

消费视窗·促进服务消费扩容升级

加强市场监管,引导诚信经营

# 推动传统服务向“优”转型

本报记者 林丽鹂

日前举行的中央经济工作会议提出,扩大服务消费,促进文化旅游业发展。改善消费环境,能够有力促进服务消费,提振广大消费者的消费信心。如何优化服务消费环境,进而激发服务消费市场潜力?记者进行了采访。

## 以高标准促进高品质服务,激发市场活力和社会创造力

随着天气转冷,我国多地冰雪旅游进入旺季。在河北张家口市崇礼区,今年各滑雪场开板日客流量均超一雪季。

“今年客流量增加,但消费者投诉率明显降低,这得益于我们根据《雪场服务标准体系》加强了培训,服务水平明显提升。”崇礼太舞滑雪山地度假有限公司负责人说。

这项标准是全国首个雪场服务标准体系,由张家口市市场监管局编制,覆盖吃住行游购娱各个方面。“我们推动各雪场将标准纳入企业管理制度和标准操作程序,雪场安全管理水平和质量比去年有明显提高。”该局负责人张振军说。

标准是经济社会发展的技术支撑。国务院出台的《关于促进服务消费高质量发展的意见》(以下简称《意见》)提出,优化服务业标准化布局,培育服务业标准化品牌。顺应服务消费升级趋势,充分发挥标准对服务供给的支撑引领作用,以高标准促进高品质服务、助力企业创新发展,激发市场活力和社会创造力。

今年以来,市场监管总局(国家标准委)批准发布服务消费国家标准44项,涵盖体育健身、文化娱乐、餐饮旅游、养老家政、电子商务、客运出行等诸多领域,为优化和扩大服务供给,释放服务消费潜力提供了技术支撑。

推动服务消费向“新”发力。冰雪经济正在成为引领新型消费的新增长点。今年,市场监管总局(国家标准委)批准发布《滑雪场所的运行和管理规范》《滑雪场地 滑雪道安全防护规范》等6项冰雪运动场地、安全和赛事活动国家标准,引导冰雪运动场地强化自身管理,升级安全保障设施,为进一步提升冰

雪运动场所安全保障水平、运营管理水平 and 赛事活动组织水平奠定了坚实技术基础,有力推动冰雪经济高质量发展。

引领服务消费向“绿”而行。随着越来越多的消费者关注居家环境的健康,绿色化成为家居消费的新风向标。今年,市场监管总局(国家标准委)发布了《家具绿色设计评价规范》《绿色产品评价家具》等绿色家具国家标准,引导企业从原材料选用、生产、销售、使用到回收等各个环节考虑家具产品环保属性要求,满足人们对绿色家具产品的需求。

促进传统服务向“优”转型。传统服务业是紧贴人民群众日常生活的重要领域,事关百姓衣食住行。市场监管总局积极推动传统服务业领域标准升级。比如在餐饮行业,建设中央厨房,集中采购、集中加工、集中配送,正在成为餐饮业现代化转型的新趋势。《中央厨房 建设要求》和《中央厨房 运营管理规范》两项国家标准于今年10月1日起实施,为人民群众能享受到更高层次的餐饮服务提供技术支撑,助力餐饮行业高质量发展。

## 加强服务质量监测评价,积极为消费者排忧解难

“我在美发店染发时出现过敏,抱着试一试的想法打了维权电话,没想到很快拿到了全额退款。”江苏镇江市市民尚女士在京口区一家美发店涂抹染发膏后头皮疼痛,清洗后仍未见好转。

镇江市消费者协会接到尚女士的投诉后,立即与属地市场监管部门取得联系,市场监管部门工作人员到该美发店检查染发膏产品的生产厂家资质、成品检验报告等,没发现问题。但染发产品通常由多种化合物配制而成,体质敏感人群容易对其产生过敏反应。商家在消费者染发前应先做头皮敏感测试,防止过敏现象发生。经消协协调,美发店同意全额退款。

