

服务业质量监测聚焦新兴领域

5月30日,国家服务业质量监测结果正式出炉,这是我国连续第五次发布服务业质量监测结果。近日,国家市场监督管理总局质量管理司主要负责人黄国梁接受记者专访时表示,对服务业进行质量监测是为了及时发现服务业发展中的质量问题,查找服务业运行质量潜规则和影响顾客满意的关键因素,从而为消费者带来更多获得感。

目的—— 揭开服务业运行质量潜规则

“开展服务业质量监测是为了及时发现服务业发展中的质量问题,持续查找服务业运行质量潜规则和影响顾客满意的关键因素,维护消费者合法权益。”黄国梁表示,国家服务业质量监测是一种监督管理行为,是对我国服务业质量问题、安全隐患和运行状况进行监测,并针对性地实施服务质量监管和治理,持续改善服务质量供给水平。

据悉,党中央国务院此前曾对服务业质量监测进行了专门部署。《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和国务院《关于加快发展生产性、生活性服务业指导意见》等一系列文件明确提出“实施服务质量监测基础建设工程”,强调要“健全以质量管理体系、诚信制度、监管制度和监测制度为核心的服务质量治理体系”。

为贯彻落实党中央国务院部署要求,国家市场监督管理总局依托中国标准化研究院、中国消费者协会、中国质量万里行促进会和中国内大型媒体数据中心在内的专家和分析团队,研究构建了包含顾客满意度、万人投诉量、品牌价值增长率、舆情指数、服务贸易逆差、服务质量重大事件等在内的服务质量指标体系。同时,借鉴国外发达

国家经验做法,对我国服务质量状况数据持续跟踪采信,与行业部门定期进行质量问题诊断分析,协调处置突出服务质量问题,出台各类服务质量共性规范政策。

“质量监测支撑了各项服务质量监管制度和宏观政策的实施,涉及服务业发展全局的信息还定期报送党中央、国务院,多次得到有关领导批示。”黄国梁说。

过程—— 部门协商确保结果权威准确

记者发现,此次服务业质量监测结果涉及移动通信、民航服务等众多服务领域。较为突出的投诉量则分布在以网络购物为主体的远程购物服务投诉、部分共享单车新兴企业出现押金退还困难投诉、电商以微商为代表的个人网络商家和电视购物中有关商品服务和质量不合格投诉等领域。

据黄国梁介绍,为解决不同领域服务质量“隔行如隔山”的问题,此次监测邀请了发改、民航、旅游等行业部门共同参与,初步形成了部门间协调大联动的机制。监测实施过程中,国家市场监督管理总局定期与商务、旅游、邮政、铁路、民航、银行、保险等部门和协会开展服务行业质量形势分析,对监测报告中显示的问题进行梳理和判断,结合行业特点,客观评价服务业质量发展态势,提出针对性质量监管和改进措施。

“监测报告聚焦人民群众普遍关心和反映集中的热点问题,发现很多新兴领域和业态融合领域质量问题,如共享单车押金、电商平台商品质量等,涉及多个部门,不少领域监管措施和政策还存在空白,需要各部门共同研究治理。”黄国梁表示,监测报告发布后,相关部门将在问题集中领域集中开展服务质量提升专项行动,持续推进

行业服务质量提升。

黄国梁告诉记者,为确保不同类服务业质量监测结果更权威、更准确,国家市场监督管理总局借鉴国外服务经济发达国家做法,在欧盟、美国服务业质量监测模型基础上进行了改进,包含了数据收集、质量诊断、协同监管、政策固化的实施链条,监测过程更加权威。

据介绍,国家服务业质量监测数据来源于自主监测和采信。自主监测覆盖汽车保险、证券、网上购物等12个领域,每年采集有效调查问卷两万多份,数据采来源于国家邮政局、中国质量协会的顾客满意度测评数据。同时,监测还对服务质量舆情、行业监管重大事件和宏观经济数据进行持续跟踪和采集,根据服务消费热点和难点问题动态调整监测范围,使监测更有针对性。监测报告中满意度、品牌价值等指标采用了国际通用模型和标准,使监测结果与国际水平有很好的可比性。

黄国梁表示,服务业质量监测在历年实施过程中集合了一批专家队伍,在此基础上成立了中国服务质量智库,由原国务院发展研究中心副主任刘世锦担任主任委员,服务行业专家学者、企业代表和行业部门负责人约50余人参加,为下一步服务业质量监测工作开展提供了坚实的决策基础。

