

中消协调查报告显示,50个大中城市消费者满意度总体处于较高水平

消费环境不断改善 维权成本依然偏高



热点关注

“当前我国消费环境不断得到改善,消费者满意度持续提升。”中国贸促会研究院国际贸易研究部主任赵萍告诉笔者。这一说法可从今年年初中消协发布的《2017年城市消费者满意度测评报告》得到印证。测评从消费供给、消费环境、消费维权3个层面,对全国东、中、西部的50个大中城市开展调查,根据统计结果,百分制下,这50个城市的消费者满意度总体处于较高水平。

“所谓消费环境,是指消费者在消费过程中形成的消费感知、享受到的消费体验、与商家之间的友好关系是否能够满足消费者的需求。测评结果表明,我国消费环境总体良好,消费环境社会共治取得实质成效。”中国消费者协会秘书长朱剑桥说。

“我国消费环境改善成绩很大,但是问题也不少。”中国人民大学法学院教授刘俊海说,很多时候,消费者为了追回一只鸡,却得搭上一头牛,消费者维权成本高于维权收益,商家违法成本低于违法收益,守信收益低于失信成本的情况依然存在,必须标本兼治、从源头治理。

笔者采访发现,尽管消费环境持续改善,但一些问题仍在影响消费者获得感:

商业诚信问题依旧是“老大难”

中消协《2017年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,从投诉性质来看,去年全国受理投诉中合同问题、售后服务和产品质量问题占投诉总量八成以上。

“假冒伪劣、缺斤短两、价格欺诈、虚假宣传、商业诈骗等扰乱市场秩序的行为屡禁不止,不少消费者面临的第一困扰往往就是真不真、贵不贵、实不实、够不够等商业诚信问题,影响放心消费、安全消费、快乐消费。”商务部研究院流通与消费研究所所长董超认为,究其原因在于信用体系缺失导致不法企业违法失信成本过低。

“消费维权案发的具体原因虽然五花八门,但根源都是处罚力度过弱,有的甚至停留在补偿性赔偿这一层面,违法企业补偿性的赔偿可能还没有其违法获益多。”国家发改委体改所研究室副主任张林山说,虽然现有法律法规已经在惩罚性赔偿制度方面有所尝试,但还存在一些短板。比如,制度覆盖面有限(食品安全法只对食品有效),惩罚性赔偿力度还不算大(消费者权益保护法规定的赔偿额最高只有3倍),对作伪受害者威慑力还不够强。很多时候仅仅是让消费者担责,让消费者就事论事赔偿,相比他们作伪受害者获取的巨大利益,相关的赔偿担责可谓微乎其微。

维权存在不少障碍

笔者采访发现,不论是共享单车、网约车

等新兴消费业态,还是预付式消费、一日游等传统消费模式,消费者都可能遭遇各种消费“梗阻”。

比如,消费者赖以维权的“三包”规定,经修改后只包括18种商品,已经不能满足形式多样的新产品,导致不少纠纷难以解决,也让某些不良经营者钻了空子。

再如,如何识别和鉴定“假货”?去年中消协发布的《2017年“双11”网络购物价格、质量、售后服务调查体验报告》显示,“海淘”商品涉嫌仿冒较多。买了假冒化妆品、鞋帽箱包的女性消费者找到对应电商维权时,商家往往以“鉴定结果不实”来推责,而消费者又找不到更好的独立、免费鉴定机构。

此外,在相关消费品伤害的维权事件中,还存在维权程序繁杂、维权者出具证据的义务不对等、付出时间与精力过多等问题,导致一些消费者即便维权成功,得不偿失。

售后环节难有保障

“我在一家电商购买了一台净水器,送货上门、安装都没啥大毛病,但在后续使用过程中发生维修时,从致电客服到维修工上门就等了一周,维修工检查后说问题不在三包范围,要额外收费。修了不到半年,又出了问题。从此,对这家电商彻底失去信心了。”山东青岛市民倪悦说。

笔者采访发现,不少消费者在家电消费中会遇到如下问题:购买和安装一般

都有正规的渠道,服务也有保障,但在后续使用中发生维修时,消费者面对的是大量优秀难辨、小而散的服务提供者,服务质量难以保障。

“消费品质量监管制度和政策仍然需要根据不断出现的新业态、新模式予以修改完善。”中国宏观经济研究院消费与收入分配研究室主任王磊说。

进一步改善消费环境需多方着手

“目前,我国消费环境总体向好,但与百姓消费能力的提高还不匹配,消费环境不够理想已经成为制约消费潜力释放的一大障碍。”张林山说。

进一步改善消费环境,该从哪些方面着手?

