

## 要闻

## 《政府工作报告》单行本和视频图文版等融媒体读物及学习材料出版

新华社北京3月14日电 国务院总理李强2026年3月5日在第十四届全国人民代表大会第四次会议上所作的《政府工作报告》的单行本和视频图文版,已由人民出版社出版发行;该书的电子书、有声书等融媒体出版物也已在多家网络平台上线发布。

为方便广大读者更好学习掌握《政府工作报告》精神,人民出版社和中国言实出版社出版的《十四届全国人大四次会议《政府工作报告》辅导读本》《十四届全国人大四次会议《政府工作报告》学习问答》同步出版发行。

## 《中华人民共和国国民经济和社会发展规划第十五个五年规划纲要》单行本出版

新华社北京3月14日电 十四届全国人大四次会议通过的《中华人民共和国国民经济和社会发展规划第十五个五年规划纲要》的单行本,已由人民出版社出版,即日起在全国新华书店公开发行。

《纲要》主要阐明国家战略意图,明确政府工作重点,引导规范社会主体行为,是“十五五”时期我国全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图,是全国各族人民共同的行动纲领。

## 下月起跨境电商退货不再“绕路” 商品可全国跨区通退

新华社北京3月14日电 (记者 邹多伟)为进一步促进跨境电商出口,海关总署日前发布公告,宣布自2026年4月1日起,在全国海关推广跨境电商零售出口商品跨区退货模式。跨境电商零售出口商品(海关监管代码:9610)跨区退货,是指跨境电商企业零售出口的商品在海外发生退货时,不再要求必须退回原出口海关,而是可以灵活选择全国范围内任一海关口岸办理退运进境手续的监管模式。据悉,海关总署于2024年11月发布公告,明确自当年12月15日起,在北京、天津、大连、哈尔滨、上海、南京、杭州、成都、乌鲁木齐等20个直属海关开展跨境电商零售出口跨区退货监管模式试点。经过一年的试点,现已具备全国推广条件。

根据此次发布的公告要求,跨区退货仅适用于跨境电商零售出口商品,即“9610模式”。同时,跨境电商零售出口退货商品可以跨区退回,但退回

商品仅允许退至开展跨境电商零售出口业务的海关监管作业场所或场地。

此外,公告还明确,开展跨境电商零售出口跨区退货业务的企业应规范经营,并具备独立的作业功能区,相关生产作业系统数据应向海关开放或与海关信息化系统对接。

跨境电商作为国际贸易的新业态,近年来发展势头迅猛,已成为推动我国外贸增长的重要引擎。然而,跨境电商快速发展的同时,跨境退货问题一直是困扰行业发展的痛点难点。

海关总署相关负责人表示,此次跨区退货政策的出台,旨在解决传统模式下“退货难、成本高、周期长”的行业痛点,为企业提供更高效、经济的逆向物流通道,从而提升消费者购物体验,增强企业国际竞争力。此外,结合财政部等三部门今年2月份联合发布的跨境电商出口退运商品税收优惠政策,可形成政策协同叠加效应,共同为跨境电商企业降本增效。

## 西湖半程马拉松下周日开始

本报讯(记者 沈听雨 杨新)记者日前从2026西湖半程马拉松新闻发布会上了解到,本届西湖半程马拉松将于3月22日鸣枪开跑。

今年比赛的起终点设在黄龙体育中心,选手们沿途将打卡断桥残雪、平湖秋月、雷峰夕照等景点。同时,本届组委会还在往年路线的基础上进行升级——减少折返点,让动线更顺滑,跑起来可以少绕弯、少刹车。比赛当天,杭州地铁将对参赛者全线免费,还有近30家酒店组团上阵提供“协议价+早餐+接驳车”的一条龙服务,终点附近的包玉刚游泳场和黄龙游泳跳水馆两大浴区也将对跑者开放。今年组委会还设置了针对高龄跑者的“医+陪”计划,从有国家认证医师资质的报名者里

挑出一批“急救陪跑员”,经过培训后将在赛中跟高龄选手一对一匹配,进行陪跑守护。

发布会现场,本届西湖半程马拉松的奖牌和参赛服也正式发布,21.0975公里的路线图、西湖十景、杭州折扇等元素镶嵌其中,尽显江南风雅和韵味。第十五届全运会男子800米冠军奚枭横,以及杭州市公安局交通管理支队景区大队铁骑队员、“最美浙警”李语蔚也作为此次赛事形象大使登台亮相。

本届西湖半程马拉松组委会表示,将围绕“最体育、最美丽、最人文、最科技、最暖心”五大关键词,在竞赛组织、赛道优化、服务保障、科技赋能、宣传推广上全面发力,让每一位跑友都能收获一场专业、安全、难忘的马拉松之旅。

