

# 市场监管总局为直播带货戴“紧箍”



- 提高质量意识
- 落实消费者权益保护法、电子商务法等法律法规要求
- 对有质量问题的产品和涉及到的带货主播第一时间进行处置
- 争创“品质直播”，围绕强化平台内部产品质量管控建章立制
- 建立消费投诉“绿色通道”，及时回应处理消费者投诉举报
- 积极配合相关政府部门做好产品质量监管工作

市场监管总局对  
直播带货平台提出六点要求

益保护法、电子商务法等法律法规要求，切实增强守法合规的自觉性，依法依规规范发展。

同时，要立行立改，各直播平台要迅速对直播带货产品质量进行自我对照和全面检查。对有质量问题的产品和涉及到的带货主播，要第一时间进行处置，举一反三，防范其他质量问题发生。要争创“品质直播”，围绕强化平台内部产品质量管控，建章立制，并发挥信用惩戒力和约束力，努力为消费者提供高品质产品和服务。

此外，还要建立消费投诉“绿色通道”，及时回应处理消费者投诉举报；要积极配合相关政府部门做好产品质量监管工作。

一场疫情既激发出直播这类新互联网消费模式的潜能，也引发了不少弊病。根据

市场监管总局发布的2020年相关数据显示，全国12315平台共受理“直播”投诉举报2.55万件，其中“直播带货”诉求占比近八成，同比增长357.74%，为消费者挽回经济损失835.53万元。

中消协指出，直播带货的弊病主要集中在两个方面。其一是注水观众人数、销售数据等，已经形成一条造假产业链。其次是恶意刷单、花式踢馆、虚假举报等同业竞争污染了直播生态。

针对直播乱象，2020年11月，市场监管总局和国家广电总局相继发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》，来加强对网络秀场直播和电商直播的引导规范。

就在3月15日，市场监管总局发布《网络交易监督管理办法》（以下简称《办法》）从网络交易经营者、网络交易平台经营者、监督管理和法律责任四个方面对直播等网络交易进行约束。《办法》强调，在直播领域，网络直播服务提供者对网络交易活动的直播视频保存时间自直播结束之日起不少于三年。

市场监管总局表示，作为贯彻落实《电子商务法》的重要部门规章，《办法》对完善网络交易监管制度体系、持续净化网络交易空间、维护公平竞争的网络交易秩序、营造安全放心的网络消费环境具有重要现实意义。

然而，切实落到监管层面，直播等新模式的飞速发展难免让监管显得力不从心。据天眼查数据显示，截至2020年前三季度，全国直播相关企业超过3.9万家，其中新增近2.5万家，较去年同比增长565.32%。艾媒咨询则预计，至2020年底，中国在线直播用户将达5.26亿，中国直播电商市场规模将达9610亿元。

为了完善执法链条，促进监督措施落地，《办法》强调，平台经营者必须提供与平台内经营者有关的信息、商品或者服务信息、支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息。此外，为网络交易经营者提供诸如宣传推广、支付结算、物流快递、网络接入、服务器托管、虚拟主机、云服务、网站网页设计等其他服务的经营者，也有义务协助市场监管部门依法查处网络交易违法行为，提供其掌握的有关数据信息。

北京大学法学院教授、北京大学电子商务法研究中心主任薛军对此认为，通过上述规定，目前网络交易市场监管执法中存在的平台上相关交易记录“黑箱化”、执法者难以获取的问题有望得到消除。此外，他还表示，未来的网络交易市场监管，主要表现为通过技术性手段，对网络交易中可能存在的异常情况进行监测、预警以及定向取证和后续的处理。北京商报记者 赵述评 何倩

各路人马混战的直播热潮将迎来更加具体制化的监管措施。3月16日，市场监管总局网站发布消息称，为提高直播带货产品供给质量，保护消费者权益，近日，市场监管总局对提升直播带货平台产品质量组织开展了行政

指导。

市场监管总局对直播带货平台提出了六点要求，首先要提高质量意识，筑牢直播经济持续健康和高质量发展的基础；做学法守法模范，落实产品质量法、标准化法、消费者权

## 未获授权、小病大修 名表维修店“山寨”多

鱼龙混杂的名表维修市场上，消费者的权益、品牌方的声誉都在不断受到挑战。3月16日一早，被央视“3·15晚会”点名的北京富力大厦22层名表维修中心已被查封，而其门店墙上依旧赫然挂着“亨得利钟表集团”的授权书。北京商报记者调查发现，这份授权并不被老字号亨得利品牌方认可。无独有偶，“劳力士官方售后维修”“百达翡丽官方售后服务中心”等字眼也频频出现在正主品牌方并不知晓的网站上，正主明确显示“非授权”。实际上，手表维修全凭技术，维修者与消费者存在信息不对称，虚假维修、小病大修也就屡禁不止。

### 虚假维修遭查封

被央视“3·15晚会”点名的名表维修中心部分已经被查封。北京商报记者走访时发现，北京市朝阳区市场监督管理局已于3月16日上午查封了位于北京市朝阳区富力大厦22层的世界名表维修中心。