“消费投诉不仅是民事争议,我们把投诉当作信息源头,从中发现商家在经营过程中存在的问题,及时进行规范,优化消费环境。”镇江市消协副会长兼秘书长锁勇说。

今年3月至8月,市场监管总局在全国范

围内组织开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动,重点打击利用格式条款侵害消费者权益、故意拖延或者无理拒绝消费者合法诉求、提供修理等服务过程中侵害消费者权益等违法行为。行动期间,全国市场监管部门共立案查处各类侵害消费者权益案件6246件,曝光典型案例1003件,移送公安机关37件,切实维护人民群众利益,取得良好成效。

《意见》明确优化服务消费环境。全国市场监管部门从以下几个方面着手,净化服务消费市场环境。

加强服务消费监管。强化跨部门联合监管,严厉打击网络欺诈、泄露消费者信息等行为。鼓励社区、商场、景点、平台企业设立消费维权服务站,促进消费纠纷源头解决。探索恶意索赔处置工作机制,打击以投诉举报为名的敲诈勒索行为,维护良好营商环境和经营者合法权益。

强化广告规范力度。很多消费者有医疗、体检、保健养生等方面服务消费的需求,为解决这些领域虚假广告多发的的问题,针对“神医”“神药”广告,持续加大对医疗广告的规范力度,助力医药行业健康有序发展,促进医药消费市场规范运行。

引导诚信合规经营。依托国家企业信用信息公示系统,上线“信誉信息”板块,加强对相关经营主体登记备案、行政许可、行政处罚等信用信息的归集、公示,引导更多经营主体守信重信。加强服务质量监测评价,完善评价指标体系,定期发布监测评价结果,鼓励第三方机构开展服务消费评价。

中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会专家朱巍说:“推动保障消费者权益,对于打造更安心放心的消费环境、全面促进消费,具有重要的现实意义。监管部门要想在前面、走在前面,积极为消费者排忧解难,以和谐的消费关系推动消费提质升级。”

## 完善服务认证体系,为现代服务业高质量发展提供有力保障

“在服务流程上,我们严格遵循认证指

标,老人入住接待响应时间不超过15分钟,确保老人能迅速得到安置与关怀;日常护理操作规范达标率超95%,护理人员严格按照标准流程为老人提供精细护理;餐饮服务由专业营养师定制食谱,每周食物种类不少于25种,严格控制油盐糖摄入,保障老人饮食营养健康。”陕西西安市三桥老年公寓负责人何鹏军说,“获得养老服务认证四星级的过程就是规范我们各个环节操作标准落实到位的过程。”

2022年成为养老服务认证试点单位后,三桥老年公寓以服务认证与标准化建设为引领,推动服务质量提升。目前,该公寓入住率较试点前提高9.2个百分点,床位稳定率良好,家属满意度从88.62%大幅提升至98.71%。

认证制度是实施认证的规则、程序和对实施认证的评估和确认,来证明产品、服务或管理体系符合特定标准或要求的制度,在保障质量、提升信任、促进市场经济发展等方面发挥着重要作用。

《意见》提出,加强服务消费领域认证制度建设。截至目前,我国服务认证机构数量已达到638家,较2018年增长6.7倍,机构占比已达51.8%。

市场监管总局认证监督管理委员会相关负责人介绍,服务认证作为质量认证的重要门类,能够有效完善支持服务业发展政策体系,对优化服务供给、释放服务消费潜力、推进服务业高质量发展具有重要的促进作用。国内外发展经验表明,服务业市场越成熟就越需要服务认证。

我国在服务认证的深度和广度方面已经走在国际前列。截至目前,我国服务认证有效证书合计76570张,较2018年增长13.8倍,获证组织同比增长11%,服务认证业务平均收入同比增长25.5%。

未来,我国将逐步建立完善覆盖生产性服务业、生活性服务业、公共与社会服务业的“中国服务”认证制度体系,为现代服务业高质量发展提供有力保障,不断增强社会各方对服务认证的获得感,引导现代服务业提升能力弥补短板,赋能行业实现高质量发展。

市场漫步

社区连着千家万户,社区建设要从居民需求出发。努力做到居民有需求、社区有服务

近日,北京某社区统一制作了醒目的楼门牌,赢得居民点赞:“原来的楼牌号大小,有的还褪色了。换了新楼牌,亲友来访好找了,快递员、外卖员配送更方便了。”

