

江苏发布消费意愿及舆情分析报告——

# 下沉市场、银发经济成线下消费“快车道”

近日,江苏省消保委发布《2020年江苏省消费意愿及舆情分析报告》(以下简称《报告》)。2020年,江苏省全省消保委系统共计受理维权诉求985661件,其中投诉和咨询分别占接收总量的19.35%、80.65%,为消费者挽回经济损失1.8亿元。

## 人均消费支出26225元, 近9成消费者遭遇侵权行为

据国家统计局发布的《2020年居民收入和消费支出情况》,2020年全国居民人均消费支出21210元,其中,江苏省居民人均消费支出26225元,超过全国平均线,位列第6位。

消费者满意度方面,江苏省整体表现良好,消费环境相关指标领跑全国。据中消协2019年全国100个大中城市消费者满意度调查结果,江苏省综合得分比上年有所提高,特别是消费知情权、自主选择权等指标提升幅度较大,且连续三年获得全国消费环境第一名。

根据消费维权大数据信息和舆情情况,省消保委分析总结出“2020年江苏十大消费维权舆情热点”,包括口罩等防疫用品投诉多;在线旅行退票退费难;未成年网游充值问题集中;长租公寓“爆雷”引关注;社区团购成关注新热点;预付式消费“套路”深;教育培训行业乱象丛生;直播带货频频“翻车”;商品房及房屋装修问题多发;江苏省消保委规范智能电视开机广告获赞。

记者注意到,江苏省居民在消费过程中,近9成消费者都遇到了不同情况和不同程度的侵权行为。其中,遇到最多的侵权行为是商品虚假说明和虚假宣传问题(60.3%),其次是欺骗性诱导消费(46.8%),以及商品质量问题(40.4%)。

## 居民消费观念转变, 下沉市场、银发经济崛起

受疫情影响,江苏省居民的消费观念产生了较大转变,其中4成以上的居民在消费时更加注重健康养生,3成以上的居民的消费变得更加节约、更加理性、更加偏好环保和天然产品,以及更加关注产品的品质。

此外,居民的消费渠道也逐渐转至线上,2020年江苏省居民线上和线下消费的比例分别为57.0%和43.0%,线上消费渐成居民消费的主要渠道,新型线上消费渠道如:外卖跑腿、拼购、社区团购等逐渐崛起。

记者注意到,省消保委预测,体验式消费场景、下沉市场、银发经济或将成为线下消费的新快车道。

疫情下,线上购物平台的消费固然火爆异常。不过,消费者对服务品质,特别是线下“家的延伸”般的高质量服务体验,仍然充满期待。体验式消费因其活动娱乐性强、产品体验性高、集客能力强等特点,颇受消费者欢迎。消费者在互动过程中感受产品效果会自然而然地产生消费需求,从而增强消费者与品牌之间的

黏性。报告显示,近5成的人选择了大卖场/大型超市消费渠道,线下消费潜力巨大。

报告还指出,“下沉市场”前景广阔,但消费环境及其维权工作任重道远。目前,“下沉市场”消费人群的独特属性(即熟人社会、价格敏感、闲暇娱乐),以及以“小镇青年”为代表所展现出来的崭新的消费面貌和消费升级趋势,未来下沉市场的消费升级和维权工作任重道远。本次调查结果表明,对于消费者组织投诉和举报渠道的认知率,下沉市场明显低于一二线城市。

而随着我国老龄化程度的持续加深,被称为“银发经济”的老年产业应运而生,主要涉及健康养老、餐饮、旅游、金融理财等领域。根据全国老龄工作委员会发布的《中国老龄产业发展报告》,在2014—2050年间,我国老年人口的消费潜力将从4万亿增长到106万亿元左右,但据本次调查报告结果显示,只有不到1成的老年人采取过措施维护自己的合法权益,老年人群的消费维权意识相对淡薄。在产业不断发展的同时,老年人的合法权益保障工作更需要关注。

