

虚假宣传语 免费变收费 来回“踢皮球” 电商售后暗藏哪些陷阱

随着“双十一”网络促销活动结束，电商产品售后迎来一年内的最高峰。记者近日调查发现，电商带给消费者便利的同时，一些产品因为销售渠道不同、商家售后保障不规范，无法进行正常的售后维修。甚至有部分生活用品、家用电器等产品，售前承诺的全国联保，需要维修时，却因困难重重，成了“无处可保”。

不少电商产品售后维修遇难题：全国联保成了“无处可保”

山东大学大四学生梁民不久前在一家网上商城购买了一辆自行车，商城的售后条款中，明确写着“自行车享有全国2000家门店的售后保障。出现故障可选择就近门店进行维修。”但当他去临近专卖店修车时，却被告知“只能凭发票与保修卡在取货专卖店享受保修”。

“本以为修车不是什么大问题，现在才发现，不仅不能就近保修，说好的全国联保，竟然变成了只能去提车的店铺维修，实在让人意外。”梁民告诉记者，当初之所以买这个品牌的自行车，看重的就是承诺的售后服务好，结果还是让他失望了。

我国提前下达2019年城乡义务教育补助经费

新华社北京11月20日电 记者20日从财政部了解到，近日，财政部向地方提前下达了2019年城乡义务教育补助经费预算1318亿元，约占2018年预算执行数的90%。据财政部科教司有关负责人介绍，中央财政从2016年春季学期起，分两步统一城乡义务教育学校生均公用经费基准定额和城乡义务教育学生“两免一补”政策，实现相关教育经费随学生流动可携带。同时，财政部要求地方认真贯

济南市民陈普近期遇到的“麻烦”不是去哪儿修，而是无处可修。3个月前，陈普买了某品牌的一款龙头式净水器，最近净水器出现故障。“打了官方客服电话，被告知这类产品不能上门维修。”陈普说，在他一再坚持下，客服给了他一个济南售后维修站的电话，但没想到的是，维修站工作人员说这类产品没法修。

陈普告诉记者，由于不在同一城市，网上店铺也不提供维修，只是邮寄了几个配件让他自己更换。当询问为什么线下维修网点不能维修时，店铺客服回应称“线下没有这款产品，遇到问题再联系店铺更换配件就行。”山东省消费者协会投诉部主任王致远告诉记者，近两年，受理互联网投诉比例大幅上升，其中电商售后问题消费投诉不在少数。

电商售后有哪些猫腻

记者调查发现，一些品牌盲目追求销量，在销售中使用与实际不符的宣传语，在产品售后服务上玩起了猫腻。部分品牌的线上和线下销售代理商不同，售后维修渠道并未打通。

一是宣传语与实际情况不符。陈普说，他在维修净水器过程中最疑惑不解的，就是在净水

器的购买页面上明明写着“上万家服务网点，覆盖乡村”“全国联保”“终身质保”等宣传标语，但当产品出现问题时，却没有一家售后网点可以维修，“全国联保”成了一句空话。

业内人士告诉记者，一些宣称“全国联保”的品牌，售后服务网点其实很少，不少地区根本没有维修点。这些品牌为了销量，在售后问题上“夸下海口”，通过虚假宣传的方式减轻消费者疑虑，当产品出了问题时，却置之不理。

二是电商产品遭到线下维修点区别对待。多位消费者反映，在电商平台购买的商品，需要维修时，经常遇到平台客服将问题推给厂家，厂家又以产品是网上销售为由，将责任推给电商平台。这一线上不愿修、线下不愿管的现象，导致消费者权益受损。

有5年电商运营经验的从业人员张弛告诉记者，网上店铺很多是代理商，和线下品牌直营店的销售渠道不同，型号也不一致，因此维修站点会拒绝维修。这一问题症结在于厂家自身没有统筹协调好线上线下渠道间的关系。

