

# 平台“李鬼”维修乱象须以法治正本清源

## 法治时评

特约评论员 胡建兵

近日媒体报道,温州大学生小王因电脑故障,轻信某网络平台排名靠前的“JD快修”店铺,被索要6190元天价维修费,后经品牌官方售后检测证实,案涉电脑“未见维修痕迹”,商家所出示的故障照片均系伪造,所谓维修服务纯属虚构。此案并非孤立的消费纠纷,而是平台经济领域仿冒侵权、虚假服务与监管缺位交织的典型缩影,折射出电商服务生态治理的深层法治命题。

涉案“JD快修”店铺构建了完整的欺诈链条:其在平台页面盗用京东官方“JOY”图标,仿冒品牌红蓝色调与视觉体

系,实施“像素级”混淆,误导消费者误判为官方授权渠道;继而以低价上门服务为诱饵收取定金,取走设备后虚构“主板腐蚀”“芯片损坏”等故障,以专业术语实施技术恐吓;最终选择凌晨时段强行交付,利用消费者身处陌生环境的心理恐慌逼迫支付高额费用。此类“寄生式”仿冒已成行业乱象,全国多平台涌现大量冠以“JD”字样的维修主体,通过仿冒标识、克隆话术、伪造授权等手段实施误导,形成规模化侵权态势。

纠纷发生后,消费者维权陷入多重困境:平台以商家资质形式合规为由推诿,指引消费者自行协商;行政机关以民事纠纷定性未予立案;涉事商家则迅速下架商品、中断联络。究其根源,在于维修服务领域存在监管规则空白、责任边界模糊、取证维权艰难等治理短板:山寨服务商多拒开正规票据致取证不能;平台常以“第三方商

家”为由脱责,品牌方因非合作关系难以介入;维修行业缺乏统一资质标准、服务规范与收费准则,导致行政规制与司法救济渠道不畅。

依据我国电子商务法,电子商务平台经营者明知或应知平台内经营者侵害消费者合法权益未采取必要措施的,依法承担连带责任;不能提供商家真实信息的,应承担民事责任。大量仿冒维修主体得以入驻并占据流量高位,暴露平台审核机制存在重大缺陷:部分平台对商家入驻仅作形式审查,对品牌侵权行为筛查流于形式,秉持“重流量、轻监管”的运营逻辑,甚至与违规商家形成事实上的流量与佣金利益捆绑,纠纷发生后被动处置,陷入“民不举、官不究”的治理循环。

根治平台“李鬼”经济乱象,须构建品牌方、平台、监管部门与消费者协同共治的法治体系。品牌方应强化商标及视觉

资产保护,通过法律途径打击侵权,同时公示官方服务渠道,前置风险提示义务。平台应落实主体责任,建立品牌关键词白名单与授权核查机制,运用AI图像识别等技术实施侵权实时监测;设立先行赔付基金,对确认欺诈案件先行补偿消费者,再向商家追偿,切实压实平台管护责任。监管部门应完善服务类电商专项规范,明确维修行业资质认证、服务流程与收费标准;公安司法机关应准确适用法律,将虚构维修事实、骗取高额费用的行为纳入诈骗范畴予以打击。消费者应提升风险防范能力,优先选择官方认证维修渠道,交易全程留存凭证,依法维护自身合法权益。唯有以严格执法压实平台责任、以完善规则填补监管空白、以协同共治净化市场生态,方能从根本上遏制平台仿冒乱象,守护平台经济的诚信根基与消费安全。

## “过度请示”该纠偏了

李林蔚

在基层,常听到这样的说法:“这事我们定不了,得跟上面请示”“领导没发话,我们不能动”……请示报告,本是为了加强上下沟通、促进科学决策、更好抓落实,可是,在一些地方和单位,却存在层层请示、事事请示这样的“过度请示”情况。这是为啥?

有“向上甩锅”的避责心理。一些干部面对本层级权责范围内的事,却要层层上报,表面上是讲规矩、按程序,实则是规避风险、转嫁责任。“不是不做事,就怕做错事”“程序上挑不出毛病就是最大的功劳”,这种“自我保护”,本质上是不担当、不作为,把请示报告当成“挡箭牌”。

有“刷脸表态”的投机心理。有的干部希望用层层请示制造忙碌假象,“不怕下级不满意,就怕上级不注意”,以此获得领导“青眼”,谋求个人的晋升空间。

有“为官不为”的躺平心理。基层有句话,“想让一件事办不成,就多请示”,这其实就是庸懒散拖的托词。不是不做,而是在等回复,能拖一时算一时。但凡上级没有明确授意,事情就一直搁置。

