

优化消费环境

消费维权关口前移效果好

纠纷化解站内完成

本报记者 张毅

春日,西安市城北商圈的京东MALL未央店人来人往,二楼扶梯口旁,“西安市消费维权服务站”指示牌格外醒目。走进消费维权服务站,迎面墙上张贴着8项规章制度,涵盖消费纠纷处理流程、受理范围、职责范围等,桌上放着厚厚的投诉登记簿,详实记录着每次投诉的受理时间、投诉人信息、投诉内容和处理进度。

“我们商场2021年开业时就同步设立了消费维权服务站。”京东MALL未央店副店长古龙告诉记者,“让顾客放心消费,是提振消费信心、促进经济良性循环的关键环节。”一般情况下,消费维权服务站接到投诉或情况反映后,工作人员会通过信息核实、了解诉求、协商解决、反馈处理意见等系列流程,力争实现消费纠纷店内化解,维权服务店内完成。

服务站工作人员张兰告诉记者,站内维权服务并非做简单的是非判断,而是通过一套系统流程来协调各方权益。为此,他们建立健全了服务站消费纠纷多元化解机制,涵盖接访流程、协商制度、受理范围等相关制度。“服务站更多立足消费者权益保障,扮演的是第三方沟通协商的角色,以此促进消费矛盾和纠纷的有效化解。”据介绍,几年来,该服务站累计处理消费纠纷558件,为消费者挽回经济损失约120.63万元,满意度为100%。

如今,在西安市各大商业综合体、连锁经营企业、商品交易市场、旅游景区等重点消费场所,类似的消费维权服务站已有536家。通过消费维权服务站建设,实现了消费纠纷就近受理处理,力争在第一时间解决消费纠纷。

消费维权服务站的建设,是西安市消费者协会围绕“衣食住行游购娱”等消费环节,与西安各基层市场监管部门联手打造的消费维权服务机制。西安市消费者权益保护中心工作人员郝强强表示,该机制通过政府引导、行业协同、企业参与等方式推动维权服务向重点领域延伸,以期切实提升广大消费者的消费体验和满意度。据了解,近年来西安市以消费维权服务站建设为抓手,通过“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”等形式,推动消费纠纷化解在源头、解决在基层,为消费者构建起一张“触手可及”的维权网络,助力放心消费环境建设。

随着诸多商业新业态和新型消费方式的涌现,消费维权服务面临新的挑战。“这就需要借助行业专业力量。近年来,西安市消协在各行业协会商会设立了30个消费维权工作站,借力行业协会的专业优势,介入调解处理复杂的消费纠纷,促进消费维权实现多元共治。”郝强强介绍。

“大爷,您有什么问题要向我们反馈?”设立不久的西安海荣赛格电子市场有限公司消费维权服务站迎来了两位老人。

两位老人于半个月前在该商场购买了一台笔记本电脑,回家使用后才发现问题,界面和操作系统与自己以前使用的xp系统不一样,关机键都找不到,两位老人为此犯了难。在外地工作的儿子建议两位老人干脆退

货处理。然而实际情况是已经过了7天无理由退换货的时限,电子产品无质量问题消费者无法享受合法退换货权益。了解这一情况后,该商场市场部部长张恒通过耐心询问,发现两位老人真正的诉求并不是退换货,而是不会使用新系统。为此,张恒找到商家,“我建议,你们商家安排个人,耐心教会两位老人如何使用新系统”。如此,问题得到解决,老人也很满意。

消费一头连着经济发展,一头连着社会民生。促进消费稳定增长的重要举措之一就是切实保护消费者权益,让消费者没有后顾之忧。为优化消费环境,西安市还依托中消协“全国消协智慧315”平台处理消费投诉,鼓励企业、消费者利用“全国消协智慧315”微信、支付宝小程序进行线上维权、线下处理。截至2024年底,共受理投诉问题2766件,已办结2270件,处理完成率为82%。

消费教育是西安创新消费环境的另一个着力点。西安市消协联合中国电信西安分公司、中粮可口可乐(陕西)有限公司、西安大明家居实业有限公司、永兴坊陕西非物质文化遗产街区等设立了4个消费教育示范基地,定期组织消费者深入示范基地开展观摩学习,通过搭建消费者与企业之间的沟通桥梁,加深消费者对不同企业的了解,提振消费信心,激发消费活力,促进社会经济和谐发展。



左图 浙江省湖州市长兴县食品药品检验检测中心工作人员为市民进行果蔬检测。
谭云伟摄(新华社发)

下图 青岛驾校“先培后付”模式下,教练与学员在管理服务一体化平台同步登录登出。
高俊杰摄(中经视觉)

