



公示投诉信息有助 营造更好消费环境

■唐山客

国家市场监督管理总局近日对外公布了《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》(以下简称《暂行规则》),同时上线全国12315消费投诉信息公示平台,在全国正式启动消费投诉信息公示机制。通过在平台晒出消费者评价、汇聚商家诚信度、投诉纠纷解决情况等实时大数据,让消费者明明白白消费,让经营者诚信守法经营。

当前,消费者仍然面临市场信息不对称的问题。消费者在交易之前渴望获得相关商品或服务更多有价值的信息,而消费投诉信息公示为消费者又打开了一个知情视角,多提供了一条信息渠道。

消费者的投诉往往指向商品或服务的质量、性能、价格、营销诚信、售后以及商家处置投诉、化解纠纷的诚意、效率等关键问题。这些问题是消费者最关心的,会直接影响消费选择、消费安全和消费质量。市场监管部门搭建官方平台,公示消费投诉信息,消费者能够通过消费投诉信息对商家以及商品或服务有更全面、更准确的了解,从而“货比三家”。

根据《暂行规则》,消费投诉信息公示坚持“全量公示”原则,以公示为常态、不公示为例外,且消费投诉信息由市场监管等部门汇集、公示,可确保信息的全面性、真实性、规范性、权威性。消费投诉信息公示具有中立属性,不是简单的“黑名单”,实际上,投诉不是举报,投诉涉及消费纠纷,可能涉及违法侵权问题,也可能不涉及违法侵权问题。投诉信息包括消费者投诉的主观陈述和双方自愿的行政调解结果,不属于行政处罚、经营异常名录、严重违法失信名单等负面信用信息。公示机制的客观中性定位,意味着监管部门只提供消费投诉信息,不做评价,而把评价权留给消费者。这一定位可避免差别待遇和人工干预,确保消费者看到原汁原味的信息,确保公示的公平公正。

《暂行规则》拉出消费投诉信息公示的正面清单和负面清单,明确了需要公示的信息内容以及四种不予公示的投诉情形,守住了信息公示的权利义务边界,能够统一信息公示的标准,提升信息公示的规范性,也能有效避免侵犯个人隐私和商业秘密、滥用公示制度等问题。

公示经营者的调解成功率等正面信息,能够激励经营者把更多消费纠纷化解在源头和萌芽状态,有助于提升消费纠纷处置效率,维护消费者权益。《暂行规则》设置对公示的异议复核程序,则给商家留出了权利救济通道和监督通道,能够减少误公示,提升公示的准确率。

在试点工作基础上,在全国范围内全面启动消费投诉信息公示机制的时机已经成熟。这一机制让消费者知情权、选择权更丰满,在消费维权时拥有更多主动权,也能引导、倒逼经营者重视消费者投诉,及时化解消费纠纷,营造更好的消费环境。

用好善于总结这把“金钥匙”

■魏顺庆

善于总结是一种重要的工作方法。岁末年初既是盘点成绩、“充电加油”的中转站,更是筹划部署、蓄势待发的新起点。在这个肯綮点上,围绕“去年的工作怎么看”,总结得失、巩固成果;锚定“新年的工作怎么干”,明确思路、筹划部署,无论对单位建设发展,还是对个人成长进步,都极为重要、大有益处。

善于总结经验、把握规律,是中国共产党人的历史自觉,也是我们党推动工作的制胜法宝。革命战争年代,每次战役后总要总结,发扬优点,克服缺点,纠正失误,然后轻装上阵,乘胜前进。“常胜将军”粟裕,1940年指挥黄桥战役取得了重大胜利,当别人兴高采烈地庆祝时,他却坐在煤油灯下认真总结这一仗的得失,得出8条经验、12条不足。和平建设时期,我们党的各级干部也十分重视并善于运用总结的工作方法。党的好干部焦裕禄,在兰考工作的400多天里,针对“风沙、盐碱、内涝”三害,在多次深入基层调查研究后,总结出一整套有效治理“三害”的方案,使昔日的黄沙地、盐碱地、涝洼窝,变成了稳

产高产田。正是通过不断总结经验教训,努力寻求事物发展变化的客观规律,我们党才赢得革命战争的胜利,走出了一条符合国情的中国特色社会主义道路,取得建设和改革开放事业的伟大成就。

纵观历史,凡事业有成者,无不重视复盘、善于总结。秦国蜀郡太守李冰潜心钻研水文,设计建造了“独奇千古”的都江堰水利工程,总结出“深淘滩,低作堰”的治水六字诀、“遇湾截角,逢正抽心”的八字真言,泽被后世。人生因反省而完美,工作因总结而提高。事实证明,如果我们漠视反思、疏于总结,安于当思想懒汉,惯于照猫画虎,不能经常对既往的工作进行总结,满足于感性经验,就会陷入主观主义的窠臼,或者机械重复地盲做蛮干,或者悲观绝望地无所作为,甚至功败垂成。重不重视总结,善不善于总结,在某种程度上直接影响着人生走向和事业成败。

工作是一个埋头苦干、推进落实的过程,也是一个慎思明辨、探求规律的历程。撸起袖子加油干并非不问西东、一味蛮干,而是要明确方向地干、卓有成效地干,既要实打实,也要常反思。静下心来复

