

双十一 结束后一些消费者发现：

预售比现买还贵，保价售后套路多

新华社 新华视点 记者

一年一度的 双十一 正式落下帷幕。虽然销售总量依旧火爆，但今年各大电商平台纷纷推出的预售模式却引发了不小争议。

新华视点 记者调查发现，预售引发大量吐槽。有不少消费者反映，付完尾款后发现，有些号称最低价的预售商品比现买还贵；找商家协商，却发现保价套路多，售后服务混乱。

预售比现买还贵，尾款人 质疑遭欺詐

自10月下旬以来，各大电商平台纷纷开启预售活动，以最低价、限量款等吸引消费者预付下单。

数据显示，今年 双十一 期间，各大电商平台预售期热度同比大幅增长。10月20日，天猫、京东同时开启 双十一 预售，据淘宝直播数据显示，仅首日，两名头部主播首场直播观看人次均在2亿以上，销售额合计逾200亿元，其中不少是预售商品。11月1日零点后，尾款人 陆续开始支付。

记者采访发现，很多消费者反映，有的商品预售价高于现价。

邓邓购买一款品牌手机，原价近4000元，商家称预售可以优惠500元。但付完尾款后几天，邓邓发现该产品以现货方式上架，可优惠700元。邓邓质疑，之前等链接上架、蹲点付款，等了快半个月价格却更贵，那么预售的意义是什么？

天津市民小张也遇到同样情况。熬夜付完一件大衣的尾款，她再进直播间发现，预售总价比直播间现货价贵了100元。 当时问过客服预售价是否是最低价，客服很肯定地承诺，所以我才下单。

还有消费者发现，需要支付的尾款高于预售时标出的尾款。预售期间，小彭看到一家体育品

牌网店打出的优惠：指定日期时间段下单，算上送定金和符合该商品价格段的满减优惠，一双运动鞋到手价只需268元。等到付尾款，他一步步操作下来需要支付287元。

一位大学生告诉记者，她发现个别商家在到手价 上做手脚。 消费者通常认为的 到手价 等于 定金+尾款，但有商家故意将 到手价 解释为 尾款，隐蔽地提高了价格。

在黑猫投诉上，有消费者投诉称，商家承诺预付减双倍定金，结果只减了一倍。某运动品牌被消费者大量投诉，均称商家在承诺预售价为最低价后，放出力度更大的优惠券。

业内人士表示，一些商家标榜的最低预售价高于直接支付价，属于不履行价格承诺，涉嫌虚假宣传。

预售商品想要退款不容易

7天无理由退换 已成多数网购商品惯例，但不少消费者表示，预售商品想退款却没有那么便捷。

记者调查发现，定金是很多消费者对预售吐槽最多的。虽然有些商家承诺可以退还定金，但一些消费者按照预售协议申请时发现困难重重。

天津一位消费者告诉记者，某运动品牌商家曾表示，预售期间前4小时内付定金，后期不满意可以退定金。但后来要退货时商家说，需要等到收货后才能申请退款，结果长时间都无法拿到退款。

一些已经提交退定金申请的消费者还表示，被告知无法退还。服务助手发来的好几条信息都是 提交成功、处理中，但后来就没消息了。几天后再去问客服，对方却表示退定金时间已经过了。北京的小王告诉记者。

退起来太复杂了，而且全是机器客服，光是等人工就要等好久。一位消费者表示。

许多平台宣传的保价服务也很难实现。小吕发现，某电商推出的保价规则避开了 双十一 当天，还有的商家在预售结束时下架商品链接，使该商品无法保价。一位消费者告诉记者，付定金购买某品牌乳液时客服承诺享受保价，等收到货后，却发现无法申请保价。

此外，预售期过长、收货时间晚、无法修改寄送地址等，也是消费者反映比较集中的问题。据黑猫投诉统计，10月20日至11月13日，涉及预售的投诉量达5280条，投诉主要集中在服饰、美妆等。

近日，市场监管总局下发《关于规范 双十一 网络促销经营活动的工作提示》指出，禁止采取 先提价后打折、虚构原价、不履行价格承诺等违法方式开展促销，杜绝虚假宣传，妥善化解网络消费纠纷。

中国消费者协会也发出消费提示，提醒消费者购买预售产品的，要明确预付款和尾款的支付时间及金额、商家的发货时间、双方的违约责任等重要事项。

针对预售出现的问题，电商平台是否已有监管举措？记者以消费者身份咨询了多家平台的客服，对方均表示注意到今年消费者关于预售的投诉，会向商家发出通知规范相关行为。

如何保障消费者权益？

数据显示，今年 双十一 期间，天猫及京东平台预售成交总额高达1863亿元，同比增长34.4%。

记者发现，预售不仅是 双十一 促销手段，其实早已存在于电商日常销售中，其中尤其以服装类居多。不少小的服装品牌常年就是付款后7天发货、14天发货，有的甚至45天发货。

