

# 大数据时代消费维权怎么做？

## 杭州开了场研讨对话会



随着大数据渗透到各个行业和业务职能领域，如何挖掘和充分运用这些数据为国家治理、企业决策以及个人生活服务越来越受到关注。

6月22日，由中国消费者报社主办、杭州微众电子商务有限公司协办的“消费维权对话会”（第四期）暨大数据时代消费维权研讨会在杭州举行。来自全国部分省、直辖市、自治区的工商、市场监管部门以及消协组织的负责人、专家学者、企业代表参加了本次会议。

记者从现场了解到，本期对话主题围绕大数据时代消费维权，倡导科技创新，推动“互联网+监管”信息化建设，充分运用互联网平台和数据分析引领消费，强化维权，更好地服务人民日益增长的美好生活需要。

对话会上，浙江省工商局副局长张雪林首先发表致辞，并介绍了省工商局、省消保委推进“放心消费在浙江”所做的工作。他表示，今年放心消费建设将向多个领域延伸，除了放心商店、放心网店、放心餐饮、放心市场、放心景区等五类之外，进一步拓展到民宿、高速公路服务区、快递、金融、商业街区

等，形成“5+X”的发展形式，朝着全域放心的目标迈进。

中国消费者报社副总编辑张建在致辞中表示，大数据分析有利于发现问题及内在关联，科学作出判断和预测，更有效地开展消费者权益保护和市场监管工作。在开展消费者满意度测评工作时，把大数据运用到消费者满意度测评之中，就可以更接近各个城市的真实情况，了解消费环境中不尽如人意的环节，可以及时进行查漏补缺。

在主题发言环节，国家市场监督管理总局消费者权益保护局负责人刘敏介绍了当前消费维权工作领域的大数据应用情况，并表示，将紧紧围绕推进《消法》实施和增强消费对经济发展的基础性作用，切实运用12315互联网平台和数据分析引领消费，强化维权，做好大数据时代消费维权工作，进一步提高经营者诚信度，消费环境安全度和消费者满意度，提升消费维权社会共治水平，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

中国消费者协会投诉部主任张德志在会上表示，大数据赋予了消费者前所未有的力量，也给市场激发了无穷的活力。大数据时代给消费者创造了更多的选择，拉动了消费，也给消费者带来了许多烦恼。大数据时代的消费者权益保护需要社会共治。

微众电子商务公司CEO郑炜介绍了公司旗下的O2O平台百e云创，利用领先的海量计算平台支持复杂业务逻辑，从数据源、数据分析到数据可视化为消费者维权平台提供快速有效的解决方案，作出科学合理的决策，最终通过内外部数据的融合与细分场景的对接，采用社群运营方式，有效保证产品的质量、消费者的维权建议、退换货等问题，明确平台建立和市场准入资格，真正让消费者消费无忧。

他表示，在未来还将从以下几个方面持续不断为大数据消费维权作出表率作用：一是在保护国家安全、商业秘密、个人隐私等基础上，配合政府部门，促进市场主体自律和消费者维权意识的觉醒，实现消费维权由政府主导转变为市场自律，增强社会维权力量；二是在区域之间、部门之间的穿透性。通过建立多元的数据收集通道，使消费维权数据在相关公司职能部门之间无障碍流动，实现数据共享与数据处理同步；三是建立平台维权机制，让维权上升到服务的高度，用服务升级支撑消费升级，从而构建良好的消费环境，搭建智能化的维权系统。

郑炜还会在会上发出维权自律倡议：认真遵守消费者权益保护相关法律法规，诚信经营；建立健全退换货制度，落实七日无理由退货法定义务；完善客服体系，认真解决消费者诉求，提升服务水平；保证所有的信息、证件准确、真实，杜绝虚假信息；加强业内交流与合作，建立诚信信息共享机制；抵制假冒伪劣，接受监督，净化市场。