——创新监管模式,锻造监管合力。目前,我国传统的巡查式监管、新型“双随机”抽查式监管基本都属于事中、过程性监管,对消费领域违法行为虽有一定震慑作用,但不足以从根本上消除和减少商家损害消费者权益的行为。

董超认为,应以《电子商务法》出台为契机,加快构建以信用为核心、深度应用大数据和人工智能的新型市场监管体制,营造良好消费环境。对群众反映强烈、影响市场供给质量、侵害消费者权益的突出问题开展专项整治,优化消费环境;不折不扣落实《电子商务法》,适当加重平台责任,加强对网络购物的保护。

——加快信用体系建设,完善信用约束机制。

目前,国内信用体系建设相对滞后,虽然已建立了企业信用信息公示平台,但是市场监管的部门协同、信息披露共享、联动响应等机制不健全,企业信息集成度并不高,信用监管机制和手段缺乏,守信激励与失信惩戒机制尚未有效建立,“一处违法,处处受限”的信用约束机制有待形成。

王磊认为,一方面,要加强消费领域的信用信息采集和公开,建立跨地区跨部门跨行业信用信息共享共用机制,建立科学合理的信用评价体系。另一方面,要完善守信激励和失信惩戒机制,建立健全守信“红名单”制度,为守信企业提供行政审批“绿色通道”、降低监管频次等;建立健全失信“黑名单”制度,对失信主体实施市场禁入或服务受限等联合惩戒措施。

健全消费维权机制

“行政部门更多介入民事纠纷调解,其实是一种资源错配,应该充分发挥协会与行业联合会等社会组织的作用。”朱剑桥认为,应依托全国12315互联网平台,建立常态化的消费者满意度调查评估机制。强化消费者权益损害法律责任,扩大适用举证责任倒置服务范围。加强网上跨境消费者争议解决机制建设,尽快将一些地方试点的网上消费维权机制经验予以推广。(齐志明)



我省将严查污染源普查“弄虚作假”

本报讯(记者 兰增干)记者从10月11日省环境保护厅召开的新闻发布会上获悉,我省于7月底已经完成了全省污染源普查清查建库和试点工作,目前已进入入户调查阶段。省环保厅将按照依法普查原则,严厉惩处违法行为,任何地方、部门、单位和个人不得虚报、瞒报、拒报、迟报普查数据,不得伪造、篡改普查资料。

据悉,此次普查对象为我省境内有污染源的单位和个体经营户。普查范围包括工业污染源、农业污染源、生活污染源、集中式污染治理设施、移动源及其他

产生排放污染物的设施。普查内容包括普查对象的基本信息、污染物种类和来源、污染物产生和排放情况、污染治理设施建设和运行情况等。

据陕西省第二次全国污染源普查工作办公室专职副主任邓宴刚介绍,今年初国家下发我省的清查底册为86251家企业,在此基础上,我省新增57000家。经过全省各级普查机构5个月的扎实摸排清查,最终确定纳入入户调查的企业45942家。2019年1月底前将完成质量核查及数据上报。



10月11日至15日,第六届中国西部国际茶产业博览会暨2018首届丝路茶文化节在西安曲江国际会展中心举办。据了解,本届茶博会由陕西省农业厅等单位主办,展览面积达5万平方米,设国际标准展位2400个,吸引全国69

个名茶产区、茶器具产区以及美国、日本、韩国、新加坡、马来西亚等数十个国家的800余家品牌企业参展。展览包括六大茶类、茶食品、茶服、紫砂、陶瓷、茶器、茶具、工艺品等。
通讯员 杜成轩 摄

陕西将建立残疾儿童康复救助制度

本报讯(记者 王何军)10月11日,《陕西省人民政府关于建立残疾儿童康复救助制度的实施意见》出台。该文件要求,到2020年,建立与全面建成小康社会目标相适应的残疾儿童康复救助制度体系,基本实现残疾儿童应救尽救。到2025年,残疾儿童康复救助制度体系更加完善,省、市、县三级康复服务体系更加健全,残疾儿童康复服务供给能力显著增强,服务质量和保障水平明显提高,残疾儿童普遍享有基本康复服务,健康成长、全面发展权益得到有效保障。

