

网购“虚假发货”缘何屡屡发生？

在当今互联网时代，网购已成为人们重要的生活方式。然而，随之而来的网络消费陷阱、纠纷也不时发生。记者近日采访发现，虚假发货、单货不一致、货不对板等问题频发，且具有隐蔽性，一些商家浑水摸鱼，违法套利，严重侵害了消费者权益。

“虚假发货”“买A发B”因何发生？

不久前，天津市民刘梅(化名)在某电商平台下单购买一个浴室置物架，结果收到了一块洗碗布，正在纳闷时，打开手机电商平台App发现，所购买商品显示已签收。于是，她向商家询问，商家回复说洗碗布是赠品，真正商品有另一个快递单号，可凭号去快递驿站取。

刘梅根据商家提示拿到了一包快递，包裹上的信息显示，收货地址是自家的，但姓名和手机号不符，她将信将疑拆开了快递，发现商品的品牌与自己下单购买的并不一致。经查询，二者价格相差两倍以上，刘梅感觉被“坑”了，于是向电商平台客服投诉。

刘梅在接受采访时表示，她已不是第一次遇到这样的问题，之前还有一次快递单号不对，但收到的商品没错，她就没在意，但这次商品的品牌、价格都不符，难以接受。

“第二天，我没有收到平台客服的回复，却接到了商家的电话，希望私下赔偿，让我撤销投诉。我不同意，继续找了客服。”刘梅说，经过连续几天反复沟通，她最终同意由商家和电商平台分别给予一定补偿，合计100多元，仍不及订单价格。至此，这一纠纷告一段落。

记者在“黑猫投诉”平台上看到，关键词中包含“虚假发货”的投诉达23.4万条，涉及多个电商平台，“显示已签收却没收到货”“物流信息不对”“货不对板”等问题频发。在社交媒体上，关于网购“虚假发货”的讨论也是热点话题之一。

从事电商行业多年的李磊(化名)告诉记者，

快递发“AB单”现象目前主要来自无货源商家，即一个是购物平台上填报的物流信息(快递号A)，另一个是实际发货的单号(快递号B)。

“例如在某电商平台上，商家为了增加曝光率，往往会加上专属物流的标志，而无货源商家会从该平台发一个空单或赠品单，再从其他平台下单实际商品，目的是为了赚差价。”李磊说。

明令禁止为何屡禁不止？

记者梳理发现，目前各大电商平台均已明令禁止“无货源店铺”，并发布相关治理公告，一些电商平台曾公布过打击虚假发货的案件，一些不法商家已付出了相应代价。但类似的投诉案件为何仍然频繁发生?记者调研发现，其背后有多重原因。

——不法商家牟利。多位业内人士表示，虚假发货起初用于平台商家刷单，目的是增加流量和关注度。“我们刚开始是在专门网站买物流单号，三毛钱一个，后来监管严了，公司几个员工之间互相刷单涨流量，许多商家对于这一套路十分熟悉。”李磊说，如今，无货源商家为了同时获得流量和利润，面对真实客户，也采用虚假发货方式赚差价，盈利空间可观。

——消费者“小惠即安”。许多消费者坦言，网购就是图个便利，“多一事不如少一事”，如果商品没问题，也就不吱声了，再加上商家给了赠品，便不再追究物流环节的瑕疵。对于个别较真的消费者，商家会主动提出“仅退款”或现金赔偿，消费者时间和精力有限，若商品价格不太高，通常不会过多纠缠和追责。对于商家而言，面对大量的消费群体，总体算来也不吃亏。

——电商平台“和稀泥”。刘梅说，此次纠纷中，平台客服专员的态度模棱两可，倾向于让商家和消费者自行解决。天津财经大学组织创新与治理研究中心主任彭正银认为，对于虚假发货等侵犯消费者权益的行为，商家负直接责任，平台也有失察之责。彭正银说，近几年，平台对商家的资质

