

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

聚力解决人民群众在医保领域的急难愁盼问题

2024年全市医疗保障工作暨党风廉政建设会议召开

本报讯(全媒体记者 吴凤姣) 3月15日,2024年全市医疗保障工作暨党风廉政建设会议召开。会议全面总结了2023年全市医疗保障工作,安排部署了2024年医疗保障工作任务。市委常委、常务副市长尚生龙出席。

2023年,全市医保基金运行平稳安全可持续。市医保局服务窗口获得国家“巾帼文明岗”称号。2024年,全市医保系统将有效防范和化解医保系统性风险为重点,统筹推进医保制度体系和维护医保基金安全。

尚生龙指出,2024年全市医保系统要聚力解决人民群众在医保领域的急难愁盼问题,不断提升参保群众的获得感、幸福感、安全感。他强调,要抓好民生福祉,在保障和改善民生上迈出新步伐。特别是在切实降低百姓就医成本上想办法,统筹发挥好基本医保、大病保险、医疗救助三重保障制度梯次减负功能,全面优化经办服务体系,打造15分钟医保便民服务区,深入推广医保快速模式。要抓好医保改革,在促进“三医”联动上迈出新步伐。做实做细药品带量采购改革,推进DIP支付方式改革和医保总额付费试点工作。抓好基金监管,在维护医保基金安全上迈出新步伐。推动区县智能监管系统应用覆盖率100%,提高监管效能,深化专项整治。

会议还传达了全省医疗保障工作会议精神。市医保局特约监督员参加会议。

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,诱导消费者购买等。

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)

我市启动3·15国际消费者权益日系列活动

本报讯(全媒体记者 梁山泉 虞海霞 周静)3月15日,2024年全市3·15国际消费者权益日系列活动启动仪式在市民广场举行,今年活动主题为“创优消费环境,激发消费活力”。副市长汪涛出席。

启动仪式上宣布了张家界市2023消费维权年度人物及消费维权服务站名单、永定区放心消费创建名单,并进行了授牌和颁奖。活动现场设置咨询服务台40个、宣传展板30个,集中展示了2023年我市消费投诉热点、消费维权(侵权)典型案例、消费提示(警示)等。近年来,我市消费维权工作持续领跑全省,12315效能评价保持全省三甲。2023年,我市不断完善ODR消费纠纷在线解决机制,发展ODR单位1446家,建立1+N+30+24节假日消费投诉快速处理机制,处理投诉举报8500多件,为消费者挽回经济损失700多万元;大力推行30日无理由退货制度,办理退货3948件,金额达1639万元。

汪涛强调,要聚焦把恢复和扩大消费摆在优先位置,不断提高消费环境舒适度、经营者诚信度和消费者满意度;要抓维权优环境,让责任者积极主动作为;要抓维权聚合力,让监督者依法积极作为;要抓维权强监管,让消费者放心舒心消费,切实守护人民群众“钱袋子、菜篮子、果盘子、米袋子、火炉子、药匣子”的安全,积极营造消费、利于消费、扩大消费的市场环境。

电气线路敷设不符合规定
永定区一娱乐场所被处罚

位电气线路敷设不符合规定逾期未改,违反了《中华人民共和国消防法》第二十七条第二款之规定。根据《中华人民共和国消防法》第六十六条、《湖南省实施<中华人民共和国消防法>办法》第七十一条第一款第一、《湖南省消防救援机构行政处罚案件裁量指导意见》第二十五条和《湖南省消防救援机构行政处罚案件裁量参照表》第5-5项之规定,永定区消防救援大队给予温沙娱乐中心罚款1500元的行政处罚。

目前,该单位按照要求已将隐患整改到位。该单位负责人表示,将认真吸取教训,严格落实消防安全主体责任,进一步加强消防安全管理,及时维护保养消防设施,不断提升单位火灾防控能力。

