

市场监管

航班超售须将规则亮在明处

暑期是旅游旺季,很多人都会坐飞机出行。那你遇到过航班超售吗?你知道超售后该怎么办吗?

现实中的答案,可能跟你想的不太一样。有网友晒出的经历堪称“幸运”:超售后被航司直接塞了2000元赔偿,舒舒服服改签到第二天的前排座位,还白住一晚星级酒店;有的国际航班直接赔偿1500美元,折合人民币约1万元。但也有网友只拿到200元赔偿,或者只收到一条“改到明天”的通知。更有旅客在登机口跟航司讨价还价,从300元到600元,最后得到“新航班差价660元+超售赔偿800元+原航班全额退款890元”。

同样是超售,有人拿到的赔偿够再来一趟深度游,有人只够吃顿快餐。“会不会维权”“懂不懂规则”,获得的赔偿天差地别。

“听话的乞丐,难缠的吃肉”,背后折射出的问题不可小。当前,服务消费是扩内需、稳增长的主力军”。出行服务作为服务消费的关键一环,一头连着千千万万旅客,一头连着航空、酒店、旅游等整条产业链。如果旅客遭遇超售后,还得自己去谈判甚至吵架才能获得应有的赔偿,优化服务消费环境就差了关键的一口气。

同样是超售,获得的赔偿却是天差地别。针对出行服务,消协组织提出一系列规范要求。必须用明明白白的规则代替偷偷摸摸的操作,用一视同仁的标准代替“看人下菜碟”,让每一位旅客明明白白购票、踏踏实实出行。

这口气到底卡在哪儿?京津冀三地消协组织最近开展的一次专项调查给出了参考:虽然超八成(84.85%)旅客听说过机票超售,但仅有约四分之一(26.96%)旅客清晰知晓超售后全额退改签、食宿安置、经济补偿等相关权益。也就是说,4个人里大概有3个人的脑子里是笔“糊涂账”。

更离谱的是,民航行业常规超售比例在3%左右,但调查中能准确识别出自己遭遇了超售的旅客只有0.14%。什么概念?部分乘客可能是在完全不知情的情况下,被人从飞机上“请”下来的,连状况都没搞明白。

购票环节更是一言难尽:超七成(71.61%)旅客反映超售风险提示文字过小、位置隐蔽、辨识度低;超半数觉得告知表述含糊其词;另有超两成(20.89%)旅客表示,补偿

标准、处置流程等关键信息被刻意隐藏,部分购票渠道全程无任何超售相关提示。这可远不如推送买保险的页面醒目和“执着”,而这种关系到能不能按计划出行的大事,乘客往往比买不买保险更关注。

针对这些问题,消协组织提出了规范要求,拳拳打在要害上:比如,要求购票页面、机场公示区必须醒目公示超售规则和分级补偿标准;补偿标准要统一公布,必须真金白银现金赔偿,不能拿积分和代金券糊弄人。核心意思就是,得用明明白白的规则代替偷偷摸摸的操作,用一视同仁的标准代替“看人下菜碟”。

同时也提醒大家,万一“中奖”了,记得第一时间拍照录音留证据,让航司出具书面超售证明,协商不成打12326投诉。这些提醒

很实用,但往深了想,消费者得出门带攻略、手机存法条、脑子里装着维权流程图,才能不被当“软柿子”捏,这恐怕还算不上放心的消费环境。

我国正处在从制造大国迈向制造强国与服务强国协同发力的关键时期,服务消费的提质扩容,靠的不是消费者“各显神通”的维权能力,而是全行业标准化的服务能力。让每一位旅客明明白白购票、踏踏实实出行,这不仅是对民航服务的基本要求,更是服务业高质量发展必须跨过的一道坎。消费者坐飞机出去玩,本该是件开心、省心的事,总不能



不久前出台的《关于加快“人工智能+消费”发展的实施意见》,将“人工智能+商品消费”摆在突出位置,提出要丰富智能终端、智能家居、智能穿戴等产品供给,拓展人工智能在商品消费领域的应用场景。这不仅是顺应技术变革的必然之举,更是从供给侧激活消费“主引擎”的重要抓手。

