

聚焦3·15国际消费者权益日

市消保委去年共受理消费者投诉23万余件,涉及187个细分行业和领域

新商业模式切忌“重流量而轻售后”

■本报记者 徐晶卉

今天是“3·15”国际消费者权益日。记者昨天从市消保委获悉,市消保委去年共受理消费者投诉23万余件,其中涉及到187个细分行业和领域,医疗美容、预付卡(式)消费、消费升级带来售后服务新问题、未成年人网络游戏充值和直播打赏等十大问题较为显著。

医美投诉增4.1倍

在颜值经济、网红效应的叠加作用下,消费者对医疗美容的需求显著释放,与此同时,相关投诉也明显上升。统计数据显示,去年市消保委共受理医美服务相关投诉503件,同比增长4.1倍。究其原因,医美服务质量难以分辨、效果难以界定、法律条款适用模糊导致投诉增多。

一份投诉显示,有消费者在一家名为“半匠公司——芋艺美”的门店体验文眉服务,店员极力推荐一款4万

元的祛斑项目。做完后,消费者明显感觉有灼烧感,脸上留下多处伤疤,与门店多次交涉,发现该店不具备相应资质和条件。

市消保委相关负责人表示,实践中,医疗美容服务专业性强,消费者很难理解项目具体内容,容易被经营者误导消费,后续因行业服务质量难以分辨、医美服务效果难以界定等原因,而面临维权困境。对此,市消保委建议,经营者应切实保障消费者的知情权,并向消费者提供细化的合同事项、收费清单、承诺效果等。相关部门要加快构建客观公平的医美领域评级体系,鼓励医美机构设置冷静期条款,保障消费者的选择权和后悔权。

新消费带来新问题

从2021年市消保委投诉的大数据分析中可以看出,售后服务纠纷仍较为集中,占总投诉量的62%。但与过去不同,这几年消费升级带来的售后服务新问题逐渐显现。这其中,有

几个较为集中的领域。

市消保委相关负责人介绍,一类是线上营销的产品,特别是以新技术创新为代表的智能家居,产品在安装调试、退换货处理及产品维修等方面更容易出现新问题,比如现有的“三包”条例无法全部涵盖、软件服务滞后、线下服务支撑体系无法配套保障等。还有一类则是诸多新消费产品,如隐藏版盲盒、限量版玩偶、网购珠宝等,消费者购买后发现产品存在瑕疵,就会联系售后,但商品寄回后被商家认定为“非正品”,于是便陷入真假“罗生门”。

随着消费业态和消费模式的迭代,商品的售后服务已发生极大变化。市消保委建议,面对技术创新带来的新商业模式,经营者不能“重流量而轻售后”,在实现线上销售增长的同时,也有义务投入产品线下服务建设。同时,对于在退货过程中容易发生的产品真假之争,希望经营者能够建立完善的售后,实现从收货检测到全流程跟踪,在发生真假争议时能够自证清白。

未成年人消费权益立法保护

随着网游、手游日益火爆,玩家数量迅速增长,运营商与玩家之间的矛盾纠纷频发。去年,市消保委共受理网络游戏投诉4670件。相关负责人表示,游戏升级和闯关需要耗费大量的时间和金钱,单个游戏账号涉及金额就可达数千乃至更高,一旦被封号或者虚拟装备被盗,玩家便可能遭受较大损失。而游戏运营商对于装备被盗问题往往置之不理,对于账号数据异常,则惯以“游戏规则规定”作出封停账号的处罚,引发较多投诉。

未成年人误充值退款难的投诉量明显上升。虽然国家推出了限制未成年人注册、加强用户身份验证等措施,但部分网络游戏仍直截了当手机扫码登录,有些未成年用户家长的身份证件注册玩游戏,充值金额数千至数万元不等。市消保委建议,应在《中华人民共和国消费者权益保护法》中增加未成年消费者权益的立法保护,明确在网络游戏领域,对与未成年人年龄智力不相适应的消费款项,监护人有权要求返还。

中构建的大数据架构,一方面可以对每单服务进行跟踪和考评,另一方面,也能在长期服务过程中,结合每个家庭的使用情况积累用户画像,从而提供更个性化的日常照料、健康管理等服务。这本身就是一种社会治理的创新。

而从产业角度看,仅电数字本身就是上海家庭有线电视顶盒的主要供应商。在升级“一键通”后,机顶盒从夕阳产品,一跃成为智能家庭新入口、社区服务新渠道。事实上,机顶盒新生后,其意义绝不仅仅在于激活了一个硬件产业。近年来,作为上海新一代信息技术为主业的市属国企集团,上海仪电集团深度参与了智慧城市建设。而今,在城市数字化转型的大潮中,他们更希望进一步凸显国企定位与优势,承担起更多基础性、功能性、保障性、服务性任务,而“为老服务一键通”则为他们在新时代赋能培育新终端,更完整地覆盖家庭、社区、园区等数字城市治理单元提供了契机。从一个“老盒子”出发,面向未来发展的,是一条软硬件一体、线上线下融合、数据运营叠加信息服务的“新赛道”。