成效—— 为消费者带来更多获得感

黄国梁认为,对消费者而言,国家服务业质量监测结果可以帮助大家在消费过程中作出最优的选择,从而带来更多的质量获得感。“此次监测具有消费导向作用,保障了消费者的知情权、选择权和监督权。”黄国梁介绍说,监测报告从顾客满意度、消费者投诉、品牌

价值等多个维度展示了不同服务行业质量水平和短板因素,为消费者提供了明确的警示和引导。

消费者可以根据报告内容,重点关注不同服务行业的特定服务质量问题,留意可能存在的服务质量缺陷和风险,在消费过程中作出最优选择。同时,监测引导消费者更好地参与服务质量监督,积极表达服务质量满意程度和投诉意见,将广大消费者诉求更好地转化为服务质量监管政策。

黄国梁还介绍,监测结果指出了不少行业共性质量问题,直接促使相关监管措施出台。例如,针对服务信息不透明,原质监总局联合13部门出台《服务质量信息公开规范》《服务质量评价工作通用指南》等规范性文件,引导企业充分公开服务质量信息,规范服务质量评价。针对售后服务质量问题,国家市场监督管理总局持续推进重点商场质量首负责任试点,覆盖广州、福州、威海等地300多家商场,有效保护了消费者合法权益。此外,民政、民航、旅游等部门聚焦行业内服务质量问题,先后开展服务质量提升和专项整治,为消费者带来了越来越多的质量获得感。

“服务业质量监测报告虽然是年度的,但是监测过程是持续开展的。”黄国梁表示,下一步,国家市场监督管理总局将针对老百姓关心的服务质量重点、难点问题,会同有关部门,持续开展专项整治行动,加快建立服务质量首负责任、服务企业信息公开清单等制度,切实满足消费者日益增长的服务质量需求,消除群众关心的服务安全隐患,持续开展公共服务质量监测与结果通报,引导行业和地方政府提高服务质量,让人民群众对美好生活的向往具有更加坚实的质量基础。

(中国消费者报)

曝光台

抖音 搜狗

被北京市网信办、市工商局依法约谈

记者从北京网信获悉,6月6日下午,北京市网信办、北京市工商局针对抖音在搜狗搜索引擎投放的广告中出现侮辱英烈内容问题,依法联合约谈处抖音、搜狗,责令网站立即清除相关违法违规内容并进行严肃整改。

经查,抖音对其制作的广告内容未尽到依法审核职责,搜狗搜索对其发布的广告未尽到依法审核义务,导致侮辱英雄烈士违法信息在网上传播,造成不良影响。以上行为涉嫌违反《网络安全法》第十二条“任何个人和组织使用网络应当遵守宪法和法律,遵守公共秩序,尊重社会公德”和第四十七条“网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理,发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当立即停止传输该信息,采取消除等处置措施,防止信息扩散,保存有关记录,并向有关主管部门报告”的规定;涉嫌违反《英雄烈士保护法》第二十二条“禁止歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神”“英雄烈士的姓名、肖像、名誉受法律保护。任何组织和个人不得将英雄烈士的姓名、肖像用于或者变相用于商标、商业广告,损害英雄烈士的名誉、荣誉”的规定;涉嫌违反《广告法》第九条中明确的广告不得有“法律、行政法规规定禁止的其他情形”的规定。

目前,北京市网信办、北京市工商局已经启动行政执法程序,对抖音、搜狗违法违规行为进行立案查处。

(中国消费者报)

案例分析

大晴天新装瓦片积“雨水” 解谜底商家再送加盖层

案情简介:昆明安宁市消费者协会接到一起消费者投诉,称其购买了某类型树脂复合瓦建造房屋,准备装修吊顶时,却发现瓦片漏水,并提供了现场照片,请消协给予处理。

处理过程及结果:接到投诉后,消协工作人员感到有些奇怪,因为消费者投诉的这段时间安宁地区一直无雨,哪儿来的漏水呢?但工作人员确实在现场看到彩钢瓦房屋屋顶有大片积水。带着疑问,消协工作人员与消费者一起,找到该瓦片生产经营单位了解情况,该单位工作人员解释,这种情况叫冷凝,一般冬天早晚温差大,室内蒸汽凝聚在屋顶瓦片上,形成冷凝现象,而不是瓦片漏水。这种冷凝情况严重影响生活,有些甚至无法居住。因销售人员未将该情况事先告知消费者,故应承担一定责任。

