编者按:4月11日,由消费日报社主办,黑猫投诉平台、(国家)食品行业生产力促进中心支持的2025中国消费经济论坛(以下简称"论坛")在北京召开。本届论坛的主题为"聚力新质消费 加速融合创新"。

本届论坛汇聚多方智慧,共同探寻消费市场的新机遇与新模式,多位领导和专家出席论坛并作主题演讲,为推动消费市场的持续繁荣与高质量发展贡献力量。

消费日报社联合黑猫投诉平台共同发布《2024年热点行业消费投诉数据报告》

□ 本报记者 **刘坤媛**

在4月11日举行的2025中国消费经济论坛上,消费日报社联合黑猫投诉平台共同发布了《2024年热点行业消费投诉数据报告》(以下简称《报告》)。黑猫投诉平台运营经理孙晓明对《报告》进行解读,指出网络平台在增强消费信心、打造良好消费环境方面应肩负起重要责任。

年轻用户更习惯借助网络平台维权

《报告》数据显示,2024年全网"消费维权"相关信息量超1.04亿条,网络传播热度指数达99.73。从全年趋势来看,消费维权声量在去年2月春节期间处于全年最低点,春节过后便持续攀升,在12月达到年度最高点,信息量飙升至1305.21万条。年末各类促销活动密集开展,消费场景更加繁杂多样,消费者在购物及享受服务过程中遇到的问题集中显现,因而导致大量维权事件出现。

从年龄来看,在发布消费维权信息的网络用户中,微博平台上31岁以下的消费者占比75.28%;黑猫投诉平台上,"90后"占比超83%。年轻人成长于信息爆炸与消费观念更迭迅速的时代,更倾向通过社交平台和第三方网络投诉平台表达诉求,维护自己的合法权益。

外卖餐饮、食品安全成维权"重灾区"

食品安全关系到每位消费者的健康,一直以来都是社会各界关注的核心焦点。此次发布的《报告》显示,食品外卖类消费维权声量在微博和黑猫投诉两个平台上都名列前茅。

中消协公布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》也显示,在投诉分布中,食品投诉量居首位,与2023年相比增幅达33.81%,增速位列第三;与食品安全密切相关的餐饮服务投诉量则位列服务细分领域投诉第三,同比增长8%。

旅游出行类投诉量攀升

随着近几年旅游消费热度攀升,与之相关的投诉事件也成为网络维权的热门话题。中消协公布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,旅游消费投诉量上升明显,同比增长63.24%。从投诉对象来看,酒店、航司、导游、网约车、OTA平台等都曾因精准踩中消费者的"雷点"被"送上热搜"。

图为《报告》对于微博热点消费维权事件的分析总览。

《报告》显示,2024年旅游出行住宿行业投诉量的增长与假期密切相关,"五一"和"十一"假期前后投诉量显著攀升。此外,春节返乡返岗和寒暑假出行也使得投诉量出现了不同程度上升。这一趋势表明,假期旅游出行需求集中释放时,OTA平台预订纠纷、网约车服务质量、机场航司手续费高等问题更为突出,推动投诉量阶段性上升。

直播带货、电商购物问题凸显

直播电商火爆的同时,关于假冒伪劣、虚假宣传等问题的投诉增幅明显,中消协公布的《2024年"双11"消费维权舆情分析报告》显示,其在2024年10月20日至11月16日共收集到"消费维权"相关信息超2017万条,日均约72万条。央视在"双11"期间对网络主播带货套路进行起底,监测期间,有关"直播带货"负面信息超23万条,日均8238条。疯狂小杨哥、多余和毛毛姐、高途佳品、东北雨姐在内的众多网红达人都曾卷入投诉维权事件。

《报告》显示,关于购物平台的主要投诉问题中,客服相关问题占比最高,超过40%,其次为货不对板与退货不退款问题,占比均为15%左右。从投诉涉及金额维度分析,有关购物平台的投诉主要集中于小额消费,投诉金额低于100元的投诉占比为36.37%,100—500元区间的投诉占比达29.49%。

