

网络消费成维权高发领域

校园贷、共享单车、网络订餐等成2017年消费维权热点

□ 齐志明

当前，消费对经济的拉动作用日渐凸显。与此同时，消费者权益意识愈加增强，消费维权舆情热点频发。近日，中消协联合人民网舆情数据中心发布的《2017年十大消费维权舆情热点》(以下简称《热点》)显示，老年保健品、校园贷、共享单车、网络订餐、酒店卫生、网约车、预付卡消费、电子商务法、刷单炒信、OTA企业捆绑销售等十大关键词在消费舆论场上最有社会影响力。

网络消费投诉量加大

“《热点》体现出一个明显趋势，即网络消费者权益维护成为2017年度的最大特征，除了酒店卫生和保健品外，8个热点都与互联网相关。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示，这说明消费者权益保护责任，已经由传统商家转移到网络平台，这要求必须统筹线上和线下。

“网络消费权益成为投诉重灾区，这不是最近两年才出现的，而是经过一个阶段发展而来的。”中国消费者协会副秘书长董祝礼介绍，这些年网络消费投诉量快速提升，投诉的高发领域也是相关消费快速发展领域，自然也成为老百姓关注热点。

网络消费成为维权高发领域，在2017年中消协发布的《2016年全国消协组织受理投诉情况分析》(以下简称《分

析》)中也有体现。《分析》揭示的投诉热点，位居首位的是“网络环境欺诈多，远程消费购物令人忧”，其主要问题包含质量担保未落实、实物与宣传不符、网络交易7日无理由退货执行难，电商平台、入驻商家推诿扯皮或擅自扩大不适用7日无理由退货范围，承诺不兑现、退货时商家拖延解决、保价承诺不保价、优惠活动规则不明晰、商家单方面取消订单等问题。

值得注意的是，网约车连续两年都成为投诉热点与维权热点。2016年下半年，地方网约车新政陆续出台实施，网约车进入发展新元年。新规落地不可避免地引发了网约车价格回归应有水平的正常阵痛，但相关企业“任性加价”的问题也被消费者集中投诉。《分析》显示，“网约车”投诉成新热点，服务标准需完善位居投诉第5位。而在《热点》中，网约车成为第6位被消费者投诉的对象。舆论认为，网约车作为“互联网+出租车+交通”的新模式，涉及人民群众切身利益，各方需共同努力，不断总结、完善，适时开展评估，推进网约车行业的规范发展。

“透过本榜单可以看出，消费领域的矛盾表现十分突出。其中，在‘互联网+’创新领域，情况尤为严重。”董祝礼认为，任何创新模式都要把消费者权益保护放在首位，而不能以消费者利益为代价换取眼前的局部利益。

服务类投诉趋升

《热点》显示，除老年保健品外，其余9大热点都与服务相关。

“这几年，关于服务类的投诉在增加，但关于产品质量的投诉呈现下滑趋势，这与整体经济发展趋势是相符合的。”董祝礼说，随着消费升级，人们对社会生活服务类需求越来越大，数量上要求更多，质量上要求更高，巨大的需求推动着相关服务供给的井喷式增长。

“从这几年消费关注热点、消费投诉高发区反推来看，人们的安全权、医药食品等生存性消费基本满足，教育类等发展性消费不断拓展，旅游、度假、美容美发等享受型消费蓬勃兴起，消费结构全面升级，消费对经济的拉动潜能全面释放。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海说。

在董祝礼看来，当前的消费升级不仅体现在对产品和服务质量的要求上，而是内涵更为丰富、广泛。比如，消费观念更理性，对新消费模式的接受程度更高等，公众的消费文化和维权意识已经形成一个内部统一、相辅相成的逻辑。“共享单车、网络出行、网络订餐等发展很快，一大原因就是消费者在观念上接受了新消费经济。所以这个升级，是一个整体的、综合的升级。”

消费者投诉增多也是消费者权益意识提升的一个表现。相关数据显示，在消费维权领域，公众参与度有明显提升。比

如，对酷骑单车的投诉，光是中消协总部接收到的投诉信件就有2400多封。中消协去年开展的网络消费知识竞赛，吸引了300万人参与，达到历史新高。

“对权益的关心是维权的基础。只有消费者成熟，市场才会成熟。”刘俊海认为，公众参与度大幅度提升，能够倒逼监管部门见贤思齐，弥补行政监管的短板，避免监管盲区、监管套利现象产生。

监管还需瞄准三对关系

网络消费越来越主流，侵权也越来越呈现网络化趋势。在董祝礼看来，这表现出两大特点：首先，在形式上，商家利用网络等虚拟空间，利用技术、信息不对称的优势，给消费者制造更加隐蔽的消费陷阱；其次，消费者被侵犯的权利，已经成为一个综合体，知情权、选择权、公平交易权、财产权，一环扣一环，像滚雪球一样，影响越来越大。

