

我市12315平台去年共受理消费者投诉举报咨询20504件

为消费者挽回经济损失851万元

本报讯(记者 刘剑) 2022年,全市各级市场监管部门共受理消费者投诉举报咨询20504件,为消费者挽回经济损失851.77万元。

为创优消费环境,提振消费信心,我市优化完善12315工作体系,建立了12345政务服务热线与12315投诉举报热线双号并行接转处置工作机制,推进与12345的互联互通、数据共享;推进12315“线上线下一体化建设”,加大“诉转案”力

度,完善12315接办、转办、查办、督办、反馈机制;吸纳更多行业协(商)会加入ODR机制,不断拓宽消费维权渠道和方式。2022年全年,全市各级市场监管部门通过12315热线及网络舆情共受理消费者投诉举报咨询20504件,办结20262件,办结率98.82%;为消费者挽回经济损失851.77万元。

在受理的20504件投诉举报咨询中,涉及商品的投诉9432件;涉及服务的投

诉6971件;举报3896件;咨询205件。从投诉问题来看,投诉受理量较大的有:售后服务、合同、食品安全,增长较快的问题有认证认可、标准化。从商品投诉来看,投诉受理量较大的商品主要有:一般食品、服装、鞋帽、家居用品,增长较快的商品有照摄像产品、保健食品。从服务投诉来看,投诉受理量较大的服务主要有:餐饮和住宿服务、文化、娱乐、体育服务、美容、美发、洗浴服务,

增长较快的服务有交通运输服务、社会服务。

从举报问题来看,举报量较大的商品主要有:一般食品、化妆品、其他商品、家居用品,增长较快的商品有保健食品。举报量较大的服务主要有:美容、美发、洗浴服务、卫生保健、社会福利、餐饮和住宿服务,增长较快的服务有交通运输服务、美容、美发、洗浴服务、卫生保健、社会福利。

市消协发布“3·15”消费警示

本报讯(记者 刘剑)一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将来临,为加强消费者权益保护,优化消费环境,助力经济社会平稳健康发展,13日,市消协围绕2023年消费维权主题“提振消费信心”发布“3·15”消费警示,为广大消费者提供消费指引。

警示1

小心网络教育培训有陷阱

近年来,越来越多的市民选择在网上学习培训,但部分在线教育平台存在虚假宣传、诱导消费、退费难、办学资质弄虚作假、师资力量鱼目混珠等现象,使在线教育的投诉呈现增长态势。

市消协提醒广大消费者,选择教育培训机构前,首先要选择正规培训机构,了解其市场信誉和经营状况,查询其是否有培训资质,是否已被列入经营异常名录,是否已出现风险预警信息。其次,要按照自己的需要量来购买预付费式消费卡,同时对预付费式消费卡的使用范围、期限、功能、退款条件等了解清楚,不要轻信教育培训机构的口头承诺。

警示2

谨慎选择全屋定制家具

近年来,随着人们生活水平的不断提高,家装时越来越多人倾向选择全屋定制产品,但随之而来的问题也

逐渐显现:声称全部采用环保产品,安装完后发现只有部分采用了环保材料;商家测量或生产问题,家具的材质、颜色、交付时间、安装方式等成为消费者投诉的主要问题。

市消协提醒广大消费者,在选择全屋定制家具时,要尽量选购信誉好、市场认可度高的品牌产品,注意低价诱惑,切忌一次性付全款。消费者在选择设计方案时要仔细斟酌,在确定设计方案时一定要认真核对尺寸和自己的意愿,防止日后产品安装上出现分歧。签订定制家具装修合同时,要将家具的材料、颜色、尺寸、规格、计价方式、交付时间、质保期限、售后服务标准及违约责任等内容明确,并约定到合同中。

警示3

切莫轻信网络传销

网络传销往往打着“电子商务”“消费返利”等旗号,以“社交电商”“分享经济”“自用省钱、分享赚钱”为噱头,建立网络购物平台,借助社交软件以人际网络营销的方式进行宣传推广的传销活动。

市消协提醒广大消费者,要掌握识别传销、防范传销的基本知识,时刻保持头脑清醒,坚决抵制传销违法行为。当遇到设有加入资格或相应级别的网络交易,鼓励参与者发展下线会员,承诺的高额回报超出正常范围时,请高度警惕,并向市场、公安等部门进行咨询,避免误入传销陷阱,