“人工智能+商品消费”,本质是赋予普通消费品感知、交互与自主迭代能力,让商品跳出单纯功能性载体的定位,化身为懂用户、善响应的生活伙伴,以此吸引消费者,释放新消费增量。这种质变的核心在于AI技术的持续学习进化特性:产品可在使用过程中读懂用户需求,动态调整服务逻辑、全生命周期价值持续提升。区别于传统商品的出厂后功能固定不变,人工智能深度嵌入后,消费品实现从“被动使用”向“主动适配”的跨越。这一趋势在消费数据中已得到清晰印证。国际数据机构的报告曾预测,2025年国内智能家居市场出货量约2.81亿台;国家统计局数据显示,2025年限额以上单位家用电器和音像器材类商品、通信器材商品零售额均突破万亿元,且保持两位数稳健增长。智能产品已然成为支撑消费提质扩容的关键增长极。

也要看到,“人工智能+商品消费”加速融合的同时,仍面临多重堵点难题。例如,核心技术供给与成本约束矛盾凸显。高性能传感器、端侧AI芯片等关键部件对外依存度高,技术“卡脖子”问题推高终端成本,制约产品普及落地。又如,统一标准与生态互通体系缺位。品牌私有协议割裂消费生态,形成用户锁定效应,阻碍全场景消费体验升级。此外,安全治理与消费信任支撑薄弱。数据隐私保护机制存在短板,信息泄露隐患引发消费顾虑,形成信任壁垒,抑制市场潜力释放。接下来,还应统筹施策、系统破解,重点从以下几方面发力。

技术攻关与政策赋能并举,破解核心技术供给与成本约束难题。聚焦高性能传感器、端侧推理芯片等关键核心零部件短板,布局智能消费领域核心技术专项攻坚工程,通过“揭榜挂帅”、产学研协同攻关模式,集中突破“卡脖子”技术瓶颈,稳步提升核心元器件国产化自给率。统筹财政专项资金与社会资本联动投入,完善关键零部件量产配套体系,从研发、制造、集成全链条压降智能终端生产成本,同步推进算力普惠供给,依托公共人工智能赋能平台推广“算力券”,降低中小企业智能化转型的技术门槛与研发成本,从算力侧丰富智能消费品类供给,彻底扭转行业重功能堆叠、轻实效的发展误区,牵引产品从有AI标签但体验处于浅层向真正读懂用户、主动适配转变。

标准共建与生态互通协同,补上体系缺位与生态割裂短板。自上而下统筹完善智能消费行业标准体系,加快出台跨品牌、跨品类、跨场景的互联互通国家标准,统一终端通信接口、数据传输协议,构建全域通用的行业规范。破除企业私有协议构筑的技术壁垒与封闭生态,打通不同品牌智能设备的数据互通、功能联动通路,彻底打破行业碎片化发展格局,避免智能产品沦为单一品牌的“孤岛式智能”,真正实现形式智能互通升级为实效智能联动。有效消解品牌生态用户锁定效应,构建开放共享、协同联动的智能消费生态体系,持续升级全场景消费体验,充分释放产业网络协同效应。

合规治理与信任培育兜底,化解安全风险与消费信任危机。构建数据安全与个人隐私全流程保护机制,严格规范智能产品数据采集、存储、使用、传输全链条行为,依托端侧计算、隐私保护等技术筑牢数据安全防线,从源头杜绝信息泄露风险,让智能功能不止有形式,更有安全实效。健全常态化安全测评、信息公示与监督执法体系,严厉惩处违规采集、滥用用户数据等失信违法行为,抬高企业违法违规成本。常态化开展智能消费科普推广与适老化服务,降低大众智能产品使用门槛,逐步纾解消费者安全顾虑,充分激活智能消费市场内生动力与增长潜力。

政务应用能上也要能“下”

年 巍

近日有媒体报道,云南省曲靖市斥资4950万元建成“城市大脑”,并配套推出“政务+民生”一体化官方城市服务APP(客户端)“曲靖通”,运行4年多便在各大手机应用商店全面下架,永久终止全部服务。

钱砸了不少,老百姓却不买账,主要问题是APP实用性不强。为了提升下载量,当地把入学报名和“曲靖通”绑定,但用户报完名转头就卸载,留存率依旧低得可怜。这不是个例。近些年,为顺应政务数字化趋势,很多地方纷纷上线相应APP。重建设轻实效等问题也随之产生,本应是省心便民的工具,反倒成了添堵的负担。

对使用频率低、实用性不强的政务应用程序限期关停注销,不得强制推广下载使用政务应用程序……今年1月份,国务院办公厅印发《政务移动互联网应用程序规范化管理办法》,剑指政务服务中的“面子工程”。建章立制,防治“指尖上的形式主义”,织密制度之网,有助于为基层减负赋能。

办好一件事不容易。一款好用的政务应用,要贴合用户使用习惯,在具体场

景中解决真实问题。用户思维,不只写在幻灯片里,更要落在实际工作中。再深入一步,服务理念缺位,还在于政绩观出现偏差。把APP上线当作“面子工程”,只重“有无”、不重“好用”,平台建成后便束之高阁,能不被老百姓吐槽吗?

