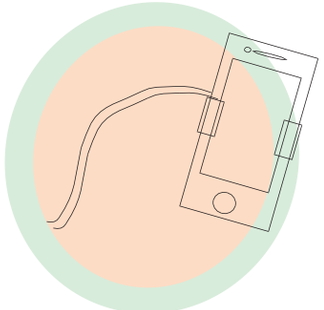

直播间购物 您还满意吗

——解析京冀消协部门联合发布的直播带货消费问卷调查结果

□本报记者 焦莉莉 文/图

近两年，随着数字经济和新兴消费的兴起，直播经济迅速走红，从线上直播间购物成为很多人重要消费场景选择。然而，直播带货给大家带来全新消费体验的同时，也带来了不少新的问题，诸如平台夸大宣传、假冒商标品牌、拒绝执行7天无理由退货等相关投诉时有发生。

为深入了解直播带货消费问题，指导和督促有关企业诚信守法经营，维护广大消费者的合法权益，促进直播带货行业持续健康发展，日前，河北省消费者权益保护委员会和北京市消费者协会联合开展了直播带货消费问卷调查。

调查结果显示，超六成受访者表示经常通过直播带货方式购物，八成多受访者对直播带货消费总体表示满意。关于直播带货消费乱象频出的原因，超六成的受访者认为是平台缺乏责任意识。

图为本地某展会上参展企业两位工作人员正在交流现场直播制作手工艺品技巧。

哪些品类最受欢迎？化妆品和食品占半数以上

省会市民孙玉忠是一位网购达人，最近也迷上了直播间购物，每天晚上闲暇的时候，就喜欢打开平台直播间看网红主播带货，购买一些日常消费的休闲食品和化妆品。

孙玉忠的直播消费选择品类，也是大多数人的消费选择。此次调查共收集了5500份有效问卷样本，数据显示，通过直播带货方式购买过最多的商品是化妆品和食品，占比达到半数以上；其次是服饰和家居装饰品，此外是电器、日常用品及其他商品。

“这说明，直播带货已经成为一种非常普遍的互联网消费模式，销售商品基本覆盖了化妆品、食品、服饰和家居装饰品等百姓日常消费品。”结合调研数据，省消费者权益保护委员会有关负责人告诉记者，有61.82%的受访者表示经常通过直播带货方式购物，有33.00%受访者表示偶尔通过直播带货方式购物，只有5.18%受访者表示从来没有直播带货购物经历。

图为一家本地企业工作人员在展会上直播带货。

谁家平台人气最高？传统电商平台胜出

随着直播经济逐渐走红，各大电商平台和短视频平台纷纷涌入这条赛道。面对这些平台，消费者喜欢去哪里的直播间购物呢？

调查结果显示，受访者直播带货消费经历排在前三名的平台分别是淘宝、京东和拼多多，占比分别为53.69%、52.16%和40.23%。而在抖音、小红书和快手等短视频平台有直播带货消费经历的受访者，也分别达到了24.3%、22.03%和14.73%。

“我习惯了在淘宝APP购物，购物流程比较熟悉，所以常常打开的是淘宝上的直播间。”一位受访者如是表示。由此看来，尽管短视频平台的直播流量很大，但传统电商平台目前仍然是直播带货的主要渠道。短视频平台拥有粉丝流量等明显优势，所以直播带货业务发展也比较迅猛，如果在商品交易规则、产品质量保障和售后服务体系等方面能够进一步完善，将来在直播带货业务方面会有更大发展。

在直播带货消费时，您最看重哪些因素？对于这个问题，受访者的答案则是“商品价格、品牌和质量。”大家普遍比较关心直播间销售的商品，是否有质量问题，是否存在人气数据造假。

图为一家店铺销售人员正在直播销售各式服装。

网红带货满意度如何？三成受访者称体验较差

直播经济捧红了不少网红明星。

一些消费者坦言，有时候进直播间并不是有明确的购物目标，“就是想看看网红主播今天又卖啥呢！”网红主播的人气效应，也间接促成了直播带货的订单。

调查结果显示，八成多有直播带货购物经历的受访者有过网红明星带货购物经历，但认为网红明星带货体验很好的受访者不到一半。

在有直播带货购物经历的受访者中，有84.07%的人有网红明星直播带货的购物经历，没有网红明星直播带货购物经历的人只有15.93%。

绝大多数有直播带货购物经历的受访者，都有网红明星直播带货购物经历。但遗憾的是，只有45.83%的人对网红明星直播带货的总体印象是“货真价实，体验很好”，有29.52%的人对网红明星直播带货的总体印象是“质次价高，体验较差”，还有23.20%的人认为网红明星直播带货“与一般直播带货差别不大”。

