

“为一元钱，维权了两年”

——如何破解小额消费维权难？

■新华视点

□新华社“新华视点”记者戴威 胡锐 何曦悦

“为一元钱，维权了两年。”北京市市民陈音江说。

2024年2月9日，他在使用共享单车时遭遇异常：当他将车辆停至停车点划线范围内准备开锁，平台却提示“你不在停车点，无法还车”。折腾许久仍无法正常开锁，他最终只能缴纳一元调度费完成还车。随后，陈音江踏上漫长的维权之路。

陈音江的遭遇并非孤例。很多消费者有过类似经历：购物时遇到消费纠纷，可涉及金额不过几元、几十元。一想到维权要付出的时间与经济成本，便觉得为这“仨瓜俩枣”有点得不偿失，最后只能选择“小事化了”。一次次“算了”累积下来，消费者的损失并非小数目。

如何避免让消费者陷入“维权贵、维权慢”的僵局？

为一元调度费打官司

陈音江先是通过App联系平台客服，却很难对接上平台人工客服，仅能收到平台自动回复的“投诉须知”；他随后向相关部门投诉，也未得到明确答复。“就这样，我决定为这一元调度费，打人生中的第一场官司。”陈音江说。

“我本身是消费维权领域从业者，才会为这一元钱‘较真’。但更多普通消费者遇到这类情况，往往只能忍气吞声。”除了消费者身份外，陈音江同时担任中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长。

该案历经管辖权争议、证据补充等环节，目前仍在审理中。陈音江表示，看似不起眼的小额纠纷，一旦发生，常常让消费者陷入两难境地：“一边是‘不值得多耗心力’的妥协，一边是‘权益受损不甘心’的委屈。”而在互联网消费日益普及的当下，这类

小额消费纠纷更常见于线上消费场景中。

安徽淮南市民周先生就有过这样的经历。他在家下单几样日用品，选择商家自有骑手配送，付款后却一直没动静。“等了快俩小时，我点开订单一看，居然显示‘已送达’！”

他第一时间联系商家客服说要说法。“消息发过去石沉大海，客服根本不回应。”周先生说，即便订单涉及金额仅3.9元，他也觉得商家这种行为涉嫌欺诈，要求赔偿。

眼看和商家沟通无果，周先生只好向辖区消费者权益保障部门求助。经工作人员协调，商家主动联系周先生，并补送商品。“如果没有相关部门帮忙，我维权都不知道从哪儿下手。”周先生感慨道。

今年2月，中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况统计显示，2025年全国消协组织共受理消费者投诉2016448件，解决1065433件，为消费者挽回经济损失9.25亿元，平均每件投诉涉及金额不超过900元。

“我们日常生活中的消费，绝大多数都是衣食住行类的小额消费。”陈音江说，这类最普遍的消费纠纷，往往最容易被忽视。

小额消费维权的难度

中国消费者协会发布的2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告显示，消费者的维权意愿和主动性持续增强。但仍有部分消费者遇到纠纷时选择默默忍受。“新华视点”记者调查发现，消费者无奈放弃维权的背后，往往存在维权成本高、举证难等多重原因。

——成本高、收益低，维权动力不足。“为了几元、几十元的消费纠纷，消费者要花费数百元的打车费、检测费；动辄数千元的诉讼费，更让小额维权望而却步。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会专家朱巍表示，部分商家恰恰拿捏了消费者“不值得较真”的心

理，以推诿、拖延的方式抬高维权门槛。

“消费者权益保护法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者可主张价款三倍的赔偿，不足五百元的按五百元计算。”北京市鑫泽律师事务所律师张学贵说，但现实中，要证明经营者构成欺诈并不容易，而且小额消费的三倍赔偿往往依然远低于维权成本。

——举证难、效率低。陈音江表示，在日常小额消费场景中，消费者普遍缺乏举证意识，也不具备专业能力证明商品存在质量问题，但举证责任却几乎全部压在消费者身上。

例如，网购食品发现异物，无法全程拍摄食用过程；签收快递时未拍摄开箱视频等。部分商品的质量问题需专业检测证明，消费者自行检测不仅要花费数百元，单方检测结果还不被商家认可。此外，面对大数据“杀熟”、格式条款隐性侵权等隐蔽性侵权行为，消费者个人几乎无法完成有效举证。

——流程长、规则多，维权空间被压缩。消费维权通常要经过商家协商、平台申诉、监管投诉、行政调解乃至诉讼等多个环节。专家表示，行政调解不具备强制力，若消费者进入诉讼环节，时间、金钱成本都会大幅增加。

