

从六大突出问题看2023年消费投诉新趋势

□ 新华社记者 赵文君

售后服务连续两年居投诉问题首位、直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍、智能设备问题增幅较大、新能源汽车投诉举报连年上升、合同签订及履行问题投诉较为严重、虚假宣传套路多……市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购诉求持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明

显高于传统电商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务、商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得关注。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例,2023年,全国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段,诱使消费者做出错误的消费选择。

欺瞒诱导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提高虚假声

誉,误导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条,公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。

(新华社北京3月14日电)

三秦动态

西安车站海关助力 陕西羊奶产业加快转型升级

本报讯(首席记者 李荣)3月14日,记者从西安海关获悉,近日搭乘中欧班列境内外全程时刻表(杜伊斯堡-西安)回程班列的百跃羊乳集团首班羊乳制品原料抵达西安。

西安百跃羊乳集团有限公司是第一批陕西省重点产业链“链主”企业,拥有中国专做羊乳产业的“陕西羊乳制品研发中心”,设有六大核心工厂。此次引进的原料源自阿尔卑斯山南部地区畜牧业产区,受到欧盟PDO的专业认证,为婴幼儿配方奶粉再次升级提供了更好的解决方案。

“以前我们选择海运方式进口原料,大约需要60天,近期订单量较大,为确保顺利赶上生产周期,我们选择了全程时刻表班列,12天就可以到达西安。”百跃羊乳有限公司进出口部负责人余飞说。

2022年10月,中欧班列全程时刻表班列成功首发后,西安车站海关不断加强加强与地方政府、铁路、平台公司等部门的沟通协作,常态化保障中欧班列境内外全程时刻表班列每周“两去一回”顺利运行,此次班列的成功开行进一步助力陕西羊乳产业转型升级。

金奖老绿瓶西凤酒 宝鸡上市发布会举行

本报讯 3月12日,金奖老绿瓶西凤酒宝鸡上市发布会在宝鸡举行。宝鸡企业及企业家联合会会长毛跃利,西凤集团党委副书记、工会主席、营销公司党总支书记郭控新,西凤集团股份公司总经理周艳花,宝鸡市青年企业家协会会长程红星等参加发布会。

近年来,西凤酒坚持发展为第一要务,聚焦“重回一流名酒序列奋斗目标”,坚定“高端化、全国化”发展战略,创造了百亿攻坚战的全面胜利,西凤酒品牌价值再创新高。当前,西凤酒已完成老绿瓶西凤酒“家”系列产品的迭代升级和红西凤“国”系列产品体系的搭建,并针对老绿瓶西凤酒再做延伸,隆重推出了金奖老绿瓶西凤酒。金奖老绿瓶西凤酒是庆祝西凤酒荣获1952年首届中国名酒的纪念酒,延续了凤香型白酒风味特点,在品质和外包装上进行了全面升级,进一步完善了西凤酒“家”系列产品矩阵,是助力西凤品牌提升,加速实现品牌复兴的又一推力。未来,西凤酒将围绕“家”“国”两大系列产品,持续推动西凤酒品牌、营销、文化、管理等全方位提升,力争早日回归一流名酒序列。

2024年“水韵西安 与城共生” 节水系列宣传活动启动

本报讯(首席记者 李荣)3月14日,在“世界水日”和“中国水周”到来之际,由西安市水务局、经开区管委会、西安水务集团共同主办的2024年“水韵西安 与城共生”节水系列宣传活动正式启动。

据了解,今年,西安市水务局、西安水务集团将持续开展“水韵西安 与城共生”水文化系列宣传活动,充分发挥“西安自来水1952”“西安水务·再生水展馆”两个平台的宣传效能,重点打造“水博士”研学、“节水小课堂”进校园、西安大学生节水主题短视频大赛、“节水主题宣传进社区”、制作节水科普情景剧5项活动,引导广大市民参与主题宣传活动,为建设节水、绿色、美丽西安贡献力量。

(上接第1版)

正是基于独特的文化传统、历史命运、基本国情,中国找到了适合自身特点的发展道路。中国式现代化开辟了人类走向现代化的新道路,开创了人类文明新形态,为世界提供了西方范式之外的全新选择,对广大发展中国家坚定自信走自己的发展道路起到了鼓舞和启迪的作用。

