

中消协发布 2023年十大消费维权舆情热点

新华社记者 赵文君

中消协15日发布2023年十大消费维权舆情热点。这十大消费维权舆情热点涉及：

——电商直播言行不当引发投诉。个别主播团队抓住部分网友猎奇和“审丑”的心理，以女主播披头散发、装疯卖傻作为“节目效果”完成带货。还有一些主播与团队成员“打配合”，利用销售数据、直播弹幕、互动方式等诱导消费者下单购买商品。

——民宿经营者被曝“涨价退单”“虚假地址”。有消费者称其提前预订好的民宿遭到经营者以房租到期、重新装修等多种理由“退单”，实则是经营者想大幅涨价重签合同。有消费者发现，有的民宿在在线旅游平台上的地址并不准确，预订时定位为地标建筑旁，实际是在郊区；有的经营者要求下单以后才告知详细地址，消费者抵达后才发现实际环境与此前预订的民宿货不对板，落入消费“陷阱”。

——餐饮商家不明确收费标准及服务内容。有消费者称“一份价格不到18元的麻辣烫，包装费就要

6元”，直呼遇到外卖包装“刺客”。个别连锁餐饮品牌使用厨师现场做菜的宣传图片，实际上是预制菜。还有部分餐饮商家要求消费者在扫码点餐时，必须关注公众号、授权向餐企提供个人信息。

——“研学游”“低价游”欺骗诱导暗藏陷阱。一些机构开办的研学旅游团存在货不对板、流于形式、价格虚高，以及安全风险保障不到位等问题。一些旅游团存在“不合理低价游”问题，尤其是针对老年群体打出“低价游”“养生游”等旗号，暗藏诈骗陷阱。

——车企售后服务停摆引发车主担忧。2023年10月，威马汽车出现“网络服务停摆”，导致车主无法正常使用，虽然后续修复了网络服务，但车主的恐慌情绪并未消除。由于新能源汽车多为定制化智能设备，不具备通用性，车企一旦陷入经营困境，车主的售后服务就会面临重重障碍，乃至陷入售后无门的困境。

——第三方测评“跑偏”干扰消费者。中消协对12个互联网平台

共计350家第三方测评账号进行体验式调查后发现，缺乏测评标准的主观性测评多，涉嫌商测一体、以商养测、虚假测评等问题。这类“变味”的第三方测评，非但不能帮助消费者作出正确判断，反而影响了正常的市场秩序，给消费者造成严重干扰。

——知名品牌触碰食品安全底线。“深圳一消费者投诉在某品牌奶茶中喝出三个标签”，某品牌火锅被博主曝出“假羊肉卷”，而商家在出现问题后，仅以一纸声明即息事宁人，难以获得消费者认可。

——共享按摩椅及共享充电宝消费体验不佳。有关共享按摩椅、共享充电宝等共享设备经营方在运营、管理上不到位，消费者对“捆绑消费”不满。一些共享充电宝商家存在“好借难还”问题，如“虚假归还点”“充电宝归还失败3天后被扣99元”。

——“生鲜灯”改变商品外观误导消费者。一些商超及农贸市场商家利用“生鲜灯”给不新鲜、有瑕疵的农产品“美颜”误导消费者购买。市

场监管总局发布食用农产品市场销售质量安全监督管理办法，给出明确回应，禁用“生鲜灯”给生鲜商品“美颜”。办法实施后，全国各地商超、市场陆续实现了“生鲜灯”的替换，保障了消费者的知情权、选择权。

——精装房偷工减料引发业主维权。有业主收房时发现，所谓的精装房不仅装修质量不及预期，甚至连水、电、地暖都无法正常使用，出现严重的漏水、墙皮开裂、地板空鼓等问题，感叹“交房变成维权的开始”。

