吉林

强化餐饮食品安全

脸

馆

新《消费者权益保护法》实施一年多来-

看浙江如何破解"维权难"

本报记者 佘

📑 调 查

新《消费者权益保护 法》的有关规定为消费者权 益保护打开了新的窗口。但 在现实生活中,消费者还是 感到维权不够"给力"。《经 济日报》记者日前跟随全国 人大常委会新消法执法组赴 浙江省调研发现, 出台可落 地、可操作的配套细则,加 大执法力度, 加强部门间协 作,才能让好的规定真正转 化为消费者的实际红利。

由于拥有我国乃至全球最大的电商 平台阿里巴巴,浙江省的网络交易投诉 数量惊人。2013年12月,杭州市工商局 将淘宝的工商管辖权移交余杭区, 短短 一年间, 余杭区就收到投诉举报39776 件,占全国同期网络交易投诉总量的

为了应对骤增的监管压力, 余杭区 市场监督管理局设置了未来科技城工作 站,抽调了12名工作人员,加上淘宝选 派的4名辅助人员,共同承担涉及淘宝 的消费投诉处理工作。同时,还在淘宝 设立工商工作室、淘宝12315消费维权 服务站、淘宝消费维权监督联络站,加 强政企合作,提高处理效率。

但是面对淘宝数百万的商家、上十 亿的商品,目前的监管力量还是远远不 够。好在"新消法"赋予了非现场购物 消费者反悔权,也就是常说的"七日无 理由退货"。《消法》第44条还规定了对 网络交易平台实行首问负责制。这促使 以阿里为代表的网购平台进一步强化对 卖家和商品质量的监督与管理。

大数据让假货无处遁形

早在2005年,阿里就成立了安全应 急中心。通过大数据分析,来自淘宝和 天猫的异常交易信息被实时监控,并分 类汇总,形成可见的统计信息显示在安 全中心的监控大屏上-

卖家 ID:"骑着蜗牛开店",1皇 冠,开店64个月,疑似假货数量96件

买家ID:曲珍,登录时间:15:25:35, 可疑登录城市:北京,常用登录城市:拉 萨,保护措施:验证保护……

今日下架: 浪琴 460 件, Nike 360 件,苹果190件……

🖳 探 访

如今,安全中心已经成为阿里最神 秘、最特殊的部门。阿里工作人员邵晓

2015年上半年,全国消协组 织共受理消费者投诉29.2万多件 顾客在 瓜瓤如有苦的 河北石家庄黄骅 信誉楼商厦的超 请您及时 市内选购食品。 解决 新华社记 24.2万多件 牟 宇摄 ○ 根据投诉性质分析 人格基準 0.3% 计量问题 0.7% 0.9 ◀ 顾客在 安全问题 1.0% 虚假宣传 2.0 杭州下沙首家跨 12.8 境电子商务体验 中心体验实体网 价格问题 3.5% 44.6 13.7% 合同问题 李 忠摄 20.5% 售后服务问题 (新华社发) 产品质量、售后服务和合同问题仍然是引发投诉的

锋把安全中心比作阿里的"神盾局"。在 美剧中,神盾局特工的任务是打击邪恶 势力、守卫地球, 在现实里, 阿里"神

盾局"则打击售假、保护消费者权益。 2014年世界杯开赛前期,阿里安全 中心发现某店铺涉嫌大量销售假冒阿迪 达斯运动服。"神盾局"立即通过神秘买 手购买该店铺的商品,鉴定后确定这家

这家线上店铺现实中究竟在哪里? 安全团队对嫌疑人的账户进行追踪、比 对,将嫌疑人的落脚点锁定在义乌国际 商贸城。同时,通过收集该店铺的退货 地址,并进行经纬度分析,发现这些退 货地址大都在某小区。最终, 当地警方 在该小区的地下室发现了嫌疑人的仓 库,查获3000多件侵权商品。

"利用收发货地址经纬度形成的大数 据,淘宝安全中心能将制假售假范围精 确到1.1公里以内。"邵晓锋说,他们甚 至还制作了一套"全国线下假货分布及 流通地图",整理出各种最常见的假货类 型和所在地区, 协助相关部门打击售假 侵权。

在减少假货货源的同时, 以淘宝为 代表的电商也积极落实7天无理由退货 和平台首问负责制。淘宝要求全部商户 实行7天无理由退货,并为信誉度高的 买家提供极速退款服务, 买家提交退货 申请后,2小时内淘宝就能把垫付的退货 货款打进消费者的支付宝账户。

在消费者身边维权

"你们用的油是在哪里买的?有票据

"你们在哪儿清洗餐具?使用过的餐 具消毒吗?"

