

2025年全国受理消费投诉举报2600多万件 挽回经济损失超40亿元

新华社北京3月15日电(记者戴小河)记者15日从市场监管总局获悉,2025年全国通过12315平台、电话等渠道共受理消费者投诉、举报、咨询4386.6万件,其中投诉举报2646万件,同比增长9.8%。全年为消费者挽回经济损失43.5亿元,消费维权效能持续提升,投诉举报呈现十大鲜明特点。

消费投诉总量首次突破2000万件,达2036.6万件,同比增长9.3%。售后服务、质量、食品安全、合同问题位居前列,售后服务投诉连续三年居首;合同问题投诉同比增40.3%,退款难、霸王条款、履约

不到位等问题突出。日常消费品诉求集中,服务投诉增速领先。2025年,全国市场监管部门受理商品投诉1320万件,同比增长8.1%,占受理投诉总量的64.8%。受理服务投诉716.6万件,同比增长11.7%,占受理投诉总量的35.2%,服务消费领域投诉增长态势明显。

网络消费维权占比过半,全年网购投诉举报1506.7万件,占比56.9%,挽回损失10.7亿元。诉求集中于东部电商发达地区,西部增速加快;售后与质量问题占比超四成,电商大促价格波动、保价难成为新焦点。消费诉求向头部企业集中,前百

家企业诉求占比17.7%,综合电商平台、本地生活服务、文娱社交、消费电子四类领域诉求占比约九成。

消费者维权意识增强,小额纠纷增多,争议总金额同比下降4.5%。交通工具、装修建材等高价品类维权成本仍高,电信、宠物用品、互联网服务等领域单件争议金额快速上升。

外卖行业投诉举报随竞争波动,全年50.5万件,同比增长14.1%,三季度补贴大战引发诉求激增,服务保障能力未能跟上成为主要问题。充电类诉求大幅增长,共享充电宝、新能源车充电桩投诉分别同比增长

62.5%、47.8%,计费不透明、退费难、运营失联等问题凸显“充电焦虑”。

首饰消费升温带动投诉增长,全年38万件、同比增16.4%,黄金、玉石为主要诉求领域,存在纯度不足、一口价不标克重等乱象。智能消费快速兴起,智能设备投诉举报15.2万件、同比增26.6%,功能宣传与实际体验脱节、软硬件故障、售后体系不完善等问题较为普遍。

市场监管总局表示,将紧盯消费维权热点难点,强化线上线下一体化监管,督促企业落实主体责任,持续优化消费环境,切实守护消费者合法权益。

法律是治国之重器,法治是国家治理体系和治理能力的重要依托。日前,十四届全国人大四次会议表决通过了《中华人民共和国国家发展规划法》。国家发展规划法的诞生,是我国规划制度建设的重要里程碑,开启了法治保障国家发展规划实施、强化国家发展规划战略导向作用的新篇章,将进一步巩固拓展中国特色社会主义制度政治优势,为以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴提供更有力的法治保障。

制定和实施五年规划是我们党治国理政一条重要经验,是中国特色社会主义制度一个重要政治优势,有利于实现党的领导,有利于集中力量办大事,有利于前瞻性把握战略问题,有利于保持事业连续性。新中国成立以来,从“一五”计划到“十四五”规划,我们党团结带领人民已编制和实施14个五年规划(计划),创造了经济快速发展和社会长期稳定两大奇迹,彰显了独特的政治优势、制度优势、治理优势。在制定实施五年规划的长期实践中,我们党创造积累了丰富经验,包括坚持党中央集中统一领导,坚持从实际出发,坚持全国一盘棋,坚持发扬民主、集思广益,坚持规划法定原则等。深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,落实党中央重大决策部署,有必要认真总结长期以来国家发展规划工作的成功经验,制定国家发展规划法,对国家发展规划工作应当坚持的指导思想 and 原则理念予以明确,对国家发展规划的编制、审查和批准、实施及其监督等具体程序作出全面系统规定,为在法治轨道上科学编制和有效实施国家发展规划提供有力制度保障。

规划科学是最大的效益。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视国家发展规划立法工作,对加快出台国家发展规划法、强化规划编制实施的法治保障提出明确要求,为国家发展规划法立法工作提供了科学指引和根本遵循。制定国家发展规划法,是更好发挥中国特色社会主义制度优势的必然要求,是践行全过程人民民主的重要举措,是坚持好完善好运行好人民代表大会制度的现实需要,是更好发挥国家发展规划战略导向作用的内在要求,对于推进国家治理体系和治理能力现代化具有重要意义。

