

消费者满意度连续四年稳步提升

消费信心基本平稳

本报北京3月15日讯(记者余颖)中国消费者协会15日发布了2022年“共促消费公平”消费维权年主题调查结果。数据表明,日常消费中六成受访者表示公平感知总体良好,但也有超六成受访者曾遭遇不公平对待,受访者对线上经营者的信任度低于线下经营者。

调查发现,约六成受访者对消费资源、消费待遇和交易规则等议题的公平感知总体较好,但也有65.0%的受访者表示曾遭遇不公平对待。从生产加工、市场流通、营销宣传、交易和售后服务等环节来看,32.5%的受访者认为“营销宣传环节”最容易发生不公平现象。

近六成受访者认为消费市场中的定价机制和价格波动处于合理范围,也有不少消费者对“医药及医疗用品”和“房产中介”服务价格表现敏感。多数消费者认为未来消费会越来越公平,但需警惕“经营者诚信意识差”“消费信息不透明”等阻碍因素。

调查结果显示,近七成受访者对国内消费环境总体表示放心,约六成受访者对国内互联网经

济发展规划程度表示认可,但消费者对线上企业经营者的信任度低于线下企业经营者。随着互联网经济和体验式消费的加速发展,普通消费者对于口碑和评价越发看重,特别关注企业经营活动的“售后保障”;受访者消费后参与网络评价热情较高,但好中差评信任度呈现分化,“差评”和“中评”的信任度相对高于“好评”;八成受访者认为经营者进行自我承诺有必要。

从消费者反映的最不满意商品和服务类别来看,“保健品”和“中介服务”连续两年居于首位,同时消费者对于“房屋及装修建材”和“物业服务”两大类的不满情绪有所加深。互联网服务领域中,消费者强烈建议针对投资理财类、在线支付或转账类、婚恋情感、网络游戏、网络购物等加强监督。

据介绍,本次主题调查还针对消费者行为特征和情绪状态进行测度。结果表明,消费者的消费信心基本平稳,预计增加支出的比例稳步提升。78.6%的受访者自认为消费相对理性,近三分之二受访者对消费开支有规划。但调查也发

现,超四成受访者表示消费存在焦虑情绪,45岁至64岁消费群体焦虑感相对较低;44.4%的受访者认为“收入有限”是制约消费的最主要因素。

根据中消协发布的全国100个城市消费者满意度测评结果,消费者满意度综合得分80.59分,连续四年稳步提升并首次突破80分大关。

结合本次主题调查发现的主要问题,中消协提出了五点具体建议和倡议:一是坚持稳字当头、稳中求进,科学把握“稳”与“进”、“危”与“机”、“均衡性”和“差异性”等关系,全方位推动高质量发展,让消费更加安全;二是坚持系统思维、科学统筹,强化消费者权益保护,注重从政策起点、消费过程、参与机会和结果感受等方面,保障消费公平;三是坚持消费者优先原则,重视消费者口碑评价,落实企业社会责任,引领科技向善,让消费更加温暖;四是坚持需求侧引领,多渠道增加居民可支配收入,让消费更具信心;五是坚持问题导向,立足实际、谋划长远,增进社会互信、相互包容,构建更具责任、更可持续的消费生态。



3月13日,四川省宜宾市长宁县双河镇的宜威高速2标桥头大桥进行T梁架设作业。宜威高速全长106.4公里,建成通车后将强化四川与滇中及东盟的联系具有重要意义。
兰锋摄
(中经视觉)

(上接第三版)最大限度教育感化挽救涉罪未成年人,依法决定附条件不起诉2万人,占结案未成年人总数29.7%;起诉较严重犯罪未成年人3.5万人,同比上升6%,依法惩治也是保护。未成年人人身易感、难复原,就业受限、家长无奈,江苏、浙江等地检察机关以公益诉讼专项监督推动禁止为心智尚未成熟的未成年人纹身。3.9万名检察官在7.7万所中小学校担任法治副校长,携手各方为孩子们撑起一片法治艳阳天。

