

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长况旭针对这些问题进行了解读。

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，并不等同于经市场监管部门调查认定的违法行为或者侵权事实。

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，存在底数不完整、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，为企业提供自身投诉信息的告知、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，提升消费纠纷的处理和预防能力，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。（赵文君）

重阳节的“数字密码”

“九日黄花酒，登高会昔闻。”10月23日，农历九月初九，重阳节。岁岁重阳，今又重阳。农历九月初九缘何是重阳？其中蕴含着怎样的“数字密码”？

历史学者、天津社科院研究员罗澍伟介绍，数字文化是我国传统文化的组成部分，重视数字含义有着悠久的历史。

农历九月初九这一天，月、日皆逢九，两个最大的阳数重叠一起，故曰“重阳”，也叫“重九”，且“九”“久”谐音。魏文帝曹丕在《九日与钟繇书》里说，“重九”系因“俗嘉其名，以为宜于长久”。时至今日，人们依然将“九”视为“天长日久”的象征。

作为阳数之极，“九”又被称“极阳”或“老阳”，这就与老人联系起来。“九九”与“久久”谐音，寓意老人健康长寿。

罗澍伟表示，同重阳节一样，我国很多传统节日均为“重日”，如正月正、二月二、三月三、五月五、六月六、七月七等，古人曾赋予这些“重日”许多故事和内涵，某种意义上也是解读中华优秀传统文化的“数字密码”。（周润健）



漫游“抹茶森林”

10月22日，游客在杉树林间泛舟。

金秋时节，浙江杭州临安青山湖近百亩池杉和落羽杉混交林呈现“抹茶森林”景观，引得大批游客前来泛舟、漫步观光。这片浸没于水中的森林每到秋季就会铺满浮萍，浪漫景观宛如“绿野仙踪”。

翁忻旻 摄

两部门联合发布办法规范温室气体自愿减排交易

记者20日从生态环境部获悉，生态环境部、市场监管总局联合发布《温室气体自愿减排交易管理办法（试行）》，以规范全国温室气体自愿减排交易及相关活动。

这一办法是保障全国温室气体自愿减排交易市场有序运行的基础性制度。办法对自愿减排交易及其相关活动的各环节作出规定，明确了项目业主、审定与核查机构、注册登记机构、交易机构等各方权利、义务和法律责任，以及各级生态环境主管部门和市场监督管理部门的管理责任。

办法以服务碳达峰碳中和目标为根本目的，突出“自愿”属性，并坚持信息公开、强化监督，统筹协调、统一管理，夯实基础、循序渐进，立足国内、对接国际等原则。

生态环境部、市场监管总局将持续推进自愿减排交易市场建设各项工作，构建基本制度框架，明确市场支持的具体领域，批准一批审定

与核查机构，为项目业主申请项目和减排量登记提供审定核查服务，并上线运行全国统一的注册登记系统和交易系统，为全国温室气体自愿减排交易市场启动做好准备。

记者了解到，全国温室气体自愿减排交易市场与全国碳排放权交易市场共同组成我国碳交易体系。自愿减排交易市场启动后，各类社会主体可以按照相关规定，自主自愿开发温室气体减排项目，项目减排效果经过科学方法量化核证并申请完成登记后，可在市场出售，以获取相应的减排贡献收益。启动自愿减排交易市场有利于支持林业碳汇、可再生能源、甲烷减排、节能增效等项目发展，有利于激励更广泛的行业、企业和社会各界参与温室气体减排行动，对推动经济社会绿色低碳转型，实现高质量发展具有积极意义。（高敬）

本版稿件均据新华社

践行金融为民，助力乡村振兴 兴业银行呼和浩特分行 “贷”动农批市场快速发展

“手机上就能提款，还不用抵押，兴业银行的这个产品真是好！”资金到账后，包头润恒城农贸批发市场某商户老板不禁称赞。

“兴速贷（农批农贸专属）”是兴业银行响应国家政策专为农批市场优质商户量身打造的经营性贷款产品。从申请到放款全流程线上化，单户最高授信额度可达1000万元，并支持信用、保证、抵押多样化的担保方式，其中信用免担保额度最高可达200万元。此外，具有随借随还、按需提款、循环使用的便捷特点。同时，配套乡村振兴、普惠小微企业的专属利率优惠政策，一站式解决了企业融资难、融资慢、融资贵的问题。