

扩大消费要打破隐性壁垒

李万祥

市场瞭望

新春开工,各地都把提升营商环境作为“拼经济”的重头戏。1月30日,北京发布《清理隐性壁垒优化营商环境实施方案》,为企业和消费者创造便利条件,为市场主体拆除隐性壁垒,着力打造更优消费领域营商环境,将进一步激发消费活力。

消费是拉动经济增长的重要力量。春节前后,消费市场加速回暖,展现中国经济韧性与活力。2023年春节档国内电影票房为67.58亿元,同比增长11.89%;今年春节假期全国国内旅游出游3.08亿人次,同比增长23.1%,实现国内旅游收入3758.43亿元,同比增长30%……透过一个个数据,展现出节后消费场景修复后释放出的强大爆发力。

走过热闹的街头,穿过红火的市场,我们有必要进一步清理消费隐性壁垒,打破看不见的“隔墙”,保持这可喜的消费复苏回暖势头。

所谓隐性壁垒,就是人为设置的不合理限制。具体到消费领域,如准入准营制度方面,存在多头跑、多次跑,审批效率低,地方保护等问题,导致企业“想进进不来”;监管执法方面,存在

把恢复和扩大消费摆在优先位置,既要积极落实促消费政策,持续丰富促消费活动,也要排查制约企业发展的管理制度机制障碍,将清理隐性壁垒与恢复扩大消费有机结合。

监管执法频次高、标准不一致,以罚代管、重罚轻监管,“三天两头”搞检查等现象,干扰企业正常经营;新业态新场景方面,对于促销活动、外摆特色经营等经营行为的管理标准不清晰、不规范,监管滞后;政务服务方面,存在大型商场周边停车难、道路拥堵、地铁口不连通等问题……

直面这些问题,清理消费隐性壁垒,需要从根上对症下药。当前,我们把恢复和扩大消费摆在优先位置,既要积极落实促消费政策,持续丰富促消费活动,也要排查制约企业发展的管理制度机制障碍,将清理隐性壁垒与恢复扩大消费有机结合。

首先,要聚焦“小切口”,贴近市场主体需求,解决市场主体长期反映的问题。能线上办的业务,可以不用跑去线下;能一次都办的业务,让企业跑一次就好。管理部门要提供多

种选择,畅通各个渠道,企业怎么方便就怎么办,但绝不能程序空转,新添“玻璃门”“旋转门”。针对餐饮企业、连锁超市、便利店等面临的日常监管执法频次高、标准不一致等问题,监管部门要本着“有事管住,无事不扰”的态度,进一步规范对消费企业的执法监管。加强监管的科学性、规范性、有效性,以综合监管、柔性监管提升监管“含金量”,体现依法调控和治理经济的导向。

其次,要增强消费预期,更好保护交易各方合法权益。企业有创新,政府要跟得上。通过清理对市场主体的不合理限制,实施更加有效监管,持续优化政务服务。商业外摆是不是摆“地

摊儿”,这是很多商家关心的问题。哪些商品可以摆出来,哪些商品禁止外摆,以及怎么摆、摆哪里,谁来管、怎么管等问题,都要尽快明确监管边界,这样大家就可以尽快动起来。近日,山东推出“放心消费在山东”深化提升十大行动,包括大力推行线下购物无理由退货,力争2023年年底前全省承诺单位达到45万家,充分保障消费者线下购物“后悔权”等,都有助于保障消费者权益,提升消费信心。

清理消费隐性壁垒是件顺民心合民意的好事,需要各方面保持与时俱进的治理智慧,更需要时时刻刻反省自身,真改真查真清理,让改革的好处落到每一位商家、消费者头上。

“放心购物在山东”

本报记者 王金虎

“放心消费创建活动,让商场的经营户有‘面子’更有‘里子’。去年,银座集团推行‘30天无理由退换货’‘8分钟无障碍办结’等措施,得到消费者普遍认可。”近日,在山东省放心消费创建活动发布会上,山东银座家居博览中心店总经理李海英说道。

去年以来,山东省市场监管局全面启动放心消费创建活动,制定了20项放心消费示范单位创建地方标准,开发推广了放心消费创建服务系统。目前,全省参与放心消费创建的市场主体达到682万户,培育公示放心消费示范单位18.9万家。同时,山东还加强在线消费纠纷解决(ODR)机制建设,将投诉量较大的企业发展为ODR单位,指导督促他们及时处理消费者投诉。目前山东共有ODR单位6.1万个,ODR单位投诉按时办结率保持100%。

