

消费投诉公示哪些内容?有哪些影响?

——市场监管总局解读消费投诉信息公示有关问题

市场监管总局近日上线全国12315消费投诉信息公示平台,在全国统一开展消费投诉信息公示。消费投诉公示哪些内容?有哪些影响?21日,市场监管总局执法稽查局局况旭针对这些问题进行了解读。

坚持“全量公示”原则 不是简单的“黑名单”

据介绍,市场监管总局建设全国12315消费投诉信息公示平台,将全国市场监管部门处理的消费者投诉信息统一归集公示。公示平台按照办结时间、行政区划、行业类别、商品服务类别、投诉问题类别、投诉数量、投诉增速、调解成功率、先行和解率等客观维度自动统计、分类。公众也可以根据自

身需要组合搜索,查询特定商家的投诉情况、掌握实时投诉热点、浏览本地最新投诉等。

况旭介绍,为客观全面披露消费环境,确保全国一把尺,坚持“全量公示”原则,以公示为常态、不公示为例外。无论经营者是否违法、投诉是否和解,都会公示,避免任何差别待遇和人工干预。消费

者投诉和消费者评价一样有主观感受,正是这种千差万别的个性化投诉汇聚成动态大数据,为消费者提供了更多参考。公示内容的详略设置,既要满足公示目的、披露有针对性的信息,也要保护个人隐私和企业商誉,还要统一数据标准,确保数据质量。

况旭表示,消费投诉公示不是简单

的“黑名单”,投诉数量也不能简单等同于商品质量优劣或者服务好坏,市场占有率较高的经营者,发生消费纠纷的情况往往也较多。与投诉数量相比,还需要关注经营者对待消费者的态度、处理投诉的诚意、自身改进的情况。此外,投诉不是举报,消费纠纷和违法侵权也不能简单画上等号。公示中的“投诉问题”主要反映消费纠纷的缘由,并不等同于市场监管部门调查认定的违法行为或者侵权事实。

完善消费领域信用体系 让消费纠纷化解在源头

实践中,一些企业售后体系尚不健全,对自身到底被投诉了多少次、消费者反映了什么问题,存在底数不清、信息不对称、跟进不及时等困难。全国12315消费投诉信息公示平台开发了专门的企业服务板块,为企业自身提供投诉信息

的告知、查询、统计、分析功能,引导规范和改进经营行为,提高商品服务质量,完善售后服务,提升消费纠纷的预防和预防能力,企业用电子营业执照即可登录平台使用。

况旭表示,当前,涉企信息以登记许

可、行政执法、司法诉讼为主,消费者参与不够,消费投诉公示是完善消费领域信用体系的重要一环,强化信用约束和激励两方面作用。面对消费投诉持续较快增长,消费投诉公示以问题为导向、化压力为动力,引导经营者及时把消费纠

纷化解在源头。同时,消费投诉公示也是作风建设新举措,以公开促公正,既规范企业经营行为,也规范政府履职行为。

去年11月以来,市场监管总局已在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆试点开展了消费投诉信息公示,试点地区的消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度得到了提升,更多消费纠纷化解在源头和萌芽。

商务部回应中澳世贸争端案:愿继续对话 协商相向而行

新华社电 针对澳方宣布已与中方就解决有关葡萄酒等世贸争端案达成共识,商务部新闻发言人22日回应称,近期,中澳在世贸组织框架下,就彼此关切的葡萄酒、风塔等世贸争端进行了友好协商,并达成妥善解决的共识。中澳互为重要贸易伙伴,我们愿与澳方一道,继续通过对话协商,相向而行,共同推动双边经贸关系稳定健康发展。

商务部:愿尽早达成 中海自贸协定

本报讯 记者22日从商务部获悉,中国—海合会6+1经贸部长会当日在广州举行。商务部部长王文涛称,中方愿同海合会成员国尽早达成中海自贸协定,深化“油气+”合作模式。

王文涛表示,海合会成员国正积极推进产业多元化发展,中海经贸合作前景广阔。中方愿同海方携手推动双边贸易投资往来取得更大发展,包括鼓励和支持双方企业按照市场化原则开展产业投资合作,促进产业链供应链稳定畅通。此外,还将巩固和拓展互联互通合作,务实探讨港口、航空、通信、管线等领域基础设施合作机会。

他表示,中方将积极推动能源转型,不断释放光伏、风电、核能、氢能、生物质能等清洁能源,以及动力电池、智能充电桩等新能源汽车产业合作潜能。

此次会议上,各方高度评价首届中海峰会经贸举措落实取得的积极进展,一致表示将进一步加强共建“一带一路”倡议同海合会各成员国发展战略对接,深化贸易投资、数字经济、可持续发展、基础设施等领域交流合作,不断培育中海经贸合作的新增长点。(中新)

