

打造国际消费中心 广州如何出招？



羊城晚报记者 董柳

刚过去的“3·15”消费者权益保护日，各地循例公布了一年来的消费维权数据。作为社会消费品零售总额排名全国第三的城市，2019年，广州全市市场监管系统处理消费者投诉 26.54 万宗、举报 8.97 万宗、咨询 7.94 万宗，为消费者挽回经济损失 1.16 亿元。一方面，广州社会消费品零售总额量大，年处理消费者投诉量也大，另一方面，广州基本没见发生一起全国关注的恶性消费热点事件。答案在哪里？

解密

广州如何营造法治消费环境？

广州市大湾区办专职副主任章旺平表示，近年来，广州全面加强社会信用体系建设，建立健全贯穿市场主体全生命周期、衔接事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制。在事前监管环节，推行信用承诺、容缺受理，目前审批替代型承诺已实现 100% 覆盖，新注册企业及行业协会商会新增会员均已 100% 签订了自律型承诺。

在事中环节，2019 年，广州市公共信用信息平台累计归集信用数据超 45 亿条，“双公示”信息 2203 万条，政府各部门累计查询使用信用信息 73.4 万余次，居全国首位，实现让守信者“降成本，减压力”，让失信者“付代价、增压力”。

在事后环节，广州已建立连接 42 个市级部门及 11 个辖区的联合奖惩应用系统，将信用联合奖惩措施嵌入日常行政审批业务流程，实现联合奖惩闭环管理，出台近 20 项市级联合奖惩专项制度，积极构建“守信一路绿灯，失信处处受限”的信用联合奖惩格局。

除了“立”规矩规范消费行为准则，广州还通过司法机关、司法机关对各类不法行为果断“亮剑”，抓早抓小，通过“惩前”实现“惩后”来“破”除顽疾。

广州市公安局 15 日通报，去年以来，广州公安依法严厉打击食药领域危害消费者身体健康和生命安全的突出违法犯罪活动，全年共侦破食品药品类刑事案件 680 宗，刑拘 1254 人，逮捕 982 人。广州市市场监管局副局长丁力称，在消费维权方面，广州市市场监管系统针对消费者反映集中、媒体关注的消费乱象等热点问题，开展专项整治 569 次，行政约谈 930 次，检查市场主体 14614 家，核查处理违法线索 337 条。同时，整合市场监管 5 条投诉举报热线，实现“12315”一号对外，积极受理、妥善处理各类消费投诉举报。2019 年，全市市场监管系统处理消费者投诉 26.54 万宗、举报 8.97 万宗、咨询 7.94 万宗，为消费者挽回经济损失 1.16 亿元。

A 社会消费品零售总额增速 广州居全国一线城市之首

近年来，广州多了一个城市定位“目标”。

今年 2 月，广州市推进粤港澳大湾区建设领导小组第六次全体会议审议通过并印发《广州市推进粤港澳大湾区建设领导小组关于印发广州市全面增强国际商贸中心功能实施方案（2020—2022 年）》。方案提出，到 2022 年，广州将建成具有较强国际影响力和辐射力的国际消费中心、全球贸易枢纽、国际会展之都和国际商贸服务中心。具体细化“国际消费中心”的指标是：年销售额超过百亿元的批发和零售业企业达到 40 家以上，超过千亿元的达到 5 家以上；打造 2—3 个国际消费城市示范区、4 个商旅文融合功能区、30 个夜间经济集聚区。

实际上，广州为打造国际消费中心已经努力了很久。

早在 2016 年，广州市政府就制定《广州市商务发展第十三个五年规划》，提出“加快国际贸易中心、国际消费城市、国际会展中心、内外贸创新发展城市和国际资本集聚高地建设”。公开数据显示，2018 年，上海、北京、广州是全国社会消费品零售总额的前 3 名，均超过 9000 亿元。2019 年，广州消费升级类商品保持旺销，全市社会消费品零售总额增长 7.8%，零售总额是继上海、北京后的全国第三位，增速居四大一线城市之首（上海、北京、深圳分别较上年增长 6.5%、4.4%、6.7%），同比提高 0.2 个百分点。