经消协工作人员调解,双方达成一致:由经营者赠送消费者该型号瓦片再加盖一层,以改善冷凝问题。

案例评析:此投诉案例涉及地区自然环境差异,不能简单地用法律条款予以解决,云南属于高原地区,早晚温差大,阳光直射度强,很多类型的瓦片都会产生冷凝现象,但按照《消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面”的规定,经营者也应事先告知消费者相关情况,避免投诉的发生。因此经营者负有一定责任。该投诉同时也提示消费者:在购买商品前应了解商品性能等相关知识,掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,避免自身利益受损。

(昆明市消协)

消费知识

消费维权实用知识问答(191)

电子琴(37键及以上)在三包期内哪些情况不实行三包?

答:属下列情况之一者,不实行三包,但是可以实行收费修理:(一)消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的;(二)非承包三包修理者拆动造成损坏的;(三)无三包凭证及有效发票的;(四)三包凭证型号与修理产品型号不符或者涂改的;(五)因不可抗力造成损坏的。

依据:《部分商品修理更换退货责任规定》第七条。
745、布料、毛线类商品是否有专门的三包规定?应如何三包?

答:没有专门的国家规定。应依照《产品质量法》《消费者权益保护法》或与经营者之间的约定享受三包。
依据:《产品质量法》第四十条 售出产品有下列情形之一,销售者应当负责修理、更换、退货;给购买产品的消费者造成损失的,销售者应当赔偿损失:(一)不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的;(二)不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的;(三)不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

《消费者权益保护法》第二十四条:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。
文化用品类商品是否有专门的三包规定?应如何三包?

答:没有专门的国家规定。应依照《产品质量法》《消费者权益保护法》或与经营者之间的约定三包。
依据:《产品质量法》第四十条 售出产品有下列情形之一,销售者应当负责修理、更换、退货;给购买产品的消费者造成损失的,销售者应当赔偿损失:(一)不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的;(二)不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的;(三)不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

《消费者权益保护法》第二十四条:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

警惕“帮我的孩子投个票”

花式诈骗期待携手共治

“帮我的孩子投个票吧!”不少人都遇到过这样的事。不过,这些刷票活动不少是通讯信息诈骗,因此泄露了个人信息,造成财产损失的也不在少数。

电话诈骗、微信诈骗、互联网诈骗、伪基站诈骗……五花八门的诈骗手段层出不穷、防不胜防。针对电信网络诈骗治理工作遇到的新情况、新问题,工业和信息化部此前印发了《关于纵深推进防范打击通讯信息诈骗工作的通知》(以下简称《通知》)。日前,在中国信息通信研究院主办的主题论坛上,来自政府主管部门、科研院所、运营商及互联网等领域的领导、专家,围绕纵深推进反通讯信息诈骗工作进行主题分享,并以“携手共治,纵深推进”为主题进行了交流探讨。

政策: 九项重点任务

通讯信息诈骗由来已久。业界

人士一致认为,目前反诈骗工作已进入深水区,继续纵深推进反诈骗工作具有重要意义。

工业和信息化部网络安全管理局信息安全管理处副处长尚铁力从监管角度出发,对工信部《通知》中明确的九项重点任务进行了解读。

1.开展实名认证试点。除了之前的严格落实实体渠道和网络渠道电话用户实名登记要求外,还要组织开展用户实名登记人像比对试点工作,即实名认证,以此提升电话用户环节一致性。同时,还要强化电话用户信息动态复核。

2.着力治理境外来源诈骗电话。重点做好境外来源诈骗电话研判处置、境外来电提醒等工作;联合公安机关建立健全国际诈骗电话研判和防范协作机制;鼓励相关企业及机构开展相关国际交流合作。

3.加强钓鱼网站和恶意程序整治。对假冒政府、教育、金融机构等钓鱼网站和涉嫌诈骗类恶意程序,加强监测分析和信息共享;及时提醒诈骗类钓鱼网站和恶意程序风险情况。

4.着力压缩诈骗信息传播渠道。即时通信、网络社交、搜索引擎、电子商务等重点平台企业要建立完善本企业网络诈骗风险分析模型和网上巡查处置机制,对涉嫌传播诈骗信息的账户依法关停。

