

去年网购投诉同比增近九成

谁来守护网购消费者的投诉权？

本报记者 彭训文



国家工商总局近日发布的《网络市场监管工作年度报告(2015年)》(以下简称“报告”)显示,去年,全国工商和市场监管部门受理网络购物投诉14.58万件,同比增长87.3%,与“十一”末期相比增长了77.67倍,连续两年排在服务类投诉首位。

随着互联网的快速发展,网购已逐渐成为国人的重要消费渠道之一。然而,消费者维权难的问题也逐渐凸显。那么,如何让网购市场发展更为规范?如何维护消费者和合法商家的利益?

虚假宣传成网购“痛点”

某央企业员工黄英是一个网购达人,拥有长达7年的网购史。在他看来,网购的确给他的生活带来了极大便利的同时,也遇到商品质量差、假冒伪劣多等尴尬。在被问及是否投诉时,黄英表示,“主要是和店家交涉,交涉不成给差评,实在解决不了而且东西贵重时才会投诉。”

黄英的遭遇并不是唯一的。报告显示,近年来,网购消费投诉呈不断增加趋势。从投诉问题看,网络购物商品质量和虚假宣传等问题比较突出。消费者投诉问题集中在:商品质量不合格、假冒伪劣产品、虚假促销、商家拒绝执行“七日无理由退货”规定、实物与宣传不符、个人信息遭泄露、发货延迟、物流配送速度慢、物品损坏等等。

在网络交易投诉中,O2O(又称离线商务模式,指线上营销线上购买带动线下经营和线下消费)生活服务类投诉明显上升,涉及餐饮、旅游、租车、购票服务的O2O领域成为用户投诉热点。

近年来,随着电商促销活动的社会影响力逐渐加大,虚构交易、虚假好评、先涨后降、高标低折等违法行为也开始显现。但是,和黄英一样,很多消费者遇到这些情况时,一般是“自认倒霉”的心态,只有到了万不得已时,才会通过投诉或诉讼等方式维权。从某种程度上说,报告显示的投诉数字,只占本应维权的网购消费者的一部分。

违法经营钻制度空子

更值得注意的是,部分网络销售违法行为有愈演愈烈趋势,甚至有网络店家对消费者进行骚扰、恐吓诈骗、敲诈等。

据媒体报道,一名消费者在一家网购店购买两个“吊钩”,因为店家未按规定时间发货,该消费者投诉了店主,没想到,店主竟私下邮寄一箱“冥币”给买家。消费者只得报警,涉事店主最终被判关店。

不过,更多情况是,消费者的投诉往往石沉大海。近年来,国内各大电商平台都在积极开展以实名制为基础的网络身份管理工作。但虚假认证正是钻实名制的空子,账号认证信息倒是“实名”了,但用的人却另有其人。重庆工商部门近日查处了一家名为“重庆宇佳信息咨询公司”的违法企业,该公司经营的网店虚假认证、倒卖已形成规模庞大、分工严密的灰色产业链,导致一些不法网店主收到消费者货款后就突然“消失”。由于单个涉案金额一般为几百到两三千元不等,公安机关无法立案,消费者只得吃哑巴亏。

扎紧网络经营的法制笼子

“不法商贩多利用‘虚拟’‘远程’‘信息孤岛’等网络的特有属性从事欺诈行为;电商平台有的同时也是电商,既当运动员又当裁判员,第一道监管责任缺位,一些购买者有排斥‘伪劣’而接受‘假冒’的消费心态;政府多部门出台政策,各自监管,导致现有政策法规执行不力……”今年的全国两会上,全国政协委员陈星莺这样分析网络经营监管难的原因。

陈星莺对此建议,应建立多部门联合的监管机制,提升电商执法实效;加强互联网数据的安全监管,规范商业信息披露;强化电商产品质量监管,从源头上根除假冒伪劣;引导社会多方参与监督,形成诚信交易生态。

为了让消费者维权更便利,7月1日,全国网络交易平台监管服务系统正式上线运行。这个系统不仅具有适用法律法规提示功能,还支持多种在线电子数据取证方式。该系统未来还面向消费者即时推送网店黑、灰名单,为消费者理性网购提供消费提示、警示。

国家工商总局表示,将加快制定出台《网络交易违法失信惩戒暂行办法》《网络经营数据信息报送规定》等规章和规范性文件,确保各网络市场监管部门“有法可依”。

有专家对此表示,消费者在市场监管体系中也应拥有发声渠道。除了在网购前应该被告知相关不法商家的信息,还应以符合网购、移动化发展趋势的方式,将消费者引入监管体系中来。