"你们的厨师是从哪儿聘的?有没有

健康证?"

2692个,聘请消费监督员3万名。 在诸暨市岭北镇金山湖村家宴示范

中心,李尧云、金国明、陈焕华等8人 围着工作人员七嘴八舌地问个不停,还 不时做着笔记。他们是枫桥分局的消费 维权义工,今天跟着枫桥消保分会来参 加消费体验活动。

主要原因、占投诉总量的七成以上。

消费维权义工是诸暨消费维权工作 的一大亮点。当地工商部门和消保部门 邀请了医生、律师、汽车修理工等专业 人士,和政府部门工作人员、专家学者 等加入义工队伍。义工们根据各自的专 业和工作背景,通过消费调查、比较试 验、公开评议、集中约谈、消费提示等 手段,统一发布消费评价结果,揭露行 业乱象,以此促进消费环境的改善。"当 年的枫桥经验就是发动群众,小事不出 村、大事不出镇,矛盾不上交,就地解 决。"诸暨市场监管局局长吴建说,"我 们也通过集中群众的力量, 化解消费纠 纷,把矛盾消灭在萌芽状态"。

这一经验在浙江全省推广。目前, 浙江省已组建义工队伍284支,拥有消 费义工7285名,形成了覆盖省市县村的 多级义工体系。

在60公里以外的义乌国际小商品市 场,由于货物主要外销到世界各地,很 少有消费者在当地进行维权, 所以消保 工作重点在严控质量, 从源头上防范侵 害消费者权益的行为。

"进驻的每一家企业我们都有严格的 考察流程,以保证商品质量。商城里也 设置了维权服务站,开通了维权热线, 消费者可以通过电话和网站直接投诉。' 义乌市市场监督局局长朱建富表示。

"无论线上线下,要减少消费纠纷, 首先是严控质量。"浙江省工商局副局长 张雪林说,"其次是让群众投诉有门,投 诉方便。因此,我们将维权工作站建到 购物网站、商场、社区、景区、学校, 直接在消费者身边开展维权工作"。据介 绍,目前浙江全省共有消费维权服务站

为了方便受理群众投诉, 浙江省还

以市场监管体制改革为契机,将原本分 属工商、食药监、质监三部门的投诉热 线整合到统一的投诉举报平台上,避免 了过去消费者找错投诉部门或部门间扯 皮推诿的现象。

新兴市场监管难度超预期

浙江省经济发达, 网购消费、旅游 消费等行业走在全国前列,遇到的新问 题也比别的地区多。特别是预付款消 费、网络购物、P2P信用消费、跨境电 商、微信促销等新消费形式日益兴起, 对这些消费形式怎么监管, 现有的法律 规范没有具体规定,有时候连寻找执法 依据都比较困难。

同时,消费者在维权过程中,往往 要经历消协组织、相关行政部门和公安 机关、法院等多重途径, 耗费相当多的 时间和精力。由于相关法律法规尚未配 套完善, 行政机关和司法机关对消费维 权的适用范围、执行主体和自由裁量权 等认识不一,再加上各部门职能交叉、 协调不够,一定程度上影响了市场监管 的效率和消费者权益保护的效果。浙江 省公安厅副厅长陈石春就讲过一个例 子:他们发现的一起食品药品犯罪案件 需要跨省取证,但厅里既无法与食药监 部门有效沟通,去外地也有困难,最终 只能通过公安部协调予以解决,大大降 低了工作效率。

