

12315平台正式上线 消费维权步入“互联网+”时代



顾名斯章

我们的时代需要大师

□顾焕民

我们的大学能不能培养大师？钱学森之问，长期以来都是学界和整个社会热议的话题。我认为，中国的大学完全可以培养出自己的大师。钱学森不是大师吗，钱三强、钱伟长不是大师吗？都是，且他们接受的大学教育都在中国。就算他们这一辈人很多是喝过洋墨水，不完全是国产的大师，那么，现在出现的航天专家、高铁专家、反导专家、电磁弹射专家、预警雷达专家等都是国内大学培养的，有的甚至根本就没有出国留学的经历，他们都堪称大师。所以恐怕不能笼统地说，国内大学培养不出大师。

也许，钱先生强调的是原创性、开宗立派的专家大师，这方面我们确实还落在人后。在很多领域，很多原创性的设想、理论都不是我们首先提出，基本都是人家有了，我们才依靠自己的能力加以创造并取得成功。而很少听说中国专家在哪个领域率先提出或开创一个新的理论或学派，这也是我们迄今极少获得诺贝尔科学奖的原因。如果说有，袁隆平这位纯然是国内大学培养的科学家所取得的成果是世界性的，是独创的。至于在社科界，我们专家的原创性理论很少有能站在世界学界制高点的。我们是世界第二大经济体，我们有举世无双的进行现代化建设的伟大实践，但我们却没有经济学家获得诺贝尔经济学奖。倒是美国学者将此奖项几乎包圆，这值得我们深思。

纵观历史，我们会发现，大师辈出的时代往往是社会转型的时代。因为社会转型必须要有新的理论体系，对新型社会的政治、经济、文化、思想、伦理、教育、军事及价值观、人生观加以合理的、合乎规律的指引和解释。中国的春秋时代，向封建社会转型，诸子百家，大师辈出，引领两千年风骚。鸦片战争后，中国向半殖民地半封建社会转型，西风东渐，睁开眼看世界的一代人应运而生，魏源、林则徐、梁启超、孙中山接踵而至。中山先生结束帝制，创建民国，社会转型，于是一时大师涌现，至今还为人所称道。西方的亚里士多德、柏拉图等思想家几乎和中国的老子、孔子同时出现，他们生活的年代处于旧氏族社会向奴隶社会过渡的转型时期，他们的理论奠定了欧美百世的思想基础。等到英国的克伦威尔革命之后，欧洲大陆一时风生水起，学派林立，众多杰出的思想家如雨后春笋，遍布欧陆大地。如培根、卢梭、狄德罗、达尔文、亚当·斯密、李嘉图、凯恩斯等，以及建立在他们基础之上的最伟大的思想家马克思，为世界发展进步奠定了坚实的思想理论基础，至今还在影响着我们的生活。

我们今天也处于社会转型时期，理应出现与之相适应的、能够引领社会潮流的杰出思想家、理论家。但到目前为止，这样的大学者还不多见。我们从事的是前无古人的伟大事业，还处于社会主义初级阶段。这个阶段怎么搞，只能摸索，这就决定了短期内，我们难以形成成熟的理论，更难产生杰出的大师。而这也为我们出现大师提供了广阔的舞台，中国出现大师是迟早的事情。因为时代一旦需要，大师就会应运而生。

相信用不了太久的时间，中国自己培养的大师就会不断出现，甚至会井喷式涌现，因为我们的时代太需要大师了。



其职；不同地域的工商和市场监管部门依托平台交换信息和开展执法协作；有管辖权的工商和市场监管部门依照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》和《工商行政管理机关行政处罚程序规定》处理消费者投诉、举报。

有利于依据“大数据”进行“靶向”市场监管。依托平台对全国12315数据进行专业化处理，可以及时、准确地掌握消费热点的变化，以及商品、服务质量状况和市场秩序情况，依法查处销售假冒伪劣和不合格商品违法行为。并深度分析消费者诉求与国家经济、产业政策之间的关系，为消费者提高自我保护意识提供警示，为经营者自觉履行消费维权义务提供指引，为政府制定消费政策提供建议和参考。

有利于消费维权的共治。各级消协组织、大型企业集团、电商平台的售后服务部门，以及其他国家消费维权机构、国际组织，可以按照平台的授权，以不同类型用户身份登录，分享消费维权信息，开展在线消费纠纷调解(ODR)，履行企业首问责任。平台还将与国家企业信用信息公示系统深度融合，把举报查处情况和市场主体信用信息公示平台直接关联，依法公布，引导社会诚信建设，形成促进企业重视保护消费者权益的倒逼机制。

日前，全国12315互联网平台（以下简称“平台”）正式上线。网址是“www.12315.cn”，手机APP名为“全国12315互联网平台”，微信公众号是“全国12315互联网平台”，微信小程序名为“12315”。这个处理消费者投诉举报的平台，是工商总局继2016年底推动国家企业信用信息公示系统上线以来，推进“互联网+政务服务”的又一重大举措，标志着我国工商和市场监管部门的消费维权工作跨入“互联网+”时代。