而对于普通的直播带货，八成多受访者表示总体满意，也有部分受访者认为平台缺乏责任意识、商家不够诚信自律。调查结果显示，有83.58%的受访者对直播带货消费总体满意或非常满意，而不太满意或非常不满意的受访者仅占3.11%，另有13.31%受访者表示感觉一般。

消费问题谁担责？多数人找平台和销售方维权

近两年，一些消费者在直播间购物中曾遇到了烦心事，例如假冒商标品牌、商家拒绝执行7天无理由退货等。遇到这些问题，消费者怎么办呢？

六成多受访者认为平台应为直播带货问题承担主要责任，大多受访者遇到问题会找销售方或平台维权。如果遇到直播带货消费问题，有54.16%受访者选择找销售方维权，52.75%受访者选择找平台维权，39.38%受访者选择找主播维权，36.44%受访者选择找厂家维权，同时有35.16%受访者表示会向有关部门投诉，有14.33%受访者表示会向法院起诉，只有3.64%受访者表示自认倒霉。

调查结果显示，遇到直播带货消费问题后，消费者首先会找销售方、平台和生产厂家等相关责任方进行维权，同时也会通过向有关部门投诉或到法院起诉等方式维护自己的合法权益。

关于直播带货消费乱象频出的原因，61.18%受访者认为是平台缺乏责任意识，56.20%受访者认为是商家不够诚信自律，47.24%受访者认为是法律法规不健全，41.20%受访者认为是直播带货模式还不成熟，21.93%受访者认为是消费者自我保护意识不强。

这说明，尽管直播带货消费乱象频出，但大多数消费者对直播带货消费的总体感觉仍然比较满意，也说明消费者普遍对直播带货消费这一新型消费模式抱有比较宽容的态度。

专家观点——

直播带货平台应完善自身监管措施

从此次调查结果来看，消费者对直播带货消费的满意度水平仍有很大提升空间，直播带货业态仍然需要进一步规范发展。为此，河北省消费者权益保护委员和北京市消费者协会提出，直播带货相关经营者要诚信自律。直播带货平台企业要严格按照相关法律法规及政策要求，完善自身监管措施和处罚方式，加强自治自律。

有关部门要对直播带货加强监管。明确和压实平台的责任；抓住明星、网红等重点监管对象，让其承担与流量相适应的责任；加强协同监管。

消费者要提高自我保护意识。在选择直播带货方式消费时，要查看直播平台公示的商家信息，查看其是否有营业执照；不要轻信主播的产品功效宣传和超低价承诺；保存好直播视频、聊天记录、支付凭证等证据，遇到问题及时联系商家和平台协商解决。

“黑科技”解决安防难题

2021第二十届华北安博会在我市举办

本报讯（记者 **焦莉莉**）消除监控死角的安防无人机，追溯高空抛物轨迹并预警的智慧系统，兼有猫眼功能和3D识别的智能门锁……日前，2021第二十届华北社会公共安全产品博览会在石家庄国际会展中心举办，百姓生活身边的智能安防明星产品成为亮点。

该展会是河北省专业会展领域的重点会展，也是全国安防消防行业高端品牌展会。展会围绕“智慧创新 平安河北”的主题，展出了全球领先的智慧安防产品，涵盖社会公共安全产品和设备的上下游产业链，参观群众可一站式体验智慧安防“黑科技”。

现场有近400家企业参展，展览面积达1.5万平方米。海康、大华、大疆等国内外知名安防企业盛装展出，同时，中电科技集团54所、海康威视等本地安防领域的明星企业也登场亮相。

“这个视频摄像头，我们家小区大门就安装了。上面有你们的品牌标识。”在大华的展位上，家住尚达家园小区的观展群众王先生惊奇地发现。浙江大华技术股份有限公司石家庄区域经理王松柏介绍说，这是结合疫情管控而研发的一套智慧小区系统，目前已经在鹿泉区、新华区、长安区的部分社区安装，以后业主出行也不需要佩戴钥匙扣了，可以实现“一脸通行”。