“先培后付”探索驾校培训新模式

本报记者 刘成

跑路失联、退费无门、二次收费、隐形消费、高额补考费……以前,纪露每天一上班,投诉件就像雪片一样袭来。纪露是青岛市运输事业发展中心机动车驾驶员培训处工作人员,日常工作就是处理驾校服务的投诉。“投诉件太多了,尤其在2023年以前,青岛全市对驾培行业的投诉一年就有上万起,其中退费类投诉高居榜首,占比80%。”

交通运输部没有强制执行权,对驾校的收费行为缺乏刚性约束。驾校的这些消费“杂症”怎么治?为了治理驾培行业乱象,我们于2022年11月在莱西市推出了“先培后付、计时支付”模式,经过不断完善,从第二年5月开始向全市推广。“青岛市交通运输局运输管理处处长巩恩厚一边说着一边打开了手机,“你看,我们还专门为‘先培后付、计时支付’模式开发了管理服务一体化平台——‘青学驾’。在上面,学员可以像网购一样在界面和操作系统与自己以前使用的xp系统不一样,关机键都找不到,两位老人为此犯了难。在外地工作的儿子建议两位老人干脆退

“自‘先培后付、计时支付’模式推行以来,投诉投诉量骤降,与同期预收费模式相比,退费类纠纷投诉量降低了90%。”纪露说。

截至目前,青岛现有的140余所驾校已经全部上线了“青学驾”平台,实现了“先培后付、计时支付”模式的统一执行。“别看现在驾校都用上了‘青学驾’,在推广时却困难重重。”为推广“青学驾”,青岛市运输事业发展中心机动车驾驶员培训处处长刘长良这两年没少操心。“我们对驾校做推广工作时经常受气,一是驾校认为资金流受到了限制,二是挂靠教练员觉得没了来钱的门路。”

功夫不负有心人,刘长良和同事们花了

2年多时间,跑遍了青岛大大小小的驾校,经过大量调研,不断做工作,终于将全市的驾校都请到了平台上。伴随着青岛交通运输部门对“先培后付、计时支付”模式的大力推广,这种新模式逐渐得到更多人的认可,甚至原先的一些反对者也渐渐变成了赞同者。

去年8月,青岛市运输事业发展中心机动车驾驶员培训处副处长耿松亮接到一通感谢电话:“多亏了‘先培后付’模式的推行,要不然我们驾校就倒闭了。”一头雾水的耿松亮细问才知道,来电的是当年激烈反对“先培后付”模式的红运驾校负责人。因这所驾校90%以上的教练员是挂靠的个体户,招生靠教练自带资源,学员学费直接进入教练员腰包。当时由于教练员跳槽,还引发过不少退费纠纷。自从他们尝试了“先培后付、计时支付”模式后,不仅一改昔日乱象,整个驾校也呈现出一派欣欣向荣的景象。

“具体问题要具体看待,‘先培后付’模式并不能包治百病,要解决驾培市场乱象,除了需要交通运输部门努力之外,还需要公安、市场监管等部门各司其职,一起发力。”巩恩厚表示,下一步,青岛市交通运输局还计划引入智能化分析监管系统,搭建起驾培培训经营的立体化监测模型,打造更加高效的行业生态,让驾培消费“杂症”无处遁形。

近期市场监管总局等5部门印发的《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》提出,加强消费维权服务建设,扩大消费维权“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”活动的覆盖面,提升可及性。当前,建设消费维权服务站已成为各地提高消费维权效能的重要举措,其目的是实现消费维权关口前移,让消费维权变得“触手可及”。

扩大消费维权服务站的覆盖面,将维权“哨所”建到消费者身边。对商品的质量有疑问、退货退款遇到困难、商家没有履行三包责任等问题成为不少消费者时常遇到的烦心事。过去,消费者遇到类似问题时往往第一反应是拨打维权电话,虽然渠道畅通,但一个简单问题却需要前往相关部门经多道程序才能解决,耗时费力。当更多的服务站进驻商场、社区、景区等日常消费场景,消费者遇到问题,随时都能找到解决方案。

提升消费维权服务站的及可及性,为消费者搭建起便捷维权通道。服务站的及可及性不仅体现在地理位置上,还体现在投诉方式的多样化和处理流程的简化上。当前部分商场的消费维权服务站存在“重挂牌轻服务”现象,为了避免服务站空有其名,应适时推行首问负责制和限时办结制,将软性服务转化为硬性约束,确保每个诉求都有回响,每起纠纷都有闭环。在投诉方式上,除了支持线下维权服务外,可以引入线上投诉功能,帮助消费者实现足不出户也能快速维权。