市监局开展校园食品安全监督抽检

本报讯(本报通讯员)日前,市市场监管局启动校园食品安全“你点我检、服务惠民生”活动。

前期,市市场监管局结合全省校园食品安全排查整治专项行动,通过官网、微信公众号广泛征集了消费者最关注的抽检品种和检验项目,对投票前五名的肉制品、粮食加工品、餐饮食品、食用农产品、速冻食品等检

品种和对投票前两名的食品添加剂、农药残留等检验项目,按照食品安全监督抽检程序要求开展监督抽检。此次共抽检食品40批次,市纪委监委驻市市场监管局纪检监察组进行现场监督。

下一步,市市场监管局将及时公布抽检结果,对不合格样品依法核查处置,并公开处置结果。

筑牢燃气安全防线 慈利县开展餐饮行业消防安全培训

本报讯(通讯员 魏咏柏)近日,慈利县消防救援大队联合县商务局,组织辖区餐饮行业负责人开展了消防安全培训。

培训会上,消防宣传人员以近期典型事故为例,结合当前餐饮场所实际情况,深入浅出地剖析了近年来餐饮场所燃气爆炸事故的主要原因,就相关安全管理要求进行细致入微的讲解,并从火灾防范、

日常消防安全管理、员工消防安全培训等方面入手,向参会人员宣讲了餐饮场所常见火灾、火灾预防、火灾疏散、规范用火用电用气、初期火灾扑救以及逃生自救等消防安全知识,进一步提高了餐饮行业负责人的消防安全意识,增强了其防控重大安全风险的紧迫感、责任感,为餐饮行业的安全平稳运营奠定了基础。

空壳树乡重拳出击拆除违建

执法队等职能部门,深入实地核查处置。

处置现场,空壳树乡分管负责人和乡村两级干部面对面为建房户耐心讲解农村宅基地审批等相关政策,并下发《责令停止违法行为通知书》,责令该户停止违法建设行为并立即停止施工。目前,建房户已认识到错误,自行拆除违建部分,并表示将在通过房屋鉴定、办理加层修建手续后再重新施工。

下一步,空壳树乡将持续加强未批先建等违法违规行为的监管力度,坚持露头就打、动土就拆、拆除一起,严厉打击违法乱建之风,全力杜绝违法建设行为,持续改善提升乡村面貌和人居环境质量。

本报讯(通讯员 邱德帅 杨承君)日前,桑植县空壳树乡控违治违办收到群众举报,辖区罗家坪村存在一处未批先建、违规加层的在建房屋,乡分管负责人迅速带领乡自然资源所、综合行政执法队等职能部门,深入实地核查处置。

处置现场,空壳树乡分管负责人和乡村两级干部面对面为建房户耐心讲解农村宅基地审批等相关政策,并下发《责令停止违法行为通知书》,责令该户停止违法建设行为并立即停止施工。目前,建房户已认识到错误,自行拆除违建部分,并表示将在通过房屋鉴定、办理加层修建手续后再重新施工。

下一步,空壳树乡将持续加强未批先建等违法违规行为的监管力度,坚持露头就打、动土就拆、拆除一起,严厉打击违法乱建之风,全力杜绝违法建设行为,持续改善提升乡村面貌和人居环境质量。



近日,慈利县消防救援大队宣传人员走进金慈实验小学,开展“火焰蓝”进校园志愿服务活动。图为同学们在消防员的指导下,体验消防水枪出水。
魏咏柏 摄

3月15日,市中级人民法院在人民广场开展3·15消费者权益日普法宣传活动,干警们通过设立法治宣传点和法律咨询台,向过往群众宣传《消费者权益保护法》等法律法规,并对群众咨询的涉法问题进行了详尽的解答,引导群众正确运用法律武器维护自身合法权益。
丁彤 摄

面对面 学堂讲政策 一对一 辅导解疑难 武陵源区税务局举办 纳税人学堂

本报讯(通讯员 田迪)3月13日,国家税务总局张家界市武陵源区税务局举办2024年一季度纳税人学堂,辖区内20余户纳税人受邀参加此次活动。

此次纳税人学堂培训内容围绕企业所得汇算清缴、个人所得税汇算清缴以及纳税信用等级相关知识展开,对纳税人常见问题进行着重讲解,帮助其更加精准细致地掌握最新税费政策和实际操作。