B 营造良好的法治消费环境 让消费者“明明白白”消费

广州消费市场强劲，答案在哪里？答案或许可以从这个问题中寻找：五湖四海的人来到一个陌生的地方消费，最怕什么？

很多答案或许是：不怕价高，怕不明码标价，明明是白菜却卖出羊肉价；怕被“坑”后无处说理、窝囊受气、正义不彰。

而这，跟一个地区的法治消费环境、法治化营商环境有很大关系。法治化营商环境具有四大特点——稳定、公平、透明、可预期。法治消费环境亦是如此。

比如，新冠肺炎疫情期间，广州市文化广电旅游局联合广州市中级人民法院在全国率先出台《关于妥善处理新冠肺炎疫情疫情防控期间旅游投诉、诉讼的通知》，明确 1 月 24 日以后因新冠肺炎疫情导致游客和旅行社旅游合同无法履行或无法继续履行的情形为“不可抗力”，游客和旅行社可以通过依法协商变更、解除旅游合同。此外，广州倡导旅行社制定多套方案化解退费纠纷，指导旅游企业制定短期、中期、长期等多种合同变更方案，供旅游者选择，尽量降低旅游企业与旅游者双方的损失。

这种努力，就是在营造“公平、透明、可预期”的法治消费环境，它可以引导人们作出合理预期，让消费者“明明白白”。



案例

例汤中发现鸡毛 一男子获赔千元

今年“3·15”这天，广州市番禺区人民法院公布的一则消费维权案例，为这种消费法治环境作出了最好注解。

案中，广州市民林某到番禺区一家饮食店就餐时，发现其中一份例汤中有根鸡毛，协商无果后起诉要求饮食店赔偿 1000 元并书面致歉。而饮食店表示，其店内卫生状况良好，不排除林某是在消费碰瓷，且当日工作人员看到汤碗托盘上有类似鸡毛的异物后，已第一时间道歉，并提出退换套餐的解决方案但被拒。

法院认为，林某到饮食店就餐，双方已形成消费合同关系。饮食店称不排除林某存在消费碰瓷的嫌疑，但未提交证据证明，对此不予采信。林某发现鸡毛后立即告知服务员，饮食店工作人员确认看到有类似鸡毛的异物，而鸡毛属于不能食用的异物“众所周知”，故应认定该食品不符合食品安全标准，判决饮食店赔偿 1000 元。

个案中的公平，能稳住、激发消费者的消费信心，积少成多、积沙成塔，最终形成强大的消费合力。

社会救助在线办理业务拓展至全省

困难群众申请救助“零跑腿”

羊城晚报讯 记者符畅，通讯员莫冠婷、王健报道：为做好疫情防控期间社会救助政策落实工作，保障社会救助服务畅通同时避免救助窗口人群扎堆，广东省民政厅决定于 18 日起，从原来 4 个试点城市扩展至在全省范围内开展社会救助在线办理业务，让困难群众在疫情防控期间“足不出户”就能申请社会救助。

据悉，2019 年 12 月，广东省民政厅与省政务服务数据管理局、人民银行广州分行、省银保监局联合印发《关于在“粤省事”移动政务服务平台增加社会救助家庭经济状况信息平台电子授权模式的通知》，并依托“粤省事”微信小程序，开发建设了最低生活保障、特困人员救助供养在线申请功能，提供深圳、肇庆、清远、惠州 4 个试点使用。此多部门合力打造的电子授权模式属全国首创。

“现在特殊时期，用‘粤省事’在家就能申请低保，我感觉这项服务很便民。”近日，惠州市惠城区的吴叔点开“粤省事”微信小程序“民政服务专区”，经过身份确认、通过电子签章进行手机签名授权、将户口簿和身份证拍照上传，约 10 分钟，就完成了低保在线申请提交，免去了社会救助服务窗口排队等候的麻烦，降低病毒传播风险。