业内人士表示，对消费者而言，电商平台往往会对预售商品给予一定的价格优惠；对商家而

言，通过预售可以事先锁定部分用户，从而对销售额有更准确的预判及准备，备货也更加从容。表面上看，这应该是一种消费者和商家双赢的方式，因此在电商平台竞争日趋激烈的背景下，吸引了不少商家参与。但由于相关规则不够完善，易给消费者带来不满意体验。

一些预售商品的供应周期可能无法保证，或者出现产品质量差、交货时间长，甚至有的订单无法交付，损害消费者的利益。 资深互联网行业专家尹生分析说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，商家采用预售经营时，必须遵守消费者权益保护法、电子商务法等法律法规。预售制从消费者付预付款到商家发货有一个时间差，这段时间如果商家出现经营不善或遇到其他问题，导致无法正常履行订单义务，有的甚至可能关门跑路。如果出现类似情况，消费者往往很难维权。

受访专家认为，从长远来看，不规范的预售将逐渐透支消费者的信赖。陈音江认为，商家首先要诚信守法经营，制定公平合理的预售规则，并且事先有效告知消费者，尤其是预售规则中一些跟消费者有重要关系的信息，要以醒目方式有效告知，兑现预售规则和双方约定的有关承诺，确保产品质量和售后服务等。

北京云嘉律师事务所律师赵占领建议，电商平台应建立更有效的内部监管机制，加强对商家经营行为的监督，督促商家及时履约或退款，对预售欺诈行为及时采取制止措施，必要时可直接取消电商入驻资格或要求其承担赔偿责任。市场监管部门应加强监管，一旦发现违法违规或者损害消费者权益的行为，要及时依法查处。

(记者 周闻韬、宋佳、白佳丽、韩佳诺)

新华社北京11月17日电

国家管网 三桶油 备战天然气保供 供应量将创历史新高

新华社记者 戴小河

2021年，国际天然气价格飙涨，国内天然气消费需求大幅增长，今冬明春天然气供应面临更严峻的挑战。随着我国北方地区陆续进入供暖季，多家能源央企提早部署，气田增产、气库超额注气、增加液化天然气进口，发挥全国一张网 优势，备战今冬明春天然气保供。

4.9万公里管网严阵以待

11月12日，国家管网集团董事长张伟向全体员工发出保供号令，开启冬季保供模式。

作为我国油气输送的 命脉，国家管网集团连月来多项 硬核 措施同步上线。

11月15日，在国家天然气基础设施互联互通重点工程 国家管网集团天津LNG接收站二期项目现场，2000余名建设者正争分夺秒施工。当天，两座22万立方米储罐同时投产，投产后将提升华北地区天然气保供能力。

LNG即液化天然气，升顶如同给储罐 盖盖子，升顶完成意味着储罐主体结构成型。

华北地区是保供重点，天津LNG接收站是华北地区最大的LNG分销基地。今冬明春，天津LNG接收站预计接卸LNG船46艘，向华北地区输送天然气约45亿立方米，同比增长约30%。

与此同时，千里之外的西气东输靖边联络站正进行设备秋检，这个站承载着向华北地区转供天然气的重任，最大日转供气量可达1.5亿立方米。

作为我国中东部地区最大的储气库，河南文23 已超额完成年度注气任务，有效工作气量达到27.7亿立方米。在西南管道江津作业区，每秒有650立方米天然气从这里上载到中贵天然气管道，输送到北方地区。

国家管网集团表示，目前公司正紧盯各储气库注气进度，督促托运商保障储气库注气。

同时，克服国际LNG现货价格高企等因素，承担国家应急气储备任务，提前组织应急气采购，10月底前已全部到货并进入所属管道、储气库、接收站，保证应急用气需要。

三桶油 供应量创新高

11月8日，地处天山北麓的中国石油新疆油田呼图壁储气库开始采气。

这是目前我国最大的储气库。为提前备足冬粮，该储气库3月18日开始注气，9月23日完成注气任务，库存量再上100亿立方米。

眼下，呼图壁储气库正加快新井投产步伐，力争12月份投产3口新井，届时最高日采气量可达3000万立方米，能够保障6000万个家庭每日用气。

作为我国天然气供应的绝对主力，今冬明春中国石油天然气供应量将突破1000亿立方米，同比增加8.4%，创历史新高。国产气量、进口气量、储气库采气量均实现大幅增长，增幅分别达3%、17%、14%。