审核比较严，但对于物流信息、货品品质等问题缺乏有效监管手段和管理标准。

清朗网络消费生态如何打造？

当前，平台经济、直播电商作为中国经济发展的新业态、新模式，发展迅猛，活力十足。国家统计局公布的数据显示，2024年，全国网上零售额155225亿元，比上年增长7.2%。其中，实物商品网上零售额130816亿元，增长6.5%，占社会消费品零售总额的比重为26.8%。

在此背景下，如何推动电商平台规范有序发展，打造清朗网络消费生态?解决假冒伪劣、虚假宣传等顽疾是当务之急。

商家树立诚信经营的理念是保障消费者权益的基础。天津辰一律师事务所律师常场表示，买卖双方通过网络方式订立买卖合同，须承担合同约定的责任。

消费者的维权意识还需提升。根据消费者权益保护法，一旦商家的行为构成欺诈，消费者有权获得三倍购物价款的赔偿，赔偿额若低于500元，则按500元计算。“事实上，这一赔偿标准往往难以落实，消费者需进一步提升维权意识，保存好订单信息和沟通记录等证据。”万商天勤律师事务所律师邢国华说。

专家认为，电商平台的治理能力亟待提升。彭正银说，网络平台作为数字经济的核心载体，已成为引领经济高质量发展的重要力量，建议构建平台数字治理准则，通过亮黄牌、累计记分处罚制等方式，让监管落到实处。

南开大学中国公司治理研究院院长李维安表示，电商平台作为连接消费者与商家的桥梁，应确立“向善”的平台治理导向，建议利用大数据、人工智能等技术，实时监测交易参与者的行为和物流信息。同时，政府监管部门与电商平台建立信息共享机制，及时将涉嫌违法的商家信息通报给相关部门，形成监管合力。

(新华社 王宁)



近期，新疆福海县持续开展健康义诊活动，由县、乡的新时代文明实践医疗服务志愿者组成多支“健康同行志愿服务队”，活跃在村(社区)常态化开展义诊服务活动，切实提升人民群众的获得感、幸福感。图为3月18日，福海县福海镇永安路社区新时代文明实践站，镇卫生院“健康同行志愿服务队”的志愿者在给辖区居民测量血压、血糖。

胡玉萍 摄

多元文化空间 扮靓书香昆明

◎ 舒倩 高吴双

打造多元一体城市阅读空间，以“文化+”涵养群众生活“幸福半径”；从工业遗产到文化地标，一座座闲置的旧厂房焕发新生；一个个“小而美”的公共文化空间融入日常生活场景，为城市乡村增添文化韵味……在云南昆明，各类新型公共文化空间不断涌现，展现出公共文化蓬勃发展的崭新气象。

近年来，昆明市将新型公共文化空间建设作为国家公共文化服务体系示范区建设与创新发展的主要措施与重要抓手，不断扩大基本公共文化服务的覆盖面，进一步织密公共文化服务网络，持续推动全市公共文化服务高质量发展。截至目前，通过引入社会力量，撬动社会资金近3.1亿元投入新型公共文化空间建设，全市范围已建成挂牌的新型公共文化空间324个，12个人选全国、全省“最美公共文化空间”评比。

2024年，昆明市借助社会力量，将占地约4600平方米的“群艺大楼”改造为全省规模最大、标准最高、业态最丰富的“百里·春秋——春城会客厅”。会客厅集休闲、娱乐、学习于一体，一经开放便成为了昆明市中心新晋打卡点，市民、游客纷至沓来，于闹市中寻见一片静谧。

“会客厅在提供基础公共文化服务的同时，融入了轻食饮品、讲座沙龙、艺术展览等丰富多彩的文化活动，希望通过多元业态的融合发展为市民和游客营造一个既温馨又有深度的文化交流空间。”百里·春秋——春城会客厅相关负责人介绍，2024年8月以来，百里·春秋——春城会客厅共开展各类文化活动65场，惠及市民游客9.4万余人次，日均接待2000余人次，累计接待38万余