楼牌号是引人指路的重要标识,但目前不少小区楼牌号存在编制规则混乱、标识位置隐蔽等问题。此次更换楼门牌的社区,向社区居民、快递员、外卖员进行了调研,了解群众需求后,在每个单元的楼门牌上标注了社区名称、每栋楼所属的院落名称以及楼号、单元号等信息,实用有效,给社区居民带来了生活便利。

社区连着千家万户,社区建设要从居民需求出发。住房城乡建设部办公厅、民政部办公厅2022年联合印发的《关于开展完整社区建设试点工作的通知》提出,“努力做到居民有需求,社区有服务”。社区建设应顺应居民对美好环境的需要,有空间条件的,可以建设公共活动场地和公共绿地。此外,也可以从细节处着眼,推进社区适老化、适儿化改造,营造全龄友好、安全健康的宜居生活环境。

城市治理千头万绪,“最后一公里”在社区,社区建设也有轻重缓急。养老、托育、健身、停车、充电、便利店、早餐店、菜市场、修理店……人民群众期待社区功能多种多样。要聚焦群众反映比较集中的需求,整合力量优先解决。今年,江西省在76个社区开展完整社区建设试点,试点社区在启动建设前,先要摸清设施配套、环境整治、服务治理等问题短板,分清轻重缓急,制定完整社区建设项目清单,逐项落实。

在互联网时代,社区建设还要善用智慧化工具。在不少社区,过去骑电动车的居民需要在小区出入口的闸道先停车、再刷卡,才能进出。现在很多社区陆续更换了智能识别门禁,居民出行更方便,小区也更安全。社区建设中引入物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术,通过社区数字化平台,整合线下社区服务机构,共同建设便民惠民智慧服务圈。社区运用智慧化工具提供线上线下相融合的生活服务、公共服务等,让社区管理更加和谐有序。

社区是距离居民最近的地方。健全城乡社区治理体系,为人民群众提供家门口的优质服务和精细化管理,能够系统推进城市基层治理现代化,共同绘就社区美好生活图景。

市场资讯

市场监管部门向平台企业开放监管数据

本报电 国家市场监督管理总局日前在北京市海淀区启动向平台企业开放信用监管数据试点工作。试点工作为期2年,海淀区市场监管局选取3—5家平台企业作为试点单位,以安全有效的方式向其开放全国经营主体经营异常名录、市场监督管理严重违法失信名单数据。试点工作的开展将助力解决平台企业和入驻商户之间信用信息不对称的问题,引导平台企业建立健全经营主体信用档案,落实信用合规主体责任,强化线上线下一体化监管,推动构建守信激励、失信惩戒的良好社会环境。

(林丽鹂)

中国棉花协会召开第五届会员代表大会

本报电 近日,中国棉花协会第五届会员代表大会暨全国棉花形势分析会在北京召开。会议期间开展了中国棉花可持续发展项目宣传推广活动,有关专家就纺织品服装进出口形势与发展趋势、棉花企业风险管理、全国棉花形势分析等进行了分享交流。中国棉花协会会长王建红表示,协会要提升自身工作能力,强化服务功能,成为行业可持续发展的引领者、协同联合的推动者,讲好“中国棉花”故事,促进棉农增收致富和中国棉业高质量发展。

(齐志明)

第三届全国市场监管法律知识竞赛举办

本报电 国家市场监督管理总局日前举办第三届全国市场监督管理法律知识竞赛,全系统参赛率达到94.7%,通过以赛促学,推动以法治化市场监管服务经济社会高质量发展。鼓励市场监管部门工作人员,争做法治监管的行家里手,不断提升法治监管本领;要以赛促宣,当好法治监管的传播使者,全面落实“谁执法谁普法”责任制;要以赛促干,勇当法治监管的坚强卫士。

(商文)

# 提升社区服务精细化管理水平

叶鸣



游客在重庆市南川区金佛山景区滑雪场滑雪。

罗川摄(人民视觉)