造成财产损失。

警示4

适度购买盲盒商品

目前盲盒销售火热,引发了许多年轻消费者冲动购买。尤其是青少年群体好奇心强、喜欢攀比、消费观念尚不成熟,容易为盲盒“上瘾”。

市消协提醒广大消费者,盲盒具有不确定性,不能抱着投机或者中彩票的心理购买盲盒,要理性消费、量力而行,尤其是未成年人,家长及其他监护人要及时加强教育引导。消费者在购买盲盒时,一旦发生消费纠纷,要保留购物票据等相关凭证,以便维权。

警示5

医学医美之路风险不小

随着社会的发展,许多爱美的消费者在美容整形上有了更高的追求。目前,医疗美容市场良莠不齐,技术水平千差万别,产品质量鱼龙混杂。

市消协提醒广大消费者,医疗美容具有一定风险,不可盲目轻信美容机构打出的“无疤痕”“无痛苦”“无任何副作用”等宣传语。谨慎对待美容服务和美容产品功效的宣传,不被类似“一针瘦身”“焕然一新”以及“高科技”“最新生物技术”“神奇功效”等宣传语所迷惑。

3月15日起

大同南至太原 首开直达动车组列车

本报讯(记者 贾晓龙) 3月5日,太原至大同南首次开行一站直达动车组列车,本月15日,大同南至太原也将开行一站直达动车组列车,全程仅需1小时49分,这是中国铁路太原局集团有限公司根据旅客出行需求变化和经济社会发展需要,进一步优化产品供给,持续改善旅客出行体验推出的一项适需服务。

大同南站负责人介绍,此次开行的的大同南站至太原一站直达动车组列车是对原有的大同南至太原南的D5377次列车进行了优化,优化以前大同南至太原列车最快2小时08分,最慢2小时41分,平均运行时长2小时28分。优化以后,大同至太原最快1小时49分,最慢2小时37分,平均运行时长2小时,优化前后相比平均运行时长减少28分。此次优化的D5377次列车开行后取消了怀仁东、应县、山阴、原平西、忻州西停站,大同南站发车时刻由现行的19点28分调整为20点,到达太原站时刻为21点49分。15日当天除了优化开行一站直达动车组列车外,大同南站始发开往太原方向列车还包括大同南至太原的D5361次、大同南至运城北的D5363次、大同南至临汾西的D5367次、大同南至太原的D5375次、大同南至运城北的D5371次以及大同南至西安北的D2581次列车。

市生态环保执法人员 “充电”强技能

本报讯(记者 邱东芳) 采用“请进来”的方式,强化执法人员业务素质,守牢环保底线,日前,市生态环境保护综合行政执法队2023年核与辐射环境管理正式开班。

此次培训加强辖区内核技术利用单位、伴生放射性矿开发利用企业的事中事后监管,强化电磁辐射环境污染防治工作,切实守牢辐射环境安全底线,坚决遏制辐射事故发生。为此,特邀中国辐射防护研究院3名专家分别就当前核与辐射安全监管形势、辐射安全法规、核技术利用单位及电磁辐射环境监督检查业务等有关内容组织了授课及答疑。中辐院隶属于中国核工业集团有限公司,是我国唯一专门从事从事辐射防护研究与应用的综合性、多学科科研机构,是生态环境部技术支持单位。

新城环卫开展春季大扫除

本报讯(记者 杨昱郁) 消灭卫生死角、清除城市设施尘污、清理越冬垃圾……针对春季风大、风多的实际,连日来,市新城环境公司开展春季环境卫生大整治,进一步提升人居环境卫生面貌。

春季大风天气频繁,一些垃圾被吹到路面上,既影响环境美观,又给群众健康造成危害。为此,市新城环境公司开展了春季环境卫生大扫除,彻底消灭卫生死角、清理越冬垃圾。

记者在平城区永和路、恒安街、南环东路等路段看到,环卫工人手持扫帚、铁锹、铁钩、编织袋等工具对绿化带、树坑内及市场周边等地段上各类垃圾进行全面清理,随后将清理出来的垃圾归堆装车,不留一处卫生死角。



环卫工清理树坑内垃圾

杨昱郁 摄