

从央视3·15晚会看巨变：

30年维权路径见证时代与产业变迁

文/羊城晚报记者 程行欢 实习生 肖渝

1991年的一场央视3·15晚会，创造了一个企业生产与全民消费紧密联系的纽带与沟通平台。30年来，晚会受到的关注热度和产生的各种效益，已经成为一个社会现象。又一年的3·15晚会来临，我们梳理了30年来的央视3·15晚会的案例，从普通的食物安全，到各种问题层出不穷的汽车投诉，网络消费兴起从无序到有序，这些大量的消费案例不仅展示了30年来时代消费主题的巨变，也可以看到我们国家产品、产业发展和消费升级变化的脉络。

消费领域不断升级深化

1991年央视举办了第一场3·15晚会，可能没有想到一场晚会能带来如此巨大的影响力。而当时的中国，也刚刚迈入改革开放的新时代，神州大地生气蓬勃，改革释放出的巨大生产力让服务于民生的各行各业迅猛发展，也随之带来了快速发展前期质量把控不严、不法牟利等问题。早期曝光的消费问题，也主要集中在日常消费品中出现的劣质产品上。

随着时代发展，当人们的物质生活质量极大丰富时，问题产品从上世纪90年代初人们日常使用的家电，进入到21世纪的汽车、黄金、房产等高价消费领域。其中汽车作为新兴中产的重要消费品，自2004年以来因为各种质量问题而9次登上3·15晚会。另一方面，在注重产品质量的同时，服务质量也成为消费者关

注的焦点，如2013年开始揭露流氓软件的横行、2012年打着慈善名义骗钱、2014年白银交易在后台篡改数据、2015年的运营商为骚扰电话提供支持等。人们生活消费的多样化和多元化，也让维权领域扩展到更广阔的空间。

跨入新世纪，随着信息时代的到来，新型消费又带来了新问题，包括亟待各种立法层面的跟进。近10年以来，电商作为新兴购物业态，深远影响着所有的行业，由此引发各种消费新问题层出不穷。而互联网+、大数据+人工智能+等技术的驱动下，消费安全、个人信息安全问题也急需解决。如3·15晚会曝光的高德导航涉嫌窃取用户隐私、部分安卓手机软件偷取用户信息、网易邮箱偷取用户资料等，也让消费维权的范围前所未有的广泛。



市场监管所工作人员接受消费者咨询 新华社发

全民参与侧面促进行业规范

消费领域的出现，紧靠行业的自律是无法实现。通过3·15晚会这一平台，监管部门迅速介入，立法层面随后跟进，不仅让消费者的权益得到了切实维护，也为行业的发展带来了纠偏的方向，并创造了相对公平的竞争环境和营商环境。1992年国务院十个政府部部长莅临晚会现场接受采访，各种职能部门开始参与晚会，《消费者权益法》也在1994年被颁布实施，并得到了大力地推广。总的来说，在群众消费出现问题维权、媒体曝光问题产品后，职能部门参与的规范与调整，从而促进了产业的规范发展和转型升级。

30年来，无论是为了加强产品质量监督管理、规范市场

行为，还是保护消费者权益，法律基础也不断完善，除了《消费者权益保护法》，我国还实施并修订了《产品质量法》（1993年实施，2018年修正）、《安全生产法》（2002年实施，2021年第三次修正）、《食品安全法》（2009年实施，2021年第二次修正）等针对相关行业领域的法律法规。仅以食品行业为例，2008年的“三鹿奶粉事件”爆发后，国人对国产奶粉信心一落千丈，整个行业受到严重伤害。随之而来的，不仅是《食品安全法》进行了相应修改，还对婴幼儿奶粉出台了各种严厉的规定，包括《婴幼儿配方奶粉配方注册管理办法》《关于进一步加强婴幼儿配方奶粉监管有关工作的公告》，国产奶粉在生产领域要求的

各项指标堪称史上最严。经过十多年的发展，终于一步步重新找回了消费信心，国产乳业也有了长足的发展。

另一方面，对消费潜规则的曝光也成为促进行业公平发展的一个方面。2010年的平板电视遭遇洋品牌“潜规则”，LG、索尼等外资品牌液晶电视偷换概念，以“平板电视”冒充“液晶电视”的借口拒绝履行保修服务。2013年，苹果手机针对中国市场出现维修的双标问题，这些问题在揭露之后都逐步得到了解决。

