

消费投诉公示哪些内容? 有哪些影响?

——市场监管总局解读消费投诉信息公示有关问题

新华社记者 赵文君

市场监管总局近日上线全国12315消费投诉信息公示平台,在全国统一开展消费投诉信息公示。消费投诉公示哪些内容?有哪些影响?21日,市场监管总局执法稽查局局长况旭针对这些问题进行了解读。

据介绍,市场监管总局建设全国12315消费投诉信息公示平台,将全国市场监管部门处理的消费者投诉信息统一归集公示。公示平台按照办结时间、行政区划、行业类别、商品服务类别、投诉问题类别、投诉数量、投诉增速、调解成功率、先行和解率等客观维度自动统计、分类。公众也可以根据自身需要组合搜索,查询特定商家的投诉情况、掌握实时投诉热点、浏览本地最新投诉等。

况旭介绍,为客观全面披露消费环境,确保全国一把尺,坚持“全量公示”原则,以公示为常态、不公示为例外。无论经营者是否违法、投诉是否和解,都会公示,避免任何差别待遇和人工干预。消费者投诉和消费者评价一样有主观感受,正是这种千差万别的个性化投诉汇聚成动态大数据,为消费者提供了更多参考。公示内容的详略设置,既要满足公示目的、披露有针对性的信息,也要保护个人隐私和企业商誉,还要统一数据标准、确保数据质量。

况旭表示,消费投诉公示不是简单的“黑名单”,投诉数量也不能简单等同于商品质量优劣或者服务好坏,市场占有率较高的经营者,发生消费纠纷的情况往往也较多。与投诉数量相比,还

要关注经营者对待消费者的态度、处理投诉的诚意、自身改进的情况。此外,投诉不是举报,消费纠纷和违法侵权也不能简单画上等号。公示中的“投诉问题”主要反映消费纠纷的缘由,并不等同于经市场监管部门调查认定的违法行为或者侵权事实。

实践中,一些企业售后体系尚不健全,对自身到底被投诉了多少次、消费者反映了什么问题,存在底数不完整、信息不对称、跟进不及时等困难。全国12315消费投诉信息公示平台开发了专门的企业服务板块,为企业提供自身投诉信息的告知、查询、统计、分析功能,引导规范和改进经营行为,提高商品服务质量,完善售后服务,提升消费纠纷的处理和预防能力,企业用电子营业执照即可登录

平台使用。

况旭表示,当前,涉企信息以登记许可、行政执法、司法诉讼为主,消费者参与不够。消费投诉公示是完善消费领域信用体系的重要一环,强化信用约束和激励两方面作用。面对消费投诉持续较快增长,消费投诉公示以问题为导向、化压力为动力,引导经营者及时把消费纠纷化解在源头。同时,消费投诉公示也是作风建设新举措,以公开促公正,既规范企业经营行为,也规范政府履职行为。

去年11月以来,市场监管总局已在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆试点开展了消费投诉信息公示,试点地区的消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度得到了提升,更多消费纠纷化解在源头和萌芽。

工业经济稳步回升,新动能不断积蓄

——透视前三季度工业经济走势

新华社记者 张欣欣 王悦阳

前三季度经济数据近日出炉,工业走势备受关注。面对压力挑战,工业经济发展如何?稳工业下一步将出台哪些举措?在20日举行的国新办发布会上,工业和信息化部有关负责人进行了回应。

工业恢复发展的势头不断巩固

今年以来,一批稳经济政策效果持续显现,各地各部门推出一系列支持制造业发展的举措。在政策助推和产业各界的努力下,工业经济恢复发展的势头不断巩固。

会上发布的数据显示,前三季度规模以上工业增加值同比增长4%,增速较今年上半年加快0.2个百分点。今年前8个月,全国新增减税降费及退税缓费超1.15万亿元。在各界共同努力下,企业效益加快恢复,其中,8月份规模以上工业企业利润同比增长17.2%,营业收入、利润均实现由负转正。

“我们聚焦规模大、带动性强的钢铁、有色等10个重点行业,会同有关部门分别制定实施了稳增长方案。”工业和信息化部总工程师赵志国说,主要行业运行总体平稳,为工业稳增长发挥了有力支撑作用。

会上发布的数据显示,41个工业大类行业中有27个行业增加值同比保持增长。特别是9月份,电气机械、化工、电子和汽车四个行业对整体工业增长贡献接近六成。以电子信息制造业为例,1至9月,我国手机产量10.9亿台,其中9月同比增长11.8%。电视机、锂离子电池、太阳能电池等出口持续向好。

多数省份工业经济稳定恢复,进一步夯实稳增长基础。前三季度,31个省份中28个工业增加值同比增长,20个省份较上半年增速加快或降幅收窄。“工业生产者出厂价格指数连续2个月环比上涨,工业产品供需形势逐步改善,企业预期和信心逐步增强。”赵志国说。

“总的看,当前工业经济虽面临需求不足等困难,但长期向好的基本面依然稳固。”赵志国说,要坚定发展信心、扩大需求、增强动能、守住底线,全力以赴抓好工业稳增长,为推动经济运行整体好转提供有力支撑。

先进制造业走势稳健释放新活力

在工业经济运行的一系列指标中,一组数据引人关注:

前三季度,高技术制造业投资同比增

长11.3%,连续36个月保持两位数增长。太阳能电池、充电桩产量分别增长63.2%、34.2%,新能源汽车产销量同比分别增长33.7%、37.5%。

先进制造业整体表现稳健,既印证了新动能的集聚,也为工业恢复发展发挥带动作用。

以新材料产业为例,会上发布的数据显示,今年1至9月,新材料产业总产值超过5万亿元,保持两位数增长。目前,新材料领域培育形成7个国家先进制造业集群,成为推动区域经济增长的“加速器”。

“我们要加快培育产业发展新动能。”工业和信息化部运行监测协调局局长陶青说,工业和信息化部将推动创新链、产业链、资金链、人才链融合对接。我国累计培育1.2万家专精特新“小巨人”企业、200个中小企业特色产业集群,在强链补链中发挥重要作用。下一步将加速短板产业链、优势产业延链、传统产业升链、新兴产业建链,推动构建新增长引擎,拓展发展空间。

加快数字升级 赋能实体经济

截至9月底,累计建成5G基站

318.9万个;以工业互联网为代表的新一代信息技术加速应用突破;目前我国已建设近万家数字化车间和智能工厂……会上发布的一系列数据,传递出数字技术不断升级、加速融入产业发展的鲜明信号。

“5G已成为经济社会高质量发展的重要驱动力量。”赵志国说,工业和信息化部组织产业各方不断加快网络建设速度。“底座”不断夯实,数字技术赋能作用持续显现。

应对压力挑战,工业企业正通过数字化升级提升效益降低成本,拓展发展空间。今年以来,制造业企业改造升级需求不断释放,制造业智能化转型保持良好态势。

会上发布的数据显示,跨行业跨领域工业互联网平台达到50家,连接设备近9000万台套。

赵志国说,下一步,要把网络建设得更广、把应用推广得更好、把技术研究得更精,全面提升重点行业和重点场景的5G网络覆盖和服务质量,深入推动工业互联网与重点产业链紧密协同,促进工业互联网从“有用”向“有效”提升。同时,瞄准6G技术研发关键期,深入开展6G关键技术攻关。



掌上安顺



悦读帮



顺风耳