

我市发布2019年投诉举报数据分析报告 网络购物等四大消费投诉成热点

民生关切

记者 王岚
实习生 杨箫
通讯员 宣文

面对即将到来的“假日”，消费者权益维护成为热门话题，什么行业投诉最多？什么行业可能是下一个消费雷区？前天，市市场监督管理局发布2019年投诉举报数据分析报告：2019年全市受理43735件投诉，为消费者挽回经济损失3885.27万元，其中网络购物、保健营销、低价招揽装修和购物返利APP是四大消费投诉热点。

网络消费争议占比近半

网购、外卖等“宅经济”在迅速崛起的同时也催生了“宅投诉”。报告显示，网络相关消费投诉占消费投诉总量的48.5%，其中，商品类网购投诉占比高达91.5%，家具用品、食品、家用电器位居投诉类别前三。

投诉理由中，广告、质量、售后服务是消费者投诉的主要方向。以投诉量最多的家具用品为例，投诉较为集中的是宣传承诺问题，网络电商广告通过使用“最佳”“顶级”“唯一”等极限词进行虚假宣传极易产生争议。其次是质量争议，网购商品的质量问题、假冒伪劣、商品缺件情况屡见不鲜。售后服务无人承担、退换货运费争议、快递丢件、店家不发货、七天内无理由退货受阻等问题，都是网购常见的“坑”。

保健品广告宣传问题突出

2019年5月，鄞州区市场监管局依法对位于福明家园的一家健康信息咨询部虚假宣传推销保健品作出罚款762240元的行政处罚。该单位经营者通过免费体检、举办讲座或会议的形式，向老年人推销每盒2980元的西伯利亚白桦茸，宣传是具有“包治百病”“抗癌防癌”功效的“特效”药。

数据显示，2019年，全市共

受理保健品类投诉157件，其中广告宣传问题有89件，为消费者挽回经济损失66.38万元。“这些违法广告和虚假宣传，主要诱骗老年群体购买，由于保健品会议营销时间不固定、场所流动性大，现场无产品销售，仅通过推销人员口头宣讲或播放视频，无纸质宣传资料，推销过程具有虚拟性、隐蔽性和复杂性特征，因此造成消费维权艰难。”相关人士说。

低价揽客装修服务“跑路”风险大

2019年，全市市场监管部门共受理与装修服务相关投诉631件，与去年同期相比增长12.3%，占服务类投诉量的5.1%。装修争议主要集中在售后服务、合同、质量等方面，其中消费者投诉最多的是装修公司关门引起后续退款受阻的问题。

去年，天地和、天蒂家两家装修公司以低价招揽业务，资金链断裂后关门跑路，大量已付定金和装修款的业主被甩单，引发消费投诉239件，是装修服务投诉增加的主

要原因。其中天地和被投诉119件，涉及金额2410余万元；天蒂家被投诉120件，涉及金额1576余万元。

购物返利营销新模式需警惕

通过APP平台推出购物返利的新营销模式，吸引消费者向该平台注册的账号内充值，起先消费者可以在消费后拿到返利，但随着APP平台的突然关闭，账号内预先充值的余额却无处可退了。

互联网经济催生各种网络营销新模式，其背后的消费风险也随之产生。2019年11月份有消费者反映浙江小贷宝电子商务公司突然关门，相关APP平台也直接关闭，引起消费者在该平台账号内有本金加返利共计4万余元无处可退，2019年共受理相关投诉举报17件。

全市首笔生态环境绿色保险完成赔付

本报讯（记者冯璋 通讯员王钧钧 陈剑英）昨天，在市生态环境局北仑分局的见证下，人保财险宁波市北仑支公司将10万元生态环境绿色保险赔款支票，交到新民电镀公司负责人杨海蛟手中。这是全市首笔生态环境绿色保险赔款。

因为废气收集设施存在问题导致废气直接排放，北仑区新民电镀有限责任公司被处以10万元行政处罚。如今这笔经济损失补偿，由保险公司来“埋单”。

为了增强企业环境风险防控能力，我市从2009年开始推行环境污染责任保险。“这项保险赔付率很低，十年间，仅发生了一起7.5万元的赔付。”市生态环境局北仑分局副调研员孔祥华介绍，这主要是因为环污险主要发生在企业和保险公司之间，缺乏互动服务的过程，“叫好不叫座”。为此，2018年开始，市生态环境局北仑分局加大环境体制机制创新，开始对环境污染责任保险进行更新、优化和升级，尝试将第三方环境服务公司引入保险范围。