坚决维护国防利益和军人军属、英雄烈士合法权益。制定实施新时代军地检察协作意见,起诉危害国防利益、侵犯军人军属合法权益犯罪545人,同比上升43%。对遭受不法侵害的军人军属、退役军人给予司法救助。针对影响飞行训练安全问题,开展军用机场净空专项监督。办理国防和军事领域公益诉讼325件,是2020年的2.2倍。发布破坏军婚典型案例,推广云南军地检察机关开展军人未成年子女司法保护经验,依法维权、护好“军娃”。与7部门共同制发烈士纪念馆规范建设意见;会同退役军人事务部开展专项监督,发出检察建议4995件,推动修缮烈士纪念馆4900处。办理英烈权益保护领域公益诉讼46件。某网络博主恶意诋毁志愿军英雄、某旅游博主恶意侮辱卫国戍边烈士,海南、新疆检察机关分别以涉嫌侵害英雄烈士名誉、荣誉罪提起公诉,附带民事公益诉讼,以法治维护英烈权益、捍卫英烈荣光。

法治增进同胞亲情和福祉。加强与港澳司法机关交流合作。依法妥善办理涉港澳台和涉侨案件,保障港澳台同胞、海外侨胞和归侨侨眷合法权益。编写服务台胞台企检察手册,浙江、福建等地检察机关在台商投资区设立检察联络室,聘请台胞担任检察联络员,提供精准司法服务。推广江西等地经验,携手中国侨联为侨胞提供法律服务。

能动司法暖基层。结合司法办案,救助生活陷入困境的受害方4.8万人6.1亿元,同比分别上升49.9%和47.2%。一被害人遭枪劫身亡,其妻独自照顾三位老人、两个子女,湖南检察机关给予司法救助,并协调公益组织为其考上大学的孩子提供救助,协调民政助其申请低保,基层群众切实感受到党和政府温暖。对诉讼能力偏弱的老年人诉请支付赡养费、残疾人维权、受家暴妇女离婚、农民工讨薪等案件,依法支持起诉4.4万件,同比上升80.9%。促进和谐劳动关系,维护家庭、平安医院建设取得积极进展,起诉恶意欠薪、家庭暴力犯罪大幅下降,起诉伤医扰医犯罪从2018年3202人降至2021年427人。携手中国残联切实加强残疾人司法保护,全面推开无障碍环境建设公益诉讼,立案办理3272件,是2020年的6.2倍。从严惩治欺老骗老犯罪,上海检察机关建立专门办案组,用法律手段保护老年人权益。

三、深化监督,以检察履职维护公平正义

在制约监督中依法能动履职,促进司法机关自我纠错、减少出错,一体推进严格执法、公正司法,助力法治中国建设。

深化刑事诉讼监督。推进行政执法与刑事司法衔接,规范行政执法信息共享、案件移送。督促行政执法机关移送涉嫌犯罪案件4819件,公安机关已立案3629件,同比分别上升30.8%和35.3%。会同公安部出台意见,共同设立侦查监督与协作配合办公室,以有力配合、更实监督促侦查办案质量提升。对应当立案而不立案的督促立案2.5万件,不应当立案而立案的监督撤案2.9万件,同比分别上升13.6%和22.1%。对认为确有错误的民事裁判提出抗诉8850件,同比基本持平;法院已审结6380件,其中改判、发回重审4330件,采纳率67.9%,同比增加1.2个百分点。对刑事审判活动违法情形提出纠正意见1.4万件次,同比上升58.3%。刑法修正案(十一)将袭警罪从妨害公务罪中分立后,起诉袭警犯罪6530人,执法保障更加鲜明、有力。

深化监狱、看守所执法监督。2018年巡回检察制度入法后,最高人民法院直接组织对10所监狱巡回检察,6位大检察官率巡回检察组发现并督促整改狱内涉毒、涉赌等突出问题,推动查处职务犯罪。在山西、吉林、青海、宁夏等20个省区市开展看守所巡回检察试点,针对监管执法不规范问题发出检察建议。落实政法队伍教育整顿部署,全面排查1990年以来办理的1100万件减刑、假释、暂予监外执行案件,监督纠正3万件,查处徇私舞弊“减假暂”犯罪242人。针对收押难、送监难问题,以专项活动督促依法

收押收监4.4万人。加强财产刑执行监督,提出纠正意见4.3万件,已执行4.4亿元。推广贵州经验,专项监督剥夺政治权利刑刑罚执行情况,纠正违法行使选举权、被选举权633人。