税费政策更新较快,尤其是现在正处于汇算清缴期间,大家都很关注所得税汇算清缴事项,忙得焦头烂额,今天的授课解决了我们的燃眉之急,税务干部面对面辅导和一对一解答让我感觉收获满满。湖南鑫华建设工程有限公司参会人员周女士说道。

武陵源区税务局办税服务厅负责人表示,本期纳税人学堂前期充分调研了纳税人诉求,在此基础上用企业听得懂、

记得住的形式,助力纳税人懂政策、会申报、增便利,力求及时解决事关纳税人切身利益的急难愁盼问题,以切实的纳税服务提升纳税人缴费人满意度。接下来,该局还将继续定期举办纳税人学堂,并持续提升办学成效,精准聚焦纳税人需求,让纳税人深入了解最新的税收优惠政策,应享尽享政策红利,为中小企业健康发展持续“春风送暖”。

控违治违

本报讯(通讯员 邱德帅 杨承君)日前,桑植县空壳树乡控违治违办收到群众举报,辖区罗家坪村存在一处未批先建、违规加层的在建房屋,乡分管负责人迅速带领乡自然资源所、综合行政执法队等职能部门,深入实地核查处置。

处置现场,空壳树乡分管负责人和乡村两级干部面对面为建房户耐心讲解农村宅基地审批等相关政策,并下发《责令停止违法行为通知书》,责令该户停止违法建设行为并立即停止施工。目前,建房户已认识到错误,自行拆除违建部分,并表示将在通过房屋鉴定、办理加层修建手续后再重新施工。

下一步,空壳树乡将持续加强未批先建等违法违规行为的监管力度,坚持露头就打、动土就拆、拆除一起,严厉打击违法乱建之风,全力杜绝违法建设行为,持续改善提升乡村面貌和人居环境质量。

容易被药名误解的中成药

风热感冒的用药,然而它的功效是疏风散寒、解表清热。处方由荆芥穗、薄荷、防风、柴胡、紫苏叶、葛根、桔梗、苦杏仁、白芷、苦地丁、芦根组成,用于治疗风寒感冒所引起的身热、头痛、浑身疼痛、鼻塞、流鼻涕、咳嗽等症状。

双黄连口服液
是由两个不同品种的黄连制成的吗?其实双黄连口服液中没有黄连,但的确是根据药味组成来命名的。双指的是金银花,《本草纲目》记载,金银花初开为白色,后转为黄色,因此得名金银花,又名双花;黄指的是黄芩;连指的是连翘。具有清热解毒的功效,用于风热感冒发热,咳嗽,咽痛。

独一味胶囊
听名字让人觉得是仅由一味中药制成,但其实独一味就是中药名,为青藏高原特有的一种重要药用植物,广泛分布于西藏,药用部位为其根和茎,具有活血化瘀、消肿止痛功效。可用于多种外科手术后的刀口疼痛、出血、外伤骨折、筋骨扭伤、风湿痹痛以及崩漏、痛经、牙龈肿痛、出血。

莲花清瘟胶囊
有很多人疑问,这个连是

不是错别字,怎么没有草字头?该药曾是新冠疫情期间的热门药物,由连翘、金银花、炙麻黄、炒苦杏仁、石膏、板蓝根、绵马贯众、鱼腥草、广藿香、大黄、红景天、薄荷脑、甘草组成,其中的连指的是连翘,花为金银花,具有清瘟解毒,宣肺泄热,用于治疗流行性感冒属热毒袭肺证。

十滴水
第一次接触可能认为包装瓶中只有十滴的剂量,其实它的名字,源于服用剂量只需十滴。组成为樟脑、干姜、大黄、小茴香、肉桂、辣椒、桉油,具有健胃、祛暑的功效,用于伤暑引起的头晕、恶心、腹痛、胃肠不适。

