回应消费投诉不能当“和事佬”

张 毅

热点快评

近年来，随着消费升级趋势不断持续，围绕消费者权益保护的矛盾也日益突出。此次备受关注的消费者投诉西安“利之星”4S店事件，不仅有利于完善世界级品牌汽车销售服务业的行业生态治理，对于政府职能改革后的市场监管部门深化、优化市场治理能力也未尝不是提升和改进的机会

继女车主盘坐奔驰车盖维权的视频之后，又一段“女车主与西安利之星4S店交锋对话”的录音再次成为网络热搜。除了此前的权益和责任纠葛之外，收取金融服务费等一些涉嫌商业欺诈、经营款项私存等细节进一步曝光，使市场监管部门的角色表现成为舆论关注的焦点。

从4月9日接到市民热线转来消费者投诉信息，到11日的行政调查介入，再到12日对涉事4S店相关涉嫌质量问题立案调查并对涉事车辆依法封存委托鉴定，以及13日再次责成“利之星”4S店尽快落实退车退款事宜，并组织“利之星”4S店负责人与投诉人对话协商，应该说，当地市场监管部门的表现不算缺位，也没有失声。不过，投诉人为何依然选择“非常规维权”呢？这恐怕与消费者基于过往经验对通过制度维权的信任不足和期许不高有关。

近年来，随着消费升级趋势不断持续，围绕消费者权益保护的矛盾也日益突出。数据显示，近年来消费领域的权益矛盾78%以上集中在房地产中介、金融服务契约、汽车和电子产品质量和教育培训等新型消费领域。无论从涉事消费产品的技术复杂性或是涉事企业营销模式的“套路”程度来看，都是对消费者权益保护提出了新课题，同时也对市场监管部门维护市场公平、净化市场秩序能力的新考验。

回溯上述奔驰车主维权事情经过，笔者以为，监管部门在回应消费者和社会舆论方面至少有两点需要改进。

一是对消费者投诉回应不及时。自4月9日接到投诉信息后至11日介入，13日当地监管部门才对外发布调查立案信息，致使三四天时间内网络舆情升级，事态不断发酵。

二是对消费者投诉的表态不明确。根据4月13日当地监管部门发布的信息，当天“组织‘利之星’4S店负责人与投诉人对话协商，努力促成双方达成解决问题的一致意见”。协商对话当然有必要，但监管部门的职责恐怕不能仅止于此。比如，针对当事消费者投诉的被诱导参与金融服务并收取高额服务费、金融服务费被要求微信转入第三方个人名下以及汽车消费“三包”政策在此案的适用性等，监管部门都完全可以在最短时间内作出是否合法合规性判断，并将其告知公众和投诉人。

效率和公平是市场经济环境秩序的两大要义。其中，基于政府和企业公信力的“公平”原则，更是激发市场活力、培育消费信心、促进市场经济良性可持续发展的压舱石。就此而言，此次备受关注的消费者投诉西安“利之星”4S店事件，不仅有利于完善世界级品牌汽车销售服务业的行业生态治理，对于政府职能改革后的市场监管部门深化、优化市场治理能力也未尝不是提升和改进的机会。

杜绝『曹园』事件再次发生

张 颖

思辨

前段时间，黑龙江牡丹江“曹园”事件引起社会广泛关注。这不仅是一个违法破坏林地修建大院的环境损害事件，更反映出一个地方该如何科学统筹区域经济发展和生态保护的大问题。

“绿水青山就是金山银山”，这一科学论断是督促各地统筹好经济发展和生态环境保护、着力解决突出环境问题的重要指导。尤其是在某些发展心情急迫的地区，更要牢固树立“绿水青山就是金山银山”的发展理念，通过加强规划和制度建设，在发展中更好保障生态环境安全，实现地区协调发展、平衡增长。

