

聚焦3·15

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纠纷较为严重、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监督下,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,较上一年同期提速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)

近期各类消费投诉中,与免输入密码支付、自动续费绑定开通会员相关的退款或维权纠纷案件数量常居前列;在社交媒体上,与之相关的词条、事件频频登上热搜;刑事案件中不乏偷窃或拾得手机后利用免密支付窃取大额钱财的案例。

购物、打车、点外卖、坐公交、观影刷剧、修图听歌、租单车或充电宝……免密支付、自动续费为日常消费增加便捷。便捷的前提是透明、安全、自愿、公平。支付、续费时自动勾选的开通选项、“0元下单”“极速付款”的模糊引导、字号小又颜色浅的提示语,各种视觉技巧和价格套路轮番“引诱”,消费者一个不留神就容易“被”同意开通、强制捆绑,在“默认勾选”“隐藏选项”的各项复杂设置中被悄悄扣费。而相对于“一键开通”,消费者想要退订、退款,却没有那么容易,“一键完成”的付费项目需要“N键取消”,经历“套娃式”解套。

针对此类消费乱象,监管部门多次开展治理,乱象依旧存在,一个重要原因在于,个人与互联网平台

『免密』不能免安全
『自动』更须打招呼

新华社记者 潘晔

实力悬殊,让消费者维权之路繁琐、漫长。类似消费侵权行为往往呈碎片化且单笔金额不大,消费者的维权成本远高于侵权成本,使这类违规行为难以得到有效治理。

是否使用免密支付、自动续费的决定权在消费者。平台在开通相关服务前,理应充分、明确地跟消费者“打个招呼”,充分告知之利弊,让消费者在权衡风险与收益的基础上自主选择。

消费者权益保护需要与时俱进。免受打扰权、信息收集知情权、授权访问与更正权、限制处理权、数字财产权……在数字时代,应该构建符合新时代要求的消费者权益保护机制。

2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。保护消费者的合法权益是激发消费活力的前提与保障。我们相信科技让生活更美好,鼓励消费与创新的双向奔赴,希望更多互联网企业在追求效率便捷的同时守住底线与边界,释放更多潜力,推动数字经济健康发展。(新华社南京3月14日电)

(上接1版)

“联点包保”,严防非法种植毒品原植物活动。出台了《新宁县禁种铲毒乡镇联点包保工作实施方案》,29个成员单位对全县16个乡镇,实现全域包保。联点包保小组工作成效与被联点包保乡镇禁种铲毒工作治理成效相捆绑,实现全县齐上阵严防非法

种植毒品原植物的局面。

“目前,全县‘种毒违法,种毒必铲,种毒必究’的理念深入人心,进一步从源头上严防非法种植毒品原植物,禁毒工作走深走实,全域形成了营造‘绿色无毒 健康人生’社会环境的良好氛围。”该县禁毒委负责人表示。

(上接2版)

此时,毛军发在领域内渐渐积累了名气,外界也常有高薪诱惑,但他仍埋头钻研。1999年,他被教育部评为跨世纪优秀人才并获基金资助。2000年,毛军发被评为教育部长江学者,并获得国家杰出青年基金资助。

2004年,毛军发和团队成员一起准备国家自然科学基金委创新群体的项目答辩。经过精心准备,结果答辩却以失败告终。这已是毛军发团队第三次失利。经过反复分析和思考,他坚信,只要持之以恒干下去,总有成功的那一天!终于,峰回路转:2004年底,团队斩获国家自然科学基金二等奖;2005年,经过第四次申报,成为上海交大第一个国家自然科学基金委创新群体。

时至今日,毛军发团队还在“啃”“信号完整性问题”这个“硬骨头”,只是研究目标已从单纯“分析”和“认识”信号完整性问题,转为“解决”和“驾驭”信号完整性问题。

引领前沿,当选中国科学院院士

毛军发多年来一直专注于高速电路互连以及后来拓展的射频电子封装集成研究,接连取得突破性创新成果,曾获得国家自然科学二等奖、国家技术发明二等奖、国家科技进步二等奖、何梁何利基金科学与技术创新奖、全国创新争先奖各1项,获国家教学成果二等奖2项。2017年,毛军发当选中国科学院院士。

“登高望远,才能少走弯路。”回顾挑战“不可能”的科研历程,毛军发体会到,选择研究方向时,眼光要远,目标要准,一旦选定了方向就要长期坚持。特别是基础研究选题更要有预见性,要选择将来会有重要且长久影响的方向。他深感“学术研究是项艰辛枯燥的工作,没有甘于寂寞的精神和坚强的毅力难以有所作为。”

取得一系列成果之后,毛军发又

开始思考新的问题,寻求新的突破。2023年7月6日,他在2023世界人工智能大会上作主题演讲,指出摩尔定律正面临极限挑战,集成系统将是绕道摩尔定律的重要路径之一。“过去60年已经是集成电路的时代,未来60年可能是集成系统的时代。”