三是免费维修变成收费维修。在一些产品承诺“全国联保”“1年免费维修”的背后，仍有不少猫腻。记者近期以维修为

由咨询了几家品牌售后人员，有客服表示，只有部分配件能免费更换，但邮费需要买家承担。如需上门服务，上门费、工时费也得买家支付。

山东新亮律师事务所律师王新亮说，消费者权益保护法规定，经营者出售的商品不符合质量要求出现故障，消费者要求进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。免费维修变为收费维修不符合相关规定。

电商购物价格可以优惠，服务不能打折

国家统计局发布的数据显示，2018年上半年，全国网上零售额达4.08万亿元，其中实物商品的网上零售额为3.13万亿元。相关专家建议，随着电商蓬勃发展，在法律对其约束的同时，也要积极引导商家采取措施，通过打通线上线下服务渠道，制定行业规范等方式，形成重诚信、守承诺的行业秩序。

王新亮说，一些商家的虚假承诺等不诚信现象，是一种欺诈行为，侵害了消费者的知情权。

除依据现行法规约束商家外，电商平台可以加强对诚信商家的宣传和推广，为诚信商家颁发诚信经营许可证。此外，市场监管部门和行业协会可推进商家信用体系建设，把各地消费投诉情况进行量化，通过数值和评级的方式给消费者购物提供参考，引导商家自我约束。

山东大学新闻传播学院教授刘悦坦说，企业应更加注重售后服务体系的打造。产品质量和售后服务关系到企业品牌形象，企业应在拓展维修网点的同时，统筹好现有售后资源，打通线上线下维修渠道，把所有产品都纳入服务范围。只有让消费者买得放心、用得舒心，才能形成口碑效应。

针对消费者购买电商产品遭遇的售后维修难题，王致远说，消费者网购时要及时保存商家的宣传网页和有关承诺，特别是保存好与商家的购物聊天记录、相关支付信息等资料，并向商家索要发票。一旦发生纠纷，及时拨打经营者所在地的12315进行投诉，维护自身权益。

据新华社济南11月20日电

诚信建设万里行

河南将设立退役足球运动员创业和转岗培训基金

新华社郑州11月20日电 记者从河南足球事业发展基金会获悉，明年将设立退役足球运动员创业基金和转岗培训基金，服务对象是河南的退役足球运动员，特别是从河南建业足球队退役的队员。

河南足球事业发展基金会理事长杨楠说，只要是曾经为河南足球效力过的，退役之后继续从事足球行业，

并愿意继续服务于河南足球的运动员，都可以向基金会提出申请。

据杨楠介绍，创业基金主要用于为退役运动员创办足球学校或者青少年俱乐部提供支持，转岗培训基金用于支持退役运动员继续学习、深造，为将来从事教练、足球管理等工作做准备。

“我们会对所有申请进行严格审批，并对后续资金的使

用进行监管，确保款项专款专用，用于足球事业。还必须强调的是，由基金会资助的项目，也一定要服务于河南足球的发展，培养的人才也一定要为河南足球所用。每年我们也会对项目的进展和成绩进行评估，表现优秀者将会得到更多的支持。”杨楠说，“希望通过这两支基金的设立，能提升大家的积极性，为河南足球培养和输送更多优秀人才。”

新华社北京11月20日电

新华时评

创新禀赋迸发出惊人的创造力、生产力。用未来一个又一个成功证明中国道路和中国智慧。改革不停顿、开放不止步，中国一定会有让世界刮目相看的新的更大奇迹。

未来已来 路在脚下

从勒紧裤腰带过日子到超级水稻下可乘凉，从粗布土衣凭票购买到天猫魔镜百搭试穿，从村头的“大喇叭”到“全触控”、柔性显示屏……国家博物馆“伟大的变革——庆祝改革开放40周年大型展览”用光影交织穿梭，记录了改革开放40年来中国取得的巨大成就，也昭示我们未来已来，路在脚下。