信息随即自动流转至吴叔户籍所在地桥东街道社会救助窗口，工作人员一登录广东省救助申请家庭经济状况核对系统就看到了吴叔的申请资料，经初步审核后，发起信息化核对，申请所需的十多个部门、多家银行和证券机构开具的十余项证明材料全部交由信息系统

【知多 D】

如何在线申请 社会救助？

1. 登录“粤省事”微信小程序，找到“专区”，选择“民政服务专区”。
2. 找到“社会救助服务”栏目，选择“在线办理”。
3. 填写本人及家庭成员基本信息。
4. 手机签署《家庭经济状况核对电子授权书》（户主及家庭成员须人脸验证，若不在一起居住可发送微信链接）。
5. 扫描上传户口簿、身份证等相关材料。
6. 提交等候工作人员审核，办理进度可在“社会救助服务”栏目，选择“办理进度查询”查看。

采集汇总获取。

记者了解到，此前，社会救助仍需申请人“跑一次”，前往救助窗口进行书面授权签字及指纹采集。如今，借助“粤省事”微信小程序的电子授权模式进行身份确认，以家庭为单位进行授权，生成统一的电子签章授权书，以后全省困难群众都可以和吴叔一样，在线办理社会救助业务。

流溪河畔，碧水环绕，肥沃的土壤催生出香甜的瓜果。眼下正是桑葚果成熟期，17 日上午，记者在广州白云区钟落潭镇龙岗村的优采园采摘农场看到，一个个紫红鲜嫩的桑果挂满枝头。据悉，今年受疫情影响，包括桑葚在内的多种农产品滞销，为此，钟落潭镇多措并举帮助农户拓宽销路，渡过难关。

流溪河畔桑葚熟 满枝垂红待客来

丰收季遇上疫情 大量农产品滞销

据了解，钟落潭镇气候温润，桑葚种植面积约有 100 亩，主要分布在雄伟村、龙岗村、米岗村。走进位于龙岗村的优采园采摘农场可以看到，紫红色的桑葚成熟通透，一串串沉甸甸的果实挂满枝头。

“在广东，桑葚一般二月下旬成熟，三月中旬旺季，是广东地区最早成熟的水果之一。”优采园采摘农场负责人黄万雄介绍，目前农场内桑葚种植面积约 20 亩，今年恰逢进入丰产期，产量达到约 4 万斤，但因疫情影响，来园采摘人数大幅减少。

“桑葚挂果和采摘的时间并不长。”望着满树的果子，黄万雄面露愁容，他表示，期待市民游客在做好防疫措施的前提下，前来体验采摘之乐。

他向记者介绍，园内种植的桑葚分为两个品种：一种为四季桑，口感酸甜，适合泡酒、做果酱等深加工产品；另一种为无籽大十果，是广东省农科院培育的品种，口感清甜，个大汁多，皮薄无



优采园采摘农场里鲜嫩的桑葚

广州钟落潭镇多种农产品滞销， 相关部门多措并举助农户渡过难关

文/图 羊城晚报记者 符畅
通讯员 云宣 周亚君 冯祖莹

籽，适合当水果吃，是国内口碑最好的品种之一。

据悉，为保证游客安全，农场注意控制进果园采摘的游客人数，提醒大家佩戴好口罩，并保持安全距离。黄万雄表示，目前农场取消进场费用，桑葚价格也打出 8 折优惠，即每斤 16 元，采购 10 斤以上折扣更高，同时支持电话预订、微信支付购买。

钟落潭镇“出招” 助农户渡过难关

距离优采园采摘农场几公里之外的米岗村石榴园，同样面临着滞销的难题。据穗得农业有限公司负责人萧勇刚介绍：“现在挂果的番石榴还有 8000 斤左右，希望多点顾客过来采摘。”