北京市朝阳区市场监督管理局相关负责人表示，在对案件进行定性处理后，会第一时间发布通告。目前，该店仅剩一名前台和一名维修师傅在店内处理查封的相关手续。

对于后续处理问题，店员称未来将加大整改力度，但对具体措施以及是否还会继续营业表示不确定。老板自去年疫情开始就基本不管店内生意了，店内事宜都是几个员工自己商量。门店一直处于亏损状态，这也有可能是导致维修师傅欺诈行为的原因。”

北京商报记者在店内的明显位置看到，门店挂有由“亨得利钟表集团有限公司”授予北京亨得利销售有限公司的授权书，授权时间自2019年5月30日至2029年5月29日。北京商报记者在天眼查App了解到，北京亨得利销售有限公司的注册地址即为朝阳区富力大厦22层的世界名表维修中心。为进一步查证，北京商报记者多次致电北京亨得利销售有限公司询问授权书问题，但电话均未接通。

3月15日，名表鉴定维修存在的小病大修、恶意破坏等问题被央视“3·15晚会”曝光。其中北京富力大厦22层名表维修中心等出现将只是手表受磁问题鉴定为需更换零件的大问题。实际上，受磁问题仅需用消磁仪就可以免费维修。

在手表维修行业从业50余年的工作人员王先生告诉北京商报记者，手表

尤其是名表维修行业容易出现诈骗行为，与行业的技术特点有关：手表的零件小而精密，维修技术难度高，存在的问题往往只能听维修人员的一面之词，消费者对此了解较少。”所以双方存在信息不对称，多数时候只能依靠维修人员的道德品质来约束。

王先生进一步指出：甚至一些有经验的维修人员有恶意损坏、更换零件的行为，一般消费者也很难察觉。”

对于3·15涉事商家提出的“更换下的零件需要返厂，不能退还给消费者”的理由，王先生直言：手表维修行业没有这样的说法，换下的零件原则上都应该退还给消费者。但手表维修行业现在缺乏有力的监管与完善的行业规范。一些小型的维修中心对于维修师的从业年限、资质等没有明确要求。”

### 遍地亨得利

维修点总是要和授权扯上关系。富力大厦22层的世界名表维修中心具有亨得利钟表集团的授权书，位于华熙国际中心的另一家名表维修中心，也自称亨得利官方授权的名表维修中心，后者已因消防维修问题暂停营业。

此外，北京商报记者调查发现，市面上名为“亨得利”的维修中心比比皆是。仅在大众点评App上，就有5家名为亨得利名表维修的店铺。

然而一向为大众所熟知的亨得利（HENGDELI）老字号品牌，或许与市面上各种名为亨得利维修中心的店铺无关。据了解，北京亨得利集团成立于1957年，业务发展方向以中高档消费品的组合性分销为主，经销品牌涉及浪琴、天梭、美度等。

北京商报记者走访了位于王府井百

货大楼的北京亨得利门店，该店员称，所有北京亨得利官方维修店均可在盛时网查询到；名为亨得利的维修店铺均非北京亨得利集团授权店铺”。

王府井百货大楼的北京亨得利门店店员在看过由亨得利钟表集团有限公司授予北京亨得利销售有限公司的授权书后表示，这并非北京亨得利品牌方授权。此外，位于王府井丹耀大厦的北京亨得利门店店员也向记者验证了上述说法。

北京商报记者注意到，北京亨得利销售有限公司的授权书中亨得利品牌方的英文名称为“Hendry”，与北京亨得利的英文名“HENGDELI”不同。

北京亨得利集团相关负责人告诉北京商报记者：早在1957年，老字号亨得利进行公私合营时，因债务等问题，各地的亨得利没有顺利合并为一家企业，都是单独经营。基于此，也导致老字号“亨得利”商标处于共有状态。但这也使得一些与老字号“亨得利”无关的企业钻了空子。”

北京志霖律师事务所律师赵占领表示，对于非老字号“亨得利”品牌使用“亨得利”名称的商家，实际上违反了《反不正当竞争法》中第六条第一款，即擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或者近似的标识。如果产生欺诈消费者的行为，对于老字号“亨得利”品牌是会产生一定负面影响的。

### 正主否认“授权”

不仅限于亨得利，市面上挂着名表维修的店铺多数并不是品牌方官方指定的门店。

北京商报记者在走访时发现，在名表售后维修环节存在门店真假难辨的情

形。以百达翡丽为例，北京商报记者在百度搜索如“百达翡丽官方售后维修”等关键词后发现，大量各式各样自称官方售后的网站目不暇接。

在一家自称“百达翡丽官方售后服务中心”的网站，北京商报记者发现，售后服务中心在北京区域有两家维修门店，分别位于西单大悦城和东方广场。据该网站客服人员称，两家门店均是百达翡丽的授权门店，能提供清洗保养、机芯修理、更换配件等服务。记者还了解到，该维修中心不仅能维修百达翡丽，也能维修劳力士等其他品牌。在社交平台的评论区中，多位用户提及自己将手表拿去该店维修，并认为这是官方维修点。