当然,不能因为一个案例的失败就对所有政务APP全盘否定。回到“曲靖通”APP的话题,这也暴露出一些地方决策程序可能存在的偏差。如果项目上马前,能进行充分科学的价值评估,公开征询社会意见,并审慎考量地方对项目长期运维成本的承担能力,或许能避免“烂尾”的结局。走好网上群众路线,倾听民情民意、汇聚民力民智,才能在城市服务中不迷路、少踩坑。

如今不少地方已经开始对政务APP“瘦身减负”。无论是功能“上线”还是应用“下线”,APP的小屏幕,连着政府治理能力现代化的大文章。从工作群、APP到小程序、智能体,甚至有可能是机器人,未来一定还有更多新工具。但不管形式怎么变,最终指向都应是惠企利民。

(中国经济网供稿)

近期发布的“普惠金融—小微指数”显示,2026年一季度,小微企业有效需求回暖,发展经营韧性持稳。资金投放稳增,金融服务持续向高质量可持续发展迈进。普惠金融是服务实体经济和改善民生重要支撑,也是破解小微企业“融资难、融资贵”问题的关键金融工具。当前,推动两者双向赋能,是实现金融活水与实体经济相互促进、健康良性发展的根本路径。

普惠金融的一个主要特点是普遍性,服务覆盖社会各个领域和群体,特别是传统金融服务难以触及的特殊群体,包括小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人群、残疾人、老年人等。另一个主要特点是“惠”,即可负担性和便捷性,所提供的金融服务价格实惠,门槛适度降低,弱势群体能够承受且方便获取。

小微企业是普惠金融核心服务对象,也是其可持续发展的根基。一方面,作为国民经济的“毛细血管”,海量的小微企业在稳就业、促创新方面发挥了举足轻重的作用。另一方面,与更多符合公益导向的其他服务群体相比,经营状况良好的小微企业固具有稳定的现金流和还款能力,是支持普惠金融可持续的重要保障。

服务好小微企业是普惠金融的核心使命。近些年,普惠金融对小微企业的服务日益普及,小微贷款量增、面扩。根据金融监管总局数据,“十四五”时期,普惠小微贷款年均增速超20%。中国人民银行统计数据显示,2024年末,普惠小微授信户数已超6000万户,覆盖约三分之一

企业,小微企业融资便利度持续提升,小微企业服务更为优惠、便利,融资渠道不断丰富,融资成本稳步下降。新发放的普惠小微企业贷款加权平均利率从2020年末的5.08%降至2025年6月份的3.48%。除银行贷款这一融资主渠道外,随着北交所、新三板融资机制和并购重组机制得到优化,区域性股权市场制度和业务试点、私募股权投资和创业投资基金机制不断完善,小微企业直接融资渠道快速拓展。

不过,由于小微企业自身短板、金融生态不完善等原因,仍存在金融服务供给不足、供需匹配结构性错位等现实问题。例如,小微企业缺乏合格抵质押物、经营与信用基础薄弱、抗风险能力弱,普惠小微贷款不良率通常高于大中型企业贷款。再如,银行机构对小微企业服务存在同质化竞争、缺乏分层,容易出现“好企业抢着贷、弱企业没人贷”的两极分化,批发零售、餐饮等传统线下个体工商户融资可得性远低于制造业、科技型小微企业。

解决这些问题,关键是加快推进普惠金融高质量发展。2023年10月份,国务院发布《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》,明确在未来5年基本建成高质量的普惠金融体系。中国人民银行、财政部等八部门联合推出《支持小微企业融资的若干措施》等一系列配套政策。在政策的支持下,未来,金融机构要狠抓落实,不断拓展服务渠道、创新金融服务、优化产品供给、加快数字化转型、加强风险管理,实现普惠金融服务扩围、提质、增效。



彭章霞作(中国经济网供图)