## 政已闻

■ 本报记者 张蓉 吉文磊 通讯员 裴月盈

直播间“滤镜”破碎谁来赔? 二手商品能否“七天无理由退货”? 未成年人充值打赏如何追回? ……在“3·15”国际消费者权益日到来之际,3月13日,杭州中院与杭州互联网法院联合发布涉网络购物消费纠纷典型案例。省消保委近日发布的2025年度全省消费维权十大典型案例中,也有四个指向网络消费。

典型案例犹如一面镜子,折射出消费纠纷的新变化、新特点,也勾勒出消费维权的“新地图”——数字空间的消费陷阱变深了、套路更绕了,消费者维权的“导航”,也该升级了。

## 指尖上“买买买”新套路“多得多”

作为电商之都,近3年来,杭州的网络消费纠纷案件连年攀升——2025年,杭州一审相关案件2万多件,比2023年翻了4倍。

数据大幅增长的背后,一个鲜明特征是:大量网络消费纠纷出现场景迁移。

直播间里的“家人们”可能成为“韭菜”;你以为的真心推荐,却可能是AI技术生成的虚假种草……杭州中院民一庭副庭长梁琨说,直播带货、社交电商、同城即时零售、盲盒消费、智能商品、虚拟财产等新兴消费场景引发的纠纷增长明显,2025年相关案件较2024年增长82%。

不同于传统电商中的货不对板,网络消费纠纷的战场也正从“看得见”的商品质量,转向“看不见”的复杂博弈。记者透过多个典型案例发现,网络消费纠纷正演变为涉及平台规则、新型滥用行为和复杂技术场景的多元挑战,充满隐蔽性。

消费者小高仍记得最初被一款手机游戏吸引的瞬间——诱人的“开启宝箱”广告,中奖概率之高令人垂涎。然而,当他豪掷3.4万元入局,一次次按下开箱键,才发现说好的概率只是诱饵。

2025年,小高在投诉无果后准备拿起法律武器进行维权。在浦江县公证处的全程见证下,进行长达1小时、

网络营销套路升级,如何放心“指尖购”

## 秒杀前,不妨多一点冷静期

万余次的开箱测算,实际抽中概率仅为0.36%,与公示概率相差近十倍。

“游戏商在实际运营中有时会以虚增概率的方式诱导消费,且掌握着随时调整电子数据的主动性。”浦江县公证处公证员说,这种数字层面的“概率游戏”,在暗中偷梁换柱,往往难以被察觉。

随着网络消费新业态的持续增多,网络消费纠纷涉及的主体也更多元。“以直播带货为例,诉讼主体可能涵盖商品销售者、平台经营者以及主播、MCN公司等。”梁琨说。

消费者小邹在二手交易平台上买回一双鞋,收货后发现暗藏瑕疵,当天申请“七天无理由退货”,却遭到卖家拒绝。卖家声称,商品页已标注“非真假不退不换”。

个人卖家标注“不退不换”就能免责吗?“卖家近4年在二手平台卖出超千双鞋,且简介中明确表示‘大量高价回收球鞋’,实质是电商经营者。”承办法官、杭州互联网法院审判委员会专委会倪超杰说,和出售二手闲置的普通用户不同,二手商品电商经营者如果没有一对一与消费者确认“不适用七天无理由退货”,就要依法承担对应的责任。

同时,网络消费纠纷还可能引发一些次生纠纷。消费者的诉求不再局限于挽回财产损失,开始向个人信息权益保护、算法歧视、名誉权等多维度延伸。消费者朱先生就因一条住宿差评遭遇个人信息泄露。2023年,他通过网络平台预订入住一家宾馆,因住宿体验不好给了差评。两年后,他发现商家在评论区公开辱骂,并泄露其姓名与身份证号。经调解,商家才删帖、道歉,并赔偿2500元。

## 维权路上过“三关”

网络消费踩坑,像心头扎了一根刺。而当你想要忍痛拔掉它时,可能才发现真正的折磨刚开始。

这条维权路上,往往横亘着三道绕不过的关卡。

第一关就是“举证难”。“传统电商纠纷中,证据形式相对固定,大多是平台订单、页面详情、聊天记录等。而新兴网络消费场景中,电子证据形式更复杂了,可能包括直播录屏、弹幕互动、口播内容……”杭州中院民一庭法官翟羽

佳说,特别是交易涉及的原始后台数据,往往留存在平台或商家手中,且容易被删除或篡改的风险。

“自家工厂,全是A货(纯天然翡翠),有证书……”被直播间的话术吸引,消费者沈先生一口气买了24件翡翠,消费14000多元。收货后,他请该电商平台官方公益鉴定师鉴定,发现商品全是石英岩注胶染色。一气之下,沈先生将商家告上法庭。

为了争取胜诉,沈先生又将部分商品送到国家玉石金银饰品质量检验检测中心(河南)、河南省产品质量检验技术研究院鉴定,结果一致。法院据此判决商家构成欺诈,要求退还货款并进行三倍赔偿。

