

市场监管总局发布7起直播电商典型案例

本报讯 左雨晴“总局将坚决依法查处具有全国影响的直播电商重大案件,确保直播电商行业整治取得可感可及的标志性成果。”11月28日,在市场监管总局召开的直播电商监管专题新闻发布会上,市场监管总局网监司副司长吴东美表示。

今年以来,市场监管总局坚持问题导向,聚焦社会各方反映强烈的直播虚假营销、假冒伪劣等问题,组织开展直播电商突出问题专项整治,依法严厉查处各类违法违规行。本次发布会上,市场监管总局集中发布山西老葛商贸有限公司虚假宣传、价格欺诈系列案,深圳小鹅网络技术有限公司未尽资质审核、安全保障义务案等7件直播电商典型案例,涵盖虚假宣传、价格欺诈、商标侵权、违法广告等多类违法情形,涉及食品、保健品、化妆品、服装饰品等多种商品。

她指出,直播电商监管涉及直播电商平台、直播间运营者、直播营销人员及其服务机构等多方主体,人、货、场分离,交易链条长,涉及区域广,参与主体的法律关系复杂,给监管工作

带来重大挑战。市场监管部门将进一步加强系统化监管、跨区域监管、穿透式监管,着力提升直播电商行业治理能力和水平。

一是强化分层分级层级对应监管。针对电商平台跨域跨界经营的特点,市场监管部门将进一步合理划分平台监管职责,统筹运用提级管辖、指定管辖等机制,进一步加大监管执法力度。总局将坚决依法查处具有全国影响的直播电商重大案件,支持省级市场监管部门特别是直播电商主体较为集中地区监管部门积极主动作为,形成治理合力,确保直播电商行业整治取得可感可及的标志性成果。

二是强化跨区域指挥调度。针对直播电商行业人、货、场分离的特点,总局将继续加强对跨区域重大案件的指挥调度,强化信息共享和协同配合,建立健全“线上发现、线下追查,线下发现、线上管控”的直播电商一体化监管机制,推动全链条打击,实现源头治理。

三是强化穿透式监管。针对直播电商参与主体法律关系复杂的特点,指

导平台经济活跃地区市场监管部门开展直播电商穿透式监管试点,加强对主体、客体和行为的监测监管和穿透分析,实现对关联违法主体的一并追查,对重点风险商品的溯源管理,对关联违法行为的系统查处,推动直播电商监管模式和手段变革创新。市场监管总局将加强对试点工作的跟踪指导支持,及时总结推广应用行之有效的经验做法,形成与直播电商特点相适应的制度措施和工作机制。

吴东美透露,为适应直播电商行业发展的新特点新趋势,科学界定直播电商活动各方责任,保护消费者和经营者合法权益,市场监管总局会同国家网信办制定《直播电商监督管理办法》,目前已完成各项审核程序,将于近期正式出台,构建经营主体合规、部门监管执法、行业协同共治的全方位制度体系,为直播电商创新和健康保驾护航。同时,组织开展直播电商平台服务管理国家标准研制,发挥标准化在统一市场规则、引领行业发展方面的有效作用,推动直播电商行业服务水平整体提升。

美团拼好饭“百万亮厨”计划参与商家超41万

本报讯 随着“拼团点外卖”在年轻群体中愈加流行,顾客在美团拼好饭点餐时,发现越来越多的商家向顾客主动开放了自家厨房。自今年7月拼好饭推出“百万亮厨”计划以来,已有超过41万商家升级明厨亮灶。

与传统外卖模式不同,拼好饭通过标准套餐、聚集订单、集中配送,帮助商家打造“人气”餐品,获得更稳定集中的单量,商家可以集中力量打造“爆款”,通过规模效应提高效率、降低成本。

让商家后厨走向“明厨亮灶”,是餐饮行业发展的必由之路,也是拼好饭这一创新模式实现“线上品质化”的必答题。

今年7月,美团拼好饭联动百万中小餐饮商家正式推出“百万亮厨”计划,联合20万商家通过图文实况、视频直播等,向顾客即时更新真实的后厨环境;同时,还将推动100万商家升级明厨亮灶,建设透明后厨。

为了让顾客更便捷了解到商家的真实门店情况,拼好饭为商家开辟了专区展示门头图、店内环境图、后厨图,支持他们把“三图”放在和商品同等重要的位置展示。为了降低中小商家的食安展示门槛,拼好饭在行业内首创了更轻量化的“食安日记”功能。最近,不少商家也开通了“明厨亮灶”后厨直播,很多小餐馆每天早晚高峰准时开播,炒菜、装盒全程透明。

截至目前,已经有超过41万商家参与拼好饭“百万亮厨”计划,通过晒出“门头、店内环境、后厨”实拍图,用“食安日记”打卡记录后厨真实环境,或者后厨视频直播的方式,展示食材加工处理全过程,方便顾客随时随地“云监督”,用透明打消误解。(据新华网)

今年年底前淘宝闪购将全面取消超时扣款

本报讯 金志刚 外卖骑手超时免罚迎来新进展。近日获悉,淘宝闪购取消超时扣款正扩大覆盖到60城,年底前将覆盖全国直营城市。

今年以来,淘宝闪购持续推广服务分机制,以正向激励和技术牵引骑手服务,通过好的履约加分、超时送达扣分的方式,让骑手收入不再因超时受影响,多劳多得,优劳优得,实现骑手安全、履约效率与用户体验的协同提升。