根据相关报道，牡丹江“曹园”事件名为推进文化投资建设，实际上却不断突破相关部门批准的建设用地面积，非法占地、采伐林木和非法建设等，不仅给生态环境带来损害，也造成了不良社会影响。对企业而言，发展文化产业没错，但必须符合国家或地方的空间、产业发展规划，一味强调发展或另有企图，缺少必要的指导和约束，就可能造成一种“浪费”或破坏，甚至做出违法行为。对政府部门而言，一方面要积极主动加强监管，在平时执法中做到抓早抓小，另一方面则要统筹完善和生态环境安全相关的规划、立法等，增强工作的预见性，不能止于出了事就“专项调查”。如果个别地方对统筹经济发展和生态保护的关系思想上不够重视，规划上也不到位，在干部工作考核上“重经济、轻生态”，那么就很难说下一个“曹园”事件不会发生。

目前，我国正在实施乡村振兴战略，积极推进脱贫攻坚，诸多方面都存在统筹经济发展和生态环境保护问题。同时，我国经济正迈向高质量发展阶段，生态环境、文化产业等越来越受人们关注，承载着人们对美好生活的期待。无论打着发展文化产业的旗号，还是声称为地方经济发展添加“助力”等，各地各企业都必须统筹好经济发展和生态保护的关系。尤其是应做好规划、立法等方面的工作，让“曹园”事件少之又少乃至绝迹，“绿水青山就是金山银山”的优秀案例越来越多。

（作者系北京林业大学经济管理学院教授、博士生导师）

农资打假要从严从快

袁 浩

为进一步做好2019年“农资打假”案件审判工作，切实维护农民利益，最高人民法院近期发布3件典型案例。笔者认为，“农资打假”要从严从快，切实维护好亿万农民的消费权益，保障农民用上放心肥、放心药、放心苗。

俗话说，人误地一时，地误人一年。假农资不仅使农民的投资血本无归，而且也耽误了一年种植的良好时机。现在，很多地方出现了一些种粮大户，流转农地少则几十亩，多则几百亩，甚至上千亩。可想而知，假种子、假肥料、假农药给农业经济造成的损失会更加惨重。假农业生产资料坑农，“农资打假”首先要从严。有关部门要切实加大案件查办力度，对违法经营、侵害农民利益的单位和个人，要予以从重打击，绝不心慈手软，让违法者付出沉痛的代价。

目前，一些地方探索推行农资商品存样制度，统一制作农资商品质量保证存样袋，免费分发到各农资经营点，也是一种好的举措。农资商品存样后，由于事先留有存样，证据在手，农民不用多费口舌与经营户理论，就能够直接挽回经济损失，从而也调动了农民投诉打假的积极性，同时也给众多农资经营者以警醒和威慑，有利于培育规范化的农资市场，净化农资市场环境。

此外，“农资打假”还要从快从速。有关部门在严厉打击制假售假行为的同时，还要将监管措施前置。一方面要深入农村和田间地头，深入农户，采取办培训班、发放宣传资料等方式，提高广大农民辨别假种子、假肥料、假农药等农资产品的能力；另一方面要规范农资经营市场和秩序，加强监督管理，对种子检测要常态化，对农资产品的经销商要设置一定的门槛，杜绝假农资在市场上流通。

“开卷有益”e时代

商海春作（新华社发）

数据显示，2018年全国数字阅读用户已达4.3亿人，人均数字阅读量已达12.4本，人均单次阅读时长达到71.3分钟。由国家广播电视总局、浙江省人民政府指导举办的第五届中国数字阅读大会传来信息：我国数字阅读保持了快速发展势头。面向未来，国家政策仍将继续引导数字阅读质量水平稳步提升，我国数字阅读产业发展重点将放在全民阅读、新兴出版、媒体融合等方面。在相关政策引导下，产业将得到持续发展，技术升级赋能深度数字化将提升用户的体验。从纸质到数字、从读书到读屏，阅读的方式不断翻新，但“开卷有益”的宗旨始终如一，数字阅读产业守正创新方能行稳致远。