金融支付类投诉量高居不下

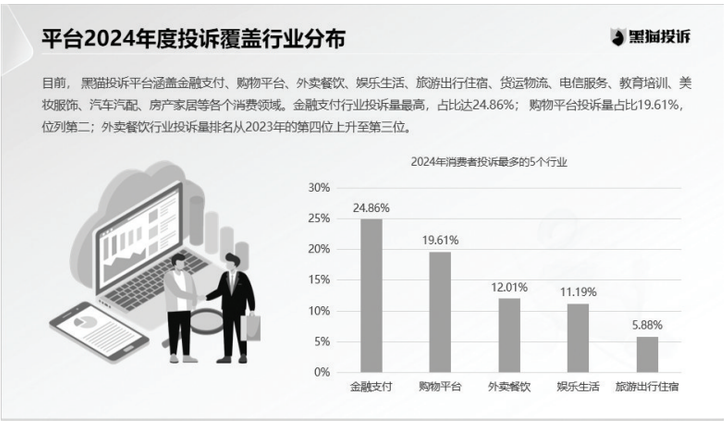
此次发布的《报告》显示,金融支付类相关投诉在黑猫投诉平台上占比近四分之一,体现了消费者在金融领域维护自身权益的积极态度。

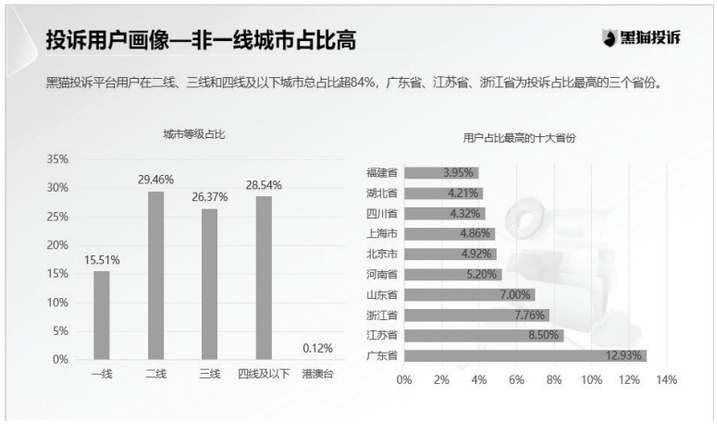
金融支付类中的保险行业受到消费者高度关注。保险相关投诉量除2024年2月新年期间数据量较低外,前8个月的投诉量呈现波动上升趋势,8月投诉量达3817单,为全年最高值,9月直至年末整体投诉量稍有回落。

保险领域投诉问题中,涉及扣费问题9112件,占行业总量第一,消费者投诉的主要问题为保险自动续保或扣费;涉及销售问题7913件,位列第二,消费者主要投诉销售诱导投保、未尽告知义务等;涉及服务问题7070件,占比排名第三,消费者主要投诉客服服务态度不佳、处理不到位等。

演唱会和游戏行业多人集体投诉受关注

娱乐生活行业投诉量在黑猫投诉平台上位列前五名,投诉集中于影音直播、网络游戏以及娱乐票务三大领域。影音直播领域主要投诉问题为自动续费、会员权益调整。游戏领域投诉呈现显著的季节性特征,寒暑假期间投诉量激增,大量未成年人进行游戏娱乐并充值引发家长退款诉求。娱乐票务领域投诉主要涵盖演出票、电影票及会员周边商品,其中演出票相关投诉占比为46.60%,消费者主要反映的问题包括退票手续费过高、主办方出售视野受限的"柱子票"或"遮挡票",以及座位未按下单时间分配等。电影票相关投诉占比为17.90%,其中无法观影却不予退票的问题较为集中。此外,会员及周边产品相关投诉也显著增加,占比达9.23%。另外,2024年也爆发了多起与演唱会和游戏相关的集体投诉。





图为《报告》对于投诉覆盖行业及投诉用户画像的分析总览。

□ 本报记者 **刘坤媛**

4月11日,由消费日报社主办的"聚力新质消费 加速融合创新"——2025中国消费经济论坛在北京举行。北京龙天科技创始人、清华大学EMBA导师张远兮在论坛上做了题为《AI——激发新消费,培育新商业》的演讲,阐述了AI在线下消费和企业运营中发挥的重要作用,认为企业应该充分抓住这次机遇,培育核心竞争优势。