□ 时 锋

斩断强迫购物利益链

近期公布的数据显示,今年上半年调查旅游市场强迫购物案增长86.9%,同期网上投诉量下降24.2%。数据一升一降显示出,查得更准了,游客满意度提升了。

满怀期待踏上旅途,却在半路遭遇强迫购物,“不听劝”还可能挨上一顿污言秽语。这一直是破坏旅游市场秩序的突出问题。之所以成“顽疾”,是因为“低价引流—高额返佣—强制购物”形成了一条产业链。一段时间以来,相关部门全流程溯源查处,全链条精准打击,对损害游客合法权益、影响公平竞争市场秩序的违法违规行为形成有力震慑。文旅从规模扩张转向质量跃升,靠的不是人头量,而是复购和口碑。持续加大力度规范旅游市场秩序,营造良好消费环境,让守规矩的旅行社、导游、购物店受益,才能让游客旅途更舒心。



扫码更多内容

打通堵点释放都市圈红利

周玉龙 陈超凡

近期,十四届全国人大常委会第二十三次会议审议国务院关于建设全国统一大市场工作情况报告,并围绕当前全国统一大市场建设存在的问题与下一步举措等进行专题询问。都市圈作为要素集聚最密集、经济联系最紧密、市场一体化条件最成熟的空间单元,应在破除分割、畅通循环上先行先试,成为纵深推进全国统一大市场建设的战略支点。

今年以来,我国都市圈建设不断提速扩面,现代化首都都市圈、昆明都市圈相继获批,国家级都市圈增至21个。其中,《现代化首都都市圈空间协同规划(2023—2035年)》是全国首个由党中央、国务院批复的都市圈规划,提出构建“一核两翼、双城多点、双廊多圈”的空间格局,对全国都市圈空间协同具有重要意义。21个国家级都市圈覆盖东中西部 and 东北地区,贯通南北,集聚效应显著。

都市圈同城化红利加速释放的同时,对照全国统一大市场“五统一、一开放”基本要求,内部堵点卡点依然不少。

一是基础设施“硬联通”仍有短板。部分都市圈城际“断头路”尚未完全打通,跨市轨道交通衔接不畅、运营主体各自为政,通勤圈名不副实,制约了要

素在都市圈内的高效流动。

二是制度规则“软联通”明显滞后。行政区经济惯性犹存,市场准入标准、监管执法尺度、资质互认规则在圈内城市之间尚未统一。个别地方产业同质化布局 and “内卷式”竞争削弱了都市圈整体竞争力。

三是要素流动和利益共享机制不健全。公共服务跨市转移接续不畅,人口在圈内流动仍有隐性门槛;跨行政区的成本分担和利益共享机制普遍缺失,特别是跨省都市圈在税收分成、指标核算等方面缺乏实质性制度突破,“规划同一张图”有余,“利益同一本账”不足。

打通上述堵点,需要把都市圈作为区域一体化的试验田和全国统一大市场的首选棋,系统施策、协同发力。

以设施互联互通实体化的物理基础。加快建设“轨道上的都市圈”,推动干线铁路、城际铁路、市域(郊)铁路和城市轨道“四网融合”,联通城际“断头路”,健全一小时通勤圈。通勤圈是都市圈梯次圈层结构的基底,只有有职住协同的通勤圈畅通,功能圈的疏解承接和能级提升方有要素支撑,产业协同圈的梯次分工体系才能高效运转。现代化首都都市圈梯次布局通勤圈、功能圈和产业协同圈,正体现了这一内

在逻辑。此外,还应统筹布局物流枢纽、算力设施等新型基础设施,推动跨省市共建共享,以空间摩擦成本的下降换取规模效应的放大。

以规则统一破除行政壁垒。对标“五统一、一开放”基本要求,在都市圈内率先实现市场准入、监管执法、政务服务等规则衔接、标准互认、结果互信。严格落实“全国一张清单”管理模式,强化公平竞争审查刚性约束,坚决整治违规返还财税奖补等行为,推动圈内城市从“填上政策洼地”转向“共筑改革高地”,从各自为政转向联合招商、错位发展。

以要素市场化改革促进同城化流动。推行由常住地提供基本公共服务,推动社保无障碍转移接续、医保跨市直接结算、人才资质互认共享。依托要素市场化配置综合改革试点,探索土地指标跨市统筹、数据资源互通共用、技术成果跨区域转化,让人才、资本、技术、数据在都市圈内充分流动。

以利益共享机制凝聚协同合力。跨行政区合作,难在利益分配、成在机制设计。探索产业转移税收分成、经济指标分成、园区共建收益共享等制度安排,完善生态补偿和成本分担机制,使协同各方形成稳定的收益预期。将区域协作成效纳入高质量发展考核,推动同城化从项目协作走向制度性一体化。