据悉,救助对象为符合条件的0-6岁(含6周岁)视力、听力、言语、肢体、智力等残疾儿童和孤独症儿童。听力言语残疾儿童经评估符合植入人工耳蜗条件的,为其提供一次单耳手术,包括电子人工耳蜗产品1套并实施免费植入手术,评估、手术及术后调机,救助标准每人每月6000元。双耳助听器购置及验配、调试救助标准每人每月6000元。对配戴助听器或植入人工耳蜗的听力言语残疾儿童康复训练每人每月补助2000元,训练时间不少于1学年。为视力残疾儿童助听器适配和

视觉功能训练,每人补助2000元,训练时间不少于1个月。为先天性马蹄内翻足等足畸形、小儿麻痹后遗症、脑瘫导致严重痉挛、肌腱挛缩、关节畸形及脱臼、脊髓裂导致下肢畸形等矫治手术提供一次性救助,救助标准每人每月19200元,训练时间不少于4个月。肢体功能障碍康复训练救助标准每人每月21200元,训练时间不少于1学年。智力残疾、孤独症儿童康复训练每人每月补助2000元,训练时间不少于1学年。城乡最低生活保障家庭、建档立卡贫困户家庭残疾儿童在定点康复机构接受康复训练的,按每人每月500元标准发放送训费。

残疾儿童监护人根据意愿可向残疾儿童户籍所在地或居住地县残联提出申请,也可委托他人、医疗机构、康复机构、社会组织、社会救助经办机构等代为申请,并自主选择省、市、县三级残联组织确定的定点康复机构。经审核符合条件的,持残联组织发放的《陕西省残疾人精准康复服务手册》和《陕西省残疾人精准康复服务卡》办理康复训练注册登记,建立康复档案,接受康复服务。



西铁工程公司 月度“会诊”消除安全隐患

本报讯(通讯员 田家卫)今年以来,西铁工程公司每月确定安全关键项目,组织业务部门进行集中“会诊”,实施重点帮教、整改,补强了一线安全管理短板,确保了施工安全持续稳定。

该公司由班子成员包保负责,每月对31处在建项目进行全覆盖检查,对检查的安全问题进行分类汇总。每月召开安全专题分析会,对公司的施工安全管控状态进行评价。并由施工、安全、技术等部门联合检查组,采取集中检查的方式,对安全关键项目的施工组织、安全管理、施工标准等关键进行全方位“会诊”,找准发生问题的原因。将检查发现的问题纳入问题库,按照问题分级,确定整治时限,逐一销号,确保关键问题整治不过夜。

镇巴公路管理段 抢通210国道塌方路段

本报讯(通讯员 徐立生 宁轩)经过公路职工3天3夜的持续奋战,10月11日11时40分,210国道镇巴四方碑塌方路段完成便道抢通工作,比预定抢通时间提前1天。

受气温骤降及雨水浸泡因素影响,10月8日12时左右,210国道K1372+100(镇巴四方碑)处发生大面积山体垮塌自然灾害,2万余方山石倾泻而下,致使国道210线镇巴通往四川方向的咽喉道路阻塞,造成当场中断。灾情发生后,镇巴公路管理段立即启动应急抢险预案,迅速调集机械设备和应急队伍赶赴现场进行抢险,投入抢险人员50余人,装载机2台、挖掘机3台,运输车辆10辆,采取双向掘进、24小时连续不间断作业的方式对塌方体进行清运。落实专人对塌方山体裂缝及浮石情况进行定点观测,确保抢险施工安全,避免发生次生灾害发生。

截至目前,该塌方路段已恢复通行,后续修复工作仍在持续。

陕西秦洋长生药业有限公司 “公司加基地加农户”经营模式显成效

本报讯(通讯员 邱亚发)陕西秦洋长生药业有限公司在原阳县酒厂改制以来,工业总产值由2938万元迅速增加到11289万元,上缴税金27208万元,同比增长2.5倍。据了解,这些成绩的取得得益于陕南循环项目带动下公司实施制度创新、产品升级、产业结构调整及产业链条的延伸。