会上，中国消费者报还发布了中国网民消费满意度分析报告。在中国消费者报社副社长李晓清主持下，部分省（区、市）工商、市场监管部门和消协组织负责人还共同就“大数据时代消费维权”这一话题进行了深入的研讨。 本报记者 徐璐璐 赵琦

## 诺奖得主罗夫·辛克纳吉加盟卫健科学顾问委员会

近日，诺贝尔生理学及医学奖获得者罗夫·辛克纳吉正式加盟卫健科技，成为卫健科学顾问委员会的第六位成员。

罗夫·辛克纳吉（Rolf M. Zinkernagel），是瑞士苏黎世大学实验免疫学教授、实验免疫学研究所所长，澳洲勋章获得者。因发现免疫系统如何识别病毒感染细胞而和澳大利亚学者彼得·杜赫提共同获得1996年诺贝尔生理学或医学奖。

卫健科技作为一家致力于数字化健康管理的企业，通过用户的健康大数据、互联网和人工智能，以智能健康电子产品（智能体脂秤、智能血糖仪等）和App实时连接用户的健康数据，用大数据和人工智能的算法，作深度分析。随后将分析数据实时反馈给用户，并为用户制定个性化健康管理方案，实现数字健康管理闭环。

卫健科技旗下的“变啦健康减脂技术”，以肥胖引起的慢病预防作为切入点，围绕消费者的健康大数据、互联网和人工智能创建信息健康的生态系统，去分析、研究、引导和管理生命科学，为肥胖人群提供个性化健康管理产品和智能服务。截至2018年5月，已经帮助50万人，减脂3000吨。罗夫·辛克纳吉的加入，将会帮助卫健科技在大健康领域，更好更专业地做深入研发与创新。

而此前，世界著名物理学家、美国科学院院士、1979年诺贝尔物理学奖得主谢尔登·格拉肖；1989年诺贝尔医学奖得主、美国德克萨斯大学休斯顿医学院教授费里德·穆拉德；美国梅奥诊所心血管研究中心主任阿米尔·莱尔曼；美国梅奥诊所肾血管研究实验室主任利拉克·O·莱尔曼；美国南加大戴维斯老龄学院院长夏斯·科恩，都是卫健科学顾问委员会成员。今后罗夫·辛克纳吉将和他们一道，对卫健科技在科技创新、产品研发等方面作出专业的指导，帮助更多人管理健康。 通讯员 沈丽娜

## 中国首部公益少儿电影《乒乓对决》举办新闻发布会

6月24日，中国首部公益少儿乒乓球题材网络大电影《乒乓对决》新闻发布会在杭州市拱墅区大浒街远洋公馆党建中心举办。浙江省乒协秘书长何海泳、上城区体育局副局长项强、杭州市乒协副主席卢一名、平安银行杭州分行行长石波、中娱传媒董事长李翔、花蕾驿站理事李洪亮、诚意体育董事长陈熠、浙江省乒乓球队领队毛昕等众多嘉宾出席。

记者了解到，为献礼第19届亚运会，弘扬国球梦，丰富并引导少年儿童抱有积极正面的思想和教养，花蕾驿站联合中娱传媒、平安银行杭州分行、诚意体育以及运河远洋综合党委共同出品拍摄《乒乓对决》电影。该电影讲述了一个学校乒乓球队的天才选手，在父亲和伙伴的鼓励与陪伴下，拿到了冠军，却因此骄傲自满，懈怠了比赛，由此引发了种种矛盾和冲突，是一部有欢笑，有泪水，能带给孩子以及观众们感动和反思的少儿公益电影，电影将在爱奇艺独家播放，并参与世界各大电影节。

发布会上，李洪亮分享了花蕾驿站此次参与合作出品的初衷，源于花蕾驿站一直秉承用爱创造美好生活的理念。希望通过此次少儿电影的方式让更多少儿关注国球、学习体育拼搏精神，进而增强全民健身和体育培养的意识，弘扬我们国球梦。会上，中娱传媒董事长、电影出品人李翔介绍了此次电影筹备情况及推出本片想法等。

