



# 保护消费者权益的生动案例

潘高峰

因为感染新冠,香港歌手张学友原定於3月8日至10日在上海举行的3场“60+演唱会”不得不取消。3月10日晚,延期公告和补偿方案一出炉,就冲上了热搜。

方案内容很多,最让歌迷们感动的是,申请退票的观众,除了可以全额退款外,主办方还会给予火车票、机票、住宿等相关损失的补偿。

其中,火车票不论金额实报实销,国内机票单程费用不高于2000元、国际机票单程费用不高于5000元、酒店费用不高于800元,均可报销。给出补偿方案的同时,公告还附上了详细的赔偿模板,可谓细心又贴心,歌迷看到这样良心之举,很难不为之感动。

有人算了一笔账。如果是国外观众,一个人的补偿就超过万元;国内观众往返机票加上一晚住宿,一般也要一两千元。东方体育中心能容纳1.5万名观众,一场演出就算只有三分之一的外地观众,三场下来也要补偿1.5万人,平均按照一人1500元的补偿费用计算,取消三场的补偿金额高达2250万元!再算上购票、退票,以及接下来重新售票的人力成本,以及场地租金、设备再次运输的高昂费用,这次张学友的损失可能要超过2500万元。

平心而论,取消演出退票或延期都是常规操作,但谈到补偿,其中回旋的余地就太大了,但凡补偿金额减少一些,条件设置苛刻一些,损失就会大幅减少。有网友甚至表示,这样的报销额度比自家公司出差的标准还要高出两倍。正因如此,大家感叹于张学友的诚意与担当,认为这才是真正的偶像,难怪可以长红这么多年。

巧合的是,这一事件正好发生在3·15国际消费者权益日到来之际。张学友的做法就像生动的一课,告诉人们什么才是对消费者权益的尊重和维护。

近年来,在各方共同努力下,我国在保护消费者权益、打造良好消费环境上取得了不少进

步,但仍存在薄弱环节。以上海为例,2023年,上海市消保委共受理消费者投诉41万余件,通过投诉梳理,总结出七大问题:“轻医美”服务水平良莠不齐、商家变更付费会员规则大“随意”、直播带货产品信息告知不充分、演唱会退票争议明显增多、延保服务售后不到位、跨航司非连续客票无损退票难、涉老健康养生消费套路多。

今年3·15国际消费者权益日的主题是“激发消费活力”。活力如何激发?消费环境的营造是重要环节之一。具体而言,就是要有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,推动消费从疫后恢复转向持续扩大。今年全国两会上,政府工作报告也提出,要优化消费环境,开展“消费促进年”活动,实施“放心消费行动”,加强消费者权益保护。

谈到消费者权益保护,人们常会把消费

主体与经营主体对立起来。事实并非如此。过去一年,无论是淄博的烧烤热,还是“尔滨”冰雪游火遍全国,都让大家看到了消费者与消费提供者之间的双向奔赴带来的“泼天富贵”。最近,董宇辉在直播间带货,却告诉消费者该售后就售后,该索赔就索赔,该投诉就投诉,该打低分就打低分,认为“消费者维权是最重要的,如果因为个人偏爱而影响消费体验,那就做错了”,赢得了一片喝彩。这次张学友的演唱会取消本是危机,但正确的处理方式却能迅速化危为机,让歌迷喊出“永远支持”的口号。

张学友的“生动一课”,让我们再一次认识到,保护消费者权益,就是保护企业自身的发展。企业要扛起保护消费者第一责任人的主体责任,真正以消费者为中心,自觉诚信守法,从源头保障产品和服务质量,减少市场风险和消费纠纷,才能从长远上赢得市场竞争。

促进服务消费提质扩容,提升企业满意度和发展活力,解决消费者集中反映的难点堵点……日前,上海相继出台促进服务消费提质扩容的实施方案、持续打造药品监管领域一流营商环境的若干措施以及“快处易赔”车险理赔服务指引等,让生活在申城的市民、在上海深耕的企业等都更满意,更有获得感。



申城街边特色市集持续激发文旅消费新活力 本报记者 陈梦泽 摄

## 建设国际消费中心

# 11个领域37项举措打造标杆城市

本报讯(记者 张钰芸)促进服务消费是扩大消费的新引擎,是激发有潜能的消费的重要抓手,是上海建设国际消费中心城市的重要任务。近日,市政府办公厅印发了《本市促进服务消费提质扩容的实施方案》。昨天,市政府新闻办举行新闻发布会,市商务委主任朱民介绍《实施方案》有关情况。

“从发达国家发展经验看,当人均GDP超过1.5万美元时,服务消费将在居民消费支出中占主导地位。”朱民介绍,当前上海人均GDP已达2.7万美元,居民消费观念不断升级,消费方式也在不断拓展。随着上海城市数字化、智能化、绿色化转型的深化推进,服务消费的产品、场景、载体日益丰富,相应的消费基础设施也更加成熟完备,服务消费已经进入快速增长轨道,需要通过更有针对性

