

# 我市上半年消费投诉情况分析报告“出炉”

市场监管部门共为消费者挽回经济损失42.85万元

## 民生头条

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)日前,市市场监督管理局发布了上半年12315消费投诉情况分析报告。报告显示:食品安全、合同纠纷、售后服务、商品质量仍是受理较大的问题。

据悉,今年上半年,我市全国12315平台共接收各类咨询投诉举报7339件,日均接收40.3件,同比减少16.63%,环比减少30.02%。已办结7258件,办结率98.90%。其中,投诉1376件,同比上升18.72%,环比降低19.11%,占比18.75%;举报594件,同比上升24.53%,环比上升4.03%,占比8.09%;咨询5369件,同比降低25.09%,环比降低34.64%,占比73.16%;市场监管部门共为消费者挽回经济损失42.85万元。

### 消费者投诉问题主要集中在哪?

从商品投诉来看,投诉受理量较大的商品主要有:一般食品(273件)、其他商品(59件)、服装、鞋帽(53件)、烟、酒和饮料(50件)、家用电器(31件),合计占比68.53%。

分析报告显示主要反映问题有:销售的商品存在包装破损,保质期过期,网购商品不按承诺时间发货,食品变质、有异物、缺陷短等问题;服装存在面料与标签不符,做工粗糙,开线褪色、拉链损坏等问题;鞋类存在鞋底开裂、塌陷,鞋面开裂、脱线等质量问题,以及商家不履行期限内无理由退换货承诺等问题;家用电器存在“三无”产品、商品标识无中文说明、三包期内维修收费等问题;餐饮服务存在就餐过程中发现异物、变质,就餐环境差,优惠券在期限内不能使用,办理充值卡的餐厅停业无法退卡等问题;住宿服务有订单取消不

给退费、房间设施损坏不予退换房间等问题;教育培训服务主要涉及中断培训或退出培训后不退剩余费用,机构停业不予退费;教育、培训服务类存在商家停业后消费者办理的预付卡无法退费,商家提供服务质量差等问题。

从投诉服务来看,投诉受理量较大的服务主要有:餐饮和住宿服务(62件)、文化、娱乐、体育服务(60件)、其他服务(47件)、电信服务(40件)、教育、培训服务(33件),合计占比73.11%。

从投诉企业来看,被投诉量较大的企业主要有:中国移动通信集团吉林有限公司四平分公司(24件)、四平宏宝莱饮品股份有限公司(23件)、四平市青木时光商贸有限公司(17件)、吉林省金运商贸有限公司(14件)、吉林省弗莱斯健身有限公司四平分公司(14件),合计占比9.10%。

### 消费者举报问题主要集中在哪?

从举报问题来看,举报量较大的问题主要有:广告违法行为(145件)、其他市场监管领域违法行为(109件)、食品安全违法行为(92件)、价格违法行为(68件)、侵害消费者权益违法行为(54件),合计占比78.79%。

从举报商品来看,举报量较大的商品主要有:一般食品(183件)、其他商品(52件)、化妆品(37件)、烟、酒和饮料(28件)、药品(14件),合计占比80.31%。

从举报服务来看,举报量较大的服务主要有:餐饮和住宿服务(57件)、卫生保健、社会福利(40件)、其他服务(35件)、销售服务(32件)、美容、美发、洗浴服务(12件),合计占比86.70%。

从举报企业来看,举报量较大的企业主要有:四平市铁东区崔鹏医疗美容诊所(69件)、吉林省韵翌电子商务有限公司(9件)、吉林省西鳄医疗器械有限公司(5件)、四平市经济开发区博洋日用品店(5件),合计占比15.82%。

### 市市场监督管理局消费提醒:这么做省心

#### (一)选购食品要科学

选购食品食材时,应到正规商超或市场,不要购买“三无”产品,过期食品或来历不明的食品。在购买散装食品时,应注意盛放食品容器的显著位置是否有食品名称、厂名厂址、生产日期等信息标注,必要时需询问食品保质期信息。对于需要冷藏和冷冻的食品,购买时应注意其是否符合相应的贮存条件。

#### (二)合同条款要看清

暑假是各类学习、技能类培训的消费旺季,建议家长在报班前,先与孩子充分沟通,谨慎选择、理性报班。要看培训机构的资质是否齐全,实地查看培训机构的办学环境、师资力量、课程安排等情况,尽量选择口碑较好、长期从事培训工作的机构。签订培训合同,要将课程内