随后，全体受邀嘉宾一同上台进行《乒乓对决》的新闻发布会启动仪式，挥舞着手中的麦穗，预祝电影《乒乓对决》新片大卖。

发布会结束后，《乒乓对决》第一场海选正式开展，而众多来自各个地区的小朋友报名参加了本次电影的试镜选拔。 通讯员 吴红艳 本报记者 刘根深

## 瑞丰银行助“茶”兴农

浙江昌祥茶叶有限公司是瑞丰银行扶持的茶企业中的典型代表，该公司系绍兴市柯桥区稽东镇一家最大的茶叶加工出口企业，年销售在4亿元左右，年出口额6000万美元以上。为支持茶企业发展，该行向该企业授信8110万元，截至5月末，该企业尚有瑞丰银行贷款余额3510万元。

坐落在柯桥南部山区的平水镇、王坛镇和稽东镇的茶产业园区内，有着多家以平水日铸茶为代表的柯桥茶产业企业，大力扶持茶叶产业发展，组织开展“茶”产品助推柯桥茶产业大发展行动，成为柯桥茶叶日益飘香的“助力剂”。

截至5月末，该行支持柯桥区茶叶产业贷款25户、贷款余额10046万元，分别同比增加2户、759万元。与此同时，还积极推动农村产业融合发展，着力推动农产品生产、加工、销售，全力带动山区茶农的热情。

通讯员 任万林

# 中信银行与美国驻华使馆合作20周年



今年恰逢中信银行与美国驻华使馆合作20周年。近日，双方在中信银行总行举办了合作20周年纪念仪式，美国驻华使馆总领事Edward Grulich和

中信银行副行长郭党怀出席了活动。

据悉，中信银行自1998年起，成为美国驻华使馆在中国境内唯一官方授权代收赴美签证费用的银行。1999年，中信银行获批为符合条件的中国公民提供独家代传递赴美签证材料服务。2012年，中信银行再次中标美国国务院签证业务，所有中国赴美护照送签后，也可通过中信银行网点返回。2016年，美国EVUS签证更新电子系统推出，中信银行再次先行一步，率先获得美国国土安全部授权使用EVUS商标并联合推广，为客户提供了免费办理EVUS信息中英文更新服务。在双方合作的20年里，中信银行已经帮助近2000万人次实现赴美旅程。

纪念仪式上，Edward Grulich对中信银行20年来协助美国驻华使馆，为中国公民办理美国签证的服务表示了高度的认可，并对未来更加深入的合作表示期待。

郭党怀表示，双方合作的20年，也是中信银行业务能力不断突破的20年。在20年的合作历程中，中信银行以严谨的作风、创新的精神，促进流程优化，提升客户体验，保证护照安全。从提供美国签证服务开始，中信银行坚持“为每一个出国梦想保驾护航”的初心，不断推出符合市场需求的新产品和服务，培养全能型专业服务团队，打造了覆盖出国前、中、后的一站式服务，为留学、商务、旅游、外籍人士等客群提供全面的出国金融解决方案。

步入新的时代，中信银行将秉承有温度、有担当、有特色的服务理念，凭借20年服务近2000万赴美客户的成功经验，为中国公民提供更加专业、高效、安全的优质服务。同时，继续深化服务，与合作方、客户一起“共创新可能”。

本报记者 徐军 通讯员 王哲

# 花蕾驿站爱心助力近300名盲童

6月23日，“花蕾驿站让孩子创造美好世界——爱心助残公益活动”启动仪式在天虹购物中心举办，活动由浙江省残疾人福利基金会指导，杭州市花蕾驿站、平安银行杭州分行、杭州意汇文化艺术有限公司、中娱传媒主办，旨在积极响应浙江省残疾人福利基金会发起的“爱心助残1+1接力行动”倡议，用实际行动呼吁爱心企业及社会人们关爱盲童群体，资助5名特困盲人儿童的学习生活以及近300名盲人儿童的营养午餐奶，让他们能够更加健康、快乐地成长。

