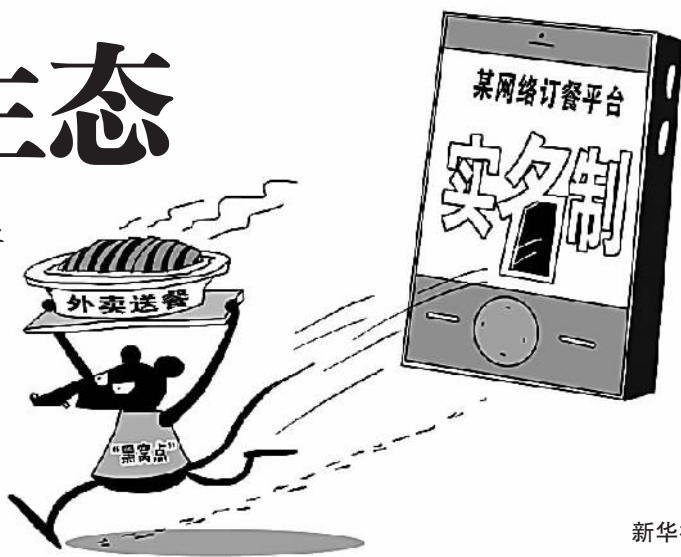


如何构筑消费新生态

本报记者 陈晨 陈恒



新华社发

消费,与每个人的生活息息相关。又是一年3·15国际消费者权益日,国家工商总局今年首次发布《2015年全国工商系统消费者权益保护报告》(以下简称《报告》),以曝光案列为人们揭示消费乱象的央视3·15晚会也如期和广大消费者见面。当前,哪些领域的消费秩序有待改善?未来,如何持续改善消费环境?

新消费:第一时间保护消费者权益

2015年,几大网络巨头的补贴让外卖迅速火了,消费者可以足不出户享受到各色美食。但央视3·15晚会曝光的首个案例就聚焦“饿了么”网络订餐平台,订餐网站上的一张张绚丽美食照片的背后,却是黑乎乎的油渍和灶台。

近年来,伴随着网络购物的快速成长,有关网络购物的投诉也越来越多。去年,全国工商行政管理机关共受理网络购物投诉14.58万件,同比增长87.3%,与“十一”末相比增长了77.67倍,连续两年排在服务类投诉首位。其中,网络购物商品质量和虚假宣传等问题比较突出,投诉量分别为3.7万件、2.21万件。

针对这些网购投诉问题,国家工商总局局长张茅表示,工商系统加强了对网购平台的抽检和抽查,同时对抽检结果进行公示,促进商家自律。国家工商总局去年已下发《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度》,规定当发生消费纠纷时,消费者的权益能够第一时间受到保护。

除了健全网购的消费维权措施和争议解决机制,国家工商总局以打击侵权假冒行为为重点针对网络交易监管组织开展了2015年红盾网剑专项行动。《报告》显示,去年的专项行动共在网上检查网站、网店191.1万个次,实地检查网站经营者19.8万个次,删除违法商品信息7.5万条,责令停止平台服务的网店1134万个次,查处违法案件6737件,较好地规范了网络商品交易秩序。

传统消费:从供给侧推动升级

在央视3·15晚会的统计中,与汽车消费相关的投诉仅次于排名第一的网络购物,占到整个投诉总量的近20%。主要涉及的问题有不合格格式条款、存在销售欺诈行为、汽车质量问题等。

事实上,除了晚会曝光的案例,传统重点领域的消费一直是监管重点。2013年,《关于进一步强化监管加强重点领域消费维权的通知》下发。国家工商总局副局长马正其介绍说,3年来,工商系统以电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具以及有关服务等作为维权工作重点,共查处消费侵权案件34.2万件,案值26.96亿元,商品质量和市场秩序得到明显改善。《报告》也显示,2015年,全系统共抽检商品11.35万组;查处消费侵权案件86847件,其中商品消费侵权案件69848件、服务消费侵权案件16999件。

国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿表示,当前,服务类消费投诉呈现持续快速增长态势。中消协15

