

# 多方共治消弭网购“痛点”

编者按：

在数字化消费日益盛行的今天，网购已日渐成为人们常用的购物方式。目前网购市场规模持续扩大，用户数量不断增长，新兴电商模式如直播带货、社交电商等更是层出不穷，每年的购物狂欢节更是如火如荼。但随之而来的购物“痛点”也在持续消耗广大消费者对网购的信任基础，如“大数据杀熟”屡禁不止、直播购物频频翻车、网购商品缺斤少两、购物评价弄虚作假……今年的“双十一”购物节已经开启，网购诚信问题再次引发公众关注，既有还未解决的“老问题”，也有才冒头的“新套路”，如何让消费者在网络购物中买得放心、用得舒心，需要多方协同构建共治格局，共同营造一个公平、公正、透明的市场环境。

## 让带货直播回归产品本质

◎ 胡新波

当下，带货直播无疑是最热门的销售模式之一，以其直观、能互动的特性吸引了无数消费者，让推荐的商品在短时间里迅速走红。然而在这股热潮之下，商家为了追求更高的销量，不惜投入大量广告费，让主播为其产品背书，一些主播在利益的驱使下，对商品的质量不加筛选，盲目收钱推广，将次品甚至劣质产品推向市场。

这种不加筛选、唯利带货的行为不仅是对消费者信任的辜负，更是对商业诚信的践踏。一方面，它严重损害了消费者的权益，让消费者在购买商品时难以分辨真伪，增加了消费风险；另一方面它破坏了市场的公平竞争环境，让优质产品难以脱颖而出，造成“劣币驱逐良币”，侵蚀了社会的信任基础，让商业行为变得功利和短视。

让带货直播回归产品本身，需要从多个方面入手。主播和探店者应该转变思维，从追求流量变现转向关注产品品质。他们应该意识到，只有真正了解并信任的产品，才能赢得消费者的长期支持和信赖。在推荐产品之前，主播和探店者应该亲自使用并了解产品的性能和效果，确保推荐的产品符合消费者的需求和期望。例如一些负责任的主播会分享自己使用产品的真实感受，包括产品的优点和缺点，以及适用的人群和场景，这样的推荐更加真实可信，也更容易赢得消费者的信任。

平台和机构应该加强对主播和直播内容的监管和审核，建立完善的审核机制，对主播的推荐内容进行严格把关，确保内容的真实性与合法性。对于违规直播和直播内容，平台应该及时采取处罚措施，以维护行业的良好秩序。例如一些平台已经建立了严格的审核和处罚机制，针对夸大宣传、虚假宣传等行为进行严厉打击，有效维护了行业的健康发展。

消费者也应该提高警惕，理性消费，学会辨别产品的真伪和优劣，不盲目跟风购买主播推荐的产品。在购买前，消费者应该详细了解产品的性能和价格，对比不同品牌和产品之间的差异，做出明智的消费决策。对于遇到的虚假宣传或质量问题，及时向平台和监管部门进行投诉和举报。

总之，让带货直播回归产品本质是行业发展的必然趋势。只有通过加强自律、完善监管、增强消费者意识等多方面的努力，我们才能推动带货直播和探店直播行业走向更加健康、可持续的发展道路。

## 网购缺斤少两 监管须“斤斤计较”

◎ 王琦

在数字化浪潮的推动下，网购已成为人们日常生活的重要组成部分。然而，随着交易量的激增，一些不和谐的现象也逐渐浮出水面，其中尤以商品缺斤少两问题为甚。当消费者满怀期待地拆开包裹，却发现实物与宣传大相径庭时，那种失望与愤怒可想而知。

近期，多位消费者向媒体反映了他们在网购过程中遭遇的缺斤少两问题。从粽子到榴莲，从垃圾袋到螃蟹，甚至是大包装零食，各种商品都存在不同程度的重量或数量缩水。江苏省消费者权益保护委员会发布的舆情分析报告显示，今年1月1日至8月23日，全国有关“网购商品缺斤少两”的消费维权舆情信息共计1.8万余条，这一问题正成为消费者网购新痛点，不仅损害了消费者的合法权益，也严重破坏了网络购物环境的公平与诚信。