中消协有关负责人表示，梳理2023年十大消费维权舆情热点，主要表现为三类问题。诱导消费、食品安全隐患等顽疾有所“抬头”；消费者“明明白白消费”的诉求未得到满足；部分经营者回应消费者维权诉求时，急于平息一时的舆论风波，却没有拿出改进的实际举措。

中消协建议，保护消费者权益，要有力回应消费者惩治侵权商家的诉求，还需着重警惕相关事件所暴露的风险漏洞，形成监管合力，为提振消费营造良好环境。

(新华社北京3月15日电)

习近平同安哥拉总统洛伦索会谈

(上接第一版)中方将继续实施好援安哥拉医疗队等项目，向安留学生提供奖学金名额，增进人文交流和人民友好。

习近平指出，当前，发展中国家群体性崛起势不可挡，无论是全球治理还是发展繁荣，全球南方都不应该缺席。中国是非洲国家维护独立自主和推进发展振兴道路上的可靠朋友和真诚伙伴。中方支持非洲国家和非盟致力于通过非洲方式解决非洲问题，维护地区和平稳定，愿同安哥拉等非洲国家加强多边协调，维护发展中国共同利益，共同倡导平等有序的世界多极化和普惠包容的经济全球化，推动构建人类命运共同体。

洛伦索表示，来到中国访问，我们感到宾至如归。安中关系保持高水平发展。无论是在安哥拉结束内战百废待兴之时，还是应对新冠疫情困难之际，中国都是最早向安方提供宝贵支持的国家，安方对此表示衷心感谢。中国的支持与合作，极大促进了安哥拉基础设施建设和经济社会发展，堪称互利合作的典范。安方欢迎更多中国企业赴安投资，助力安哥拉国家发展振兴。安方坚定奉行一个中国政策，认为台湾是中国不可分

割的一部分，相信台湾问题一定会得到圆满解决。安方高度赞赏中国始终致力于促进世界和平与进步、维护国际公平正义，愿同中方加强多边协作，维护联合国宪章宗旨原则以及维护各国主权、独立、不干涉内政等重要国际关系准则。我们今天发表联合声明，宣布建立安中全面战略合作伙伴关系，充分展现了双方致力于深化关系的决心。安方期待同中方一道，推动两国关系不断取得更多成果。

会谈后，两国元首共同见证签署关于编制共建“一带一路”合作规划、经贸、农业、绿色发展等领域多项双边合作文件。

双方发表《中华人民共和国和安哥拉共和国关于建立全面战略合作伙伴关系的联合声明》。

会谈前，习近平在人民大会堂北大厅为洛伦索举行欢迎仪式。天安门广场鸣放21响礼炮，礼兵列队致敬。两国元首登上检阅台，军乐团奏中安两国国歌。洛伦索在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队，并观看分列式。

当晚，习近平在人民大会堂金色大厅为洛伦索举行欢迎宴会。王毅参加上述活动。

传达学习全国两会精神 习近平总书记关于文化遗产保护传承的重要论述等 研究我市贯彻落实意见

(上接第一版)肖友才强调，习近平总书记高度重视、十分关心文化遗产保护传承。要切实把思想和行动统一到党中央决策部署和区委委工作要求上来，坚持保护第一、加强管理、挖掘价值、有效利用、让文

物活起来的工作要求，高标准、高水平、高质量抓好文化遗产保护传承工作，延续城市历史文脉，铸牢中华民族共同体意识，为拉萨长治久安和高质量发展凝聚文化力量、提供精神支撑。会议还研究了其他事项。

我市召开生态环境保护督察反馈问题整改暨建筑垃圾问题整治工作会议

(上接第一版)王强强调，一要领导包保整改。实行区(县)分管领导包保整改制度，明确包保责任人，清单式推进整改。二要卫片监督整改。要建立拉萨市全域卫片监督机制，运用卫星遥感影像技术手段，盯紧盯住、动态监管整改。三要区县方案整改。各区(县)、功能区要对照国家规定和行业规范，结合各自实际，逐一研究制定切实可行的整改方案。四要正面立项整改。有关行业部门要深入调研、专业测算、科学研判，制定近、中、远期项目建设规划，并积极争取国家超长期特