“我是上午8点反映的问题,9点事情就得到了解决,而且是当场双倍赔付。无论是处理速度还是最后的赔偿结果,都出乎我的意料。”曾在日照市遭遇消费纠纷的济南游客李晓晖说。

“这得益于日照市试行的涉旅餐饮纠纷双倍先行赔付制度。”日照市市场监管局副局长刘涛说,为响应“放心消费在山东”创建活动,他们在去年进入旅游旺季以来,创新实施餐饮业“双倍先行赔付”制度,对符合规定的市场监督管理领域的投诉实施先行赔付,履行了5起赔付,赔付消费者3600余元,促进了消费环境和营商环境双提升。

买错了东西,还能有“后悔药”吗?前不久,临沂市高新区的陈涛就体验了一把异地无理由退货。“去沂水县出差,在当地中石化便捷便利店买了个玩具,回家后孩子不喜欢,只好问沂水那边怎么退货,他们回复说在我家门

口的连锁店就可以退。省了80公里的油钱,还省了大把时间,关键是不操心。”

中国石化临沂石油公司副经理刘海峰介绍,如今,临沂市域的182家中石化便捷便利店建立了统一调配商品、统一退货规范、统一服务形象、统一推进实施的异地线下无理由退货体系,平均每月异地退货110笔。

去年以来,临沂市市场监管部门着力推广线下购物无理由退货,指导4.8万家实体店建立健全无理由退货制度和流程。2022年全市因商品退货引发的消费投诉数量同比下降了29%,有力打响了“红色沂蒙、诚信经营”放心消费品牌。

山东省市场监管局网监处处长宋涛说,山东将推行线下购物无理由退货作为放心消费创建重要内容,目前全省承诺推行无理由退货的实体店达到35.3万户,数量居全国前列。山东还出台了《线下购物无理由退货承诺指引》,指导经营者合理确定退货范围、条件、程序等,在经营场所显著位置公示。活动开展以来,全省累计促成线下无理由退货商品1075.88万件,涉及金额13.42亿元。淄博商厦主动把无理由退货范围从日常消费品延伸到高档商品,退货时间从7天延长到60天,去年以来受理退货同比增长37%,处理投诉减少39%,销售额增长了10%。

山东省在省级行业协会设立44家消费维权工作站,协助化解消费纠纷。山东省家用电器行业协会会长田占军认为,行业协会作为政府与企业之间、企业与消费者之间的桥梁纽带,在引导规范行业经营、保障安全放心消费方面,负有义不容辞的责任,也具有一定的基础和优势。自成立家电维修消费维权工作站以来,指导16家家电销售和服务企业建立消费维权投诉站,积极参与本地相关消费投诉处理。

山东省市场监管局一级巡视员朱昆峰表示,下一步,山东将全力打造“放心消费在山东”品牌,着力改善消费条件,优化消费环境,提振消费信心,释放消费潜力,促进山东消费持续恢复和扩容提质。



安徽省合肥市蜀山区琥珀街道的一家大型超市中的商品琳琅满目,可满足市民日常购物需求。

陈三虎摄(中经视觉)

保驾护航“预付卡”

本报记者 赵梅

方进展情况准备第二次对接。

“在初次对接时,双方就信息共享、提取进行了对接,并咨询了解了一些问题。”德生堂医药股份有限公司质管部经理苗静告诉记者,他们正在争取尽快接通平台。

“经初步预估,全省约有30万家预付卡经营者,点击甘肃预付码信息对接功能备案,全程只要2分钟,备案完成后就可以发卡经营。”云上甘肃科技有限责任公司负责人张瑜说,监管服务平台分网端和移动端两个版本,也能使用甘快办、甘肃预付码等各类第三方工具登录,为政府监管部门、行业协会、经营者、消费者、金融机构等提供多项服务,实现预付卡经营活动全流程追踪。

在有“法”管的前提下,找到管的办法是关键。“平台实行预收资金‘全额银行存管,消费实时释放,70%可担保释放’的管理模式,在最大程度上规范商家经营行为,保护消费者权益。”甘肃省

商务厅市场秩序处处长赵涛表示,平台向上可与“商务部单用途商业预付卡业务信息管理系统”对接,向下设市、县两级监管平台,实现全省一张网。横向联通商务、文旅、体育、教育、人社、民政、卫生健康、交通运输等行业主管部门和公安机关、市场监管、税务等执法机构,以及人民银行、银保监会、存管银行、担保机构等金融监管服务机构。

