

优化消费环境理应慎“小”

海客谈 | 月湖

去年全市共处置消费投诉19410件,为消费者挽回经济损失1066.84万元。其中,商品类投诉5355件,占总投诉量27.59%;服务类投诉14055件,占总投诉量72.41%。成功调解消费纠纷14704件,调解成功率75.78%(据《舟山日报》3月14日报道)。舟山市场规范、民风淳朴,消费环境总体上是好的,但即使如此,一年内仍有许多消费投诉,这也提醒全社会,消费环境没有最好只有更好,理应从小“处着手全面优化。

警惕因小失大

在物质丰富、生活富庶的当下,消费场景已变得波澜壮阔、精彩纷呈。与只求吃饱穿暖的往昔相比,如今的人们享受型、娱乐型消费日益增多,自然也就更注重消费体验。这个道理很简单,饿着肚子时能买到食物就谢天谢地,哪里顾得上服务态度好坏,就算不干不净也会“眼不见为净”。而现在,人们对商品和服务有了更高要求,这应该也是消费投诉大量存在的原因之一。服务类投诉“唱主角”,占总投诉量的72.41%,这就很能说明问题。

从公布的2024年舟山市消费维权十大典型案例来看,不少都属“鸡毛蒜皮”,处罚一下、调解一下也能“小事化了”。但不可忽视的是,诸如此类发生在老百姓身边的消费纠纷,总让人感到虱叮虫咬般难受,无疑会折损消费

体验、抑制消费欲望,妨碍人们对美好生活的追求,“小事”真的不小”。

政府工作报告提出2025年要着重抓好的十大方面工作,其中之一就是“大力提振消费、提高投资效益,全方位扩大国内需求”。提振消费也是一项系统工程,需要从方方面面抓好落实,营造良好的消费环境也是其中一个重要环节。

不重视消费投诉,很可能因小失大,类似事例屡见不鲜。就拿旅游来说,最影响游客兴致、景区口碑的往往都是不良消费体验。想当年,“好客山东”的形象广告在央视视频亮相,结果却被一只“天价大虾”毁于一旦,教训不可谓不深刻。舟山是一座旅游城市,山海美景有口皆碑,消费环境还须好上加好,这样才能相得益彰,在赢得游客满意的同时进一步提升旅游消费。

毫无疑问,消费投诉是消费环境质量的晴雨表。有关部门不仅要与每一起个案快速回应、公平处置,以积极的补救避免矛盾激化、舆情发酵,还要借助大数据对倾向性问题进行梳理分析、专项整治,不断优化整体消费环境。这样做,既有助于消弭因小失大的风险,也有利于提振消费、促进共富。

切莫贪小失大

美容美发类消费投诉仍为“重灾区”,在“美丽消费”不断兴起的同时,消费环境不容乐观。去年,有关部门共处置预付式消费投诉2009件,主要涉

及美容美发、教育培训、体育健身等领域,其中美容美发1085件,占预付式消费投诉总量的54.01%。这一方面说明美容美发行业还须下力气培植诚信度,另一方面则提醒消费者要加强自我保护、切莫贪小失大。

有道是,诚信驶得万年船。一些店家不提前公告即停止营业或转让店铺,频频留下退费纠纷,有的还以“一经交费概不退款”“最终解释权归商家所有”等“霸王条款”欺客,诸如此类的不诚信行为既损害了消费者权益以及整体消费环境,也加剧了自身经营困难,实为一损俱损。

不能一味指望所有经营者都能秉持诚信美德,也不能一味依赖事后维权,消费者有必要增强自我防范意识。市消保委提醒消费者,在进行预付式消费之前,要认真评估自己的需求和消费能力,谨慎选择、理性消费,应选择资质齐全、信誉良好、资金运转稳定、商品服务质量好的商家。但明察秋毫谈何容易,消费者似乎更应对预付式消费本身抱审慎态度,尤其要避免贪小失大。

一些美容美发店看似光鲜,但却说关就关,预付式消费的风险显而易见。但人们为什么仍乐此不疲地充当“会员”,享受一次付费一次不好吗?无非是,被诱人的折扣冲昏了头脑。很多人拥有各种各样的预付卡,买水果、做美容、去健身都能享受VIP待遇,但算算不菲的预付金额,整体上是赚是亏还真不好说。因此,贪小失大不值得,做卡还应少而精。

勿以恶小不惩

去年6月,两位老人在位于定海蓬莱新村的一处“推拿中心”做针灸,结果均出现浮肿情况。经查,经营者属无证行医。经调解,经营者退还已收取费用并支付相关治疗费。同时,执法人员依法对该场所作出罚款16万元、没收违法所得3760元、没收相关药品器械的处罚。对危害消费环境的不法行为,就是要依法严惩,以儆效尤。

一粒老鼠屎可坏一锅粥,那些欺客宰客损客的无良商家,理应成为人人喊打的过街老鼠。对于消费投诉案件,应当坚持调处结合而不宜以调解代处罚,要使违法者付出应有的代价。因此,在消费维权中,不能让消保委唱独角戏,相关执法部门必须各司其职依法亮剑。只有对形形色色的侵权行为保持“零容忍”,才能不断优化消费环境、提振消费信心。

现实中,一些领域之所以成为消费侵权的“重灾区”,与法律惩戒不力不无关系。对那些“卷卡消失”的美容美发店,执法部门就该像对付老赖那样将经营者列入“黑名单”,追缴拖欠款、限制高消费、拍卖名下财产、禁止异地开店……如此穷追猛打,看谁还敢以身试法?