这些新课题都在处于立法进程中的电子商务法中有所体现。目前，全国人大常委会已对电子商务法草案进行了二次审议。相比草案一审稿，草案二审稿在保护消费者权益、强化平台经营者知识产权保护责任、电子商务平台配合监管等方面增加了规定。有关方面也正在加快草案的修订工作，争取今年正式公布施行。

“2017年反映出来的这些网络消费者权益保护问题，在立法上必须予以体现，特别是电子商务法。”朱巍表示，随着技术进步，新问题层出不穷，包括押金问题、网络订餐、预付费、刷信等问题，都反映出仅靠平台自律很难实现，必须要加强监管。此外，未来的监管重点是建立商家、平台、消费者互相评价的信用体系。

“这些侵权与维权的矛盾，其实体现了3个基本问题有待解决。”董祝礼说，一是能消费与愿消费的关系，供给的质量品质是否符合消费需求；二是能消费与敢消费的关系，质量是否安全，交易有无欺诈；三是能消费与能维权的关系，有纠纷不可怕，怕的是没有维权通道。

“线上投诉、线上处理、先予赔付等都应该成为主体责任的应有之义。”朱巍说，必须建立黑名单制度和白名单制度，互相配合适用，让信用为消费者保驾护航，保护知情权和自由选择权。

包装绿色化、减量化。2017年，主要品牌快递企业电子运单普及率提升至80%，新能源汽车保有量增加至7158辆，快件平均耗材使用量有所减少。

快递下乡取得显著成效。2017年，全国农村地区收投快件量超过100亿件，快递企业打造服务现代农业“一地一品”项目905个。

马军胜说，作为现代综合交通运输体系的重要组成部分，国家邮政局提出分两步走，到本世纪中叶，将全面建成现代化邮政强国。

资 讯

济南政府大数据向社会开放 涵盖53个部门千余数据集

本报讯 政府批准的学生小饭桌有哪些？合格的早餐便利店都在哪里？使用公积金贷款楼盘信息如何获取？过去这些难寻的政府权威数据，近日在济南市已经全面向社会开放。随着济南市政府数据开放平台正式运行，53个部门的1010个数据集正式开放。

这些公开的数据可按主题与相关部门分类。主题包括经济管理、商业贸易、财政、卫生健康等20个，点开每个主题后会有相应的数据名单，市民可以在注册登录后，点击“文件下

载”下载不同格式的数据文件。

济南市经信委工作人员称，济南政府数据开放平台包括了各个政府部门、公用事业单位的权威数据，全社会的方方面面。

在济南市政府数据开放平台上，最受市民关注的热门数据前五名分别是校外托管场所登记信息(小饭桌)、公积金缴存提取业务经办网点、成品油零售经营信息、放心早餐地图和个体工商户企业设立登记信息，这些数据都与市民生活息息相关。(王阳)

浙江规范“互联网+”电子卖场 提高政府采购效率

本报讯 为了创新政府采购模式，浙江省财政厅近日制定《浙江省政府采购电子卖场采购管理暂行办法》(以下简称《办法》)，以提高政府采购效率。

《办法》对供应商参与电子卖场采购活动及进行商品维护管理的条件、程序、要求，集中采购机构对电子卖场活动的管理职责等做出规定。

同时，《办法》对各类电子卖场采购模式的交易规则、程

序、采购结果的确认、异常处理、采购合同的签订等，对供应商供货，采购人收货、验收、结算以及双方的诚信评价、纠纷处理等作出规定。

据了解，该《办法》适用于浙江省各级国家机关、事业单位和团体组织通过“政府采购云计算服务平台”实施网上超市、协议供货、定点采购、在线询价、反向竞价等电子卖场政府采购活动。(岳德亮)

福建晋安打造家门口的“智慧服务” 便民服务174项，可为福州全市民提供服务

本报讯 “原先办理出入境手续要跑市区，一来二去就是好几天，现在在家门口几分钟就办好了。”近日，福州市晋安区市民服务中心正式启用，市民对它的服务交口称赞。

“县区一级的市民服务中心大多纳入行政服务中心，但行政服务中心主要为企业提供行政服务审批，独立设置县区级市民服务中心能够为老百姓提供更加精准和便捷的服务。”晋安区行政服务中心管委会主任杨佳松说，服务中心总面积约2000平方米，共设有47个办事窗口，入驻便民服务事项174项，可为福州全市民提供服务。

为了让便民服务融入老百姓的衣食住行，晋安区将市民服务中心设在福州市人流

密集的商贸中心。在杨佳松看来，这种将政府配套与城市综合体相融合的做法让市民在享受城市商业生活的同时，也能享受到便利的公共服务。

在服务中心大厅，智能政务导览台为市民提供简洁明了的自助服务，智能填单、智能扫码等功能使得大排长龙的现象不复存在。

“原先从取号到全部办完要两个小时左右，现在都是无纸化取号，各项业务都是一条龙，效率非常高。”市民彭英说，只用了不到10分钟的时间她便办完了房产证业务。

服务中心还利用微信公众号和APP推出“预约办事”和“在线预审”功能，方便群众错峰办事。

(吴剑锋)