产品预订火热,供给持续创新

## 冬季文旅供需两旺

王珂 厉焯

开板!近日,在河北张家口崇礼一家滑雪场,滑雪爱好者驰骋在雪道上,体验运动的快乐。在滑雪场的戏雪乐园,游客可以观看企鹅、驯鹿,还能体验马拉雪橇、穹幕影院。“今年游客数量同比上涨35%左右。”该滑雪场负责人说。

今冬,冰雪旅游火热开局。随着一系列促消费政策持续落地,我国文旅消费需求加速释放。各地区各部门加快推进旅游业供给侧结构性改革,创造更加丰富的优质供给,在更好满足多样化、个性化需求的同时,激发文旅消费更大潜能。

文旅深度融合是冬季旅游供给的一大亮点。“在网上看到长沙美食还有花鼓戏,特别想来现场感受一下。”游客王佳说。湖南长沙花鼓戏保护传承中心的线上直播,吸引了很多观众,抖音账号有24万多人关注。中国社会科学院经济研究所课题组的报告显示,演艺类直播蓬勃发展,已成为演艺市场的重要组成部分。传统演艺行业通过直播开展数字化转型,有效触达更多观众,拓展更加广阔的市场空间,带动相关从业者获得更多机遇和收入。

基础设施更加完善。乡村旅游方面,道路、停车场等设施提升,让自驾游更轻松。夜间旅游方面,交通、电力等部门联动,为夜间出游提供便利。在山东济宁“运河记忆”历史文化街区,声、光、电、水雾等技术叠加使用,让游客沉浸式体验运河文化。国网济宁供电公司定期检查相关设施,确保灯光、音响等设备正常运行,保障夜游体验。

文化和旅游部相关负责人介绍,将进一步加强冰雪旅游宣传和市场推广,举办2024年“冬日胜景”全国冬季旅游宣传推广暨全国“欢乐冰雪旅游季”活动,推出新一批全国十大冰雪旅游精品线路,加大冬季产品供给,更好满足冬季旅游消费需求,助力冬季文旅市场繁荣。

消费万花筒

本版责编:林丽鹂

中消协:

## 全力打造安全放心消费环境

本报记者 齐志明 孙超

“网上留言后,有律师答疑,消协确实能帮助消费者!”近日,湖南永州市消费者刘翠萍通过“周周3·15律师在线答疑”公益活动,免费获得了法律支持。

消费者在线咨询投诉,律师提供日常法律咨询和一对一案例点评,这是湖南省消保委和媒体合作开展的“周周3·15律师在线答疑”活动的创新举措。活动开展以来,栏目累计阅读量达3.75亿人次。

湖南消保委创新消费者权益保护形式,是中国消费者权益保护工作不断加强的一个缩影。1984年12月26日,中国消费者协会成立。40年来,中国消费者协会依法履职尽责,汇聚各方力量,推动维权共治,实现成果共享,多层次、广领域、全方位地提高消费者权益保护工作水平。

前不久,中国消费者协会在湖南长沙举办3·15消费者权益保护暨中消协40年座谈会。会上发布的《中消协40年消费维权40事》显示,从线下维权到线上服务,从事后介入到关口前移,从推动消费提示警示工作常态化到举办消费维权年主题活动,我国消费者权益保护的形式更加多样、网络更加周密,全力打造安全放心的消费环境,消费者的获得感、幸福感、安全感不断提升。

1997年,中消协推出首个消费维权年主题“讲诚信、反欺诈”,并围绕该主题开展了系列活动。此后,中消协每年确定一个消费维权年主题,至今已有28个。

中消协大力推进比较试验工作程序化和规范化,建立了全国消协组织比较试验数据库,开发并上线“消协帮您选”小程序,消费者可通过该小程序查询自己感兴趣的商品,了解同类产品的性能以及性价比等信息。截至今年10月底,“消协帮您选”微信小程序共录入全国消费者组织449个比较试验项目,累计访问消费者超过60万人。

近年来,中消协和各地消费者推动有关领域制度完善。在中消协的呼吁下,新版交强险,商业第三者责任险双双降价;相关部门降低了移动电话国内漫游通话费上限标准;保险行业修改了机动车商业保险条款。

40年来,中消协和各地消费者组织共受理消费者投诉2449.1万件,为消费者挽回经济损失248.6亿元。