北京龙天科技创始人、清华大学EMBA导师张远兮:

紧抓AI机遇 培育核心竞争力

张远兮在演讲中指出,AI作为新一轮科技革命的核心,正在加速推动消费领域的智能化升级。"AI+消费"重塑消费结构,与AI相关的新型消费产品和服务,如智能家居、AI可穿戴设备等快速发展,激发了新的消费需求和潜能。同时,AI可以引领消费场景的创新,例如"AI+大数据"智能营销平台能够实现商品个性化推荐和精准促销。AI在赋能企业降本增效方面也大有可为,张远兮从提升办公效率、创新营销方式、培养一站式智能体数字员工等多个角度提出了可行性建议,并列举了应用案例。

"未来,所有的生意都可以用AI再做一遍!"在演讲中,张远兮介绍了快消、教育、旅游、电商、养老、家居、金融、医疗、游戏等多个行业与AI结合后产生的全新的"化学反应"。

张远兮指出,AI使传统行业迸发出了全新活力,它对某些企业甚至可以说是一种重生的机会,应该牢牢抓住。

抱抱数字品牌战略首席顾问程俊:

打破传统促销困境 数字化重构消费关系

本报记者 **卢 岳** □ **王琦琛**

4月11日,"聚力新质消费 加速融合创新"——2025中国消费经济论坛在北京举办。抱抱数字品牌战略首席顾问程俊在会上深入剖析了数字化转型如何助力商家构建更紧密的消费关系,进而突破传统促销模式的瓶颈。

程俊指出,传统零售商店长期依赖满减、折扣和优惠券等促销手段,虽然能够在短期内吸引顾客,但这些方法已无法与消费者建立持久的互动关系,也很难维持顾客的忠诚度,而创新性的数字化工具则可以为商家与消费者建立更加紧密的联系。

程俊介绍,"抱抱系统"通过引入电子红包和贡献值机制,为消费者提供了参与动力。他强调,过去,消费者仅仅是购买者,现在,他们还可以成为"共享店主"或"合伙人"。

"消费者流量并不稀缺,稀缺的是如何激活这些流量。"程俊表示,"数字化的核心在于如何通过创新的商业模式吸引消费者自发参与。消费者不仅是商品的购买者,更是品牌的传播者和'共享店主',这种转变为商家带来了更为稳固和长久的客户基础。"

程俊认为,数字化转型不仅仅是技术的应用,更重要的是通过技术重塑商家和消费者之间的互动方式。

通过数字化平台,商家可以降低运营成本,提高用户的忠诚度,并通过社交裂变快速吸引新客户。这种模式的成功,证明了数字化工具和商业创新结合的巨大潜力,也为中小商家提供了低门槛、高效能的数字化转型方案。

程俊表示,零售行业不仅仅依赖商品和折扣来吸引顾客,而是要通过赋能消费者,让顾客从中获利,才能真正实现可持续经营。

公 告

厦门国际银行股份有限公司珠海分行与厦门创程资产管理有限公司债权转让通知暨债务催收联合公告

根据厦门国际银行股份有限公司珠海分行(下称"转让方")与厦门创程资产管理有限公司(下称"受让方")签订的编号为XIBZ-ZCZK-2025-12的《资产转让合同》,转让方将其对公告清单所列借款合同及担保合同项下所享有的全部权益依法转让给受让方,原合同内容不变。现转让方和受让方以联合公告的方式通知下列借款人及担保人上述债权转让事宜。截至本公告日,下列借款人、担保人仍未履行或未完全履行相应还款、担保义务。

厦门创程资产管理有限公司作为受让方,现要求下列借款人、担保人自公告之日起立即向受让方履行相应的还款、担保义务。若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格等情形,请相关承债主体、清算主体代为履行义务或承担清算责任。

