

# 京东“入驻”工商局 如此“联合办公”方便了谁？



据新华社电（记者 桂桂峰）知名打假人王海近日在其微博曝出：“京东商城职员冒充工商局公务员在工商局办公处理消费者举报投诉”，更有甚者，王海还举报有相关领导在京东商城免费购物约7万元。作为维护市场秩序、保护消费者权益的主管部门，工商局为何会允许利益相关方——京东工作人员“入驻”？公务员在京东免费购物，究竟是怎么回事？记者进行了调查。

## 知名打假人微博举报 京东3名员工入驻工商局

知名打假人王海10日在其微博实名举报称：“京东商城和工商局官商勾结拿消费者当猴儿耍。京东商城职员冒充工商局公务员在工商局办公处理消费者举报投诉。”他说，京东商城工商事务部的职员周盼在工商局负责投诉，高原负责举报，消费者的投诉和举报直接到京东手里，“神马举报人的保密、安全，都是浮云。”

北京市工商局经济开发区分局副局长林树涛说，京东确有一位工作人员进入分局工作场所，但他们是联络员，只负责配合分局解决消费投诉，负责该企业与分局的联络工作。记者调查发现，北京市工商局经济开发区分局二层厕所旁边的一个屋子，是京东商城设立在此的“工商事务部”，桌子上根据日期排序，摆放着一摞摞的“申诉登记表”。表格上详细记录着由工商网络或“12315”转来的对京东的投诉件，平时京东三名工作人员就在这里处理申诉。

网友“辛辣流真”在微博上说：“有次我投诉京东，12315说我们有京东绿色通道，我说是不是处理问题的也是京东的人，他们说，我说我投诉的是京东，你让京东的处理，那我还投诉什么！”

中国律师协会行政法专业委员会副秘书长褚中喜说，如果京东在工商局设点办公代为行使执法权，监管难免流于形式。“老鼠住进猫窝，怎能不让人怀疑是利益共同体？”他强调仲裁纠纷、查处违法行为需要有回避机制，执法方和被监督方成为“熟人”，在一起办公，难免让人心生怀疑。

北京消费者刘鹏说，感觉就像法官告诉被告，告你的人太多，干脆你就到我这里办公，开什么玩笑啊？记者调查到，实质上工商网络或是12315收到的投诉单会转交给开发局分局，之后分局就会交给京东处理，也就是消费者的告状信交到了“被告”手中。

## 为何能“入驻”？ 回应：只是配合解决消费投诉

为何京东员工能进入工商局办公？京东处理相关投诉是否符合规定？工商局里的办公场所哪些企业可以入驻还是只有京东？据开发区分局介绍，处理消费者投诉的一个原则是“属地管理”。京东商城作为北京市经济开发区辖区内的企业，涉及其的消费者投诉一般都由北京市工商局开发区分局负责。

林树涛介绍，企业派驻联络员始于2012年，有联络员入驻便于集中处理关于京东的投诉和纠纷，充分发挥企业作为消费纠纷处理第一责任人的作用，让联络员配合分局开展行政调解，可以减少对接环节，缩短调解周期，尽快解决消费纠纷。林树涛说，目前开发区内共有四家大型电商企业。确定是否需要派驻联络员的标准是投诉量，京东是辖区内最大的电商企业，近两年投诉量也上升很快。其他几家企业没有在工商局入驻，有投诉量不大的原因，也有办公场地受限制的原因。京东派驻几位联络员也不是固定的，而是根据投诉量的变化而变化。

京东商城解释说，这是解决消费者投诉纠纷的“绿色通道”。然而，消费者却有诸多疑虑。在北京市某金融机构工作的余小姐认为，消费者投诉，究竟是工商来负责处理还是企业呢？企业处理，会护短吗？万一官商勾结，消费者权益谈何保障？“工商有专门处理投诉的部门，为什么还需要企业派驻联络员呢？”开发区分局相关负责人说，以前接到消费者投诉，往往是邮件、电话等形式回复处理，效率不高。京东商城工作人员担任联络员是为尽快核实企业内部信息，协助工商部门提高投诉的解决效率。