国家发展规划法的制定遵循坚持党的全面领导特别是党中央集中统一领导、坚持规划法定、坚持实践导向、坚持统筹协调等重要原则,把党的领导贯穿于规划的编制、审查和批准、实施及其监督的全过程各方面,充分体现了坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一,是中国特色社会主义制度的显著优势所在。制定和实施国家发展规划法,对于加强党中央对国家发展规划工作的集中统一领导,更好发挥我们党的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力,把中国特色社会主义制度优势更好转化为发展优势,具有重要意义。

国家发展规划法既是一部实体法,也是一部程序法,分为总则、国家发展规划的编制、国家发展规划的审查和批准、国家发展规划的实施、国家发展规划实施的监督、附则等共6章38条,内容丰富,系统全面,体例科学。国家发展规划法将散见于其他法律中的规定进行系统集成、补充完善,把长期以来国家发展规划工作中形成的成功经验以法律形式确定下来,以法治引领和保障国家发展规划,有利于更好发挥国家发展规划的战略导向作用,提升新形势下国家规划体系整体效能,更好发挥国家制度优势和治理效能。法律的生命力在于实施,法律的权威也在于实施。国家发展规划法是以宪法为依据,规范国家发展规划制定、保障国家发展规划实施的基本法律。我们要深入理解国家发展规划法的立法意义和内涵,全面系统把握、准确严格执行,把法律作出的规定贯彻落实到国家发展规划制定和实施的全过程、各环节,让党和国家的战略意图通过法定规划落到实处、见到实效。

“十五五”时期是我国基本实现社会主义现代化坚实基础、全面发力的关键时期,把宏伟蓝图变为现实,必须坚持党中央的集中统一领导,坚持规划法定原则,在法治轨道上推进国家发展规划的相关工作。让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,贯彻落实国家发展规划法,坚持依法制定实施规划,以法治固根本,用规划谋长远,确保现代化建设一张蓝图绘到底,为基本实现社会主义现代化奠定坚实基础。

以法治固根本 用规划谋长远

新华社评论员

装修一套房,要踩多少坑?

新华社“新华视点”记者 周思宇 吴燕霞 李晓婷

“没装修前,我刷了三个月的小红书,收藏了200多篇避坑指南,加了5个装修群。以为已经是半个专家了,结果开工第一天,现实就给了我一个大嘴巴子。你永远不知道下一个坑在哪,更不知道这个坑有多深”……

社交媒体上,有不少消费者吐槽自己的装修遭遇。装修一套房,可能会踩哪些坑?乱象背后有哪些症结?“新华视点”记者近日进行了调查。

合同“埋雷”、“货不对板”、渗水漏水问题突出

今年1月初,谭先生被某家具公司的优惠活动吸引,了解情况后与其初步确定全屋定制服务购买意向,并支付2000元定金。几天后,该公司工作人员上门量尺报价,谭先生发现,总价从前期沟通的1.2万元增至1.5万元。

工作人员称,只有参与“全屋定制+成品家具”订购套餐活动才可获得宣传所称的优惠折扣。不想买成品家具的谭先生提出退定,却被拒绝。

谭先生向记者出示的销售合同显示,要享受所谓“优惠”,成品家具选购须占定制合同金额的50%以上,选购时间在定制家具出货前,“这就好比买肉必须搭一半骨头,还得提前付钱。”

中国消费者协会发布的2025年八大投诉热点显示,家装行业部分商家设置各类合同陷阱与隐形消费,相关投诉呈增长趋势。

一些消费者表示,合同“埋雷”只是套路的开始,开工后“货不对板”的情况也屡见不鲜。

此前,家住浙江杭州的李月(化名)通过电商平台在重庆某公司订购了全屋衣柜等家具,安装完成后

才发现,实际所用板材与合同约定不一致,“他们在宣传时展示原厂家生产的精板,销售时却换成第三方用从原厂家购进的素板加工而成的产品,并宣称该板材为原厂家生产的精板。”

根据原厂家就此事出具的说明,未经该公司授权,私自使用该厂家生产的素板自行进行饰面加工,却仍称是该厂家的精板,属不实表述、涉嫌误导。

更糟心的是,有消费者入住后发现渗水漏水问题,墙面、地板也“牵连受害”。湖南一名网友在社交平台发文称,年前自家新房卫生间门口有轻微渗水现象,过完年发现墙面开始大面积脱落,渣渣掉一地,部分区域露出墙内网格布。他向记者表示,尽管装修公司承诺处理到位,但截至目前都未找到漏水原因。

缘何维权难?