中国坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合。马克思主义和中华优秀传统文化来源不同,但彼此存在高度的契合性,这种高度的契合性为二者结合,进而发生深刻的“化学反应”提供了可能。中国式现代化根植于五千年的文明传承,借鉴吸收一切人类优秀文明成果,在创造性转化、创新性发展中推动中华文明重焕荣光。

当今世界面临的诸多困境都可以在所谓“文明隔阂论”“文明冲突论”“文明优越论”中找到问题的端倪。实际上,文明差异并不应该成为世界冲突的根源,反而是人类文明进步的动力。中国自古主张“和羹之美,在于合异”,认为“和实生物,同则不继”,不同的事物和谐相处则万物生发。

不同文明包容共存、交流互鉴在推动人类社会进步过程中有着不可替代的作用。面对当前混乱交织的世界,全球文明倡议高举文明的火炬,倡导文明交流互鉴,在不同文明的碰撞中寻求智慧、凝聚力量,推动破解人类共同面临的各种挑战,彰显了新时代中国对人类前途命运的深入思考与责任担当。

全球文明倡议提出一年来,中国积极打造国际人文交流合作平台,构建全球文明对话合作网络,有力促进了不同文明的相互理解和学习互鉴。良渚论坛、尼山世界文明论坛、第三届文明交流互鉴对话会暨首届世界汉学家大会等会议成功举办;亚洲文化遗产保护联盟、亚洲文化遗产保护基金成立;与多国共同举办“文化和旅游年”、开展经典作品互译;成都大运会、杭州亚运会让世界感受中华文明的魅力,同时也促进了各国人民相知相亲……

文明是人类社会发展进步的标志和成果。礼敬传统又善于创新,有坚定的文化自信又兼收并蓄,让文明之光引领各国各美其美、美美与共,让各具特色的现代化事业汇聚成推动世界繁荣进步的时代洪流,在历史长河中滚滚向前。

(新华社北京3月14日电)

快递新规施行:解决派送难亟需配套系统方案

□ 记者 张涵博

快递派件应该送到哪儿是不少消费者和快递员争论的一个“老大难”问题。长期以来,消费者关于解决这一难题的呼声越来越高,在互联网消费者服务平台黑猫投诉上,针对“送货上门”的投诉就有25994条。

3月1日,新修订的《快递市场管理办法》(以下简称快递新规)开始施行。其中规定,经营快递业务的企业未经用户同意,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快捷末端服务设施。如有违反,情节严重的,将处1万元以上3万元以下的罚款。

快递新规施行已半个月,配送“最后一公里”难题是否得到有效解决?记者对此进行了探访。

“快递新规施行后,还是有了点变化。”家住西安市莲湖区的吕先生说,之前除了京东、顺丰会在送货时打电话,询问是否需要送货上门服务,其他几家快递公司都是不说一声就放到菜鸟驿

站。“这周有的快递在送货前会提前电话联系,我觉得挺好,这也给了消费者选择收快递方式的权力。”

家住西安市灞桥区一社区的林女士说,收件还是老样子,以前不打电话联系的快递公司还是不打,送货上门更是不可能。

3月14日,在西安市一家菜鸟驿站门口,不时有快递员骑着三轮车将快递送过来。

“你好,你的中通快递到小区北门了,现在能收吗?”记者在现场看到,有的快递员会给消费者打电话,还有的则是将麻袋装的快递直接拖到菜鸟驿站门口,由驿站工作人员逐件扫码入库。

“我每天要配送快递400件左右,新政策要求快递员跟每个收件人都提前电话联系,还要根据客户送货上门。这样做的话工作量太大了,就我一个人根本不可能做到。”从业多年的刘师傅说。

他算了一笔账:“一天配送400件快递,如果每件快递都要电话联系一分钟,光打电话就要6

个多小时,哪还有时间送货上门?我们的工资是按照送货量计件收费的,这样下来根本挣不到啥钱。”

“快递新规进一步推动了快递行业服务标准化、规范化管理,目的是提升行业服务水平与服务质量。”北京市炜衡(西安)律师事务所律师李大骞认为,快递新规为消费者提供了更为明确的监督标准、维权路径和赔偿标准,是对消费者权益的有力保障。

对于快递员反映的新规施行后“送货成本高了,利润少了”,李大骞建议,快递公司应积极探索解决方案,在消费者的便利与快递员的效率之间寻找平衡,向消费者提供多层次、多元化的服务,让消费者有选择快速上门与不上门、是否需要电话或短信通知的权利。此外,还应及时完善制度,确保收入分配方式兼顾快递员派送效率和服务质量,从而有力保障消费者权益,督促整个快递行业服务质量得到提升,确保快递行业能够持续健康发展。