中国石油董事长戴厚良说，必须保障民生用气，保障重点地区、重要时段天然气的安全平稳有序供应。

作为国内最大天然气生产基地，长庆油田气区承担着京津冀和陕甘宁蒙晋等省份40多个城市、近4亿民众的天然气保供重任。

今年长庆油田气区部署了史上规模最大的产能建设，在入冬之前完成超过100亿立方米产能。进入10月份，新井投产每天以20口的速度推进，拉动气田迅速提产。四季度安排投入新井超过1000口，天然气日产量将从1.1亿立方米上升到1.5亿立方米。

中国石化目前每日向华北地区增供天然气

(紧接2版)然而，受制于不成熟的底层技术，智能客服仍存在较大的突破空间。

缺乏共情能力。消费者拨通一通客服电话，是因为有解决问题的需求，他们期望收到更具针对性、更具人文关怀的客服服务，但情感计算是机器客服需要攻破的难点，冰冷的机器人技术流程很难识别消费者个性化的提问方式和语句结构，更无法灵敏捕捉用户的情感变化，影响到用户体验。

人工智能技术有待提高。南开大学人工智能学院副教授梁潇表示，智能客服的底层算法逻辑是机器将语音转换成文字，将关键字和知识库中的内容进行比对，然后做出相应的反应回答，这就需要知识库中的知识量足够大，才能让智能客服做出更快更好的回答。知

识库中有限的知识量和有待提升的人工智能自我学习能力是目前制约智能客服发展的重要方面。

企业使用定制率低的智能客服产品。据一家共享经济电商平台的客服部门负责人刘先同透露，智能客服服务方案应该是定制化的，再加上电商服务场景多样、链条长，有的企业考虑成本，使用定制率低的产品，甚至使用价格低廉的通用型智能客服，就会导致消费者使用感受差。有的企业的智能知识库不够完善，导致智能客服与消费者多元的语言类型匹配程度很低，甚至无法匹配。

人机协同才能更好服务用户

智能客服绝不能单打独斗，一定要携手人

工客服，共同服务用户，这已经成为多数业内人士的共识。

艾媒咨询分析师认为，未来人工客服仍将长期存在，人工客服能够弥补智能客服的不足，提出改进方向，这一过程也将凸显人工客服的重要性，提高其积极性，二者将形成良性互动循环。

刘先同也表示，智能客服只是辅助工具，一键转接 或者 一触即达 的人工客服的入口十分必要，智能客服规范化标准化的特点应和人工客服实现双赢。企业应该意识到，客服服务升级势在必行，企业绝不能因降低成本而过度减少人工客服数量。此外智能客服应该在情感分析上多下功夫，识别出特殊投诉场景第一时间转接人工客服。

法建设从事经营活动违规办理相关证照及许可手续。

六、对利用违法建设从事经营活动的，相关职能部门依法予以公开曝光。党政机关、事业单位及国有企业不得在违法建设的经营场所进行公务接待和举行公务活动，一经发现，由有关部门从严处理。旅游服务机构不得将违法建设的经营场所作为旅游定点消费单位，一经发现，由旅游行政主管部门依法予以惩处。

七、凡党员和公职人员从事 两违 或

十四五 期间，信息通信行业将迎来这些变化！

新华社北京11月16日电（记者 张辛欣）记者16日从工信部获悉，《十四五 信息通信行业发展规划》已于近日正式印发，提出到2025年，信息通信行业整体规模进一步壮大，发展质量显著提升，基本建成高速泛在、集成互联、智能绿色、安全可靠的新型数字基础设施，创新能力大幅增强，新兴业态蓬勃发展，赋能经济社会数字化转型升级的能力全面提升，成为建设制造强国、网络强国、数字中国的坚强柱石。

工信部信息通信发展司司长谢存说，规划明确了信息通信行业的功能和定位是构建国家新型数字基础设施、提供网络和信息服务、全面支撑经济社会发展的战略性、基础性和先导性行业，从6个方面设置了20个量化指标。

在基础设施方面，明确通信网络基础设施保持国际先进水平。建成全球最大的5G独立组网网络，实现城市和乡镇全面覆盖、行政村基本覆盖、重点应用场景深度覆盖。其中，设置了每万人拥有5G基站数26个的预期目标。千兆光纤网络实现城乡基本覆盖。数据与算力设施服务能力显著增强，融合基础设施建设实现重点突破。