《消费者权益保护法》明确了消 费者七天无理由退货、举证责任倒置、 惩罚性赔偿等措施, 但在现实生活中消 费者仍然感觉到维权很难。"全国人大财 经委副主任委员邵宁说,"这一方面是由 于整个社会的基础诚信体系尚未完全建 立,另一方面也因为配套细则没有跟 上。下一步要及时出台可落地、可操作 的细则,同时加大执法力度,让好的规 定真正转化为消费者的实际红利"。

到哪个饭店就餐更安 全?旧时,看饭店门前的 "幌"以辨别饭店服务质量 的高低,现在,可以直观地 看"脸"选择。日前,吉林 省为饭店挂上专属的室外 LED 标示牌,有绿牌、黄 牌和红牌3种,作为消费者 就餐时的食品安全指引。

这项"寻找笑脸就餐" 活动是吉林省食品药品监督 管理局的创新。9月6日上 午,该局会同长春市政府在 长春市开元名都酒店为获评 2014年度A级店的餐饮服 务单位颁发食品安全等级公 示板以及专属的室外 LED 标示牌, 拉开了在全省推广 这项活动的帷幕。

负责设计和推广工作 的吉林省食品药品监管局 副局长魏茂义说,"寻找笑 脸就餐"活动的目的是提 高餐饮服务环节的食品安 全水平,强化示范引导和 社会监督,促进企业诚信 自律经营,这是吉林省政 府的一件民生实事。为 此, 吉林省食品药品监督 管理局制定并组织实施了

《吉林省餐饮服务食品安全监督量化分级管理指 南》和《量化分级实施细则》,在全省67000多家 餐饮服务单位全面推行食品安全监督量化分级管 理。评定细则包括12大类50项指标,满分为100 分。全省630家已获批A级店的餐饮服务单位将陆 续实行室内公示板、室外标示牌"双公示",外挂 的是绿色牌。此外, B级是黄色牌, C级是红色 牌,供消费者看笑脸选餐馆,非常直观。

据介绍,餐饮服务单位食品安全监督量化分级 管理评定内容包括"阳光厨房"改造、食品快检、 电子台账、可追溯体系、餐厨废弃物资源化利用 等,软件则包括群众满意度评价、群众有知情权和 监督权等。"在实际工作中,对于量化分级管理等 级较高的餐饮企业,监管部门会减少监督检查频 次,也会引导消费者选择到该类餐馆就餐。对于等 级靠后者, 尤其是食品安全制度落实不到位的餐饮 企业,将加大监督检查力度。"魏茂义说,千万不 要以为获得了 A 级就万事大吉, 因为评定是动态 的,不用心维护、加强管理,下次评定是否还能得 A级就难说了。6日当天领取了A牌的长春上我佳 永和豆浆有限公司行政主管王涛介绍, 原来企业是 B级,现在升了A级,要求自然就相应提高了。"考 虑卖相,考虑口味,更要考虑食品安全。"王涛说。

💹 片 场

为空巢老人过生日

近日,云南省镇雄县云福乡村发展促进会为8位 60岁以上的空巢老人举行集体生日会。生日会还邀 请了当地一些留守儿童参加。据了解,此次活动收 到了来自全国各地400多位捐款人的捐款

李文很摄



当地干部、志愿者、留守儿童一起为老人们准备



志愿者代表向老人们送上生日礼物。



老人们宣读《八仙宣言》,表示要相互帮助、快乐

地下空间凝聚社会温情

——北京市丰台区方庄地区总工会建设地下"职工之家"

本报记者 李 哲

于少朋搬进"新家"有两个多月 了。"这里干净的白墙白地看着就舒心, 我们两个人住一间房不吵不挤。下班后 能休息好,这是最重要的了"。这个高个 子的男孩笑着说。

走进他的房间,记者看到,约10平 方米的空间内摆放了两张单人床和一套 桌椅,两个床铺也收拾得整整齐齐。

走出房间右转,就来到了开放式的 文化活动区,这里设有棋牌室、电视 室、乒乓球室等,随时为使用者开放。 转身往前走,长长的走廊两侧安装了许 多阅读栏,里面安放着职工保险、消防 自救、北京市地图等非常实用的大幅海 报。安静、整洁、设施齐全,如果不是 白天也常明的灯光提醒,记者早已忘 记,这样一个舒适的住所,居然是由一 个地下室改造而成。