建功教育,担任深圳大学校长

毛军发热爱教育事业,非常关心人才的培养与成长。他于1997年获得霍英东教育基金会高等院校青年教师项目奖,2002年被教育部评为“高等学校优秀骨干教师”。2010年11月以来,他先后任上海交通大学电子信息与电气工程学院常务副院长、院长,上海交通大学党委常委、副校长。2022年2月起,担任深圳大学校长。

在毛军发的带领下,深圳大学以建成世界一流综合性大学为目标,制定了“三步走”的发展战略。2022年11月,深圳大学获批“射频频异质结构全国重点实验室”,毛军发任实验室主任。这是深圳本土高校首个全国重点实验室,实现了“零的突破”。

2023年,深圳大学本硕博毕业生首次突破1万人。在深大建校40年来最为声势浩大的毕业典礼上,毛军发以“成为能解决问题的人”为题发表致辞。在此之前,他曾以“你在哪里,青春就在哪里”“时代呼唤血性”“奋斗的青春”为题公开致辞。热议他的励志金句,成为一种社会现象。

毛军发也关心着家乡的建设、家乡的教育。他担任邵阳县“夫夷引才大使”、乡村振兴教育培训顾问团团长,为家乡的发展建言献策、牵线搭桥。

“我相信一分耕耘一分收获的道理。能有多大成就,很多时候不是比聪明、比条件,而是比努力、比毅力。”毛军发的成功或许不可复制,但他的精神力量,可以激励更多人唱出无数个动人的《光阴的故事》。

采气22.06亿立方米!

大港油田储气库群刷新采气量纪录



空中俯瞰大港油田大张坨储气库(无人机照片,2023年12月20日摄)。

新华社发(大港油田供图)

节合理优化配产,强化上下游一体协调,不断提高库群的整体运行效率和储气调峰能力,最大限度满足京津冀居民生活用气和冬季取暖需求。

目前,大港油田已启动50亿立方

米工作气量“三年行动方案”,不断加快后备库建设。计划到2030年,大港油田储气库群工作气量翻一番,持续为京津冀和更多地区的绿色低碳发展贡献能源力量。

湖南省生态环境保护督察纪律规定

为坚决贯彻落实习近平生态文明思想,加强政治建设,严明纪律规矩,强化“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,树立我省生态环境保护督察良好形象,确保督察工作作风清正,根据《中央生态环境保护督察工作规定》和《中央生态环境保护督察纪律规定》,结合实际,制定督察纪律规定如下。

一、严守政治纪律。坚决维护党中央权威,不准发表与党中央关于生态文明建设和生态环境保护决策部署不一致的言论、文章等,自觉在思想上政治上行动上与党中央保持高度一致。坚持精准督察、科学督察、依法督察,不准作表面文章,搞形式、走过场。例行督察进驻期间,严格落实临时党支部工作要求和“一督察两报告”制度,加强督察人员教育、监督和管理,落实全面从严治党要求,规范督察行为。

二、严守组织纪律。严格执行“一把手”负责制,听从组织安排,服从统

一调度,执行组织决定,对督察发现的重大情况和问题要及时报告,不准擅自处置和对外发表个人主张。未经批准不准对外发布督察情况或接受采访。严格执行请示报告和请假制度。

三、严守工作纪律。不准干预被督察对象的正常工作,不准向被督察对象提出与督察工作无关的要求。不准隐瞒、歪曲、捏造事实,不准违反生态环境损害责任追究问题的处置规范和程序。不准擅自变更督察方案搞选择性督察,不准擅自单独约见督察对象或者未经组织批准擅自向督察对象反馈督察意见。

四、严守保密纪律。不准泄露督察工作秘密,不准“跑风漏气”。不准在非工作场合谈论督察问题或交流督察内部情况,不得以任何形式向无关人员泄露任何与督察有关的情况。不准私自留存涉及督察工作秘密的资料,不准擅自对外泄露任何未经公开的督察报告、问责情况等督察资料。

五、严守八项规定。严格执行《中

共湖南省委关于进一步贯彻落实中央八项规定精神实施办法的有关规定》要求,严格执行国家和省有关差旅、接待和乘坐交通工具的规定,并向被督察对象缴纳伙食费,支付住宿费和交通工具使用费(最高不超过日市内交通费补助标准)。督察期间,不准搞层层陪同,不准参加任何与督察工作无关的活动。

六、严守廉政纪律。不准接受礼金、礼品、有价证券和变相赠予的其他物品,不准在被督察对象及有关单位报销任何应由个人支付的费用。不准利用督察工作便利谋取任何私利。

七、严守群众纪律。坚持为民服务宗旨,坚持依靠群众督察,不准漠视群众利益,对符合督察受理范围的群众环境投诉举报均要认真对待,及时转办、督办或直接办理。督察工作中,不准居高临下、盛气凌人、口大气粗。坚持依规依法、客观公正,切实解决人民群众身边的环境问题,坚决防止“一刀切”等形式主义、官僚主义。

通知

经查:麻塘山乡中心学校教职工颜蕾,未经批准擅自离岗外出,所在单位多次催归,一直没有回单位上班。请颜蕾同志在见报之日起十五日内返回单位上班并到县教育局政工股报到。否则,将根据《事业单位人事管理条例》第四章第十五条处理。

特此通知!

隆回县教育局
2024年3月15日