潘功胜:前9个月人民币 跨境收付39万亿元 成我国第一大 跨境收付币种

本报讯 央行行长潘功胜21日在第十四届全国人民代表大会常务委员会第六次会议上作2022年第四季度以来金融工作情况的报告时提到,人民币国际化稳步推进,2023年1月至9月人民币跨境收付规模39万亿元,同比上升23%,人民币成为我国第一大跨境收付币种。

潘功胜表示,我国金融改革不断深化,金融对外开放取得新进展。其中包括扩大高水平金融对外开放,具体看,稳步扩大规则、规制、管理、标准等制度型对外开放,完成开放新措施的法规修订和制定;发布实施境内企业境外上市备案管理制度;将更多优质企业和银行纳入贸易便利化政策范围。

谈及下一步工作,潘功胜表示,在安全可控前提下,进一步完善准入前国民待遇加负面清单管理制度,构建与金融高水平开放要求相适应的监管体系,提高驾驭高水平对外开放的本领。扎实推进境外上市备案管理工作,完善境外机构投资者境内证券期货投资资金管理。推动形成常态化、可持续的中美审计合作机制。

同时,深化与香港资本市场合作。研究推出一揽子跨境贸易投资便利化政策,深入推进贸易外汇便利化等政策措施,稳妥有序推进人民币国际化,构建海外投资风险预警防控体系,维护外汇储备资产安全和规模稳定。坚持多边主义原则,积极参与国际金融合作与治理,推动全球金融治理朝着更加公正合理的方向发展。(中新)

前9月国家铁路 发送货物28.97亿吨

本报讯 记者22日从中国国家铁路集团有限公司获悉,今年1月至9月,国家铁路累计发送货物28.97亿吨,货物运输保持高位运行。一是货运能力持续扩充。1月至9月,国家铁路日均装车完成17.66万车,保持高位运行。加大电煤保供力度,国家铁路发送电煤11.35亿吨,截至9月底,全国371家铁路直供电厂存煤可耗天数保持在37天以上。二是国际联运提质增效。三季度各铁路主要口岸日均接车2479车,同比增加271车;日均接车3176车,同比增加565车,再创历史新高。1月至9月,中欧班列累计开行1.3万列,发送货物142万标准箱,同比增长7%;西部陆海新通道海铁联运集装箱累计发送货物63.3万标准箱,同比增长14.2%;中老铁路累计运输跨境货物355万吨,同比增长143%。三是货运产品优化完善。1月至9月,国家铁路集装箱发送2429万标准箱,同比增长5.7%,铁水联运完成945万标箱,同比增长10.3%。(中新)



10月21日,首届全国职工木作技艺技能大赛暨“考工杯”手工木工及家具设计大赛在北京举行。大赛旨在推广和传承中国传统木作文化,提升手工木工的技艺水平。图为参赛选手在比赛中。(中新)



10月21日,首届全国擀面技能大赛在青海省海东市举办,全国200余名选手参加比赛。图为参赛选手在拉面的基本功环节的比赛。(中新)

随着“双11”购物节的临近,各大电商平台纷纷公布了今年规则,除了天猫淘宝、京东等,快手、小红书等平台也纷纷参战。都说今年“双11”商品价格低,是真噱头还是真便宜?

□中新

“双11”热情不减 电商纷纷“参战”

20日,淘天集团宣布,天猫“双11”预售将于10月24日晚8点开启。今年“双11”在跨店满300减50的基础上,首次大规模推出官方直降、立减、不用凑单,一件就打折,预计将有超过8000万商品降至全年最低价。京东19日表示,“双11”大促在10月23日20点开启,没有预售,现货开卖,超8亿商品整个“双11”期间全程价保,参与百亿补贴的商品数量将达到“618”时的2倍。

拼多多的活动时间表与去年变化不大,是从10月20日至11月13日。快手称,10月18日至10月30日为预售期,10月31日至11月3日为尾款期,10月31日至11月11日为正式周期,在保证低价的

同时,针对所有大牌商品,同步上线正品险。唯品会“双11”特卖自10月20日晚8点开启提前购,活动将持续至11月14日早10点。小红书表示,在玩法上,为用户提供“跨店满减+直降”、主会场领券和直播间红包等三大玩法。

“低价”“买贵赔付”等成关键词

和往年的熬夜等优惠、拼单满减,规则云里雾里不同,今年多个电商平台宣布拒绝套路,直接“血拼”低价。例如唯品会称,摒弃套路,坚持贯彻优惠规则简化的原则,消费者无需凑单,一件商品即可享受超值优惠。天猫也表示,标有“官方立减”和“闪电标”这两个标的商品都无需凑单,一件就打折。

“双11”观察:

“血拼”低价,是真噱头还是真便宜?