“充分运用上海边检‘单一窗口’,实现相关手续‘一次申报、一次审批、一次办结’,营造加注LNG燃料‘加完即走’,即加即走”的高效通关环境。”洋山边检站边防检查处副处长金耀华介绍。对于集装箱班轮“达飞希米”号而言,船舶到港即可开工作业,同时进行燃料补给,大大节约了作业时间和运营成本。

一只“老盒子”如何开辟为老服务“新赛道”

体系和为老服务资源。

此外,“一键通”对接的服务资源也很本地化。比如,在松江区,“助医”模块重点对接周边医疗机构;“出行”模块则优先推荐区内出租车公司。可以说,因为足够本地化,“一键通”才会更懂老人。

主导开发“为老服务一键通”平台的,是上海仪电集团旗下的上海仪电数字技术股份有限公司。总经理李伟告诉记者,“一键通”平台的开发运营,本身就是一次跨域的资源整合。在全市层面,他们得到市民政局、市数字化办、市经济信息化委的大力支持;在各区推进建设时,相关区政府和街镇也是全力帮助协调。有了这么多支持,老人们在机顶盒上挂号或叫车时,并不需要输入太多个人信息,因为机顶盒经授权已绑定老人的相关信息,这种先打穿数据壁垒,再消除数字鸿沟的做法,大大提高了老年人的体验感。

平台背后是一个新生态

统计显示,上海户籍老龄人口已超过530万,占总人口比重逾36%。让这部分群体享受数字红利,是市政府高度重视的问题,“为老服务一键通”则作了有益探索。而且,它不仅推动了老年人的生活数字化转型,也给城市治理和经济的数字化转型打开了窗口。

作为超大城市,上海拥有较丰富的养老服务资源,但依然存在资源分散、缺乏整合的问题。“为老服务一键通”利用数字化手段,重塑了为老服务的线上线下流程,协同汇聚了多方力量。可以说,它不仅是单个服务的叠加,更创造了一个新的养老服务场景;它既是一个平台,更是一个数字化的服务生态。

“一键通”让为老服务更精准,由此提升了政府投入的效率,扩大了现有资源的触达率。各试点社区在项目推进

中国首单保税LNG加注业务在上海洋山港完成

度和管理的创新。今年以来,洋山边检站对“海港未来”号LNG运输加注船实施人证对照和船体检查,确保这艘国产LNG运输加注船顺利投入运营。

为安全圆满完成首次加气作业,

洋山边检站加强与相关能源和航运企业沟通,提前为“海港未来”号签发外轮搭靠作业许可证,并为“达飞希米”号办理入境预检手续,确保货轮抵港后即可实施加注作业。

3·15消保宣传周 谨防“人伤黄牛”背后的陷阱

当前社会上仍存在部分个人及团体,假借“人伤代理索赔”、“人伤代理鉴定”等名义,通过买通客户信息进行信息差或者串通评估机构等手段从中牟利。不少伤者被眼前短期的利益所吸引,将案件交给黄牛处理,最终使自己的利益受到损害。

典型案例: 客户刘先生(化名)在某次事故中受伤,腿部骨折,在医院门口遇到人伤黄牛。人伤黄牛向刘先生声称,其伤情正常情况可索赔5万元,通过他的一些“小手段”可以获得大约8万元赔付,黄牛只需其中1万元作为代理费。刘先生接受了人伤黄牛的方案,将全套资料和理赔权利给予了黄牛,并签署了伤残代理买断协议。但实际情况是,刘先生的伤情通过鉴定正常情况下可以评定为十级

伤残,伤残金12万元。人伤黄牛通过客户相关知识的不足以及利用了客户对眼前短期利益的心理,成功从此案中获利7万元。

保险公司在后续对客户进行了电话回访,刘先生才发现赔款金额存在异常,这时才主动联系保险公司咨询。经过一番了解,刘先生恍然大悟,意识到自己上当受骗,悔不当初。

风险提示: 为保障自身合法权益不受侵害,平安产险上海分公司提醒广大消费者:

当受到人身伤害时,应当合理收集看病的材料与发票,交由保险公司的专业人员进行处理。千万不要轻信除保险公司人员外所谓的“人伤代理服务”,避免成为犯罪分子的工具,导致原本属于自己的权益受到损害。