农产品因疫滞销牵动着党委政府的心。钟落潭镇农业办公室工作人员徐浩介绍，据初步统计，全镇约有 2000 亩蔬菜滞销，水果则主要为番石榴、杨桃、桑葚，其中滞销的番石榴和杨桃达 10 万斤以上。为此，连日来，钟落潭镇组织开展农产品种植销售情况摸

查，深入了解农户面临的难题，助力农户打开销路、走出困境。

据悉，在钟落潭镇农办的指导下，目前优采园采摘农场正积极通过深加工方式完善产品链、拓展销路，除了接待周边群众采摘，农场把成熟的桑葚加工制作成各种容易保存、方便运输的桑果制品，如桑果酱、桑葚干、桑葚酒等，面向养生保健市场推广。

针对果园采摘人数减少的问题，钟落潭镇积极利用线上渠道，帮助农户拓宽销路。徐浩说，目前已对接 7 个电商平台，实现产品与市场的无缝衔接，销往珠三角地区各城市。

为了帮助农户渡过难关，钟落潭镇还集中组织政府内部团购助销。此外，钟落潭镇的党员干部职工也纷纷化身农产品“推销员”，转发农产品推介推文和购买链接至朋友圈、小区微信群等，加大宣传发动，帮助农户开展线上销售。据了解，钟落潭镇微信公众号发布有关桑葚的推文后，桑葚种植户表示，一天之内已有 100 多人加其微信，预约周末来种植园采摘桑葚，销售情况明显好转。

成品油再现“地板价”

今起大幅下调至对应国际油价 40 美元的水平
水平并不再下调

据新华社电 17 日是国内成品油调价窗口期。国家发展改革委价格司副司长、一级巡视员彭绍宗说，近期国际油价大幅下跌，已触及每桶 40 美元（近 10 个工作日平均价格）调控下限，即俗称的“地板价”，国内成品油价格将按机制自 17 日 24 时起大幅下调至对应国际油价 40 美元的水平，低于 40 美元部分不再下调。

彭绍宗在当日国家发改委举行的新闻发布会上说，当国际油价低于调控下限时，国内成品油价格未调金额不是直接留给企业成为收入，而是全部纳入风险准备金，并根据《油价调控风险准备金征收管理办法》规定，全额上缴中央国库，纳入一般公共预算管理，统筹用于节能减排、提升油品质量、保障石油供应安全，以及应对国际油价大幅波动，实施保障措施的资金来源。

江高、人和、太和、钟落潭 白云区四镇放宽落户政策

大专学历、连续工作满一年享购房资格

羊城晚报讯 记者符畅报道：近日，广州市白云区人力资源和社会保障局、白云区住房和城乡建设局联合发布关于白云区完善人才政策的通知。其中规定，在白云区工作连续满一年，具备中级或以上专业技术职称，或具有大专及大专以上学历，或在白云区注册企业担任中高级管理职务，可在白云区江高、人和、太和、钟落潭四镇范围内享受广州市户籍居民同等待遇。这意味着，具有大专学历且符合条件者，享有在江高、人和、太和、钟落潭四镇购房资格。该政策试行一年。

《通知》明确，纳入政策的范围与对象包括：持有广州人才绿卡；持有白云区“云聚英才卡”；在白云区辖内的大专院校（高校、中职技工学校）学习连续满一年；在白云区工作连续满一年，具备中级或以上专业技术职称，或具有大专及大专以上学历，或在白云区注册企业担任中高级管理职务。

其中，对持有广州人才绿卡、白云区“云聚英才卡”的各类人才，政策力度最大。包括提供落户服务，对持卡人及其配偶、未独立生活的子女开设绿

色通道，简化程序，优先办理户口迁入白云区；提供入学服务，持卡人子女享有参与我区属公办幼儿园电脑派位的资格；在区属义务教育公办学校满足地段生有剩余学位的前提下，优先安排区属公办优质学位，同时安排专员全程跟进入学服务。此类人才在广州市设有住房，且在白云区有居住需求的，还可申请租住白云区人才公寓。

