



企业信用可查,还能“一键维权”

“京彩消费码”帮助消费者擦亮双眼

□ 本报记者 韩丹东

家住北京的王先生曾有过一次糟心的办卡经历。今年年初,他被一家健身门店的优惠活动所吸引,充值数千元办理健身年卡。一个多月后,门店突然宣布停课,王先生想要退费时才发现,门店招牌和实际的登记经营主体并不一致,导致其维权过程中耗费了大量时间和精力。经过和门店负责人反复沟通后,才退回了一半的充值款项。

“如今有了‘京彩消费码’,商户信用、经营资质等扫码可见,避免了好多事后可能产生的麻烦。”王先生直言。

王先生提到的“京彩消费码”(以下简称消费码)由北京市市场监督管理局于今年9月3日发布,并在全市范围内开展试点工作,覆盖多商圈、多行业,门店有专属二维码,扫一扫便可查看商家资质、抽检结果与消费承诺等信息。如果遇到消费纠纷,消费者扫码后可以一键对接门店、商圈,实现快速维权。

对此,受访专家认为,消费者遇到消费纠纷,维权追责难,背后原因主要在于交易前后信息不对称,消费者事前难以甄别商户风险,出事之后才被动开启维权。北京试点推出的消费码,把商户信用信息前置公示,用数字化手段把风险识别置于消费之前,能够帮助消费者擦亮双眼,同时为化解消费纠纷开辟新路径。

一码看懂商户信用

今年“十一”假期期间,记者在朝阳区某商场看到,多家门店已经在店内显著位置悬挂了消费码。记者随意扫描一家商户的二维码后,手机上立刻显示商家的基本信息、营业执照、食品经营许可证等信息。此外,还能看到这家店发售预付卡的情况,以及食品抽检信息。

记者注意到,有不少顾客停下脚步,掏出手机对着二维码扫描——“进店先扫码,消费更放心”,小小二维码,正成为部分市民的消费“新习惯”。

据了解,自今年9月3日起,北京在7个区的33个重点商圈试点启用消费码,覆盖近万户商家,包含餐饮、健身等多类业态。消费者扫码即可一键查阅商户信用、经营资质、投诉记录、预付费备案等信息。

对此,代理过多起消费维权案件的上海钦律律师事务所合伙人王艳辉说,传统维权的底层矛盾,本质就是消费交易前后信息不对称,消费者付款前很难核验商户真实资质,纠纷出现后又面临实际经营人与登记主体不符、商家关门失联等困境,导致维权成本居高不下。消费码从制度层面破解了三大底层难题:实现事前风险过滤,把风险判断前置到消费发生前;一户一码绑定登记主体,事前锁定责任主体;投诉、经营信息留档,降低后续调解、取证的成本,实现从“出事之后再找人”向消费前了解商户信用的转变,重构消费信任。

北京市消费者权益保护法学学会常务副会长段威认为,消费码落实了消费者权益保护法实施条例规定的“经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记”,打通门店协商与商圈、总部调解的衔接渠道,消费者可以就近提出诉求,降低反复寻找负责人的时间成本,同时推动经营者更早回应消费诉求。

梯度维权形成互补

据了解,在维权服务方面,消费码建立分层梯度维权路径,开通店内自主协商、商圈或总店专项调解等多元渠道,消费者遇到消费纠纷时,可通过扫码快速对接门店、总部或商圈管理人员,实现问题就地对接、源头化解。

在受访专家看来,这种梯度维权模式和传统“12315”投诉渠道形成互补,能够大幅降低维权时间成本、沟通成本,让消费维权更简单、更高效。



王艳辉分析,当大量小额消费纠纷集中涌入“12315”平台,处置周期容易被拉长。梯度维权对纠纷进行分层分流,小额简单纠纷优先门店和解,协商不成移交商圈调解,调解无效再转入执法兜底,能够有效分流监管部门的压力,压缩处置时长,商圈对场内商户具备管理约束力,调解成功率相对更高。但短板同样客观存在,商户、商圈的调解没有强制执行,模式成效高度依赖商圈管理团队的履职能力,现阶段也仅覆盖试点商圈范围,商圈之外商户无法接入这套调解链条。

段威也提醒,梯度维权不等于强制消费者必须走完店内、商圈调解流程,消费者依旧拥有直接发起投诉的权利。如果商户拒绝配合、双方分歧巨大,要顺畅接入“12315”等法定投诉渠道;民事赔偿无法达成一致的,还需要通过仲裁、诉讼途径解决;涉嫌违法的行为,监管部门要依法核查处置。