日发布的《“听消费者说”调查报告》显示,“不满意率”相对较高的是买房租房、医疗保健、投资理财,分别为22.2%、15.0%和11.6%。

中消协秘书长常宇指出,要搭建沟通平台,倾听消费者的意见和呼声,研究消费需求,为提升产品和服务质量,促进供给侧改革,适应消费升级明确思路和方向。

优化生态:消费环境如何持续改善

要构筑消费新生态,无疑需要消费者、商家、消协组织及工商部门的共同努力。随着一系列保护消费者权益的法律法规的实施,消费者的维权意识不断提高,消费者诉求数量不断增多。2015年,全国工商系统依托12315平台受理消费者诉求777.8万件,比2014年增长近20万件,为消费者挽回经济损失18.6亿元。

许多商家也主动提高为消费者服务的意识。目前,一些大的网络购物平台和商场都在执行先行赔付,以保障消费者的合法权益。还有一些商家以新的理念服务消费者。如针对近年来频繁曝光的过度保

养、小病大修等问题,我的车车科技有限公司提出“检修分离”新理念,从根源上切断汽车维修保养行业的“过度”恶疾。

作为行业组织,消协在构建消费新生态上发挥着巨大作用。《报告》指出,2015年,全国消协组织共受理消费者投诉近64万件,解决近55万件,解决率近86%,为消费者挽回经济损失10多亿元。常宇说,要树立“消费者优先”理念,在全社会形成重视消费者、关注消费者、呵护消费者、适应消费者的意识。

谈到今年工商部门在市场监管和消费维权的新动作,马正其表示,在市场监管方面,工商部门将瞄准消费诉求热点和市场秩序难点精准发力,加强对线上线下商品质量的一体化监管,尤其要加大对网络交易商品质量的抽检力度。突出监管重点,开展“红盾质量维权行动”。“在消费维权服务方面,将以全国12315互联网平台建设为重点,引导企业自觉履行消费维权社会责任,切实落实消费环节经营者首问责任和赔偿先付制度,实现消费维权工作关口前移。”马正其说。(本报北京3月15日电)

中消协启动电商消费维权绿色通道

本报北京3月15日电(记者梁捷)15日,中国消费者协会在京举办“新消费我做主”——3·15国际消费者权益日主题宣传活动,会上启动了电商消费维权绿色通道(直通车)平台。京东、淘宝、唯品会等17家市场占有率较高、信誉较好电商企业(平台),承诺加入绿色通道(直通车)。今后消费者如有涉及这17家电商企业(平台)的消费争议,可以由受理案件的消费者协会将投诉直接移转电商企业(平台)。电商领域消费者维权有了“捷徑”。

据中消协统计,2015年,全国消协

组织受理远程购物投诉20083件,其中电商购物投诉占95.41%,同比上升3.13%。由于近年来远程购物投诉量持续增长,消费者与经营者往往处于异地,消费者主张权利难度较大、成本高,成为困扰消费者的突出问题。中消协电商消费维权绿色通道(直通车)开通后,消费者无论身处何地,投诉到有管辖权的消费者协会后,当地消协组织均可将投诉通过该平台直接移转到加入绿色通道(直通车)的电商企业(平台)的售后服务体系,电商企业(平台)收到投诉后立即提高一个级别进行处理。

涉及金额2000万元 受害人涉及全国多省市 宁波破获一起特大通讯(网络)诈骗案

本报宁波3月15日电(记者曾毅 通讯员于杉杉)“今天专程来谢谢警察同志的帮助。”日前,家住宁波市象山县丹西街道的付阿姨给象山县公安局送来了一面锦旗。作为3·9跨省特大通讯(网络)诈骗案的受害者,付阿姨讲起受骗这事儿,直说自己糊涂。