## 从“后置”转向“前置”, 擦亮消费维权的“金字招牌”

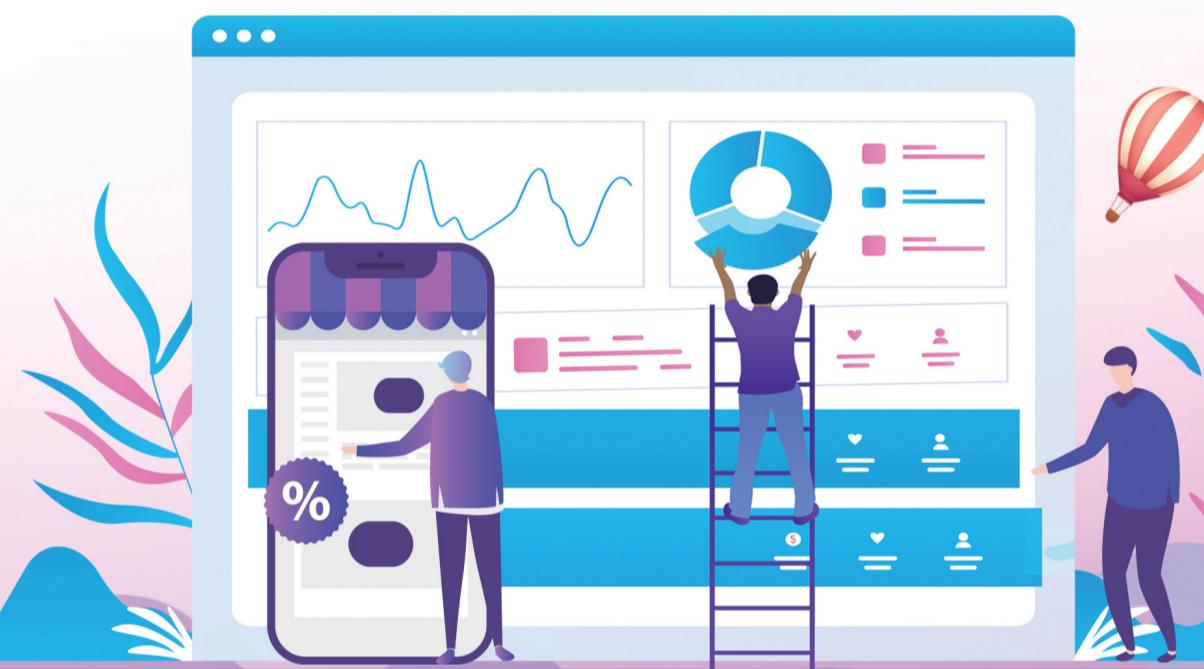
江苏省居民对于2020年消费维权相关单位工作

整体满意度达91.5%。对于2021年的工作改善,6成以上(64.8%)的受访者希望加强微信、网络等技术手段的应用和宣传,创建消费者可直接参与,甚至可以面对面互动的平台,例如:维权工作人员直播案例讲解,定期小区宣传车的流动现场维权等,进一步提升对假冒伪劣商品的投诉、识别和处理工作效率等;超过5成(53.4%)的受访者希望多举办宣传活动,为消费者提供咨询、受理服务,对商家进行监督。

1月26日,中国消费者协会公布2021年消费维权年主题为“守护安全畅通消费”,消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。《报告》指出,当前的消费者权益保护,面临着“传统的消费痼疾未除,互联网等新经济的崛起、新消费领域的不断拓展又带来了很多新型消费纠纷”的不安全局面。

省消保委认为,在消费形态和场景加速变革的当下,需要将消费者权益保护体系线上线下相融合,应有更敏锐的意识和更高效的优化能力,要从需求侧做好服务工作,提升国民经济体系整体效能;要积极引导“宅经济”合理有序发展,推动在线消费内容健康快速发展,促进生产和消费端“双升级”,不断创造新的消费热点。