的政策引导和环境打造,进一步提升服务消费的品质内涵、鼓励产品创新、畅通供给渠道、完善制度保障。

《实施方案》提出,围绕上海国际消费中心城市建设总体目标,以市场驱动、标准对接、制度创新为引领,推动上海成为服务消费的品牌资源集聚地、模式创新策源地和消费潮流风向标,将上海打造成为国内领先、国际一流的服务消费标杆城市。至2027年,在服务消费各领域形成一批新增增长点,全面提升上海服务消费的国际知名度、品牌集聚度、消费便利度和政策引领度,服务零售额占社会零售总额的比重超过50%;至2035年,形成集聚和辐射全球市场的高品质、创新型、数字化、融合化、绿色化服务消费新体系,服务零售额占社会零售总额的比重超过60%。

《实施方案》还提出了涵盖文旅、体育、健康、养老、信息、金融、教育、餐饮、家政、居住和交通等11个服务消费领域到2027年的具体目标,结合这些目标,拿出了针对性、创新性和引领性较强的12个方面37项举措。朱民表示,市商务委将以《实施方案》落实落地为抓手,重点从两个方面鼓励和推动服务消费的创新升级:一是推动现有服务业态提质增效,推动包括城市旅游观光、文博艺术展览、竞赛表演活动、游戏和数字内容服务,以及消费型保险、国际教育等服务消费做大做强;二是激发新兴服务消费新动能,重点聚焦服务消费的数字化、融合化、绿色化发展趋势,推动包括文旅元宇宙IP、时尚体育、国际医疗服务、多样化康复服务、标杆性大模型产品和服务等新兴领域形成新的服务消费增长点。

本报讯(记者 金旻旻)昨天,上海市药监部门发布《上海市药品监督管理局关于对标改革持续打造药品监管领域一流营商环境的若干措施》,主要围绕提升服务能级、深化对标改革、持续优化监管三个维度,提出17条具体举措。

此次发布的《措施》力图深度支持科技创新、助力企业降本增效、有力有效解决突出问题,打造药品监管领域一流营商环境,不断提升企业满意度和发展活力。其中突出三方面特点,首先是落实国家和本市的决策部署和改革要求,以更高站位和更大力度推进营商环境优化。主动对标国际一流标准,对标对表国家和本市最新改革要求及国内最佳实践,持续深化政策与服务的迭代升级,全面系统谋划落实好药品领域优化营商环境工作。

其次,持续打造上海特色的药监服务,不断激发科技创新活力。把为企业服务放在突出位置,充分发挥重点企业服务包和“一清单、两优化”等服务创新机制的作用,为药品领域科技创新提供有力的政策供给。

最后,聚焦提升企业获得感,以实际行动减轻企业负担。调研分析当前企业发展面临的突出矛盾和问题,抓住疏堵破难、解痛补短的关键方向,在降本增效和优化监管方面出台一批小切口、重实效的改革举措,不断提升企业获得感和满意度。

## 优化营商环境 十七条举措提升药品监管服务

## 解决车险理赔痛点

# 发布指引鼓励加快定损理赔速度

本报讯(记者 金旻旻)车险理赔时效慢,曾是消费者反映较集中的问题,如今理赔服务中的难点堵点问题有望解决。昨天,上海市消费者权益保护委员会和上海市保险同业公会联合发布《“快处易赔”车险理赔服务指引》,明确快速处理事故现场、简化管理手续、提高赔付速度等关键环节的操作标准,实现车险理赔服务的高效化、便捷化和透明化。

《指引》进一步规范了保险公司的理赔服务管理,对车险公司理赔服务机构、人员、信息安全、应急响应、合作机构选择等基础管理,服务提供过程、服务质量监督和评价进行了全面统一规范。同时,《指引》明确了“快处易赔”的适用场景,帮助消费者正确使用“快处易赔”处理交通事故,申请保险理赔。

《指引》还明确,在合规前提下,鼓励车险

公司对小额理赔案件合并索赔单证、简化证件证明、减免气象证明等措施,加快定损、理赔速度。比如在定损环节,估损金额在5000元(含)以内且损失直观、无需拆检的事故车辆,除客户另有要求外,保险公司应在事故查勘的同时核定损失。在核赔和支付环节,对索赔资料齐全、无异议的案件,自索赔资料齐全后,赔款金额在人民币5000元(不含)以下的案件1日内完成核赔及发起支付。

《指引》明确了车险公司理赔服务管理标准以及报案受理、派工接收、联系消费者、事故查勘等环节时效要求,进一步提升理赔服务效率。比如,车险公司设立“快处易赔”24小时x365天线上服务;报案电话由语音系统应答的,转人工接听时的等待时间非突发性灾害期间不超过2分钟;接到报案时,应在

5分钟内完成调度并将报案编号、查勘人员信息和联系方式告知客户;事故查勘人员在报案受理后15分钟内联系客户。《指引》还规范了人员配置、从业资质要求,明确了理赔服务人员技能与礼仪规范,强化了培训考核;增加了个人信息保护、应急响应、合作机构选择等方面的要求,保障消费者个人信息安全,提供高质量增值服务。

目前,“快处易赔”已入驻随申办App和小程序,消费者可在随申办App或小程序中搜索“快处易赔”,点击进入后即可操作事故处理和报案理赔。

此外,在规范“快处易赔”车险理赔服务的同时,上海市保险同业公会与市公安交警合作,积极探索“无人机+快处易赔”对110报警轻微交通事故的处置,初步显现成效。