

坚持和落实『两个毫不动摇』

(上接第一版)是我们党执政兴国的重要支柱和依靠力量。把国有企业建设好,把工人阶级作用发挥好,对巩固党的执政地位、巩固我国社会主义制度具有十分重大的意义。

文章指出,我国非公有制经济从小到大、由弱变强,是在我们党和国家方针政策指引下实现的。长期以来,我国非公有制经济快速发展,在稳定增长、促进创新、增加就业、改善民生等方面发挥了重要作用。党和国家对民营经济发展的基本方针政策,已经纳入中国特色社会主义制度体系,将一以贯之坚持和落实,不能变,也不会变。我们始终把民营企业和民营企业当作自己人,在民营企业遇到困难的时候给予支持,在民营企业遇到困难的时候给予指导。新时代新征程民营经济发展前景广阔、大有可为,广大民营企业和民营企业家大显身手正当其时。

文章指出,我们强调把公有制经济巩固好、发展好,同鼓励、支持、引导非公有制经济发展不是对立的,而是有机统一的。公有制经济和非公有制经济都是社会主义市场经济的重要组成部分,都是我国经济社会发展的重要基础。我们国家这么大、人口这么多,又处于并将长期处于社会主义初级阶段,要把经济社会发展搞上去,就要各方面齐心协力来干,众人拾柴火焰高。公有制经济、非公有制经济应该相辅相成、相得益彰,而不是相互排斥、相互抵消。要立足社会主义初级阶段,坚持社会主义市场经济改革方向,坚持“两个毫不动摇”。

“全国消协智慧315平台”正式上线

新华社北京3月15日电(记者赵文君)由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”3月15日正式上线。

据介绍,这一平台于2024年3月15日起试运行,一年来累计注册消费者702786人,入驻经营者42913家,共接收消费者在线投诉与咨询585387件,其中投诉576911件,已处理510126件,为消费者挽回经济损失4.1亿元。

在试运行阶段,平台实现了畅通消费者在线投诉端口,打通在线和解、在线调

解流程,个案公示等功能。下一步,将重点围绕智能化与共治化建设,部署Deep-Seek实现面向消费者的智能问答,优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

行业公示和指数公示为本次新上线的功能,通过对经营者在和解阶段的处理时效、和解成功率以及调解阶段的配合程度、调解成功率等不同维度进行打分,形成投诉处理指数评分、行业排序和经营者画像,通过指数评分定时更新,使每一单投诉都与经营者的指数评分密切相关,从



宣传维权知识 维护合法权益

3月15日,在湖北黄冈遗爱湖公园,市民参加消费者维权有奖知识问答。

当日是“3·15”国际消费者权益日,各地开展活动向人们宣传消费维权和鉴别假冒伪劣产品知识,维护消费者合法权益,提高人们的消费安全意识。

(新华社发)

金融监管总局多措并举助力提振消费

新华社北京3月14日电(记者李延霞 张千千)记者14日从国家金融监督管理总局获悉,金融监管总局印发通知,要求金融机构发展消费金融,助力提振消费。

金融监管总局有关司局负责人表示,金融监管总局从丰富金融产品、便利金融服务、营造良好消费环境出发,提出优化消费金融政策的具体举措,更好满足消费领域金融需求,切实增

强人民群众的获得感和满意度。

增加消费金融供给方面,金融监管总局要求,金融机构要围绕扩大商品消费、发展服务消费和培育新型消费,丰富完善金融产品和服务。针对数字、绿色、智能等新型消费场景,量身定制金融产品,更好满足个性化、多样化金融需求,不断强化数字赋能,增强消费金融服务的适配性和便利度。加大对批发零售、住宿餐饮、

文化旅游、教育培训、健康养老等消费服务行业的信贷投放,支持消费供给主体健康发展。

金融监管总局鼓励银行业金融机构在风险可控前提下,加大个人消费贷款投放力度,合理设置消费贷款额度、期限、利率,优化资源配置。完善个人消费贷款尽职免责要求。在有效核实身份、风险可控前提下,探索开展线上开立和激活信用卡业务。