此外，小额维权还面临监管壁垒，部分商家利用格式条款约定“纠纷需到企业所在地起诉”，进一步抬高维权成本。安徽省安庆市市场监督管理局12315投诉举报处置指挥中心主任卢蓓芬表示，属地监管原则导致普通地市难以管辖注册地在北京、上海等地的大型平台。

破解困局不能仅凭消费者“单打独斗”

专家认为，破解小额消费维权困局，不能仅凭消费者“单打独斗”，应构建平台履责、监管发力、社会协同的全链条治理体系，让消费者“敢维权、能维权、维得成”。

——压实平台主体责任。陈音江建议，平台方可推行“小额纠纷先行赔付”机制，明确一定金额以下纠纷的自动赔付标准，无需消费者反复举证沟通，赔付后再向商家追偿；此外，对侵权商家采取实质性处罚，对拒不解决纠纷、多次被投诉的商家，采取下架商品、限流、扣除押金等措施。

“在消费者维权阶段，平台应主动协助举证，妥善留存直播间视频、交易记录等相关凭证。”朱巍认为，一些大型电商平台已推出“先行赔付”“无理由退货”等制度，这些措施实际上将消费者权益保护前置到了交易环节，“消费者在选择平台时，可优先考虑提供先行赔付承诺的平台”。

——明确处理规则，破除跨地域维权的“中梗阻”。卢蓓芬建议，应明确消费者投诉举报处理规则，对平台内经营者的投诉，尤其在平台公示的地址所在地或平台经营者住所地县级市场监管部门处理；未依法公示地址或无法联系的，由平台经营者住所地县级市场监管部门处理。

专家建议，应进一步推动电商平台紧扣跨地域维权处理规则落实消费者权益保护主体责任，主动协助消费者开展跨地域维权。

——降低司法救济门槛，打通小额维权“最后一公里”。“应打破‘仅省级以上消协、检察院可提起公益诉讼’的限制，让更多主体能为消费者维权。”陈音江建议，相关机构可探索小额消费纠纷的集体诉讼制度，拓宽公益诉讼、集体诉讼范围，解决成千上万人遭遇同类小额侵权时的维权难题。

“消费金额无论大小，都关乎消费者的切身利益。消费者的正当权益，恰恰体现在这一笔笔小额消费之中。”安徽省消保委投诉部主任孙初说，只有守护好每位消费者的每笔消费权益，才能真正筑牢消费信心，让消费者敢消费、愿消费。

(新华社北京3月16日电)

九部门发文 推动工伤事故发生率下降

新华社北京3月16日电(记者张悦洁)记者3月16日获悉,人力资源社会保障部等九部门近日联合印发工伤预防五年行动计划(2026-2030年),部署“十五五”期间全国工伤预防工作,要求工伤事故发生率持续下降,重点行业5年降低10%左右。

行动计划还要求新就业形态人员职业伤害发生率逐步降低,重点平台企业5年降低10%以上;工作场所劳动条件持续改善,职业性尘肺病等重点职业病发病人数明显下降。

行动计划明确,围绕工伤事故和职业病高发的危险化学品、矿山、建筑施工、交通运输、机械制造、即时配送等重点行业企业开展工伤预防,把重点行业企业主要负责人、分管负责人、安全健康管理部门主要负责人和一线班组长等作为重点对象,将上下班交通事故伤害、突发疾病死亡视同工伤作为重点情形。

同时,大力推进“人工智能+工伤预防”,提升预防精准化、智能化水平。全面加强工伤预防宣传,积极创新工伤预防培训方式。健全部门间工伤预防联防联控机制,强化落实用人单位主体责任,发挥好行业协会作用。建立完善工伤事故监测指标体系,推进职业化建设,发挥工伤保险费率调节作用。

国家统计局首次发布

“网上商品和服务零售额”指标

新华社北京3月16日电(记者何晓 王雨萧)国家统计局新闻发言人付凌晖在16日举行的国新办新闻发布会上说,今年发布的消费相关指标中有一项重要变化,首次发布“网上商品和服务零售额”指标,同时停发“网上零售额”指标。

付凌晖表示,网上商品和服务零售额是在原有网上零售额指标基础上,进行优化完善得到的,主要差别是“网上商品和服务零售额”指标扩大了网络服务平台统计范围,强化了网上服务零售额测算。过去发布的网上零售额指标主要包含两项:一项是实物商品网上零售额,主要反映网上商品销售情况;另一项是非实物商品网上零售额,主要反映重点平台服务零售情况。