平衡好消费者监督权和商户正常经营权,同样是这套机制能够运行成功的关键。自2024年7月以来,北京市全面推行一体化综合监管改革,大力推行“扫码检查、全程可溯”,即执法人员须扫描营业执照上的“企业码”,才能实施行政检查和现场访企活动。为方便企业配合执法检查工作,消费码与企业码融合互通,执法人员可直接扫描消费码依规开展现场检查。

段威认为,消费者扫码查询公开信息、提交投诉举报,是行使消费者权益保护法赋予的监督权,但不能仅凭单方投诉就认定商户违法。消费码展示投诉记录,要完整标注处理状态,不能简单将被投诉等同于商户违法。双码互通之后,监管部门结合线索来判断是否开展检查,做到检查全程留痕,既回应消费者监督诉求,又避免对守法商户造成不必要的打扰。

王艳辉表示,双码互通实现了监管精准化,应将公示信息严格限定于依法公开的信用、登记、投诉记录,保护商户商业秘密;同时设置恶意投诉甄别机制,防止监督权被滥用。系统还应设置商户异议申诉通道,当商户对公

示信息有异议时可以申请更正,做到监督有边界,商户有救济,从而实现监督依法公开、正确有效。

破解堵点更易推广

据公开报道,海淀区市场监管局统筹13个市场监管所,对辖区22个试点商业综合体逐一开展台账梳理、领码对账、贴码亮码、商户信息维护等全流程工作。截至目前,第一批22个商业综合体共2130家商户全部完成亮码及信息维护,亮码率达100%。

受访专家认为,目前消费码尚处于商圈试点阶段,想要向街边小店、广大小微商户进一步推广,技术赋码并非最大障碍,现实落地还有不少难点待破解。

在段威看来,商圈试点能够顺畅推进,依托的是商圈管理方、连锁品牌总部这一层力量。对街边独立小店而言,由于缺少中间协调主体,如果仅简单张贴二维码,很可能出现两种不利后果:一是小微商户经营者,联系方式经常变动,信息更新不及时,公示信息反而容易误导消费者;二是街边个体户人手紧张,很难持续承担信息维护、投诉响应工作,监管部门也不宜把大量小额纠纷全部承接过来。

“可以依托街区管理方、行业组织、基层维权站点搭建调解支持,重点保障扫码信息准确、诉求有人响应;简化数字化后台,实现信用信息自动同步,开展商户培训降低使用门槛;推行商户自助赋码,结合网格巡检、行业批量办理,减少上门运维压力。”段威说。

王艳辉进一步梳理推广过程中可能存在的堵点——商圈商户参与能够带动整体客流,独立小店参与后的短期引流效果有限,商户主动申领的意愿不强。

“未来推广过程中,需要配套差异化激励政策,补齐调解承接力量,适配小微商户的经营特点,才能让消费码的价值真正释放到街头巷尾。”王艳辉说。

受访专家均表示,消费码是数字化赋能消费维权的有益探索,但它不是解决所有消费问题的万能钥匙。为此,一方面要用好信用前置

公示、梯度维权的优势,帮助消费者提前识别风险;另一方面要补齐配套制度,完善预付费监管,完善小微商户推广配套机制,多方协同,共同打造更加安全放心的消费环境。

漫画/高岳

记者手记

自今年9月3日开展试点工作以来,这枚小小的二维码——“京彩消费码”(以下简称消费码)开始悄然改变着北京一些地区的消费场景。它跳出传统消费监管的路径依赖,以“一户一码”的形式将商户信用信息、消费者维权通道、相关部门监管服务集成于方寸之间,把“放心消费”从理念落到了消费者触手可及的地方。

长期以来,信息不对称、维权链条长、监管与经营衔接不畅,是消费领域的共性痛点。消费码的设计思路,正是以数字化手段系统性打通这些堵点,通过信息公开消解消费者与经营者之间的信息差,把知情权实实在在地交到消费者手中;通过建立分级处置的维权通道,压缩纠纷解决的时间成本,让消费者无需“层层转办”就能得到响应;通过与既有企业码的深度互通,实现监管数据的共享复用,减少对商户正常经营的不必要干扰,在监管效能与经营便利之间找到精准平衡。