据交汇点



# 如何进行居家健康监测? 是否允许亲友聚会?

## ——国家卫健委再回应春节期间疫情防控热点问题

就大家关心的相关问题,7日,国家卫健委以答问形式予以回应。

**问题1:**按照《冬春季农村地区新冠肺炎疫情防控工作方案》要求,“返乡人员是指从外地返回农村地区的人员”。如何定义“农村地区”,县城属于农村吗?

答:《冬春季农村地区新冠肺炎疫情防控工作方案》所指的返乡人员主要是跨省返回到农村地区的所有人员及本省内的进口冷链食品从业人员、口岸直接接触进口货物从业人员、隔离场所工作人员、交通运输工具从业人员等重点人群跨省、跨市出行的,以及跨省返回农村地区的返乡人员,应当持有7日内有效的新冠病毒核酸检测阴性结果;低风险地区其他人员应当持健康通行码“绿码”出行,在体温正常且做好个人防护的前提下有序流动。

**问题3:**按照《冬春季农村地区新冠肺炎疫情防控工作方案》,“持核酸检测阴性证明返乡后需要进行14天居家健康监测”,但是春节假期不到14天,如何解决?春节假期结束后返程,是否需按返乡人员相关防控要求执行?

答:《冬春季农村地区新冠肺炎疫情防控工作方案》持核酸检测阴性证明返乡和返乡后14天居家健康监测的有关要求从1月28日春运开始后实施,至3月8日春运结束后截止。如返乡不满14天的,以实际返乡时间落实居家健康监

测和核酸检测要求。春节假期结束后返程,需要根据所在地和目的地的疫情防控形势和疫情风险等级综合研判,以目的地疫情防控要求为准。

**问题4:**就地过年期间,是否允许亲友聚会,是否有明确的人数限制或相关要求?

答:根据《国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制关于进一步做好当前新冠肺炎疫情防控工作的通知》等疫情防控有关文件及方案要求,过年期间尽量减少人员流动和人群聚集。企事业单位等单位举办会议、聚会等活动应当控制人数,50人以上活动应当制定防控方案,严格落实有关防控措施;提倡家庭私人聚会聚餐等控制在10人以下,做好个人防护,有流感等症状尽量不参加。对于农村地区,要求居民家庭不举办聚餐等聚集性活动,宣传和倡导移风易俗,劝导农民群众不串门、不聚集、少外出,提倡“喜事缓办,丧事简办,宴会不办”。确需举办的活动,规模应控制在50人以下并有防控方案,并向属地疫情

防控指挥部报批,由村委会负责监督登记参加人员基本信息并严格执行防控措施。

**问题5:**货车司机常年在外奔波,不属于就地过年的范围,但却面临返乡难的痛点。请问能否明确货车司机等特殊人群的返乡政策?

答:按照疫情防控工作有关规定,交通运输工具从业人员跨省、跨市返乡时需持有7日内有效的新冠病毒核酸检测阴性结果。

**问题6:**春运期间返乡人员核酸检测需求增加,是否有相应保障措施,避免在检测过程中出现交叉感染风险?

答:在疫情防控过程中,国家卫生健康委始终引导社会公众强调做好个人防护措施,例如正确佩戴口罩、勤洗手、保持安全社交距离等。返乡人员需要进行核酸检测的,可到医疗机构进行采样,采样过程中做好个人防护。我委已经多次要求医疗机构通过预约采样、间隔采样时间段,并落实加强通风、环境清洁消毒等标准预防措施,最大程度减少交叉感染。

据新华网

## 缓解链上小微企业融资难题

(上接A1版)

### 高起点高标准打造示范区

金融服务实体经济的堵点、难点和痛点,就是供应链金融创新的突破点、创新点和发力点。

谢宁认为,南通供应链金融要找准自身定位、发挥特色优势,重点应在信息流、物流资金流“三流合一”上下功夫,充分利用大数据、人工智能、区块链等新技术提升服务质量。

根据全市指导意见,海安市已形成实施方案,高起点高标准打造供应链金融示范区。

方案提出,坚持科技赋能,运用金融科技手段,建设“三流合一”的供应链金融公共服务平台,实现从企业采购、物流跟踪到融资申请、银行授信审批、放贷的全流程线上化、数字化;坚持创新赋能,建立新型数据增信机制,扩大中小微企

