

网购投诉居高不下 涉疫用品投诉增加 我市发布2020年度消费投诉举报分析报告

全媒体记者 王婷

本报讯 随着人们生活水平的提高和消费的升级,消费投诉也呈现出了新的特色。日前,市消保委对外发布《2020年度消费投诉举报分析报告》。报告显示,2020年全市共接消费者来电来访来函及部门联动转办181403件,其中受理消费者投诉34241件,举报145269件,咨询1893件,日平均受理量497件,挽回经济损失1471万元。

据介绍,我市投诉举报渠道主要分为省12315系统和全国12315系统。其中,省12315系统投诉主要集中在商品类投诉,共7158件,占投诉总量的32.07%,主要包括交通工具类投诉、食品饮料类投诉、服装鞋帽类投诉、通讯产品类投诉,分别为1279件、918件、786件和505件;服务类投诉15160件,占投诉总量的67.92%,主要包括销售服务11592件、餐饮和住宿服务771件、美容美发洗浴345件。

对此,市消保委相关负责人分析,

这表明了我市消费者的需求已从满足日常需要向追求品质转变,消费品类从以商品为主向商品和服务并重转变。同时也反映出,当前服务质量与消费者的期望仍有一定距离。

此外,省12315系统举报5644件,占接受总量的18.91%。主要包括违反产品质量管理法规的举报、违反个体私营登记管理法规的举报、违反消费者权益保护法规的举报、违反广告管理法规的举报、违反商标管理法规的举报以及其他举报。而全国12315系统总案件为151546件,主要以互联网直销服务类(电商)为主,其中以日用百货虚假广告居多。

从投诉举报热点来看,互联网直销服务(电商)的投诉举报依然居高不下。2020年,与电商类相关的投诉举报160211件,占全年案件接受总量的88.32%,与上一年电商类的投诉举报量27318件相比上升486.47%。“这主要原因是受疫情影响,互联网消费上升,以淘宝、天猫、拼多多、快手、微信

为主的平台购物成为热潮,导致电商类消费投诉上升。”相关负责人说。根据系统调查分析显示,当前互联网直销服务(电商)投诉举报主要集中在四个方面:一是消费者收到货后发现一些质量差和三无产品等产品质量难以保证;二是电商发布“最”“独家”“防”“超”等涉嫌绝对化极限词汇等虚假宣传,夸大产品功能效用;三是在买卖过程中商家涉及发货纠纷及运费纠纷;四是商家服务态度差消费者售后得不到保障,消费者异地维权困难等。

受疫情影响,2020年,口罩、消毒液等涉疫用品投诉量也有所增加。消费者投诉问题主要有消费者网购口罩等防疫用品后,商家迟迟不发货或单方面取消订单;部分商家趁疫情哄抬物价,大幅提高防疫用品的价格;部分商家虚假宣传普通商品具有防护功效,如以普通口罩冒充医用口罩等;部分经营者以次充好,销售三无产品或假冒伪劣产品。值得一提的是,因疫情影响,消费者在酒店餐馆预订的年夜饭、酒席无法办理要求退押

金的投诉也不少,疫情初期就受理相关投诉26件。

一般食品和餐饮住宿服务、汽车等交通工具投诉举报仍是投诉热点。根据省12315系统显示,2020年有关烟酒饮料食品类的投诉举报1565件,占省12315系统总量的5.24%,相比上一年的1315件上升19.01%。

2020年,通讯产品的投诉举报有所上升。省12315系统2020年通讯产品的投诉举报639件,占省12315系统总量的2.14%,比上一年上升44.24%。其中对5G手机的投诉举报较多,仅在省12315系统中就占193个,该投诉举报有跨年度长和全域性等特点,几乎贯穿全年,且城乡均有分布。主要问题有购买新机质量问题或维修纠纷;参加手机充值送手机或平板电脑并返话费,扣款方式误导消费者,返回话费不能直接抵扣月租和话费,只有通过下载其他软件才能使用很不方便,或充值话费不按约定返回,只返回几个月就停止返回,或收了充值费后不返话费直接拉黑或关门等。

最高气温26℃,最低气温6℃ 本周晴雨相间 小心昼夜温差

天气早知道

全媒体记者 陈健贤

刚过去的周末暖意融融,让习惯了阴雨天的我们热得猝不及防。有的人忍不住脱下了外套,有的人穿起了衬衫,但还有人裹着棉衣,生怕着凉。本周天气怎么样?衣服该怎么穿?