法治社会就要坚持办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法,让法律有温度,让司法有力度,让裁判有尺度。优化消费环境,同样要发挥法治的引领、规范和保障作用。这就需要从小“处做起,勿以善小而不护,勿以恶小而不惩,让人民群众在每一次消费维权案件中感受到公平正义。

“烂尾小屋”很扎眼

点滴录 | 小小

定海气象台路有一处废弃的核酸小屋,空荡荡的看着让人感到既无奈又可惜。这处小屋整体上还是挺不错的,只因闲置已久显得有些破败不堪,窗沿上挂着像冰凌似的玻璃残渣,告诉人们原先这是扇能够遮风挡雨的窗户。这样的路边小屋,为什么就“烂尾”了呢?

拆除小屋应该是很容易的,但长久不拆就该合理利用,这是很浅显的道理。事实上,我市各地都有合理利用核酸小屋的做法,比如有的放些应急用品,“摇身一变”成了为过往路人服务的“便民小屋”;有的打造成“文化小屋”,方便歇脚的路人翻看报刊、杂志;有的则因地制宜改成“农具小屋”,方便附近农户归置农具……这些华丽转身的小屋,无不受到公众的广泛好评。这间小屋拆又不拆,用又不用,岂不是有碍观瞻。

核酸小屋应该是有主的,不然早被有心人“占领”了。既然有主那就得有始有终地负责到底,而不能时过境迁,弃之不管。假如实在想不出派什么用场,能否借给困难群众开个小店?气象台路周边有不少居民小区,沿街店铺生意都挺不错的。有的熟食铺大小跟这个核酸小屋差不多,但前者充满烟火气,后者一副破败相,真是天壤之别。有道是,用进废退。原本精心打造的核酸小屋也经不起长久荒废,屋尽其用才是硬道理。

在我市,“烂尾小屋”已很少见到了,所以这一处显得分外扎眼。经过多年的全国文明城市创建,我们的城市正在变得越来越整洁、越来越靓丽,那就应该对诸如此类的瑕疵抱“零容忍”的态度。城市的温度往往来自于细节,这儿“烂尾小屋”影响市容,那儿公共厕所水龙头不出水,虽然都是个别现象,但无形之中会折损人们的美好体验。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

期盼风帆点点的动态风景

海客谈 | 小井

为期5天的2025年全国帆船锦标赛近日在广东海陵岛落幕,我市20岁小将吕红鸣斩获2金1银的佳绩。全国帆船锦标赛是帆船项目规模最大、规格最高、最具影响力的全国单项竞技体育赛事之一,是帆船运动的年度国内顶级赛事(据《舟山日报》3月12日报道)。吕红鸣勇夺2金1银并获得2025年全运会决赛圈入场券,实在是为舟山人争了光。

一方水土育一方人才,面朝大海的舟山理应涌现更多的海洋运动健将。吕红鸣大显身手之后,有网友点赞“不愧是来自大海的选手”,这让舟山人多少有些尴尬。吕红鸣出自舟山没错,但

他是作为篮球苗子被送到省队的。训练期间,教练发觉他的身体条件更适合水上运动,这才被送至省水上运动管理中心帆船帆板队,从此成长为一名高水平帆船运动员。可见,吕红鸣能在全中国帆船锦标赛上争金夺银,并非缘于家门口有一片适合冲浪的大海。

舟山有开展海洋运动的得天独厚优势,近年来帆板、冲浪、沙滩高尔夫等赛事不断引进,尤其是连续两届全省海洋运动会在舟山举办,在岛城掀起了一股海上体育热。然而,赛事过后,海上运动就会偃旗息鼓。对于海上竞技项目,舟山人“只会看不会玩”,这无疑是令人遗憾的。没有群众基础,海洋运动终究是无根之木。

党的二十大报告提出,“广泛开展全民健身活动,加强青少年体育工作,促进群众体育和竞技体育全面发展,加快建设体育强国。”舟山这些年全民健身如火如荼,青少年体育蓬勃开展,群众体育和竞技体育呈现一荣俱荣现象绝非偶然。在此基础上,还须更加注重培育特色,打造具有舟山辨识度的海洋体育新高地,让风帆点点成为举目能见的动态风景。一个国家、一座城市,大概都有自己的“体育个性”。舟山成为“全能冠军”或许并不现实,但作为群岛城市,理当努力打造海洋体育大市,这也是建设现代海洋城市的题中应有之意。

开展海洋运动,在积极引进各类赛

事的同时,还得坚持从娃娃抓起,让更多的孩子爱上浪尖起舞。现如今,孩子们都在泳池里学游泳,到了海边往往只会戏水不会游水,更不用说玩冲浪、驾帆船了。在舟山,下海救人的见义勇为壮举时有发生,让城市荡漾着满满的正能量。但有人担心,如今的孩子太缺乏“野性”,他们长大后是否有能力下海救人?如何在强调安全的同时让孩子们亲近大海、融入大海,这是不容回避的现实问题。

期盼风帆点点的动态风景,前提是舟山人首先要有搏风斗浪的勇气和本领,否则岂不是叶公好龙?把体育课搬到大海边,循序渐进地开展特色教育、组织专业培训,不准让孩子们爱上海洋运动。果能如此,更多的“吕红鸣”定会不断涌现。

低碳 新生活

减少汽车尾气排放 提倡环保出行

文明健康 有你有我 公益广告