（时 锋）

游学不宜作硬性考核

陆敬平

近期，中小学迎来游学热潮，不少学校组织学生到境内外研学旅行。媒体采访了解到，北京市一些中学已将学生研学旅行表现纳入综合素质评价体系。

毫无疑问，让学生外出研学旅行确实能开阔眼界，增长见识，如果开展得好益处多多。但是，事物都有两面性。首先，外出研学虽然时间不长，但亦需要一笔很大的开支，尤其是出国研学，对于工薪家庭来说，肯定是一笔很大的负担。第二，有的研学活动只注重形式，结果弄成了变相旅游。笔者认为，学校开展研学活动无可厚非，但应本着自愿准则，不该纳入综合素质评价体系。

家庭各有不同，学生亦有差异，采取因势利导、因人施教方式有助于更多学生健康成长。虽然说对于少年儿童来说，开阔眼界，增长见识很重要，但不一定只有外出研学一种方式，走进大自然或到工厂车间、参观本地的红色教育基地或到本地的先进校园去研学等，都不失为较好的方式，同样能收到预期效果。如果非要舍近求远到外地甚至国外去研学，难免带来安全问题、监管问题、资金问题等困扰。

在现阶段，把研学旅行表现纳入综合素质评价体系为时尚早，即使是尝试还是以稳妥为上。例如，自愿报名，可用其他活动代替等。需要注意的是，不能对没有外出研学的学生另眼看待，更不能因此降低对学生的综合素质评价。如果可用其他活动代替，学校还应该把其他活动的方式内容列出清单，以便于不愿或无力外出研学的家长和学生操作。

对待奥赛应更理性

余 颖

中经大咖 上头条

平心而论，规范有序的竞赛对学生成长以及选拔培养一批具有发展潜力和综合素养的后备拔尖人才，具有一定意义，“一刀切”地取消学科类竞赛也不现实。对于竞赛的客观存在，学校、家长必须有更清醒的认识和更理性的态度。各类面向中小学生的竞赛活动需要回归本位，发挥竞赛的综合育人功能

让全国家长、学校和课外培训机构翘首以盼一年有余的名单终于露面——近日，教育部办公厅公布了2019年可面向中小学生开展的全国性竞赛活动，“全国中学生数学奥林匹克竞赛”“全国中学生物理奥林匹克竞赛”“全国中学生化学奥林匹克竞赛”“全国青少年科技创新大赛”“中国青少年机器人竞赛”等29项竞赛活动获得批准。

于是，有些一直带孩子上奥数的家长开始庆幸自己的坚持。因为，在全部29项竞赛中，学科类为13项，其中数学、英语各有2项大赛入选，作文有3项大赛入选。虽然这13项学科类竞赛全部只面向高中学生，但很多人都明白，如果不从小上专门的奥赛培训班、英语培训班，学生在比赛中不可能取得好成绩。

小学初中学生虽然不能参加学科类竞赛，但还有中国青少年机器人竞赛、全国青少年创意编程与智能设计大赛、全国青少年电子信息智能创新大赛、全国中小学信息技术创新与实践大赛等竞赛可以参加。这些竞赛科目早已被课外培训机构盯上，奥数比赛取消后，机器人课程、编程课程的广告铺天盖地，大有取代奥数之势。

对于这次获批的29项竞赛，教育部反复强调，竞赛结果不得与中小学招生入学挂钩，在义务教育阶段，这些竞赛可能已经失去了“敲门砖”的功能。但是，按照各高校今年的自主招生简章，获得数学、物理、化学、生物、信息科学五大学科竞赛省级一等奖以上依然是报考的硬指标。现在，主管部门确认竞赛要继续举办，可能有使相关政策平滑转换的考虑，但这一点必须对社会讲清楚。一旦竞赛还是通往名校的捷径之一，恐怕没有多少家长敢真正给孩子“减负”。

