

“以租代买”消费模式持续升温，消费纠纷也随之出现

“万物皆可租”，如何规避信任危机？

本报记者 秦亦姝 姜雨晴

“高配汉服98元一天、发型配饰20元一天，就连拍照用的扇子、竹伞都可以按天租。”前不久，网友小花前往陕西西安游玩的时候体验了汉服妆造的租赁服务，“我能想到的所有旅行需要的东西，在这里都能租到。”

这租照服装相机、滑雪租专业装备、自驾游租车……近年来，“以租代买”的消费模式持续升温。国家市场监督管理总局发展研究中心数据显示，2024年我国租赁经济交易规模突破4.2万亿元，同比增长32%，服务用户超7.5亿人次。

记者采访发现，租赁经济在高速发展的同时，也面临标准化不足、权责纠纷频发等问题。专家建议，需通过明确权责、规范流程等多重手段来建构良好的信用生态，推动行业健康发展。

“以租代买”持续升温

“很多使用频次低但特定场景必需的物品，租比买划算太多。”00后晓华是租赁服务的忠实用户，她给自己算了一笔账：一套专业滑雪装备购买需数千元，而租赁一天仅需百元左右，既满足了体验滑雪的需求，又避免了闲置浪费。

当前，新租赁行业正迎来高速增长期。《中国新租赁行业白皮书》显示，2024年~2028年中国新租赁行业市场规模将以80.3%的年复合增长率增长，国际数据公司IDC更预测2026年我国新租

赁市场规模将突破2000亿元。

“目前，平台服务网络已覆盖全国200余座城市，与超过3.5万家商家达成合作。截至2025年底，平台累计注册用户超6000万。”人人租平台运营负责人黎俊结介绍，电脑、相机、无人机等电子产品，以及帐篷、折叠椅等户外装备，都是平台的热门租赁品类。

“租赁消费模式的火热，反映了消费观念、技术发展和社会趋势的深刻变化。”中国消费经济学会副理事长、北京工商大学商业经济研究所所长洪涛教授分析，当前，年轻消费者越来越注重性价比和实际体验，租赁允许以较低成本尝试新产品或服务，降低了“尝鲜”的经济风险，使消费更聚焦于即时满足和多样化体验。

数字技术的进步也为更便捷的租赁体验提供可能。“平台通过AI风控系统、信用免押和全流程数字化管理，显著提升了租赁的便捷性和可靠性。如免押服务降低了参与门槛，而快速审核和物流体系则缩短了租赁周期。”洪涛说。

便利之下仍存“信任危机”

“归还相机两天后，对方说我弄坏了相机，要求我赔偿。”前不久，为了记录自己听演唱会的体验，网友小沙通过某平台租了一台某品牌相机。使用完寄回时，她特意检查了一遍确认没有问题，但在商家拿到手两天后，对方突然表示“相机有损坏，需要索赔”。

小沙表示，自己和商家在寄送相机

的过程中均没有录视频，因此谁也没有办法确认相机是在哪个环节损坏的。“商家没有任何证据就找我索要赔偿，我担心影响第三方支付平台信用积分，最后只能和商家各承担50%的维修费用。”

除了租赁相机面临的“定损难”，出租方也同样面临着风险。2025年1月，王女士将自己价值1.5万元的相机通过“信用免押”的模式出租。没想到对方在拿走相机后就失联了，后来她才得知自己的相机已经被对方变卖。

“我看对方信用积分良好就没多想，没想到会出现这样用的情况。”王女士说。

记者在黑猫投诉平台搜索发现，与租赁物品相关的投诉多达数十万条，其中“押金难退”“不当催收”“定损纠纷”等问题成为消费者和商家投诉的焦点。

“随着租赁市场快速扩张，参与主体多元、权责界定模糊，容易出现标准化不足、合同纠纷频发等问题。”洪涛指出，这类纠纷在维权时往往面临举证难度大、效率低、维权成本高等问题。