“我们要解决消费者盼望政府介入监管,商家渴望使用预收资金,监管者监管抓手太少,执法者调查取证困难等预付消费卡行业难题。”赵涛说,该监管服务平台将构建“监管对象全覆盖、监管流程全闭环、监管内容全要素、监管执法全协同、监管结果全公开、监管数据全共享”的数字化协同监管服务模式。各行业主管部门可以通过平台实时动态掌握相关经营活动情况,及时处理相关监管业务,实现精准化、智能化、协同化监管,解决预付卡难题。

“你点我检”现场直播

本报记者 宋美倩

1月12日上午10点,河北省承德市双滦区福满家超市宜佳旺店广播里发布了这样一个消息:“市民朋友们,我们是承德市市场监管局官方视频号,今天执法人员在这个超市开展‘你点我检’现场直播活动,请市民朋友踊跃参与,也请广大观众在直播间参与点检及观看活动。”一通简单的介绍点燃了超市现场和网络空间群众的参与激情。

“西兰花、西兰花,检测看有没有农药残留。”“草莓是我常买的水果,检查一下吧。”……

现场观众纷纷取出自己买的蔬果,网友则不停提出各种要求。

工作人员最终选取了呼声最高的西兰花进行取样检测。“现在呈现的是蓝色,证明检测结果是阴性,也就是说没有检测出农药残留。如果试剂片上呈现出色、红色、褐色,检测结果为阳性,就是有农药残留。”工作人员解释道。

之后,工作人员根据消费者投票结果选取食品一一进行了检测,10分钟内出示了检测结果并在现场公布。期间,工作人员还细心讲解食品添加剂、亚硝酸盐、农药残留等可能给消费者带来的危害,鼓励大家积极参与到“你点我检”的活动中来。

这场“你点我检”直播活动持续了一个小时,

网上呼声较高的蔬菜、水果是否有农药残留,猪肉是否含有瘦肉精,面条是否添加增白剂和防腐剂等消费者目测不能解决的安全问题,经现场快检后均符合标准。活动共计检测了样品28种,共计检测28批次,全部合格。

“我在现场围观了整个直播,跟着执法人员去抽样检测,见证了食品检测全过程。这个执法活动非常实在管用。”双滦区居民史金凤说。

为了让消费者更直观地了解食品抽检工作,承德市市场监管局多次开展“你点我检”活动。同时,还以公共网络平台为载体,“云上”直播抽检过程,让更多普通消费者成为食品安全监督者。

“消费者‘点单’,我们‘接单’,检查什么,消费者说了算。”承德市市场监管局食品安全抽检检测科科长吴晓红说,市场监管执法人员按照食品安全监督抽检程序进行抽样检验,及时通报检测和核查处置结果,提升了消费者对食品安全工作的参与度、获得感。

为了做到“问检于民”“还检于民”,在开展“你点我检”活动前,市场监管部门面向全社会采用网络调查、发放问卷、电话咨询等方式,征集消费者最关注的食品种类、检验项目和抽检区域,让消费

者自主点单,真正把抽检权力交到消费者手上。结合消费者投票情况,确定好检测时间和地点,邀请社会各界人士广泛参与,现场进行专业检测。完成抽检后,及时组织开展监督抽检,并将数据录入“国家食品安全抽样检验信息系统”,严查不合格食品,采取停止销售、下架、召回等风险控制措施,并按规定公布核查处置信息。此外,为确保抽样检测试剂质量合规,执法人员从使用的快检试剂中反复筛选对比选定所用试剂进行检测,确保检验结果权威公正。

“我们希望通过开展食品安全‘你点我检’活动,积极回应公众对食品安全的关切,促使食品生产者和经销商切实保证产品质量,让消费者‘舌尖上的安全’更有保障。”承德市市场监管局党组书记党国欣表示。

党国欣介绍,去年以来,全市共组织现场“你点我检”50期,监督抽检1057批次;“你送我检”40期,监督抽检200批次,共发现不合格样品5批次,所有检测结果均通过国家食品安全抽检信息平台 and 官方媒体对外公示。对检出的不合格食品全部依法依规开展了核查处置,及时消除了食品安全隐患,进一步筑牢了食品安全防线。



深圳市民和游客在2023深圳迎春花市上赏花、购花。新华社记者 梁旭摄