法律法规的逐步完善，为市场建立了基本的竞争法则，以质量为本底的企业，才有可能获得消费者的认可，也才能在竞争中获胜，代表行业的发展方向。

适应消费需求进行产业转型

劣质产品留不住消费者，没有服务也留不住消费者，这也客观上促进了企业的转型升级。曾几何时，“山寨”成为一个劣质产品的代名词，成为阻碍行业发展的绊脚石。中国从以前的短缺经济走向供应过剩的局面，供给侧改革大幕也由此拉开。在这一背景下，3·15晚会的走向也从揭露企业个体问题，延展到行业整体性问题上，客观上展示了企业竞争需要靠技术、服务等核心竞争力来赢得市场。

如2018年的3·15晚会为例，对食品安全问题的揭露，没有局限暗访企业，同时揭露了山寨食品的普遍现象；当年的晚会还对共享单车新商业模式兴起后不久就迅速出现资金链问题，导致押金单车退不了、企业倒

闭进行了报道，对这一商业模式敲响警钟。事实也证明，这一模式无法单一获得市场认可。2019年3·15晚会揭露的家电维修维修外包问题，几乎涉及大部分家电维修品牌，也是行业共性的顽疾问题，从而逼着企业在售后上进行“重资产”布局作为竞争优势。

另一方面，消费者的地位从被动走向主动，从卑微走向有尊严，发声渠道也随着互联网日新发达，甚至有了影响生产的反向作用。在柔性生产、个性化定制、新品众筹、小众化产品等新生产模式下，消费者已经可以从消费端去影响各行各业、各企业的营收情况。新的竞争赛道无一不显示着“得消费者得市场”的新商业规则，企业都准备好了吗？



市场监管所工作人员对超市内商品随机抽检 新华社发

唯品会品控服务双升级 推出多重措施维护消费者权益

文/鹿小果

一年一度的3·15国际消费者权益日即将到来，消费升级的浪潮下，品质消费备受消费者关注。据中国消费者协会的一项调研显示，质量和安全成为消费者对品质消费的重要需求。有51.7%的受访者认为品质消费最重要的是“质量”，其次有45.5%的受访者认为品质消费最重要的是“安全”。近年来，唯品会坚持以自营为核心，为消费者提供买手制好货，并多次进行品控与服务升级，践行“正品十重保障”“品控九条”等一系列保障正品的措施。为了免除消费者购物的后顾之忧，唯品会还推出了免费上门退换货、面对面换货等服务，尽最大努力维护消费者合法权益。

唯品会作为全国最大的特卖电商平台，与国内众多优质品牌有着深度合作，并通过专业买手团队深入挖掘好货，从而在保证质量的基础上，为消费者提供好价格、更安全的商品。

自成立之日，唯品会就树立起100%正品的理念，对假货保持着零容忍的高压态势。在货品源头上，唯品会仅与品牌商或者一级代理商合作。为了保障商品质量，唯品会建立了直抵生产工厂的质量体系，确保货品来源清晰、可溯源；在仓储与物流环节，设立出入仓等多道质检机制，并对货品实行严格的抽检与全检。商品上线销售后，将有专业、权威的第三方机构，来对商品进行随机检查，保障消费者购买的商品质量过关。从工厂源头到消费者未梢，唯品会建立了超短的授权链和极长的检查链，唯品会由此建立了全程闭环、全程可溯的正品保障体系。

在此基础上，去年以来，唯品会还进行了全面的品控升级与服务升级，针对奢侈品、食品、化妆品、母婴用品等消费者非常关心的品类，在部分商品售卖页面还展示质量检查报告。此外，唯品会投入高额成本，



▲唯品会保税仓内，工作人员在为每件商品张贴“溯源码”

▶唯品会工作人员对商品进行检查

每年为每个品牌进行平均4次抽检，每个品牌检查的商品数量也有大幅增长，检验商品频次和覆盖率远超行业水准。

服务升级也是唯品会保障消费者权益的重要措施，唯品会推出七天无理由退货、免费上门退换货和面对面换货等措施，让消费者能够放心购物。此外，为使消费者的意见能够得到第一时间反馈，唯品会拓展了客服团队，为SVIP开通了直通人工客服的服务，在24小时内解决客户问题比率达到97%以上。让消费者的声音能够更直接地被倾听。

