

激发“放心消费”的共赢效应

孙维国

近日,省消费者权益保护工作联席会议办公室、省市场监督管理局联合公布2024年度安徽省放心消费“二十佳”单位、优秀单位及优秀街区认定名单,全市共有16家放心消费单位入选。

(《安庆晚报》4月9日)

“放心消费”四个字,看似简单,实则关乎每一位消费者的切身体验,也关乎一座城市的商业温度与营商环境。如今,越来越多的企业和街区主动参与放心消费创建行动,不但在认定名单上崭露头角,也在实际服务中赢得消费者的信赖。可以说,放心消费不仅是一项民生工程,更是一个激发市场活力、推动高质量发展的共赢抓手。

要激发“放心消费”的最大效能,首先要让消费者真正“敢消费”。当前市场不乏优质商品与服务,但消费者仍会因“退换难”“投诉难”“维权难”等现实顾虑而裹足不前。解决这个问题,需要一整套覆盖交易前、交易中、交易后的保障体系。比如,推动线下无理由退货制度常态化,让“说退就退”成为消费者心中的定心丸;发展ODR(在线消费纠纷解决)机制,让投诉不必大动干戈就能快速闭环解决。这些看得见、摸得着的制度安排,是构筑放心消费“防火墙”的基础工程。



图片来源于网络。

放心消费不能停留在政府推动,更需要商家积极参与。一个可持续的消费生态,必须是商家主动参与、消费者积极互动、监管部门引导有力的良性循环。在这方面,典型示范单位的带动作用不可忽视。一家企业若在消费者心中立下“口碑招牌”,不但自己获利,也会带动周边业态提质升级,形成“一个商家放心,带动一条街放心”的放大效应。让更多商家意识到,“放心”不仅是责任,更是红利,这才是真正的市场教育。

还要看到,放心消费是一个动态目标,不是一劳永逸的“荣誉标签”。消费习惯在变,技术手段在变,服务场景在变,消费者对“放心”的理解也在不断提高。这就要求我们不断刷新服务标准,升级评价机制,引导企业从基础保障走向品质提升。从明码标价、诚信经营,到体验优化、情绪价值挖掘,放心消费的“进阶之路”,本质上也是城市商业文明向更高层次发展的路径。

“让消费者放心”,是对市场规则的遵守,更是对社会信任的维护。从这个意义上说,放心消费不是一方的责任,而是多方的合力。政府要引领,企业要担当,消费者也要理性有序,共同把“放心”这个关键词落到实处、做出实效。

最终目标,是让每一笔交易都安心、每一次维权都顺畅、每一处消费空间都值得信赖。当“放心”成为一种消费习惯,也就意味着,这座城市真正拥有了健康的市场体质与温暖的服务精神。



以放心消费提振市场消费信心

未一平

放心消费优秀榜单犹如金字招牌,不仅传递了良好的市场环境,而且更重要的意义在于,它如同给消费者吃下了“定心丸”,在无须担心被骗与欺诈中提振消费信心。

市场消费环境优劣一定程度上决定了消费者的消费信心。作为消费者对于消费环境的看重往往有着多重考量。无疑,作为一个成熟的消费者,面对市场公道的价格、优质的产品、上乘的服务,对商家或经营者的第一好感建立了。这为下一步的实质性消费埋下了好的伏笔。往往也就是在这种良好印象中,一笔笔交易落地完成了。

但是无须讳言,现实中,消费者上当受骗之事时有发生,市场上整体消费环境还不尽如人意。从此角

度上而言,那些能让人放心消费的场所也就格外引人注目,并受到青睐。不过作为消费者最关心的是这些消费放心单位能否一如继往地让消费者始终放心消费,任何时候都能不必担心被算计。

要想让消费者消除这种担忧的心理,做到放心消费,仍需经营者、监管者与消费者三方共同努力,以求进一步优化市场消费环境,让消费真正成为一种享受。

这就要求上榜的放心消费商家必须将诚信经营的旗子继续扛下去,让诚信经营成为市场底色,不搞欺诈经营,不玩弄花样,以公道的价格、优质的产品与服务赢得消费者信赖,使之成为市场上的风向标,带动与引领更多经营者趋之,从整体上进一步改善与优化市场经营环境。

监管者要加强必要监管,进一

步完善监管手段,既要给予商家宽松的经营环境,也得时刻盯紧盯牢,尤其是要加强经营环节与进货渠道的监管,在充分行使监管权中,保证放心消费金字招牌越擦越亮,任何时候都经得起现实与消费者的检验。

对消费环境优劣最有发言权的消费者不能被动消费,一旦发现涉嫌欺诈嫌疑,当第一时间取证留存,并向监管部门举报。消费者的主动作为既是捍卫自身利益,也是行使监督权,保证经营者诚信经营的重要一环。

我们希望在多方共同努力下,不仅上榜的放心消费单位能保持荣誉,而且还有越来越多的经营单位在对标追赶中,也能榜上有名,以共同营造出优质的消费环境,提振市场消费信心,让消费在拉动经济增长中发挥更大作用。

让住房公积金发挥更强安居动能

徐剑锋

今年以来,市住房公积金管理中心持续深化制度改革,一季度实现归集公积金13.44亿元,同比增长0.3%;发放个人住房贷款4.65亿元,同比增长29.3%,实现年度工作“开门红、开门红”。

(《安庆晚报》4月16日)

透过一组组跃动的数据、一项项笃实的举措,安庆这份住房公积金季度报告“含金量”十足,为改善职工群众住房条件、促进房地产市场企稳回暖发挥了积极作用。

习近平总书记指出,住房问题是民生问题也是发展问题。这几年,安庆围绕构建多层次住房保障体系,精准实施住房公积金提标扩面,缴存结构持续优化,资金规模不断扩大,普惠性保障更加有力。一手稳存量,稳住机关企事业单位等重点群体征缴基本盘;一手扩增量,紧盯非公企业、新市民群体、灵活就业人员扩面覆盖,这样“两手抓、两手硬”,才能让更多职工依法享受住房公积金待遇,把这张保障网越织越密。

无论是下调住房公积金贷款利率,或是放宽贷款额度核定条件,还是提高住房公积金贷款额度,安庆打出一系列政策组合拳,其指向十分明确,让更多的人“居者有其屋”。当前,安庆房地产市场预期持续改善,要紧扣老百姓多样化、个性化的购房需求,进一步优化信贷环境,深化“公积金+金融”模式,创新货币政策工具,以此激活房地产市场“一池春水”。

住房公积金制度惠及千家万户,如何在“有用、好用、有效”中发挥最大的民生效应,这些年安庆做了许多有益探索,譬如“住房公积金直缴房租”“支持既有住宅增设电梯”等。住房公积金“取之于民,用之于民”,老百姓期盼的是不仅可以用于买房、租房、物业和加装电梯,而且还能用于养老、医疗、教育投资等。让住房公积金多点“民生味”,政府职能部门要坚持“让市场在资源配置中起决定性作用”,在制度创新、“简政放权”上下更大功夫,不断扩大公积金使用范围,助力“住有所居”向“住有优居”升级。

从“群众跑腿”到“数据跑路”,从“能办可办”到“好办易办”,安庆用心打造有速度、有温度的住房公积金政务服务,以实绩实效赢得百姓口碑。接下来,要继续统筹“就近办”“指尖办”“跨域通办”,并贯通“数据最多采一次”的集成服务,努力实现办事方式多元化、流程最优化、材料最简化。