借款人名称	贷款本金余额(人民币/万元,截至2025年3月7日)	借款合同及抵押合同编号	担保人名称	担保合同编号	原贷款行
赖国兆	1372.9	151020230420572 5、151020230420572 5DY-1	深圳长时友科技有限公司(曾用名:纳超投资实业(深圳)有限公司)	151020230420572 5BZ-1	厦门国际银行股份有限公司珠海分行
金建红	1247.32	151020230220176 50、151020230220176 50DY-1	深圳京源文化艺术发展有限公司	151020230220176 50BZ-1	厦门国际银行股份有限公司珠海分行
具体以合同约定和司法裁判为准。					

特此公告。

厦门国际银行股份有限公司珠海分行 厦门创程资产管理有限公司
二〇二五年四月二十一日

厦门国际银行股份有限公司珠海分行 地址:珠海市香洲区吉大九洲大道东1199号泰福国际金融大厦首层B区及25-26层;联系人:冉运晶;电话:0756-3233388-275
厦门创程资产管理有限公司 地址:厦门市湖里区仙岳路4688号国贸中心A塔12层;联系人:张妙丽;电话:19124378049

云南东民信息咨询有限公司与徐凤兴债权转让暨债务催收联合公告

根据云南东民信息咨询有限公司(转让方)与徐凤兴(受让方)于2025年3月6日签订的《债权转让合同》(编号为:DMZZ-2025-3-6)约定,云南东民信息咨询有限公司将公告附件清单所列对借款人及其担保人享有的主债权及担保合同项下的全部权利及相关权益,依法转让给徐凤兴。云南东民信息咨询有限公司与徐凤兴特公告通知清单中所列借款人及其担保人或借款人、担保人的承债人:

徐凤兴作为上述债权的受让方,现公告要求公告清单中所列债务人及其担保人,从公告之日起立即向徐凤兴履行主债权合同及担保合同约定的或生效法律文书确定的还本付息义务或相应的担保责任。若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、被吊销营业执照或丧失民事主体资格等情形,请相关承债主体、清算主体代为履行义务或承担清算责任。特此公告!

附件:转让债权清单
备注:1.受让方联系人及联系方式:姓名:徐凤兴,19188750189;
2.本公告当中内容如有错漏,以法院判决或借款人、担保人等原已签署的交易合同为准。

云南东民信息咨询有限公司 徐凤兴
2025年4月21日

附件:转让债权清单
基准日:2025年3月6日 单位:人民币/元

序号	借款人	借款合同编号	基准日债权金额	基准日本金余额	基准日利息余额	担保物 担保人/共同还款人
1	宣威市农业生产资料有限责任公司	公借贷字第2017年民曲借字0003号	23,458,412.45	14,544,449.56	9,549,249.34	主要担保方式为抵押和保证;1.保证人:顾发晋,宣威市供销合作社(不具备保证人资格,不承担担保责任,承担债务一半赔偿责任);2.抵押资产:(1)宣威市文化路58号房产【建筑面积:2226.57㎡,土地面积:2563.64㎡];(2)宣威市文化路58号【房产:279.63㎡,土地:69.91㎡];(3)宣威市向阳东街房产【房屋已被拆除,土地面积:921.3㎡】。

债权转让通知书

南阳市远中汽车配件有限公司:

宋付春(男,身份证号码:412922196****2918)依据南阳市卧龙区人民法院(2021)豫1303民初1801号民事调解书对南阳市远中汽车配件有限公司享有的所有债权已于2025年4月17日全部转让给了南阳市恒基混凝土有限责任公司,后期执行事宜请与南阳市恒基混凝土有限责任公司对接。以上情况属实

通知人:宋付春 2025年4月21日

债权转让通知书

南阳市远中汽车配件有限公司:

边旭东(男,身份证号码:412924196****4710)依据南阳市卧龙区人民法院(2019)豫1303民初5997号民事判决书对南阳市远中汽车配件有限公司享有的所有债权已于2025年4月17日全部转让给了南阳市恒基混凝土有限责任公司,后期执行事宜请与南阳市恒基混凝土有限责任公司对接。以上情况属实

通知人:边旭东 2025年4月21日

债权转让通知书

南阳市远中汽车配件有限公司、李德恒:

