

消费领域维权工作得到社会广泛认可

□ 本报记者 万静

中国消费者协会近日在北京召开新闻发布会,发布《2023年100个城市消费者满意度测评报告》(以下简称《报告》)。测评结果显示,2023年全国100个城市消费者满意度综合得分为79.92分,总体处于良好水平。

满意度得分最高城市是无锡

这是中消协连续第七年发布城市消费者满意度测评报告。测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈,是以百分制形式测度出来的消费者主观感受。

测评结果显示,2023年100个大中城市消费者满意度综合得分为79.92分,整体处于良好水平,33个城市得分位于全国平均线之上。其中满意度综合得分最高的城市是无锡市(93.08分),综合得分最低的城市是哈密市(71.72分)。无锡、杭州、佛山、苏州、青岛、烟台、深圳、南京、北京、宜昌分别100个城市消费者满意度综合得分第一名至第十名。

这样的结果也印证了《报告》测评的另一项数据结果:东部地区满意度得分最高,且年均增长率最高。2023年东部地区消费者满意度综合得分为83.46分,明显高于中部地区得分(77.05分)、西部地区得分(76.27分)。同时自2017年起,东部地区满意度年均增长率达到1.99%,同样高于中部地区(1.21%)和西部地区(0.65%)。

在中消协《报告》测评选取的三个一级指标中,“消费供给”“消费维权”得分分别为81.78分、79.21分,与2022年相比分别上升1.24分、1.68分,提升较大。

另外,全国100个城市中有47个城市满意度综合得分高于2022年。提升幅度较大的城市是深圳市(上升7.03分);满意度综合得分下降幅度较大的城市有上海市(下降3.99分)、天水市(下降3.40分)、拉萨市(下降3.23分)。

对此,中消协相关负责人分析指出,2023年是经济恢复发展的重要一年,作为消费者主观感受和情绪集中测度的满意度综合得分达79.92分,超过2022年水平,总体符合预期。对照2017年至2022年的71.75分、73.68分、77.02分、79.32分、80.59分和78.81分,2023年满意度得分在近7年中位居第二,说明各地消费领域民生保障工作特别是维权工作得到了广大消费者的认可。

据介绍,中消协自2017年以来持续开展消费者满意度测评工作。2018年以后,在国家市场监督管理总局指导和支持下,此项工作得到进一步强化。2017年共选取全国50个大中城市进行测评,2018年测评城市数量增加至70个,2019年以来固定为100个城市,范围包括直辖市、省会(首府)城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市。

提振消费信心降低消费焦虑

中央经济工作会议提出,2024年要着力扩大国内需求,要激发有潜能的消费,扩大有效益的投资,形成消费和投资相互促进的良性循环。推动消费从疫后恢复转向持续扩大,培育壮大新型消费,优化消费环境。

为了具体掌握消费者在未来一年的消费信心及预期情况,中消协此次《报告》调查从“对于日常消费支出的预期”“对于经济形势的预期”及“消费信心打分”三个角度对各地消费者信心加以调查。

结果显示,当问及“未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出”时,46.52%的消费者表示计划支出与今年持平,32.01%的消费者计划增加支出,21.47%的消费者计划减少支出。与2022年相比,消费者未来一年的消费支出计划仍趋于稳健。

在消费者“对于未来一年经济形势的预期”调查时,42.27%的消费者对未来一年经济形势的预期持比较乐观态度,23.23%的消费者持非常乐观态度,总体占比超过六成,对比2022年均有增长。

在关于“消费者对于未来一年的消费信心”调查时,从信心预期来看,百分制下全国100个城市消费者信心得分为77.49分,相比于前一年上升了1.00分。参照2022年度消费者满意度综合得分,变化趋势总体向好,反映出消费者消费信心持续提升。

通过中消协2023年度满意度测评结果显示,“消费信心”评价得分较前一年小幅上升,消费者对于经济形势的预期,未来日常消费支出的预期同比更为乐观,消费信心逐渐恢复。各级政府、行业企业共同努力,抓住消费复苏、信心回暖的窗口期,强经济、促发展、稳预期,有力、有序、适度推动消费持续扩大。