40年前，改革开放大幕拉

开，推动中国社会面貌发生了翻天覆地的变化。40年后，站在新的历史节点，国际风云变幻，中国更要发展。面对国际格局深刻演变，全球新技术和经济发展日新月异，中国推动实现高质量发展重任在肩，机遇前所未有，挑战仍然很多。“逝者如斯夫，不舍昼夜”，时代洪流奔涌向前，置身其间，不进则退。不坚定地深化改革就可能错失机遇，

不持续地扩大开放就没有前途。

事实告诉我们，40年改革开放之路，是一部不懈追求创新、追求卓越的史诗。拥抱未来，中国依然需要发扬勇于创新、不甘落后的精神，为改革开放注入动能。

中国正行走在通往未来的道路上，勇敢地进行着各种创新和探索。从最初建设自由贸易试验区的“大胆闯、大胆试”，到建

成面向全球的高标准自由贸易试验区网络；从实施“简政放权”“最多跑一次”的放管服改革，到新一轮党和国家机构改革，众多创新和探索点亮国人心头对未来的向往之光，引领有志者对未来的探索之旅，显示出中国迎接未来的充足信心。

面对新机遇、新挑战，中华民族将继续秉持敢为人先的宝贵精神财富，站稳脚跟，与世界互动交流，让早已融化在血液中的

福建10名党员干部被问责的背后—— 7部门十余次执法未能有效制止泉州湾湿地围垦行为

福建泉州湾河口湿地——被列入“亚洲重要湿地”“中国优先保护生态系统”的自然保护区，自去年以来被非法围垦700多亩，围堰长度达2公里多，地貌遭到较大破坏。

“新华视点”记者了解到，一年多来，当地群众不断向有关部门举报，7个相关职能部门执法10余次，出动执法力量近千人次，未能有效制止非法围垦行为。据了解，在福建省纪委监委督办下，泉州、晋江两级纪委监委严肃查处了这起破坏生态环境案件中的形式主义、官僚主义问题，10名党员干部近期被问责。

非法围垦一年多，群众不断举报破坏面积不断扩大

福建晋江陈埭镇洋埭村位于泉州湾晋江入海口，拥有广袤的滩涂湿地。记者看到，这里的大片滩涂被挖掘机翻起，难见平整湿地。

这片湿地位于泉州湾河口湿地自然保护区内。河口湿地因其特殊的地理位置和丰富的生物多样性资源，成为中国亚热带河口湿地的典型代表，被列入“亚洲

重要湿地”“中国优先保护生态系统”等名录。

从去年3月底开始，这里的宁静与美丽被打破。洋埭村村民发现，一些大型挖掘机进入滩涂湿地施工，除草挖沙，很快围起了长长的堤坝。

据记者调查，2016年10月，陈埭镇洋埭村村委会与4名外地人违规签订承包协议，将河口湿地保护区内400亩滩涂进行围堰开垦，用于水产养殖。但實際上，后来的围堰面积达到700多亩，长达2100多米的水泥堤坝将湿地和海洋隔断。违法人员在湿地上建了两个闸门，铺设了水泥路，搭建了工棚。

围垦严重破坏了湿地地貌和生态系统，影响了村民的捕捞和传统养殖。从施工之日起，当地群众就不断向泉州市林业局、泉州湾河口湿地省级自然保护区管理处、晋江市政府等举报，相关部门多次组织执法。但执法之后，违法人员又迅速恢复施工，且围垦面积不断扩大。

7部门执法十余次，未能有效制止非法围垦

记者了解到，国家、省、地

市对于湿地保护有较为完备的法规及制度，包括国务院出台的《自然保护区条例》，福建省人大制定的《福建省湿地保护条例》，国家林业局制定的《湿地保护管理规定》。泉州市还专门设置了泉州湾河口湿地保护区管理处加强保护。

泉州湾河口湿地保护区管理处隶属泉州市林业局，负责湿地保护区的日常保护管理工作。记者采访泉州市林业局和保护区管理处了解到，自2017年3月起，这两个部门多次接到群众的举报。