上海大公拍卖有限公司 上海东方国际商品拍卖有限公司 上海华夏拍卖有限公司 海关罚没物资拍卖会补充公告

受上海海关委托,原刊登在2022年3月10日《文汇报》上的,于2022年3月18日(星期五)13:30在上海市黄浦区乔家路2号(上海市公共资源拍卖中心一号厅)举办的拍卖会,因近期疫情影响,接上级通知,现将原定线上线下同步拍卖会改为网络纯在线拍卖会。网络纯在线拍卖平台: www.gpai.net(同步拍卖频道),拍卖时间改为2022年3月18日(星期五)13:30至15:30。原公告其他内容不变,特此补充公告。

全国人民代表大会常务委员会工作报告

(上接第三版)

一、深入贯彻党的十九届六中全会精神和中央人大工作会议精神

深入学习贯彻党的十九届六中全会精神,把庆祝建党百年激发的爱国爱党爱社会主义热情传递下去,把党的百年奋斗重大成就和历史经验运用到人大工作和建设之中。全面贯彻习近平法治思想,习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想,逐项抓好中央人大工作会议重点任务的落实。开展中央人大工作例会精神专题培训。在重大政治原则和重大是非问题上立场坚定,主动谋划涉外斗争的法律武器,运用法治手段开展国际斗争,维护国家安全。聚焦党和国家中心工作,主动担当作为,完整、准确、全面贯彻新发展理念,推动加快构建新发展格局,以人大工作的实际成效推动高质量发展,为保持平稳健康的经济环境、国泰民安的社会环境、风清气正的政治环境作出应有贡献。党的二十大召开后,要切实抓好会议精神的学习贯彻落实。

二、会议系统完备的制度体系保证宪法实施

完善宪法相关法律制度,修改立法法、各级人大常委会监督法、全国人大常委会会议事规则、国务院组织法、行政复议法。落实宪法解释程序机制,回应涉及宪法有关问题的关切。加强对宪法实施的监督检查,拓宽宪法监督渠道,健全合宪性审查制度,提高备案审查工作质量,维护国家法治统一。健全中央依照宪法和特别行政区基本法对特别行政区行使全面管治权的制度,落实特别行政区维护国家安全的法律制度和执行机制,完善特别行政区选举制度。总结现行宪法实施40年来的重大成就和宝贵经验,开展宪法法律宣传教育,阐释好中国宪法理论。

三、增强立法工作系统性、整体性、协同性

根据年度立法工作计划,预安排审议40件法律案。健全社会主义市场经济法律制度,制定农村集体经济组织法、能源法、期货和衍生品法、关税法等税收法律,修改公司法、企业破产法、反

垄断法、铁路法、矿产资源法、畜牧法、农产品质量安全法。加快推进民生、社会、环保领域立法,制定黄河保护法、青藏高原生态保护法、黑土地保护法、社会救助法、学前教育法、民事强制执行法、反电信网络诈骗法、修改体育法、职业教育法、学位条例、妇女权益保障法、慈善法、科学技术普及法、文物保护法、民事诉讼法、治安管理处罚法、野生动物保护法、国家安全法。健全国家安全法治体系,制定突发事件应对管理法、突发公共卫生事件应对法、粮食安全保障法,修改传染病防治法、国境卫生检疫法。充实涉外法律工具箱,推动形成系统完备的涉外法律法规体系。做好我国与外国缔结的条约、协定以及加入国际条约的决定批准工作。把改革决策同立法决策更好结合,做好授权决定和改革决定等工作。在条件成熟的立法领域,继续开展法典编纂工作。发挥好人大在立法工作中的主导作用,使法律体系更加科学完备、统一权威。

四、认真做好法律监督和工作监督

根据年度监督工作计划,预安排32个监督项目。围绕推动高质量发展,听取审议关于计划执行、国土拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接、数字经济、金融工作等情况的报告,检查乡村振兴促进法、科学技术普及法、外商投资法实施情况。围绕推动小农户和现代农业发展有机衔接,推进高标准农田建设、地方政府专项债务管理与改革等情况进行专题调研。做好预算决算审查监督、国有资产管理监督,听取审议关于中央决算、审计工作、预算执行、审计查出问题整改、财政社保资金分配和使用等情况的报告,结合听取审议关于国有资产管理的综合报告开展专题询问,对完善有利于调节收入分配的个税所得制度进行专题调研。围绕保障和改善民生,听取审议关于就业工作、儿童健康促进工作、义务教育阶段学生全面健康发展、老龄工作等情况的报告,就铸牢中华民族共同体意识、实施应对人口老龄化国家战略进行专题调研。围绕生态文明建设,听取审议关于环境状况和环保目标完成情况、研究处理固体废物污染环境防治法执法检查报告及



■本报记者 姜方

针对全球新冠疫情背景下数字平台的假消息传播现象,200余位国内外学者与业界专家通过线上线下相结合的方式,“云”聚上海,就“假消息与全球传播”的相关议题展开了深入的对话与交流。3月12日,由上海外国语大学新闻传播学院、中国国际舆情研究中心、数字全球传播研究中心联合英文期刊《网络媒体与全球传播》(Online Media and Global Communication)共同举办的“假消息与全球传播”国际研讨会