北京市光明律师事务所主任、高级合伙人张勇旗律师表示，租赁纠纷的妥善解决需要多元化组织机构参与，比如调解委员会、诉争解决平台等，为双方提供更高效的纠纷处理渠道。

推动租赁行业健康发展

1月4日，商务部、国家发展改革委等九部门联合印发的《关于实施绿色消费推进行动的通知》中，明确提出要“大力发展绿色租赁服务，创新绿色消

费模式，鼓励出行共享、空间共享、物品共享”。

“租赁经济不仅改变了人们的消费方式，更推动了资源的高效利用，是践行绿色发展理念的重要载体。”洪涛表示，租赁市场的快速扩张也带来标准化不足、合同纠纷等问题，需通过明确权责、规范流程等手段来保障其健康发展。

在订立协议时，明确条款是预防纠纷的基础。“在租赁协议中，双方应针对租赁物特性约定好权利义务，比如品牌、型号、新旧程度、交接流程、第三方机构、物流情况等，避免无约定情况下的各执一词，减少不必要的矛盾升级。”张勇旗说。

“对于租后归还这一最容易引发信任危机的环节，建立标准化机制是破局关键。”黎俊结介绍，目前，平台构建了透明归还与结算流程，支持用户在后台上传归还时设备的多角度照片、视频及状态说明等凭证，与租前平台留存的设备初始记录形成对比链条，作为判定损耗的核心依据。

“常见的固定证据的方式有拍照、视频、微信聊天记录、物流信息等。”张勇旗建议，消费者在租赁过程中，应该有固定证据的意识，避免不必要的纠纷。

“构建兼顾商家权益与消费者信任的信用生态，需要各方协同推进。”洪涛说，未来，应进一步探索构建涵盖各类主体的信用体系，统一归集、共享和公示公共信用信息，形成共建共享的信用环境，推动租赁行业健康发展。

共事，在他看来，这位技术高超的老大哥非常有远见。

“他总是提醒我对工作要有系统性认识，不能总盯着眼前看。”韩旭说，孟师傅提醒他，要对自己所从事的机械加工上下游工序都要有所了解，这样才能更好地完成自己的本职工作。

“你的一步是给自己干的，不是给别人看的。”6年前，侯青华成为孟祥志的徒弟。在侯青华看来，师傅对他的影响不仅是在技能方面的进步，更是在思想方面的提升。

侯青华告诉记者：“我师傅常说的一句话是‘我们工艺技术的差距，最终影响的是产品质量和战场上的战斗力’，这句话从听到那天起就没有忘记过。”

随着年龄的增长，关于儿时的很多事情，孟祥志都记不清了。

但有件事他印象极为深刻。“那时候，父亲也是我所在这个企业的职工。每天早上上班的时候送我上幼儿园，下班的时候接我回家。”孟祥志说，自己永远是班级里来得最早的，走得最晚的。

中美在法国巴黎举行经贸磋商

新华社巴黎3月16日电 当地时间3月15日—16日，中美经贸中方牵头人、国务院副总理何立峰与美方牵头人、美国财政部长贝森特和贸易代表格里尔在法国巴黎举行经贸磋商。双方以中美两国元首重要共识为引领，围绕关税安排、促进双边贸易投资、维护已有磋商共识等彼此关心的经贸议题，进行了坦诚、深入、建设性的交流磋商，形成了一些新的共识，并将继续保持磋商。

何立峰表示，在两国元首重要共识战略引领下，经过去年五轮经贸磋商，中美在经贸领域达成一系列磋商成果，为两国经贸关系和世界经济注入了更多确定性和稳定性。近期，美最高法院已裁决美依据《国际紧急经济权力法》加征的关税违法，随后美方依据《1974年贸易法》第122条对所有贸易伙伴加征10%进口附加费，还陆续出台了有关301调查、企业制裁、市场准入限

制等涉华消极举措。中方反对美方加征单边关税的立场是一贯的，敦促美方彻底取消单边关税等限制措施，并将采取必要措施，坚决捍卫自身正当合法权益。希望美方与中方相向而行，共同落实好两国元首重要共识，不断拉长合作清单，压缩问题清单，推动中美经贸关系健康、稳定、可持续发展。

