如果损害的是消费者生命健康权，电子商务平台未尽审核义务或安全保障义务，消费者还可直接向平台追偿。

今年以来，快手等直播平台也加大了对商品售卖的管理力度，不仅发布了平台电商经营管理的规则，还对数批违规用户进行了处罚，对因为商品质量、物流、售后等方面违规的用户，关闭购物车功能30天，在售商品全部下架，严重违规的用户还将被关闭直播功能30天。

陈音江提示，消费者通过抖音、快手这些直播平台上购买商品，建议首先查看对方的公示信息，查看其是否有营业执照，如果平台没有公示商家营业执照，建议尽量不要购买其商品或服务。否则自身权益受损后，很难依法维权。此外，消费者通过直播平台商家消费，还应保存好商家承诺、支付凭证等消费凭证，遇到问题及时与商家协商解决。如果协商不成，可以向消协或市场监管部门投诉，依法维权。

（新华社 何曦悦 王默玲 王辰阳）

本报讯（记者 漆世平 实习记者 罗园）6月23日，四川省“6·17”抗震救灾应急救援联合指挥部召开新闻发布会。据发布会通报，截至目前，地震搜救工作已全面完成，房屋震后评估工作已基本完成，将力争在明年春节前，基本完成灾后恢复重建的大部分工作。

据介绍，目前地震灾区的受灾群众已进行分散或集中安置，灾区供水、供电、供气、通讯和交通已基本恢复正常，因灾死亡人员事后已妥善处理，因灾受伤人员在医院接受科学精心治疗，伤情总体平稳好转，已有部分伤员恢复出院，灾区生产生活秩序良好，社会稳定。

在抗震救灾工作转为恢复重建工作后，当地将组成工作组，全面开展受灾房屋和其它财产的评估鉴定工作，准确掌握灾情，为灾后重建提供科学准确依据；同时，全力做好灾后恢复重建的其它各项准备，力争在明年春节前，基本完成灾后恢复重建的大部分工作。目前，已启动灾后恢复重建工作方案和规划方案的编制工作。

## “同舟共济 大爱永恒” 四川长宁地震灾区收到捐款超过1亿元

本报讯（记者 漆世平 实习记者 罗园）由四川省宜宾市文明委、市慈善总会、市红十字会主办的“同舟共济·大爱永恒”长宁6.0级地震捐赠仪式6月21日在宜宾酒都剧场举行。宜宾市领导、市级各部门、国有企业、群众代表等共计300余人出席捐赠仪式。

截至仪式结束，已收到央企、国企、民企、兄弟市州、市级和区县机关事业单位、党员干部职工和社会群众各界捐款超过1亿元，其中捐赠仪式现场捐款超过3千万元。

## 重庆推出 区块链政务服务平台 最快3天注册企业

新华社重庆6月23日电（记者黄兴）重庆区块链政务服务平台近日正式上线，这是重庆首次将支付宝区块链应用于政务服务领域。借由该平台，在重庆注册公司的时间可从十几天缩短到最快只要3天。

据介绍，过去注册公司往往需多次填报信息、重复提交资料。现在，只需登录“重庆市网上办事大厅”网站，集中提交一次材料，就可完成申办营业执照、印章刻制等全部步骤，最快3个工作日即可领照。

据悉，支付宝区块链已在公益、商品溯源、食品安全等领域有广泛应用。重庆通过与支付宝合作，利用金融级区块链技术，用户提交的材料从生成、传送、储存到使用的全程都盖上“戳”，确保全程数据可溯源、不可篡改。一旦营业执照核准通过，就实时推送数据至区块链上，保证部门间数据的可信流通和共享。用户一次提交的资料，可供其他部门采用，不再需要重复提交。

重庆市政府办公厅相关负责人表示，重庆政务服务引入支付宝区块链技术，实现了“数据多跑路、群众少跑腿”，提升了服务效率和群众办事满意度，未来会将区块链技术应用到更多民生领域。

## 山东 全面推进现代学徒制

新华社济南6月23日电（记者 陈灏 萧海川）工业大省山东日前提出，全面推进现代学徒制，健全德技并修、工学结合的校企协同育人机制和多方参与的质量评价机制，加快培育知识型、技能型、创新型高素质技术技能人才。

山东省教育厅有关负责人介绍，山东省将推动校企签订实施现代学徒制合作协议，发挥双方各自在场所、设备、信息等领域的优势，紧密合作、协同育人；共同研制和实施招生招工方案，明确学徒的企业员工和职业学校学生双重身份，明确校、企、学徒权益以及学徒在岗培养的具体岗位、教学内容、权益保障。

在培养阶段，山东省要求校企双方采用现代学徒制，共同设计人才培养方案，共同建设专业课程体系，形成共建共享的教学资源体系；实施学校教师和企业师傅共同承担教育教学任务的双导师制度；根据不同专业特点，通过半工半读、工学交替等形式进行学徒培养。

在评价方面，山东省要求，制订以育人为目标的实习实训考核评价标准，将学生自我评价、教师评价、师傅评价、企业评价、社会评价相结合，并构建第三方评价机制对学徒进行相关考核。