在上海外国语大学虹口校区举行。本次研讨会上,《网络媒体与全球传播》英文期刊首期发布仪式同期举行。该刊由上海外国语大学主办、德古意特出版社出版,旨在发布高质量、创新性和原创性的全球传播研究,探索当代全球数字媒体平台对国际关系、国际舆论、假新闻和宣传传播、消费者行为以及世界平等发声的影响和运作。

在上海构建学术共同体,促进新闻传播学国际交流

“当前世界正面临着诸多百年未有之大挑战,国际环境的复杂性、不确定性和不稳定性与日俱增,新冠疫情仍在持续,话语权的竞争也在日益加剧。”上海外国语大学党委书记姜锋说。随着《网络媒体与全球传播》首期发布,上海搭建起一个专业学术平台,促进新闻传播学的国际交流和人类命运共同体构建。

期刊第一期内容除创刊主编哈彼盖教授的卷首语外,包括五篇原创研究型论文、一篇英文评论文章,内容涉及社交媒体、平台化创新、疫情下的全球传播等重要议题。该期刊依托上外多语种优势,关注全球非西方、非英语国家学者多元的学术贡献,接受非英语语种投稿,并进行多语种翻译,为促进多语种学术传播和建立非英语国家学术共同体作出贡献。

奥克兰理工大学教授、世界新闻教育理事会主席德里卡·鲁帕尔在主旨演讲中指出,当前新闻业的实践、理论和教学都在发生重大转变。“假消息无处不在,新冠疫情期间社交媒体成为假消息的首要来源。”哈佛大学肯尼迪学院教授、《假消息评论》联合创始人及联合创始人马修·鲍姆指出,面对假消息的泛滥与危害,学界需要构建学术共同体,集结相关研究人员、从业人员和平台,为快速刊发研究成果创造条件,并寻求事实核查、人才教育、平台介入等方面的有效干预。

从宏观与微观视角出发,研究全球传播的总体趋势

上海外国语大学新闻传播学院院长郭可教授指出,研讨假消息的传播者、假消息传播的原因和方式、如何应对假消息、假消息的社会影响、假消息的理论化、假新闻的比较研究等问题,极具建设意义,并将为未来相关领域的研究奠定坚实基础。

苏州大学助理教授高博文分析了媒介素养培育对识别深度伪造内容的影响,指出随着深度伪造技术的发展,伪造的新闻视频极难识别,公众需要警惕深度伪造技术的到来及其被滥用的可能,以免受到虚假信息内容伪造方的欺骗和操纵。

上海外国语大学新闻传播学院研究生孟倩羽运用第三人效应的理论视角,分别探讨了国内和国际假新闻语境下假新闻接触频率、个人涉入度、个人和社会层面风险感知度、议题涉入度、媒介涉入度、媒体可信度、爱国情感、报道信任和假新闻类型等变量如何影响第三人效果认知,以及第三人效果认知对后续防疫行为的影响,并指出政府监督、平台监管、人机协同和全球联动四种全球性公共卫生事件中假新闻的监管与治理方法。

平台、联系群众服务支撑平台。加强代表履职管理监督,推进代表履职档案规范化建设。

六、认真做好人大对外工作 以推动落实习近平主席重大外交行动成果为首要任务,加强与外国议会和国际及地区议会组织的交流,推进与重点国家和地区大议会组织的合作,巩固和深化多层次、多渠道对外交往。促进对外工作与外宣工作深度融合,增强人大对外工作针对性、实效性。丰富和完善涉外法律斗争的内容和形式,充分发挥发言人机制作用。

七、按照“四个机关”要求加强常委会自身建设

认真执行党的领导各项制度,进一步加强人大常委会“四个机关”建设。坚持全面从严治党,切实加强机关政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设和制度建设。加强人民代表大会制度理论研究和人大舆论宣传工作。做好群众来信来访工作。加强机关数字化、信息化、智能化建设。加强与地方人大的联系,提升人大工作整体实效。

各位代表!在新的奋斗征程上,我们要更加紧密团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,正确行使立法权、监督权、决定权、任免权、团结奋斗、笃行不怠,为夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利作出新的贡献,以实际行动迎接党的二十大胜利召开! (新华社北京3月14日电)

体彩公报 超级大乐透第22027期公告 排列3第22063期公告 中奖号码: 03+06+11+31+32 05+12 一等奖 7 9789035元 二等奖 1 7831228元 三等奖(追加) 1 183847元 四等奖(追加) 28 147077元 五等奖(追加) 28 147077元 排列5第22063期公告 中奖号码: 7 7 3 1 3 每注奖金10000元 一等奖基金积累数: 1172229996.66元