付凌晖介绍,近些年,随着网上服务发展日益加快,国家统计局加强对网上服务零售统计。在原有的“非实物商品网上零售额”基础上进行优化完善,将更多网络服务零售平台纳入统计调查范围,测算发布“网上服务零售额”指标。与此同时,将原来发布的“实物商品网上零售额”指标名称调整为“网上商品零售额”指标,它的统计范围和内涵没有变化;“网上零售额”指标名称调整为“网上商品和服务零售额”。调整以后,网上商品和服务零售额的总量比原来的网上零售额有所扩大,主要是因为网上服务零售额的增加。

“下一步,国家统计局将进一步加强市场销售统计监测等工作,更好反映消费发展状况,为社会各界提供优质统计信息。”付凌晖说。

严管直播带货乱象

网络食品安全 合规提质系列行动启动

新华社北京3月16日电(记者赵怡宁 王希)为进一步压实网络食品交易平台及入网经营者主体责任,市场监管总局16日宣布,即日起部署开展网络食品安全合规提质系列行动。

系列行动重点解决消费者反映强烈的三大问题:一是严管直播带货乱象,督促直播平台、直播间、主播严格执行自3月20日施行的《直播电商经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》,厘清职责边界,落实禁售清单,严防“营销话术”诱导消费。二是严查入网食品资质,督促平台严格履行实质性审查义务,严防未取得食品生产经营许可资质、使用虚假资质或冒用他人资质等生产经营的食品入网销售。三是严惩虚假宣传行为,督促入网食品经营者真实展示食品产地、成分、功能等信息,严防使用疾病预防、治疗等不当用语欺骗消费者。

据悉,行动期间,将针对直播带货食品、网售食品、保健食品、网红食品等突出问题开展专项整治,加大对假冒伪劣、以次充好等问题食品的监管执法力度,推动网络交易平台联合签署自律公约,强化跨区域、线上线下同地监管。

商务部回应

美以“未禁止进口强迫劳动产品”为由 发起又一项301调查

新华社北京3月16日电(记者谢希瑶)商务部新闻发言人16日表示,中方注意到,美东时间3月12日,美方以“未禁止进口强迫劳动产品”为由对包括中国在内的60个经济体发起301调查。这是美方继3月11日发起“产能过剩”301调查后,连续发起的又一项301调查。目前,中美双方正在法国巴黎举行新一轮经贸磋商,中方已向美方提出交涉。我们敦促美方立刻纠正错误做法,与中方相向而行,坚持相互尊重、平等协商原则,通过对话和磋商寻找解决问题的办法。我们将密切关注美方调查进展,保留采取一切必要措施的权利,坚决捍卫自身正当权益。

发言人表示,美方此前捏造事实,以“强迫劳动”为由对华实施了一系列贸易限制措施,中方已多次表达严正立场。中国一贯反对强迫劳动,是国际劳工组织创始成员国之一,已批准28项国际劳工公约,建立了完善的劳动法律法规体系,坚决防范和打击强迫劳动行为。

发言人指出,美国迄今仍没有批准加入《1930年强迫劳动公约》,拒绝国际规则约束,但却长期操弄“强迫劳动”议题。此次美方对中国及有关经济体发起301调查,企图以此构建贸易壁垒,极具单边性、武断性和歧视性,是典型的保护主义行径。世界贸易组织专家组早已裁决美对华301关税措施违反世贸组织规则,美方再次滥用301调查程序,将国内法凌驾于国际规则之上,是错上加错,严重破坏全球产业链供应链安全稳定,严重扰乱国际经贸秩序。

首超3万亿元!2025年医保“家底”更厚实

□新华社记者 彭韵佳

国家医保局3月16日发布《2025年医疗保障事业发展统计快报》,全民参保率巩固在95%,医保基金支出首次突破3万亿元。

一张更密、更牢的医疗保障网正在织就。

看病就医有底气——医保基金盘子更大、更稳了。2025年,我国基本医保基金总收入35873.11亿元,总支出30009.38亿元,分别增长2.7%和0.8%,多年来首次扭转收支增幅倒挂态势。全国绝大多数统筹区基金有结余,百姓看病报销更安心。享受门诊待遇72.15亿人次,同比增长25.51%。