从更深层次看,消费码的价值不止于解决具体的消费纠纷,更在于以信用为核心重塑消费领域的信任关系。当经营主体的信用信息可便捷查询、当维权路径清晰可及、当监管服务精准触达,消费信心便有了具象的支撑。这种“政府主导、部门协同、企业自主、社会参与”的治理模式,也为超大城市的消费环境治理提供了可复制的数字化思路。

随着逐步推广,这枚小小的消费码既是首都优化消费环境的微观切口,也是城市治理精细化的生动注脚。当亮码经营成为商家的自觉,当扫码验信成为消费者的习惯,信任的根基就在日常交易中不断被筑牢,消费活力也将在更安心土壤里向上生长。

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 张万志 于海丽

“酒店改造项目完工后,工程劳务费用因结算争议多年未结,反映到综治中心后,问题很快就得到解决。”拿到工资的工人和企业代表激动地说。今年8月24日,新疆维吾尔自治区吐鲁番市高昌区综治中心启动“综治+N”多元联动机制,统筹劳动监察、公共法律服务、法院等部门力量,厘清事实、集中会商,在3个工作日内促成劳资双方达成和解。

这是吐鲁番市持续深入开展政法机关优化法治化营商环境提升行动的生动体现。

“近年来,市委政法委充分发挥牵头抓总、统筹协调职能,立足政法主责主业,以综治中心为枢纽,以网格化管理为抓手,以法治思维为引领,以全链条法治保障为支撑,打出一套护航经济社会发展的组合拳,全力营造公平、透明、暖心的发展环境,为吐鲁番高质量发展筑牢法治根基。”9月21日,吐鲁番市委政法委常务副书记李生斌接受《法治日报》记者采访时说。

推动矛盾就地化解

8月19日,某房地产开发有限公司委托代理人来到鄯善县综治中心反映,阿某办理房贷后多次逾期,银行从房企保证金账户扣划代偿款合计10847.33元。之后,公司向阿某追偿未果。

鄯善县综治中心启动“三定六单”闭环处置机制——定责任主体、处置措施,办结时限,研判矛盾纠纷生成稳控单、风险预警单、督办单等“六单”,跟踪办理质效;调解中,综治中心工作人员以“蓄解善法”调解品牌为抓手,向双方宣讲担保相关法律法规,兼顾企业权益与群众实际还款能力,促成双方达成还款协议,实现矛盾就地化解。

近年来,吐鲁番市牢固树立法治化营商环境建设“一盘棋”思想,全面推进综治中心规范化建设。针对涉企纠纷专业性强、化解难度大的特点,各地综治中心整合法院、检察、公安、司法行政及社会调解力量,实现企业诉求“一站式受理、一揽子解决”。

吐鲁番市委政法委副书记史前伟告诉记者,为给企业“松绑减负”,该市各级综治中心推行涉企矛盾分级分类处置机制:简易纠纷当场清,一般纠纷限时办,疑难复杂纠纷由政法委牵头成立专班联动攻坚。各区县综治中心配备“解纷车”,统筹常驻人员深入基层一线,推动矛盾化解工作从“等企业上门”转变为“主动下沉解忧”,把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

打通治理“最后一米”

托克逊县阿乐惠镇矿与运输企业云集,过去,货车司机的安全保障和货物通行效率一直是企业最操心的事。2025年6月,两个建在交通干线旁的微网格“司机之家”投入使用,集休息、普法、诉求收集功能于一体,司机在休息的同时,在网格员引导下主动反馈道路隐患,配合“微积分”管理和“微课堂”培训,有效降低了交通事故率,筑起一张流动安全网。

此举是吐鲁番市深耕网格化服务管理,护航企业发展的一个缩影。面对全市企业众多、外来务工人员密集实际情况,吐鲁番市委政法委深入实施“铸牢同心、双网融合”模式,将服务触角延伸至企业最末梢,在企业集中区域,建立“园区+工厂+车间+宿舍”的专属网格体系,配备专职网格员,确保治理无盲区。

“以前办个证要跑几十公里,现在网格员晚上来上工棚就能帮忙办理。”2026年9月12日,在鄯善县某重点项目工地,务工人员李某对“工棚网格驿站”赞不绝口。

近年来,吐鲁番市网格员通过“错时上门”“夜间走访”,累计为务工人员解决医保缴纳、子女就学、证件办理等各类急难愁盼问题万余件。一张张精细化的“服务网”,消除了务工人员的后顾之忧,为企业稳定了队伍,留住了人心。