别国债支持，加快补齐基础设施建设短板。五要立法建章整改。加快推进规范建筑垃圾管理的立法工作，尽快制定出台建筑垃圾管理实施细则等政府规章，确保有法可依、有章可循、有规可守。六要闭环管理整改。聚焦典型案例，进行“解剖麻雀”式的深入剖析，研究建立属地、行业交叉管理机制，确保属地、行业交叉管理，形成闭环。七要标准落地整改。严格规范办事，依照行业标准体系进行管理、考核，确保环境整治到位、城市精细化管理到位。副市长陆从福、赵世东出席会议。

桃花初绽 春风和煦

3月15日，第33届天津运河桃花文化商贸旅游节开幕式在红桥区举行。位于天津红桥区运河畔的桃花堤桃花初绽，人们三五成群地漫步其中，欣赏春日美景。图为当日，游人在天津桃花堤欣赏书法作品。

新华社记者 李 然 摄



(上接第一版)“希望广大发展中国家都能从本国国情出发，在借鉴人类优秀文明成果基础上，探索实现现代化的新路径。”习近平主席以一位大国领袖的视野和襟怀，道出中国式现代化道路对世界的启示。

柬埔寨柬中关系发展协会会长谢莫尼勒认为，中国式现代化的精髓在于将本国的历史文化传统与现代发展实际要求相结合。

贝宁总统塔隆说，中国发展进程中的独立自主和砥砺奋斗精神，激励着所有发展中国家。津巴布韦提出“2030愿景”、埃塞俄比亚提出“发展型国家”理论……在中国式现代化道路的发下，越来越多非洲国家努力寻找适合本国国情的发展道路，提出具有本国特色的发展战略。

以对话推动文明进步：“让文明交流互鉴成为增进各国人民友谊的桥梁、推动人类社会进步的动力、维护世界和平的纽带”

连接雅典卫城和比雷埃夫斯港的安德烈亚辛格鲁大街，苏格拉底和他的学生们曾无数次走过。这也是柏拉图《对话录》中许多精彩对话发生的地方。今天，人们在这里沟通智慧，连接东西，开启新的对话。

这个春天，以“文明的起源与文明的互鉴”为主题，一群来自中国和希腊的青年学子从雅典卫城出发，探访考古遗址、博物馆，追溯欧洲文明起源。

从中希文明互鉴中心成立，到“中国—希腊文明比较”联合硕士项目的启动，从《文明互鉴》国际学术期刊的筹办，到学者互访等活动的举行，中希文明交流互鉴的勃勃生机与美好前景令人期待。

“这是一场互学互鉴的对话。我们的文明具有互补性。我们尊重不同文明之间的平等性。在当今变幻莫测的时代，我们能够通过对话展现和平的价值……”对于习近平主席倡导的文明对话，希腊前总统帕夫洛普洛斯深有共鸣。

“我与习近平主席谈论过我们的文明得以存续的最大秘诀是什么，为什么留存至今的

是我们的文明？”帕夫洛普洛斯说，文明是通过人与人的沟通建立起来的，那些固步自封、自我孤立的民族如同在身边筑起一堵墙，最终走向衰落。

文明对话的价值，不仅在于增进对彼此的理解、信任和友谊，更在于互美互鉴，彼此增益，携手向前。

新时代以来，习近平主席在多个国内国际场合深刻阐释中国的文明观，亲自推动不同文明交流交融、互学互鉴。

在联合国日内瓦总部，习近平主席高屋建瓴，“每种文明都有其独特魅力和深厚底蕴，都是人类的精神瑰宝”；在中国共产党与世界政党高层对话会上，强调“文明的繁盛、人类的进步，离不开求同存异、开放包容，离不开文明交流、互学互鉴”；在联合国教科文组织总部，发出“我们应该在不同文明中寻求智慧、汲取营养，为人们提供精神支撑和心灵慰藉，携手解决人类共同面临的各种挑战”的真挚呼吁……