跨省结算更便利了。跨省联网定点医药机构65.58万家,全年全国住院费用跨省直接结算1582.30万人次,门诊费用跨省直接结算2.92亿人次。

截至2025年底,基本医保参保人数达13.3亿人,同比增加406万人。其中,职工医保参保人数增至约3.88亿人,同比增加908万人。

“职工医保人数占比提升至29.2%,我国医保参保结构更趋合理。”国家医保局法规司副司长张晨光说,这折射出就业质量提升、居民参保转职工参保的良性变迁。

发展创新有活力——2025年,统一新增100多项新产品新设备价格项目。累计39批医疗服务价格项目立项指南印发,覆盖脑机接口、手术机器人等技术。

赋能医药产业,更多资金活水注入企业。2025年,医保对医药企业的直接结算覆盖面逐步扩大,集采药品耗材平均回款时间30天左右,全国通过省级医药集中采购平台网采订单总金额9698亿元,4390家企业和82014家医疗机构通过平台交易。

数据显示,2018年至2025年,医保谈判新增药品协议期内销售额超过7000亿元,其中医保基金支出超过4800亿元。一笔笔真金白银正流向创新一线,医保转向更为主动的战略购买,“力挺”创新药发展。

基金监管有力度——2025年,全国医保系统追回医保基金342亿元,查实欺诈骗保机构1626家;依托药品追溯码检查定点医药机构12.47万家、处理违法违规机构3.91万家,精准打击“回流药”。

生产应用更高效、更灵活。设计环节,智能定制。在展会上,多家公司推出智能服装定制系统:消费者提供不同角度的照片,几分钟的时间,屏幕上就会出现贴合身材尺寸的多款款式设计方案,同时支持选择面料、版型和细节等。

据青岛三态比特科技有限公司副总裁王文丽介绍,在企划设计环节,定制化业务系统能够智能分析流行趋势,完成系列及品类设计,并生成符合行业标准的设计工艺单,快速衔接生产打样。“这让开发时间降低了85%,上市速度提升6倍。”她说。

制造环节,自动运行。纺织过程中,印染是一项精细活,染料称重、添加助剂等环节对人工要求很高。“我们的数字化印染体系深度融合智能制造、信息化管理和数据化运营,减少人为操作误差,提升良品率,同时缩短生产时间、降低材料消耗。”一家印染企业负责人介绍说。

2025年6月,工业和信息化部等六部门印发的《纺织工业数字化转型实施方案》明确提出深化人工智能赋能应用的重点任务。孙瑞哲表示,人工智能将重构纺织产业的市场逻辑和产业生态。从时尚设计、材料研发到工艺创新、管理创新,通过数据的解析,构建起高效的创新体系。

机构65.58万家,全年全国住院费用跨省直接结算1582.30万人次,门诊费用跨省直接结算2.92亿人次。

截至2025年底,基本医保参保人数达13.3亿人,同比增加406万人。其中,职工医保参保人数增至约3.88亿人,同比增加908万人。

“职工医保人数占比提升至29.2%,我国医保参保结构更趋合理。”国家医保局法规司副司长张晨光说,这折射出就业质量提升、居民参保转职工参保的良性变迁。

发展创新有活力——2025年,统一新增100多项新产品新设备价格项目。累计39批医疗服务价格项目立项指南印发,覆盖脑机接口、手术机器人等技术。

赋能医药产业,更多资金活水注入企业。

数据显示,2018年至2025年,医保谈判新增药品协议期内销售额超过7000亿元,其中医保基金支出超过4800亿元。一笔笔真金白银正流向创新一线,医保转向更为主动的战略购买,“力挺”创新药发展。

基金监管有力度——2025年,全国医保系统追回医保基金342亿元,查实欺诈骗保机构1626家;依托药品追溯码检查定点医药机构12.47万家、处理违法违规机构3.91万家,精准打击“回流药”。

生产应用更高效、更灵活。设计环节,智能定制。在展会上,多家公司推出智能服装定制系统:消费者提供不同角度的照片,几分钟的时间,屏幕上就会出现贴合身材尺寸的多款款式设计方案,同时支持选择面料、版型和细节等。

据青岛三态比特科技有限公司副总裁王文丽介绍,在企划设计环节,定制化业务系统能够智能分析流行趋势,完成系列及品类设计,并生成符合行业标准的设计工艺单,快速衔接生产打样。“这让开发时间降低了85%,上市速度提升6倍。”她说。

制造环节,自动运行。纺织过程中,印染是一项精细活,染料称重、添加助剂等环节对人工要求很高。“我们的数字化印染体系深度融合智能制造、信息化管理和数据化运营,减少人为操作误差,提升良品率,同时缩短生产时间、降低材料消耗。”一家印染企业负责人介绍说。