2014年11月,52岁的付阿姨接到了自称平安银行工作人员的电话。来电推销一套纪念币,还有玉碗等纪念品,声称人手绝不会亏钱,因为这些东西会在一年后被平安银行合作单位高价回收。“当时我说不要了,但是他们一连打十几个电话来,我就想要不买几套。”付阿姨稀里糊涂地购买了6套纪念币,但是她察觉不对劲,向平安银行询问时,发现银行根本没有发行所谓的纪念币,更不会在电信或网络上销售,而她买回来的2万余元纪念币,只是市值只有五六百元的铜、铁制品。

“我们在去年8月份接到付某报案后就立即展开了行动,深入调查后,发现案件辐射全国各地,于是县里公安局迅速成立了专案组进行调查。”象山县丹西

派出所副所长张斌闻说,专案组民警通过查询快递发货地点,一路追踪到江苏无锡,后多次组织人员奔赴无锡进行侦查,并在无锡某高档写字楼发现诈骗团伙窝点。通过仔细排摸后,警方顺藤摸瓜还发现了另外两个从这个诈骗团伙中跳槽出来单干的团伙。

“这些诈骗团伙通过购买信用卡主信息,在高档写字楼里开设非法‘皮包公司’,雇佣老乡冒充银行工作人员推销纪念品。”象山县公安局刑事侦查大队大队长张剑介绍,“这些诈骗团伙的内部管理比较严密,有‘公司’管理结构,职责分工明确,每月都有‘业绩’考核。”

经过半年多的缜密调查和准备,专案组根据三个团伙的人员和经营特点,制定了抓捕方案。在3月9日的团伙“上班”时间,100余名便衣警察在一声令下后,齐齐出动将56名毫无防备的犯罪嫌疑人一网打尽,查封作案电脑50余台,冻结资金127万元,缴获纪念币千余套,并初步统计出这些团伙作案超过3000起,涉案金额2000余万元。

放心消费,才能拉动经济

主题为“共筑消费新生态”的央视3·15晚会,再次引发了无数人的关注。像往年一样,它瞄准假冒伪劣、亮剑违法侵权,为消费者提供了另外一种博弈的杠杆;和往年不一样的是,它更加关注网络购物时代的市场规则与消费安全,为新兴消费领域商业伦理的形成提供了支点。

央视3·15晚会迄今已经有26年历史,因市场经济而诞生、与市场法治化同程。通过它,中国消费者了解了什么是传销,见证了中国首例精神赔偿;借助它,明星代言承担连带责任被写入了食品安全法,出售和非法提供公民个人信息的行为最终入刑。引导理性消费,它有助于防患于未然、防病于未发;监督商业巨头,它常常敢言人之所欲言、

敢言人之所不敢言。因此,在漫长的时间中,它已经成为“消费者权益日”的文化符号,成为对违法违规行为的切实监督和文化透视。

消费者权益关乎千家万户,是最实实在在的民生。经济新常态下,消费者权益还直接关系到中国经济的提质增效。数据显示,2015年我国消费支出对GDP的贡献率达到了66.4%,成为推动经济增长的第一驱动力。同样在2015年,我国居民境外消费达到1.5万亿元人民币,从奢侈品到食品、日常生活用品无所不包。这反映出人们对国内消费环境的信心不足。李克强总理在今年两会上的政府工作报告中特别指出,要“适应消费升级趋势,破除政策障碍,优化消费环境,维护消费者权益。”如何进一步提振国民的消费信心,让消费者更放

心、更安心地消费,是央视3·15晚会一直在求解的问题,也是提升消费对经济增长贡献率的重要抓手。

放心消费、安心消费,更应该从新兴消费领域体现出来。如果说在传统的消费领域中,人们对市场规则已经形成共识、政府监管也趋于熟练,在电子商务和网络购物中,生产者、监管者、消费者三者的关系则更为复杂,各自的行为边界变化更大,整个业界尚处于规则生成的状态中。据悉,晚会启动后,每天都会接到来自全国各地的大量投诉。截至3月初,通过汇总晚会邮箱、微信、微博等互动平台的内容,网络购物相关的投诉占全部投诉量的25%,已然成为2015年最集中的投诉话题。这意味着,对于网络购物,需要更多新闻