"这是我们方庄地区首个地下'职工 之家',也是丰台区的首例。"北京市丰 台区方庄地区总工会主席赵长河向记者 介绍道。方庄工会探索性地利用住宅楼 地下的人民防空工程建立的"方庄职工 之家"于今年6月正式投入使用,职工 对此好评如潮。

谈起建立职工之家的初衷,赵长河 说,近年来,北京市明令禁止群租住房,并 对地下空间进行了清理整顿。然而一个 新的难题也随之产生。据赵长河介绍,方 庄地区总工会对辖区外来务工人员居住 情况进行的跟踪调研发现,职工住房难和 企业用工成本高等问题十分突出。

餐饮业是方庄地区重要的产业组成 部分,据统计,目前全区现有131家较 具规模的餐饮企业,3000多名员工中, 80%是外来务工人员,有着巨大的住宿 需求。"餐饮业如果不包食宿,就不 太好招工。"方庄地区总工会工作人员罗 有晗表示。

为了留住员工,餐饮业往往会为他 们集中解决住宿问题,可群租群居清理 整顿后,不少企业的用工成本大幅增 加。"方庄地区的房租成本很高,我们只 好采取给员工增加租房补贴的方式,企 业会为每人每月支出200至500元,高 峰时期我们有1000多名职工,这是一项 不小的支出。"好特热温泉酒店安保部经 理李涛直言道。同时,许多清理出来的 地下防空空间却被闲置,存在人员误 入、漏水漏电、不法分子藏污纳垢等治

安隐患,政府需要付出高昂的管理费用。

"职工有需要、企业有需求、社会有 资源,立足这一现状,我们想到利用闲 置的地下空间,改造成职工之家。"方庄 地区总工会副主席郭伯民说。

说干就干,2014年,由方庄地区总 工会牵头,将已经清理的人防工程有组 织、有计划地租给地区企业, 改造为地 下"职工之家"

经过一年半的改造筹备,2015年6 月10日,位于方庄紫芳园一区7、8号楼 地下室的首个"方庄职工之家"投入使 用。这个职工之家建筑面积1800平方 米,设计居住120人,来自好特热温泉 酒店的94名职工集体入住。

"经过工会的努力,我们与政府达成 协议,用每平方米不到1元的低廉价格 整体租下了这些房间,合计每人每月不 到200元,这给我们企业解决了大问 题。员工统一住宿,也更好管理,安全

隐患能有效消除。"李涛开心地说。 干净温馨的职工之家实现了体面劳 动的题中之义。年轻化的外来务工人员 对劳动中的尊严感、精神上的满足感等 "软条件"要求较高。"年轻人需要有丰 富的精神生活,我们在每个房间里都接 上了宽带,工会还出资10余万元为他们 配备了乒乓球台、大屏电视、书籍等。" 从郭伯民的话里,可以听出方庄地区总 工会为企业所思所想的周到。

地下的空间凝聚起心中的温情,感 到劳动尊严的外来务工人员们,很快用 他们的方式回馈社会。"住在职工之家的 员工都定期参加志愿活动,例如我们每 个月要为社区进行一次大扫除, 在阅兵 期间,也有不少员工担任志愿者。"李涛 告诉记者, 职工们的精神面貌就在这样 的潜移默化中不断提升,企业的凝聚力 也大大增强。

据统计,方庄地区共有141处地下 人防空间, 职工之家的建设工程正在逐 步推进,不少企业职工都渴望入住职工 之家。

"职工、企业有需求,我们就要想办 法解决。真正帮助企业和职工解决实际 困难,是工会最根本的工作。"赵长河说 道, 职工之家是一举多赢的好事情, 工 会要通过类似的工作创新,继续丰富、 发展方庄模式,使辖区企业、职工、群 众都得到实惠。