



东方航空APP

全国人大代表共话消费领域信用体系建设

铸造金色信用 让消费更放心

□ 法治报特派记者 陈颖婷 北京报道

消费已经成为我国经济发展的强大推动力，但消费领域的各种假冒伪劣、虚假宣传、霸王条款等商家“失信”行为还是常常侵害着消费者的权益。2019 年消费维权年主题是“信用让消费更放心”，正在北京出席全国两会的全国人大代表对此非常关注，他们希望加强信用管理，打造安全舒适的消费环境，打响上海购物的品牌效应。



加强信用管理，打响上海购物品牌效应

记者 王湧 摄

警惕服务性消费屡屡“失信”

“与商品性消费相比，服务性消费领域近年来却屡屡爆出不诚信事件，这一趋势不容小觑。”全国人大代表、上海市市长宁萍聚工作室党支部书记朱国萍给记者说起近期接到不少市民的反映。一些不法的美容机构开进了高档宾馆，打着高端美容的幌子，做起微整形的医疗服务，背后却暗藏猫腻。

“消费者一旦踏进这些美容院，就成了刀俎上的鱼肉，任他们宰割。”朱国萍说，掉进陷阱的市民，要想出来就得交上几万元的“美容费”，还拿不到发票。朱国萍认为，这些美容机构所提供的服务缺乏价格监管，漫天要价的行为

比比皆是。一旦消费者对美容效果不满，也因为“无凭无据”而投诉无门。“在健身、教育等服务性消费领域，各种跑路的不诚信现象也是经常存在。”朱国萍认为，要警惕服务性消费中的不诚信行为。

她指出，上海的生活类服务业发展迅速，但要提升服务能力，诚信是其中的关键因素。目前，上海正聚焦服务品牌影响力，着力提升消费者对上海服务的感受度、体验感和获得感。在她看来，要将上海服务品牌打造成为高端服务的代名词，就要有一个安全诚信的软环境。而这一环境的建立，需要全社会共同努力。

今年政府工作报告中明确，要推行信用监管和“互联网+监管”改革，对违法者依法严惩，对守法者无事不扰，依法打击制售假冒伪劣商品等违法行为，让违法者付出付不起的代价。对此，朱国萍认为要保障消费者权益，还要加大对服务性消费的监管力度，对于虚假广告、消费欺诈等行为，要全力打击。同时，朱国萍建议不但要追究失信商家的责任，对于房屋出租者也要追究相应的责任。“宾馆等对于承租方应该有审查的义务，要防止承租人利用这些场地，从事欺诈或者违法行为，侵害消费者权益。”朱国萍说。

诚信是企业经营的第一准则

“今年政府工作报告中提出加强消费者权益保护，让群众放心消费、便利消费。”全国人大代表、中国太平洋保险（集团）股份有限公司战略研究中心副主任周燕芳认为，要让群众放心消费，就需要商家将诚信作为基础。她以保险业举例，保险就是最大诚信原则的体现。“诚信是保险企业经营的基本要求，因为保险是一种特殊形态的产品，没有实质的、固化的产品，就是一个承诺。”在周燕芳看来，诚信原则对于所有企业来说都是极其重要的，它是企业乃至整个行业能够健康稳定发展下去的最基本的根基。

保险行业曾经也因为诚信问题而备受诟病。周燕芳告诉记者，行业中很早就发现消费者反映的最大问题是理赔难。原因就在于保险公司在经营过程中快速扩张，更加关注销售，即产品的销售端，

而忽略事后的理赔和给付服务。这就造成了消费者在购买产品时承诺与后续体验有一个落差。在这个行业快速发展，尤其是营销队伍快速增长的过程中，存在营销人员素质良莠不齐的现象。有些营销人员为了把保单尽快卖给消费者，会出现销售误导。但这种不诚信行为已经得到全行业的关注，监管部门已经加大了对此类行为的监管。从 2012 年开始，监管机构就把解决寿险的销售误导和解决车险理赔难作为专项工作来抓。

同时，保险企业也已经意识到消费者的信任对于企业的发展是非常重要的，不能为了短期的业务发展损害消费者的利益。企业要为消费者创造价值，消费者感受到了价值，才可能来促进企业价值的增长。