全天候受理投诉举报

为落实《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》的要求，工商总局启动了12315互联网平台建设。一期工程将于今年“3·15”期间上线运行。消费者在平台上登录注册后，可以通过互联网、手机APP及微信多种途径24小时便捷地进行投诉、举报。同时，各地工商和市场监管部门可以在平台的支持下高效处理消费者诉求，实现消费者诉求网上处理流程透明化。二期工程拟于2017年年底建设完成，届时将进一步实现对消费纠纷的网上接收、网上调解、网上跟踪督办，推动跨区域、跨境消费纠纷的在线解决。

可发挥四方面作用

全国12315互联网平台全部建成后，可发挥以下四方面作用：

有利于消费者诉求的畅通。全国各地消费者可以通过互联网或移动互联网等方式注册用户后登录平台。平台将以数字地图方式展示全国各地具有处理消费者诉求管辖权的基层工商和市场监管部门名录，对应各自投诉、举报窗口链接，使消费者能够便捷地找到有管辖权的工商和市场监管部门进行投诉举报。

有利于工商行政执法力量的整合。从工商总局到基层工商和市场监管所均作为工作用户登录平台，并依法各司

“好人法”条款再修改：见义勇为致人损害拟不担责

日前，各代表团审议民法总则草案建议表决稿。建议表决稿显示，见义勇为这一“好人法”条款再度修改，不再区分是否构成“重大过失”，只要是见义勇为，一律不担责。至此，“好人法”条款已经历三度修改。

2016年12月，民法总则草案三审稿提请全国人大常委会审议，增加一条规定：实施紧急救助行为造成受害人损害的，除有重大过失外，救助人不承担民事责任。

今年3月8日，民法总则草案提请十二届全国人大五次会议审议。草案在三审稿基础上，将上述条款修改为：因自愿实施紧急救助行为造成受助人损害的，救助人不承担民事责任。但是救助人对重大过失造成受助人不应有的重大损害的，承担适当的民事责任。

一些代表提出，这一条规定具有针对性，对鼓励见义勇为、保护救助者，有积极意义。但草案中“但是”的规定不能完全消除救助者的后顾之忧，对救助者的保护不够彻底，建议修改。

3月12日的民法总则草案修改稿建议从举证责任、是否存在重大过失等方面对救助者特殊情况下承担责任予以严格限定，将这一条修改为：因自愿实施紧急救助行为造成受助人损害的，救助人不承担民事责任。受助人能够证明救助人有重大过失造成自己不应有的重大损害的，救助者承担适当的民事责任。这是“好人法”条款第二次被修改。

此后，各代表团审议了民法总则草案修改稿，在修改的基础上，最终形成民法总则草案建议表决稿。全国人大常委会法律委员会称，一些代表提出，草案修改稿的最后一句规定虽作了进一步严格限定，针对的是在实践中可能出现的特殊情况，但仍然难以免除见义勇为者的后顾之忧，不利于倡导培育见义勇为、乐于助人的良好社会风尚，建议删除。法律委员会经研究，赞成这一意见，建议删除这一内容。

据此，此次审议的建议表决稿删除了前几次审议稿中的“重大过失”字样，仅规定“因自愿实施救助行为造成受助人损害的，救助人不承担民事责任”。（本报综合）

□ 图片新闻



3月14日晚，盐阜人民商场召开2016年度“创先争优”活动总结表彰大会，对在上年度工作中涌现出的先进集体和先进个人予以表彰奖励，并就进一步做好2017年度经营服务工作进行动员部署。

2016年，盐阜人民商场积极推进内部改革，对各级管理人员实行百分制考核，考核结果与分配挂钩；针对实际管理中存在的问题，修订出台了《劳动纪律处罚细则》，同时出台相关政策引导员工分流；在部室实行定岗定编，明确职能职责，理顺工作关系。在经营管理上，坚持以经济效益为中心，面向工薪阶层和农村消费者，大力开展品牌结构和布局结构调整，举办丰富多彩的营销活动，在竞争激烈的市场环境中，保持了经营局面的稳定。

新的一年，盐阜人民商场将继续开展第十五届“创先争优”活动。“创先争优”要与作风建设提升相结合，以一流的工作作风，创造一流的工作业绩。“创先争优”要与目标考核相结合，通过扎实履行目标责任，有效推进各项工作，体现勇争一流的精神。

（本报记者 解家辉）

江苏年人均收发快递70件 对差评企业将实行“三色”警示

记者从省邮政管理局日前召开的新闻发布会上获悉，我省将在全省范围内开展“诚信快递、你我同行3·15”主题宣传活动，一旦出现快递问题，消费者可以拨打12305，或通过网络、微信等方式申诉。

据介绍，去年江苏快递业务总量28.38亿件，日均收寄快件777万件，日均投递快件705万件，全年人均收发快递70件。去年全省邮政管理部门共处理消费者快递申诉超过13万件，涉及投递服务、延误、丢失损坏等方面，其中确定责任在企业的有效申诉2.9万件，同比下降4.8%，为消费者挽回经济损失约481.6万元。

为倒逼快递企业提质增效，江苏还将对快递服务评价较差的企业进行红橙黄“三色”警示，所有被警示企业要及时报送书面整改情况。我省将约谈红色和橙色警示企业的总部，被“三色”警示的快递企业，未来在快递机动车统一标识证申请、快递企业评优评先等方面的通道将被关闭。