有本领恐慌的依赖心理。有的党员干部面对局面复杂、矛盾突出、群众反映强烈的问题,容易慌了神,无从下手,“兜不住”局面。这背后暴露的是欠缺独立思考和解决问题的能力,靠频繁请示来掩饰不会干的恐慌。

如此种种,让一些事务陷入“程序空转”。长此以往,不仅贻误发展良机,更会透支群众信任。

事事要请示,归根到底,源自政绩观不正,不沾责任、不沾风险、不沾矛盾。他们心里打的是自己的“小算盘”,只想当官不想干事,只想揽权不想担责,只想出彩不想出力。

破除“三不沾”,还需树立鲜明导向,让敢干事、敢担责的干部受肯定、有底气。有基层干部坦言,“任务重、要求高,我们拼命干,但是一旦有瑕疵,就背了处分,心理压力太大”。严格奖惩,健全容错纠错机制,树立讲担当重担当、讲实干重实绩的鲜明导向,才能破除“洗碗越多、砸碗越多”的怪圈,干部才能放开手脚、大胆干事。

说到底,请示报告,是为了干成事。作为基层干部,该请示的请示,该落实的落实,守土有责,履职尽责,才是树立和践行正确政绩观该有的样子。

## 严惩“网络黑嘴”

最高人民法院4月20日发布10个2025年人民法院知识产权典型案例,其中“许昌市胖某商贸集团有限公司、于某某与柴某某等商业诋毁、名誉权纠纷案”严惩“网络黑嘴”造谣炒作牟利的商业诋毁行为,明确舆论监督与恶意侵权的行为边界,对于提振企业家发展信心、净化网络生态、持续优化营商环境具有积极意义。

新华社 王鹏 作



## 养成“闭环意识”

王明刚

老旧小区加装电梯,街头巷尾停车治理,政务服务“只跑一次”……观察近年来许多基层难题的纾解,一个共同的闭环逻辑愈发清晰:发现问题、快速响应、协同处置、反馈评估,环环相扣。这既是增进党群相互信任的基石,也蕴藏着“致广大而尽精微”的治理方法论。

从问题出发,对结果负责,正是“民有所呼、我有所应”的生动注脚。

过去,一些治理痼疾之所以久拖不决,往往源于部门壁垒下的推诿扯皮,或“头痛医头、脚痛医脚”的机械应对。闭环机制的核心,是将群众的“问题清单”转化为部门的“责任清单”与“行动清单”,确保事事有回音、件件有着落。拥有闭环意识的党员干部,从不找借口,只找方法。

当一条扰民多年的“断头路”被打通,当一个横跨多部门的审批流程被优

化,群众体会到的不仅是效率的提升,还有自身诉求受到郑重对待的获得感。站在群众的角度,以问题为出发点、以目标为行动方向、以结果为检验工作成效的落脚点,三者统一方能把工作做到群众心坎上。

闭环的有效运转,正是运用系统观念的生动实践,彰显上下联动、彼此协同的治理智慧。

从“接诉即办”的机制创新,到“城市大脑”的跨域数据融通;从一个网格员联动多部门解决社区安全隐患,到一支执法队伍提升社会治安综合治理效能,闭环思维正牵引治理结构从垂直科层向扁平协同演进,从单兵作战向体系作战升级。

这就要求基层党员干部做到全局视野与精准落点相统一。既要洞察问题背后的系统性关联,统筹兼顾;又要以“绣花功夫”着眼于解决具体堵点,持续优化流程、巩固成效。每一次成功的闭环实践,都是对治理体系协同性、韧性的一次强

化。

真正的闭环,不止于完成任务,更在于迭代升级,更在于锤炼务实笃行的作风品格。

闭环内嵌了跟踪、督办、反馈、评估的机制,使得工作部署必须落到实处、见到实效,还能在复盘孕育“更上一层楼”的可能。例如,一些地方不仅快速响应个案,更通过分析数据,精准定位共性难题与制度短板,推动从“解决一件事”向“办好一类事”升级。

这套机制能有效压缩形式主义、官僚主义生存空间。党员干部在推动闭环实践中,增长的正是直面矛盾的勇气、一抓到底的韧劲和攻坚克难的本领。当“闭环”成为工作习惯,求真务实、担当作为也就蔚然成风。

基层治理“小闭环”,或许没有惊天动地的声势,却如一个个相互咬合的齿轮,在初心使命的牵引下,共同推动中国式现代化这艘巨轮行稳致远。