5.强化数据共享和协同联动。全面提升全国诈骗电话防范系统监测防范、综合分析和预警处置能力,实现与企业、公安机关等信息共享和协同联动。

6.严控新兴领域通讯信息诈骗风险。紧密跟踪、积极防范物联网行业卡、互联网+融合类业务涉及的通讯信息诈骗风险。

7.优化通信行业举报通报机制。建立完善企业内部通讯信息诈骗举报通报工作制度和处置流程;完善号码标记数据共享机制;完善举报通报数据核验机制。

9.依托线上线下等多种渠道,创新宣传方式,切实提高用户防范意识和能力;加强用户提示体系建设,实现对诈骗电话号码、恶意网址、手机恶意程序、异常互联网账号等有效提示和预警。

现状: 网编成新趋势

微信群流行的发红包链接分享后变成色情链接。

“兴农银行今日成功上市,吴总发财了。”这是这几天在微信群流行的一个发红包的小链接。记者试了一下,抢3次红包后,显示抢到了217元,但提现的条件是把链接分享到3个群和朋友圈,提示一再显示“真实有效,一定能提现”。记者在跟群友打招呼后做了分享,两次被提示分享无效,需再发一次。然后,记者发现,再次做的分享变成了色情链接。“从通讯信息诈骗举报趋势来看,通过电话实施的诈骗举报呈下降态势。”12321网络不良与垃圾信息举报受理中心主任郝智超说,由于网络诈骗犯罪成本更低、手段多样、覆盖面广且隐蔽性更强,因此已成为当前通讯信息诈骗的新趋势。

360手机卫士事业部技术经理周楠介绍说,从产业链来看,一个典型的电信网络诈骗往往涉及运营商、手机厂商、安全厂商、支付机构等多部门。面对这一趋势,行业间合作“纵深防诈骗”必不可少。

中国信息通信研究院相关人士认为,在数字生态下,诈骗面临商业模式多元复杂和权益责任多边跨界的新态势,用户权益保护的难度不断加大,尤其是用户个人信息保护、不良信息治理、用户权益感知、权益衍生融合等问题,均受到社会和用户深度关切。

实践: 跨行业共治

“整个行业应该树立起大安全的意识。”360手机卫士事业部

总经理陈宁一认为,“大安全时代”是360对当前互联网安全趋势的定义。在新态势下,针对通讯网络诈骗日趋精准化、体系化的现实,全行业要致力于打通数据孤岛,利用AI(人工智能)技术构建数据融合反诈系统,并通过不同行业、机构的携手根除相关威胁。

中国移动通信集团信息安全管理与运行中心高级项目经理周晶介绍了中国移动反诈骗工作的经验。他说,中国移动已形成涵盖实名制、重点业务清理、诈骗电话拦截、伪基站治理、用户侧提醒等重点工作的综合治理体系。

针对日益严重的金融行业诈骗,中国民生银行股份有限公司项目经理陈仙表示,民生银行安全团队引入号码服务平台有关数据能力及其他有关行业的威胁情报数据,结合民生各大渠道的业务场景进行业务安全威胁分析建模,建立了被诈骗客户识别、诈骗客户识别、异常登录、异常转账、高危客户识别、高危卡号识别、DDoS预警等一系列模型,每日拦截过滤上千万次交易,每周识别各种异常情况数百起。

周楠认为,手机漏洞所造成的威胁呈现多元化特点,犯罪分子利用漏洞实施对用户财产和隐私的窃取变得更加容易。各个厂商的漏洞参差不齐,对手机安全的重视程度不一,制定行业标准刻不容缓。他建议,各安全厂商、互联网公司应发挥各自优势形成统一战线和标准,共同提升行业安全准则,从而推动安全机制快速建立并正向发声。

阿里巴巴集团安全部高级安全专家王康认为,AI反诈骗技术对于防范网络诈骗有着特别的意义。随着诈骗相关黑灰产技术的不断升级,AI可以从更高的视角、更广的维度发现异常、捕获威胁,从而实现网络诈骗手段的精准识别。

(中国消费网)



**云南省消费者协会
云南经济日报
联合开办
消费者之友**

维权投诉电话:
0871-64566820
13888093993 13608818819