人次。

于场景之新中绽放风采，不只百里·春秋“独美”。近年来，昆明市积极引入社会力量助力公共文化服务，创新新型公共文化空间模式，盘活大量趋于闲置的文化设施，打造更多群众身边的“文化客厅”。

坐落在昆明市盘龙区的C86山茶坊，是一座脱胎于城市工业遗产的新型公共文化空间。“红砖墙搭配灰色钢结构，满满的复古风和工业风，在这里拍照很出片。”市民赵怡和朋友在小红书刷到推荐后，选择来这里拍一组写真照。

历史与现代、工业与文艺交融的C86山茶坊，曾经是昆明“山茶牌”电视机厂的厂房。为盘活原有厂房，管理方对其进行升级改造，引入璞玉书店，音乐艺术中心等文化新业态，成为了集总部办公、文化教育、运动休闲、餐饮配套于一体的新型体验式文化产业新地标。在保护建筑原貌的基础上，这里深度挖掘工业遗迹中的历史文化印记，赋予公共文化空间新价值，吸引市民和游客走进来。

昔日热力之源，今日文化之家。近年来，五华区、西山区、盘龙区、官渡区在属地范围内，依托旧工业厂房区开辟出云纺文创园、拾翠云南民艺公园、871文化创意工厂、神犁文创园等一系列公共文化空间新空间，让传统工业遗址重新焕发生机；东方书店、大观书屋、橡皮书店、大象书店等独立书店则为群众文化活动开辟了一块块新驻地，“弥里有乐”、工美有集等文创空间则成为了藏在城市各个角落的生动文化注脚。

视线转移到乡村，昆明市以农文旅融合为抓手，推动新型公共文化空间进一步下沉到田间地

头，让文化成为乡村振兴的“新引擎”。

西山区团结鑫苹果庄园将阅读分享、果实采摘、户外团建、科技观光融为一体，实现种产销一条龙观光服务。富民县“半山耕耘”田园文化综合体，建设了半山书院、非遗传习馆、农耕文化博物馆、乡村动物园、研学拓展基地等公共文化服务场馆，使农业、服务业和加工业相互融合发展，为都市游客搭建诗意的田园栖息地。晋宁区小渔村、沙堤村通过“文化+生态+旅游”发展模式，推进农文旅融合，特色民宿、渔家美食、帐篷营地、农耕文化体验、艺术创作空间等多元业态蓬勃发展。

如今，随着“旅居云南”的热度不断攀升，作为一种全新生活方式的空间载体，令人耳目一新的新型文化空间，不仅让公共文化服务真正“飞入寻常百姓家”，也以沉浸式的体验让游客能近距离触摸昆明这座城市的历史文脉，为每一位旅居者打造触手可及的“诗与远方”。

“以文润城，昆明市将继续推进新型公共文化空间建设，加强规范管理，拓展、丰富新空间业态，让新型公共文化空间成为主客共享的文化资源打卡点和城市亮丽风景线。”昆明市文化和旅游局相关负责人表示，下一步，昆明市将实施基层公共文化设施更新与提升计划，通过空间共享、内容迭代、科技赋能、服务升级，全面提升特色、品质和效能，丰富文化空间业态，让文化空间活起来；同时，开展旅游式文化服务，鼓励符合条件的文化空间创建A级景区，让昆明在古典与现代的交融中活力涌动，促进公共文化服务和旅游公共服务融合发展，绽放光彩。

新闻集装箱

全国人均体育场地面积“破3”

新华社北京3月18日电 2024年全国体育场地统计调查数据日前公布。全国共有体育场地484.17万个，体育场地面积42.3亿平方米，全国人均体育场地面积3.0平方米，三个数值较2023年均有所增加，我国体育场地设施在普及和均等化方面取得重要进展。