唯品会对于消费者权益的保障不止于此，唯品会的每一件商品，都

由中国人民财产保险股份有限公司进行承保，保证假一赔十。母婴和美妆用品还有特殊保险，比如，如果消费者使用唯品会母婴的纸尿裤过敏，也可获得保险赔付。

消费者的复购率体现了对唯品会的认可。唯品会数据显示，用户在唯品会的复购率高达90%以上，意味着有90%以上的用户在初次使用唯品会后仍愿意通过唯品会购物。唯品会近日发布的2021年财报显示，唯品会核心SVIP活跃用户数同比增长50%，其线上净交易额占比达36%。唯品会的买手制好货、正品策略与面向消费者的服务升级，无疑是核心用户剧增的原因之一。

文/熊焯 鹿小果

5G时代，我国数字经济蓬勃发展，推进网络强国和新型智慧城市建设已刻不容缓。“十四五”规划、2035年远景目标纲要以及政府工作报告中都明确提出：“加大5G网络和千兆光网建设力度，丰富应用场景，构筑全民畅享的数字生活。”可见，5G网络和千兆宽带将会是布局新型数字基础设施中不可忽略的两把利刃，5G+千兆网络时代的到来将会为人民群众带来更丰富、更优质的美好通信生活。

精品网络匠心造 不负300万客户信赖

近年来，广州移动一直致力打造全千兆宽带建设，目前已覆盖超13000个小区，惠及约300万客户，让越来越多的用户开启了“家外家”，畅享千兆宽带的幸福生活。作为“数字基建”中的重要载体，千兆宽带最大优势就是“快”，下载一部1080P的高清电影只需几秒钟即可完成。高速率、低时延、高稳定的特性真正让移动用户感受到“秒传秒下”的家庭互联网新体验。

除了网速的提升，千兆路由器或是移动光网FTTR的搭配，还能让家庭实现全屋wifi，可同时满足家庭观看高清视频、在线学习、云上办公、休闲娱乐等智能应用场景的高质量体验，让移动用户足不出户即可享受各种专业服务，实现“世界触手可及”。

智家场景全覆盖 品质护航慧生活

目前，5G网络和千兆宽带家庭用户日渐增多，疫情过后，智慧家庭行业更是按下了“快进键”，数字家庭逐步向智慧家庭转型升级。为大力推进智慧家庭社区建设，广州移动融合创新，赋能传统家居产品转型，不断呈现出全屋智能安全包、全屋智能控制套包以及智能门锁套装等多样化的产品、内容和服务，满足人民群众丰富多样的家庭智慧生活需求。

例如“移动看家”，将单一视频监控升级为家庭安防一体化解决方案，用户不仅通过智能门锁和智能摄像头等产品来强化智能安防系统，还结合智能对讲、智能告警、AI识别等多项技术，更高效智能地打造家人看护、家庭关爱等智能服务。而“全屋智能控制”则配备智能插座和万能红外遥控器两大设备，用户的手机可变身遥控器，智能控制家中电器，超远距离定时电器的开关，数智技术深度融合进现代化产品中，丰富了智慧家庭生活体验，让移动智家用户生活更便捷、更贴心、更省心！

广州移动千兆光网 点亮羊城智慧生活

中国移动 5G+ 好宽带 找移动 光纤全千兆 更快更实惠

- 极速网络 千兆光纤 快人一步
- 全屋Wi-Fi覆盖 定制组网 信号澎湃
- IPTV电视服务 超级会员 海量资源
- 全屋智能 智慧生活 安全便捷

扫码办理

一个电话 服务无忧 1008616

全程无忧享快捷 服务创新更用心

广州移动拥有千兆宽带创新发展的硬实力，以及优质服务加持千兆宽带的软实力，“软硬”相互串联结合，推动了广州移动线上线下暖心服务的发展，不断提高人民群众的获得感、幸福感和满意度。

为更好服务于大众，广州移动针对宽带业务推出服务承诺，用户只要拨打专线1008616移动宽带服务专线，即可享受“一点接入报装，一码扫描排障，一键接入报障”的优质服务，家庭群组内65岁以上老人还能享受优先接入人工客服的银发服务。同时，广州移动已组建了超1300人的专业装维服务队伍，坚决

实行“2小时预约，24小时安装，24小时修障”，快速响应、处理客户安装、修障等问题。此外，广州移动还推出断网家庭成员享流量的保障服务和年满60岁老人畅享体验千兆宽带1年的敬老服务，全力为移动用户提供一站式全程无忧的服务体验。

5G+千兆网络的快速发展，推动了广州市迈进5G+千兆光网时代。未来，广州移动将充分利用自身千兆核心技术的优势，持续推进千兆网络的升级助力广州市建设“智慧城市”，满足人民群众对智慧生活的美好向往，谱写网络强国、数字中国建设新篇章。