北京将立法规范共享单车管理难题 控制总量、联合治理、建立联动机制

本报讯 北京市将通过立法规范共享单车押金、停放等管理难题。同时，将进一步加大自行车专用设施建设，回龙观至上地之间的自行车专用路预计2018年9月建成通车。

近日，北京市交通委员会运输局副局长杨宇梁说，针对共享单车乱停放、押金监管难等问题，北京市2018年将重点推进非机动车管理的相关立法工作，力争通过法律进一步明确企业和政府责任，从根本上解决上述问题。

据介绍，共享单车2016年初进入北京后，目前已经增长到约190万辆。在解决部分北京市民出行“最后一公里”问题的同时，也带来诸多管理难题。

对此，北京市采取了一系列措施。一是控制总量。2017年，北京市叫停了相关企业的新增投放，控制了无序增长。二是联合治理。一方面，明确企业是管理主体，另一方面，由区县政府组织街道投入人力、物力，帮助企业解决重点路段停放

管理难题。三是建立联动机制。街道巡查人员发现违规停放情况，及时与企业沟通处理。

“共享单车乱停放是连续、多发的现象，在治理过程中还会出现反复。”杨宇梁说，立法相关工作迫在眉睫。

在治理共享单车的同时，北京市还大力改善绿色出行环境。北京市交通委员会路政局副局长刘长革介绍，北京市目前已经完成1014公里步行自行车道治理工作。到2020年，将治理完成3200公里。

从已经完成的步行自行车道的治理情况来看，效果十分明显。治理后，行人交通量提高了4.42%，非机动车交通量提高了51.85%。

2018年，北京将重点治理香山、万寿山、玉泉山、颐和园、清华大学、中关村等区域的136条道路。在回龙观至上地建设一条“自行车专用路”，沿线设置出入口、驻车区、运维中心、应急服务区等附属设施。(丁静)



江西新余政务自助服务 提高群众满意度

近年来，江西省新余市大力推进“一窗式”审批服务改革探索，不仅改造升级了市行政审批服务中心大厅硬件设施，配备了智能叫号机、政务公开查询机、自助终端等设备，而且办事大厅与网上大厅智能化结合，为市民提供全面、便捷、高效、智慧的服务体验。图为赣新红豆杉生态工贸有限公司员工(右)在市行政审批服务中心大厅通过手机在网上办理延长营业期限手续。

新华社记者 宋振平 摄

2017年我国快递业再上新台阶

完成快递400亿件，连续4年稳居世界第一

□ 欣欣

2017年，我国快递业再上新台阶。“我国快递业务量已连续4年稳居世界第一。”国家邮政局党组书记、局长马军胜说，“我国包裹快递量已超过美、日、欧等发达经济体，成为世界邮政业的动力源和稳定器。”

近日，2018年全国邮政管理工作会议通报的数据显示，2017年全国完成快递业务量401亿件，同比增长28%；业务收入完成4950亿元，同比增长

24.5%，消费者申诉处理满意率达到98.2%。

基础筑得更牢。截至2017年年底，全国快递专业类物流园区超过230个，行业运营全货机达96架。快递“上机上车”工程取得新突破，邮政快递包裹占到航空货邮运输量的40%，高铁快递示范线建设、铁路场站设施综合利用等顺利推进。

短板及时补上。2017年，快递业末端服务能力显著提升。主要企业城区自营网点标准化率不断提升，全国高校快递规范服务覆盖率达到95.6%，

55个城市制定了快递电动三轮车便利行政策。

空白逐步填补。《快递暂行条例》进入审议阶段，制定了邮件快件寄递协议服务安全管理办法，发布冷链快递服务、封装用生物降解胶带等行业标准。

服务质量保持稳定。2017年全国快递服务满意度达到75.7分，时限准时率达到了78.7%。在强化“不着地、不抛件、不摆地摊”治理的背景下，处理和营业场所离地设施铺设率达到69.7%。

2017年，我国快递业还有

许多新变化、新亮点。

快递企业迎来上市潮。截至2017年年底，7家企业陆续上市，已形成6家年收入超300亿元的大型企业集团。

新业务、新产品层出不穷。2017年，重点快递企业推出大包裹、快运、云仓、供应链解决方案等新产品，即时递送、代收代投等新业态为城市寄递服务提供了有益补充。

快递“黑科技”不断涌现。全国已建成上百个智能化分拨中心，无人仓、无人机和无人车开始尝试应用，行业科技交流日趋频繁。