活动现场，盲童小朋友用纯净美好的声音带来《透亮的世界》感人落泪，而一首激昂立志的《海燕》朗诵予人振奋。“我多想有一双透亮透亮的大眼睛，身边有一个透亮透亮的世界。我想看看圆圆的太阳和弯弯的月亮，也想数一数一颗一颗的星星……”

而《杭州之声》首席主播、杭州市“最美助残志愿者”雷鸣的《假如给我三天光明》，大关附小的小朋友《望海潮》朗诵都为盲童们送上爱的鼓励，多家

爱心企业通过认领盲校学生的作品，支持他们未来求学。

今年的全国“两会”在政府工作报告中也明确强调，支持公益慈善事业发展，要让每一个身处困难者都能得到社会的关爱和温暖。作为爱心助残的倡议者和响应者——浙江省残疾人福利基金会与花蕾驿站也分享了对于此次活动的感受。

浙江省残疾人福利基金会理事长陈玉国表示，今年助残日期间，联合花蕾驿站等40多家企业和单位向社会各界发出开展“爱心助残”的倡议，营造全民公益的大爱浙江氛围。此次花蕾驿站与各家爱心企业体现了“以人为本，助人为乐”的社会主义核心价值观理念，为全省各界带好头、作表率！

而花蕾驿站从诞生起，就一直坚守用爱创造美好世界。正如花蕾驿站理事长吕蓓蕾分享，感谢这些孩子们，让我们觉察到自己的生命对于他人的意义，自己的责任之于他人的价值。而花蕾驿站至今组织了三百余场的公益活动，其中绝大多数致力于关注孩子

的健康成长。因为我们相信孩子是未来创造者！

为了让更多人“走近”盲人朋友的世界，现场开设了“花蕾驿站公益小屋”互动体验区：“你是我的眼，体验盲人的生活”的互动游戏，来自杭州滨江阳光喔培训学校、杭州市大关中学附属小学、杭州市清河实验学校的小朋友们爱心画作的义卖，无不流动着爱心和温暖。

而在6月13日，花蕾驿站就已经启动了该活动的线上募捐，倡导爱心企业和社会人士爱心接力，共同帮助盲童群体，在4天内完成29402.47元的善款筹集。爱心点滴汇聚，守护更加可贵。当天线上线下爱心善款共计42876.77元（截至15时），而活动延续，爱心仍在汇聚（备注：当天合计善款部分来源于中娱传媒、平安银行认购金额）。

此次花蕾驿站爱心助残活动所有善款（除去必要的成本）将会统一用于资助盲人儿童的生活和学习，让他们感受温暖，更有能量去应对挫折，积极向上，创造自己的美好世界。 通讯员 吴红艳 本报记者 刘根深

## 携程发布世界杯旅游消费报告

# 10万国人赴俄花费超30亿元

随着2018年俄罗斯世界杯开赛，近期，携程发布《2018世界杯俄罗斯旅游消费报告》。报告显示，世界杯期间，预计有10万中国游客赴俄旅游、观赛，在各国入境游客中排名前三甲，将给俄罗斯带来超过30亿元人民币收入。

“从航班运力看，目前中国大概一天有20班直飞航班飞俄罗斯，按照每班200个左右的机位算，每天一共是4000个机位，按30天算是12万个机位。很多热门城市的出发航线平均客座率在90%以上。再加上可以转机前往，中国球迷和游客将很大程度成为俄罗斯世界杯旅游的主力。”携程出境游负责人肖吟元表示。