容、退款条件、违约责任等在合同上明确标注,并要求培训机构将口头承诺一并写进合同,明确双方权利义务。要根据需要交纳学费,不建议一次性交纳过多学费或购买过多课时。

#### (三)消费凭证要保留

消费时要做好疫情防护,保存好消费凭证。随着移动支付应用的普及,微信、支付宝付款等支付方式已成为大部分消费者的首选,如收款人为个人则不能作为消费凭证,所以,消费者移动支付后仍应向经营者索要消费凭证,消费票据上要加盖与经营者名称一致的印章。一旦发生纠纷,可先与经营者协商解决,协商不成可拨打0434-12315、0434-12345或到辖区市场监管部门进行投诉,依法维护自身合法权益。

## 党建引领强治理 精准施治解民忧

英雄街道扎实推进“基层建设年”活动工作

本报讯(全媒体记者 孙莹 通讯员 尹成龙)自“基层建设年”活动开展以来,铁西区英雄街道坚持党建引领,聚焦民生需求,回应群众关切,率先垂范履行各项职责义务,将服务群众真正落到实处,推动党建引领基层治理再上新台阶。

志愿服务“暖人心”。英雄街道依托“平战结合”指挥体系,市、区两级下沉干部和志愿者以社区为单位组建了11支志愿服务队,形成以阳光社区“阳光益家志愿服务队”、拥军社区“兵妈妈志愿服务队”、英雄社区“百姓加油站志愿服务队”、文苑社区“春天使者志愿服务队”为代表的志愿服务特色品牌,壮大社区志愿服务力量。日常工作围绕宣传、防疫、便民、文化等方面开展志愿服务活动,并开展义诊志愿服务活动2

次,义剪志愿服务活动3次,悬挂各类宣传条幅20余条、发放宣传单500余份,开展普法宣传为辖区居民送上“暖心法律餐”。

汇集民意“聚人心”。英雄街道党工委主动了解群众所需所盼、所急所忧,围绕居民群众最关心的基层建设、老旧小区改造、环境整治、疫情防控等问题召开“板凳会议”4次。并充分发挥包保党员干部、社区老党员、党员志愿者的先锋模范作用,以问基本情况,二问困难问题,三问服务需求的“三问”工作法,开展大走访大排查8次,街道、社区党组织为“我为群众办实事”立项35件,确保凝聚辖区党组织向心力、精准施治解民忧。

英雄街道负责人表示,将继续推进“基层建设年”活动,切实把党的政治优势、组织优势转化为治理优势。

## 四平交管部门重拳出击 严打酒驾醉驾 查处酒驾违法人员52名



本报讯(全媒体记者 崔圣驰)市公安局交警支队铁东大队按照支队关于夏季突出交通违法行为专项整治百日行动的统一部署要求,全警动员,周密部署,重拳出击,通过严厉打击酒驾醉驾重点交通违法行为,有力消除易肇事肇祸违法行为引发的交通安全隐患,为辖区广大群众营造道路畅行安的良好道路交通环境。

7月份以来,铁东交警大队针对辖区酒驾醉驾交通违法行为的规律特点,迅速启动高等级勤务模式,采取“5+2”“白+黑”等盯紧晨昏重要时段的执勤方法,在辖区北一经街、东大街、紫气大路等重点路段,以及万达夜市、植物园夜市等重点区域

组织开展持续的酒驾醉驾专项夜查行动,严查过往车辆,坚持做到“一车三查”,做到发现一起,查处一起,教育一起。在有效震慑部分心存侥幸违法行为人的同时,教育引导广大驾驶人安全驾驶、文明出行、自觉抵制酒后驾驶等交通违法行为。截至目前,铁东交警大队已查处酒驾违法行为52起,切实净化了辖区道路交通秩序。

在保持高压严管态势的同时,铁东交警大队还积极结合酒驾交通事故案例以案说法,有针对性地开展宣传教育,不断提高广大驾驶人员的交通安全意识,真正从源头上预防和消除各类交通安全隐患的产生。

## 弘扬平等互鉴对话包容的文明观

以什么样的态度对待不同文明,事关人类文明发展进步。习近平主席向“意大利之源——古罗马文明展”开幕式致贺信指出:“相互尊重、和衷共济、和合共生是人类文明发展的正确道路。中国愿同国际社会一道,坚持弘扬平等、互鉴、对话、包容的文明观,以文明交流超越文明隔阂,以文明互鉴超越文明冲突,以文明共存超越文明优越,推动构建人类命运共同体。”

文明具有多样性,就如同自然界物种具有多样性一样。当今世界有200多个国家和地区、2500多个民族,不同的历史传统、风土人情,孕育了不同的文明。千百年来,各种文明交流互鉴,共同推动人类社会不断发展进步,让人类文明百花园绚烂多彩。文明没有高下、优劣之分,只有特色、地域之别。每一种文明都扎根于自己的生存土壤,凝聚着一个国家、一个民族的智慧和追求,都有自己存在的价值,都是人类的精神瑰宝。