京东零售CEO辛利军近日表示,从趋势看,消费者更加理性,可以买贵的,但要物有所值。记者注意到,今年“双11”电商平台商家纷纷上线“买贵就赔”的服务。京东称,“双11”期间,8亿商品全程价保;淘宝则表示,平台上所有百亿补贴商品承诺“买贵必赔”,如果买贵了,平台将补偿差价等额外红包。

另外,今年“双11”各大电商平台还在物流上下功夫。例如,京东近日推出即时零售的“三公里模式”,实现3—5公里内“消费者下单、门店发货、商品1小时内送达”的闭环。

菜鸟则表示,“双11”继续提供半日达、送货上门服务,电器家装保证“一次上门,免费送装”,通过预售极速达模式,部分预售订单甚至要快于日常。

买还是不买?

记者日前针对“今年‘双11’你打算囤货吗”发起调查。结果显示,选择“不买”和“看情况”的网友最多。但从往年看,网友向来是“嘴硬身体诚实”,最终或还是忍不住下单。

数据显示,网购依然是消费者青睐的购物方式之一。据商务部网站20日消息,网络零售拉动消费效应显著。前三季度,全国网上年货节、双品网购节共举办系列活动100余场,充分挖掘和释放消费潜力。

国家统计局数据显示,1—9月,全国网上零售额10.8万亿元,增长11.6%,高于社会消费品零售总额增速4.8个百分点,实物网零对社会零售贡献率达33.9%。

证监会修订现金分红相关条款

鼓励现金分红 提高分红水平

步养成,分红公司家数占比由十年前的50%左右提升至70%左右,连续5年分红的公司占比由20%提升至48%。三是分红特征总体与企业发展阶段相适应,不同板块、不同行业企业分红水平有所差异。但与境外成熟市场相比,分红均衡性、及时性、稳定性还有待进一步提升,投资者获得感有待增强,还有个别公司异常高比例分红,可能损害偿债能力和持续经营能力,需要及时引导规制。

重点关注不分红和少分红公司

本次现金分红规则修订主要思路是在坚持公司自治的基础上,鼓励公司在章程中制定明确的分红政策,稳定投资者分红预期,对不分红、财务投资规模较大但分红比例不高的公司,通过强化披露要求督促分红;便利公司中期分红实施程序,鼓励公司增加现金分红频次;加强对异常

高比例分红企业的约束,引导合理分红。

《现金分红指引》修订内容主要有三个方面:一是进一步明确鼓励现金分红导向,推动提高分红水平。对不分红的公司加强披露要求等制度约束督促分红。对财务投资较多但分红水平偏低的公司进行重点关注,督促提高分红水平,专注主业。二是简化中期分红程序,推动进一步优化分红方式和节奏。鼓励公司在条件允许的情况下增加分红频次,结合监管实践,允许上市公司在召开年度股东大会审议年度利润分配方案时,在一定额度内审议批准下一年度中期现金分红条件和上限,便利公司进一步提升分红频次,让投资者更好规划资金安排,更早分享企业成长红利。三是加强对异常高比例分红企业的约束,引导合理分红。强调上市公司制定现金分红政策时,应综合考虑自身盈利水平、资金支出安排和债务偿还能力,兼顾投资者回报和公司发展。对资产负债率较高且经

营活动现金流量不佳,存在大比例现金分红情形的公司保持重点关注,防止对企业生产经营、偿债能力产生不利影响。

《上市公司章程指引》相关条款修改主要有三个方面:一是鼓励上市公司在符合利润分配的条件下增加现金分红频次,引导形成中期分红习惯,稳定投资者分红预期。二是根据《现金分红指引》关于优化中期现金分红实施程序的制度安排,新增对中期分红的完成时限要求。三是督促公司在章程中细化分红政策,明确现金分红的目标,更好地稳定投资者预期。同时,引导公司在章程中制定分红约束条款,防范企业在利润不真实、债务过高的情形下实施分红放大风险。

沪深证券交易所将同步修改完善上市公司规范运作指引,明确操作性要求。下一步,证监会将根据公开征求意见情况,进一步完善《现金分红指引》及《章程指引》,尽快发布实施。(经报)

本报讯 10月20日,为进一步健全上市公司常态化分红机制,提高投资者回报水平,中国证监会结合监管实践,对《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》(以下简称《现金分红指引》)以及《上市公司章程指引》(以下简称《章程指引》)现金分红相关条款进行了修订,现向社会公开征求意见。

上市公司分红习惯逐步养成

持续稳定的分红有助于增强投资者回报,推动树立平和的投资理念,促进市场平稳健康发展,同时也有助于减少公司冗余资金,提高资产使用效率,引导公司专注主业。现行《现金分红指引》和《章程指引》颁布实施以来,对健全分红的内部治理机制和外部监管约束发挥了重要作用,A股上市公司分红状况持续改善。近五年来,A股上市公司累计分红8.2万亿元,年度分红金额已开始超过当年股权融资额。其中,2022年共有3291家沪深上市公司进行了现金分红,分红金额2.1万亿元。

近年来我国上市公司分红主要呈现以下特点:一是分红规模增长较快,十年来分红金额年化平均增长13.3%,高于同期净利润增速(约10%)。二是分红习惯逐