近两年有关网购的投诉不断增加。据北京市消协统计，目前六成投诉涉及网购，12315接线员平均每人每天接100余电话。工商部门传统的监管方式负重难行。为此，工商部门表示要建立快速调解机制和加强社会共治，不能仅仅依靠政府一方的力量，还要动员企业、消费者、行业协会等一起参与，共同维护消费环境。“京东入驻工商局，关键是要看其是否代为行使行政权力。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海认为，如果企业代为行使行政权力，进行维权调解，运动员、裁判员“一块当”是错误的；如果只是以被监管者、被投诉者的身份和消费者对接，一方面接受工商部门的监督，另一方面又能将工商部门转给企业的投诉快速有效处理好，这种方式是值得探索的。但也有专家提出疑问，如果京东可以入驻，那么其他企业以及消费者代表是否也可以入驻？对此，工商部门有无相关规定，需要向公众解释。

## 是否有猫腻？ 期盼信息回应公开透明

在此事件中，公众更加关注的是，王海还曝出北京工商局开发区分局相关领导在京东商城免费购物七万元，并贴出多张购物清单证据。清单大到售价2399元的长虹43英寸液晶电视、小到售价39元的手机壳、售价58元的一箱三元纯牛奶、售价19.5元的婴儿爽身粉，实际支付金额均为零元，所有购买的物品应支付的金额均以优惠活动、礼品卡等形式减免。

13日，王海接受采访时表示，他已将相关情况递向中纪委网站，并向检察院举报。“我觉得在京东商城免费购物的，可能不止一人。”他说。北京市工商局13日回应表示，对于此事领导高度重视，将积极配合相关部门调查。有专家认为，针对消费者的疑虑，有关部门应认真给出答复。针对迅猛发展的电商，公众更期盼更加规范、透明的行业秩序，以及更加严密的监管。

## 公安部原副部长李东生 受贿案一审开庭

据新华社电（记者 王茜 李靖）2015 年 10 月 14 日，天津市第二中级人民法院一审公开开庭审理了公安部原副部长李东生受贿一案。

天津市人民检察院第二分院起诉指控：1996 年至 2013 年，被告人李东生利用其担任中央电视台副台长，公安部党委委员、副书记、副部长，中央政法委员会委员等职务上的便利以及职权和地位形成的便利条件，为北京雷明顿广告发展中心某实际控制人、北京韩建集团有限公司董事长等 11 个单位和个人，在获取广告代理权、调动工作、案件处理、户口办理等事宜上提供帮助。2007 年至 2013 年，李东生直接或通过其亲属索取、非法收受上述单位或个人给予的财物共计折合人民币 2198 万余元，应以受贿罪追究李东生的刑事责任。庭审结束后法庭宣布休庭，择期宣判。

## 杨焕宁任安监总局局长 曾负责调查天津爆炸事故

14 日，记者从国家安监总局核实现到，公安部常务副部长、党委副书记杨焕宁调任国家安监总局局长，14 日上午已到任，将全面负责安监总局工作。国家安监总局相关负责人称，14 日上午中组部有关人员到安监总局召开会议并公布了这一消息。截至发稿，国家安监总局官网尚未更新相关信息。

今年 8 月 12 日，天津瑞海公司危险品仓库发生特别重大火灾爆炸事故。事故发生后，国务院决定成立由公安部牵头，有关部门和天津市人民政府参加的调查组，公安部常务副部长杨焕宁任组长。

8 月 18 日，中央纪委监察部官网发布消息，国家安监总局局长、党组书记杨栋梁涉嫌严重违纪违法，接受组织调查。19 日，国务院天津港“8·12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故调查组第一次全体会议在天津召开。其时，杨焕宁在会上强调，只要涉及事故原因、事故责任的，不管涉及谁、不管有什么背景，都要查清、查细，一查到底，确保调查结论经得起科学的检验、法律的检验和历史的检验，给党和人民一个负责任的交代。（据《新京报》）