无人机展区也是展会的一大亮点。由于航线可控，自主悬停，精准采集等优势，无人机成为智能安防应用中不可或缺的天空端设备。在大疆的展位上，记者看到了应用热成像技术的无人机，该设备消除了监控死角的问题，还可以突破光线和环境的限制，即使在黑夜、浓烟或树林中也可轻松辨识搜索目标，大大提高安防效率。

据展会承办企业石家庄镇杰展览服务有限公司总经理王建斌介绍，展会首日，来自政府管理部门、安防产品供应商、贸易零售商等多个领域的上万名观众进馆参观和采购。展会期间，还举办了2021河北消防安全及应急救援论坛，2021河北智慧安防建设发展论坛等活动，为业界交流搭建平台，进一步引领全国安防消防科技创新发展。该展会为期三天，市民朋友可利用周末时间到石家庄国际会展中心来免费观展，近距离感受身边的“黑科技”。

办电更“阳光” 服务更高效

市供电公司打造“阳光办电”服务新模式

本报讯（首席记者 **吴 温** 通讯员 **张艳 康伟 张夕**）近日，石家庄高新区重点项目——石家庄诚志永华显示材料有限公司增容用电工程成功送电。工程中，市供电公司采取“阳光办电”新模式，优化办理程序，加快施工进度，从客户申请报装到工程送电仅用了15个工作日，比原计划工期缩短了一半。

经济发展，电力先行。国网石家庄供电公司以持续优化电力营商环境为切入点，通过打造“阳光办电”供电服务新模式，让客户办电更省时、更省钱、更省力。

今年，市供电公司印发意见，实施依法合规经营提升、政企协同合作提升、智慧办电能力提升、接电流程优化提升、客户服务品质提升等八大提升工程，打造国内一流电力营商环境。

聚集办电服务机制优化，该公司搭建阳光业扩全线上管控平台，针对客户办电关键环节，实现跨系统融合交互、多维度监控分析、全过程预警督办。打造市县两级优化电力营商环境专班，建立企业绿卡制，成立“1+N”大中型企业服务团队，开展预约上门、业务代办、民营企业直通车等特色服务，打造从技术咨询到装表接电的综合业务模式，提供能效账单、用能咨询、交易代理等增值服务。在“冀时办”APP与“河北政务网”开通办电专区，线上办电率超过99%，

同时，该公司不断强化政企协同合作，供电服务窗口全部进驻市区及各县政务服务大厅，办电业务系统接入政府信息平台，实现政企业务“一厅通办”“信息共用”。联合自然资源和规划局、园林局等6个市直部门编制《方便企业电力接入改革意见》，提交政府常务会审议通过，在政企协同办电等六方面取得新突破。

此外，该公司打造正定“一次都不跑”为民服务示范区，创新“业务网上跑、有事我们跑、我们超前跑”服务模式。组织开展“零超时、零投诉、零差错、零跳闸”示范区建设等。

今年以来，该公司依托“阳光办电”供电服务新模式，累计服务用电申请客户7.01万户、受理容量282.26万千伏安，同比增长33.75%；接电容量200.93万千伏安，同比增长11.13%，让广大电力客户享受到了高效率、高品质、高标准的供电服务，为建设现代化、国际化美丽省会城市注入了强劲动能。

经济新动态

共促环卫装备研发升级

石家庄市环卫装备技改研发中心揭牌

本报讯（记者 **王 宠** 通讯员 **刘 敏**）6月30日上午，石家庄市环卫装备技改研发中心揭牌仪式在石煤机公司隆重举办揭牌仪式。

该中心的成立是为了发挥多方优势，共同解决环卫装备在作业中的实际问题，共同促进环卫装备的研发升级，促进环卫机械行业的快速发展，推动、改良新型环卫装备更好地服务于民，从而实现环卫工作、企业发展、城市管理、居民生活多方共赢。

近年来，石煤机公司主动适应经济发展新常态，大力推动转型升级，研发了多种性能先进、质量可靠的系列环卫车产品。近期，该公司还联合市环卫部门，共同升级了洒水车喷洒性能，使环卫车避免洒溅周边行人和车辆，取得良好的社会效益。

市环境卫生事务中心相关负责人表示，今后希望全市各县（市、区）继续加强与石煤机的技术合作，使环卫装备更好地服务社会、服务人民，为建设干净、卫生、文明、美丽的省会城市而努力奋斗。