国家体育总局根据国家统计局批准的《全国体育场地统计调查制度》，以2024年12月31日为标准时点，组织开展体育场地统计调查工作。

据统计，在基础大项场地方面，全国田径场地达20.93万个，其中设有400米环形跑道的田径场地3.38万个，

其他田径场地17.55万个。全国共有3.97万个游泳场地，其中室外游泳池2.06万个，室内游泳馆1.82万个，天然游泳池940个。

球类运动方面，全国共有场地303.62万个，其中足、篮、排“三大球”场地150.42万个，占49.54%；乒乓球和羽毛球场地139.54万个，占45.96%；其他球类运动场地13.66万个，占4.50%。

此外，全国有冰雪运动场地2678个，其中滑冰场地1764个，滑雪场地914个。体育健身场地方面，全国全民健身路径有110.0万个；健身房15.2万个；健身步道17.18万个，长度40.76万公里。

江西出台措施促进养老服务和老年健康消费支持超1.5万户老年人家实施居家适老化改造

本报讯(陈璋)为进一步优化养老服务供给，激发养老服务消费，促进老年健康消费，江西省于近日印发《关于促进养老服务和老年健康消费的若干措施》(以下简称《若干措施》)，提出2025年要建设一批养老服务设施，发布一批银发旅游精品线路和目的地，举办一系列银发经济展销会，推出一批老年健康产品和服务，更好满足老年人养老服务和健康消费需求，提升老年人生活品质。

在推动养老服务供需适配方面，江西省支持社会餐饮企业或依托现有各类养老服务机构开展助餐服务，引导物业、家政、医疗护理、物流配送企业等，为老年人提供助餐、助浴、助洁等多样化居家养老上门服务；支持普惠支持型养老机构面向全体老年人开放，完全市场型养老机构实行充分市场竞争，鼓励社会力量兴办养老机构。

为激发养老服务消费潜能，江西省将培育打造一批规模化、品牌化银发产业企业，支持有关行业组织举办江西省首届银发经济博览会，探索在养老机构、社区、老年大学等场所设置老年人

用品产品体验区。此外，优化申请审核流程，支持1.5万户以上老年人家实施居家适老化改造，大力发展银发旅游，培育打造一批“候鸟式”养老、旅居养老目的地，举办老达人秀、老年春晚等系列银龄文化艺术活动，引导全省广大老年人参与活动、拉动消费。

“通过这些举措，不仅可满足多样化养老服务需求，还可进一步扩大内需，精准匹配老年群体多层次、多样化养老服务和健康消费需求，直接拉动老年人在养老服务、科技产品、健康产品、文旅消费等领域的市场需求，形成新的消费增长点。”省民政厅养老服务处处长任新华表示。

《若干措施》还提出，推动将适老化改造纳入医院病房改造，支持医疗资源丰富地区的部分二级及以下医疗卫生机构转型为康复医院、护理院；发展“互联网+护理服务”，实现线上接单、线下服务，为有康复护理需求的居家老年人上门提供专科护理、就诊陪护、居家照护、远程监护等服务；加大药食同源等大健康衍生产产品开发力度，深化康养旅游服务，促进中医药大健康消费升级。

2025年中华美食荟启动仪式在武汉举办

本报讯(金济)3月17日晚，2025年中华美食荟暨湖北服务消费季启动仪式在湖北省武汉市楚河汉街举行。

今年，中华美食荟首次走进中部地区。本次活动以“乐享中华美食，共创美好生活”为主题，贯穿全年举办120余场特色餐饮促消费活动，创新消费场景，弘扬餐饮文化，培育餐饮消费热点。启动仪式上发布了“十大必点楚菜”“十大必吃楚点”“十大必打卡荆楚美食街”，视频