市气象台预计,本周多阴雨天气,气温起伏较大。其中,今天白天受暖区偏南风控制,我市晴到多云,升温明显,最高气温或将达到26℃,夜里转雨。由于今天白天气温高,不稳定能量累积,夜里局部地区将有雷雨。3月16日-17日,我市阴有阵雨,最高气温下降至20℃左右。3月18日-19日,低层湿度条件好,多云到阴有阵雨或雷雨,最高气温回升至25℃左右。随着冷空气南下,3月20日白天阴有阵雨,夜里雨

渐止转阴到多云,气温骤降,最高气温直接跌至13℃左右。3月21日最低气温在6℃左右。总体来看,本周的雨以阵雨为主,气温变化较大。尤其是3月19日-20日,有一次明显的降水和降温过程。

大家在注意天气变化的同时,还要小心昼夜温差,这也是大家每天如何穿衣的关键。拿今天来举例,最低气温10℃,最高气温有26℃,着实考验大家的穿衣功力。这种温差下,大家穿衣不能仅根据最高气温来判断,也要看一看最低气温,以免因温差导致着凉。推荐大家“洋葱式”穿衣,把自己多包几层,这样穿脱都方便。

此外,3月5日已进入惊蛰节气,南方暖湿空气进一步增强,雷电等对流天气增多,这意味着一年中的雷电季拉开了序幕,每年3-9月是雷电高发时节,10月到次年2月进入雷电潜伏期。大家要做好强对流天气的防范。

折旧费。最终,投诉双方达成和解,商家退还了全额3000元押金,市民傅女士表示满意,并赠送了印有“维权先锋 为民服务”字样的锦旗,感谢该所调解人员的高效服务。

工作人员提醒消费者,在现实生活中口头协议风险较高,发生纠纷时往往会面临举证难的问题,因此订立合同时最好采用书面形式,或在签订口头协议时采用录音等方式保留好相关证据,这样才能更好地保护自己的合法权益。

4.77公顷,总建筑面积17.68万平方米。

锦绣君兰小区,位于北苑街道,小区范围为:城东河东岸机场路-国贸大道-宾王路-小三里塘一区-世俊路,占地5.8公顷,总建筑面积约17.2万平方米。

自下文之日起,机关行文、法律文书、邮电通讯、交通运输城市建设、新闻出版、户籍登记、不动产登记、媒体广告、户外广告、地名标志、交通标志等,凡涉及上述地名的,必须使用本通知名称,不得擅自更名或简化。

我市3个小区正式命名

全媒体记者 余依萍

本报讯 3月10日,市民政局发布《关于命名下车门悦府等地名的通知》,根据国务院《地名管理条例》和《浙江省地名管理办法》的有关规,决定对下车门悦府等居住区地名予以命名。

下车门悦府,位于稠城街道,东连篁园路,南接稠州中路,西至南门外街,北靠城中路,占地面积16.58公顷,总建筑面积约52.15万平方米。

海玥府,位于苏溪镇,东连民丰路,南接龙祈路,西至苏溪大道,北靠好派路,占地

的未来,点亮橙色也寓意点燃她们的希望。”市妇联相关负责人说,在任何情况下,谁都不能对女性的身体或心理施加任何形式的暴力。我们鼓励妇女在面临暴力威胁时,要坚决说“不”,并在安全的情况下,勇敢发声,维护自身权益。当发现身边有人遇到暴力时,大家要及时伸出援手,终止暴力行为,共同维护社会和谐稳定。

市妇联开展反家暴“点亮橙色”行动

市妇联近日,市妇联发起“点亮橙色”行动,在金融商贸区、义乌之心、钓鱼矶公园等多地,同时为女性点亮柔美的橙色灯光,鼓励更多人参与反家暴行动,呼吁大家尊重女性。

“温暖明亮的橙色不但警示家庭暴力的存在,还象征着脱离暴力阴影的妇女和女童充满信心和力量走向更明亮

市妇联开展反家暴“点亮橙色”行动

全媒体记者 李爽爽

市妇联近日,市妇联发起“点亮橙色”行动,在金融商贸区、义乌之心、钓鱼矶公园等多地,同时为女性点亮柔美的橙色灯光,鼓励更多人参与反家暴行动,呼吁大家尊重女性。

“温暖明亮的橙色不但警示家庭暴力的存在,还象征着脱离暴力阴影的妇女和女童充满信心和力量走向更明亮

执法部门专项整治洗车店

通讯员 王文岚 全媒体记者 林晓燕

为规范排水行为,杜绝洗车店污水外流现象,进一步提升市容环境卫生,连日来,江东大队对辖区洗车店开展了一次排查,共检查洗车店、汽车美容店78家,重点对是否设置有效截水和排水等设施、“门前五包”