金融知识进乡村



在“3·15国际消费者权益保护日”到来之际,3月14日,恒丰银行西安分行联合辖内金融机构前往蓝田县白家坪村,开展“金融知识乡村行”活动。

当日,恒丰银行西安分行法律合规部、运营管理部及辖内分支机构党员代表组成宣讲团,通过搭建金融知识流动长廊、现场宣讲、文艺表演等形式,向群众讲解风险案例、反假货币知识、用卡安全等金融知识。

见习记者 秦瑶 首席记者 李荣 通讯员 田娜 摄影报道

「生鲜灯」监管需消费者共同发力

□ 实习记者 冯倩楠 记者 闫智

“肉的颜色看起来咋不新鲜?”3月13日,在位于西安市碑林区乐居场路的开心果蔬农副产品便民市场一家肉铺前,市民王阿姨问道。

“都是新鲜的,现在全国都换成白灯了,再不像过去照上去猪肉显得那么红了。”摊主解释说。

2023年6月30日,国家市场监督管理总局修订发布的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》指出:“销售生鲜食用农产品,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施误导消费者对商品的感官认知。”

该《办法》实施3个多月以来,生鲜食用农产品摊位是否关掉了“美颜滤镜”?有无“回弹”现象?记者近日在探访西安市多家大型生鲜市场时,看到大部分商户都按要求悬挂了白光灯,整治取得显著成效。

“我觉得挺好的,最起码回归‘本色’了。东西原来啥样就是啥样,我们买的时候也不会被误导。”正在鲜果蔬菜农贸市场购物的市民郭爱琴说。

《办法》实施之前,省市场监管局就召开培训会并印发提示函,全省各级市场监管部门迅速行动,针对误导消费者的“生鲜灯”开展清理整治。“省市场监管局食品经营安全监督管理处副处长魏玉琦介绍,全省各地市积极行动,如西安制定印发工作方案,明确细化15项具体任务,发放数万份提醒告知书;宝鸡、汉中通过会议宣讲、媒体通报、微信群提醒商户禁用生鲜灯,对超市、肉类专营店等开展现场检查行动;咸阳、榆林开展“生鲜灯”专项整治,规范生鲜食用农产品销售领域照明设施使用行为。

在市场监管“紧箍咒”下,记者发现,公然使用“生鲜灯”的商户虽然不多,但不规范使用灯具的情况仍然存在。如偏黄光的“白光灯”更受卤味烤鸭店主青睐,偏紫光的“白光灯”在肉铺使用更多。

“生意好不好,卖相真的很重要”“生意好的秘密,就是给食物‘提鲜’的灯光”,这是一家线上灯具店打出的销售口号。

进入这家店铺页面,记者点开“2024新款新国标LED生鲜灯白光市场专用”商品链接,看到灯具按照打光和显色配置,设有鲜肉、熟食、水果、卤肉、海鲜等不同专用分类。

记者进一步咨询,客服将每种灯具“高显色”标准的适用距离、照射高度、适用食材一一告知,并解释说店铺内所有灯具都符合国家最新标准。

生鲜灯具体有怎样的标准?“只能用眼睛看,辨认出是白灯就行。”南关综合市场的管理人员告诉记者,按照《办法》要求,“销售生鲜食用农产品,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施误导消费者对商品的感官认知”,其中并未设置具体的光源指标数值参数。

记者连续两天走访400多家生鲜摊位发现,其中有两家商户仍在偷换使用“生鲜灯”。针对记者反映的情况,这两家摊位所属的市场管理部门表示,将立即整改,全面保证消费者的合法权益。

“对于首次发现违规使用‘生鲜灯’的商户,由县级以上市场监督管理部门责令改正,给予警告;拒不改正的,处5000元以上3万元以下罚款。”魏玉琦表示,接下来,市场监管部门将在日常监管中持续关注“生鲜灯”整改情况,消费者如发现继续使用“生鲜灯”的商户,可拨打12315进行投诉。

座谈会上发出时代强音。

携手共赴实现世界现代化的美好明天

“人类社会创造的各种文明,都闪烁着璀璨光芒,为各国现代化积蓄了厚重底蕴、赋予了鲜明特质,并跨越时空、超越国界,共同为人类社会现代化进程作出了重要贡献。”习近平主席深刻指出。

