

网购“虚假发货”缘何屡屡发生？

据新华社 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、纠纷也不时有发生。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。

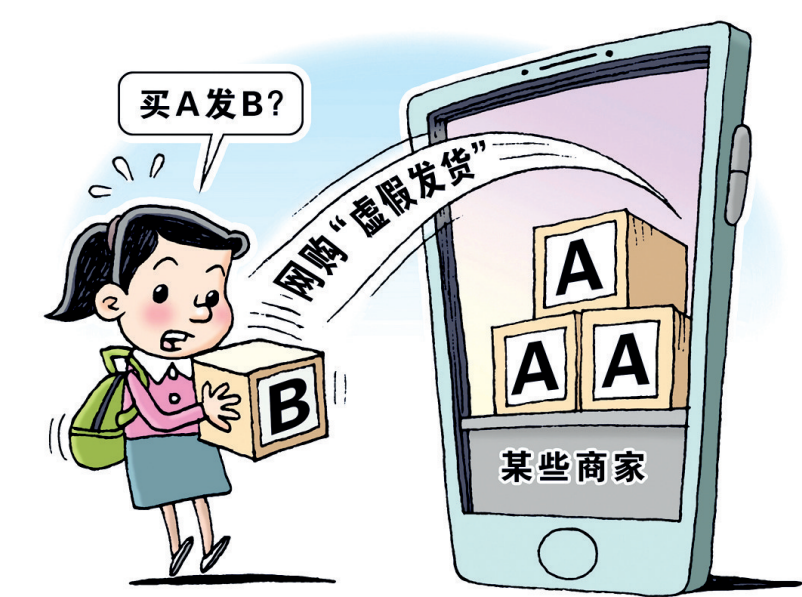
刘梅根据商家提示拿到了一包快递，包裹上的信息显示，收货地址是自家的，但姓名和手机号不符，她将信将疑拆开了快递，发现商品的品牌与自己下单购买的并不一致。经查询，二者价格相差两倍以上，刘梅感觉被“坑”了，于是向电商平台客服投诉。

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



网络消费陷阱 新华社发 徐骏 作

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扬表示，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。

新华社记者 王宁

补齐知识技能短板 提升毕业生就业能力

——高校学生就业能力提升“双千”计划解读

据新华社 日前，教育部印发通知，部署实施高校学生就业能力提升“双千”计划，推动全国范围内开设1000个“微专业”（或专业课程群）和1000个职业能力培训课程。

部署实施“双千”计划的目标是什么？相关培训课程主要包括哪些？如何推动计划部署更好落地？记者就相关问题采访了教育部有关负责人和相关专家学者。

教育部有关司局负责人介绍，“双千”计划以促就业为目标，立足推动高等教育人才培养供需适配，帮助学生补齐知识和技能结构短板，助力毕业生在离校前迅速提升就业能力，促进高质量充分就业。

围绕这一目标，“双千”计划在专业和课程设置上也具有一定特点。

据悉，“双千”计划面向未来产业和战略性新兴产业发展、传统产业转型、

数字经济、绿色经济、低空经济以及民生服务保障等人才急需领域，建设“微专业”和职业能力培训课程，主要面向本科、高职（专科）中高年级学生开设。

其中，“微专业”主要分为急需紧缺型、应用技能型、交叉复合型三类。根据计划，高校要结合实际需要，优先开设急需紧缺型、应用技能型，发挥“小学分、高聚焦、精课程、跨学科、灵活性”等优势，支持学生通过线上线下方式学习专业课程群3至10门课程，完成学习任务。

职业能力培训课程则主要分为基本素质提升类、专业技能训练类、人工智能应用类、实习实践类。根据计划，高校要优先发动2025届毕业生参与并获得相应学习成果证明，帮助提升就业能力、尽早落实去向。

“高校是实施‘双千’计划的责任主体，要建立更加灵活的学习制度，探索学习成果证明等采集查询机制，广泛汇

聚培训资源，开发系列课程。”教育部有关司局负责人说。

当前，正值春季开学后促就业工作攻坚期，诸多校园招聘工作正在紧张进行中。在有关专家学者看来，实施“双千”计划，可以为毕业生高质量充分就业奠定基础。

“保障高校毕业生就业局势稳定，离不开社会各方面的共同努力。‘双千’计划注重发挥高校作用，通过具有一定特点的课程安排，为相关学科专业的学生提供了课堂教学之外的有益补充，可以丰富学生知识储备、提升学生技能水平，对于高校毕业生更好就业具有一定推动作用。”中国教育科学研究院研究员储朝晖说。

记者了解到，除了部署实施“双千”计划，教育部还部署各地各高校面向企事业单位和行业协会征集一批“人工智能应用”领域供需对接就业育人项目，

推动高校加快适应人工智能发展对人才需求、就业服务等提出的新要求，帮助用人单位培养和招聘更多实用型、复合型和紧缺型人工智能应用人才，更好促进校企人才供需对接。

“下一步，我们将在国家高等教育智慧教育平台、国家职业教育智慧教育平台、国家大学生就业服务平台分别开设专区，年内分批发布1000个‘微专业’和1000个职业能力培训课程，建设一批大学生职业能力培训中心。”教育部有关司局负责人说。

此外，该负责人介绍，也将鼓励企业、社会组织、培训机构等自主开发培训资源，支持高校与人力资源社会保障部门、用人单位协同，深化校企对接合作，紧密结合当前就业市场用人需求，组织学生参与培训和实习实践，推动高校毕业生高质量充分就业。

新华社记者 王鹏