对此,《报告》分析指出,一方面,要持续稳定扩大居民收入,收入是消费的前提和基础,居民收入水平的提升是消费升级的重要动力和基础条件。当前,劳动报酬是城乡居民收入的主要来源,各地要搞好经济发展、社会建设和民生保障,通过稳定和扩大就业,提高劳动者的技能和素质,提高人民群众收入水平;要完善社会保障体系,提高社会保障水平,减轻居民家庭在住房、教育、医疗、养老等方面的支出负担,提振消费信心,降低消费焦虑;要规范资本市场健康发展,拓宽居民的理财投资渠道,切实提高居民财产性收入和获得感预期。

《报告》认为,另一方面,要优化消费平台载体,挖掘释放服务消费潜力,我国处在服务消费占比的上升阶段,服务消费正在成为消费增长的重要来源,人们对精神文化、健康养老、旅游休闲、教育娱乐等方面的需求不断增长,各地可以根据自身特色和优势,包容审慎、立破并举,依托“互联网+”、大数据、人工智能等优化消费平台载体,提升餐饮、旅游、家政等传统领域的服务质量,促进绿色消费、智能消费、健康消费,为消费者提供更多高品质、个性化的服务。

完善消费维权法律法规体系

消费活力能否进一步激发?关键点还在于消费环境是否安全放心,能让消费者敢于消费,市场秩序是否公平规范,能让老百姓乐于消费。

在此次中消协的调查中,对于消费维权实际测评相当重视,它从“权益保护”“消费执法”“消费宣传”这三个方面来调查。结果显示,“权益保护”全国综合得分排名靠前的3个城市依次为:佛山市99.22分、杭州市98.42分、广州市96.27分;排名靠后的3个城市依次为:松原市51.75分、临沂市48.37分、吴忠市43.24分。

对此,中消协建议要高度关注消费环境和消费者满意度的地域性、行业性、周期性变动趋势,统筹处理好涉及消费者权益保护、影响消费者满意度获得感常规性工作、阶段性成效和偶发性因素,留意消费者满意度的情感性、文化性和内外部调整,避免预期转弱。

近年来,城市品牌建设和城市形象塑造越发受到关注,并成为体现城市吸引力、竞争力、竞争力的重要因素。盘点近年来受到消费者热捧的城市目的地,西安、南京、洛阳、襄阳等地深度绑定文化旅游资源,重庆、成都、广州、太原等地激发夜间经济活力,尽显城市底蕴魅力;深圳、佛山、无锡、苏州等地新消费新业态你追我赶,众多“网红”打卡地受到消费者追捧;杭州、湖州、长春、沈阳等地充分挖掘绿水青山,冰天雪地特色,武汉热干面、柳州螺蛳粉、郑州胡辣汤、昆明菌子宴等地标性产品则为城市品牌赋予更具烟火气的灵动形象,并带来实实在在的经济效益。

对此,中消协建议,各地应激活城市发展的文化基因、红色基因、创新基因,培育新型消费,创新消费场景,将沉睡中的资源“定量”激活打造成为城市发展中的焕新“变量”。立足本地经济社会发展实际,尊重市场发展规律,增强城市内生动力,塑造良好外在形象,擦亮城市名片,将口碑“流量”变为可重复的“留量”。

中消协还建议加强消费者权益保护法治建设,以日常生活消费为重点,关注老百姓“急难愁盼”,针对典型消费纠纷问题和侵权现象加强研究和治理;针对信息消费、信用消费、情感消费、虚拟消费等新兴领域加强研究,回应数字时代的消费者隐私权、安宁权、遗忘权等关切,推动消费维权法律法规体系持续完善,依法保障和维护消费者权益。

此外,还要注重跨部门、跨区域,加强消费者权益保护协调与合作。各地应该高度关注,妥善处理,畅通投诉咨询等维权服务渠道,加大部门间的信息共享和高效沟通,完善健全消费维权联合执法机制和应急保障机制。同时探究消费维权侵权行为的规律和特点,针对问题频发、易发的消费领域和潜在风险加强预警、研判和处置,畅通数据信息共享机制,协助各部门制定更加精准的策略。

漫画/高岳

调查动机

近日,天津的李女士向《法治日报》记者反映:自己前不久给年幼的孩子买了几本儿童绘本,这几天读到一本名为《××猪打呼噜》的绘本时,发现里面的故事导向有问题——××猪因为害怕自己睡觉打呼噜影响到小伙伴,晚上拿出安眠药,把已经睡着的小伙伴晃醒,说我打呼噜怕吵到你们,把安眠药吃了以免受到影响。而该书封面上印着“好性格系列”。