截至目前,吐鲁番市通过网格化管理,信息化支撑、精细化服务,发挥专属网格的作用,先后向行业网络联动单位推送涉企提示函、转办单共64份,“吹哨”联动458次,联动事项办结率达97.4%,有效解决了基层组织“看得见的管不了,管得了的看不见”难题。”吐鲁番市网格中心副主任黄中一说。

法治融入文旅产业

吐鲁番市文旅资源得天独厚,火焰山、葡萄沟等景区热度持续攀升,“文旅热”成为带动经济发展的重要引擎。随着客流量不断增长,消费维权、项目履约等涉旅矛盾随之增多,高昌区将法治融入文旅产业,统筹多方政法力量靠前保障文旅市场平稳运行。

今年5月3日,高昌区人民法院火焰山人民法院在审理该市某旅游开发公司与新疆文化传媒公司景区亮化配套项目合同纠纷过程中,兼顾企业经营实际多次协调疏导,促成双方达成分期履约调解协议,实现“解一案、稳两企、护一片景、兴一方业”的积极效果。

高昌区政法单位主动把司法服务阵地前移至旅游一线,打破“坐堂办案”的传统模式,依托旅游巡回法庭、景区法官工作室、司法所、景区警务室,多点联动,在游客密集场所开展沉浸式普法宣传,向游客宣讲旅游消费维权、文物保护等方面的法律知识。工作人员走访景区沿街商户,引导经营主体明码标价、诚信经营,构建起“源头预防、前端排查、就地处置”的治理格局。

每年杏花季、桑基季,在托克逊县南湖村等热门景区,总能看到法治服务小组成员的身影。他们穿梭在人群中,一边向游客发放普法资料,一边为摆摊经营的村民排查安全隐患。“多亏司法干警指导,我们经营更有底气了。”村民阿某说。

据介绍,今年以来,吐鲁番市各政法单位联动开展景区普法宣讲70余场次,累计排查处置涉旅游消费、项目履约、商户经营类矛盾纠纷109件,涉旅纠纷前端化解率达85%以上。立足“党建+政法+文旅”工作机制,推动法治保障力量直达文旅一线,既守护广大游客合法权益,又为文旅市场经营主体纾困减负,持续规范文旅市场秩序,为全市文旅产业提质升级、助力乡村全面振兴筑牢坚实法治基础。

厚植企业营商沃土

记者了解到,近年来,吐鲁番市政法系统发挥法治固根本、稳预期、利长远作用,推进助企、惠企措施落实落细,保障经营主体健康发展,打造一流法治化营商环境。

畅通涉企控告申诉渠道,吐鲁番市检察机关加强涉企立案监督,羁押必要性审查、财产措施监督、超期办案监督,刑事申诉审查五类重点案件的受理审查,依法监督纠正。与此同时,吐鲁番市检察机关定期与法院、公安机关召开知识产权刑事司法联席会议,破解办案难点;主动对接市场监管、文旅等部门,打通信息共享与线索互通渠道;多方联动形成打击侵权合力,营造尊重创新、守法经营的浓厚氛围。

吐鲁番市两级法院持续提升涉企案件审理执行质效,落实涉旅纠纷集中审理以及快立、快调、快审、快结、快赔、快执“六快”模式,坚持护企利民、调解优先,同时,为企业提供高效便捷的法律服务,集中整治涉企执法乱象,多措并举优化法治化营商环境。

吐鲁番市公安局针对涉企违法犯罪从快从严打击处理,切实做到“早发现、早预防、早防范、早处理”,推出“智慧公安+警企联动”常态化联系服务机制。各基层派出所所长牵头担任“企业警长”,与企业结对包联,打造“火洲枫桥”警务模式,截至目前,建立“天山金盾”警企联络室4个,警企微信群118个,覆盖人员1.2万人。

“近年来,吐鲁番市政法系统多措并举优化营商环,通过全链条法治保障让企业安心投资经营,推动治理模式向系统治理转变。全市政法机关将以优化法治化营商环境为核心目标,持续深化综治中心枢纽作用和网格化管理,不断创新工作举措,提升服务质效,努力让公正、安定、和谐的法治化营商环境成为‘火洲’核心竞争力,为全市经济社会高质量发展注入源源不断的动能。”李生斌说。

