

提升网络交易平台产品和服务质量 市场监管总局等部门部署这些新举措

□ 新华社记者 赵文君

市场监管总局联合中央网信办、工业和信息化部等部门近日印发《关于提升网络交易平台产品和服务质量的指导意见》。这一指导意见部署了哪些新举措,将产生什么影响?

市场监管总局质量发展局副局长张蕾蕾说,当前部分网售产品货不对板、线上服务标准不一、直播带货选品把关不严、消费维权流程繁琐等问题,既影响着消费者的体验感和安全感,也制约着平台经济的可持续发展。指导意见回应社会关切,为推动平台经济高质量发展“赋能”,有着新视角、新亮点、新突破。

从新视角看,指导意见打通“供给端、经营端、监管端、消费端”的质量闭环,通过全链条发力,推动平台经济从“规模扩张”向“质量提升”转型。供给端聚焦产品创新和服务标准化,让优质供给越来越多;经营端强化平台和经营者的主体责任,让质量管理硬起来;监管端创新手段提升效能,让违法违规无处遁形;消费端优化维权服务,让人民群众购

物更放心。从新亮点看,指导意见有三个鲜明特点值得关注。

突出技术赋能,指导意见既支持平台运用技术优化消费体验,也鼓励通过大数据、人工智能提升质量监管的精准度,让技术既服务于创新,也服务于规范。

聚焦新兴业态,针对直播电商这一热门领域,指导意见专门明确了选品机制、培训要求和“黑名单”制度,既保障新业态健康成长,也守住质量安全底线。

强化协同共治,指导意见不仅明确了监管部门的职责,更注重引导平台、行业协会、消费者组织等多方参与,形成“政府监管、平台主责、企业自律、社会监督”的良好格局。

在着力解决群众反映集中的问题方面,指导意见提出诸多具有突破性的举措。

确保“买得真”,通过严打假冒伪劣、虚假标注,推行质量安全赋码核验等措施,让消费者在线上也能买到放心产品,不再担心货不对板;督促“服务好”,通过完善线上服务标准、优化售后服务、设立老年人人工直连热线等,

让线上服务既有效率也有温度;售后“有保障”,通过建立快速处置通道、推行“先行和解”“一键举证”等机制,让消费者遇到问题能及时得到解决,不用再为维权跑断腿。

指导意见坚持发展与治理双轮驱动、协同发力,推动网络交易平台实现从“量大”到“质优”的根本性转变。

在发展方面“激活力、优供给”,例如支持平台利用数据优势,发展按需生产、以销定产等新型制造模式,让制造跟着消费走;鼓励平台建立首席质量官制度,引导平台算法逻辑向优质侧倾斜;强化新业态引导,要求直播电商加强直播营销人员质量管理培训,建立以质量为核心的选品和培训机制,从源头提升供给质量。

在治理方面“强监管、护公平”,例如引入“产品数字护照”计划,在重点产品领域试点开展质量安全赋码核验,打造生产源头赋码、平台验码亮码、消费者识码用码机制,通过“码”上辨真伪、溯源头,打造全链条溯源机制;建设全国工业产品质量安全

监测预警平台,变被动查处为主动预警,努力让监管跑在风险前面。

打好质量管理的“组合拳”,指导意见通过对平台、平台内经营者和直播带货的不同侧重要求,形成合力,促进产品和服务质量提升。

针对平台企业,指导意见要求严把入驻审核与上架关,运用数字化、人工智能等技术优化日常管理,将信用监管数据作为平台实施准入退出、流量分配等的重要依据,让失信行为无处藏身。

针对平台内经营者,指导意见要求推动经营者建立从供应链管理到质量追溯、召回的全链条管控体系,加强质量检测与认证,推动结果共享互认。

针对直播电商,指导意见提出,引导建立“质量优先”的选品机制,加强主播质量素养培训,建立“黑名单”制度,让优质内容与高质量产品相辅相成。

张蕾蕾表示,下一步,市场监管总局将联合各相关部门,抓好政策落地实施,通过常态化督导、典型案例推广等方式,让各项措施真正见效。

□ 张新征 刘彬

12月5日,定兴县人民法院少年审判庭内暖意融融。李某甲递交撤回起诉申请书,身旁的妻子李某乙眼角带着笑意,两人相视而望,曾经横亘在彼此间的隔阂烟消云散。

2012年5月,李某甲与李某乙经人介绍相识。在相互了解一段时间后,双方于同年12月登记结婚。2013年9月,长子出生。2016年10月,小女儿出生,让他们实现了“儿女双全”的美好心愿。