胡志纯(男,身份证号码:412924196****1115)依据南阳市卧龙区人民法院(2022)豫1303民初7792号民事判决书对南阳市远中汽车配件有限公司、李德恒(男,身份证号码412924195[****5015)享有的所有债权已于2025年4月18日全部转让给了南阳市恒基混凝土有限责任公司,后期执行事宜请与南阳市恒基混凝土有限责任公司对接。以上情况属实

通知人:胡志纯 2025年4月21日

催告书

天津植远企业管理有限公司("天津植远"):

中融国际信托有限公司(以下简称"我司")与天津植还签署了编号为TJXS-C18-4-1的《合伙企业财产份额转让合同》、编号为TJXS-C18-4-2的《合伙企业财产份额转让合同之补充协议》、编号为TJXS-C18-4-3的《合伙企业财产份额转让合同之补充协议二》及编号为TJXS-C18-4-1-补的《合伙企业财产份额转让协议》(以下统称"《财产份额转让合同》")。

根据《财产份额转让合同》约定,天津植还应向我司支付全部合伙企业财产份额转让价款(包括转让本金及根据合同约定标准计算至实际还款日的转让溢价款)。

但截至目前,天津植还尚欠我司转让本金132,813,189.60元及对应转让溢价款、违约金。现登报公告,请天津植还于本公告刊登后3个工作日内,及时与我司联系沟通并履行相应义务,否则我司有权向有管辖权的人民法院提起诉讼,由此引起的一切后果概由天津植还自行承担。特此公告。

中融国际信托有限公司 2025年4月21日

债权转让通知暨催收联合公告

根据广州力天投资控股有限公司与润禾粉业南通有限公司签署的《债权转让确认函》、润禾粉业南通有限公司管理人已将其对陈惠霞、董文平(债务人)、判决书案号:(2022)苏0621民初636号、(2022)苏0621民初640号、(2022)苏0621民初641号民事判决书,享有的债权转让给广州力天投资控股有限公司,与此转让债权相关的其他权利也一并转让。请债务人向广州力天投资控股有限公司履行偿付义务。特此公告。

润禾粉业南通有限公司管理人
广州力天投资控股有限公司

郑州市凌枫源实业有限公司管理人与广东益佳企业管理服务有限公司债权转让暨债务催收联合公告

根据郑州市凌枫源实业有限公司管理人与广东益佳企业管理服务有限公司达成的债权转让安排,郑州市凌枫源实业有限公司管理人将其对公告清单所列债务人享有的债权及全部权利、权益和利益依法转让给广东益佳企业管理服务有限公司。郑州市凌枫源实业有限公司管理人特公告通知各债务人。

广东益佳企业管理服务有限公司作为上述债权的受让方,现公告要求公告清单中所列债务人从公告之日起立即向广东益佳企业管理服务有限公司履行相关债务,并支付利息或承担相应的违约责任。

附:债权转让公告清单

序号	债务人	债权金额(元)
1	郑州标创实业有限公司、李万凤、信阳祥宇实业有限公司、河南天品实业有限公司	44990000

中国长城资产管理股份有限公司湖北省分公司与襄阳市康福达肉食品有限公司债权转让暨债务催收联合公告

根据中国长城资产管理股份有限公司湖北省分公司与襄阳市康福达肉食品有限公司达成的债权转让协议,中国长城资产管理股份有限公司湖北省分公司已将其对湖北陈小五食品有限责任公司等3户债权及其担保人享有的主债权及借款合同、担保合同和其他相关协议项下的全部权利依法转让给襄阳市康福达肉食品有限公司。中国长城资产管理股份有限公司湖北省分公司特公告通知各借款人、担保人以及借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格等情况的相关承债主体或清算主体。