“直播带货交易中消费欺诈较常见,且高发于珠宝、电子产品、家用电器、酒、包等品类。”身为承办法官,翟羽佳注意到,尤其对于酒、包等品类,当消费者发现产品存在瑕疵时,想要获取官方鉴定结果并不容易。

闯过举证这道关,“沟通难”也常会迎面而来。平台客服的“套娃式”转接,永远在忙的智能机器人,以及那句经典的“我们会尽快核实”,往往让维权变成一场拉锯战。翟羽佳告诉记者,网络消费纠纷案件中,不少消费者反映对平台的解决机制不满,“有时,只被告知结果,却不知道来龙去脉。”另一方面,网络消费中,商家来自五湖四海,纠纷需要异地监管部门处理,而异地化解还不是很方便。

最后,还可能面临“索赔难”。“平台经济中,平台的调处能力实际有限,大多只能要求商家退货退款,如果消费者想要获得三倍以上惩罚性赔偿,往往只能通过诉讼。”倪超杰说。即便证据确凿,繁琐的流程和高昂的时间成本,也让不少消费者望而却步。

近年来,一种新形态的消费欺诈,又加高了索赔的难度。倪超杰发现,一些商家经营者在平台登记注册时会冒用他人的身份证、企业信息等,“货款转入实际经营者账户,但当消费者发现商家‘以次充好’等行为、产生纠纷时,往往只能查到注册人的信息。然而,消费者和注册人可能都是受害者。”

## 数智赋能如何撑腰

面对网络消费纠纷的新挑战,浙江

提升学生科学素养、创新精神和实践能力

## 浙江公布首批科技高中改革试点

育强省建设奠定坚实人才基础。

“科技高中是分类办学的一种方式。需要注意的是,不能单纯理解为培养‘拔尖’创新人才,而是要通过特色化办学,普遍增强全体学生的科学兴趣,为更多学生埋下科技创新的‘种子’。”省教育厅基教处相关负责人表示。

值得关注的是,此次入选的试点学校,要求重点依托3个试点学科开展工作。在29所学校中,除了数学、物理、

化学、信息技术等学科,还有4所学校探索打造科技教育学科。

杭州学军中学是其中之一。在校方润根看来,在传统学科之外开设科技教育学科,是希望依托现有资源,尽可能多地涵盖与科技相关的社团、课程,链接更多平台和资源,让更多学生有机会实现个性化成长。杭州外国语学校也将科技教育作为试点学科,校长王华琪介绍,学校拥有良好师资与设备,也与浙江大学、西湖大学等高

校合作紧密,为科技教育探索创造条件。

据了解,各试点学校都要在试点期内,在凝练办学定位与学科规划、构建特色课程体系、建设高水平师资队伍、优化硬件设施与环境、深化校内外协同育人等方面下功夫。“下一步,我们将继续加强政策支持,希望以点带面形成科技教育氛围,并在后续实施过程中不断总结经验,优化创新人才培养方案。”省教育厅基教处相关负责人说。

## 起跑春天

3月14日,2026“起跑春天”杭州青年人才交流大会在杭州大会展中心举行。现场汇聚了1200家优质企业资源,释放超3万个优质岗位。据悉,本次青年人才交流大会入场3.26万人,初步达成意向1.71万人次。



(上接第一版)

## 要素之变 打通人才资源成果的共享通道

累计对接超100家企业,输送近

300名实习生完成6个月以上岗位实践,学生留企率稳步提升至30%……在宁大科学院浑沔产业学院,一张毕业生留企就业“成绩单”引人注目。

“通过课程前置、课题定制,企业需要什么样的人才,我们都可以进行针对性的培养。”院长伍鹏介绍,这两年,该学

院还积极开设订单班,聘请多名产业教授,为家电企业储备跨境贸易、精益生产等方面的优秀人才。

人是创新的核心要素。聚焦小家电等县域优势产业发展需求和产业链布局特点,慈溪一方面引导宁大科院、温医大研究生院等高校院所立足优势走特色发

展之路,一方面通过“平台+高校+企业+产业链”结对合作,打通人才、资源、成果的共享通道。

武汉科技大学周志辉教授团队从事膜分离研究20余年,借助慈溪推出的“科创伙伴”计划,其领衔的“低碳型渗透气化膜集成工艺及系统”项目成功入驻

慈溪产业应用技术研究院,目前正在加速推进产业化落地。

“以赛引才”正成为县级城市招揽前沿紧缺人才的新解法。前不久落幕的第二届“AI宁波”分赛区比赛中,7个参赛项目落地慈溪。专注家电智能化设计的食味道智能科技正与当地多家家电企业

开展合作对接。

强主体、精服务、育人才,慈溪小家电加速由“制造”向“创造”迈进。今年,慈溪将进一步推动传统产业创新、创优、创牌发展,加快建设全球智能家电创新中心,力争智能家电产业集群营收增长6%以上。