面对这一乱象，我们不能仅仅将其归咎于个别商家的道德沦丧，更应看到整个电商生态链中监管的缺失和惩戒机制的不完善。作为连接消费者与商家的桥梁，电商平台有责任也有义务维护一个公平、透明、诚信的交易环境。然而，从现实情况来看，部分平台在商家入驻审核、商品信息监管以及消费者权益保护等方面仍存在诸多漏洞。商家之所以敢于在重量上做手脚，很大程度上是因为违法成本过低，而电商平台对此类行为的处罚又往往不痛不痒。这种局面必须得到根本性的改变。

首先，电商平台必须承担起更大的监管责任。平台不仅要建立完善的运营规则，更要确保这些规则能够得到严格执行。针对缺斤少两等违规行为，平台应设立专门的监测机制，通过技术手段和人工审核相结合的方式，及时发现并处理问题。同时，还应建立健全的信誉评价体系和惩戒机制，对违规商家进行严厉处罚，直至清退出场。

当然，解决网购商品缺斤少两问题，不能仅仅依靠电商平台的单打独斗。政府监管部门、消费者权益保护组织以及广大消费者都应积极参与其中，形成多方共治的格局。政府应加大对电商行业的监管力度，制定更加细致的法规和标准，为电商平台提供有力的法治支撑。消费者权益保护组织则应发挥自身专业优势，积极受理消费者投诉，为消费者维权提供有力支持。而广大消费者也应提高自我保护意识，学会识别虚假宣传，勇于维权。

在这个信息高度透明的时代，任何企图通过不诚信行为获取短期利益的做法都是徒劳的。电商平台和商家只有真正将消费者权益放在首位，才能赢得消费者的信任 and 市场的长久发展。对于网购商品缺斤少两这一顽疾，我们必须拿出“斤斤计较”的态度，从每一个细节入手，共同打造一个个公平、诚信、健康的网络购物环境，让每一位消费者都能享受到便捷、安全的购物体验。

## 网购商品“缩水”，莫让诚信“大打折扣”

◎ 宋波

当下网络购物盛行，我们享受着前所未有的便捷。只需动动手指，心仪的商品便能跨越千山万水，送到家门口。然而，在这便捷与高效的背后，网购商品缺斤少两的问题却时有发生，成为消费者网上购物新的“痛点”。从垃圾袋的数量不足，到螃蟹的重量“瘦身”，再到零食包装的“迷你化”，这些现象无一不在提醒我们：部分商家的诚信经营意识还有待加强。

诚信是金，这是历久弥新的商业圭臬。目前网购市场规模持续扩大，用户数量不断增长，新兴电商模式如直播带货、社交电商等更是层出不穷，整个行业面临着激烈的竞争和多元化的消费需求。在这种背景下，商家和电商平台更需要不断创新，加强诚信经营，树立品牌信誉，提升用户体验，寻找新的增长点。但是有些商家却把诚信当成了儿戏，用误导性的宣传、模糊的重量标注，来骗取消费者的钱财。这些看似不起眼“小动作”，实则是对消费者信任的严重损害。商家的这种行为，无异于在诚信的砝码上“大打折扣”，最终失去的，将是消费者的信任和支持。

还要注意到的是，针对商家的这些不法行为，一些网购平台却显得“力不从心”，或是疏于管理，或是惩处不力，让违规商家有了可乘之机。平台的“不作为”或“慢作为”，无疑是在为商家的不诚信行为“撑腰”，也让整个电商市场陷入了“劣币驱逐良币”的恶性循环。

## 遏止“大数据杀熟”重在压实平台责任

◎ 张国栋

所谓“大数据杀熟”，是指经营者利用互联网平台优势收集消费者日常消费数据，依照一定的算法逻辑，输入具有推送对象与排斥对象的身份信息，自动生成和输出个性化的销售或服务定价，使不同消费者对相同销售或服务支付不同对价的行为和现象。