津门论酒

“开国第一酒”再获三项殊荣

本报讯（首席记者 **吴 温**）为更进一步促进华北地区企业的融合及发展，近日，2021第三届中国酒业华北高峰论坛暨华北五省市区产品质量感官品评会在天津召开，石家庄市制酒厂有限公司受邀参加并收获三项荣誉。

本次活动以“区域融合促发展、智能创新推精品”为主题，在此次华北五省市区产品质量感官品评会上，由石酒公司报送的产品“鹿泉春”和“石家庄大曲”，分获“中国酒业（华北产区）地域标志产品”和“中国酒业（华北产区）卓越品质产品”荣誉；公司副总经理、总工程师侯翼飞同志被评为“中国酒业（华北产区）产学研科技带头人”荣誉称号。

石家庄市制酒厂有限公司始建于1947年，建国前隶属华北人民政府，建国后是中央人民政府财政部和轻工业部直属企业，现属石家庄市国资委国有资本经营集团。作为开国大典国宴用酒生产厂、新中国白酒工业的开创者，石酒公司将以此次获奖为契机，继续扎实推进产品研发、狠抓产品质量，努力将更好的美酒奉献给广大消费者。

注入新的金融活力

交通银行正定自贸区支行挂牌

本报讯（记者 **刘赟**）日前，交通银行正定自贸区支行正式挂牌开业。这是交通银行河北省分行培育新动能、激发新活力的良好契机，更是以优质金融服务助力自贸区建设，为河北省打造内陆开放新高地贡献力量的切实举措。

交行正定自贸区支行位于新城大道与和谐路交口的石家庄传媒大厦一楼。交行正定自贸区支行的入驻，为这片沃土注入了新的金融活力。

交行正定自贸区支行网点大厅明亮整洁，内设现金服务区、电子银行服务区、理财服务区等业务分区，同时便民服务区和公众教育区的各类物品及读物资料一应俱全，极大提升了客户办理业务的便利性和舒适性。挂牌当天，交通银行河北省分行、河北省中小企业发展促进中心、河北自由贸易试验区正定片区管委会现场签订了战略合作协议。

该行相关负责人表示，该行将发挥交行特色跨境金融服务优势，积极对接服务省、市及自贸区的重大战略项目等，全力做好自贸区重点产业集群和园区建设金融服务。

主攻创新药物开发

石四药携手中国药科大学建立联合实验室

本报讯（记者 **王 宠**）日前，石家庄四药有限公司与中国药科大学举行战略合作协议签约和联合实验室揭牌仪式。这是我市骨干药企进行校企研发创新合作平台建设又一成功实践，将有力助推企业创新药物研发和高端药物产业化迈上新高度。

此次双方开展战略合作，是以项目开发为纽带，整合双方项目资源和人才优势，聚焦企业产业发展布局，瞄准新型化合物、创新型靶向小分子药物等创新需求。通过组建联合实验室，开展仿制药技术指导、创新药管线项目评估和创新药联合研发等一系列务实合作，培育高端创新人才梯队，带动和提升企业创新药研发整体效率和水平，并将创新成果优先转移、转让、转化到企业。力争2到3年有5个以上一类新药进入临床，3到5年内有更多上类（即一、二、三类）新药实现批量生产，推动企业在“十四五”末实现销售收入突破200亿元，影响和带动我市乃至河北省生物医药产业高质量发展。

解小微企业“燃眉之急”

民生银行石家庄分行多举措帮扶小微企业

本报讯（记者 **刘赟**）民生银行石家庄分行从信贷资金、服务体系构建、平台建设、创新融资模式等各个方面，全面助力小微企业成长。截至6月份，该行累计为我省投放小微企业贷款超1400亿元。

“资金问题得到解决啦！”从事安防工程多年的刘先生高兴地说。他经营的公司今年中标了某大型项目，但需要投入较大成本。该行得知其融资难后，主动对接、调查，快速为该公司发放贷款200万元。

近年来，民生银行石家庄分行积极布局拓展“首贷户”，加大对首贷户的宣传、服务，加强与工商联、各大商协会、代账公司对接，开通绿色审批通道，对符合授信政策的首贷客户提供融资支持。同时，该行陆续推出“小微之家”“云快贷”“纳税网乐贷”“云速押”“云代账”等线上融资产品及金融服务。今年以来，该行实现“纳税网乐贷”投放超2149万元，“云快贷”投放近500万元。

此外，该行对受疫情影响客户通过延期付息、主动续授信、调整还款期限等多种措施，对小微贷款做到“应延尽延”，缓解小微企业资金压力。