精准开展民事诉讼监督。强化精准监督理念,对认为确有错误的民事裁判提出抗诉5319件,同比上升6.5%,法院已审结4006件,其中改判、发回重审、调解及和解撤诉3530件,改变率88.1%,同比增加7.4个百分点;提出再审检察建议8803件,采纳率96.9%,同比增加28.2个百分点。以检察建议监督纠正民事审判和执行活动中的违法情形9.9万件,同比上升40.9%。北京、河北、福建等地检察机关针对失信被执行人名单管理不精细问题,以检察建议督促及时核减应移出人员。连续三年开展虚假诉讼专项监督初见成效,去年以抗诉或检察建议纠正“假官司”816件,起诉虚假诉讼犯罪1135人,同比分别下降12.6%和16.1%。山西、内蒙古、黑龙江、广西等11个省区市建立民事诉讼监督案件正卷、副卷一并调阅制度,把握案情更全面,检察监督更精准。

全面深化行政检察监督。对认为确有错误的行政裁判提出抗诉245件,同比上升34.6%,法院已审结121件,其中改判、发回重审、调解及和解撤诉87件,改变率71.9%,同比增加17个百分点;提出再审检察建议222件,采纳率55%,同比增加16.6个百分点。以检察建议监督纠正行政审判和执行活动中的违法情形3.8万件,同比上升20%。聚焦土地非诉执行,专项监督法院未及时处理、不规范执行及行政机关怠于申请强制执行等案件1.6万件,涉土地面积19万亩。守护土地资源,须从依法严格保护每一亩土地做起。为解决一些行政诉讼案件程序已完结但争议未解的申诉问题,检察机关专项监督,指导办理文物和文化遗产保护领域公益诉讼5554件。积极稳妥拓展公益诉讼案件范围,英雄烈士保护法、未成年人保护法、军人地位和权益保障法、安全生产法、个人信息保护法制定修改时,均写入公益诉讼检察条款,公益诉讼保护中国方案备受瞩目。

五、治检从严,以检察履职锻造检察铁军

扎实开展党史学习教育和政法队伍教育整顿,锻造忠诚干净担当的过硬检察队伍,提升依法能动履职的能力和水平。

把政治与业务建设融为一体。坚持以思想政治建设铸魂,学党史忆党史,传承红色基因。编写学习宣传贯彻习近平法治思想检察履职系列教科书,一体提升政治素质、业务能力和职业道德水平。推动法官、检察官、人民警察等同堂培训19.2万人次,树立、更新共同司法理念。建设检察案例库,收录案例16.6万件,案例检索、参照办案。以上海海陆空、江苏苏勇、福建吴美满等新时代检察英模为榜样,坚守忠诚奉献“底色”,引领专业精进“亮色”。安徽王敏、湖北王朝阳、湖南彭庆云、广西曹艳群等12位检察官为党和人民献出宝贵生命,激励我们不忘初心、承志前行。

抓实检察队伍教育整顿。融合推进教育整顿与检察系统内巡视,执纪纪委监委和派驻纪检监察组监督执纪执法,坚持刀刃向内,坚持严管就是厚爱,落实“自查从宽、被查从严”政策,2800名检察人员被依纪依法查处,是2020年的2倍,其中移送追究刑事责任2人。最高人民检察院4人受到党纪政务处分,1人被移送追究刑事责任。坚决整治顽瘴痼疾,排查整改各类问题5.1万件,推动立行立改、抓源治本。持续抓实防止干预司法“三个规定”,检察人员主动记录报告有关事项16.2万件,是2020年的2.4倍。教育整顿永远在路上,有问必录就是铁规矩。

巩固深化司法体制改革。持续抓实司法体制综合配套改革,检察人员分类管理、检察官办案责任制、检察人员履职保障等改革举措强基固本;认真落实法律赋权,公益诉讼检察、认罪认罚从宽制创新实践;遵循司法规律,自我加压推进内设机构系统性调整、专设未成年人检察机关,实行捕诉一体,全面推开巡回检察;强化检察权运行制约监督,制定修改刑事、民事、行政、公益诉讼办案规则,严明检察官权力清单;变革检察理念,创制推出“案一件比”司法质效评价标

