

·市场传真·

魅力消博，“徽”见开放机遇

■ 本报记者 彭园园/文 徐昊昊/图

4月15日，第三届中国国际消费品博览会在海南海口圆满落幕。作为疫情防控平稳转段后我国举办的首场重大国际性展会，共有来自65个国家和地区的超过3300个消费精品品牌参展。我省不仅有科大讯飞、蔚来、荣电、口子窖等一批消费精品在消博会上精彩亮相，更借助盛会展示安徽形象，寻求发展机遇。

精美院货亮相消博会

珠宝首饰、高端酒水、潮流玩具、时尚箱包……在消博会的展厅，展品丰富多彩，观众络绎不绝。

作为亚太地区规模最大的消费精品博览会及全球消费精品展示交易平台，消博会聚集了众多不同领域的尖端产品。本届消博会的主宾国，意大利携140余个品牌参展，包括法拉利、玛莎拉蒂、杜卡迪、沛纳海等意大利

汽车、酒店、游艇、珠宝等诸多品类。着力打造全球消费潮流风向标，今年有超300个品牌的1000多款产品在消博会首发首秀。比如，华为带来了新一代旗舰P60系列，首创超聚光长焦镜头，给使用者带来不一样的影像体验；天梭发布“小灯泡”夜光盘特别款腕表，展现对当代年轻人潮流消费主张和生活态度的洞察。

在精品国货展馆里，科大讯飞的展位人气十足。除了讯飞翻译机、智能录音笔、智能办公本、会议耳机、智能助听器等产品外，书法机器人、机器狗与观众交互游戏，实实在在地让人们体验到了讯飞人工智能技术的实力和魅力。

科大讯飞消费者战略与品牌部总经理战文宇告诉记者，这已经是科大讯飞连续第三年参与盛会。“参加消博会让科大讯飞C端品牌在国际舞台上得到了优质曝光。在展馆中近距离接触新老用户，让科大讯飞全线消费级产品得到了很好的展示机会，收获了很多积极的反馈和建议；同时，我们也通过消博会获得了不少新的合作机遇。”战文宇说。

在安徽展区，蔚来汽车、荣电实业、聚英科技、茶业集团、古井贡、口子酒业、金种子、大享红木、观铜文创、凌家滩、绿友生态、三义堂、浩凡农业、安徽轻工、贝丽美宅、芜湖悠派、尧舜袜业等17家企业登台亮相，涉及23个品牌的240余种消费精品，展示安徽在新能源汽车、智能家电、优势传统产业等



4月12日，观众参观蔚来汽车。

观众参观荣电展品。

领域的消费精品。

或收获意向客户，或瞄上了心仪的产品，我省参展企业纷纷表

示收获颇丰。

猫、犀牛、马……来自铜陵的观铜文创带来了多款栩栩如生的铜制品，“不少观众以为铜制品一定是古铜色，来我们展位一看，原来还有绿色、灰色等，感到很新奇。”观铜文创参展负责人王涛说，也有不少同行过来交流行业困境及发展前景等，“既推广了品牌，也增长了见识。”

据了解，本届消博会，进场观众超过32万人次，各类采购商和专业观众数量超5万人，其中包括来自意大利、法国、德国、日本、韩国等35个国家和地区超过2000名境外采购商到会参与洽谈采购。

借“东风”展示安徽形象

“共享开放机遇，共创美好生活”，是本届消博会的主题。“安徽具有长三角一体化发展、‘一带一路’、长江经济带、中部崛起四大国家战略叠加的优势……”借着第三届消博会的东风，4月10日下午，我省在海口市举办“投资安徽年”（海口）推介会，吸引了中国欧盟商会、海南省安徽商会等知名商协会及跨国公司、知名徽商企业家等60位嘉宾参会。

推介会上，省商务厅作了安徽投资环境推介；合肥市、六安市、芜湖市、淮南市、滁州市作了城市推介。省商务厅有关负责人向与会代表详细介绍安徽投资兴业“新利好”：我省推出了一批针对性强、含金量高的支持政策，更大范围实施“免申即享”“即申即