随着相关法规的健全和完善，很多“大数据杀熟”不似以前那么直接，整体而言规则越来越复杂，也越来越隐蔽，但这种根据消费习惯、消费特点，提供特定商品或特定服务的行为，涉嫌侵犯消费者知情权和选择权，本质上还是一种利用信息不对称而进行的“价格歧视”行为，或称作“差异化定价”行为，对消费者而言是不公平的。

“大数据杀熟”屡禁不止的背后有多方面原因。从技术角度看，高度依赖数据和算法，而算法具有高度不透明性。从实践角度看，由于价格差异的原因无法查清，因此针对“杀熟”行为往往存在取证难和举证难。从监管角度看，由于成本高、难度大，针对“大数据杀熟”也难有常态化的监管。但办法总比困难多。遏止“大数据杀熟”，其实并非难事。一方面，要在继续用足用好已有法律规则的同时，健全算法定价机制和信息披露

机制，出台具体规定，打破“算法黑箱”。同时加强监管技术的应用，如果发现平台在同一时间销售的价格存在明显差异时，要应用大数据技术加强监管和对比，筛选出重点监管对象，针对性地加强监测和监督检查，发现问题及时处置。

更重要的是，查漏补缺，进一步压实平台责任。首先，引导平台商户将算法伦理内化为企业准则，避免算法滥用。比如，通过公布算法逻辑、价格构成等方式提升透明度，以回应社会负面舆论。通过提供关闭个性化推荐的功能，让用户自主选择是否接受个性化推荐等。其次，要求平台商家向用户及监管部门明确告知收集用户数据的目的、手段、范围、用途等。要求平台商家将差异化定价信息及时告知消费者，保障消费者充分的知情权、选择权和公平交易权。

概而言之，我们既要辩证理性地看待“大数据杀熟”行为，更要明白大数据不是用来“杀熟”的，算法更不能被异化为“算计”。唯有在发挥监管威慑力，创新治理手段、推进协同监管的同时，进一步压实平台责任，敦促平台合规自治，方可以从根本上遏止“大数据杀熟”，从而构建商家和消费者之间的信任关系，实现多赢。

消费者的权益不容侵犯，根据消费者权益保护法相关规定，商家虚标重量或是故意用总重量模糊商品净重，属于通过虚假宣传诱导、诱导消费者，涉嫌消费欺诈。为此，面对这一问题，相关部门必须采取切实有效的措施。

市场监管部门作为“裁判员”，应加大对商家的监管力度，对违规行为进行严厉打击。要建立健全的投诉举报机制，畅通消费者维权渠道，让消费者在遇到问题时能够及时得到解决。同时，还要加强对商家的教育培训，引导他们树立诚信经营的理念，共同营造一个公平、公正、透明的市场环境。

购物平台作为连接商家和消费者的“桥梁”，更应承担起应有的责任。平台应完善运营规则，明确商家的责任和义务，挤压商家的“套路”空间。比如，可以建立商品重量、尺寸等关键信息标准化体系，要求商家在发布商品时提供准确、详细的参数信息。同时，平台还应加大对商家的审核和监管力度，对违规行为进行及时惩处或清退。只有这样，才能让消费者在网络购物中买得放心、用得舒心。

网络购物商机无限，但诚信才是最宝贵的“财富”，莫让“缩水”的网购商品伤了消费者的心。期盼各方携手共筑诚信之基，共同努力构建一个公正透明、健康可持续发展的电商生态环境。

## 锻党性风华正茂 新征程踔厉奋发

◎ 卢芬

习近平总书记指出：“党性说到底就是立场问题”。党性是一个政党区别于其他政党的鲜明标志。中国共产党之所以优越于其他政党，正是由于其党性原则充分体现了共产党人坚定的理想信念、代表了最广大人民的根本利益、展示了强大的组织力战斗力以及始终勇于自我革命的精神，这是每一名共产党人立身、立业、立言、立德的基石。作为中青年干部，我们是党最锐意进取、最富有战斗力的核心群体，为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴的光荣使命落在了我们的肩上。这就要求我们必须始终坚持党性原则，不忘初心、牢记使命，以锻党性风华正茂的昂扬斗志、新征程踔厉奋发的崇高使命感，全力以赴拼搏在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的伟大事业中。