山东省提出，到2022年，全省职业院校通过实施现代学徒制等手段，培育10万名左右“齐鲁工匠后备人才”，壮大知识型、技能型、创新型劳动者队伍。

## 成都高新区大力提高 群众健康水平

本报讯（李林暄）四川成都高新区日前印发《2019年全区卫生健康工作要点》（以下简称《要点》），明确今年高新区将以“大健康”“大医疗”“大卫生”为指引，以提高群众健康水平为核心，大力优化卫生健康国际化营商环境，显著提升区域群众健康水平和生活品质。

《要点》显示，成都高新区今年将实施一批健康行动，为常住人口家庭发放健康生活工具包，助力全民健康素养的提高。同时，成都高新区将加快健康环境建设以及健康社会建设等，新创建健康乡镇（街道）2个、健康社区（村）5个、健康单位8个及健康家庭100户，并开展农村改厕技术指导、跟踪督导、宣传教育。

此外，《要点》明确，成都高新区还将启动改善医疗服务行动计划，推进同级医疗机构间以及医疗机构与独立检查检验机构间的检查检验结果互认。鼓励医联体内公立医院面向区域提供相关服务，促进区域优质医疗资源共享。同时持续提升公共卫生服务品质，推动疾控中心标准化建设，并不断加大公共卫生监督执法力度，创新学校卫生监督。



6月23日，2019江苏省“长江经济带”全民健身大联动连云港分会场活动在连云港市赣榆区体育中心正式启动，活动现场，足球操、健身操、腰鼓、太极拳等健身项目展演精彩纷呈。此次活动吸引了7个体育团体4000多名健身爱好者的积极参与。图为参演小学生表演的千人足球操。

司伟 摄

# 走出“象牙塔”的“90后”： 带着知识下基层

讲解民俗知识、撰写宣传文案、记录口述历史……“90后”女孩公雪说，自己的驻村生活过得很充实。

公雪是中国人民大学文物与博物馆专业硕士毕业生，去年毕业后到黑龙江省文化和旅游厅工作。

参加工作后，公雪“在哈尔滨一天班都没上过”，直接来到黑龙江省巴彦县巴彦镇红星村挂职村党支部书记，并在村里兼任黑龙江北方民俗博物馆副馆长。

“这是一家私人博物馆，工作人员都是当地村民，做事有热情，但缺乏专业知识。”公雪刚到村，正赶上黑龙江省进行非国有博物馆藏品备案工作，她从藏品的编号、拍照、登记，再到录入电脑上档案系统，手把手培训工作人员。“备案工作结束时，我们发现馆里藏品竟有4万多件。”

在公雪的带动下，很多工作

人员都能按照专业的流程来维护藏品。“馆里有一位志愿者，七十岁开始学习使用单反相机，现在可以熟练地给藏品拍照。”公雪说。

公雪对口述历史很感兴趣，村中老年人是口述历史的“富矿”。“我已经整理出数万字素材，听他们讲述过去的岁月，对我自己也是一种洗礼。”公雪说，这样的经历培养了她的责任意识。“在这里做事，我一刻也不敢放松。”

同为“90后”的王亭是中国农业大学蔬菜学硕士研究生，去年毕业后被选调到中共黑龙江省委组织部工作，目前在黑龙江省拜泉县下乡团结村挂职村党支部书记。“我之前一直在教室和实验室里学习农业知识，现在到田间地头实践，学以致用更让人感到幸福。”

最近两年，团结村扶贫工作队在村里推广绿色有机蔬菜种植，

工作队建起数个微信群，联系不少技术人员入群指导种菜。地里的菜一有异常，村民就可以直接在微信群里咨询。

这几天，西红柿秧进入需要整枝打杈的生长阶段，村民郝勇林在微信群中问：“西红柿秧怎样整枝效果最好？”王亭看到后，直接到他家大棚内现场答疑。她告诉郝勇林，大棚通风条件不好，建议只留下一根主干，或在此基础上再留下一条侧枝后进行掐尖，这样既能保证果实数量，又不会影响西红柿生长。郝勇林接受了王亭的建议。

“经过一段时间实践，这类小疑问我都可以直接解答。”王亭说，自己从本科开始就一直学习农学类专业，驻村期间很多实践正是对所学知识的检验。“还有三个多月我就结束驻村了，这一年的基层工作经历，将是我人生中一笔宝贵的财富。”王

亭说，大学时她曾在社团联合会做了三年学生干部，沟通与组织协调能力都得到锻炼。“这样的经历对我在农村开展工作有很大帮助。”

2018年，黑龙江省共招录包括公雪、王亭在内的定向选调生78人，其中硕士研究生以上学历者占八成以上。在基层一线进行锻炼是他们进入机关岗位前的必经之路。

“选调生有知识、有开阔的视野，下基层工作可以促进新思想、新技术的普及，也可以为培养一支熟悉基层情况、关心群众疾苦、心系基层发展的干部队伍奠定基础。”中共黑龙江省委组织部调研员、团结村驻村第一书记车德志说，农村是块“磨刀石”，年轻干部有了基层工作经历，会更好地了解民意、熟悉民情，自觉站在群众立场思考问题。

（新华社 黄腾 董宝森 刘赫菡）