去年5月，北仑在全市试点生态环境绿色保险，相比环污险，新

增了环保管家服务、环保服务公司服务不到位或缺失导致企业被行政处罚，进而造成企业直接经济损失的补偿，以及生态环境损害赔偿条款等内容。

新民电镀公司于去年9月投保。10月18日，市生态环境局北仑分局执法人员在检查时发现，该厂电镀车间有一套废气收集处理设备存在收集管线断裂、风机及喷淋泵停止运行、抛光打磨粉尘废气直接排放等问题。执法人员立即对该厂进行立案调查。

该企业的情况正是由于第三方服务公司没有及时检查出环保设施漏洞所致，因此符合保险理赔要求。“还好企业参保了生态环境绿色保险，降低了损失，这笔钱也缓解了企业复工的资金压力。”杨海蛟说。

“生态环境绿色保险为企业减负的同时，也增强了企业环境风险的防控能力。”孔祥华说。目前，北仑已有30余家企业签订生态环境绿色保险合同，涵盖化工、电镀、纺织印染、机械加工、酸洗磷化等行业。下一步，此项保险将在更多的重点监管排污企业中推广。

市慈善总会垃圾分类公益基金征集公益创投项目

本报讯（记者张凯凯 通讯员张路）昨日，记者从市生活垃圾分类指导中心获悉，即日起至3月31日，宁波市慈善总会垃圾分类公益基金面向全市征集公益创投项目。

宁波市慈善总会垃圾分类公益基金于2019年12月21日启动，至今已收到爱心企业、热心市民的捐赠共计467.7万元。此次公益创投项目征集活动本着“取之于民，用之于民”的原则，旨在培养一批积极践行垃圾分类并且具有一定影响力的个人和社会组织，扶持一批扎根基层社区、楼宇园区、公共空间的垃圾分类优秀项目。

“广集民智以提升垃圾源头分

类的成效，是本次征集活动的最终目的。”市生活垃圾分类指导中心相关负责人告诉记者，符合条件的义工队伍、志愿服务队伍、社会组织、高校学生社团均可参与征集活动，为提高我市全民垃圾分类知晓率、参与率和源头分类成效提供“宁波智慧”。



垃圾分类公益基金捐赠二维码 公益创投项目网上申报二维码

宅家两个月 孩子近视猛升200度

说说身边事 给你提个醒

本报讯（记者陈敏 通讯员姚璐璐）因为一场突如其来的疫情，孩子们差不多已经宅家两个月，可豆豆妈怎么也想不到，短短两个月，10岁的豆豆近视居然猛升了200度。

豆豆是一名小学三年级的学生，上学期期末结束后，豆豆妈曾带着豆豆前往浙江大学明州医院眼科李燕波医生处检查过视力，当时左眼近视100度，右眼近视75度。

但是最近几天，豆豆妈发现豆豆看东西总是喜欢眯眼睛，趁着疫情尚不严重，就赶紧带孩子到医院复查。复查结果令豆豆妈大为震惊：孩子左眼近视300度，右眼近视275度。

短短两个月，豆豆的双眼近视度数猛升了200度！“我知道这两个月疲劳用眼，孩子视力肯定有所下降，但没想到这么严重。”豆豆妈懊恼地说。

根据豆豆妈的介绍，豆豆每天要上3节网课，每节45分钟，外加钢琴至少1小时，剩余时间都用

来做作业、看电视、玩电脑或ipad等。

每天近距离用眼至少8小时，几乎没有户外运动。正是由于这种不科学的用眼方式，才导致近视度数猛升200度。更让人遗憾的是，医生说豆豆的近视不可逆转，并且随着身体发育和年龄增长，度数还可能继续加深。

豆豆这样的情况并非个案。记者从宁波市眼科医院了解到，最近前往该院视光门诊就诊的几乎都是学生，而且清一色的是近视迅速加深。医生介绍，之前孩子近视加深的话，一般都是半年增加50度至100度，但现在只用两个月时间就增加了差不多度数。