此外，按照《通知》，上述四类人才在白云区江高、人和、太和、钟落潭四镇范围内享受广州市户籍居民同等待遇，具体操作指南由各相关部门制定。

记者了解到，自去年年底以来，广州市南沙区、花都区、黄埔区和番禺区等已先后出台类似人才政策，相继放宽落户限制和购房政策。

《通知》也指出，此举旨在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作，促进企业复工复产，提升区内人才竞争力和人才集聚力，营造适合各类人才创新创业的综合发展环境，助力打造高端高质高新现代产业新体系，实现老城市新活力，提升人才服务水平。

广州黄花岗公园等烈士纪念设施暂停祭扫活动

市民可网上祭英烈

羊城晚报讯 记者甘韵仪报道：记者从广州黄花岗公园管理方获悉，今年公园将暂停开展祭扫活动，广大烈士亲属、退役军人、市民可通过网上祭拜。目前，公园方已收到广州市退役军人事务局的倡议，并开始执行。

根据倡议，在疫情防控期间，广州起义烈士陵园、十九路军淞沪抗日阵亡将士陵园、黄花岗公园等烈士纪念设施暂停开展祭扫活动，请广大烈士亲属、退役军人、市民朋友们尽可能延后祭扫，原计划赴异地开展祭扫的烈士亲属和退役军人待疫情结束后再开展祭扫活动。

在疫情防控期间，广州市退役军人事务局将加强进一步做好烈士纪念设施的维护修缮工作，并于清明节期间组织工作人员为烈士墓碑献花，以绿色文明方式祭扫英烈、告慰英灵。

即日起至 4 月 10 日，请广大烈士亲属、退役军人、市民朋友们通过广东英烈网、退役军人事务部网站、中华英烈网等网络平台开展网上祭英烈活动，通过网上献花、寄语等形式，向英烈致敬，表达对英烈的缅怀、纪念之情。

网上祭扫步骤

- （一）打开中华英烈网“致敬·2020 清明祭英烈”活动专栏链接（网址：www.chinamartyrs.gov.cn）；
- （二）进入英烈纪念馆，搜索烈士姓名，点击进入祭扫页面；
- （三）在烈士个人英雄纪念馆内点击祭扫、献花、留言等不同活动选项，完成祭扫；
- （四）也可选择进入陵园祭扫专栏对指定陵园开展网上祭扫。

制表/伍岩龙

广州办理首宗 疫情期间涉医犯罪案

羊城晚报讯 记者董柳报道：记者 17 日从广州市人民检察院了解到，16 日，广州市越秀区人民检察院就被告人李某某因涉嫌寻衅滋事罪依法向越秀区人民法院提起公诉，这是新冠肺炎疫情防控期间广州市首宗涉医犯罪案件。

经依法审查查明，1 月 26 日 16 时许，被告人李某某在广州市越秀区某医院住院部某病区护士站内，挟持一名正在工作的护士，后公安人员到场将其抓获归案。

该案系疫情防控期间广州市首宗侵犯医护人员安全、扰乱医疗秩序的案件，案发地点系省市两级新冠肺炎定点医院，在疫情防控期间承担重要

救治任务。被告人在疫情防控期间，公然在定点医院挟持医护人员，严重扰乱医疗场所秩序，其行为性质恶劣，影响重大。

该案依法立案后，广州市检察机关高度重视，第一时间指派经验丰富的员额检察官主动提前介入，与公安机关会商研究，形成共识，引导收集、固定关键证据。案件移送审查起诉后，检察官全面审查证据，强化检察监督，强化司法亲历性，通过走访案发现场，了解相关人员情况，全面准确把握案件情节；通过庭审视频对被告人进行讯问，加班加点，加快办案进程，高质量完成案件审查起诉工作。