## 深圳一车主因多次占应急车道 被开出6.9万元罚款

据新华社电（记者 毛思倩）深圳交警 13 日查处了一辆黑色越野车，该车从 2015 年 3 月至今 23 次违法占用应急车道，交警开出共计处罚 69000 元、记 138 分的罚单。该车同时还有压实线、违停等交通违法记录。

今年国庆黄金周期间，全国出现不少因车辆在高速公路违法占用应急车道影响道路救援的情况。据深圳交警统计，2015 年以来深圳交警共查处占用应急车道违法行为 10549 宗，其中国庆黄金周期间共查处 349 宗。深圳交警通过大数据分析，发现一辆号牌为粤 B9E5Q9 的黑色越野车，从今年 3 月至今已有 23 次违法占用应急车道，排名首位。深圳交警机训大队部署警力，于 10 月 13 日上午将该车辆查扣，经过了解，车辆所属的深圳市华峰石化贸易有限公司一名女员工造成了这些违法。

经初步调查，该车于 2014 年 12 月上牌，不足一年的时间已有 30 次交通违法未处理，其中有 23 宗为占用应急车道违法。此外，该车还存在 6 宗压实线和 1 宗违停的交通违法。办案交警根据《深圳经济特区道路交通安全违法行为处罚条例》第 18 条规定，开出共计处罚 69000 元、记 138 分的罚单。据了解，这是今年深圳交警对单项交通违法开出的最高罚单。

## 我国拟修保险法设“反悔权” 投保20日内反悔 可退全款

14 日上午，国务院法制办公室公布《关于修改〈中华人民共和国保险法〉的决定（征求意见稿）》（下称意见稿）并公开征求民意，保险期间超过一年的人身保险合同，设不得少于二十日的“反悔权”。

国务院法制办关于《关于修改〈中华人民共和国保险法〉的决定（征求意见稿）》的说明指出，近几年，我国保险市场快速发展，内外部环境都发生了很大变化，有必要对保险法进行修改。当前，保险业处于高速发展时期，面临的风险因素更加复杂，现行保险法规定的监管执法手段不够完善，市场主体违法成本过低。因此，有必要修改完善保险法，加大对违法行为的处罚力度。

### 20 日内反悔需全额退还保费

记者注意到，本次保险法修改共新增 24 条、删除 1 条、

修改 54 条，修改后共 9 章 208 条。有关单位和各界人士可以在 2015 年 11 月 14 日前，登录中国政府法制信息网，通过网站首页左侧的《法规规章草案意见征集系统》，或以写信及电子邮件方式对征求意见稿提出意见。

意见稿加强了对消费者的保护，完善投保人、被保险人和受益人权益保护措施。明确引入保险消费者概念，进一步突出保险消费者权益保护的监管导向，为保险消费者保护工作和制度建设提供法律基础。意见稿新增规定，保险期间超过一年的人身保险合同，应当约定犹豫期。投保人在犹豫期内有权解除保险合同，保险人应当及时退还全部保险费。犹豫期自投保人签收保险单之日起算，不得少于二十日。

### 合同新增联系方式 禁泄露个人信息

意见稿还加强个人信息保护。增加禁止保险公司及其

工作人员、保险代理人、保险经纪人及其从业人员泄露、出售或者非法向他人提供投保人、被保险人的个人信息的规定。

意见稿规定，保险业信息共享平台负责保险经营数据的收集、存储、处理和应用，对保险单信息进行登记管理。

意见稿在现有的“保险公司及其工作人员在保险业务活动中不得欺骗投保人、被保险人或者受益人”等规定的基础上，还新增规定不得有以下行为：对保险产品作引人误解或者与事实不符的宣传或者说明；未按规定或者约定的期限履行合同约定的赔偿或者给付保险金义务；唆使、诱导保险代理人从事违背诚信义务的活动；泄露、出售或者非法向他人提供在业务活动中知悉的投保人、被保险人的商业秘密或者个人信息。意见稿还增加规定，保险合同内容应当包括保险人、投保人、被保险人和人身保险的受益人的联系方式。（据《法制晚报》）