消费环节经营者首问和赔偿先付制度完善意见实施，社会各方积极拥护——

放心的消费环境更能拉动消费

本报记者 余 颖

自3月15日起，《关于完善消费环节经营者首问和赔偿先付制度 切实保护消费者合法权益的意见》正式实施。这项政策的核心，就是让消费者遇到问题时投诉有门、获赔不难。

消费者——举双手赞成，“以后消费更放心”

对这条保护自身权益的《意见》，消费者当然举双手赞成。“我正想在楼下的美甲店办张会员卡，又担心钱没花完店家就跑了，如果百货大楼能够承担首问和赔偿先付责任，那我就不怕了。”正在北京王府井百货购物的李小姐说，“这是个好事情，以后我们消费更放心了！”

在消费者与商家没有直接接触的网络上，尤其是第三方商家云集的购物平台能承担首问和先行赔付责任，更能提振消费者花钱的底气和信心。

2013年，网友“酱油1983”在京东第三方商家购买了山椒脆笋、杂粮脆饼等食品，但是，卖家发错了货。他申请退货成功，可第三方商家退款较慢，京东就先行赔付了全部货款给他。“酱油1983”满意地表示，“给力，冲着京东给5分！”从此，他成为了京东的忠实客户。

《意见》虽然得到了消费者的高度认可，但《经济日报》记者在采访中发现，了解此新规的消费者还不多。例如，王府井百货有和解绿色通道，由专人负责跟进，可记者在百货大楼随机询问了几位顾客，他们都表示不知道百货大楼有这样的新规定。

“所以，好政策也要做好宣传，让更多消费者知晓自己的权利，也促进企业更加自律。”国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿说，“当前，我国进入经济发展新常态，客观上需要扩大内需，刺激消费，培育新的消费增长点，这些都离不开安全放心的消费环境。”

近年来，虽然消费环境在不断改善，但部分经营者诚信守法经营和履行消费维权社会责任意识依然有待提高。在今年央视3·15晚会现场，国家工商总局共接收来自31个省份的消费者投诉举报11148件，是去年的4倍多，其中许多消费者都反映，投诉时遇到经营者之间相互推诿扯皮，使得消费纠纷解决难度增大，让消费者不敢放心花钱。“《意见》的出台，有望进一步引导和督促经营者加强自律，积极推进消费维权社会协同共治。”杨红灿说。

企业——提高信誉，“花1000万元值”

与很多人想象的《意见》可能加重企业负担、增加企业成本等不同，大部分企业认为，这是其提高信誉，进而发展壮大的机会。居然之家投资控股有限公司副总裁任成认为，正是先行赔付让企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。

早在2000年，居然之家就率先在北京家居市场建立了先行赔付制度。当年冬天，北京发生了“福乐”散热器跑水事件，导致200多户福乐用户蒙受经济损失，生产厂家又无力赔付。就在消费者投诉无门的时候，2001年，居然之家主动宣布对在其店内购买福乐散热器的消费者负责，除全额退款外，对顾客的财产损失进行评估和现金赔偿共计600多万元，而当时商家在居然之家的质保金仅有8000元。此举在京城消费者心目中树立了良好的口碑，第二年，居然之家整体租金上涨50%，仍然一铺难求。

任成对《经济日报》记者说，这些年由于追偿未果等原因，居然之家在先行赔付上的净支出约为1000万元。但她坚定地认为，“这1000万花得值，换来的美誉度是花多少钱做广告都比不上的！”

北京京东世纪贸易有限公司法律研究中心主任丁道勤介绍说，京东早就建立了首问负责制。客户来电客服中心咨询或解决问题时，由客服人员进行事件创建，同时作为此事件的第一责任人，跟进至客户问题解决方可关闭。在先行赔付方面，根据京东公司去年12月新修订的《京东开放平台先行赔付判断标准》，商家在收到退货或返修申请48小时内必须予以处理，超过时间京东将先行赔付。

部分企业也关心《意见》可能带来的“副作用”。家乐福（中国）集团公共事务副总监胡万存担心《意见》实施后职业打假人会更多，他们大量“知假买假”并直接要求商场赔偿，将对企业造成负担。对此，中国人民大学法学院教授刘俊海强调，最新的司法解释明确规定了知假买假也受法律保护，企业要从源头上强化前端控制，加强对供货商的管理和监督，提升服务质量。