北京荣德律师事务所律师余学军建议,当务之急是要对网店的法律性质进行明确界定,然后通过完善准入制度、切实做到实名制等措施,进一步健全监管体制,让执法部门“有法可依”。其次,个人也应提高信息保护意识,公安部门则应加大对不法人员泄露公民关键信息的打击力度。

为了对消费者的投诉进行快速而适当的处理,有学者建议引入第三方监管部门。一旦出现消费者合法权益受到侵害的情形时,该独立监管部门应及时受理消费者投诉,协助其获取网购中出售方的违法证据,并为消费者向工商部门追究不法互联网交易平台与产品经营者的法律责任提供必要支持。



拉吉夫·苏里：大刀阔斧的改革家

王 岭

iPhone的火爆销售,让曾经的手机之王诺基亚痛失了市场霸主地位。此后诺基亚又错过了触控式智能手机的发展良机。2014年初,诺基亚将手机业务以72亿美元的价格,转让给了微软。

没有了手机业务,拥有149年历史的诺基亚将面临新的开始。而这一切将由印度人拉吉夫·苏里来实现。2014年4月29日,芬兰电信设备制造商诺基亚宣布,拉吉夫·苏里出任公司的新CEO。

1967年,拉吉夫·苏里出生于印度首都新德里。当时,他的父母已经迁居中东国家科威特,其中父亲经营进口汽车生意。因此,一直到1980年代,苏里都是在科威特成长、受教育。在印度读大学时,苏里主修“电子和电信工程”专业,并获得了学士学位。有趣的是,苏里与微软现任CEO纳德拉曾是校友。

毕业后,苏里在Calcom电子有限公司担任生产工程师,其后在尼日利亚Churchgate集团、RPG集团、印度ICL等公司效力。苏里1995年加入诺基亚,到2007年之前,在诺基亚西门子网络公司担任多个管理职位,包括业务发展、营销、销售和战略总监等。

从2009年10月开始,苏里开始负责诺基亚的通信设备业务。众所周知的是,作为诺基亚和西门子合资公司的诺西业务,在行业内表现并不理想,甚至是陷入困境,苏里做出了极具魄力的选择,他对诺基亚西门子通信公司业务大规模裁员1.7万人,相当于裁减了23%的公司员工,并宣布在产品上重点关注移动宽带产品。

他对通信设备业务长期耕耘,通过激进改革和大手笔的重组,让该业务实现了转亏为盈。而苏里也因此创造了电信设备行业经典的重组案例。

苏里上任后,诺基亚收购了大量的电信设备行业公司,强大自己的羽翼。

中国华为科技公司近年来快速崛起,其业务指标一度成为全球最大的电信设备制造商。相比之下,诺基亚的营收出现波动,行业地位并不稳固。2015年4月15日,诺基亚宣布以166亿美元的价格收购电信设备厂商阿尔卡特朗讯。

面对老牌对手瑞典爱立信的竞争和中国华为的快速崛起,诺基亚的这宗收购旨在加强诺基亚在电信设备市场的地位。由此,全球电信设备行业形成爱立信、华为和诺基亚“三国演义”的格局。

外界这样评价苏里:苏里拥有20多年的丰富国际企业经验,他是一位热衷于电信行业的领导者。因挑战现有业务模式而蜚声业界,并尤为重视客户满意度。苏里对执行效率要求严格,他鼓励跳出常规,是一位充满活力且务实创新的领导者。他善于与人打交道,并专注于打造强大、多元化的团队。

乐于挑战的苏里,对诺基亚这个烫手山芋非常有信心,“我们拥有坚实的基础,诺基亚的前景是光明的。”苏里说。

海外网直击

绿色中国年度人物专访「林虹」



炼油“老字号”发力“智能工厂”

孟珂



刁克剑和其他工作人员在生产现场使用多功能巡检仪。(郎勇摄)

作为中石油抚顺石化公司智能制造成果的代表,一部形似手枪的仪器摆在了记者眼前。它的创造者,是刁克剑带领的技术团队。

今年45岁的刁克剑是中石油抚顺石化工程建设公司信息研发中心主任。27年前,从技校毕业的他从机械维修工人做起,通过不断学习转型为研发人员,尤其擅长微电子技术。

他向记者解释,这部手枪大小的仪器是多功能巡检仪,将其对准被检测设备,轻叩扳机,就能采集设备的温度、压力等数据,如有异常,会立即报警。相较于人工巡检,数据精度显著提高,劳动强度大大降低。目前已更新到第三代产品,具备数据采集、监测和传输,实时定位,语音通话,指令回传等功能。

产品的更新换代仍在继续,这一次,刁克剑瞄准了数字化员工系统。他致力于将仪器打造成该系统的移动端终端,在抚顺石化乃至中石油集团推广使用。“通过物联网技术,系统将整合巡检仪的诸多功能,为工作现场的员工打造出随身携带的‘小操作室’,与操作室实现数据和操作指令的交换;操作室也能实时捕捉工作现场的信息,最大限度地提高工作效率,保障生产与人身安全。”该项研发的技术储备已基本完成,数据整合将于近期启动,样机预计最早2017年出炉。