不过对于维修门店声称自己为品牌方授权店，品牌商则不买账也不承认。对于百达翡丽授权一事，百达翡丽官网客服人员向北京商报记者予以否认，称百达翡丽官方维修门店位于前门东大街，且仅此一家。同时，劳力士官网客服人员介绍，劳力士在北京指定维修门店也有一家，位于世纪财富中心。两家品牌商的工作人员均向记者强调：品牌并没有将手表维修授权给任何门店。

与此同时，品牌方维修店和非官方维修店在维修价格上更是天壤之别。劳力士官方维修中心的工作人员向北京商报记者表示，手表检查为免费，收费价格得根据手表的具体情形而定，价格大致在3000—6000元左右。如果手表修理情况比较复杂，可能会等待15—30天不等。

与真门店相对，假门店正是以低价吸引顾客。自称“百达翡丽官方售后服务中心”网站的客服人员称，若是将劳力士拿到北京门店维修，能享受8.8折的优惠，周末时间段也能维修。尽管该网站没有给出详细的价格表，但折扣也足够吸睛。

一名业内人士告诉北京商报记者：“非官方授权的店铺用自称价格有优惠或误导消费者是官方店等手段来吸引顾客，但在维修过程中，往往会增加额外收费或无中生有出其他问题。因为缺乏官方途径的监管，也无需顾及品牌形象，所以小病大修、更换零件的现象十分严重。消费者在遇到欺诈行为时，也应第一时间到有关部门进行投诉或在消费平台给予差评，不要让这类行为不了了之。”

北京商报记者 赵述评 蔺雨薇 何倩

## 求职简历流向“黑市” 前程无忧存隐忧

北京商报讯(记者 王维玮)求职简历也成了待价而沽的商品。3月16日，前程无忧、智联招聘、猎聘等平台因简历泄露事件发布声明，三家企业与行业同仁达成共识，企业将成立管理团队，升级管理制度。求职简历事件一经发酵，各方纷纷讨论：在互联网推动下相关的信用认证还应继续完善，企业需要通过提升技术堵住个人简历随意下载及倒卖的漏洞。

央视“3·15晚会”曝光，购买简历的一方只需要支付几元钱便可以买到一份求职简历。简历上有求职者的姓名、性别、年龄、照片、联系方式、工作经历、教育经历等信息。这种情况存在于前程无忧、智联招聘、猎聘等平台上。目前，各地警方已破获多起类似信息泄露案件，在其中一个嫌疑人的硬盘当中，存储的这种公民简历数量就有700多万条。

其实，这不是前程无忧首次出现信息泄露的情况，早在2018年，便有消息曝出有人在网络上售卖前程无忧信息，数量达195万条，相关信息涉及真实姓名和身份证编号与手机号码等内容。

祸不单行，伴随着招聘行业竞争的不断加剧，后来者对市场份额的蚕食，前程无忧也陷入“梦魇”之中。前程无忧发布2020年三季度财报显示，前程无忧三季度的净营收为9.061亿元，与去年同期的9.89亿元相比下降8.4%；净利润也未延续上一季度的增长，为1.733亿元，与去年同期的3.002亿元相比下降42%。根据易观千帆于2020年8月发布的数据显示，BOSS直聘月活人数为1305.7万，而前程无忧仅有839.5万，两者相差466万。

营收净利双降之下，前程无忧尚未走出疫情的影响，平台活跃用户下降、信息泄露等问题亟待解决。从2018年开始，前程无忧营收同比增速就在下降，业绩表现从2019年开始出现滑坡。2019年，前程无忧的营收为40亿元，同比增长5.77%，相比2018年37.82%的营收增速大幅下跌。

有分析指出，相较于新兴起的互联网招聘企业而言，前程无忧仍带有传统招聘基因，仍然困于固有的经营模式，把服务核心放在付费的B端用户方面。而对B端用户的“放开”也为简历泄露事件埋下了隐患。

数据显示，2019年，使用前程无忧在线招聘服务的雇主数量为42.25万，相比2018年的48.5万减少了6.25万。对此，业内人士也认为，在以付费企业用户为主时，一切以付费者为核心，却也可能失掉C端用户带来的流量。公开资料显示，前程无忧正加速向to C方向寻求转型。在投资并购方面先后收购应届生成求职、脉脉、智联在线、拉勾网等企业，入股职场社交平台脉脉。

产业时评人张书乐曾指出，平台对于企业用户认证、异地登录等情况还难以实现彻底把关。通过支付宝的资质认证较为固定，尚不足以支撑信息服务的连接。这也体现了在互联网企业推动下，信用认证还有待进一步落地。

北京志霖律师事务所律师赵占领指出，在线招聘行业之所以出现注册企业账号、大量下载然后倒卖个人简历的情况，主要根源在于平台商业模式是以“简历下载”为会员服务内容，“只要付费即可下载简历，至于下载简历之后如何使用则疏于管理”。事实上，简历被下载后的流向也难以管理和控制，此外，下载时并未经过求职者同意也未告知求职者，也是产生乱象的原因之一。要想从根本上堵住个人简历随意下载及倒卖的漏洞，关键还是需要招聘平台提高技术和平台服务，改变“卖简历”的传统盈利模式。