坚持党的领导是取得胜利的根本保证。从理论优势看，党坚持马克思主义基本原理，并将其与中国具体实际相结合，形成了中国特色社会主义理论体系，为国家的发展提供了科学的理论指导。从历史选择看，党领导人民完成了新民主主义革命，建立了新中国，实现了民族独立和人民解放，党的领导地位是中国人民在长期革命、建设、改革过程中做出的历史性选择。从现实实践看，党领导下的中国发展成就举世瞩目，社会长期稳定，人民生活水平显著提高，得到了人民的广泛支持和拥护。事实雄辩地证明，坚持党的领导是我们从胜利走向胜利的根本保证，是实现国家繁荣富强、人民幸福安康、社会和谐稳定的关键。当前，百年未有之大变局加速演进，地缘政治与意识形态竞争更加激烈，国际体系加速分化重组，必须坚持党的领导，才能在日趋紧张的世界变局中，保护国家安全，维护社会稳定。作为中青年干部，锻党性就是要坚持党的领导，坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，做到对党绝对忠诚，确保中央、省委各项决策部署不折不扣落地落实。

站稳人民立场是长治久安的政治基础。1945年7月，毛泽东同志针对黄炎培的“窑洞之问”，把民主之路作为跳出政权更迭的“历史周期率”的答案，充分体现了党对于人民民主和人民监督的高度重视，强调了人民在国家政治生活中的主体地位，对党的执政理念和实践具有重要的指导意义。人民立场是中国共产党的根本政治立场，我们党的根基在人民、血脉在人民、力量在人民。作为中青年干部，锻党性就是要站稳人民立场，坚持以人民为中心，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为出发点 and 落脚点，确保发展成果更多更公平惠及全体人民；要坚持全心全意为人民服务的宗旨，把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，不断满足人民日益增长的美好生活需要；要坚持依靠人民、相信人民，充分发挥人民的主体作用，尊重人民的首创精神，从群众中来，到群众中

去，集中群众的智慧和力量；要坚持权为民所用、情为民所系、利为民所谋，把人民满意不满意、答应不答应作为衡量工作得失的根本标准。只有这样，我们才能够始终保持同人民群众的血肉联系，赢得人民的信任和爱戴，从而不断巩固党的执政地位。积极担当作为是干事创业的关键所在。党的二十届三中全会的召开，提出了300多项重要改革举措，涉及经济、政治、文化、社会、生态文明、国家安全等各个方面，是应对我国当前经济转型、社会治理等方面复杂问题的良方妙药，拉开了新时代新征程上全面深化改革的序幕，具有划时代的里程碑意义，也对干部的能力素质提出了更高要求。作为中青年干部，锻党性就是要积极担当作为，一门心思干事创业。思想要先人一拍，积极顺应时代变化，主动适应新形势，破除等、靠、要的思想，在及时吃透上情、熟悉下情、借鉴外情中寻找工作突破口，努力做到抢先试点、争先进、领先破题；能力要高人一招，时刻保持“本领恐慌”和“能力危机”意识，通过理论学习更新知识层次，强化业务学习增强干事能力，不断提升推动高质量发展本领、服务群众本领、防范化解风险本领，努力成为领导现代化建设的行家里手；动作要快人一步，大力弘扬求真务实、真抓实干的工作作风，对定下来的事情扭住不放、盯住不让，拿出“马上就办”的执行速度、“定了就干”的执行态度、“干就干成”的执行力度，推动各项工作最快速度启动、最高效率推进、最好效果呈现。