据李燕波医生介绍，16岁以下青少年是近视问题最集中的群体。如果孩子刚近视时，没有及早进行干预控制，近视度数发展过快，就可能发展成为高度近视。

李燕波医生提醒广大家长，对于孩子视力问题，家长一定要引起高度重视。要选择科学的方法进行长期控制干预，并定期复查。家长和孩子在做好个人防护措施的前提下，应及时去医院做眼科检查，避免延误病情。

早茶春笋 “云带货”

“‘它山堰’茶作为市名牌农产品，在国内外茶叶评比中多次获得金奖……”连日来，海曙区农业农村局农业经济管理科工作人员化身“女主播”，和同事一起走访鄞州区国昌茶厂和横街镇的浙东大竹海景区，为“它山堰”茶和“大雷”竹笋拍摄宣传视频，为当地的品牌农产品做推广宣传。有需要的市民可以在“甬农鲜APP”公众平台上购买。（张昊桦 徐能 摄）



【上接第1版①】非常时期，非常举措。“我们要员工吃饭期间不能聊天、玩手机，15分钟内吃完。”该负责人说，公司食堂公共区域不再开放，安排专人送盒饭到岗位上。

员工穿上防护服，鞋底消毒后穿上鞋套，体温测量合格，口罩和手消毒必不可少，再经过全身风淋系统，才能进入生产车间。“车间里的员工需要一天3次测量体温。”位于镇海的金海电子公司在厂区实行封闭式管理，该公司行政部徐易介绍，“疫情期间，公司实行严格而细致的管控措施。我们使用一次性餐盒，用餐分4个时间段进行，并规定分桌食用。”

加密测温频率，尽可能规避风险。制造三部部长高国虎、副部长宋泉明，两个平时管理生产和技术的小伙子，成了临时“医护人员”。“我们负责100多个人，早上进入车间前给他们测量体温，中午或下午测第二次，下班前再测一次。”高国虎说。

专家上门讲解 通过考试才能上岗 提升员工防疫知识和技能

企业要扎紧防疫的“篱笆”，编织“保护罩”，最后的执行还是要落实到每个员工身上。“员工熟知防疫知识，非常关键。我们专程请来了海曙区疾控中心专家，向员工传授防护知识和技能。”日前，广博集团行政总裁

舒跃平将10多名车间小组长分批请到大厅。他说，为了尽可能减少人员聚集，请各车间小组长作为代表来到现场，同时录下视频作为教学素材，“这些小组长先‘充电’，回去以后再教给工人们。同时，每个小组长也是车间的‘防疫网格员’。”

“标准的洗手方法应该是这样的：掌心对掌心对搓，手指交错掌心对手背对搓……”这些天，慈溪市中西医结合医疗健康集团的陈学群医生经常进企业，为员工示范规范的洗手方法，督促企业全面落实各项防疫措施，并发放中药茶饮、消毒片、口罩和体温计等防疫物资。

“疫情当前，个人防护措施要做到专业。陈学群医生的讲解，纠正了我们自以为正确的方式，给防控漏洞打上了‘补丁’。”鸿越铜业有限公司负责人说。

“体温超过多少为发热？”“有效通风的时间一般为多久？”“一次性口罩能否两面轮换戴？”这些天，位于镇海九龙湖的宁波甬友电子有限公司的每一位返岗员工，第一件事不是开始工作，而是参加疫情防控考试，达到90分才能上岗。“恢复生产前，400多名员工都要通过微信群学习防疫知识课程。”甬友电子工会主席张国安说，“返岗员工必须参加新冠肺炎防疫知识与制度考试。未达标者需再次学习并补考，直到合格才能上岗。”

记者看到，试题内容包括疫情基本情况、如何防护等。张国安说，考试是为了保护员工。员工更

好地掌握防疫知识，才能做到对自己负责、对公司负责、对社会负责。

对于“考试”这件事，甬友电子的员工非常理解和配合，很多员工利用休息时间写了防疫心得。

提前掌握动态 返回后有检测隔离 确保外来务工人员安全顺利返岗

提前谋划，动态掌控，全面掌握员工返岗前的行程信息和健康状况至关重要。位于余姚的神通科技有限公司1300余人，该公司未雨绸缪，1月26日就开始实施员工“在线打卡”，所有员工不仅要向公司反馈身体健康状况，还要上报近期是否离开过余姚、是否去过重点地区或接触过重点地区人员等。此外，在余姚租房的员工须上报居住地、房东联系电话等信息。