享”，对市县新开工建设100亿级、80亿级、50亿级等重大产业类项目，分类给予激励。支持外资总部引进的力度更大，对在安徽新设的外商投资跨国公司中国区及以上总部项目、在皖新设具有独立法人资格的外资研发中心等，给予最高200万元支持。

海南省安徽商会联合党委书记吴皖民代表在琼徽商企业就促进皖琼经贸合作进行交流发言，他表示，近几年安徽发展亮点频现，政府出台的一系列优惠投资政策形成了投资加速的积极政策环境。吴皖民说：“商会将一如既往地充分发挥平台作用协助两地开展‘双招双引’工作，向家乡推荐优秀企业，为大美安徽高质量发展和制造强省服务，助力安徽发展。”

经过前期对接洽谈，推介会共集中签约投资项目15个，投资总额约110.9亿元，其中，超5亿元以上项目8个、外资项目6个，涉及新一代信息技术、人工智能、新材料、节能环保、高端装备制造等领域。

抢抓新消费风口

消费承载着人们对于美好生活的向往，是经济发展的关键动力。近年来，消博会已经成为消费市场未来趋势的风向标，对参展企业来说，消博会既是一个展览推介自家产品的舞台，也是一个学习交流、进步提高的平台。聚焦国内外新兴消费趋势，今年消博会邀请了来自政府部门、研究机构和知名企业的嘉宾在多场论坛上分享观点，为中国和世界消费市场“把脉测温”。

在“2023全球高端消费品发展论坛”上，“Z世代”的消费趋势成为讨论

主题。业内人士认为，“Z世代”年轻消费者更加敢于消费，更愿意把钱花在自己喜欢的东西上，他们对新品、小众设计的追求更加执着。这对采购方提出的任务就是要跑遍全球帮他们搜罗精品好货。

在消费市场中，女性的购买力不容小觑。“女性时尚消费论坛”活动发布的《女性消费力洞察报告》指出，当下，中国有超20余座城市正在推进国际消费中心城市的创建，消费触点、消费场景、消费内容等消费各环节都需要将女性消费作为其创新突破的关键，而女性消费者也是国际消费中心城市的重要客群。从零售商业市场出发，商业的招商运营与品牌创新都需要围绕女性消费展开。

女性创造出的消费模式正给市场创造更多的潜能与机遇。有关专家认为，未来，零售商业应紧跟女性消费新热点，营造符合女性特定需求的消费场景和消费触点，突出女性消费场景的专属色、视觉性与社交性，并关注沉浸式体验场景与科技赋能场景对女性消费行为的潜在影响。

近年来，全国各地广泛宣传绿色消费理念，推广绿色消费方式，促进绿色商品和服务消费，如推动新能源汽车、二手车交易、绿色智能家电、绿色建材等。在“可持续消费高峰论坛”上，与会专家指出，绿色、可持续为突出特点的新消费，正在激发新产业、新业态、新商业模式，并为释放消费潜力、推动消费升级、促进消费发展开辟新赛道。



专家研讨交流商业秘密保护

本报讯(记者 彭园园)商业秘密作为知识产权的重要形式之一，是企业的核心竞争力和生命线。日前，安徽省首届商业秘密保护论坛在合肥举行。

与会专家就商业秘密鉴定的重点难点、商业秘密案件审理的疑难问题、商业秘密协同保护等议题展开讨论；围绕商业秘密案件的争议问题分享交流。在知识产权强国战略背景下，本次论坛旨在通过政企产学研多方经验成果的借鉴和专业务实的交流，探索商业秘密协同保护路径，构建商业秘密保护的“安徽模式”，赋能企业高质量发展创新发展。

据了解，近年来，我省凝聚行政执

法与司法保护合力，全面推动商业秘密保护能力和水平的提升，助力企业创新发展。省市场监督管理局发布了《安徽省商业秘密保护工作指引(试行)》，制定出台了《商业秘密保护规范》省级地方标准，大力推进商业秘密保护基地建设，建成110个商业秘密保护基地(区、站、点)，合肥高新区成功入选全国首批20个商业秘密保护创新试点地区；省高级人民法院以司法裁判引领价值导向，注重理论研究与实践成果转化，与华东政法大学合作完成商业秘密司法保护调研报告，强化长三角知识产权一体化司法保护。