具体规则上,面向众包骑手,淘宝闪购积分制方式更科学、更温和,形成更有效的弹性约束。在70分的基础设计上,顺利送达、没有违规就有加分,超过75分有额外奖励;让消费者体验受损、影响履约的行为会扣分,对超时来说,1次最多扣2分。

这一举措在前期推行的基础上,将在12月3日扩大覆盖到60城,包括北京、杭州、广州、武汉、成都、厦门、西安、石家庄、呼和浩特、长春、沈阳、大连等城市在内。年底前,则将覆盖全部直营城市。

这意味着,骑手不用再担心超时扣款,只需做好配送服务保持提升服务分,更少焦虑更加从容,出行安全的同时,收入也更有保障;同时,服务质量与派单优先级和额外奖励相关,这也有效保障了用户外卖体验。

“淘宝闪购致敬和感谢每位城市骑手,从百万骑手制服免费焕新,到骑手保障、激励和发展体系的全面升级,平台希望通过每一项具体举措,积极推动城市骑手这一职业向有技能认证、有成长发展、有社会保障、有职业尊严的现代服务业岗位迈进,让大家在这个岗位上获得更好的发展和回报。”淘宝闪购城市骑手保障相关负责人表示。

重估平台电商:如何实现以AI促消费

□ 陈白

近日,经国务院同意,工业和信息化部、国家发展改革委、商务部、文化和旅游部、中国人民银行和市场监管总局联合印发《关于增强消费品供需适配性进一步促进消费的实施方案》(简称《方案》),以消费升级引领产业升级,以优质供给更好满足多元需求,实现供需更高水平动态平衡。这是党的二十届四中全会召开后首个印发的关于促消费政策文件。

值得注意的是,《方案》还特别提及了平台消费的价值。其中提出,要有序发展直播电商、即时零售、策展零售、循环电商等新业态。鼓励平台企业依法依规利用人工智能技术挖掘用户需求,匹配推送产品和服务。支持平台企业应用虚拟现实、元宇宙、人工智能、区块链等数智技术,打造多场景、沉浸式消费体验。

这一政策导向不仅为平台经济的发展点明了未来思路,更在宏观层面提出了一个亟待深思的命题:在数字经济迈向纵深发展的当下,我们需要重新评估平台消费的战略价值。这种“重估”,不再局限于关注平台创造了多少交易总额(GMV)或连接了多少用户,而是要真正认识到,平台已然成为连接“促消费”与“AI应用创新”的关键枢纽。

长期以来,我们习惯于将平台电商视为商品流通的渠道。但伴随着人工智能技术的爆发式突破,平台的角色正在从简单的撮合交易进化为智能化的供需配置中枢。此次《方案》明确鼓励

利用AI挖掘

用户需求,正是抓住了消费升级的痛点。在传统的消费模式中,供给往往滞后于需求,或者由于信息不对称,在一些情况下,优质供给难以及时触达潜在需求。而AI技术的介入,使得平台能够通过大数据分析和深度学习,精准捕捉消费者的显性需求与隐性偏好。这种能力让“人找货”进化为更高效的“货找人”,不仅降低了消费者的决策成本,更能在很大程度上激活那些因匹配效率低下而沉睡的消费潜能。

进一步看,重估平台价值,在于看到其通过技术赋能,正在重塑消费体验,从而创造新的消费增量。当前的消费市场,消费者已不再满足于单纯的功能性购买,而是更加追求体验感、沉浸感和个性化。

《方案》支持应用虚拟现实、元宇宙等技术打造沉浸式体验,正是对这一趋势的积极回应。通过生成式AI、VR试穿、AR家居布置等技术,平台能够打破物理空间的限制,让线上购物具备甚至超越线下的体验感。这种技术驱动的体验升级,对于年轻一代消费者具有

极强的吸引力,能够有效激发新型消费、场景消费的热

情,为消费市场注入源源不断的活力。

更为重要的是,平台不仅是AI技术的受益者,更是AI技术创新的孵化器和演练场。人工智能的发展离不开数据、算力和场景三大要素,而平台电商恰恰拥有海量的高质量交互数据和极其丰富、复杂的应用场景。每一次算法的推荐、每一个智能客服的问答、每一次数字人的直播,都是对AI模型的训练与打磨。这种在实战中积累的技术能力,具有极强的溢出效应,能够反向赋能制造业、物流业等实体经济,推动整个产业链的数智化转型。

当前,直播电商、即时零售等新业态的蓬勃发展,背后无不有着强大的算法支撑。这种由消费需求牵引的技术进步,是最具生命力的创新路径。

当然,在利用AI促消费的过程中,依法合规是底线,也是长远发展的保障。《方案》特别强调了“依法合规”,这要求平台企业在利用AI挖掘需求时,必须严格恪守数据安全与个人隐私保护的底线,通过算法治理避免“大数据杀熟”等不仅损害消费者权益、也损害行业信誉的行为。只有建立在信任基础上的技术应用,才能真正实现可持续的增长。

在政策的有力引导下,通过充分释放平台的连接能力与技术潜力,我们完全有理由相信,一个由AI深度赋能的消费新时代正在到来。这不仅将实现供需更高水平的动态平衡,更将为中国经济的高质量发展注入强劲的科技动力与消费信心。