责任制有无落实到位等情况进行全面排查。

从检查情况看,虽然大部分店家均已规范设置排污设施并按要求排入污水管网,但占用城市道路晾晒擦布、洗车废水流入路面、乱张贴影响市容环境等问题依然存在。排查期间,执法队员现场指出存在的问题,并督促相关店主进行整改。接下来,江东大队将通过路面日常巡查加监控指挥抽查的方式,对整改情况持续跟进,以长效监管确保整治效果。

红绿灯前两车追尾 被卡司机成功获救

通讯员 宗琳玲 宋国民 全媒体记者 骆虹婷

于冲击力太大,后八轮车头已严重变形,挡风玻璃完全脱落,车辆变形散落一地,司机右腿被卡在仪表盘下不能动弹,表情十分痛苦。现场指挥员金锋当即判断,先让半挂车前移,再利用抢险救援车对后八轮驾驶室进行牵引扩张。与此同时,班长朱新文迅速爬入事故车驾驶室,一边观察牵引情况,一边安抚伤者情绪。经过十几分钟的紧张救援,消防队员成功将受伤被困的司机救出。

于冲击力太大,后八轮车头已严重变形,挡风玻璃完全脱落,车辆变形散落一地,司机右腿被卡在仪表盘下不能动弹,表情十分痛苦。现场指挥员金锋当即判断,先让半挂车前移,再利用抢险救援车对后八轮驾驶室进行牵引扩张。与此同时,班长朱新文迅速爬入事故车驾驶室,一边观察牵引情况,一边安抚伤者情绪。经过十几分钟的紧张救援,消防队员成功将受伤被困的司机救出。

口头协议风险高 维权意识不可少

通讯员 郑乔倩 全媒体记者 王婷

据了解,傅女士在义乌某琴社学琴,后以3000元的押金在琴社押借了一把旧古琴,在店里与教师傅达成口头协议,只要把琴归还,即可退还押金。不久后,傅女士去琴社退还古琴,却被琴社告知需要收取1000元至1500元的折旧费,另由于古琴底部有受损(不影响琴发声),还需要赔偿1000元左右的修补费。傅女士不能接受如此大额的折旧和修补费用,只能暂时将古琴继续放在家中,并向市

市场监管部门求助。

市市场监管局江东所工作人员到现场了解情况后,发现该琴社已变更法人,现任经营者拒不对之前达成的口头协议负责。工作人员认为,只要符合合同成立生效的条件,“口头合同”就是有效的,对合同当事人有约束力。该所工作人员在向琴社原经营者及教师傅进行一系列求证后,认为当初达成的口头协议具有法律效力,要求琴社按照消费者诉求退还押金,可适当收取修补费用,不得收取

折旧费。最终,投诉双方达成和解,商家退还了全额3000元押金,市民傅女士表示满意,并赠送了印有“维权先锋 为民服务”字样的锦旗,感谢该所调解人员的高效服务。

工作人员提醒消费者,在现实生活中口头协议风险较高,发生纠纷时往往会面临举证难的问题,因此订立合同时最好采用书面形式,或在签订口头协议时采用录音等方式保留好相关证据,这样才能更好地保护自己的合法权益。

据了解,傅女士在义乌某琴社学琴,后以3000元的押金在琴社押借了一把旧古琴,在店里与教师傅达成口头协议,只要把琴归还,即可退还押金。不久后,傅女士去琴社退还古琴,却被琴社告知需要收取1000元至1500元的折旧费,另由于古琴底部有受损(不影响琴发声),还需要赔偿1000元左右的修补费。傅女士不能接受如此大额的折旧和修补费用,只能暂时将古琴继续放在家中,并向市

