

网上中国

优化产品服务,创新消费场景,提振市场信心

无忧售后更安心

质量过关网购才能红火

本报记者 杨俊峰

方便快捷、价格优惠、种类丰富……以网络购物、直播带货、在线外卖等为代表的数字消费新业态、新模式,成为社会大众特别是年轻人喜爱的消费方式。如何进一步规范网络购物秩序,提高网售商品及服务质量,成为许多消费者关注的话题。中共中央、国务院日前印发《质量强国建设纲要》,提出“促进网络购物、移动支付等新模式规范有序发展”“强化网络平台销售商品质量监管,健全跨地区跨行业监管协调联动机制,推进线上线下一体化监管”。专家认为,《质量强国建设纲要》的印发,意味着中国正实施消费品质量提升行动,促进定制、体验、智能、时尚等新型消费提质扩容,满足多样化、多层次消费需求。

“中国制造”销海外

前几年,有中国游客到国外旅游时会顺便购买电饭煲。如今,同类商品国产品牌的质量已大大提升。中国的家电企业纷纷推出电饭煲的高端产品远销海外。小小电饭煲的变化,是中国制造提质升级的一个缩影,折射出建设质量强国的铿锵步伐。

以“新国货”为代表的消费品牌不断涌现。抖音电商日前发布的《2022 抖音电商国货发展年度报告》显示,2022 年抖音电商上的国货品牌销量同比增长 110%,其中老字号品牌销量同比增长 156%,新锐品牌销量同比增长 84%。

专家认为,包含新国货在内的各类品牌,已经成为中



在陕西省西安市灞桥区一小区内,外卖员将商品递给顾客。

邹亮一摄(新华社发)

国消费市场提质升级的重要引擎。随着消费者物质需求从“有没有”转向“好不好”,高品质、高附加值、高技术商品需求明显增多。

在互联网平台助推产品质量升级的同时,还有一些行业规范方面的问题需要解决。例如,有网友通过某电商直播平台购物,在收货时遇到产品“以次充好”的骗局,想要维权却遭到商家的推诿。

专家认为,在平台企业提供服务与产品过程中,相关问题在一定程度上损害了消费者权益。推动平台经济规

范健康持续发展,需要健全完善规则制度,及时弥补规则空白和漏洞,并提升监管能力和水平,实现全链条监管。

2022 年底,国家市场监督管理总局等部门联合发布《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案(2022—2025 年)》,提出督促平台企业强化平台销售和直播带货产品的质量管控和追溯,依法承担商品和服务质量保证、食品安全保障等责任,切实维护用户个人信息权益及隐私权。专家认为,这将有利于提升平台企业的发展质量,进一步激发数字经济的内生活力。

网络订餐日趋红火,与此相伴而生的问题也开始显现。当消费者在权益遭受损害时,时常会因为难以确定外卖平台是否应对此承担责任而陷入迷茫。

对此,最高人民法院发布的《最高人民法院关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释(一)》明确规定电商平台应承担相应责任,把好网购食品安全关;“黑作坊”食品的生产者和经营者都要承担惩罚性赔偿责任。

有专家认为,实行网购食品电商平台承担赔偿责任制度意义重大,有利于加强网络订餐食品安全监管,不让网络订餐平台成为“黑暗料理”的避风港,让消费者大胆消费、放心消费,促进网购市场健康有序发展。

对于外卖平台而言,加强自身合法合规经营也是应有之义。为扎实推进食品安全放心工程建设,稳步提升餐饮业质量安全水平,外卖平台升级原有食品安全保障措施,整合放心商家、安心食材、明厨亮灶、密封配送、准时送达、无忧售后等多项标准形成服务标准体系,旨在为消费者营造更加放心安全的消费环境,进而提振消费信心,助力餐饮业全面复苏。

在一家外卖平台负责客户服务的刘伟正认为,商户使用的食材应从商场、超市、电商平台、农贸市场等正规渠道购买,并保留至少 30 天的发票、收据、进货清单等购买凭证,其中,肉类还应索取检验检疫合格证明,确保食品来源可追溯。食材质量应符合国家标准或行业标准,进口食材应具备出入境检验检疫证书。