据统计，仅携程一家旅行社，今年世界杯期间已有超过5000人报名跟团游、自由行、定制旅游、海外玩乐等产品赴俄旅游，是4年前巴西世界杯期间赴巴西人数的10多倍。

世界杯官方市场评估机构的民意调查显示，中国受访者中有87%的人表示会关注和观看世界杯，超过俄罗斯、巴西、意大利、美国等。国际足联最新数据显示，虽然中国队未能进入小组赛，2018年世界杯中国公民目前还是购买了40251张门票，排名世界第九。加上中国赞助商分配的门票等，以及常规游客，估计2018年足球世界杯期间将有超过10

万中国游客来到俄罗斯。

签证、汇率、航班三大实际利好给了中国游客跨国看球的通行证。据了解，今年西安、南昌、贵阳、福州等城市分别开通了直飞圣彼得堡、莫斯科等城市的航班。俄罗斯是中国游客签证最便利的欧洲国家之一。

那么，中国游客在世界杯期间将为俄罗斯贡献多少收入？携程预计，从团费、世界杯门票、当地消费等估算，世界杯期间，中国游客俄罗斯旅游人均花费将超过3万元，以总人数10万计算，赴俄花费30亿元人民币。

世界杯期间，由于各国游客涌向俄罗斯，当地酒店和旅游资源价格暴涨。携程旅游统计，6月中旬到7月中旬世界杯期间，赴俄跟团游、自由行平均卖价为14000元左右，比平时上涨50%左右。世界杯观赛旅游团，从携程线下门店的订单看，人均花费超过3万元。而资深的球迷偏向于选择更好的场次，携程主题游平台的世界杯观赛线路，人均订单花费超过5万元，半决赛+决赛俱乐部坐席的观赛团，更是高达人均近18万元仍一位难求。

不过由于价格暴涨，也有很多计划去俄罗斯旅游的中国游客选择在世界杯结束后。7月中旬、8月份，错峰游报名情况火爆，环比增长100%以上。以

携程网上一条“俄罗斯莫斯科+圣彼得堡9日跟团游”产品为例，7月出发价格在13000多元，而9、10月出发价格则在7000多元。

此外，报告显示，从携程报名的旅游者看，上海、北京、成都、重庆、昆明、西安、广州、深圳、南京、武汉是世界杯期间前往俄罗斯最多的城市。除了北上等一线城市，西南部的球迷热情也很高。

哪些城市最土豪？从旅游产品的人均费用看，世界杯期间消费最高的出发省份分别是广东、河北、福建、广西、北京、贵州、上海、河南、重庆、新疆。广东、河北球迷在观赛上出手大方，甚至超过北上地区。

根据携程俄罗斯线路的报名情况，莫斯科、圣彼得堡、索契、海参崴、伊尔库茨克、叶卡捷琳堡、加里宁格勒、喀山、萨兰斯克、伏尔加格勒是6、7月赴俄旅游热门的目的。10座城市中，有8座都将有球赛上演。

中国游客的涌入，使得俄罗斯当地向导也非常紧俏。据统计，世界杯期间，携程当地向导平台上的订单量增长100%以上，特别是俄罗斯洋向导受到中国游客的欢迎，不少游客表示，除了自然和文化风光，很希望与“战斗民族”的本地人深度交流。预订人气高的向导服务有包车、深度游、徒步讲解、配儿童座椅等。 通讯员 田飞 本报记者 赵琦 徐军



### 阳田 现代设施农业综合解决方案服务商

阳田是国内首家致力于为农业供给侧改革提供现代设施农业综合解决方案的平台型公司。

公司主要通过平台（农业种植技术研究平台、农业装备技术开发平台、果蔬产品销售支持平台）建设，整合全球农业资源，引进并转化国际先进的农业种植技术与农业装备技术，打造集农业种植技术集成、农业装备技术集成和果蔬产品销售集成于一体的现代设施农业综合解决方案，为从事农业生产经营的客户群体（农户、农企）提供包括规划设计服务、农业装备供应、种子种苗供应、专用肥料供应、种植技术服务和产品销售支持等一站式服务。

地址：萧山区进化镇华家埭村 电话：0571-82232268