社区生活圈

大手拉小手 中医进校园

3月9日,市中医医院与佛堂第三小学联合开展中医进校园特色文明实践活动,通过中医专家知识讲座和现场种植互动相结合,让孩子们走进中医,走进传统,深入了解我国历史悠久的中医药文化,感受中医药文化的魅力。国家中药特色技术传承人才、副主任中医师丁红仙为孩子们传授课程——《我们身边的中草药》,将中草药带进课堂,带领孩子们认识常见的中草药。



全媒体记者 何欣 摄

实事办进百姓心坎里 赤岸镇专业治调队伍守护和谐乡村

全媒体记者 王佳丽

域堆放杂物,由此挤占王阿姨家的出行通道,大家只能将车辆停到很远的村口。得知王阿姨的诉求后,三角毛店村调解员立即上门,协调说服了邻居将杂物整理干净,腾出出行通道,并联系相关部门新划了电瓶车区和车辆停放区域,用于村民规范停车,短短几天时间就解决了停车难问题。

今年以来,赤岸镇贯彻落实“大家访、大代办、大接访、大化解”活动,推

进民情民访代办工作走深走实,让群众的一个诉求与问题得以“零距离”“零推诿”“零积累”解决,把矛盾纠纷化解在基层一线,将信访工作做到群众的心坎里,创新工作方法,落实落细责任分工,着力打造一支专业高效的治调代办工作队伍。

据了解,赤岸镇各村社的矛调工作站均设置了专门的治调主任、常务副主任和调解员,每天为百姓开展零距离接访和代办服务,与群众拉家

常,听群众诉衷肠,让群众下单反映诉求与问题,及时帮助解决大小事情。同时,结合“党建+单元”模式,关注和排摸群众生活中的问题和困难,变群众来访为干部上门家访,形成100%受理、100%代办和100%反馈的闭环机制,进一步开放了“群众点单、干部代办”的绿色办事投诉渠道,从而织密了基层矛盾不出村的防线,形成干部给力、群众幸福、乡村和谐的良好局面。

也有居民表示,图纸上并没有看到垃圾房的规划,希望街道和社区能够尽快解决这一难题。既然有人住进来了,就应该先设立临时垃圾桶,解决垃圾堆放问题。

随后,记者联系到了廿三里街道城市服务管理办的工作人员。工作人员告诉记者,石柱下移民新区的户主主要来自张思村双塘自然村的部分安置户,由于村里没有和街道进行交接要求入驻垃圾投放点,所以才会出现这样的情况。采访当天上午,廿三里街道城市服务管理办在得知了该情况后,也立即安排了走访,并制订好整改方案。

廿三里街道城市服务管理办工作人

新建小区无垃圾投放点 生活垃圾何去何从 目前廿三里街道已设立临时垃圾桶放置点

直通96150

全媒体记者 陈健贤 蒋鲁钰 楼舒婷

日前,一位热心市民来电反映,廿三里街道石柱下移民新区,没有倒垃圾的地方,十分不便,居民只能每天将垃圾带到其他地方投放,这也导致小区内垃圾分类工作无法正常开展,希望有关部门引起关注。对此,记者对该小区进行了实地走访,发现确实没有

垃圾投放点。

从已经入住的居民和房东处,记者了解到,小区垃圾无处投放的问题确实给他们带来了诸多不便,日常的垃圾分类工作也难以开展,小区内还时常出现焚烧垃圾的情况。其中一位居民告诉记者,石柱下移民新区目前的整体建设已经进入了收尾阶段,虽然小区基础设施还没有完善,但已经有人住进来了,每天都会产生很多垃圾,现在大家都把垃圾扔到其他地方村的垃圾桶去,有的人就随便扔了。这个问题肯定要尽快解决,不然乱扔垃圾的情况会愈演愈烈。采访过程中,

员吴康宝说:“经过走访,我们已经确定了几个临时垃圾桶放置点,街道也会安排保洁人员定时来清运垃圾,等小区路面硬化好后,会尽快设立‘两定四分’亭。此外,我们也跟村里联系沟通好,安排人员过来值守,我们也会安排人员入小区宣传做好垃圾分类工作。”

员吴康宝说:“经过走访,我们已经确定了几个临时垃圾桶放置点,街道也会安排保洁人员定时来清运垃圾,等小区路面硬化好后,会尽快设立‘两定四分’亭。此外,我们也跟村里联系沟通好,安排人员过来值守,我们也会安排人员入小区宣传做好垃圾分类工作。”