“这不是诱导孩子吃安眠药嘛!吃安眠药睡着了是好性格?”李女士颇为气愤地说,同时,她告诉记者,除了内容有问题外,自己网上买的儿童绘本还存印刷质量差,可能为盗版等问题,希望有关部门进行整治。

对此,记者进行了调查采访。

画面血腥暴力 人物面孔扭曲 把罂粟当朋友

儿童绘本莫要画风诡异美化暴力

□ 本报记者 张守坤

“五株罂粟真热情,交个朋友,握握手。”这是一本名为《听,蜜蜂在说话》的儿童绘本中的一页图文,蜜蜂围绕在罂粟花旁,一个小姑娘面带微笑地看着这一景象。

这是《法治日报》记者根据一位家长提供的线索,近日从网上购买的儿童绘本,翻看该绘本编目发现,这是一本国外绘本,2017年翻译后出版发行,目前电商平台的多个商家均有销售。

“这样的绘本就是在毒害儿童。”上述家长愤慨地说道。

连日来,记者采访了数十位北京、天津、山东、江苏、陕西等地的家长,并根据家长提供的线索购买了近30本儿童绘本,发现问题不少。受访专家指出,要强化知识产权保护,加大盗版打击力度,同时强化监管和审核力度,杜绝低质、问题绘本。

人物扭曲画面惊悚 内容导向存在问题

自从一岁多的儿子对绘本表现出强烈兴趣后,江苏常州的杜女士家里的绘本就越来越多,她发现一个问题:图片上明明是中国小朋友,却起了个外国名,“我不知道作者是怎么想的,我反正是对这种现象反感。”

采访中,多位家长这样表示,幼儿就相当于一张白纸,儿童绘本是孩子初识世界的一个重要窗口,而一些儿童绘本画风诡异,崇洋媚外,美化暴力,甚至含有毒品、色情等不良元素,存在导向问题,其中不少是翻译过来的国外绘本,严重侵害未成年人身心健康。

记者仔细翻阅购买的近30本儿童绘本中,确实存在不少这样的问题——

《住在我心里的×××》,前半部分内容充斥着血腥暴力,其中一页很直白地画着一个长着耳朵和锋利指甲的类人形怪兽,浑身是血地用刀刺着同类;还有一页画着一群小怪兽在用凶器刺着躺在地上的大怪兽,有的插眼睛,有的割脚腕,大怪兽身上不断喷出鲜血,第一眼便给人带来强烈的冲击和不适。

《××不可以》,插图风格狰狞,展现孩子学坏了:吃肥皂,玩刀具,裸着身子出门,把危险动作作演示得一清二楚。“这对于好奇心重和模仿力很强的低龄儿童来说十分危险。”北京一位4岁儿童的家长说。

《如果常常×××》,本是想通过各种后果引导孩子不要挖鼻孔,乱踢玩具和要勤刷牙等,而表现方式却让家长觉得十分惊悚:一旦有某个坏习惯,对应的地方就烂个洞出来,到后面插画内容就成了一个浑身是洞,耳朵鼻孔手指都不正常的孩子形象。

为了培养3岁女儿的阅读兴趣和思考能力,陕西省西安市的高女士购买了许多绘本,她发现一些绘本展现的过于成人化,比如两个孩子玩得好,就以男朋友、女朋友相称,亲对方的脸表示开心和感谢,“感觉在教孩子谈恋爱”。

高女士举例说,还有一本名为《××没关系》的绘本,从头到尾在说一个小朋友因做不到第一名就哭闹,然后劝慰小朋友不要因为做不到第一名而悲伤,垂头丧气,觉得自己渺小,找不到小伙伴……“初看没问题,仔细想想,感觉一直在向孩子强调‘第一名’。”

还有这样的画面:西瓜们集体自杀,月亮冷冷地看着他们;人的头顶上长出了树枝,整张脸极为扭曲……这样的配图:我要剥下他们的皮,砍下他们的头;我将把你那讨厌身躯的每一根骨头都砸成碎块……在网上,投诉平台,不少家长吐槽儿童绘本存在的问题,称这样的绘本根本不适合给幼儿看。

上海市法学会未成年人研究会副秘书长郝增植说:“幼儿可能无法完全理解绘本书中复杂的内容,但他们对于图画和色彩却是非常敏感的,会通过观察绘本中的图片来建立对世界的认知。绘本的色彩、形象和情节都会直接影响到幼儿的情感和心理,颜色诡异、内容猎奇的绘本可能会给幼儿带来不必要的焦虑、恐惧或困惑,有些孩童可能还会在生活中模仿,给自己和他人造成危险。”

