

找准市场着力点 加速消费回暖进程

# 各地着力营造放心消费环境

本报记者 蔡佳文

国庆、中秋双节将至,为确保月饼消费安全,多地制定了专项监督检查方案,加强月饼市场监管,督促月饼生产企业自律经营,加大抽检工作力度,提升月饼质量安全水平,着力维护安全放心的消费环境。

而这只是各地构建放心消费环境的一个缩影。近段时间以来,各地各级市场监管部门积极开展形式多样的放心消费创建活动,努力形成集政府主导、企业主体、行业自律、部门协作、社会监督于一体的消费维权共治格局,更好地保护消费者合法权益,促进消费环境持续改善。



各地积极构建消费者保护新机制,使消费环境持续优化。图为在国庆、中秋双节来临之际,江苏省如皋市市场监督管理局对辖区销售月饼的商家进行专项检查。 CNSPHOTO 提供

## 共同构建放心消费环境

为增强消费对经济发展的基础性作用,稳住经济基本盘,今年以来,各地区、各部门统筹推进疫情防控和经济社会发展工作。各地充分发挥政府主导作用,努力将放心消费创建上升为政府行为,使消费环境建设工作的影响力不断扩大。

广州市以放心消费创建活动为载体,积极构建消费者权益保护新机制,使该市的消费环境建设工作取得良好成效,消费环境持续优化。

据统计,广州市市场监管部门上半年共处理消费者投诉 15.65 万件、举报 7.31 万件,为消费者挽回经济损失 6808 万元。广州市消委会签署落实粤港澳大湾区消费维权合作备忘录和穗澳消费维权合作协议,探索建立大湾区消费投诉异地处理一体化机制。

贵州安顺通过行业自律、政府监管、社会监督和企业信用建设,培养市场主体诚信意识,规范经营行为和市场秩序,保障消费者权益及消费安全。

从今年 6 月开始,安顺市在西秀区、经开区和平坝区开展创建诚信经营示范店主题实践活动工作,旨在提高市场主体诚信意识、改善市场秩序,营造一个放心的消费环境。

湖南则聚焦预付式消费领域,加快地方立法进程。“为了在预付式消费领域做到有法可依,必须立法先行,尤其要进行地方法规立法。”湖南省消费者委员会秘书长吴卫表示,预付式消费问题已经成为消费领域的重点、难点问题,也

是社会热点问题,消委会应责无旁贷地帮助消费者拿起法律武器维护自身合法权益。

业内人士表示,作为稳定经济增长的“压舱石”,着力扩大消费需求在畅通国内大循环中的作用至关重要。当前促进消费的措施,主要是政府与企业携手共同构建良好的消费环境,通过企业促销与政府补贴,完善硬件基础设施,提升消费者权益保护的力度等,为消费者构建更加良好的环境,从而使消费潜力得到持续释放。

## 促进社会诚信体系建设

民以食为天,食以安为先。山东是食品工业大省,据山东省食品工业协会统计,2019 年,该省共发放生产许可证 23257 家,占全国的 10.24%;省内食品企业主营收入达 7875 亿元,占全国的 9.67%。但其中 80%以上是小企业,机械化、标准化程度较低,食品安全保障和抗风险能力较低,发生食品安全事件的概率高。

为更好地保护消费者的权益,

山东省消费者协会日前联合该省食品工业协会、电子商务协会等 24 家行业协会召开座谈会,探讨如何发挥消协和各行业协会的桥梁纽带作用,保护消费者合法权益,整合社会力量,提振消费信心,发挥消费在经济发展中的引擎作用。

不仅是山东,全国各地在放心消费创建活动中各负其责,引导经营者积极参与,着力落实经营者主

体责任,提高经营者诚信守法经营意识,促进社会诚信体系建设,加快创建放心消费环境进程。

据了解,广西不仅通过构建具有本土特色的消费场景、联合商家企业进行让利促销、营造消费者乐享消费的热烈氛围,而且还组织商家发出诚信经营倡议,鼓励商家开展形式多样的促销活动吸引大众消费。新疆近日印发《自治区线下购物无理由退货指引(试行)》,通

过四项举措引导广大经营者开展线下购物无理由退货承诺活动,提升服务质量,优化消费环境。

下一步,各地的市场监管部门将继续以营造安全放心的消费环境为目标,不断将放心消费创建推向深入,进一步加大监管执法力度、消费维权力度、社会共治力度,不断提高经营者诚信度、消费环境安全度、消费者满意度,更好满足人民群众对美好生活的期待。

## 聚焦优化新型消费环境

新型消费凸显出我国消费市场的强劲活力,给市场带来新商品、新业态、新服务、新技术,正成为消费市场增长的新亮点,但相伴而生的一些消费乱象也不容忽视。中消协发布的报告显示,直播打赏、在线培训、直播带货等成为消费者投诉较多的领域,有关部门应加快消费者权益保护的相关制度建设,保障消费者在新消费领域的选择权、知情权,从而使消费者敢

于消费、愿意消费。

从中央到地方持续优化新型消费的软硬环境,为新型消费发展保驾护航。国务院办公厅近日印发的《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》强调,加强相关法规制度建设;深化包容审慎和协同监管,强化消费信用体系建设,完善跨部门协同监管机制;健全服务标准体系,推进新型消费标准化建设;简化优化证照办理,进