中国证监会新闻发言人表示——

A股虽上涨 风险需防备

本报讯 记者温济聪报道：今年年初以来，A股延续了去年下半年的上涨行情，呈现出稳中有涨走势。中国证监会新闻发言人邓舸日前表示，近期股市上涨，是市场对经济增长“托底”、金融风险可控的认同，也是全面深化改革、市场流动性充裕、资金利率下行、中小企业上市公司盈利情况改善等多种因素的综合反映，有其必然性与合理性。

邓舸表示，从行情看，年初至3月19日，上证综指和深证综指分别上涨10.75%和29.16%，九成以上个股上涨。中小市值股票涨幅大于大盘蓝筹股，中小板指数上涨35.02%，创业板指数涨幅达48.39%，而沪深300指数上涨8.66%，上证180指数上涨5.99%，上证50指数上涨1.89%。从成交看，沪深两市股票日均成交金额6446亿元，市场活跃度保持较高水平。

值得关注的是，在目前经济下行压力仍然较大、部分上市公司估值较高、杠杆资金较为活跃的情况下，投资者仍需要注意市场风险。邓舸提醒，不要有所谓的“宁可买错也不能错过”的想法，更不要被市场上卖房炒股、借钱炒股言论所误导而盲目跟风炒作。

同时，证监会将继续加强市场监管，切实维护市场正常秩序，严厉打击股市坐庄、市场操纵等违法违规行为，维护投资者合法权益。

信息速览

“电商质量万里行”在江西于都启程

本报江西赣州3月21日电 记者陈颐报道：“中国电商质量万里行”大型活动，今天在中央红军长征出发地江西于都县启程。在国家质量监督检验检疫总局的指导下，《中国质量万里行》杂志、中国电子商务协会联合主办了此次活动，计划用3至5年时间，探索建立中国电子商务产品质量追溯机制，建立健全中国电子商务质量信用服务评价标准体系。

于都县是“江西省电子商务进农村示范县”。据了解，于都已经与阿里巴巴集团签订战略合作框架协议，是中西部首个与阿里巴巴集团合作的县级单位。

“2015清洁节水中国行”活动启动

本报讯 记者沈慧报道：3月22日是第二十三个“世界水日”。2015“清洁节水中国行 一家一年一万升”节水宣传活动日前在京拉开帷幕，活动由环保部宣传教育中心和花王（中国）投资有限公司共同主办。

本次宣传活动公众参与部分，分为节水知识区、家庭节水演示区、国际儿童环保绘画比赛作品展示区及公众参与区4个部分，将图文、实物展示与游戏互动相结合，并有数十名青年环境友好使者和“水滴娃娃”进行现场讲解。此项活动自2012年起连续4年在全国开展，共吸引23万多人参与。

首都机场开通航站楼汽车隧道

本报讯 记者肖尔亚报道：3月19日，首都机场T3E-T2汽车隧道正式投入使用。据悉，在使用初期将只允许通用车辆、摆渡车和机组车通行。隧道投用后，将明显缩短旅客在不同航站楼之间中转换乘时间。

据统计，首都机场地面运行高峰时段，东、西区往返通行车辆数量达到260车次/小时，东、西区之间，南北通道通行车辆的距离均约10公里，通行时间需30分钟。首都机场T3E-T2汽车隧道投入使用后，可以极大地缩短东西区保障车辆转场时间，从T3E北侧进入通道至T2原222机位处仅需3分钟，将大大提高东、西区通行效率。

2014年天使投资额逾42亿元

本报讯 记者刘松柏报道：记者日前从创业、创投研讨会暨《中国天使投资》新书发布会上获悉，截至2014年11月，公开披露的天使投资案例达317起，总投资金额42.26亿元，投资规模与2013年的10.09亿元相比有大幅增长。

中国科学院虚拟经济与数据科学研究中心风险投资研究室主任刘曼红表示，近几年，我国天使投资发展迅速，越来越多的企业家、创业者及专业人士都纷纷加入到天使投资领域，一些地方政府还出台了促进天使投资的规范性文件。目前，全国市场上可供统计的公开天使投资人约1000名。