通信营销电话藏了多少“坑”？

新华社“新华视点”记者
周恩宇 胡林果 胡锐

通信套餐“免费升级”“限时优惠”……这些被消费者视为优惠的广告,不知不觉中却暗藏套路。

“新华视点”记者调查发现,通信行业电话营销花样百出,诱导升级、隐性扣费等现象依然存在。

花样百出 套路多多

近年来,不少人反映,会不时接到自称是运营商工作人员打来的电话,或称能免费升级服务,或说能降低资费……花样繁多的营销活动背后,可能隐藏着不少套路。

——名为“降低资费”,实则开通服务。

不久前,某运营商营销专线给广东东莞王女士打电话,说可将她99元的套餐改成39元,并给王女士发了一条短信,让其出示验证码。

“我在给官方客服打电话确认来电号码为官方号码后,把验证码给了来电客服。”王女士告诉记者,当时发现验证码短信内容和降低套餐资费不一致,她再三与客服确认,客服说“只是系统问题”。

几分钟后,王女士却收到开通6元增值服务的短信提醒,她再次打电话确认,客服告诉她,她名下账户套餐并未更改,只是开通了增值服务。

——通知“限时优惠”,实则无需升级。

江苏常州汤女士告诉记者,近日,她接到某运营商官方营销电话,被告知此前她购买的套餐优惠即将失效,如果不从60元升级到89元套餐,下月价格将回到套餐优惠前的每月219元。

汤女士同意了“升级”,稍后她再次咨询运营商官方客服时,却被告知其实她之前60元的优惠套餐可自动延续。但此时,她已收到89元套餐办理成功的短信,套餐将于下个月生效。经拨打客服电话交涉,汤女士终于改回60元套餐。

——声称“免费”,实则扣费。

去年12月,广州的谢先生接到某运营商客服电话,对方称将其4G套餐升级为5G,可免费获得20G通用流量包。谢先生多次确认免费后提供验证码开通。

但今年1月,其话费账单额外新增20元流量包费用。谢先生投诉后,运营商客服第一次回电称“沟通误会”,愿退20元资费;第二次回电退款到账,坚称“误会”,提出补偿50元话费。

记者调查发现,通信营销人员在电话里常使用“免费升级”“限时优惠”等模糊话术或夸大套餐的优惠力度,却对限制性条款闪烁其词,消费者容易被误导。消费者在办理后才发现,实际体验与宣传不符,但此时已无法轻易取消。

记者在“黑猫投诉”平台上看到,运营商营销相关投诉达800多条,消费者对于“电话诱导消费和霸王条款”等方面投诉较多。

广东省消费者委员会发布的《2024年上半年通信服务领域消费维权报告》显示,电话推销频繁、营销手段不规范成为最令消费者槽心的问题之一。

营销电话缘何“变味”

记者从运营商内部人士获悉,运营商营销渠道一般分直销渠道、代理渠道、电商平台等几种。行业竞争越发激烈,企业的经营压力逐步传导至这些营销渠道。

近日,记者来到西部省份两家通信服务公司的呼叫运营中心进行暗访,发现一些“授权代理商”为追求效益,将营销成功率与业务人员收入挂钩。

“主要工作就是通过运营商官方号码推销宽带、流量等业务。”其中一家公司的工作人员向记者介绍,电话营销工作薪资构成为“底薪+提成”。

“比如客户现有套餐是每月19元,成功把套餐转化成39元,中间差额20元,就累计20积分。”该员工说,客服每月综合薪资在4000至8000元不等,如连续两个月未达2000积分,员工将面临被淘汰。

记者了解到,在一些代理渠道中,营销人员通过各类话术想办法“套路”用户,一些人会专门针对老年群体。

“想要业绩就要昧良心。”河南某代理公司前电话营销员小玲告诉记者,一些业绩好的员工专门忽悠老人:反复强调其每月消费较多,声称“我们能把价格降下来,能省不少钱”,并手把手教老人提取开通新增服务的验证码。“有的骨干一天出30单,一半以上是老人。”小玲说。

另一家公司相关负责人向记者介绍,电话客服要按照“开场白—业务介绍—确认下单—下发短信—温馨提示”流程执行外呼工作,在客户已确认下单意愿、官号发送业务办理短信后,客服才会“温馨提示”违约金等重要条款信息;该负责人要求客服人员不得主动引导客户产生升级投诉,“90%的客户都没有投

诉的意识”。

记者调查发现,与线下营业厅办理业务相比,电话营销更易“埋坑”,口头合同取证难度大、证据认定复杂,消费者往往只能吃“哑巴亏”。

中国消费者协会发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,运营商推销人员在推销电话中以免费试用、免费升级、免费赠送为幌子,故意隐藏或模糊最低消费、合约期限、自动续费、违约金等关键信息,诱导消费者开通付费业务等不正当营销问题突出。