美方表示，稳定的中美经贸关系对两国和世界非常重要，有助于推动全球经济增长、供应链安全和金融稳定。双方应减少摩擦、避免问题升级，通过磋商解决分歧。

双方同意，研究建立促进双边贸易投资的合作机制，继续发挥好中美经贸磋商机制作用，加强对话沟通，妥善管控分歧，拓展务实合作，推动双边经贸关系持续稳定向好。

“总书记夸赞我们像勤劳的小蜜蜂”

(上接第1版)

大栅栏街道党群服务中心工作人员孟得辉回忆：“有一天中午11点，齐南南发现一户孤寡老人窗帘没拉开，放心不下第一时间联系社区，和社区工作人员一同敲门确认，合力撞门，最终发现老人只是睡着了，之后他还自费修好了门锁。”

真心换真心，每逢中秋、端午，大爷大妈会给他送月饼、粽子，盛夏时节，冰镇饮料总会被硬塞到手里。李鹏政直言：“从没见过有客户投诉他，这份荣誉名副其实。”

齐南南的安心奋斗，也离不开工会与行业的权益保障。

“街头的工会驿站是暖心港湾，累了能歇脚，饭凉能加热，手机能充电，不少驿站24小时不打烊，我们早就把工会当成自己‘娘家’了。”齐南南说。刘阔也表示，工会的技能培训、学历提升补贴让大家能持续进步，干活更有奔头、更有尊严。

顺丰为一线员工提供住宿、动态调薪、全员参保，免费配备劳动工具、实现三轮驾照全覆盖，还优化作业模式科学降时。在国家邮政局指导下，行业明确休息休假、薪酬补贴等标准，让一线劳动者的权益保障更有力度，为快递行业提质增效、迭代升级筑牢支撑。

凝心铸魂强根基 以民为本出实绩

(上接第1版)坚持学查改一体推进，深入查找政绩观方面存在的问题，边查边改、立行立改，对突出问题开展集中整治，健全有效防范和纠治政绩观偏差工作机制。

水利部召开部党组会议专题学习研讨交流，专题研究审议实施方案，召开党建工作领导小组(扩大)会议部署启动学习教育。水利部提出，要坚持以严从实抓好学习研讨、查摆问题、整改整治、建章立制、开门教育各项工作，在深学、真查、实改上下功夫见成效，确保学习教育取得实实在在的效果。

坚持“学”字当头，创新载体形式。农业农村部各司局单位立足职能定位，推动学习教育高起点开局、高标准推进，对理论学习作出计划安排；举行读书班强化理论武装，把学习研讨与主题党日、专题党课等深入结合，将学习教育纳入干部培训主体班次和内部巡迴重要内容……在党员干部中营造正确作为、奋发有为的良好氛围。

深化理论学习 筑牢思想根基

以高质量审计监督护航“十五五”时期经济社会高质量发展，审计署党组带头以“第一议题”集中学习贯彻习近平总书记关于树立和践行正确政绩观学习教育的重要讲话和重要指示精神，各级党组织带领党员干部原原本本学习《习近平关于树立和践行正确政绩观论述摘编》等，通过学习提高思想认识和党性觉悟，不断增强树立和践行正确政绩观的思想自觉和行动自觉。

连日来，国家安全机关用好网、刊、屏、墙、室、展、廊等阵地载体，营造学习宣传浓厚氛围。各级国家安全机关结合自身实际迅速研究制定本单位学习教育实施方案，并通过党委会、支部“三会一课”等形式，对学习作出安排。一名青年干警表示：“在职业生涯起步阶段，树牢正确政绩观正当其时、意义重大，要将学习教育与推动中心工作紧密结合起来，以实干实绩诠释责任担当。”

印发工作提示，着手制定党组读书班、理论学习中心组学习方案，编印政绩观正反面典型案例，谋划警示教

育周活动……财政部党建工作领导小组会议以“现场+视频”方式覆盖部内各单位和各地监管局，要求将树立和践行正确政绩观落实到财政工作各方面、全过程，引导党员干部学深悟透、入脑入心。

聚焦主责主业 强化担当作为

做得人心、暖人心、稳人心的事，就是共产党人的政绩。生态环境部华北督察局党员干部认真真排查群众反映的突出生态环境问题，中国环境科学研究院强化科研人员科技报国的使命担当，中央生态环境部督察协调局强调继续发挥督察利剑作用、压实政治责任……生态环境部要求把学习教育与生态环境保护中心工作有机结合起来，切实把学习教育收获转化为推动美丽中国建设的动力和实效。