平心而论，规范有序的竞赛对学生的成长以及选拔培养一批具有发展潜力和综合素养的后备拔尖人才，具有一定意义，“一刀切”地取消学科类竞赛也不现实。对于竞赛的客观存在，学校、家长必须有更清醒的认识和更理性的态度。

义务教育阶段学校必须杜绝把竞赛结果当作录取标准，高校也必须在奥数等学科类竞赛成绩之外，有更丰富、更科学的综合素质评价标准，这样才能逐渐打消家长对竞赛的功利化心态。近年来，一些社会团体和单位面向中小学生开展了许多不同层次、不同类型的竞赛活动，其中不乏一些导向正确、质量较高、社会反映良好的竞赛活动，这次获批的一些竞赛或知识大赛，就与学校课程没有直接联系，学生也很难通过超标超前抢学、强化应试技巧等方式获得好成绩，这对学生提升综合素质会有很大好处。对于这类竞赛，学校和家长可以多关注、多参与。同时，各类面向中小学生的竞赛活动需要回归本位，发挥竞赛的综合育人功能，不能仅仅充当招生入学的“敲门砖”“入场券”。

媒体和学校还要大力宣传“德智体美劳”全面发展的重要性，强调“陪跑”“拔苗助长”的危害性，引导家长合理安排学生参加竞赛。家长们应该意识到，能够在竞赛中获得省级一等奖、全国一等奖，并以此敲开名校大门的孩子，只是极少数。为这一点凤毛麟角的机会，逼迫没有天赋和兴趣的孩子痛苦坚持，弄得一家人鸡飞狗跳，也可能得不偿失。

（本栏目话题由今日头条提供大数据分析支持）

众声

杨学成
北京邮电大学经济管理学院教授

携号转网是运营商升级机遇

过去运营商的市场策略始终围绕两个指标打转，一个是“在网时长”，另一个是“ARPU值”（每用户平均收入），使得一部分运营商在套餐设计中夹带各种“私货”，以便提升每用户平均收入。随着移动互联网崛起，传统电信业的套餐藩篱被打破，痴迷于在网时长和ARPU值的市场逻辑终归要被市场淘汰。对三大运营商来说，携号转网全面实施也是一次升级的极佳机会。这将促使运营商开展跨界合作，构建应用生态，不再满足于单纯的电信服务，并重视开发政企业务，尤其是数据中心建设、带宽经营及云计算平台部署。

王莉莉
中国老龄科学研究中心老龄经济与产业研究所副所长

对老龄产业实施差异化扶持

我国养老机构发展呈“哑铃形”——要么条件好收费高，要么设施简陋、服务质量不高但价格较低，分别满足高收入和低收入人群需求，但大量消费能力较强的中间人群却缺乏所需养老机构。要让老年人老有所养，当务之急是要优化涉老产业顶层设计，率先建立老年人口综合数据管理分析系统和城乡老年人生活状况动态监测系统，分析掌握老年人口真实需求，有针对性地制定相关政策。针对老龄产业整体滞后的形势，分类推进老龄产业，实施差异化扶持政策，优先建立急需的行业规范和产业标准，防止养老服务“双轨制”。

李建军
江山控股研究院联席院长、首席经济学家

金融机构应实现分层发展

监管部门对网贷行业实施更严格的监管，一定程度上遏制了此前部分新金融机构的野蛮生长，个人理财市场由此逐渐恢复理性。未来，监管层也将引导新金融更为合规地发展。稳金融不能脱离金融的基本目标，即服务实体经济以及助力经济平稳发展。我国直接融资比例过低，金融服务实体需要更多发挥资本市场和直接融资的作用，让企业能从银行之外的渠道获得资金，也让金融市场的层次更为丰富。为了更好服务实体经济，金融机构也应实现分层发展，大型金融机构可定位为服务全国的机构，中小金融机构则更多服务当地企业。

欢迎读者就热点经济话题发表评论、漫画，来稿请发至：mzjjgc@163.com

本版编辑 马洪超 徐 达