连线展示了湖北消费新场景和中华美食海外消费盛况，5个产销对接项目集中签约105亿元。活动还精心打造为期3天的中华美食市集，设立荆楚美食区、中华美食区、国际美食区，全方位展示中华美食文化魅力。当晚，湖北服务消费季同步开启，聚焦商旅文体健五大消费领域，政企协同发力，以线上线下联动的方式，开展600余场惠民促消费专题活动，全域联动激发服务消费活力。

首届“乡村振兴大讲堂”在南京开讲

本报讯(姚政宇)为深入学习贯彻2025年中央一号文件精神，3月17日，由江苏省乡村振兴研究会、省乡村振兴研究院举办的首届“乡村振兴大讲堂”在南京开讲。

本次讲堂邀请著名“三农”问题专家陈锡文，围绕“乡村振兴、农业强国、城乡融合”主题作专题报告。陈锡文表示，乡村振兴必须重在其特有功能的振兴，要在保障国家粮食等重要农产品供给、维护国家生态屏障和保护生态安全以及传承发展中华优秀传统文化上下

功夫；在端稳粮食饭碗方面，保障国家粮食安全的根本在耕地，要坚决守住18亿亩耕地红线，坚决遏制“非农化”、有效防止“非粮化”；在人口城镇化问题上，要有足够的历史耐心，以人民为中心、从促进人的现代化着眼，并以县域为切口推进城乡融合发展。

会上，大家纷纷表示，将坚持智政结合、研用融合，力求把研究报告写在希望的田野上，把研究成果应用到乡村振兴的生动实践中，为“经济大省挑大梁”贡献智慧力量。

(上接A1版)

2023年1月，天寒地冻，郑志会上山送药时不慎滑倒，导致腰椎骨折断裂。主治医生叮嘱他3个月不能动，可住院的第6天，他就瞒着医生偷偷“逃”出医院，拄着拐杖继续送药。

2024年3月的一个中午，郑志会下山后不久就出现吐血症状，一度陷入昏迷。妻子迅速将他送到医院，检查发现是胃部大出血。医生说，再晚到几分钟，恐怕命都保不住了。然而，住院19天，出院卧床休息不到10天，他又开始奔波在大山里，继续为村民送药。

永远亮灯的“移动药房”

尽管送药路上经历了种种困难，至今回想起来仍感后怕，但郑志会始终穿梭在乡间小道上，坚持服务山里的群众。除了送药，他的后备箱里还常备着盐、酱油等生活用品。他常常顺路帮老人带包盐、修个电器、换个水龙头、跑腿办张证、送老人去趟卫生院……成为山里老人生活中不可或缺的依靠。

2019年夏天的一个晚上10时许，郑志会接到了一个独居老人的求助电话。郑志会判断后，立即驱车赶到老人家。到达时，

老人已经口吐白沫倒在地上。郑志会为老人做了紧急处理，并将老人抱到车上送往医院。老人被诊断为脑出血，被抢救回来。后来，老人的儿女来到药店感谢他，送上红包却被他婉拒。还有一次，送药路上，他将一位因高血压晕倒的老人及时送到医院，捡回了一条命；2024年过年期间，郑志会在走访慰问老人时，又救下了一位晕倒在家的老人……

去年，郑志会身患重病，历经三次手术。短暂休养后，他再度踏上送药之路。当被问及是什么支撑他义无反顾地送药时，他说：“或许是每次送药到老人家中，他们总会拿出家里最好的东西来招待我；离开时，老人们总觉得山里没啥好物件，非要把自己种的青菜塞给我；还有我生病的时候，有老人悄悄把鸡蛋放在药店门口……”尽管这些好意都被他一一婉拒，但点滴温情，始终在他心间流淌。

郑志会的微信背景图，是一张山路蜿蜒的照片。这是他在山里给老人送药时，在山顶拍下的。他说，这些年行走在崎岖的山间，虽然别人都觉得他“傻”，但能为山里群众送去健康是一件很自豪的事。只要身体还允许，他会继续为山里的撑起一间永远亮灯的“移动药房”。