常态监测不可少

强化网络平台销售商品质量监管,中国一直在行动。国家网信办、国家税务总局、国家市场监督管理总局 2022 年 3 月印发《关于进一步规范网络直播营利行为促进行业健康发展的意见》,提出加强网络直播销售产品质量安全监管,网络直播发布者、网络直播服务机构严禁利用网络直播平台销售假冒伪劣产品;不得在知道或者应当知道直播带货委托方或其他第三方存在违法违规或高风险行为的情况下,仍为其推广、引流;不得通过造谣、虚假营销宣传、自我打赏等方式吸引流量、炒作热度,诱导消费者打赏和购买商品。

各地政府也在持续响应。广东省市场监管局曾约谈十余家电商平台,并在督促各电商平台开展网售产品质量安全自查整治的基础上,发布实施《网络交易平台产品质量信息展示管控规范》团体标准。该标准解决网售产品普遍存在的厂名厂址、产品标准、商标、生产许可等基础性产品信息展示不规范不健全等问题,指引电商平台经营者更好履行产品质量安全监督和保护消费者权益职责,更好促进网络交易持续健康有序发展,具有较强的科学性和可操作性。

此外,在甘肃省定西市,安定区市场监督管理局统筹协调网络市场监管工作,强化常态化数据检测,坚持网监专员每日进行网上监测,重点加强对辖区内网站、网店、微店、直播带货等网络交易与广告宣传行为的监测、监管。

课程资源丰富,学习时间灵活

数字技能“傍身”,就业增加“砝码”

本报记者 王晶玥

移动支付、网上预约、远程办公、在线服务……数字技术为人们的工作生活提质增效,也为社会提供更多就业机会。如何跟上互联网发展步伐?职场提升数字技能水平很有意义。

自我充电学本领

中国数字经济发展迅速,数字职业涌现出蓬勃旺盛的活力,从事该职业的人员正积极提升数字技能。在山东济南,机器人调试工作人员白坤鹏转型成为一名机器人工程技术人员,工作范围从原先的调试机器人扩大到机器人技术调研、系统测试、运维监测等多个方面。机器人工程技术人员是数字经济的一个新岗位,它要求员工技能更全面、操作更熟练,为此,白坤鹏所在的企业为 60 余名机器人工程技术人员额外设置了培训课,保障技术人员顺利完成工作任务。

有人参加公司课程提升技能,也有人工作之余“自我充电”,实现能力“飞跃”。在中国电信江西公司工作的龚小勇原本只是最基层的信息系统维护员,工作十几年来,亲历一次又一次信息技术升级换代,不断学习数字技术、了解数字产业发展相关的法律法规和政策,最终成长为一名数字化解决方案设计师。

包括机器人工程技术人员、数字化解决方案设计师在内,《中华人民共和国职业分类大典(2022 年版)》中标识为“数字职业”的共 97 个,新职业在很大程度上提升了从业人员的数字技能,助力国家数字人才建设,这些高水平数字人才将推动数字经济高质量发展。

追逐梦想机会多

日常劳作、乡村美景、民宿美食……在短视频平台上,以乡村生活为主题的视频受到欢迎,出现不少“乡村网红”。村民拿起手机,拍摄日常生活并上传网络,带火了土特产品销售,得到更多发展机遇。

如今,以智能手机为代表的数字设备在农村地区普及,但提升农村居民的数字技能仍然有很大空间。专家建议,针对偏远地区和农村地区人群,可以加快数字基础设施建设,培养其利用数

字技术和设备致富的技能,引导企业、公益组织等参与农民数字技能提升工作。

此外,学校教师、企业员工等不同社会群体在学习其工作生活需要的相关技能,不少残障人士也积极提升“数字本领”。浙江残疾姑娘郑芳经过当地残联综合服务中心的授课和考试,成功应聘互联网信息审核员岗位,开启了新职业新生活。开网店、当主播、做电商客服、应聘数字化相关职业……现在,越来越多的残障人士同平常人一样从事数字化工作,主动融入并拥抱数字化时代。

