

两会潮声

请平台出列 治理“忽悠式带货”

罗卫红



相比直播商家和主播的庞大分散、流动性大,切实落实平台的监管责任,再由它去监督商家主播,能更有效地把监管落实到位。

全国人大代表、杭州市人大常委会副主任、九三学社杭州市委主委

近年来,随着短视频行业快速发展,直播带货走进千家万户,已逐渐占据电商的重要位置。但不断被曝出的“翻车”事件也随之而来,因主播虚假宣传、销售假冒伪劣商品而引发的消费纠纷持续不断。

这次全国两会上,如何治理直播带货引发的消费乱象,维护消费者权益,推进直播电商健康持续发展,也为不少代表委员所关注。全国人大代表、杭州市人大常委会副主任、九三学社杭州市委主委罗卫红就带来了这样一份建议。

落实平台监管职责 让它去监督商家主播

罗卫红代表指出,与电商平台购物相比,直播电商的消费者面对的是包括电商平台、直播类平台、主播等在内的多种主体类型,公司注册地和经营地也经常不同,这些都给消费者维权带来很大的迷惑。加上有些商家或平台也没有明晰的入口让用户去查核订单,更增加了维权的难度。

对此,罗卫红认为,要构建直播购物的放心消费环境,首先就需要强化平台的主体责任,从源头化解推进消费纠纷的高效处置。“相比直播商家和主播的庞大分散、流动性大,切实落实平台的监管责任,再由它去监督商家主播,能更有效地把监管落实到位。”

今年以来,广州、杭州、成都、重庆、济南等地纷纷抢占商业模式新风口。据杭州市商务局数据,全市有综合类、垂直类头部直播平台32家、近5万主播,直播相关企业注册量超5000家,列全国第一,带动就业超过100万人。这相当于在杭州,每244人就有一人是主播,每12人就有1人从事直播行业。

罗卫红介绍了杭州在平台监管方面的尝试和经验:针对日常监管中发现的问题,2022年杭州先后出台多项措施,对直播间进行监督检查、行政约谈,引导直播主体坚守行为边界,形成网络直播监管内外衔接的监管制度体系,使企业规则意识明显提高。“比如天猫超市直播间,2022年消费投诉举报7339件,同比下降34.92%;商品品质的负面咨询和评价同比降低27.2%,投诉处置率提升57.2%,消费者整体服务满意度提升了36.8%。”罗卫红说。

建立直播电商数治平台 全国联网

基于杭州的经验,罗卫红希望今后能出台全国性网络直播营销主体行政合规指导清单和执法指导意见,统一执法尺度,规避地方保护,建立协调平衡规范的直播市场。她还建议,应建立一个全国联网的“直播电商数字治理平台”,用大数据、区块链、人工智能等手段来“以管网”。

罗卫红说,通过这一数据共享的全国性治理平台,不同省市的监管部门可以方便地调取相应数据,解决监管反应滞后、取证固证难等问题,极大提升监管效率。这将有效减少直播经营中的虚假宣传、价格违法、虚假刷单、售后问题等。

同时,杭州依托“放心消费直播间”建设优势,率先建成了天猫超市、严选、艺福堂等放心消费直播间示范体验点15个,在直播电商监管领域走在全国前列。罗卫红也建议,将杭州作为“推进直播电商健康发展综合试验区”,围绕制度设计、产业提升、制度创新、人才培养、国际化推动等方面开展先行先试,将直播经济对新时代、新经济发展的驱动效应向全国辐射。

人工智能领域 我们在“最好的时代”

王坚



约束我们的东西,没有过去那么多,也没有我们自己想象的那么多。

全国政协委员、中国工程院院士、阿里云创始人

当下人工智能、云计算、物联网等技术日新月异,与社会经济和普通人生活的联系也日益紧密。尤其是最近,ChatGPT爆火,再度在全球范围掀起了一阵人工智能热潮。AI已逐渐模糊自身的工具属性,正在改变人的思维观念和行动方式。

作为国内云计算和人工智能领域的专家,全国政协委员王坚会关注哪些问题,带来什么提案呢?

中小微企业 也是创新主体

在浙江,每10家企业就有约9家中小微企业。就在3月2日,浙江省“小微你好”暖企助企惠企专项行动在杭州启动。

王坚很高兴地看到,浙江始终不遗余力地在为中小微企业纾困解难,激发企业发展活力。同时他也认为,中小微企业需要政策上的倾斜、金融上的扶持、服务上的支撑,更需要全社会对它们认识和观念上的转变。

“事实上,中小微企业是创新的主体,尤其在科技创新特别是应用研究和技术开发方面,正成为越来越重要的答题人。”王坚说,小微企业能做到的创新,可能大企业反而做不了。最好的例子就是最近爆红的ChatGPT,开发这一智能应用服务的OpenAI公司,是一家地地道道的小公司。

因此他认为,从这个意义上来说,社会各界对中小微企业的重视和帮扶,首先需要从认识层面加以修正和改变,“只有认识到位,政策才可能真正到位。”

对ChatGPT现象背后带来的思考,王坚总结了三点:一是科技创新始终非常重要;二是ChatGPT会不会引发商业模式的深刻变化,还有待观察,但技术层面上,这的确是质的飞跃;三是面对这一飞跃,我们国家面临的机会和挑战,特别是在工业领域AI技术的突破非常值得期待。

创新能力 首先是能提出问题

对ChatGPT引发的热潮,王坚认为,表面上这是AI应用的突破,但本质上是AI方法论发生了一次深刻的改变。

“尽管我们在处理器研发上还需要追赶,但由于云计算的发展,拥有ChatGPT那样的计算能力,通过云计算是完全可以实现的。”王坚说。谈到AI方面科技落差,他表示,我们的芯片能力和人家还有差距,但不能笼统含糊地讲算力不够,在解决基础条件的同时,我们还要反思创造性解决问题的能力。他依然乐观地认为,这是最好的时代,“因为约束我们的东西,没有过去那么多,也没有我们自己想象的那么多。”

面对这一深刻变革,我们需要如何创新?如何发力?王坚表达了自己的思考。

在他看来,创新能力首先是提出问题的能力。一个好的问题,是对问题的理解和当下技术现状的理解,都有恰到好处的判断。因此,深刻了解我们自己的需求、技术现状和“可触摸未来”的可能性,就非常关键,王坚认为,这是一个至关重要的技术判断和战略选择。“如果提不出问题,或者选择错误,就会错失机遇,永远跟随。比如对我们来说,相比聊天领域,工业领域的人工智能突破显然更为紧迫。”

本版撰稿

何晟