准,两年来压减86.4万个空转程序、内生案件。巩固深化改革成果,重在检察责任落实。最高人民检察院对2018年以来改判纠正的246件刑事错案启动追责,“张玉环案”、“张志超案”等错误关押十年以上的22件直接督办,从严追问责责511名检察人员,其中相关检察院班子成员134人,退休人员122人。“终身追责”不是口号,纠错不能止于国家赔偿、追责必须落到责任主体。

更加注重新强基导向。随着经济社会发展,基层检察院建设主要矛盾总体由物、财、物短缺转化为人的素质能力跟不上。坚持以点带面、补短强弱,最高人民检察院和省、市级检察院定点帮扶、靶向施策,梳理出的129个薄弱基层检察院,已有82个改变面貌,由弱变强。组织法律职业资格考试统一培训,西部地区检察机关通过人数同比上升22.5%。检察业务应用系统2.0上线,网上办案迭代升级;推广浙江经验,深化大数据运用,建设检察办案大数据平台,科技让法律监督更有力、更高效。

各位代表,在人民监督下,人民检察努力做到依法能动履职。自觉接受人大监督。深入贯彻中央人大工作会议精神,最高人民检察院邀请全国人大代表视察工作、参与公开听证等检察活动865人次;认真办好代表提出的252件书面建议;对照代表审议报告、视察座谈时提出的3802条意见建议改进工作;落实代表建议,推广山东经验,在16个省区市试点建立衔接机制,将代表建议转化为公益诉讼检察建议。自觉接受民主监督。参加全国政协双周协商座谈会,共商未成年人保护;认真办好69件政协提案;连续4年走访民主党派中央,面对面征得的244条建议全部做实,省级检察院同步走访。自觉接受履职制约。对法院宣告无罪的公诉案件逐案阅卷复查,公诉不当的依法追责;对公安机关提请复议复核的案件重新审查,改变原决定313人。自觉接受社会监督。检务公开更进一步,常态化发布典型案例,常态化开展线上线下检察开放日活动,邀请人民监督员监督检察活动11.7万人次。全过程人民民主让公平正义更可视、可评、可感。

一年来,各级党委更加重视检察工作。省级党委主要负责同志均对贯彻落实《中共中央关于加强新时代检察机关法律监督工作的意见》作出批示,23个省级党委已出台实施意见,为检察履职提供了强有力领导和支持。

各位代表,党的十八大以来,党领导人民开创中国特色社会主义新时代。伴随着我国社会主义现代化建设取得历史性成就、发生历史性变革,人民检察事业欣逢最好发展时期,正经历整体性重塑。这根本在于习近平总书记掌舵领航,根本在于习近平新时代中国特色社会主义思想科学指引,根本在于以习近平同志为核心的党中央坚强领导;得益于全国人大及其常委会有力监督、国务院大力支持、全国政协民主监督,国家监察委员会、最高人民法院配合与制约,各民主党派、工商联和无党派人士、各人民团体及地方各级党政机关、各位代表、各位委员和社会各界热切关心、支持和帮助。我谨代表最高人民检察院表示衷心感谢!

我们清醒认识到,与党和人民更高要求相比,检察工作还有不小差距。一是学思践悟习近平法治思想还需走深做实,检察理念需持续更新;二是立足国内国际两个大局,服务保障经济社会高质量发展针对性、实效性不够;三是“四大检察”发展不协调,法律监督仍有缺口、不足;四是基层基础工作仍是突出短板,一些检察政策、工作部署未能落地;五是全面从严治党存在薄弱环节,蒙永山等案件教训深刻。问题就是责任,我们要以更大气力解难题、开新局。

2022年工作安排

党的十九届六中全会发出了向实现第二个百年奋斗目标进军动员令。2022年,检察机关坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻习近平法治思想,紧紧围绕服务保障、学习贯彻党的二十大精神这条主线,聚

焦高质量发展主题,坚持稳中求进工作总基调,深化落实《中共中央关于加强新时代检察机关法律监督工作的意见》,抓住“稳进、落实、提升”不放,依法能动履职,推动建设更高水平的平安中国、法治中国,为党的二十大胜利召开营造安全稳定的政治社会环境。