政企联合倡议制止餐饮浪费

本报讯(记者 彭园园)近日，省市场监管局联合网络餐饮平台(企业)发出《制止餐饮浪费 力行绿色低碳消费》倡议，协同整治网络餐饮浪费行为。

倡议提出，践行主体责任，提升自律意识，将“厉行节约、反对浪费”贯穿到餐饮服务全场景、全流程；完善管理举措，科学合理备餐，倡导各类餐饮服务提供者建立从采购到出餐的全链条反浪费举措，加强从业人员职业技能培训，提升技艺和出品质量，避免采购、存储、备餐过程中产生食品浪费；优化菜单信息，引导合理点餐，通过标注食品分量、建议消费人数等方式完善菜单信息，为消费者合理点餐提供清晰的信息参考，鼓励通过“光盘优惠”“光盘

积分”等方式，引导更多的消费者践行制止餐饮浪费。

倡议指出，聚焦重点领域，调整供餐结构，鼓励婚宴服务提供者优化菜单设计，合理搭配菜品和主食，提供公筷公勺、打包服务，倡导商务宴请提供者采用分餐、单例菜品等方式供餐，鼓励团餐企业定期更新菜单，适时调整菜式；创新服务模式，满足消费需求，鼓励网络餐饮服务提供者在平台点餐页面描述菜品口味、分量等内容，鼓励餐饮外卖平台创新形式；践行光盘行动，倡导广大消费者树立绿色、健康消费理念，外出就餐、网络订餐时合理点餐、取餐，养成打包习惯，积极参与“光盘行动”，弘扬勤俭节约美德。

深入推进“放心家政”进社区

本报讯(记者 彭园园)家政服务如何兼顾多方利益，如何让全行业参与进来？不久前，芜湖市政协、郎溪市政协、宣城双海家政、合肥寓寓家政等20多家家政企业在宣城举行“放心家政”进社区研讨会，就深入实施“放心家政”暖心行动，推动家政进社区展开交流探讨。

研讨会认为，要积极落实“放心家政”暖心行动方案，要求家政服务人员持证上岗，实施“一人一卡一码”管理制，以保证家政服务的质量和安

等部门印发《关于推动家政进社区指导意见》，明确要进一步扩大居家养老、幼托服务供给，增加社区就业，创新消费场景，引导家政服务充分融入社区生态体系。对此，研讨会建议加快建立城市公共线上平台，以社区为单位，家政企业一对一帮扶，解决社区居民家庭生活急需，真正做到“随时随地预约服务”，将便民、惠民落到实处。

芜湖市政协有关负责人告诉记者，针对家政服务存在的“不满意”“不好找”“不放心”等问题，家政企业间将不断加强协同合作和资源共享，筹备组建“家庭服务产业升级联盟”，提高我省家政服务行业的整体水平和市场竞争力。

·消费提醒·

近日，省消保委发布第一季投诉分析——

通信套餐强制订 团购服务兑现难

■ 本报记者 彭园园

今年一季度，我省各级消保委共受理消费者投诉5341件，同比降低0.8%，已解决5077件，解决率95.06%，为消费者挽回经济损失1035.80万元。

吴瑞卿告诉记者，在短视频平台上，各类的团购套餐总能轻松吸引大量消费者下单，但由此引发的投诉也屡见不鲜。消费者在购买了团购券后进店消费时，一些商家不认可消费者购买的团购套餐，拒绝提供服务；或者在购买团购页面中对使用说明描述不清，提供的服务与宣传严重不符。此外，消费者投诉还存在周期长、维权难等问题。

通过对受理投诉案件的分析，我们发现，热点问题集中在电信服务、团购、保险等方面。“省消保委秘书长吴瑞卿说。

1月份，消费者周先生向池州石台县消保委投诉，称某通信运营商在没有经过其同意的情况下，擅自帮他开通了话费膨胀包业务。经调解，通信运营商负责人向消费者解释了业务内容，后根据其意愿取消了话费膨胀包业务，同时退还相关业务收费。

随着市场竞争日趋激烈，电信服务营销手法花样多，侵害消费者权益情况时有发生。省消保委受理的电信服务投诉主要涉及业务套餐资费不明确、诱导消费者开通业务、限制消费者转网、擅自开通新业务等。省消保委建议广大消费者，在办理业务时，一定要认真核实服务内容和收费情况，保留好业务宣传文字图片内容、业务办理单据和扣款短信提示等凭证资料，发生纠纷时要及时维权保护合法权益。