2025年6月,工业和信息化部等六部门印发的《纺织工业数字化转型实施方案》明确提出深化人工智能赋能应用的重点任务。孙瑞哲表示,人工智能将重构纺织产业的市场逻辑和产业生态。从时尚设计、材料研发到工艺创新、管理创新,通过数据的解析,构建起高效的创新体系。

生产应用更高效、更灵活。设计环节,智能定制。在展会上,多家公司推出智能服装定制系统:消费者提供不同角度的照片,几分钟的时间,屏幕上就会出现贴合身材尺寸的多款款式设计方案,同时支持选择面料、版型和细节等。

据青岛三态比特科技有限公司副总裁王文丽介绍,在企划设计环节,定制化业务系统能够智能分析流行趋势,完成系列及品类设计,并生成符合行业标准的设计工艺单,快速衔接生产打样。“这让开发时间降低了85%,上市速度提升6倍。”她说。

制造环节,自动运行。纺织过程中,印染是一项精细活,染料称重、添加助剂等环节对人工要求很高。“我们的数字化印染体系深度融合智能制造、信息化管理和数据化运营,减少人为操作误差,提升良品率,同时缩短生产时间、降低材料消耗。”一家印染企业负责人介绍说。

2025年6月,工业和信息化部等六部门印发的《纺织工业数字化转型实施方案》明确提出深化人工智能赋能应用的重点任务。孙瑞哲表示,人工智能将重构纺织产业的市场逻辑和产业生态。从时尚设计、材料研发到工艺创新、管理创新,通过数据的解析,构建起高效的创新体系。

需求引领,“千人千布”成为新潮流

“当前,服装市场消费需求正发生明显变化。一方面,消费者不再只满足于基本功能性需求,更注重服装所承载的审美价值、文化内涵和使用体验,更加多元化、个性化和时尚化;另一方面,追求兼具品质、情绪价值等多重属性的‘心价比’。”中国纺织工业联合会副会长、中国服装协会会长陈大鹏说。

展会上的服装产品,正是这一消费趋势的生动体现。

以户外运动服装为例,相较于添加化学防晒助剂的防晒衣,消费者更青睐在纱线中纺入二氧化钛防晒因子等实现避光的原纱型防晒衣;不盲目追求品牌,购买瑜伽服时更倾向于寻找贴合亚洲女性身材的设计;选择冲锋衣时,防水、透气等性能指标成为关注的重点。

在展会上,城市户外贴身服饰品牌至外展示了适配瑜伽、户外轻运动及日常通勤等多元场景的系列瑜伽服。在该服饰品牌创始人李佳看来,消费者不再满足于“基本款”,更追求通过色彩的碰撞、细节设计等表达个性和主张。“未来,运动服装会同日常生活场景进一步融合,将继续推动实现‘一衣多穿’,既满足运动的功能性需求,又具有时尚、个性化的表达。”

陈大鹏表示,服装企业要深耕专精特新之路,深入研究消费者生活方式的变化,聚焦细分市场、品类与市场,坚守原创,赋予产品创新价值,以高品质、多样化供给创造有效需求、开拓增量空间。

(新华社北京3月16日电)

一块布,如何“织”出新潮流?

——从2026中国纺联春季联展看行业向“新”力

□新华社记者 王悦阳

石墨烯纱线面料助力服装恒温透气,AI质检设备让面料品控从“人眼经验”走向数据智能,一站式成衣定制真正实现“量身打造”……2026中国纺联春季联展日前在上海举办,从纱线面料的研发创新,到成衣的时尚表达,展现纺织行业发展向“新”力。

科技赋能,让一块布突破“边界”

记者在展会上看到,越来越多的纺织企业在“一块布上”做文章。

山东魏桥创业集团推出罗布麻纤维混纺系列产品,通过高支高密生产降低传统麻类产品的刺痒感、解决面料易起球等问题,同时具备天然抑菌等功能。

山东魏桥纺织科技有限公司副总裁吕治远说:“罗布麻纤维在纺织领域应用较少,魏桥正在推动罗布麻纤维纱线、面料及家纺产品的标准制定,从上下游推动该材料应用。”

一件轻薄的防晒服如何防暴雨?冲锋衣面料供应商吴江盛伟紫荆花纺织有限公司用最新产品10D超薄防水户外蝉翼面料给出答案。

AI助力,一块布实现高效“智造”

应用于纺织品外观检验的智能质检机器人,能够虚拟试穿、智能搭配的智能魔镜……记者在展会上看到,从设计、生产到营销,AI的全链条应用,让一块布的