国搜教育频道正式上线

本报讯 记者吉亚娇报道：近日，国搜教育频道（edu.chinaso.com）正式上线。国搜教育频道由人民日报社、新华社、中央电视台、经济日报社等7大中央新闻单位联手创办的中国搜索与专注做移动互联网教育导购平台的决胜网联合打造。中国搜索副总裁邵军表示，此次教育频道的上线，是中国搜索与决胜网联手发力网络教育市场、打造网络教育权威平台的重要起点。

在互联网时代，在线教育已逐渐被大众接受。根据《2015年中国教育行业信息化建设与IT应用趋势研究报告》提供的数据，去年中国在线教育市场规模达到824.9亿元人民币，预计今年将达到965.2亿元人民币。

工信部征求钢铁产业调整政策意见

本报讯 记者黄鑫报道：工信部日前就《钢铁产业调整政策（2015年修订）（征求意见稿）》向社会公开征求意见，并明确提出，到2017年，钢铁产能严重过剩矛盾得到有效化解，产能规模基本合理，产能利用率达到80%以上，行业利润率及资产回报率回升到合理水平。

工信部在节能减排、兼并重组等方面也提出了一系列要求：到2025年，前10家钢铁企业粗钢产量占全国比重不低于60%，形成3至5家全球范围内有较强竞争力的超大型钢铁企业集团；大中型钢铁企业新产品销售收入占企业销售收入比重超过20%，建成一批具有先期介入、后续服务及推广应用功能的研发中心、实验室和产业联盟等创新平台；钢铁企业污染物排放、能耗全面符合国家和地方规定的标准，固体废弃物实现100%利用；全行业电子商务交易总额占销售总额比重达到20%，建成一批钢铁智能制造示范工厂。

此次向社会公开征求意见，期限为3月20日至4月20日。

北京玉渊潭公园第二十七届樱花节日前开幕。公园内早、中、晚樱20余个品种，2000余株樱花将次第开放。此外，公园里3万多株天竺葵、山桃、迎春、连翘等花木也将在活动期间绽放报春。图为游客在公园内欣赏拍摄樱花。

本报记者 赵 晶摄

环保部通报6家环境违法违规企业

本报讯 记者曹红艳报道：河北邯郸市峰峰矿区宝信钢铁集团下属合信钢铁公司、宝信集团下属东信焦化公司、邯郸金华焦化有限公司、山西古交市日月热电有限公司、河南三门峡锦隆碳素制品有限公司、三门峡市陕县锦华化工有限公司等6家企业，因环保意识差、污染防治设施不完备或不正常运行、违法排污问题突出，20日被环保部通报。

针对督查中发现的问题，环境保护部华北督查中心检查人员要求上述企业，立即改正违法行为，同时督促属地环保部门立即对相关企业违法行为立案查处，并依法追究责任。

再见大洋，我们还将再出发

本报记者 鲍晓倩

来自“大洋一号”的报道

当地时间20日早9点，毛里求斯路易港湛蓝的天空下，已经在锚地抛锚等待泊位一天多的“大洋一号”徐徐驶向码头，顺利靠港，船上72名科考队员和船员结束了海上工作与生活，回到了阔别36天的陆地。

“终于不会晕船了，但愿不要晕地。”年轻的科考队员聚集在甲板上，互相调侃着。待下船的科考队员和船员有30名，带着返程的喜悦，他们早早就把行李收拾完毕。参加第四航段科考的26名队员已到达毛里求斯机场。

“来了，来了，第四航段的人到了！”中午11时，船上的队员激动地相互转告。来自牙买加的Mcdonald第一个登上“大洋一号”。第四航段队员陆续登船后，11点30分，团聚的午餐开始了。两个航段的队员把食堂里挤得满满当当，大家互相问候着，交流着第三航段的科考情况，航程的艰苦、旅途的疲惫全都被抛到了脑后。交接会议12点30分准时在食堂举行，“大家辛苦了！第三航段圆满地完成了航段任务，这几天进行第三、第四航段交接。”大洋三十四航次首席科学家陶春辉话语极为简洁。

“第四航段将于25日起航。”大洋三十四航次第四航段首席科学家周建平介绍说，第四航段主要目标是继续开展热液异常探测，在我国西南印度洋多金属硫化物合同区及附近海域，开展一个断面的海洋物理、化学、生物和沉积基线探测，回收和布放海底地震仪，并布放锚系。