业金融服务覆盖面,提高供应链融资撮合效率;坚持生态赋能,构建核心企业、上下游企业、金融机构、第三方机构、监管部门多方参与、紧密协作的供应链金融生态体系,增强区域金融发展活力。

目前,“三流合一”的供应链金融公共服务平台正在分期、分阶段稳步推进:2021年1月—12月,为建筑企业试点期;2022年1月—12月,为行业推广应用期;2023年1月—长期,为生态体系构筑期。平台建设采用政府资金引导的创投模式,首期注册资本2000万元,后续根据发展需要引入其他战略投资者和财务投资者。

人民银行海安支行行长汤晓枫介绍,今年2月底前,支行将组织动员合格银行机构、特级资质建筑企业、金融科技公司等各方力量,组建平台研发团队并启动研发工作。平台建成后,将从根本上帮助供应链核心企业提高资金效率、降低

采购成本,进一步缓解链上小微企业融资难、融资贵问题。

### 探索供应链金融“南通模式”

供应链金融可以有效助力打通生产、分配、流通和消费各个环节,提升整体运营效率,促进经济良性循环和优化布局,是支撑构建新发展格局的重要基础。

数据显示,我市优势产业供应链在内的各类供应链上,生存着千百万小微企业,只有供应链经济运转正常,小微企业的发展才有可靠的市场生存基础。因此,发展供应链金融,加强对中小微企业的金融服务,对于巩固金融支持稳企业保就业成果具有重要意义,是做好“六稳”“六保”的有力抓手。

我市产业基础雄厚,并且拥有建筑、家纺等多项全国优势产业。发展供应链金融,盘活相关支柱产业上下游产业链条,对迈上万亿台阶后的我市经济转型

升级意义重大,也十分契合高质量发展的内在需求。据市场机构测算,2020年,全国供应链金融市场达到15万亿元,而我市供应链金融市场应该超过1500亿元。目前,全市供应链金融规模大概100多亿元,市场前景十分广阔。

因此,市政府要求,应牢牢抓住供应链金融发展的重大机遇,以更加积极的姿态融入新发展格局,试点的第一步必须迈准迈稳,迈出成效,各参与主体要凝心聚力,全力打造供应链金融的“南通模式”。

“南通在全省率先开展针对区域优势产业供应链金融的先行先试,这是一次应时之举、创新之举和务实之举。”谢宁希望我市及时总结供应链金融先行先试的做法,出标准、出经验,形成可复制、可推广的模式,早日向全省乃至全国推广,成为供应链金融领域的改革创新样板。

本报记者 蒋晓东 张水兰

### 本科教育评价改革出“硬招”

#### 建负面清单推分类评估

据新华社北京2月7日电 记者7日从教育部了解到,近日教育部启动新一轮普通高等学校本科教育教学审核评估,推出建立负面清单、推行分类评估等改革“硬招”。

教育部教育督导局负责人介绍,《普通高等学校本科教育教学审核评估实施方案(2021—2025年)》针对上轮评估存在的短板及新时代本科教育要求进行优化改进,回应政府关切、社会关注、高校关心的热点难点问题。

据介绍,新一轮本科教育教学评估立德树人导向更加鲜明,强化立德树人基础、指标和制度建设,建立立德树人负面清单,加强学校办学方向、育人过程、学生发展等方面的审核。全面加强办学方向、育人过程、学生发展、质量保障体系建设等方面的审核,引导教师潜心教书、安心育人。围绕普及化阶段高等教育多样化需求,新一轮审核评估采取柔性分类方法,提供两类四种“评估套餐”。高校可以自主选择,进一步找准所处坐标和发展方向。此外,新一轮评估大幅减轻评估负担,突出评估结果使用。上轮评估整改情况将作为申请受理门槛条件,对整改期内突破办学规范和办学条件底线的高校,采取约谈负责人等问责措施。