业内人士认为,家装服务具有准入门槛低、全周期链条长、产品非标准化等特点,部分服务缺乏规范标准和有力约束,导致维权难问题。

——行业标准落地难。

记者采访了解到,尽管相关部门出台了《住宅装饰装修工程施工规范》等系列国家标准,但在实际落地中,由于家装工程具有“隐蔽性”,行政监管难以全覆盖,消费者往往依赖事后鉴定,导致约束力滞后。

目前,我国已分别对木家具、定制家具、全屋定制家居产品等出台验收规范或行业标准,但不少是推荐性而非强制性标准,商家可选择性执行。

重庆市永川区三教镇市场监管所工作人员谢元认为,当前部分产品质量执行标准不够细化、难以统

一,“在处理常见投诉过程中,不少投诉双方都认为自己履行了合同,但对结果就是不满意。”多名业内人士也表示,“缝隙多大算合格”“形变多少属正常”等项目缺乏强制性细化标准,消费者往往陷入维权困境。

——责任成了“糊涂账”。

“家装服务链条太长,一个工地涉及设计师、定制厂商、工头、工人……人越多,有时责任很难划分清楚。”重庆某装修设计公司设计师陶源(化名)说。

处理过多起装修纠纷的重庆箭宇律师事务所律师朱莹玮发现,消费者维权时最头疼的是证据收集与固定。比如,推销时所说的“全包”“零增项”“进口材料”仅是口头承诺,没写入合同;水电管线一旦封进墙里,其品牌和厚度无从查验。一些消费者为了居住不得不自行修复质量问题,导致原始现场被破坏,丧失事后鉴定的基础条件。

——“偷梁换柱”埋隐患。

记者在采访中发现,一些家装公司采用“项目制”或频繁更换法定代表人,甚至注册空壳公司逃避法律责任,消费者即便胜诉,也面临执行不能的困境。

中国消费者协会发文表示,部分装修公司通过品牌或关联公司名义开展业务,实际签约和收款主体不一致,实际施工人员与合同主体不一致。

2025年7月,家装行业连锁品牌顾家家居宣布停止营业,多名消费者就披露装修合同表示,该公司此前与客户签订协议时,签约、开票主体均为已注销的“幽灵分公司”,可能给合法维权埋下隐患。

为“安居梦”筑牢“防火墙”

今年的政府工作报告提出“实施服务消费提质惠民行动”“加强消费者权益保护”,系列举措助力打造更安心的消费环境。

今年1月,中国房地产业协会发布《住宅全案整装服务标准》,覆盖“全案整装”全流程服务规范,要求安装工地摄像头,明确售后响应与处理时限等。

西南政法大学经济法学院副教授马勇建议,相关部门可协同完善行业标准体系,制定更细致的施工工艺标准和验收规范,实现“所见即所得、计价即结算”。

形成监管合力,一些有益探索已在路上:重庆、江西等地明确要求物业服务企业严格落实装饰装修申报登记制度;就“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾,部分家装行业头部企业探索引入银行作为“装修款项的资金存管方”……

针对装修公司“诈欺”“跑路”等顽疾,受访人士普遍认为,可建立全国联网的家装企业信用黑名单,将恶意增项、偷工减料、卷款跑路等行为纳入失信名单,限制其市场准入、融资贷款等权益。

对消费者而言,如何精准“避坑”?朱莹玮建议,消费者与企业签订装修合同时,要仔细核对,拒绝笼统描述,如材料需写明品牌、型号等,工艺需明确具体做法,工期需规定延误违约金具体数额。签约前,还可通过网站等工具查询企业背景情况,尽量避开成立时间极短或频繁变更法人的公司。

“做到重要记录必保留、关键节点必验收,变更必书面确认,即使后期产生纠纷,消费者也有理有据。”朱莹玮说。

(新华社北京3月15日电)

国务院安委办紧急通报近期典型较大事故情况 决定对4起事故查处挂牌督办

新华社北京3月15日电(记者黄籍铭)记者从应急管理部获悉,国务院安委会办公室15日决定对4起事故查处挂牌督办,要求相关地方按照“四不放过”的原则提级调查,依法依规严肃追究问责,并印发关于近期典型较大事故情况的紧急通报,要求举一反三深刻汲取事故教训,坚决防范遏制重特大事故,有效防止重大涉险事故和较大事故反弹,确保全国安全形势持续稳定。

今年以来,全国安全生产形势总体平稳,但近期多地接连发生典型较大亡人事故。3月13日,广东肇庆一汽车零部件公司发生事故,造成3人死亡、4人受伤;3月14日,广东梅州一自建房发生火灾,造成3人死亡、2人受伤;同日,江西九江雁列山附近有人在攀岩时坠落,造成3人死亡;3月15日,山东烟台一汽车零部件公司发生机械伤害事故,造成3人死亡。

通报指出,近期发生的典型事故,暴露出一些突出问题。一是安全意识淡薄,部分企业负责人、安全管理人员存在侥幸心理,对安全生产工作重视不够,隐患排查治理不到位,导致事故发生。二是安全投入不足,部分企业未按规定提取和使用安全生产费用,安全防护设施缺失,员工安全培训不到位,安全意识淡薄。三是安全管理混乱,部分企业规章制度不健全,安全责任不落实,隐患排查治理不到位,导致事故发生。