周燕芳介绍，在过去两年，行业内

推出了保险公司服务评价指标。“我们从过去更关注经营评价指标和偿付能力评价指标，转变为现在更关注消费者的评价指标。”周燕芳告诉记者，这个指标体系直击保险行业的“痛点”，涵盖了销售环节、理赔环节、电话服务等投诉较为集中的环节。“比如理赔方面，赔付速度就是其中的重要指标。”周燕芳说，将所有保险公司的指标在统一的平台上亮相，倒逼了保险公司来改善服务质量。

据她介绍，现在许多保险企业已经把保护消费者的工作进行了专职化，制定了专门的机制，对消费者权益保护进行持续优化。并且对消费者保护不但注重前端的投诉解决，还关注寻找引发投诉的原因，从根源上解决问题，避免更多的消费者受到侵害。而诚信无疑是贯穿于上述所有工作中的一条准线。

打造安全诚信舒适消费环境

目前，上海正在打响“四大品牌”，上海购物是其中至关重要的一块，对此全国人大代表、黄浦区区委书记杲云坚持为消费者打造一个安全诚信舒适的消费环境。

他告诉记者，汇集了南京路、淮海路的黄浦是一个商业大区，每年有大量的游客消费者在黄浦购物，去年黄浦区总的社会消费品零售总额高达 855 亿，在上海各个区当中遥遥领先。因此，打造一个安全诚信的消费环境是黄浦区的一项重要工作。在杲云看来，关键要将消费者的投诉网络健全。首先在一些主要的商家都设立了消费者投诉点，让商家能够第一时间处理解决消费者投诉。其次在主要的商业街或者商圈设立投诉点。让消费者在商圈中碰到的消费投诉也能够那么及时得到解决。第三在南京东路街道等商业较为发达的街道，试点设立消费投诉的网站，消费者可以及时进行网上投诉。街道运用调处平台及时进行调整处理。“通过这样点线面的布局，使消费者的消费纠纷能够及时得到处理和解决。”杲云说，“我们就是要让消费者真正感到在这个区域中消费非常放心，购买的商品都是过得硬的产品。”杲云透露，接下来黄浦区还将重点推出关于进口商品的质量保证承诺。他告诉记者，黄浦区在上海海关的支持下，通过海关加大对区域中所有进口商品的渠道管理，在黄浦区主要的商业街，打造进口商品质量保证的示范区。“只要在这些示范区购买进口商品，质量都能得到保证，这是对社会做出的一个承诺。”杲云表示，从去年已经开始做这一工作的方案，预计今年能够推开。

杲云告诉记者，目前黄浦区已经有一套完整的监管体系。通过消保委，督促商家及时处理消费者投诉。并且通过甄别纠纷原因，如果发现商家有严重不诚信的行为，就会将该商家拉到信用黑名单中，在它的企业诚信体系中留下污点。

针对树立“上海购物”品牌，黄浦区也在打造购物环境“3.0”版本。他说，最开始的商业是沿街而建。之后的商业是将各种商店集中在一个大楼里面，形成一个 shoppingmall。而 3.0 版本就是将整个街区打造成一个 mall，而且是跟自然高度融合的一个 mall。杲云表示，原来的商业体主要突出的是商品消费，现在主体是消费者，所以现在的商业体更多的是做减法。减少商品陈列的空间，将更多的空间让给消费者，打造一个舒适安全的消费环境是未来商业体的走向。为此，他鼓励这些商业体进行转型升级。“在转型升级过程当中，涉及到一些行政审批事项，我们会对此给予更多的引导。”杲云透露，世贸广场、一百购物中心、新天地（原太平洋百货）等都已完成了升级改造。杲云希望让消费者在新的购物空间中有更多的休闲、观赏，以及文化艺术各方面享受。将商业场景变成消费者自拍的舞台，也是杲云乐见其成的。他表示，下一步他还将跟商家探讨户外改造，希望建立一个舒心的消费环境，打响“上海购物”品牌。

上海淳元律师事务所

特约刊登

马海容

主任

电话：18930465221 021-61213580

地址：上海市徐汇区凯旋路 3131 号 1306 室