在数字化应用水平方面，明确信息通信技术与经济社会各领域深度融合，互联网新业态新模式蓬勃发展，工业互联网创新应用范围向生产制造核心环节持续延伸。

工信部明确，行业治理和用户权益保障能力要实现跃升，新型行业监管体系初步建立。其中明确用户权益保障能力显著提升，用户个人信息保护力度不断加大。

在网络和数据安全保障方面，明确行业关键信息基础设施安全保障体系更加健全，新型数字基础设施融合安全保障能力显著增强，网络数据安全治理能力明显提高。

中国信息通信研究院副院长胡坚波说，规划将创新发展网络安全产业作为重要任务之一，通过开展创新示范应用、繁荣网络安全产业生态培育工程等措施，进一步提升网络安全产业核心技术掌控水平，为网络安全保障提供扎实支撑，为数字经济健康发展保驾护航。

(上接1版)

我们一定带着感情、带着责任，把建言献策活动的成果融入省第十二次党代会的工作报告，列入各级党委政府的工作决策，纳入各地各单位 我为群众办实事 的工作实践。作为迎接省第十二次党代会的一项重要工作，建言献策活动虽然结束，但通达社情民意、密切党群干群关系的渠道永远畅通。希望您一如既往关心湖南发展，继续建言献策。

中国共产党湖南省第十二次代表大会即将召开，这是全省人民政治生活中的大事喜事，是迈向更加美好未来的新起点。让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，认真学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神，在省委的坚强领导下，围绕省第十二次党代会确立的目标任务，同心同德、同向同行，奋力建设社会主义现代化新湖南！

迎接党代会，谱写新篇章
建言献策活动办公室
2021年11月17日

梁潇认为，智能客服相关技术人员需要在深入了解商家个性化需求的基础上，对智能客服的知识库不断升级扩容，同时可以搭建更加智能的算法体系，让客服系统智能地扩容知识库。从前端语音识别来看，智能客服对方言的识别能力也应不断提升。

专家着重指出，要帮助老年人、残疾人等共享数字生活，针对这类人士应该研发出更为精细的服务技术。业内人士表示，随着5G技术商用时代的来临，将为智能客服带来丰富的想象空间，为客户带来更温情且交互性更强的服务场景。

新华社天津11月16日电

者在 两违 整治工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、谋取私利的，由有关部门依纪依规依法从严肃处理;涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

八、对妨碍、阻挠执法人员依法执行公务的，由公安机关依法予以处罚;涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。对以暴力、威胁等方式抗拒执法的，依法从快从重处理。

九、任何单位和个人均有权举报违反本通告规定的行为。举报电话：市治违办：8389991，永定区：8597670，武陵源区：5629001 慈利县 3222981，桑植县 6236973。

十、本通告自公布之日起施行。

张家界市人民政府
2021年11月10日



海南：冬日农忙

11月16日，三亚市崖州区的农民在管护茄子田。初冬时节，海南进入冬季瓜菜种植期，田间地头都是农民们劳作的身影。据了解，2021至2022年度，海南冬春瓜菜种植面积力争稳定在290万亩。

新华社记者（郭程 摄）



广东韶关：沙田柚飘香

11月16日，在仁化县大桥镇长坝村的粤北果场，工作人员把柚子从车上卸下。眼下，广东省韶关市仁化县大桥镇的长坝沙田柚迎来丰收，当地村民忙着采摘、分拣柚子，供应市场。长坝沙田柚是国家地理标志保护产品，当地依托沙田柚产业，打造乡村旅游，通过农旅结合促农增收。

新华社记者（邓华 摄）



90后苗族女青年 竹酒 种 出致富路

11月16日，在贵州省赤水市宝源乡回龙村，杨贵妃（右）在取竹酒。

今年28岁的杨贵妃是贵州省赤水市宝源乡回龙村的苗族女青年。2016年，杨贵妃从电视新闻中看到制作竹酒的商机，便辞职返乡开始创业，一边自己钻研，一边多次往返于福建、湖南等地取经。竹酒的制作，要通过高压无创技术将白酒注入合适的竹腔内，让其与竹子共同生长4至6个月后再取出，在竹腔中经过二次发酵的竹酒品色更佳。

目前，杨贵妃向周边村民租了上千亩竹林用来制作竹酒，取酒后，竹子仍由村民卖到市场，村民则通过流转土地以及从事种酒、取酒等工作增加了收入。

新华社发（杨洋 摄）



贵州黔西冬种忙

11月15日，村民在黔西市杜鵑街道金钟社区羊肚菌种植基地撒石灰进行土地消毒。

近日，贵州省黔西市利用秋收后空闲土地进行作物轮种，采用 合作社+农户 的方式大力发展羊肚菌种植，截至目前全市共完成种植羊肚菌7000余亩。

新华社发（范晖 摄）