监督来梳理热点难点、剖析典型案例、捕捉监管空白、推动制度进步;也需要全社会尤其是监管者能及时捕捉到这些信号,与新闻监督形成联动,承担起信息披露、宣传劝服、评判仲裁、鼓励推荐、监督惩罚等多种任务,推动法律和行业标准的完善,推动公平竞争、诚信守法的消费新生态形成。

提升消费对经济增长贡献率,最终要落实到成千上万中国家庭具体的消费行为中;而要消费者愿意买、敢于买,最终取决于消费者权益的落实程度、取决于消费者优先的市场导向的形成。在央视3·15晚会上出现的监督案例,如同一扇扇被推开的门,应该有更多的职能部门继续往前走,探索一下这些门后面的纵深。

本报评论员

2016年国际社工日主题宣传活动启动

本报北京3月15日电(记者王海馨)今年3月15日是第10个国际社工日。民政部15日在北京启动2016年国际社工日主题宣传活动。本次主题宣传活动从3月15日开始将持续到3月21日。活动期间,“中华社会工作网”将正式上线运行,同时启动第二批全国专业社会工作领军人才选拔。今年国际社工日的中国主题是“发展社会工作,助力扶贫济困”。启动仪式上,民政部副部长李立国在讲话中指出,近年来,我国培养了近50万名专业社工,开发了18万余个社工岗位,成立了455个社工行业组织,发展了4686家民办社工机构。他希望广大社会工作者不负使命,勇于担当,在打赢脱贫攻坚战实现自我价值和使命。

国内首家独立第三方社会信用平台运行

本报北京3月15日电(记者杨君)国内首家具有自主诚信信息、提供全程质量追溯的独立第三方综合性信用平台信用体系网日前在京正式启动运行。该平台自主建设的综合信用档案数据库在整合中央部委、地方政府、网络舆情以及质量追溯相关信息基础上,形成涵盖政府监管、行业评价、信贷评级、媒体舆情、企业运营和市场反馈等诚信综合信息,建立完善了“防伪溯源识别系统”,可广泛应用于各个行业。下一步,信用体系网将通过信用信息数据库、共享平台和网站等途径,提供专业性定制化信用评级服务,成为数据精准、覆盖全面、功能完善的社会信用综合评价平台,免费为企业提供服务支撑。

太原:电动出租车上路 3月15日,一位司机在太原火车站为出租车充电。从2016年1月开始,山西省太原市启动出租车更换工作,纯电动出租车和智能充电桩成为新的标配。太原市现有的8000余辆汽油和油气混合动力出租车将逐步更换为纯电动车,该车的理论续航里程可达300公里,每次充电需要2个小时。(新华社发(曹阳摄))



浙江外国语学院 诚聘海内外英才

浙江外国语学院是一所培养国际化应用型人才为主要特色的省属全日制普通本科高校,坐落于浙江省杭州市风景秀丽的西子湖畔。

为进一步加强学科建设,提升办学水平,特向海内外诚聘各类英才。

(一) 外国语言学、中国语言文学、应用经济学、工商管理学科领军人才及学科带头人

学科领军人才购商品房补贴不低于300万,协议年薪不低于50万/年,其他待遇面议;

学科带头人购商品房补贴不低于150万,其他面议。

(二) 英语语言文化学院、西方语言文化学院、国际学院院长

购商品房补贴不低于150万,其他面议。

(三) 有关语种专业人才

葡萄牙语、意大利语、阿拉伯语、德语、韩语、日语、法语、西班牙语、俄语、英语等专业的教学科研骨干及优秀博士(部分紧缺语种专业招收优秀硕士)。

高层次人才引进提供购房补贴及安家费30-130万,科研启动费3-8万。

(四) 其他专业人才

详见浙江外国语学院人事处 (<http://rsc.zisu.edu.cn>) 公告。

热忱欢迎海外博士、有海外学习工作经历者及国内优秀博士加盟我校。

联系地址:浙江省杭州市文三路140号浙江外国语学院人事处

联系人:张老师

联系电话:0571-88213021

邮箱:rcyj@zisu.edu.cn

学校主页: <http://www.zisu.edu.cn>