勇于自我革命是永葆活力的重要法宝。自我革命是党最鲜明的品格，也是党最大的优势。推进自我革命是党永葆生机活力、走好新的赶考之路的重要法宝，在自我净化、自我完善、自我革新、自我提高的过程中，始终保持党的先进性和纯洁性，确保党始终成为中国特色社会主义事业的坚强领导核心，这一点在党的百年奋斗历程中得到了充分的体现和证明。着力建强堪当民族复兴重任的高素质执政骨干队伍，正是推进自我革命的重要着力点。作为中青年干部，锻党性就是要勇于自我革命，时刻保持“打铁必须自身硬”的清廉本色。要树立和践行正确政绩观，始终把为民造福作为最大的政绩，干任何工作都立足实际情况、把握发展需求，遵循客观规律，不为一事之誉、不贪一时之功，以“功成不必在我”的境界和“功成必定有我”的担当，多做打基础、利长远的事情，确保各项工作经得起历史、实践和人民的检验；要大兴务实之风、清廉之风、俭朴之风，培养高洁志趣，涵养优良家风，推动形成清清爽爽的同志关系、规规矩矩的上下级关系、亲清统一的新型政商关系；要驰而不息加强作风建设，修德以配位、正心以止欲、慎权以克己，始终以永远在路上的坚韧和执着推进作风建设，以优良作风护航高质量发展。

【作者系四川省党校第33期中青二班学员，现任广汉市委常委、副市长、雒城街道党工委书记】

## 摒弃陋习，做文明市民

◎ 赖春明

市民素质是城市文明之本，近年来，随着文明创建的深入推进，不少城市将提升市民素质作为文明城市创建的出发点和落脚点，提升城市软实力和群众的幸福感。随着我国城市化进程的加快，越来越多的人口涌进城市，考验着城市的管理能力。从广袤的农村移居到高层住密集的城市，部分居民以前不曾有的行为习惯，在城市就成为了不文明行为，是需要摒弃的陋习。

嗓门过大。农村人口密度小，居住相对分散，打喷嚏、大声吵闹等不会造成太大的妨碍。但在城市的公共场所，打喷嚏也得顾及是否影响他人，大声喧哗更不可取。现如今，不像农村谁家独户，县区以上城市基本实现住宅小区化，楼上楼下或左邻右舍稍微有点大的响动，都会给他人带来影响。

随地吐渣。农村是单独的院户，吃东西随地吐渣，稍后再打扫无伤大雅，但在城市，这一行为既不卫

生，也不文明。当然，随地吐痰就更不应该了，在公共场所，有痰吐在纸上，然后扔到垃圾桶里或随身带走扔到合适的地方去才是文明的选择。

随地小便。即便在农村，随地小便也是素质低下的表现。笔者认为，基层居委会和相关社区组织应当采取切实可行的措施，组织居民参与形成文明风尚的有关活动，力求在文明创建活动中提升市民文明素质，帮助他们养成文明习惯，同时对不文明行为进行劝阻。

任意行走。在农村，只要不是在公路上，基本上可以随意行走，但进了过路则不行，应当讲规矩、守规则。过马路时，无论道路中间有无护栏，都不能横穿马路走“捷径”，要走斑马线，过斑马线时也必须遵守交通指示灯和标志、标线行走，否则极易出现安全事故。另外，在有人道的行道上行走时，应当尽量不占盲道。



## 网购新“痛点”

“我最近在一家电商平台买了两罐粽子，买的时候商品页面描述显示，两罐粽子共500克，但收到货后感觉很轻，称重后发现每罐粽子实际重量只有144克。”近日，江西省南昌市消费者胡女士接受采访时说，“商家用的是加厚的塑料罐，还有一包很重的干燥剂。”胡女士的遭遇并非个案。宣称每卷100只的垃圾袋，实际只有50只；5两的螃蟹实际只有3两多；40包大包装零食，到手却是迷你版小包装……在某消费者服务平台上，关于网购商品缺斤少两的投诉并不鲜见，这一问题正成为消费者网购新“痛点”。

王琪文/图