### 工信部将出台新规保护个人信息

#### 着重治理App过度索权

据新华社北京2月7日电 记者7日从工信部获悉,为了规范App任意收集、使用麦克风录音权限,工信部已发布《App收集使用个人信息最小必要评估规范》。同时,工信部正在起草《移动互联网应用程序个人信息保护管理暂行规定》,划出底线,明确红线,更好保护个人信息,促进App市场健康发展。

工信部介绍,正在起草的《移动互联网应用程序个人信息保护管理暂行规定》明确了知情同意和最小必要两项个人信息保护基本原则,知情同意原则要求从事App个人信息处理活动,应当以清晰易懂的语言告知用户个人信息处理规则,由用户在充分支持的前提下作出自愿、明确的意思表示。最小必要原则要求从事App个人信息处理活动,应当具有明确合理的控制,不得从事超出用户同意范围或者与服务场景无关的个人信息处理活动。

工信部副部长刘烈宏指出,工信部将进一步完善《移动互联网应用程序个人信息保护管理暂行规定》,加快文件出台进程。同时坚持问题导向,重点解决“麦克风权限滥用”“未经用户同意擅自读写相册”“过度索取通讯录”“隐藏个推开关选项”等当前用户反映强烈的热点问题,高效推进全国App技术检测平台建设,形成全年检测180万款的覆盖能力。

### 平台经济领域反垄断指南发布

#### 剑指“大数据杀熟”等问题

据新华社北京2月7日电 国务院反垄断委员会7日制定发布关于平台经济领域的反垄断指南,强调反垄断法及配套法规规章适用于所有行业,对各类市场主体一视同仁、公平公正对待,旨在预防和制止平台经济领域垄断行为,促进平台经济规范有序健康发展。

针对社会各方反映较多的“二选一”“大数据杀熟”等热点问题,指南明确,认定平台经济领域滥用市场支配地位行为,通常需要先界定相关市场,分析经营者在相关市场是否具有支配地位,再根据个案情况分析是否构成滥用市场支配地位行为。指南详细列举了认定或者推定经营者具有市场支配地位的考量因素,包括经营者的市场份额、相关市场竞争状况、经营者控制市场的能力、经营者的财力和技术条件、其他经营者的依赖程度、市场进入难易程度等。同时,指南逐一细化滥用市场支配地位行为表现形式,如不公平价格行为、低于成本销售、拒绝交易、限定交易、搭售或者附加不合理交易条件差别待遇等,促进平台经济领域各类市场主体依法合规经营。

### 又一个新冠病毒疫苗

#### 附条件上市

据新华社北京2月6日电 北京科兴中维生物技术有限公司的新冠病毒灭活疫苗“克尔来福”5日获批附条件上市,这是我国获批的第二个新冠疫苗疫苗。

国家药品监督管理局官网消息显示,国家药监局根据疫苗管理法、药品管理法相关规定,按照药品特别审批程序,进行应急审评审批,附条件批准该疫苗上市注册申请。

科兴中维随后表示,该疫苗用新冠病毒(CZ02株)接种非洲绿猴肾细胞(简称Vero细胞),经培养、收获病毒液、灭活病毒、浓缩、纯化和氢氧化铝吸附制成,不含防腐剂。疫苗的基础免疫程序为2剂次,间隔14天至28天,每一次人用剂量为0.5毫升。

2020年6月,该疫苗在我国获批紧急使用。2021年1月以来,印度尼西亚、土耳其、巴西、智利、哥伦比亚、乌拉圭等国陆续批准该疫苗在当地的紧急使用。

根据国家药监局规定,疫苗上市许可持有人需继续开展相关研究工作,完成附条件的要求,及时提交后续研究结果。



2月7日,市民在上海豫园观赏牛年主题景观。春节将至,各地节日氛围日渐浓厚。人们纷纷外出感受春意,采购年货,迎接新年。 新华社图片