盘,是“运筹帷幄之中”的研判;沉下来思考,是“决胜千里之外”的庙算。只有弄清了是什么、为什么、怎么办,方向正确,有的放矢,才不会南辕北辙、事倍功半。有时工作出现失误、遭遇挫折,往往是因为对事物发展的规律性认识不清,进程把握不准所致。各级领导干部更要善于在科学理论指导下分析形势、思考问题、明晰道理、谋划思路、把握大局。然而,在现实工作中,有些同志看上去整天忙忙碌碌,吃了不少苦,受了不少累,但工作成效不大,本领提高不快。细究其原因,恐怕与其疏于总结和不善于总结有着很大关系。

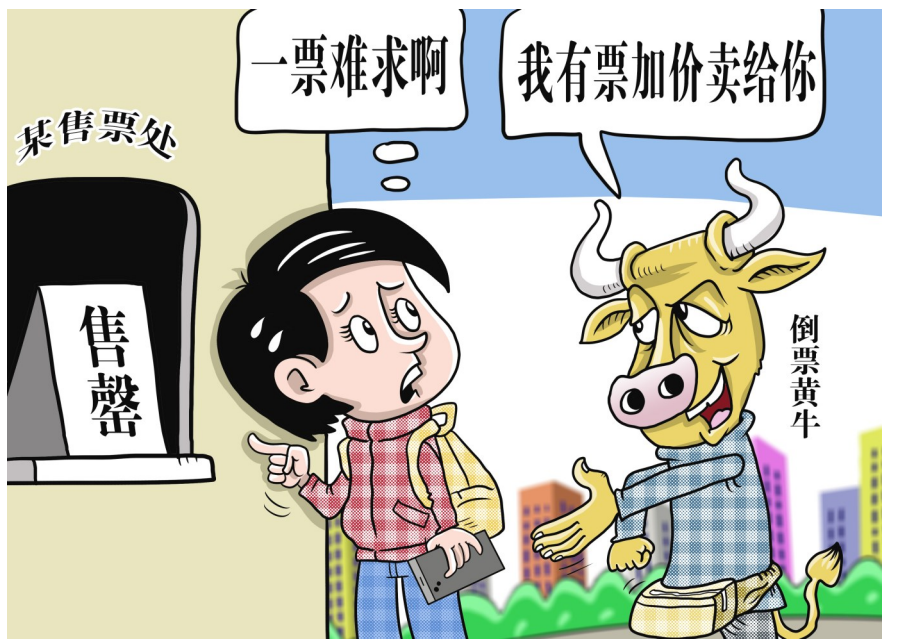
总结不仅是一种智慧,更是一门学问,但仅仅重视总结、勤于总结,还远远不够。要肯定成绩,也要认识不足;要总结经验,也要剖析教训;要立足当下,也要瞻望未来。切不可坐而论道、玩“花架子”,更不能把总结当作评功摆好的机会,徒有总结之表,而无总结之实。倘若如此,便难以“总”出真经,“结”出真果。要坚持群众路线,加强调查研究,虚心问计于群众,求策于基层,集思广益,汇聚众智,惟此方能明方向、知得失、晓进退,识应变,赢得主动,推动各项工作实现新突破、取得新发展。

顽疾

文旅市场复苏,消费潜力释放,供不应求的票务情况给了“黄牛”乘虚而入的牟利机会。除演出票务外,公共医疗、商品交易等领域的“黄牛”行为也对市场环境和公共利益造成了不良影响。

一段时间以来,各级政法机关不断加大整治力度,多措并举对“黄牛”实施精准打击,进一步压缩其生存空间,更好维护公共利益。

人民视觉



微言微语

“大众评审”能否有效解决网络争议

背景:

数字经济时代,网络纠纷频现。争议双方各执一端,在网上唇枪舌剑,更有少数网友逞口舌之快引发更大争议。对此,有互联网企业探索出一种创新模式——大众评审机制。通过搭建平台,利用社会化的互联网用户力量,采取多人投票、少数服从多数的方式,在线解决纠纷争议。此模式引发了广泛讨论,有网友发出疑问:“大众评审机制是否真的能有效解决争议?”

@北京日报:大众评审机制引入了第三方视角,借网友的眼睛去监督判断纠

纷事件。这样既能最大程度地还原事件,维护买卖的公平和透明,又可以利用年轻用户的正义感和参与感,断个是非曲直。通过实施效果来看,这一手段确实弥补了传统评价体系的缺陷,有利于平衡各方利益,可以看做网络经济管理机制体制的一项创新,但需要有相应的制度加以规范,让“大众评审”的判断更为客观理性。

@《南京日报》:推进网络综合治理体系建设,必须走好网上群众路线。现代化建设的成效,最终要用人民群众的满意度来衡量。在网上推行大众评审机制,其目的并不只是息纷止讼,而在于以

共治凝聚共识,让网络社会涌现更多正能量。这应当是大众评审机制的出发点,也是其生命力所在。

@沈彬:要想让这种创新的管理方法进一步发挥作用,平台就必须要在评审员资格、评审标准、评审流程、评审监督等方面进行优化和完善。评审过程中如果发现评审员有不理性的言行,要建立相应的约束机制。评审结果中如果认定消费者或商家存在恶意差评、恶意投诉行为,也要作出相应的处理。必要时寻求工商部门、专业评审机构、消费者维权机构的帮助和保护,从而更好地解决问题。