习近平主席以开阔的文化视野、深厚的文化积淀和坚定的文化自信行走世界，倾听历史的诉说，触摸多彩的文化，彰显文明的力量。

在特立尼达和多巴哥，同乐手一起敲奏钢鼓；在斐济，穿上“布拉克”，用心聆听原住民的祝福歌谣；在法国尼斯，与马克龙总统畅谈文艺复兴与开放精神……一个个经典瞬间，印证了“相知者，不以万里为远”，更让人感受到海纳百川、智慧谦和的大国之风。

2014年，联合国教科文组织总部的舞台上，习近平主席向听众讲述一段东西方文明交往的故事：中国的造纸术、火药、印刷术、指南针四大发明带动了世界变革，推动了欧洲文艺复兴。中国哲学、文学、医药、丝绸、瓷器、茶叶等传入西方，渗入西方民众日常生活之中。

简明的话语，蕴含深刻的哲理：交流与互鉴，是驱动文明进步的重要动力。

马克思认为，火药、指南针、印刷术，是预告资产阶级社会到来的三大发明。当技术进步带来欧洲社会生产力的跃迁，孔子和他代

表的东方智慧，则犹如一盏思想明灯，点亮了欧洲的启蒙时代。

法国启蒙思想家伏尔泰认为，《论语》所倡导的“己所不欲，勿施于人”，应成为每个人的座右铭；德国启蒙运动先驱莱布尼茨视中国的知识为“不可估量的财富”；荷兰理性主义哲学家斯宾诺莎认为当时中国治理国家的方式比同时期的西方更符合人性；法国重农学派主张的“自然法”，其根源正是中国“道法自然”思想……

回顾“东学西渐”的历史，习近平主席指出，“儒家文化起源中国，受到欧洲莱布尼茨、伏尔泰等思想家的推崇。这是交流的魅力、互鉴的成果”。他引用莱布尼茨的话说，“唯有相互交流我们各自的才能，才能共同点燃我们的智慧之火”。

法国中国问题专家、作家莱娅·贝西说，在日益动荡不安的世界中，欧洲和中国更需加强文明互鉴，欧洲尤其需要了解中国的文化和哲学，只有增进彼此文化的交流对话，才可能“避免两极世界，找到一条和平道路”。

以共生塑造文明未来：“一朵鲜花打扮不出美丽的春天，百花齐放才能让世界春色满园”

埃及吉萨三座大金字塔不远处，被誉为“世界最大考古博物馆”的大埃及博物馆开放在即，古埃及的灿烂文明将重现荣光。开罗以东约50公里，中企参与建设的埃及新行政首都中央商务区规模初具，一幢幢充满现代感的大楼在沙漠中熠熠生辉。古今交汇中，一个千年文明的崭新气象令人振奋。

“以现代形式呈现中国和埃及的文化遗产，体现了‘全球南方’国家重新点亮其文明光辉的努力。”埃及艾因沙姆斯大学教授纳赛尔·阿卜杜勒-阿勒对此深有感触。他说，每个民族都有其特殊的文化、文明特征及其文明贡献。

作为新兴市场国家和发展中国家的集合体，“全球南方”占世界经济的比重已提升到40%以上，正在深刻改写世界经济版图。在觉醒的呼声中，“全球南方”不再是“沉默的大多

数”，已经成为推动国际秩序变革的重要力量。

在这个“世界重心发生转移”的历史性时刻，当一些人还在兜售零和博弈的论调，鼓噪“文明冲突”，挑战意识形态对立，中国外交官奔走于亚欧大陆多国，开启乌克兰危机第二轮穿梭外交；中国建设者在拉美建设工地挥汗如雨，建设新的道路、桥梁、水电站；中外联合考古队在非洲大陆深处追寻人类起源和技术演化奥秘，共同探究人类文明的基因密码……