杏林之窗 张家界市中医院协办

中成药是以中药饮片为原料,在中医理论指导下,为了预防和治疗疾病的需要,按照规定的处方和制剂工艺制成的中药制剂。与传统中药汤剂相比,具有易携带,服用方便的优点。市面上形形色色的中成药品种,人们通常能从药名中略知其功效或成分,但有些药名却容易让人产生误解。

感冒清热颗粒
初看药名,大家可能认为是治疗

容易被药名误解的中成药

风热感冒的用药,然而它的功效是疏风散寒、解表清热。处方由荆芥穗、薄荷、防风、柴胡、紫苏叶、葛根、桔梗、苦杏仁、白芷、苦地丁、芦根组成,用于治疗风寒感冒所引起的身热、头痛、浑身疼痛、鼻塞、流鼻涕、咳嗽等症状。

双黄连口服液
是由两个不同品种的黄连制成的吗?其实双黄连口服液中没有黄连,但的确是根据药味组成来命名的。双指的是金银花,《本草纲目》记载,金银花初开为白色,后转为黄色,因此得名金银花,又名双花;黄指的是黄芩;连指的是连翘。具有清热解毒的功效,用于风热感冒发热,咳嗽,咽痛。

独一味胶囊
听名字让人觉得是仅由一味中药制成,但其实独一味就是中药名,为青藏高原特有的一种重要药用植物,广泛分布于西藏,药用部位为其根和茎,具有活血化瘀、消肿止痛功效。可用于多种外科手术后的刀口疼痛、出血、外伤骨折、筋骨扭伤、风湿痹痛以及崩漏、痛经、牙龈肿痛、出血。

莲花清瘟胶囊
有很多人疑问,这个连是

交通问题顽瘴痼疾集中整治

许家坊土家族乡：路边经营 方便不随便

本报讯(通讯员 吴露瑶)3月12日,慈利县许家坊土家族乡开展占道经营和车辆乱停放文明宣传劝导活动,消除占道经营对集镇道路环境带来的负面影响,确保广大人民群众出行安全畅通。

针对流动摊点、店外经营等行高发的重点区域、路段,新时代文明实践所志愿者们耐心向摊贩和群众宣传相关的法律法规,告知存在的安全隐患,劝导其停止占道经营行为,引导摊贩进入市场或临时便民摊点规范经营,同时对车辆乱停放的驾驶员进行普法宣传,提醒其遵守交通规则,共宣传劝导摊贩8家,劝离违停车辆10余辆,发放宣传手册100余份,辖区违规占道经营和车辆乱停放现象得到有效改善,营造了和谐、有序、安全的出行环境。

下一步,许家坊土家族乡将坚持党建引领,深化资源整合,以服务群众为核心,深化长效管理机制,建立多元化服务机制,努力营造环境优美、秩序井然的集镇道路环境。

洞溪乡：交通劝导 小嘱咐 保驾群众 安心路

本报讯(通讯员 胡俊涛)3月14日,慈利县洞溪乡党委政府组织综合行政执法大队、新时代文明实践所(站)志愿者上路开展道路交通安全专项整治劝导行动,提醒辖区村民摩托车(电动车)时注意安全,遵守交通规则。

大姐您好,骑摩托车上路一定要戴头盔,要对自己的安全负责。师傅,骑三轮车拐弯慢一点,要先观察再转弯,注意安全。一句句看似微不足道的小小叮嘱,牢牢占据了守护人民群众安全出行的“C位”。不仅如此,志愿者们还在主要路口、路段和重点时段开展安全劝导,对交通违法行为进行面对面的劝导,纠正、教育当事人自觉抵制交通违法行为,养成文明驾驶习惯,为交通安全保驾护航。同时,洞溪乡各村还通过电子屏、宣传栏、广播、微信群等多种载体,开展道路交通安全文明出行宣传引导教育,使交通安全知识深入人心。

此次行动共劝导50人次,查处不戴头盔的违法行4起,发放宣传材料40余份。下一步,洞溪乡将常态化开展交通安全文明劝导活动,加强重点时段、重点区域、重点车辆道路交通安全专项整治,着力营造安全有序文明的农村道路交通环境。