住房城乡建设部把树立和践行正确政绩观作为全面从严治党的重要着力点，以解决突出问题为导向，深学、细查、实改、真立，进一步树立担当作为、干事创业的新风正气，全面开展政绩观偏差问题排查，围绕主责主业细化深入基层调研工作方案，奋力推进住房城乡建设事业高质量发展。

聚焦实际推动查摆整改、制定问题清单和集中整治台账，梳理出抓好“十件民生实事”清单……民政部锚定群众关切，把开展学习教育与深化民政领域养老服务、社会救助、殡葬、慈善、学会协会等5个专项整治结合起来，坚持抓机带系统，强化结合分类指导，推动形成一批群众可感可及的成果，用服务群众的实绩实效传递党和政府的温暖。

迈入“十五五”，启新程，谱新篇。中央和国家机关、人民团体广大党员干部部表示，将以树立和践行正确政绩观学习教育为契机，聚焦主责主业，强化担当作为，为群众多办实事，让群众可感可及。

(新华社北京3月16日电)

“为一元钱，维权了两年”

——如何破解小额消费维权难？

新华社记者 戴威 胡锐 何曦悦

“为一元钱，维权了两年。”北京市民陈音江说。

2024年2月9日，他在使用共享单车时遭遇异常：当他将车辆停至停车点划线范围内准备关锁，平台却提示“你不在停车点，无法还车”。折腾许久仍无法正常关锁，他最终只能缴纳一元调度费完成还车。随后，陈音江踏上漫长的维权之路。

陈音江的遭遇并非孤例。很多消费者有过类似经历：购物时遇到消费纠纷，可涉及金额不过几元、几十元。一想到维权要付出的时间与经济成本，便觉得为这“仁瓜俩枣”有点得不偿失，最后只能选择“小事化了”。一次次“算了”累积下来，消费者的损失并非小数目。

如何避免让消费者陷入“维权贵、维权慢”的僵局？

为一元调度费打官司

陈音江先是通过App联系平台客服，却很难对接上平台人工客服，仅能收到平台自动回复的“投诉须知”；他随后向相关部门投诉，也未得到明确答复。“就这样，我决定为这一元调度费，打人生中的第一场官司。”陈音江说。

“我本身是消费维权领域从业者，才会为这一元钱‘较真’。但更多普通消费者遇到这类情况，往往只能忍气吞声。”除了消费者身份外，陈音江同时担任中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长。该案历经管辖权争议、证据补充等环节，目前仍在审理中。陈音江表示，看似不起眼的小额纠纷，一旦发生，常常让消费者陷入两难境地：“一边是‘不值得多耗心力’的妥协，一边是‘权益受损不甘’的委屈。”

而在互联网消费普及的当下，小额消费纠纷更常见于线上消费场景中。

安徽淮南市民周先生就有过这样的经历。他在外卖平台下单几样日用品，选择商家自有骑手配送，付款后却一直没动静。“等了快俩小时，我点开订单一看，居然显示‘已送达’！”

他第一时间联系商家客服说要说法。“消息发过去石沉大海，客服根本不回应。”周先生说，即便订单涉及金额仅3.9元，他也觉得商家这种行为涉嫌欺诈，要求赔偿。眼看和商家沟通无果，周先生只好向辖区消费者权益保障部门求助。经工作人员协调，商家主动联系周先生，并补送商品。“如果没有相关部门帮忙，我维权都不知道从哪儿下手。”周先生感慨道。

今年2月，中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况统计显示，2025年全国消协组织共受理消费者投诉2016448件，解决1065433件，为消费者挽回经济损失9.25亿元，平均每件投诉涉及金额不超过900元。

“我们日常生活中的消费，绝大多数都是衣食住行类的小额消费。”陈音江说，这类最普遍的消费纠纷，往往最容易被忽视。

小额消费维权的难度

中国消费者协会发布的2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告显示，消费者的维权意愿和主动性持续增强。但仍有部分消费者遇到纠纷时选择默默忍受。“新华视点”记者调查发现，消费者无奈放弃维权的背后，往往存在维权成本高、举证难等多重原因。