“市林业局和保护区管理处采取了一些措施，包括发函把线索转给晋江市相关职能部门，加强巡逻，到现场劝退、拆除临时用房、暂扣设备电池等。”泉州市林业局副调研员赖建发说，非法围垦的范围在湿地，湿地属于海域，应当向海洋、渔业部门管理，“我们能做的只能是‘止痒’，没办法‘开刀切除’”。

晋江市海洋与渔业局负责人在接受记者采访时说，去年3月就发现了非法围垦行为，执法人员到现场进行了制止，但非法围垦所在地是入海口，既有河流、

湿地，也有海域，属于多个部门管理，而且泉州成立了专门的保护区管理部门。不法分子大多在夜间作业，防不胜防，单靠海洋渔业部门一家难以根除违法行为。

但综合执法也未能有效制止非法围垦。2017年间，晋江市市政府牵头组织3次综合执法行动，出动了公安、行政执法、住建、国土、环保、农业、海洋渔业等多个部门，没能从根本上解决问题。执法之后，非法围垦很快“死灰复燃”。

纪委介入非法围垦被全部拆除，严肃问责受贿和形式主义执法

今年3月底，在福建省纪委监委督办下，泉州、晋江市两级纪委监委对这一事件立案调查。非法围垦堤坝不到10天全部拆除，组织非法施工的4名人员被刑拘，村委会非法签订的承包合同被废止。

调查发现，洋埭村村委会主任林建清收受违法开垦人员贿赂，在承包湿地、帮助协调村民垦所等地是入海口，既有河流、

拉美期盼中拉媒体交流合作“更上一层楼”

以“深化媒体合作传播 助力打造中拉命运共同体”为主题的2018年中拉媒体论坛19日在阿根廷首都布宜诺斯艾利斯举行。与会拉美代表表示，中拉媒体交流合作正当时，期盼这种合作能进一步开展。

本次论坛议题之一是“媒体在中拉务实合作中的角色”。巴西金融资讯集团总裁桑切斯说，在双边合作中媒体的角色无可比拟。长期以来，拉美地区接受的新闻基本上来自欧美，这些新闻往往先行过滤，使拉美受众有时难以了解事件真相。“现在，中拉媒体之间的直接合作越来越密切，双方民众可以得到越来越多的一手资讯，这无疑将有助于中拉关系发展。”

他说，近年来，中国与拉美贸易规模稳步扩大，中拉经贸合作呈现蓬勃发展的良好趋势。“就巴西而言，中国已成为巴西重要的贸易伙伴”，“因此，保证媒体在经贸报道中公正、负责的态度，可信度以及报道质量非常重要，因为这些报道可以战略性地影响中拉贸易”。

哥斯达黎加《号外报》集团总经理戈麦斯说，中拉媒体合作可以推动文化交流，增进相互理解。《号外报》集团旗下电视台近期引进了两部中国电视剧，“它们展示了中国文化，打破了人们对中国的固有认知，在哥斯达黎加产生较大反响”。

古巴拉美社总编辑马林说，古中两国媒体交流合作在历史发展中越来越密切。自拉美社1959年成立以来，就和中国媒体一直

保持良好合作关系，这种合作是经过历史检验的。

本次论坛另一个议题是“以新媒体合作打造中拉媒体传播新平台”。牙买加公共电视台首席执行官坎贝尔说，科技变革推动新媒体技术蓬勃发展，也改变了人们获取信息的方式。“人们不再像我们小时候那样，通过看电视或听广播来获取信息，”他说，“从社交网站到手机客户端，从直播流到小视频，现在人们了解世界的有效方式多种多样。”

《中国与拉美和加勒比国家合作规划（2015—2019）》于2015年1月制定。规划中提到，支持双方新闻媒体开展合作，鼓励互派常驻记者、开展联合采访，鼓励双方有实力有影响的网络媒体在门户网站开发、新媒体能力建设等方面加强合作。

坎贝尔说：“新媒体发展对于中拉传统媒体来说其实意味着许多机会，虽然我们都面临变革的压力。”“在这种情况下，近年来中拉之间开展了频繁的网络媒体、智库交流活动。中方还在新闻报道、内容生产、信息技术等方面帮助培训了拉美数百名新闻从业人员。”