第一,坚持稳进,切实担当服务保障高质量发展政治责任。落实总体国家安全观,从严从细从实抓好防风险、保安全、护稳定、促发展各项工作,坚决维护国家安全、社会稳定、人民安宁。统筹落实少捕慎诉慎押刑事司法政策、认罪认罚从宽制度,更实做好溯源治理。落实反有组织犯罪法,常态化开展扫黑除恶斗争。坚决打击“村霸”,促进基层社会治理,推进更高水平的平安法治乡村建设。妥善办好涉疫案件,助推依法防控。从严追诉侵害妇女、儿童、老年人、残疾人等特定群体小人身权利犯罪。对国企民企、内资外资、大中小微企业等各类市场主体予以同等司法保护,全面推开涉案企业合规改革,落实第三方监督评估机制。持续深化知识产权综合司法保护,更好服务数字经济和创新发展。从严惩治非法集资、洗钱等金融犯罪,持续加大互联网金融犯罪惩治力度,切实维护金融安全,同时力促追赃挽损。加强反垄断、反暴利、反不正当竞争司法,支持和引导资本规范健康发展。持续加大惩治网络犯罪力度,从严惩治网络诈骗、侵犯公民个人信息、电信网络诈骗等犯罪。加强民生司法保障,服务巩固拓展脱贫攻坚成果和全面推进乡村振兴。贯彻习近平生态文明思想,加强生态环境司法保护,共护美丽河湖、绿水青山。深化军地检察协作,坚决惩治涉军犯罪,加强军事设施保护等国防和军事领域公益诉讼,坚定维护国防利益和军人军属、退役军人合法权益。

第二,狠抓落实,切实担当助推全面依法治国新征程法治责任。坚持敢于监督、善于监督、勇于开展自我监督,推进“四大检察”一体发展、融合发展,形成法律监督合力,切实维护公平正义。加强监督衔接,完善配合制约机制,更好服务反腐败斗争大局。健全行政执法与刑事司法衔接机制,落实侦查监督与协作配合机制,更加有效防治有案不立、有罪不究、以刑事案件名义插手民事经济纠纷。抓实对监狱、看守所巡回检察,加强对减刑、假释、暂予监外执行案件的法律监督,积极探索社区矫正机构巡回检察。持续抓好民法典典例实施,深化民事行政公益诉讼精准监督。常态化推进行政争议实质性化解,探索对履行职责中发现的行政机关违法行使职权或不履行职责行为的监督。在办好法律明确赋权领域公益诉讼案件的同时,积极稳妥办理网络治理、金融证券、知识产权、文物和文化遗产保护、妇女权益保障等新领域案件。坚持和发展新时代“枫桥经验”,深入贯彻信访工作条例,巩固深化群众信访“件件有回复”治理重复信访成果。落实“谁执法谁普法”普法责任制,以案例为载体,加强法治宣传普及。大力加强未成年人检察工作,做实检察官担任法治副校长,促进未成年人保护法律规定落实再落实。完善跨行政区划法律监督机制。加强司法解释和案例指导,深入推进统一法律适用工作。

第三,持续提升,切实担当实现检察工作自身高质量发展检察责任。深化习近平法治思想全员培训,深入学思践悟,不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。开展高质量发展主题活动,提升法律监督能力,以检察工作高质量发展服务保障经济社会高质量发展。深化全面从严治党,巩固拓展党史学习教育和政法队伍教育整顿成果,常态化开展司法顽瘴痼疾排查整治活动,以严管厚爱促检察人员担当尽责。深化政治与业务融合培训,针对性开展菜单式培训,加强新领域科技知识的学习运用,大力培养检察队伍专业精神、专业能力。再确定一批针对薄弱基层检察院,压茬推进强基固本。深化司法体制改革,跟进打好健全完善的“补丁”,提升改革效能。加强对“案”和“人”的管理,向科学管理要检察生产力。实施检察大数据战略,赋能新时代法律监督。

各位代表,昂首阔步行进在实现中华民族伟大复兴的道路上,人民检察事业开启新的征程。我们将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,锚定党中央擘画的宏伟蓝图,弘扬伟大建党精神,落实本次会议要求,讲政治、顾大局、谋发展、重自强,忠实履行法律监督职能,以实际行动迎接党的二十大胜利召开,为全面建设社会主义现代化国家作出新贡献!

(新华社北京3月15日电)