一花独放不是春,百花齐放春满园。

2023年12月3日,一场以中华五千年文明的实证——良渚遗址命名的论坛在杭州举办,令世界瞩目。习近平主席向首届“良渚论坛”致贺信。贺信中,“推动不同文明和谐共处、相互成就”的真诚希冀,令现场中外嘉宾心潮澎湃。

观察人士注意到,2023年12月,习近平主席在2日、3日、4日连续三天内,分别向2023年“读懂中国”国际会议(广州)、首届“良渚论坛”、“2023从都国际论坛”致贺信。“读懂中国,关键要读懂中国式现代化”;“中国期待同各国携手努力,实现和平发展、互利合作、共同繁荣的世界现代化”;“相互尊重、和衷共济、和合共生是人类文明发展

的正确道路”;“坚持互学互鉴、开放包容、合作共赢,弘扬全人类共同价值,共同建设更加美好的世界”……一封封贺信,传递出中国同世界携手并进、共同发展的诚挚意愿。

2023年国内生产总值超过126万亿元,一批重大产业创新成果达到国际先进水平,人工智能、量子技术等前沿领域创新成果不断涌现,脱贫攻坚成果巩固拓展……新征程上,中国式现代化建设呈现出欣欣向荣的图景,吸引着全世界的目光,也为广大发展中国家实现各自现代化注入强大信心、提供有力借鉴。

“我们追求的不是中国独善其身的现代化,而是期待同广大发展中国家在内的各国一道,共同实现现代化。”习近平主席说。

从推动高质量共建“一带一路”到推动三大全球倡议落实见效,从加强发展战略对接到开展治国理政经验交流,作为人类文明新形态,中国式现代化与全球其他文明相互借鉴,必将极大丰富世界文明百花园;新时代中国与世界携手同行现代化之路,必将为促进人类和平与发展事业、推动构建人类命运共同体作出新的更大贡献。

“现代化不等于西方化。”2024年1月,

在一场关于全球文明倡议的专题研讨会上,尼日利亚阿布贾大学副校长纳阿拉由衷感慨,全球文明倡议证明了合作的力量和各国在推进人类现代化进程中的共同责任,这必将为推动人类现代化进程、构建人类命运共同体注入强大动力。

拉脱维亚前总统弗赖贝加说,习近平主席提出的一系列重大倡议主张顺应大势,旨在推进合作伙伴的共赢合作,使得人们在多边主义的机制下实现和平、相互尊重、共同繁荣;巴基斯坦参议院国防委员会主席、巴中学生会主席穆沙希德表示,相信在中国的持续推动下,各国携起手来,一定能够建设一个更加美好、和平、繁荣的世界;西班牙前首相萨帕特罗认为,如果尊重所有的文明,就能共同建设以理解与和平为标志的人类文明。

“我们愿同国际社会一道,努力开创世界各国人文交流、文化交融、民心相通新局面,让世界文明百花园姹紫嫣红、生机盎然。”这是一个拥有璀璨文明的大国的历史担当,更是中国矢志为人类谋进步、为世界谋大同的庄严承诺。

(新华社北京3月14日电 记者孙奕、温馨、成欣、马卓言、袁帅)

(上接第1版)

“中国国家版本馆是无价之宝。”2023年金秋,漫步于燕山脚下的中国国家版本馆中央总馆,老撻人民革命党中央总书记、国家主席通伦发出赞叹,感慨中国对保护传统文化的重视。

文明,延续着一个国家和民族的精神血脉,既需要薪火相传、代代守护,更需要与时俱进、勇于创新。

今天的中国,正担负起新的文化使命,努力在建设社会主义文化强国、建设中华民族现代文明的奋斗和实践中展现新气象新作为。这一年,中国同各国携手,积极挖掘各国历史文化的时代价值,推动各国优秀传统文化在现代化进程中实现创造性转化、创新性发展。

红海之滨,中沙联合考古队“唤醒”沉睡千年的历史遗迹,为海上丝绸之路学术研究提供了考古实物资料;埃及卢克索孟图神庙,中埃联合考古队让神庙实地景象和出土文物重现于世人面前……

“对历史最好的继承,就是创造新的历史;对人类文明最大的礼敬,就是创造人类文明新形态。”习近平总书记任在文化传承发展