然而,随着孩子逐渐长大,生活的压力也悄然递增,渐渐磨蚀了二人的沟通耐心。李某甲奔波在外打拼,无暇顾及家中琐事;李某乙操持家务、抚育儿女,满腹辛劳无人诉说。长久的沉默与误解,让曾经亲密的夫妻渐行渐远。今年,一场关于孩子教育问题的争执,成为压垮这段婚姻的“最后一根稻草”。一气之下,李某甲向定兴法院提起离婚诉讼,请求解除与李某乙的婚姻关系,提出子女的抚养权归自己并自行承担全部抚养费,同时依法分割夫妻共同财产。

受理案件后,承办法官仔细梳理案情,结合李某甲提交的民事起诉状及相关材料,敏锐地察觉到这起离婚纠纷并非源于夫妻感情彻底破裂。为了更深入地了解双方的真实想法,法官决定采取“背靠背”的调解方式,分别与李某甲、李某乙进行沟通。

“我其实不想离婚,就是心里憋得慌,每次沟通都不愉快,我觉得她完全不理解我。”谈及婚姻,李某甲难掩不舍,提到两个孩子时,他的语气更添牵挂,“儿子正处学业关键期,女儿也到了懂事的年纪,我最放不下的就是他们了。”

另一边,李某乙倾诉着多年的委屈:“家里大小事都是我在操心,他总觉得我在抱怨。”言语间虽有怨怼,但提及孩子可能面临的成长缺憾,她的眼中满是担忧,“孩子不能没有完整的家,一想到他们可能要在单亲家庭长大,我心里就难受。”

摸清双方心绪后,法官决定组织“面对面”调解。调解现场,在法官的耐心引导下,李某乙终于敞开了心扉,将多年来积压在心底的委屈一一道出。听着妻子的诉说,看着她泛红的眼眶,李某甲内心深受触动,往日对家庭的疏忽、对妻子的亏欠涌上心头。“是我不好,只顾着挣钱,没体谅你带两个孩子的不易。”李某甲主动向妻子诚恳道歉。

见夫妻二人态度转变,法官顺势劝解道:“13年的婚姻不易,从最初的相知相爱到如今儿女双全,这份感情基础一直都在。你们之间并非没有感情,只是缺少了有效的沟通和相互的体谅。生活中难免有压力和琐事,但只要有事多说说、彼此多包容,哪怕每天抽出10分钟聊聊天,说说心里话,很多矛盾都能迎刃而解。”法官进一步强调,“孩子们还小,完整的家庭对他们的成长至关重要。父母的爱是任何人都无法替代的,可能因为一时赌气,给孩子留下遗憾。”这番话,句句说进两人心坎。

李某甲当场表示,以后会多抽出时间陪伴家人,加强与妻子的沟通,多体谅她的辛劳;李某乙也坦言,会学着理解丈夫在外打拼的不易,不再一味抱怨。

最终,李某甲提交了撤回起诉申请书。一段婚姻危机也就此化解。

暖心调解破坚冰 十三年夫妻消隔阂



日前,邯郸市公安交警支队复兴二大队民警走进铁路小学,开展了一场交通安全宣传活动。民警用通俗易懂的语言向学生们讲解了交通标志、交通指挥手势等交通安全常识,引导他们养成文明出行的好习惯。图为民警为学生们解读交通标志。 晁长青 摄

两名女孩被落服务区 高速交警及时救助解难题

本报讯(王智勇 侯军桥)日前,两名女孩被顺风车司机不慎遗落在高速服务区。高速交警巨鹿大队民警接警后迅速行动,守护了群众的出行安全。

12月5日下午3时,巨鹿大队指挥中心工作人员接到两名女孩报警求助,称其被顺风车司机遗落在了高速服务区,目前无法联系上司机。接警后,指挥中心工作人员第一时间将此情况通知了附近的执勤民警。

不到5分钟,执勤民警就抵达服务区并找到两名女孩。考虑到当时气温较低,执勤民警先将两人带回警务室休息。经询问得知,两名女孩是衡水某学校的学生,周末一同打顺风车回家,结果被司机不慎落在了服务区,因手机和行李也遗落在了车上,无法与司机取得联系。

根据女孩提供的信息,执勤民警迅速查询该顺风车预留的电话号码,并与司机取得了联系。“哎呀!我在服务区买水回车上后就沉浸在自己的思绪里,忘了她俩,实在是不好意思!”电话那头的司机十分懊恼,连连道歉,“途中车辆电量耗尽了,还需要充一会儿电。”