“目前，员工在线打卡率100%。”神通科技人力资源部负责人介绍，根据员工行程及健康状况，公司建立了“一人一档”。该公司专门租了一批单身公寓，对返姚的员工实施一人一户单独居家隔离，统一发放体温计、口罩等隔离物资，并派专人负责员工隔离区域的卫生消杀，定时送餐上门。其间，公司还督促隔离员工每日上报体温，直至确认人员健康为止。

金海电子也采取类似的策略，徐易因此成为公司最忙碌的人之一。春节期间，她就开始汇总各部门上报的人员信息，了解确认员工

返岗的时间等。“我们公司有两处宿舍，外地员工抵甬后先在厂区外的宿舍隔离，等过了隔离期再住回厂区里的宿舍。”徐易介绍。

对于返岗的外来务工人员，我市不少地方采取效率更高的核酸检测。

3月4日上午，在宁海梅林街道清亲家园里，东方日升、永信汽车零部件、翰文电器等37家企业相关负责人带领返岗员工进行核酸检测。“100人以上的直接安排医生到集中观察点进行核酸检测，100人以下的，安排专车送到指定检测点检测。”带队参加核酸检测的东方日升集团行政主管王萍芳说，“采取核酸检测，可以将隔离时间从7天缩短到3天。现在我们就是跟时间赛跑，把耽误的时间追回来。”

来参加检测的都是来自省外的返岗人员。“街道建议企业用专车直接将返岗人员从家门口接到医学观察点，及时安排核酸检测，3天后，结果为阴性的员工就可以直接走上工作岗位，省了很多中间环节，在减少路途风险的同时，大大提高了复工率。”梅林街道相关负责人介绍。

讣告

家父傅嘉良（奉化滕头村党委原书记、终身荣誉顾问）于2020年3月11日3时10分在家中去世，享年97岁。按照家父遗愿，丧事从简，特告知亲朋好友。
子女泣告

【紧接第1版②】北仑区金融办主任胡颖琛表示，该区利用“企业上市联盟平台”，定期邀请上交所和资深中介机构专家组成“资本市场顾问团”，为企业扫清上市路障。同时，北仑区不断加大拟上市企业的鼓励和引导力度，倾力服务后备企业，形成梯次推进的良性发展态势。

截至目前，北仑区有境内外上市企业17家，总市值超过3000亿元，上市后备企业约30家，数量和质量位居全市前列。

宁波市人民政府公报（要目）

宁波市人民政府办公厅主办 宁波市人民政府规章标准文本
2020年第4期（总第410期） 2020年3月5日出版

市政府文件 宁波市人民政府关于有效应对疫情促进服务业平稳健康发展的意见 (甬政发[2020]5号) (3)	市政府办公厅文件 宁波市人民政府办公厅关于疫情防控期间进一步支持我市外贸企业渡过难关的若干意见 (甬政办发[2020]6号) (5) 宁波市人民政府办公厅关于印发宁波市“千吨万人”以上饮用水水源保护区整治工作方案的通知 (甬政办发[2020]7号) (7) 宁波市人民政府办公厅关于印发2020年宁波	人事与机构 宁波市人民政府关于许国章任职的通知 (甬政干[2020]7号) (28)	部门文件 宁波市自然资源和规划局关于废止下列规范性文件的通知 (甬自然资源规[2019]2号) (28) 宁波市交通运输局关于明确宁波市巡游、网约车出租汽车驾驶员从业资格“两证合一”有关事项的通知	宁波市人民政府公报 地址：宁波市鄞州区宁穿路2001号行政中心1号楼C417室 咨询电话：(0574) 89182682 89182545 邮政编码：315066 公报电子版网址：http://gtog.ningbo.gov.cn/ 官方微博：http://weibo.com/nbzfgb
--	--	---	--	---