粗制滥造质量偏低 教育引导作用不足

除了上述导向问题,不少家长指出,一些儿童绘本内容粗制滥造,质量偏低,缺乏正确的教育引导作用。

杜女士说,有的儿童绘本,里面的人物脸长得几乎都一样,只有发型和衣服不同,并且简单粗暴地把负面后果和正确行为拼凑起来。比如《××真懂事》,前面全部是展示主角的各种懒惰,睡懒觉,刷牙去看电视,上学路上捉蝴蝶采花等,到最后一页才发觉上课迟到了,以心想“下次再不磨蹭了”结尾。“感觉没啥切实的教育意义”。

来自天津的家长刘女士说,前段时间买过一套培养安全意识的儿童绘本,感觉作者很不专业,本意是让孩子远离生活中可能遇到的危险,但整套书却一直在不停地演示危险动作。

“比如其中一本的主题是教育孩子不要错把药品当糖果吃,但书里却介绍了主角如何搬来小板凳,爬上去,拿到塑料瓶,拧开瓶盖真惊喜,里面好多小‘糖豆’……”刘女士说,绘本详细展示了怎么拿药和吃药,越读越不对劲。

对此,江苏南京的林女士感同身受。“有些儿童绘本就是凑数的。”她举例说,自己买过一本主角是小动物,把妈妈口红弄断了主动承认错误的故事绘本,然而,绘本一半都是在讲妈妈怎么化妆,“拍拍拍”“涂涂涂”“画画画”……三个字加一张图,6页就没了。”

此外,多位受访家长提出,很多儿童绘本都是从网店或刷短视频时下单购买的,一些绘本价格很便宜,但质量真的不敢恭维,有盗版之嫌。

今年2月,山东菏泽的王先生在网购买了一套儿童绘本,因为价格低于其他店铺,王先生在购买前还和店家确认过是否为正版,店家承诺是正版发货,结果收到绘本后发现了不少问题。“从外观上看,商家宣传图上绘本颜色鲜艳,分界线明显,也能看出明显的装订线,但收到的

绘本颜色分界不明显,没有装订线,用胶水粘接,纸张白色的部分还透出来背面的图案。”

业内人士指出,低质绘本危害未成年人身体健康。儿童尤其是幼儿接触绘本的方式不只是读和看,还有触摸和撕咬,因此,正版儿童绘本往往使用铜版纸、轻型纸、胶版纸等,对纸张的厚度也有一定的要求,而劣质的盗版绘本则偷工减料,不仅可能使用含铅量超标的劣质油墨,往往还添加很多荧光增白剂,特别是对6岁以下的儿童危害大。

郝增植说,现在生活条件好了,家长总想把最好的东西给孩子,绘本作为智力启蒙的工具,市场需求旺盛,而一些不良商家正是看中了这一“商机”,为了追求利润最大化,仅将儿童绘本当作商品进行生产,忽略其教育引导的属性,导致内容质量较低。

而对于家长提出,一些绘本价格不菲,但内容极为“单一”,比如图片很简单,文字也就“嗯嗯啊啊”几个字,有“骗钱”的嫌疑。中国青少年研究中心研究员孙宏艳认为,儿童绘本可以提高孩子的想象力,培养良好的阅读习惯,也是亲子阅读很好的一个介质,一些绘本制作精良,价格确实比较高,但绝不能单纯用页数和字数来衡量绘本的价值。

加大监管审核力度 杜绝低质问题绘本

什么样的儿童绘本是好绘本,什么样的儿童绘本有问题,可能不同的家长有不同的看法。

在孙宏艳看来,制作发行儿童绘本,要深入了解幼儿时期的认知特点和心理发展规律等,否则就容易出现不适合的绘本,乃至问题绘本。比如幼儿期不适合讲恋爱的话题,如果绘本书中出现这样的内容是有问题的。

适合幼儿阅读的绘本应该具备哪些标准?湖南师范大学新闻与传播学院教授张丹丹认为,以下标准必不可少——

“首先,最重要的就是这个绘本必须具备儿童性,要符合孩子们的生活实际,要跟他们的大脑年龄发展阶段、处理信息的能力匹配。