第三航段首席装备助理崔运璐宣布了各项设备、实验任务的第四航段负责人后，交接开始了！后甲板上，电法、摄像拖体、中深钻等深海设备前，三五成群地围起了人。“一开始，电法的线缆遇到些小麻烦，但后来很顺利，电法作业完成得很好。”第三航段首席助理、瞬变电磁探测系统负责人李锋介绍说。“来，打开看看！”第四航段首席装备助理谷志珉一边掀开盖在设备上的帆布，一边说道。化学实验室、地质实验室、多波束及浅剖实验室等各个实验室里，同样是忙碌一片。

“大洋一号”靠港的第一天就是忙碌的一天，交接紧张而有序。晚8点，码头的灯光将“大洋一号”照得通体透亮，第三航段下船的队员在码头依依不舍地告别，不少人忍不住流下了眼泪。“真没想到时间过得这么快”，成了许多人的心声。“下次再来，西南印度洋等着你们！”船长曹业政依旧笑声朗朗。

再见，大洋；我们还将再出发！

海南离岛免税政策调整并增加部分生活必需品——

免税购物成时尚 消费潜力待发掘

本报记者 何 伟

3月20日，海南离岛免税政策进行了第二次调整。离岛免税品类由21大类增至38大类，增加零售包装的婴儿配方奶粉、浓缩咖啡、保健食品等17种消费品，并放宽香水、化妆品、手表等10种热销商品的单次购物数量限制。

海南离岛免税政策第一次调整是在2012年11月1日，当时将每人每次免税购物限额由原来的5000元调整至8000元，并增加了美容、保健器材等3类免税商品品种。相对于第一次调整，本次调整涉及品类更广，数量限制更少，调整力度更大。

记者在三亚海棠湾免税购物中心看到，婴儿配方奶粉、家用空气净化器等商品已经开始销售。“与那些‘高大上’的世界名牌相比，新增加的这些商品更加接近老百姓的日常生活，而且消费得起。”3月20日，在购物中心选购奶粉的游客陈俊芬告诉记者。

离岛免税政策是海南国际旅游岛建设中含金量较高、影响力较广的政策之一。据海南省财政厅统计，自2011年4月20日至2014年12月31日，海南三亚海棠湾免税购物中心和海口机场免税店累计实现免税销售额109.56亿元，购物人数408.86万人次，人均购物2680元。

“免税购物”虽然已成为时尚，并且销售业绩十分喜人，但仍有制约瓶颈。这些制约因素的存在，也是离岛免税政策不断调整的原因之一。

“实际参与免税购物的旅客人数占空港离岛旅客总人数的比例不到十分之一，人均购物额2680元，这与韩国济州岛免税购物旅客人数占比平均30%，以及我们政策规定8000元的限额相比，都明显偏低。”海南省财政厅副厅长王惠平分析说，主要制约因素是免税商品品种不够丰富，对部分热销商品限量偏紧、旅客购物需求未能充分释放。

记者采访时，游客纷纷表示，希望尽可能增加更多的商品种类。“有了进口免税奶粉是好事，但是每人限购4件，合计重量不超过5000克，根本不够用。”陈俊芬说，游客心里还是盼望着能够多买一些，比如说化妆品等。

虽然有所抱怨，但游客的购买热情依然高涨，究其原因，还在于商品价格和质量。“免税后每罐奶粉价格比市场零售价平均低二至三成。”新西兰高培健康食品有限公司营销部产品经理程曦告诉记者，购买4件奶粉就可以省去200多元人民币。而对于顾客比较关心的商品质量问题，三亚海棠湾免税购物中心销售员任秋实告诉记者，购物中心的商品皆由原产地采购，保质保真。

本次政策调整，对海南免税购物业发展有着积极而深远的影响。“最主要的是有些生活必需品进来了，能充分吸引游客并发掘他们的购物潜力。”海南现代管理学院院长王毅武说。

记者从海口海关提供的数据中发现，新上架的免税商品的销售并没有想象中的火爆。截至3月20日下午3点，三亚海棠湾免税店和海口美兰机场免税店售出离岛免税品1.01万件，购买人数2778人次，销售金额859.03万元，分别比前一天同时段增长8%、3.93%和6.72%。也有业内人士认为，数据增加的主要原因在于对化妆品、手表等商品购买数量的调整，而新增商品贡献力还需要时间。

本版编辑 刘 亮