——成本高、收益低，维权动力不足。“为了几元、几十元的消费纠纷，消费者要花数百元的打车费、检测费；动辄数千元的诉讼费，更让小额维权望而却步。”中国政法大学副教授、中国消费者协会专家委员会专家朱巍表示，部分商家恰恰拿捏了消费者“不值得较真”的心理，以

推诿、拖延的方式抬高维权门槛。

“消费者权益保护法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，消费者可主张价款三倍的赔偿，不足五百元的按五百元计算。”北京市鑫泽律师事务所主任张学贵说，但现实中，要证明经营者构成欺诈并不容易，而且小额消费的三倍赔偿往往依然远低于维权成本。

——举证难、效率低。陈音江表示，在日常小额消费场景中，消费者普遍缺乏举证意识，也不具备专业能力证明商品存在质量问题，但举证责任却几乎全部压在消费者身上。

例如，网购食品发现异物，无法全程拍摄食用过程；签收快递时未拍摄开箱视频等。部分商品的质量问题需专业检测证明，消费者自行检测不仅要花数百元，单方检测结果还不被商家认可。此外，面对大数据“杀熟”、格式条款隐性侵权等隐蔽性侵权行为，消费者个人几乎无法完成有效举证。

——流程长、规则多，维权空间被压缩。消费维权通常要经过商家协商、平台申诉、监管投诉、行政调解乃至司法诉讼等多个环节。专家表示，行政调解不具备强制力，若消费者进入诉讼环节，时间、金钱成本都会大幅增加。

此外，小额维权还面临监管壁垒，部分商家利用格式条款约定“纠纷需到企业所在地起诉”，进一步抬高维权成本。安徽省安庆市市场监督管理局12315投诉举报处置指挥中心主任卢蓓芬表示，属地监管原则导致普通通地市难以管辖注册地在北京、上海等地的大型平台。

破解困局不能仅凭消费者“单打独斗”

专家认为，破解小额消费维权困局，不能仅凭消费者“单打独斗”，应构建平台履责、监管发力、社会协同的全链条治理体

系，让消费者“敢维权、能维权、维得成”。

——压实平台主体责任。陈音江建议，平台方可推行“小额纠纷先行赔付”机制，明确一定金额以下纠纷的自动赔付标准，无需消费者反复举证沟通，赔付后再向商家追偿；此外，对侵权商家采取实质性处罚，对拒不解决纠纷、多次被投诉的商家，采取下架商品、限流、扣除押金等措施。

“在消费者维权阶段，平台应主动协助举证，妥善留存直播间视频、交易记录等相关凭证。”朱巍认为，一些大型电商平台已推出“先行赔付”“无理由退货”等制度，这些措施实际上将消费者权益保护前置到了交易环节，“消费者在选择平台时，可优先考虑提供先行赔付承诺的平台”。

——明确处理规则，破除跨地域维权的“中梗阻”。卢蓓芬建议，应明确消费者投诉举报处理规则，对平台内经营者的投诉，由其在平台公示的地址所在地或平台公示者住所地县级市场监管部门处理；未依法公示地址或无法联系的，由平台经营者住所地县级市场监管部门处理。

专家建议，应进一步推动电商平台紧跨地域维权处理规则落实消费者权益保护主体责任，主动协助消费者开展跨地域维权。

——降低司法救济门槛，打通小额维权“最后一公里”。“应打破‘仅省级以上消协、检察院可提起公益诉讼’的限制，让更多主体能为消费者维权。”陈音江建议，相关机构可探索小额消费纠纷的集体诉讼制度，拓宽公益诉讼、集体诉讼范围，解决成千上万人遭遇侵权时的维权难题。

“消费金额无论大小，都关乎消费者的切身利益。消费者的正当权益，恰恰体现在这一笔小额消费之中。”安徽省消保委投诉部主任孙初说，只有守护好每位消费者的每笔消费权益，才能真正筑牢消费信心，让消费者敢消费、愿消费。

(新华社北京3月16日电)