规范经营以服务质量赢得市场

针对电话推销频繁、营销手段不规范等问题,相关部门多次出台规定。

2018年8月,工信部印发《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》,明确规定电信业务经营者不得虚假宣传、片面夸大或混淆资费优惠幅度,以及做出其他容易引起用户误解的宣传。

“运营商授权第三方公司开展营销活动,需对其行为负责。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,运营商应落实主体责任,加强内部管理,进一步规范营销人员的行为。

西南政法大学经济法学院副教授马勇认为,通信营销电话乱象应引起重视,进一步完善法律法规,及时填补营销规制漏洞。

“治理这一屡禁不绝的行业‘顽疾’,应直击病因。”广州大学法学院教授欧卫安表示,除加强通信运营商的管理外,还需从源头上推动企业采用更加合法、合规的营销方式。

陈音江表示,根据民法典合同编相关规定,当事人可以口头订立合同,但合同的内容需要双方充分知情并同意。如果通过隐藏条款、模糊话术等误导消费者签订合同,应属无效合同。

重庆志和智律师事务所律师杜培建议,消费者在接到营销电话时,应尽量保留通话录音、短信记录,同时详细了解营销项目具体内容和合同条款。如遇不合理收费或强制消费,可及时向工信部投诉平台、消费者组织等渠道投诉,积极维护合法权益。

“除加强监管外,运营商还应从源头上提升服务质量,增加高质量产品供给。”欧卫安表示,运营商应充分考虑用户的实际需求,以更高质量的产品主动“赢”得市场。

(新华社北京3月14日电)

我国改革试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记

新华社北京3月14日电(记者王立彬)《2024年中国自然资源公报》显示,农村不动产确权登记工作稳妥推进,目前宅基地制度改革试点地区和农村集体经营性建设用地入市试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记任务。

自然资源部14日发布的这一公报指出,各地扎实推进宅基地确权登记,121个宅基地制度改革试点地区和350个农村集体经营性建设用地入市试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记。

与此同时,土地承包经营权和土地经营权不动产登记有序开展,截至2024年底,1191个县(市、区)和103个县(市、区)分别颁发了土地承包经营权和土地经营权不动产权证书。林权登记提

质增效试点方面,全国已完成林权登记资料移交,1479个县(市、区)完成林权登记存量数据整合。

公报指出,由中央政府直接行使全民所有自然资源资产所有权的东北虎豹国家公园及根河等5个国家重点林区完成自然资源确权登记,完成太湖、海林国家重点林区地籍调查数据建库。

各地开展国家公园等重点区域自然资源确权登记,截至2024年底,有24个省份、616个重点区域实现登簿,覆盖自然保护区、森林、湿地、河流、湖泊、探明储量的矿产资源、无居民海岛等类型。河北、山西、湖北、广西等省份开展取水权登记,共颁发取水权不动产权证书100本。

2025年春风行动已举办4.1万场招聘活动

新华社北京3月13日电(记者姜琳)2025年春风行动启动以来,各地持续组织形式多样的招聘服务活动。人力资源社会保障部13日发布数据,截至3月5日,全国已累计举办各类招聘活动4.1万场,发布岗位3100万个;发出务工人员专车、专列、包机2.9万辆(列、架)次,输送劳动者91万人。

人力资源社会保障部、交通运输部等八部门在全国开展的2025年春风行动,主要是利用春节前后

务工人员流动高峰期,集中为农村劳动者提供就业服务。据了解,该活动将于近日收官。

为促进各类重点群体就业,以青年为主要服务对象的2025年全国城市联合招聘高校毕业生春季专场活动已于近日启动,首期推出85场特色服务活动。各地将举办线上线下招聘会、区域性青年人才交流会、跨区域巡回招聘会及配套就业创业服务等。



美丽乡村迎来“鲜花经济”的春天

3月12日,游客在嘉兴市南湖区的嘉兴市神润斋鲜花种植基地观赏各类盆栽鲜花和植物。进入春季,浙江省嘉兴市南湖区的多家花卉绿植种植基地迎来销售旺季,包括鲜切花和盆栽植物销售、踏青赏花、园艺教学在内的多种形式开启了乡村“鲜花经济”,也带动了周边农户致富。

(新华社发)