专家认为,创业与就业是残障人士融入社会、实现人生价值的一种途径,随着数字经济新业态、新模式发展,多种就业新形态不断涌现,加强残障人士的数字技能培训,将会为他们追逐梦想提供更多机会,也将促进残障人士更充分地享受数字技术进步带来的红利。

线上培训受欢迎

“线上职业培训平台有章节课程、视频课程、文档课程,也有直播功能,使用后我们感到上面的课程资源很丰富,呈现形式多样,非常方便实用。”湖北三峡技师学院综合培训处程老师说,学校近年利用线上平台对学员进行培训,已取得较好的教学成果,参加职业技能培

训的学员很多是企业在职员工,所以线上学习的时间更为灵活。

线上职业技能培训已成为提升劳动者职业技能水平的重要途径。“平台创建的目的是为企业、培训机构和院校服务,为广大劳动者学知识、学技能提供高质量的内容资源,打开一个自主学习、灵活学习的窗口。”中国职业培训在线相关负责人说。

“数字人才对于各行各业转型升级意义重大。”首都经济贸易大学劳动经济学院副教授张成刚认为,通过新职业在线学习平台,可以拓展培训对象的范围,帮助劳动者群体学到新职业技能,引领职业技能培训体系向数字化、平台化方向延伸拓展。

国家网信办日前公布《全民数字素养与技能提升行动计划(2022—2025 年)》,78 家单位入选,涵盖数字生活、数字工作、数字学习、数字创新等类别。业内人士认为,数字技能是指运用数字技术并借助相关工具解决具体问题的能力,开展数字技能教育和培训,顺应了数字技术越来越普遍的趋势,有助于推动产业数字化,让消费者享受到更丰富的产品,体验更具针对性的数字化服务。中国互联网络普及率较高,同时数字化深入生产生活各个方面,提高数字技能就是增强人们在数字社会的适应力和创造力,有利于共建共享数字化成果。



VR 助推冰雪经济新业态

哈尔滨冰雪大世界园区内的冰雪元宇宙体验中心日前成为热门“打卡”地。游客在这里可以一站式体验冰雪沉浸式互动娱乐、VR 社交项目等,实现从“看冰雪”到“玩冰雪”,从“冬季冰雪”到“四季冰雪”,助推冰雪经济新业态。图为游客在冰雪元宇宙体验中心体验虚拟现实(VR)滑雪。

新华社记者 张涛摄

中国气象局 12 类数据对社会开放

本报北京电(记者李红梅)中国气象局日前向社会发布新版《基本气象数据开放共享目录》(以下简称《目录》),包含 12 类 52 种气象数据和产品,较 2015 年的目录,大幅增加了国产自主研发产品比例,中国气象局数值预报模式数据、实况和再分析数据、风云气象卫星数据等各行业需求最大最迫切的高质量、高价值气象数据均纳入其中。部分产品覆盖时间长度超过 40 年,能够为气候变化相关研究提供更有力的支撑。

这些气象数据近日上线,用户可以通过中国气象数据网等多种方式申请下载和使用。在获取数据的同时,用户还将收到一份数据服务码,相当于为每一位用户每一次数据需求匹配的气象数据身份证,用于保障数据的权威性和获取使用的合法性。

中国气象局预报与网络司副司长张洪政介绍,新版《目录》新增全球海洋气象数据、实况分析和再分析产品及台风海洋、强对流等天气预报产品等。此次发布的是新版《目录》的第一批数据和产品。

气象数据在支撑国家科技攻关、支持行业协同发展、促进企业效益提升、激发大众创新活力等方面发挥了积极作用。2015 年,中国气象局率先发布了《基本气象资料和产品共享目录》。7 年多来,累计支持各类项目 11639 项,其中国家重大科研项目 6300 项,支撑取得的科技成果超过 4050 项;累计向 21 个行业 45.9 万个注册用户提供了 2055TB 的气象数据。根据对 1839 个企业注册用户的问卷调查结果显示,气象数据为这些企业带来的直接或间接效益累计超过 14.2 亿元。



贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市下司古镇,黔东南民族职业技术学院学生(左)在“产教融合”基地学习直播技能。

蔡兴文摄(人民图片)