执勤民警通过电话为双方确认了会合地点,便于司机交还车内遗落物品。之后,两名女孩的亲属赶到警务室,将她们带离,并对执勤民警的热心帮助表达了谢意。

高档裙子洗“花”引纠纷 法官调解促当场赔付

本报讯(高明)一条价值3600余元的香云纱连衣裙,送洗后出现脱色、色泽不均问题,顾客与洗衣店各执一词、争执不下。近日,承德市双滦区人民法院充分发挥调解优势,快速化解了这起消费纠纷,促使洗衣店当场赔付千元。

今年8月,姜某将一件香云纱连衣裙送至某洗衣店进行专业清洗。该连衣裙材质特殊,属于需精心护理的高档衣物,姜某因此选择了洗衣店里的“专业洗涤”服务。然而,8月24日,姜某取衣时发现裙子多处出现脱色、色泽不均问题,形成明显色差,严重影响穿着效果。姜某认为洗衣店在清洗过程中操作不当,应承担相应责任,但洗衣店拒不认账。多次沟通无果后,姜某无奈之下向双滦区法院提起诉讼。

受理案件后,承办法官张东虎仔细查阅案件材料,并联系双方当事人了解情况。考虑到案件事实清楚、争议金额不大,为减轻当事人诉累,尽快实现案结事了,张东虎决定优先选择调解方式解决纠纷。之后,张东虎多次组织双方进行沟通,一方面向洗衣店释明其作为专业服务机构应当具备相应洗涤规范,并引导其从维护客户关系角度妥善处理;另一方面与姜某真诚交流,帮助其理性评估诉讼成本,引导她以更务实的方式解决争议。

最终,经过张东虎的耐心调解,洗衣店同意向姜某支付1000元经济补偿。之后,双方签订了调解协议,洗衣店当场履行完毕赔付义务。

车辆抛锚高速路 民警雪中送油解危难

经沟通,该车驾驶人计划从北京返回吉林,出发前油表显示油料充足,途经服务区时驾驶人便未停车补油,没想到行至该路段时车辆突然熄火。驾驶人检查后发现,原来是油表出现了故障,不能准确显示燃油余量。面对突发状况,驾驶人一时间手足无措,焦急万分之时,就遇到了巡逻民警。

“您先到护栏外安全区域等候,我去附近加油站帮您买油。”民警安抚好驾驶人情绪后,迅速驱车前往就近加油站购置燃油。返回现场加注燃油后,车辆成功启动,驾驶人握着民警的手再三致谢。临行前,民警再次叮嘱驾驶人,驾车前一定要提前检查好车辆的状况,遇紧急情况时要做好安全防护,及时报警求助,雪天路滑,开车一定要注意安全。



精准帮教助迷途少年重返校园

□ 马朝阳 宋孟帅

“非常感谢检察院给我这次重返校园的机会,我一定好好学习、努力成才,长大后做一个对社会有用的人!”近日,面对前来回访的鸡泽县人民检察院干警,曾经误入歧途的未成年人小成(化名)激动地说。

今年5月,小成和另外三名未成年人在放学路上临时起意,盗走了路边电动车车篓里的财物。案件侦查终结后,小成因涉嫌盗窃罪被移送至

鸡泽县检察院审查起诉。受理案件后,办案检察官并未就案办案,而是秉持“教育为主、惩罚为辅”的原则,对案件事实进行全面审查,并委托司法社工进行社会调查,发现小成只是一时起了贪念,且此前并无任何前科,综合判断其符合附条件不起诉条件。

为最大限度地教育、感化、挽救这名涉案未成年人,鸡泽县检察院依法举行了对小成拟作附条件不起诉处理的听证会。会上,办案检察

官、侦查人员、司法社工等依次对小成进行了训诫教育并发表听证意见。在提请检委会审议通过后,办案检察官为小成设置了6个月的考察期,并委托熟悉未成年人心理特点的司法社工对小成开展全方位帮教。

根据小成的具体情况,司法社工为其量身定制了个性化的帮教方案,涵盖心理干预、行为矫正、学业支持和家庭关系修复等多个维度。此外,检察官和司法社工还采取“检察+司法

社工+家庭教育指导”的形式,引导小成参与“景区志愿者”“养老院送温暖”等志愿活动,帮助小成增强社会责任感,解决家庭问题,重塑良好亲子关系。

如今,小成的考察期已圆满结束,他在考察期表现十分良好。在检察院等多方协调下,小成最终以重返校园,重新融入社会。现在的他,正全身心地投入学习中,积极为明年的高考做准备,向着自己的梦想奋力前行。