此外,刁克剑团队近年来还研制出便携式硫化氢报警器、消防机器人、石化专用智能灭火装置等科技成果。被称为我国炼油工业“摇篮”的抚顺石化,向智能工厂转型的大幕正在徐徐拉开。

不仅是抚顺石化,记者近日在中石油下属的其他辽宁石化企业采访中发现,信息化技术正在为这批拥有近80年悠久历史的老牌炼厂注入可持续发展的重要动力。

在锦州石化苯乙烯车间中央控制室,车间主任杜师傅向记者展示了班组绩效管理平台。鼠标点击则能获得苯乙烯的产量和能耗、物耗每日数据,并且成本和销售数据相对接,利润情况也一目了然。信息化管理还直接作用于生产过程的优化。锦州石化“数字化桌面炼厂”上各装置生产的产品质量和收率情况,将用以确定原料、装置和工艺等单项技术的改造方向。

锦西石化则通过提高自动化控制水平保证了装置的平稳运行,并有效降低能耗。以全流程自动为目标的自控率提升与控制优化项目,使多套装置自控率保持在98%以上,装置运行平稳率达95%以上。“阀门再也不用大幅度频繁开闭,有效降低设备磨损老化程度,对下游装置的冲击也相应减小。”重油催化车间的技术人员毕师傅说。

在《中国制造2025》的战略目标下,石化行业被期望通过智能制造提升核心竞争力和安全生产水平。在市场低迷之际,通过技术创新降本增效、转型升级更成为企业发展的必然方向。

从人力到机械化、信息化,到目前广受热议的智能化,技术不断更迭,但在生产者看来初衷始终如一。“我们最终追求的不是最高的技术,而是最实用、最高效、最可靠和最安全。”刁克剑表示,“如果不追求技术制高点,就注定会落于人后。”

(作者系海外网编辑)



图为锦州石化苯乙烯车间中央控制室。

生态增绿让百姓增收

——海外网专访“绿色中国年度人物”林虹

陈婕

7月8日,由全国人大环资委、环保部、文化部等单位联合主办,联合国环境规划署特别支持的“2014-2015年度绿色中国年度人物”在北京召开了颁奖仪式。经过网民的积极投票,来自浙江省仙居县的县长林虹高票当选。日前,海外网专访了林虹,请她谈谈“绿色发展之道”。

回顾一路走来,从最初的屡遭质疑到如今受到的广泛肯定,林虹用了一个词表达自己的心境——“无怨无悔”。

2011年,林虹赴任仙居县委副书记、县长。作为仙居史上第一位女县长,林虹引领着仙居迈出了全域旅游绿色化改革之路,并且取得了卓越成绩。然而万事开头难,上任伊始的她,没有急于做一些在其他人看来“更重要的工程”,例如招商引资,而是顶着不少人的规劝甚至质疑,从一条非常不起眼的“绿色小道”默默做起。

仙居境内有大小河流2200多条,很长一段时间以来,部分河道受到工业废水、生活废水、养殖废水以及采砂、石材加工等污染和破坏,水质出现不同程度的下降,出现了不少“垃圾河”。

林虹说:“几年前,我看见仙居的母亲河永安溪上全是垃圾,好多地方都有污水的直排口,甚至沿溪有一些违法加工的作坊。怎样才能展现仙居水之美?怎样才能按照生态发展去转型?我想到,沿永安溪建一条生态绿道是一个非常好的载体。所以,我们设计了492公里长的绿道规划网,迄今已经建了100多公里。”

这条绿道建好以后,已经是当地的居民早晚锻炼的重要场所,也是外来游客非常喜欢的旅游观光通道。绿道在2015年获得了中华人民共和国住房和城乡建设部颁发的“中国人居环境范例奖”,并被赋予了国家4A级景区的荣誉。生态增绿,百姓增收。发展经济与保护环境

相辅相成。绿色,让百姓尝到了甜头,看到了希望和生机。仙居百姓开办农家乐和发展民宿成为了时尚,激活了美丽的绿色经济。

“海客谈瀛洲,烟涛微茫信难求。越人语天姥,云霞明灭或可睹。天姥连天向天横,势拔五岳掩赤城……”林虹常吟诵李白的这首《梦游天姥吟留别》。据学者考证,诗中天姥山,就在仙居。林虹说:“连诗仙李白都对仙居如此神往,今人更应该为建设秀美仙居不懈努力。”(作者系海外网主编)



图为林虹获奖照。(王洋摄)