当今世界,百年变局和世纪疫情相互交织,世界进入新的动荡变革期,人类需要携手应对共同的挑战。然而,一些人抱持“文明冲突论”“文明优越论”,甚至想改造其他文明。这实际上是对不同文明、不同意识形态的一种无知和偏见,结果不但不会促进人类文明进步,反而会留下无数混乱。应当看到,人类文明多样性是世界的本质特征,也是人类进步的源泉。《世界文化多样性宣言》提出:“文化多样性是交流、革新和创作的源泉,对人类来讲就像生物多样性对维持生物平衡那样必不可少。”为了全人类的共同利益,应当珍爱和维护这种多样性。

“万物并育而不相害,道并行而不相悖。”平等是文明交流互鉴的前提。承认文明的差异性、尊重文明的独特性,才能促进文明交流互鉴。对待不同文明要秉持平等和尊重,摒弃傲慢和偏见,推动不同文明交流对话、和谐共生。“一花独放不是春,百花齐放春满园。”交流互鉴是文明发展的本质要求,人类历史是一幅不同文明相互交流、彼此借鉴、和合交融的宏伟画卷。文明因多样而交流,因交流而互鉴,因互鉴而发展。文明差异不应成为世界冲突的根源,而应成为人类文明进步的动力。世界各种文明因包容才有交流互鉴的动力,因交流互鉴才变得更加丰富多彩。

习近平总书记指出:“中华文明自古就以开放包容闻名于世,在同其他文明的交流互鉴中不断焕发新的生命力。”从历史上的佛教东传、“伊儒会通”,到近代以来的“西学东渐”、新文化运动、马克思主义和中国社会主义思想传入中国,再到改革开放以来全方位对外开放,中华文明在兼收并蓄中历久弥新。中国始终弘扬平等、互鉴、对话、包容的文明观,以宽广胸怀理解不同文明对价值内涵的认识,尊重不同国家人民对自身发展道路的探索。中国积极推动世界上不同国家、不同民族、不同文化交流互鉴,既让中华文明发展充满勃勃生机,又为其他文明发展创造条件,让文明交流互鉴成为增进各国人民友谊的桥梁、推动人类社会进步的动力、维护世界和平的纽带,凝聚不同国家人民携手构建人类命运共同体。(刘梁剑)

## 街谈巷议



我市个体工商户和小微企业培育壮大福民服务站的成立,进一步激发创业动力,推动市场主体多生成,快成长,早做强。图为部分个体工商户和小微企业来福民监管所办理工商执照。

## 市交通运输局检查“四好农村路”“美丽农村路”创建工作

本报讯(全媒体记者 邢天笑 通讯员 李勇)7月18日至22日,市交通运输局成立检查组对铁东区、铁西区、梨树县、伊通满族自治县和双辽市交通运输局上半年“四好农村路”建设及“美丽农村路”创建工作督导检查。

检查组通过实地查看、沿线走访、查

阅资料、听取汇报等方式,对各县(市)区路况、路容路貌、建设、管理、养护、运输及组织保障工作进行检查。对“四好农村路”建、管、养、运四方面工作以及“美丽农村路”示范创建工作详细指导。

检查组还重点对项目推进、路况检测、危桥改造、安防工程、汛期防护等工

作进行详细指导和部署。并对下一步工作提出具体要求:一是继续大力开展“四好农村路”及“美丽农村路”创建工作,进一步促进“四好农村路”建、管、养、运协调发展,全面提升农村公路整体服务水平。二是严格按照工程项目建设程序,保质保量推进工程进度。

进一步加大安全隐患排查和治理力度,压实安全监管责任,确保农村公路安全畅通。三是进一步提高精细化管理水平,稳步提升公路路域环境质量,不断完善公路绿化、美化工程。为高质量完成“四好农村路”建设工作,创建国家级“美丽农村路”做好充分准备。

## 共筑全民免疫屏障 保障群众健康安全

一道口社区推进60岁以上老人疫苗接种工作

本报讯(全媒体记者 刘莉)为进一步加快推进社区60岁以上老年人新冠疫苗接种工作,日前,铁西区北沟街道一道口社区通过开展“敲门行动”,入户宣传动员60岁以上符合条件的老年人

接种新冠疫苗。社区工作人员以楼栋为单位,充分发挥网格员作用,逐一核实未接种老年人的年龄、是否患有基础疾病、是否有接种意愿、是否需要上门接种等基本信

息,建立台账动态跟踪,精准掌握未接种及到期未接种人员数量,加强宣传接种新冠疫苗的重要性和接种禁忌,打消老年人接种顾虑,动员辖区60岁及以上老年人积极参与接种。

据介绍,一道口社区不断加大宣传引导,积极动员辖区老年人进行新冠病毒疫苗接种,将疫苗接种工作落到实处,共同构筑全民免疫屏障,保障群众生命健康安全。