墨西哥通讯社总经理拉莫斯说，本次论坛具有包容视角。“中国和拉美地区各形式、各领域的媒体机构代表齐聚一堂，分析讨论了中拉媒体的合作现状和未来走势，”他说，“随着中国提出的‘一带一路’倡议影响力越来越大，中拉媒体合作将蒸蒸日上。”

新华社布宜诺斯艾利斯11月19日电

朝媒批评近期韩国军事举动与朝鲜半岛形势背道而驰

新华社平壤11月20日电 朝鲜劳动党中央委员会机关报《劳动新闻》20日刊发署名评论文章，批评韩国军方近期举行的军演及军购决定等军事举动不利于朝韩双方构建军事互信，且与当前朝鲜半岛和解局面背道而驰。

文章说，近期韩国出现了一些与当前紧张缓和及和平氛围不相称的军事举动，包括动

员海军陆战队进行“2018年大渗透综合训练”、引入欧洲产的空中加油机、决定购买美国最新型地对空拦截导弹等，“这些举动显然是与北南间军事信任举措和朝鲜半岛当前和解局面背道而驰的”。

文章还说，韩国军方应明白，对话与军事对抗、和平与战争演习不可并存。

叙利亚军方宣布已消灭叙南部“伊斯兰国”武装

新华社大马士革11月19日电 叙利亚军方19日发表声明，宣布已完全消灭叙南部的极端组织“伊斯兰国”武装。

叙军方在声明中说，叙利亚军队当天完全消灭了盘踞在叙南部苏韦达省塞法山区的“伊斯兰国”武装，收复该省东部沙漠地带约380平方公里的土地。

声明说，塞法山区是“伊斯兰国”在叙南部的最后据点，因此这一军事进展具有重大意义。“叙利亚军队将继续追剿叙领土上

的恐怖分子，直至全部领土都恢复安全与稳定。”

今年7月25日，“伊斯兰国”武装分子在苏韦达省多地发动袭击，造成至少260人死亡，多人被绑架。随后，叙利亚军方对苏韦达省的“伊斯兰国”据点发动大规模打击，军事行动持续取得进展。据叙军方人士消息，自7月25日叙军发起行动以来，已有超过425名“伊斯兰国”武装分子被打死，“伊斯兰国”对苏韦达省的威胁已经被解除。

美航天局宣布下一代火星车登陆地点

新华社华盛顿11月19日电 美国航天局19日宣布，下一代火星车的登陆地点将是火星赤道附近的“耶泽洛陨石坑”，那里地貌古老而多样，因此科学价值丰富。

美国计划于2020年7月发射下一代火星车“火星2020”，将寻找这颗红色行星上可能曾有生命存在的迹象，还计划获取岩石样品并储存在火星表面某处。美航天局说，设想未来将样品带回地球，因此这次选择的登陆地点对未来10年的火星探测都很重要。

美航天局科学任务理事会的托马斯·楚比兴说，耶泽洛陨石坑的形成早至36亿年前，它地貌丰富，对研究火星很有价值。研究人员根据已有资料认为，这个陨石坑宽度为45千米，曾经是河流三角洲，有黏土和碳酸盐岩

等，可能还有水流曾经带来的各种矿物质，因此有望在这里收集到有机分子，发现微生物存在的迹象。

但研究人员也表示，这里有大量巨石和悬崖，多处为风蚀地貌，这种地质多样性给火星车的着陆带来挑战。

美航天局喷气推进实验室“火星2020”项目科学家肯·法利说，这个陨石坑的科学价值一直吸引研究人员，但过去认为火星车难以在这里安全着陆，然而新技术使火星车在此着陆成为可能。比如工程师开发了一种被称为“地形相对导航”的新技术，可将火星车安全送至火星表面。

美航天局说，耶泽洛陨石坑是从60多个候选地点中选出的，明年秋天将提交关于这个火星车登陆地点的最终报告。