今年初,该公司投资3.1亿元在洋县有机产业园新征土地260亩,新建厂房6栋,内置各类设备450台,实施年产3万吨黄酒生产线及原年产6000吨白酒生产线技术改造迁建项目。使产能在原年产1万吨基础上增加到3万吨。从去年起陕西秦洋长生药业有限公司陆续投入1000多万元,先后在洋县洋州镇、磨子桥等乡镇,按照“公司加基地加农户”的经营模式,采用订单农业,建设10000亩有机糯米生产基地,大力提升了谢村黄酒的品味和附加值。同时,也使7000多户农民受益,年增收2000余万元,创造了较好的社会效益和经济效益。



连日来,中国铁路西安局集团有限公司安康供电段充分发挥党员先锋模范作用,确保运输安全持续稳定。图为党员职工在大岭铺至安康东直通线施工现场作业。 段增旗 摄

西安提取住房公积金支付房租每年每人限额10200元

昨天,笔者从西安住房公积金管理中心获悉,西安四部门出台《关于开展治理违规骗提套取住房公积金行为的通知》,优先支持提取住房公积金支付房租,每年每人提取10200元。

公积金账户转移有了新规定

进一步规范公积金账户转移及非本市户口离职提取。

异地缴存职工将账户余额转移到西安住房公积金管理中心,必须在西安住房公积金管理中心开立住房公积金账户并按月足额缴存半年以上。

在西安公积金管理中心缴存的非本市户口离职职工,未在异地继续缴存的,封存满半年后本人可以提取。

提取限额随房租变化年度调整

职工租房提取公积金,有哪些变化?《通知》对租房提取提出了新的规定:

缴存职工在西安市行政区域内家庭无房产信息并租住商品房的,按照西安地区上年人均月平均房租水平(2017年约为850元)的12倍设定每年提取限额,即每年每人提取10200元(账户金额至少留存3个月缴存额),提取限额随房租变化年度调整。

之前的政策是按照职工半年缴存额来规定的提取限额,由于各人缴存额度存在比较大的差异,一些缴存较少的职工急需解决租房问题,然而提取额度却很少,并不能满足租房提取需求,所以以市场人均月平均房租水平来设定额度更合理。也是西安住房公积金管理中心在落实建立租购并举住房制度精神的具体举措。

租住公共租赁住房的缴存职工按实际租房发生额提取(账户金额至少留存3个月缴存额),和之前的政策一致。

重点支持在缴存地购买首套住房

重点支持提取住房公积金在缴存地购

买首套普通住房和第二套改善型住房。此次政策调整,对在非本市购房有较小影响。《通知》规定,本人及配偶、直系血亲在西安市行政区域内(含西咸新区)购房的,在购房事实清楚提取手续齐全的情况下,即时办结,在西安市行政区域以外购房的,从严审核申请材料,待核实清楚后三个工作日内给出处理意见。由于外地购房需要异地公积金帮助核实,需要核实时间不能即时办结。

对同一人一年内多次(含两次)变更婚姻关系购房,或同一住房,一年内产权变更多次(含两次)的,产权人及配偶、直系血亲均不能申请购房提取住房公积金。是防止提取住房公积金用于炒房投机的具体举措。

企图违规骗提套取的实行标记处理

提交虚假材料企图违规骗提套取的,提取复核人员发现后对涉事职工公积金账户实行标记处理,提交所属管理部门复审

后限制其使用公积金。

主动承认违规骗提套取的标记1年(含)。

拒不承认事后核实,确属违规骗提套取的标记3年(含)并记载失信记录,随个人账户一并转移。

对已经违规骗提套取的由复核人员对涉事职工公积金账户实行标记处理,提交所属管理部门复审后限制其使用公积金。标记后(20个工作日内)追回其套取的公积金。

对主动承认违规骗提套取并在规定时限内主动退回套取资金的标记3年(含)并记载失信记录,随个人账户一并转移;拒不承认事后核实,确属违规骗提套取的并在规定时限内追回套取资金的标记5年(含)并记载失信记录,随个人账户一并转移。

对按期未追回违规骗提套取公积金的职工实行标记,自追回之日起标记时间5年(含),并由公积金中心联合相关管理部门,依法依规实施联合惩戒。(王文)