商家未履行承诺遂投诉。含山县消保委工作人员接投诉后，立即联系双方了解情况，消费者反映情况属实。经调解，最终商家承诺消费者购买的此团购券可以在春节期间正常使用，消费者对处理结果满意。

吴瑞卿告诉记者，在短视频平台上，各类的团购套餐总能轻松吸引大量消费者下单，但由此引发的投诉也屡见不鲜。消费者在购买了团购券后进店消费时，一些商家不认可消费者购买的团购套餐，拒绝提供服务；或者在购买团购页面中对使用说明描述不清，提供的服务与宣传严重不符。此外，消费者投诉还存在周期长、维权难等问题。

按电子商务法相关规定，消费者在直播或者短视频平台购买了团购券，看到的短视频宣传内容可以视作商家的承诺，商家需要按照承诺来兑现。消费者下单后意味着合同成立，商家应该按照订单标准来执行，否则属于违约行为。广大消费者要擦亮眼睛，谨慎选择，对于评价较差的商家不再光顾，提升鉴别能力，不一味相信“网红滤镜”。

“平台对商家给予的信息也有审查的义务，应当对经营者及其发布的商品和服务信息建立检查监督制度，保障消费者合法权益。”吴瑞卿表示，根据对一季度热点投诉信息的分析，接下来，各级消保部门将适时开展消费指导工作，发布消费警示、提示信息。

·市场漫话·

航班“卖货扰客”得不偿失

■ 韩小乔

“本来早起赶飞机就很疲惫，上了飞机只想好好睡一觉。结果在飞机上被空姐推销商品，吵得没法休息。”近日，旅客王女士投诉称，她乘坐航班时遭遇机上推销商品，售卖时间长达40分钟，乘机体验很不好。

航班卖货并非个案，不少网友都有过类似经历。对于飞机上能否推销商品，目前法律法规和相关管理制度并无明确规定。在不影响飞行安全的前提下，是否提供机上售卖服务，由航空公

司自行决定。随着行业整体回暖，不少航司通过增加航线、调高票价“开源”，在行李托运、机上餐食等开支上“节流”。低成本航空公司航班经常出现售卖商品环节，也是因为这类航司机票价格低廉，要靠增加飞机上的辅助收入来弥补盈利不足。

以低价换客流、以卖货抵低价，看似无可厚非，但仔细一想，问题不少。大多数航司在售票时并没有告知旅客有航班卖货环节，消费者不知道自己登机后要忍受长时间的推销，这涉嫌侵犯消费者的选择权和知情权。卖货时长

是否有限制？倘若没有制度约束，航司今天推销40分钟，明天延长到一个小时，旅客只能被动接受，这不是理直气壮剥夺了乘客休息的权利吗？

在商言商，航班卖货效果存疑。不是推销的时间越长，消费者就越愿意买单。即便在乘客众多的火车车厢内，乘务员推销产品也是点到即止、说完就走。而在狭小密闭的飞机上，旅客被生硬的广告“轰炸”40分钟，想不反感都难，更别说产生强烈的购物欲。即便有需要购物或冲动下单的旅客也是少数，没必要设置如此“离谱”

的售卖时间。过度推销、强行叫卖，不仅换不来销量，还影响旅客乘机体验，长此以往，航司只会陷入恶性循环，把发展之路越走越窄。

说到底，不是不可以航班卖货，而是要把服务做得更细致、舒适。航司应在购票页面以显著方式进行告知和提醒推销事宜，让消费者心知肚明。在推销过程中，要把握好度，把推销时间、优化推销手段，将对旅客的打扰程度降到最低。飞机上不是想卖什么就卖什么，推销的商品品类应更有针对性、契合旅客需求，商品价格也应更有竞争力。只有在规则和流程的设置上，从旅客角度出发，提供优质、人性化的服务，不断提升旅客满意度，才能实现共赢。相关部门不妨在调研基础上，出台相关规定，对交通工具上的售卖行为予以规范，促进行业健康发展。



4月11日，航拍第三届消博会展馆。