一步优化零售新业态新模式营商环境。

从地方来看,北京围绕培育消费新模式推出了具体措施,将加速打造新消费时代的智慧化新生活;四川推出培育发展新消费行动方案,明确培育壮大消费新业态、新模式、新导向。

业内人士表示,营造良好新型消费环境的支持政策犹如及时雨,释放出了极大利好,能够增加

新型消费供给、加速消费回暖,充分发挥消费对于经济稳增长的重要作用。从长远来看,其也有利于促进我国经济的高质量发展。

国家统计局有关负责人表示,消费的恢复是有基础、有条件的。随着居民就业保持稳定,居民收入增加,国内消费环境持续改善,特别是疫情得到有效控制,后期消费还是有希望继续增长的。



## 各地掀起杜绝浪费“新时尚” 多方联动制止餐饮浪费

近期,许多人在外出就餐时发现,各地的餐厅都张贴了“厉行节约、反对浪费”“光盘行动”等宣传海报,点餐时服务员也会主动提醒顾客可以点半份菜、小份菜。看似一点小改变,实则是商家以实际行动遏制餐饮浪费行为。

日前,深圳市人大常委会在其官网上公布了《深圳经济特区文明行为条例修正案(草案)》。本次修订旨在倡导文明用餐、反对餐饮浪费,同时拟规定餐饮经营者不得设置最低消费。不仅是深圳,近期全国多地相继出台餐饮业行业规范等,对商家的经营行为提出要求。社会团体、行业协会和餐饮企业也纷纷行动起来,发布倡议书、引导合理消费,以在全链条推节约、反浪费。餐饮业正掀起一股杜绝浪费、倡导节约的“新时尚”。

### 有倡导还要有约束

早在 2014 年,商务部、国家发改委就联合颁布了《餐饮业经营管理办法(试行)》,明确规定“禁止餐饮经营者设置最低消费”。然而,尽管相关管理办法已出台长达 6 年,但设置最低消费的情况依然存在。据了解,在最低消费的限制下,食客为凑数而被迫点单的现象频发,商家强制消费者为了达到最低消费标准而多购买超出实际需要的商品,无形中造成了“舌尖上的浪费”,与提倡“厉行节约、反对浪费”的精神背道而驰。

鉴于此,深圳有关方面将最低消费问题与杜绝餐饮浪费有机联系起来。草案规定,设置最低消费的商家,由市场监督管理部门责令限期改正;拒不改正的,处以 200 元以上 1000 元以下罚款。相比一些地方只有禁止性规定而无具体罚则,这显然更具可操作性,是一种进步。业内人士分析,除了明确罚则外,有关部门还应加大对设置最低消费商家的处罚标准适当提高,以此倒逼餐饮经营者规范经营,维护消费者合法权益,有效遏制餐饮浪费现象。据悉,广州、天津、北京等地近日也公布了不得设置最低消费等相关条款,加大了对餐饮业设置最低消费的处罚力度。

除了禁设最低消费以外,河北省、珠海市、武汉市更是从立法层面制止餐饮浪费,在餐饮消费环节积极倡导合理、健康的饮食文化,建立制止餐饮浪费行为长效机制。

此外,在粮食生产、收购、储存、运输、加工、消费等各个环节也需强化管理,减少损失浪费。近日,国家粮食和物资储备局发出

《关于创新举措加大力度进一步做好节粮减损工作的通知》,要求各级粮食和物资储备部门着力推进节粮减损反对粮食浪费,切实抓好粮食流通和消费各环节的节粮减损,全力保障国家粮食安全。

### 行业协会发挥更大作用

与此同时,相关协会、团体推行科学文明的餐饮消费模式,也可以充分督促餐饮企业发挥各自的作用。

据了解,为制止餐饮浪费行为、培养节约习惯,不久前,中国商业联合会等四大行业协会联合美团点评倡议商户在“光盘行动”的经验基础上推陈出新,定期更新新菜单,满足消费者求新求变的餐饮需求;在点餐环节履行提醒义务,并对易造成浪费的自助餐厅行为建立惩戒机制;清晰地公示菜品主辅配料、口味、分量等信息,方便顾客选择,避免因点餐时被信息误导而造成浪费。

而针对餐饮浪费现象,中国演出行业协会网络表演(直播)分会也于日前发文,提示各会员企业进一步加强直播内容管理,坚决禁止在直播中出现假吃、催吐、猎奇、宣扬量大多吃、暴饮暴食,以及其他铺张浪费的直播行为。同时也提醒广大美食类主播,追求刺激、过度娱乐、博取眼球、“舌尖浪费”等行为不可取,只有推荐美食、分享快乐、适度适量方能行稳致远。

### 企业积极行动厉行节约

制止餐饮浪费,各企业和平台的引导、提示也很重要。

“各门店要重点做好这几项工作:在门口设置醒目的‘半份菜吃饱饱’等海报招贴,在点餐时要温馨提醒消费者适量点餐,用餐后要提醒消费者打包等。”眉州东坡相关负责人表示。

北京华天饮食集团相关负责人也表示,旗下门店均在醒目位置摆放了文明餐桌公约、倡导节约等宣传品。在宴请、聚会比较多的节假日,不少门店还通过给积极参与“光盘行动”的消费者发红包、提供优惠菜品等措施鼓励消费者节约粮食。

作为餐饮业不容忽视的一部分,外卖平台也是减少餐饮浪费的阵地。日前,饿了么表示,今年以来,已有近 60 万家餐厅响应号召,主动推出半份菜、半份饭。8 月,饿了么还与星展银行合作,推出“半份计划”,消费者只要购买商家推出的“公益半份”餐品,即可捐出相应的款项用于贫困儿童营养餐公益项目。

(贾政)