推动世界多极化、经济全球化朝着各国人民期待的正确方向发展，推动全球治理朝着更加公正合理的方向迈进——新时代中国正同广大发展中国家携手谱写着多极化世界文明进步的新篇章。

“我们要共同倡导尊重世界文明多样性，坚持文明平等、互鉴、对话、包容，以文明交流超越文明隔阂、文明互鉴超越文明冲突、文明包容超越文明优越。”

2023年3月，习近平主席首次面向世界提出全球文明倡议，倡导不同社会制度和文明道路相互包容，在交流互鉴中取长补短，在求同存异中共同前进，奏响文明发展新乐章。

“文明具有多样性，就如同自然界物种的多样性一样，一同构成我们这个星球的生命本源。”

“文明多姿多彩，发展道路多元多样，这是世界应有的样子。人类历史不会终结于一种文明、一种制度。”

“我们愿同国际社会一道，努力开创世界各国人文交流、文化交融、民心相通新局面，让世界文明百花园姹紫嫣红、生机盎然。”

习近平主席关于不同文明如何相处的阐述，关于人类文明未来的描绘，引发持久而热烈的回响，在南方觉醒的时代启发新灵感、激荡新共鸣。

“‘全球南方’的文明、所有的文明，都有被倾听和代表的权利。”英国学者马丁·雅克撰文说。

亚太“一带一路”共筑会主席翁诗杰说，全球文明倡议彰显了全球治理中的若干价值，

如民主、人权、现代化等，并不能为西方一家之言所垄断。这是“全球南方”国家摆脱西方文明霸权的一大契机。

坚定文化自信，珍视自身文化传统，促进文明交流互鉴，构建和合共生的文明秩序，是南方觉醒的题中之义，是构建人类命运共同体的必然选择，也是人类文明进步的希望所在。

习近平主席深刻指出，推动构建人类命运共同体，不是一种制度代替另一种制度，不是一种文明代替另一种文明，而是不同社会制度、不同意识形态、不同历史文化、不同发展水平的国家在国际事务中利益共生、权利共享、责任共担，形成共建美好世界的最大公约数。

以推动构建新型国际关系为根本路径，以和平、发展、公平、正义、民主、自由的全人类共同价值为价值追求，携手建设持久和平、普遍安全、共同繁荣、开放包容、清洁美丽的世界，中国行而不辍，步履坚定。

在习近平主席倡导和推动下，中国举办亚洲文明对话大会、中国共产党与世界政党高层对话会、中国—中亚峰会等，为不同文明间的对话交流搭建平台；与全球伙伴高质量共建“一带一路”，描绘合作共赢的时代画卷；推动金砖机制、上合组织行稳致远，完善中非合作论坛、中国—拉共体论坛、中阿合作论坛等多边合作框架，为不同文明和谐相处树立典范，为推动构建人类命运共同体注入文明力量。

“深耕于古老文明的中国思想，不断为建立一个基于公平、公正、多元、合作共赢的世界新秩序做出贡献。”纳赛尔·阿卜杜勒-阿勒说。

“构建人类命运共同体理念，体现了中国对推动世界共同发展与进步的政治智慧，符合国际社会对构建人类文明新形态的期待。”越南新闻与宣传学院副教授阮明环说。

“对历史最好的继承就是创造新的历史，对人类文明最大的致敬就是创造人类文明新形态。”面向未来，在习近平文化思想指引下，新时代中国必将创造更加辉煌灿烂的中华民族现代文明，与世界进步力量一道，为繁荣世界文明百花园、共建人类文明的美好未来不懈奋斗。(参与记者：吴长伟、陈刚、唐霁、姚兵、董修竹)

(新华社北京3月15日电)