债权转让清单
(基准日:2025年1月31日) 单位:元

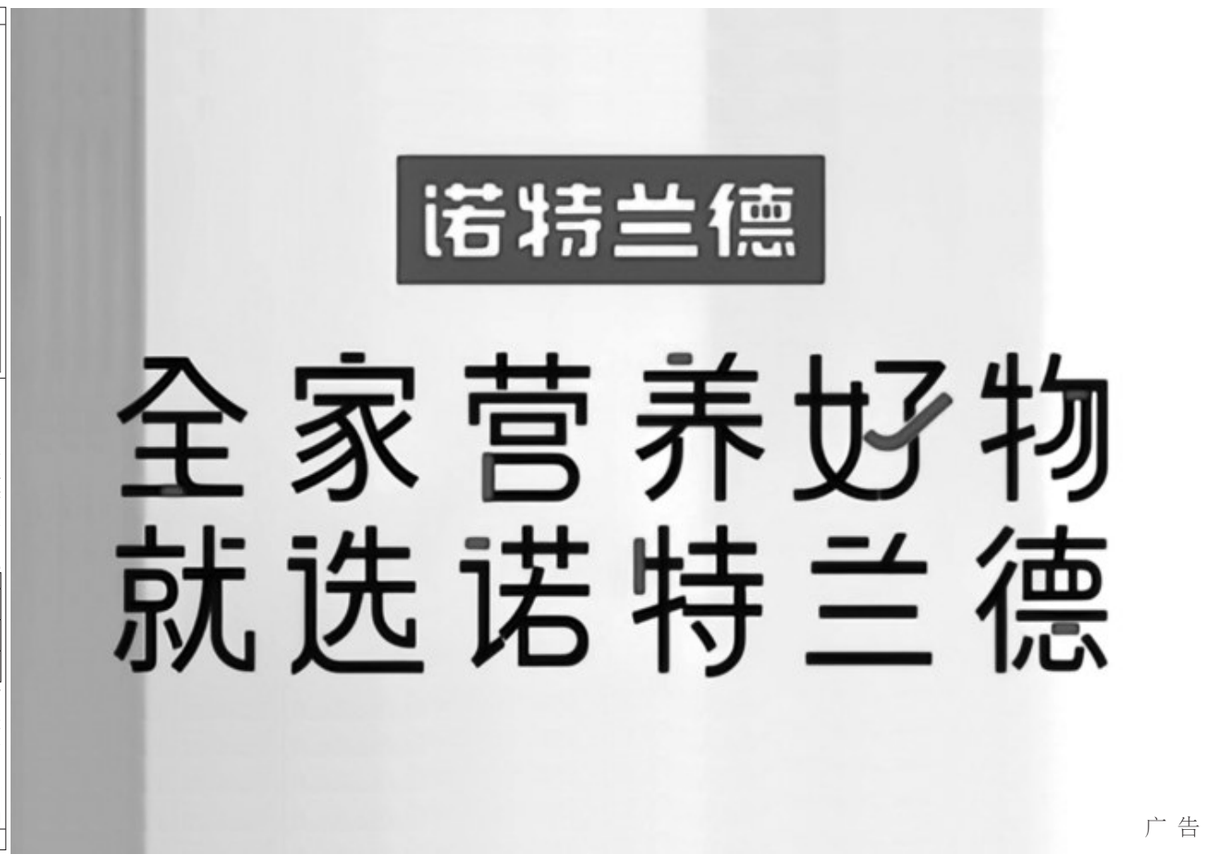
债务人	本金余额	利罚息余额	代垫费用	担保人
湖北陈小五食品有限责任公司	9,700,000.00	6,659,876.82	105,900.00	陈秀燕、贾林豪
枣阳市玉皇粮油有限公司	19,630,900.00	8,139,733.81	0	枣阳市亿欣塑料有限公司、李德福、唐金智
枣阳市福盛食品有限公司	18,996,200.00	9,120,510.28	0	王福盛、文慧运

襄阳市康福达肉食品有限公司作为上述债权的受让方,现公告要求公告清单中所列包括但不限于债务人、担保人及其清算义务人等其他相关当事人,从公告之日起立即向襄阳市康福达肉食品有限公司履行主债权合同及担保合同约定的还本付息义务或相应的担保责任(若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格等情形,请相关承债主体、清算主体代为履行义务或承担清算责任)。

特此公告。

中国长城资产管理股份有限公司湖北省分公司
襄阳市康福达肉食品有限公司
2025年4月21日

声明公告 本版广告为信息资讯,不作为签订合同及承担法律责任的依据。联系电话:15066670823(微信)。 广告



广告