



专访省消费者协会副秘书长王中胜：

推动消费维权共建共治共享



新主题对各级消协组织提出更高要求

东方今报：今年的年主题有哪些涵义？您对这个主题有什么看法？

王中胜：“凝聚你我力量”，这一主题的提出非常切合当前实际，新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战，解决好消费纠纷难题，需要企业本身、监管部门、社会组织、行业协会以及消费者本身多方努力。

“凝聚你我力量”具体来说，有三个方面的涵义：一是凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度。三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。

凝聚你我力量，加强消费维权，符合《消费者权益保护法》要求和消协组织特点。《消费者权益保护法》明确指出，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。当前消费观念、结构、方式发生了深刻变化，消费领域问题的复杂性、专业性不断增强，相关法律法规和标准相对滞后，消费维权工作面临新的挑战。这就决定了新时代消费维权工作不能单靠某一个部门或组织唱独角戏，而是要凝聚行政、司法、行业组织、专业人士、消费者和经营者的力量，共同破解消费维权难题，强化消费者权益保护。

而消协组织作为依法成立的对商品和服务进行社会监督、维护消费者合法权益的公益性社会组织，基本形成了多方合作、协同共治的组织架构。在推进形成新时代消费维权共建共治共享新格局的过程中，消协组织也能够更充分地发挥独特作用，将自身的职责、机制和资源优势转化为维权效能的提升。

发布消费警示、开展消费品比较试验、协调民间智库力量创新维权机制、针对消费投诉开展调查并发起公益诉讼……作为消费者权益维护的重要平台和力量，在日常生活中，各级消费者协会扮演着不可或缺的角色。随着新时代消费升级日益加速，消费维权工作面临着新形势、新挑战，建设消费维权社会共治的新格局势在必行。

日前，中国消费者协会确定2020年消费维权年主题为“凝聚你我力量”，这一新主题有哪些丰富内涵？围绕年主题，我省各级消费者协会组织要开展哪些重点工作？企业在维护消费环境、履行社会责任方面应该有哪些担当？3·15来临之际，东方今报·猛犸新闻记者专题采访了河南省消费者协会副秘书长王中胜。

□东方今报·猛犸新闻记者 袁海青

推动建设消费维权共建共治共享新格局

东方今报：今年我省消协组织的年主题目标是什么？具体要开展哪些重点工作？

王中胜：年主题目标主要侧重于凝聚社会共识，促进建立政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共治共享新格局；积极参与立法立标和消费政策制定，推动相关商品、服务法律法规和标准的健全完善，督促社会各方认真履行法定责任，推动消费环境持续优化；运用消费调查等手段，聚焦服务消费、线上消费、农村消费等重点领域、薄弱环节开展社会监督，持续推进问题整改；适应消费转型升级新趋势，高质量开展消费教育引导，重点引导更多消费教育资源向老年消费者、农村消费者和未成年人倾斜，不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力。针对政策关注、民生热点、消费升级的商品和重要民生领域商品开展比较试验，为消费者选择优质商品和服务提供科学依据和有效信息参考，推动相关产品和服务质量的提升。

围绕“凝聚你我力量”年主题，我省各级消协组织将按照中消协要求，计划开展七方面工作：

一是着力开展年主题宣传，广泛传播消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递正能量，提振消费信心。

二是着力加强理论研究，针对新问题，开展课题研究寻找新对策。积极参与民法典、个人信息保护法、产品质量法、消法实施条例等相关法律法规的制定完善。

三是着力加强消费教育引导，以提质量、强效果为目标，利用新技术、新载体，让消费教育以接地气的方式走近消费者，不断增强消费者的维权意识和能力，培育成熟理性的消费者群体。针对新型、热点产品和服务，开展产品比较试验和消费体察，为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考。

四是着力推进消费投诉便利化，适应互联网时代信息传递新形势，畅通在线投诉渠道，保障消费者随时随地便捷维权。

五是着力推进消费者评测，认真听取消费者意见，督促各地围绕问题、短板查原因、补漏洞，及时改进工作，提升消费者满意度。

六是着力加强投诉数据统计分析和舆情监测，准确把握消费维权工作动态和着力方向，为相关机构开展消费维权工作提供有效参考。

七是着力加强消费维权志愿者队伍建设，加强中消协“i维权”APP平台建设，丰富功能，提升开放性、即时性，让消费者能够更好地参与到消费维权工作中来。

标杆企业要树立“领头羊”意识 引导行业风气良性发展

东方今报：今年新冠肺炎疫情发生以来，许多企业积极捐款、筹集物资参与抗疫，对疫情防控工作起到了积极作用，受到了社会各界的好评。您如何看待“品牌与责任”的关系？您认为企业在维护消费环境、履行社会责任方面应该有哪些担当？

王中胜：企业品牌和社会责任相辅相成，息息相关。从微观层面来讲，是诚信经营，维护消费者权益；从宏观方面来讲，则是勇于担当，履行社会责任。企业积极承担社会责任，有利于获得相关合作伙伴的信任，有助于得到政府的资助和优惠

政策，最终也将促进企业本身的可持续发展。

古人说，人无信不立。对于企业也一样，诚信经营，尊重消费者，也是尊重平等的消费关系。企业作为第一责任主体，在维护消费者权益中应该有更高标准的担当和责任。具体来说，标杆企业要树立“领头羊”意识，在做好自身品牌宣传的同时，要带头做好产品质量、售后服务，维护良好的行业风气。中小企业则要不断强化诚信经营和品牌经营意识，加强同消费者的互动沟通联系，积极妥善处理消费纠纷和争议，让矛盾和解消化。