畅通就近投诉渠道,不仅要在服务站建设上实现量的增长,还需在人员素质、维权标准等方面实现质的提升。此前不少地区探索建设消费维权站,但因缺乏统一标准,运行过程中暴露出诸多问题。例如,一些服务站缺乏固定场所,办公设施简陋,仅在商场角落随意摆放几张桌椅,张贴一块标识。如此,消费者很难注意到服务站的存在,即便发现,也难以对其专业性产生信任;还有部分服务站工作人员流动性大,业务水平参差不齐,导致问题无法有效解决。这些现象都背离了消费维权服务站设立的初衷。

监管部门需要进一步出台建设标准,为各地消费维权服务站的建设和运行提供制度规范。同时,要定期开展监督与评估,对于评估不合格的服务站,责令限期整改;整改仍不达标的,予以撤销。可引入第三方评估机构,对服务站进行客观评价,听取消费者的意见和建议,不断改进服务站的工作,做到小事不出商场,矛盾不出基层。

当15分钟生活圈里必有维权站点,当智能终端随时联通维权力量,当标准化服务承诺成为行业共识,这些“小站点”将汇聚起大力量,筑牢消费维权防线,让放心消费成为推动经济发展的强劲引擎。

银发旅游专列开来了

本报记者 苏大鸣

3月15日中午,黑龙江省哈尔滨东站进站口处,一群老人纷纷拿出手机自拍或录制视频,记录下这一快乐时刻,大家难掩旅行前的兴奋和对未来旅程的期待。

当天13时51分,哈尔滨东站1号站台,随着工作人员快速挥舞信号旗,载有546名平均年龄65岁银发游客的鹤鹏号Y64次银发旅游专列缓缓启动,一路向南,正式开启为期14天的香港、澳门畅游之旅。这是中国铁路哈尔滨局集团有限公司今年开行的首趟银发旅游专列。

随着人民生活水平的提升,老年群体出游需求日益增长,哈尔滨局集团公司精准对接老年群体旅游需求,充分发挥路网优势,深入开展市场调研,积极统筹运力,开行港澳银发旅游专列,让“银发族”更舒适地追寻“诗和远方”。

为服务好这趟专列,铁路部门下足了功夫,针对以往传统旅游经常出现的行程安排

紧凑、中间休息时间短、交通工具空间狭小、银发旅客长途旅行易腰酸背痛及保障不足等问题,银发旅游专列采用一铺到底、同铺往返、车随人走的游览方式,无需中转换乘及搬运行李,行程节奏舒缓,景点停留时间充足,让老年游客游玩更轻松,体验感更强。

哈尔滨东站站长罗韵介绍:“站内开设了进站绿色通道,增加了两条安检通道,组织10余名小蓝鸽志愿服务者为老年旅客提供暖心服务,同时积极协调行运与客运部门将旅游专列停靠在一站台,极大缩短了旅客的进站行程和候车时间。”

“我经常出门旅游,但第一次参加这个团。这趟专列我最想去庐山、九江和阳朔。选这个团是因为他们专业暖心,非常注重我们老年人的体验。旅途中该注意什么、领队都细心并简单扼要地告知我们。”谈到旅游团的前期准备工作和服务时,81岁的游客李

洁不断向记者夸赞,频频竖起大拇指,并表示回来后会推荐朋友家人也参加这个团旅游体验。

据介绍,这趟旅游专列由哈尔滨始发,途经江西、广东、广西、湖南、贵州、河南、香港、澳门6个省份2个特区。哈尔滨铁路文旅集团旅游事业部工作人员赵璐告诉记者,14天的旅程,游客可游览庐山、桂林、漓江、阳朔、洛阳古城、龙门石窟等8个5A级景区,5个4A级景区;结合季节、气候特点,他们设计了两条线路供客人选择,比如,一线可以去张家界景区游览,另一线去贵州的梵净山、金沙古镇游览。

踏入专列,记者看到老年游客们正忙着收拾自己的床铺和安置行李。“我是和亲家一起出来的,因为对香港、澳门特别感兴趣,想去看,我家姑爷替我报了名了这个旅游团。这趟旅程的行程安排也很丰富。”来自佳木斯市的杨大军说。

和老友一起来旅游的于扬深有同感,

“我是通过老朋友介绍来的,感觉很方便,车接车送,出去玩背包就行,不用拿行李。车厢环境也好,床罩被子褥子包括走廊都特别干净。”

为保障好老年人长途旅行,车上特别设立了专业的医疗服务点,配备了2名红十字救护员,服务点里设置了血压仪、血糖仪以及急救药箱。在饮食方面,餐车提供西餐和低糖低盐的营养套餐,丰富了老年人的饮食选择。专列列车长高汉伟介绍,列车还将提供生日蛋糕,组织开展象棋比赛、红歌比赛等特色活动,让旅途体验更加丰富多彩。



Y64次银发旅游专列搭载500余名游客,开启为期14天的畅游之旅。
王晨吉摄(中经视觉)

本版编辑 银晨 美编 倪梦婷