通报要求,要坚决扛起防范化解重大安全生产风险的政治责任。各地区、各有关部门和单位要加强对本地区、本单位、本行业领域安全生产风险分析研判,扎实推进安全生产治本攻坚三年行动,针对性加大“打非治违”工作力度,全力防范化解重大安全生产风险,以实际行动为经济社会发展持续筑牢安全底板。

通报强调,要强化群众出行旅游和户外活动安全风险防范。进一步强化交通运输安全监管和责任落实,加强涉水涉山等景区安全管理,加强索道、缆车、大型游乐设施、玻璃栈道、浮桥吊桥、观光车船等设施设备的隐患排查治理,强化安全提示和宣传引导,发现游客擅自进入“野景区”等缺乏有效安全防护地带的要及时劝阻,加强对有组织的野外攀岩、徒步走等户外活动的安全管理,防止漏管失控。

中央和国家机关广大党员干部表示,将以扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育为契机,努力创造经得起实践、人民、历史检验的实绩,为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业注入源源不断的正能量。

(新华社北京3月15日电)

浙江建德：“以花为媒”释放“春日经济”消费新活力

近期,浙江省建德市更楼街道城南城市田园油菜花海进入最佳观赏季,“城南花又开”主题花田市集热闹开幕,活动推出花田烤肉、花田下午茶、花田咖啡、花田音乐会等“花田+”玩法,吸引当地居民和外地游客前来踏青、游玩,释放“春日经济”消费新活力。

图为2026年3月15日,在建德市更楼街道城南城市田园,游客在油菜花田里拍照打卡。

(新华社发)



(上接第一版)要求主要负责同志履行好第一责任人责任,坚持实事求是、求真务实,力戒形式主义,把学习教育成果转化为推动党的民族工作高质量发展的强大动力。

自上而下 务求实效

最高人民检察院以机关带系统,以上率下、上下联动,聚焦实际问题,将中央提出的突出问题,结合检察工作实际对标对表、精准画像,细化为7个方面政绩观偏差问题,健全有效防范和纠正政绩观偏差工

作机制,把学习教育成果体现到质效办好每一个案件、推动法律监督全面提升质效上来。

国家卫生健康委召开专题会议,党组牵头认真部署、执行学习教育重点工作安排,将学习教育与学习贯彻习近平总书记关于健康中国建设的重要论述和新时代党的卫生与健康工作方针结合起来,努力做到学得深、查得准、改到位,把学习教育成果转化为群众可感可及的服务保障成效。

“要把初心寓于政绩观之中,以实干出政绩”“既做实实在在的显功,

也要沉下心来做‘事不避难’的潜功”……文化和旅游部党组理论学习中心组围绕学习教育主题组织开展学习研讨,广大党员干部反响热烈。

文化和旅游部强化党建工作领导小组统筹协调作用,成立由部领导牵头的专项工作组,强化对部系统各级党组织开展学习教育全过程、各环节督促指导。

中央社会工作部及时跟进学习习近平总书记重要讲话精神,将解决思想问题和解决实际问题结合起来,将学习教育与推动中心工作结

合起来,拓展深化新兴领域党的建设,加强党建引领基层治理和基层政权建设,做细做实凝聚服务群众工作,以推动社会工作高质量发展的实绩检验学习教育成效。

深度学习 知行合一

“三会一课”、主题党日、青年理论学习……工业和信息化部通过多样载体教育引导党员干部将正确政绩观融入工作中,深入重点地区企业调研,摸清实情,找准问题,提实对策,转化成果。党员干部一致表示,要当好党

中央决策部署的执行人、行动派、实干家,将学习教育与中心工作结合,以正确政绩观引领提质增效。

司法部开展学习研讨、举办读书班,从思想上固本培元,提高党性觉悟,以学习教育为契机,把正确政绩观贯穿司法行政工作的全过程各方面,持续强化政治建设、专业能力建设、作风建设,自觉把行政立法、行政执法等各项工作放到经济社会发展大局中推动落实。

最高人民法院党组举办理论学习读书班,示范带动全院党员干部开展思想大武装、党性大锻炼,深刻认识人

民法院开展树立和践行正确政绩观学习教育的现实意义,把树立和践行正确政绩观的要求落实到工作各环节、各方面,下大气力整改整治就案办案、机械司法、程序空转等问题,做到真解决问题、真解决问题。

中央和国家机关广大党员干部表示,将以扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育为契机,努力创造经得起实践、人民、历史检验的实绩,为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业注入源源不断的正能量。

(新华社北京3月15日电)