吐鲁番政法系统多维发力优化营商环境
实现企业诉求一站式受理一揽子解决

多部门联动协作,338万元涉案税款全额入库

山西陵川检察打造跨区域涉税款项规范处置实践样本

□ 本报记者 王占平

今年9月15日,《法治日报》记者从山西省晋城市陵川县人民检察院了解到,在检察院、法院、税务等多部门跨地市联动协作下,陵川县检察院监督办理的一起虚开增值税专用发票案,338万元涉案税款完成全部划转手续,足额缴入国库,顺利推动刑事裁判涉财产部分执行落地,为跨区域涉税款项规范处置打造了实践样本。

2020年11月至2023年11月,长治市上党区两家贸易公司在与其他公司无实际业务往来的情况下,向其支付开票费,虚开运输增值税专用发票。2025年6月,陵川县人民法院对上党区两家贸易公司及相关责任人虚开增值税专用发票一案作出一审判决,涉案两家公司分别被判处罚金10万元、3万元;单位直接责任人员王某彪,被判处有期徒刑二年六个月,缓刑三年;王某伟被判处有期徒刑三年,缓刑三年六个月,并处罚金2万元。判决同时载明,公安机关侦查阶段扣押的338

万元属于应当追缴的税款,需移交税务机关依法处置。一审宣判后,王某彪不服判决提起上诉。同年8月,晋城市中级人民法院审理后裁定驳回上诉,维持原判,刑事判决正式生效,涉案税款进入执行处置环节。

今年6月,陵川县检察院开展涉税、涉企案件刑事裁判涉财产部分执行案款处置专项监督。办案人员在案件排查中发现,上述案件中338万元涉案追缴税款滞留在法院账户,未能及时上缴国库。大额涉案税款久拖未处置,不仅造成生效财产判项悬置,还存在执行不规范风险,直接损害国家税收利益。

承办检察官立即启动调查核实工作,全面调阅卷宗材料,核对涉案款项扣押清单,梳理案件侦、诉、审全流程,逐项核查财产执行阻滞原因。同时,检察官主动对接陵川县法院、长治市税务机关,深入了解款项处置卡点。“该案最大的难点在于跨地市管辖:涉案企业、罪犯以及税款征管机关均在长治,审判执行法院位于晋城陵川,地域分割带来流程衔接方面的难题。此前

陵川县法院虽多次与长治税务部门沟通,但双方在款项的提取路径、票据凭证等事项上未能达成一致,导致涉案税款长期搁置。”承办检察官张超欣告诉记者。

针对跨区域涉税财产执行难题,陵川县检察院主动监督,依法履职破解执行僵局。6月16日,该院向陵川县法院制发检察建议书,指出涉案税款滞留存在的风险,督促法院主动对接税务机关,厘清跨区域税款划转流程,依法推进税款入库。

陵川县法院全面采纳检察建议,邀请检察机关共同会商推进处置。考虑案件跨地市的复杂性,陵川县检察院及时向晋城市检察院汇报案情,在市检察院统筹协调下,商请长治检察机关协同参与,并组织陵川法院、长治税务部门召开检法税三三会商。各方围绕涉案税款核算、凭证流转、划转操作、入库规范等细节逐一研讨,打通跨区域对接工作中存在的难点堵点,确定完整可行的处置方案。

9月9日,长治市税务机关工作人员赴陵川

县法院,现场完成涉案税款核算、提取、划转全套手续,338万元涉案税款全额缴入国库,该案件刑事裁判涉财产部分执行工作圆满完成。

晋城市人民检察院将该案作为跨区域涉税款项处置典型案例,总结提炼协作经验,向全市基层法院推广。同时,市检察院牵头与晋城市中级人民法院、税务机关开展协商,探索建立刑事裁判涉案税款处置长效协作机制,规范涉税刑事案件涉案税款移送、对接、处置全流程。目前,晋城市高平市人民检察院借鉴这套办案经验中涉案税款处置流程,办理同类案件1件,取得良好办案成效。

“晋城检察机关将持续深耕涉税执行监督,常态化开展涉税涉企案件专项监督,不断健全跨区域、多部门联动协作机制。以精准履职规范财产执行工作,筑牢国家税收安全防线,持续优化法治化营商环境,努力实现案件办理政治效果、社会效果、法律效果有机统一。”晋城市检察院第四检察部四级高级检察官邵海燕说。