

2023年宁波消费维权报告出炉

家电领域投诉率居高不下

民生关切

本报讯(记者王嘉彬 通讯员陶颖 朱文蔚)在昨天召开的“3·15”国际消费者权益纪念大会上,市消保委发布了2023年宁波消费维权报告。

去年,全市各级消保委及成员单位共受理消费投诉105480件。根据市消协2023年发布的全国100城市消费者满意度测评结果,宁波排名第11。

一直作为投诉“重灾区”的家电领域,投诉率仍居高不下,通过网络渠道购买的家电产品投诉率更是占到家电投诉

的八成以上。

去年,全市各级消保委及成员单位共受理与家用电器相关的投诉27691件,同比上升11.5%,连续三年居商品类投诉首位。其中涉及网购家电22869件,占家电投诉总量的82.5%。智能家电功能与实际不符、迷你小家电质量参差不齐、商家不合理设置退货退款门槛、家电售后上门服务落后等问题成为投诉的主要方面。

此外,随着新能源汽车保有量的上升,相关投诉量增加明显。2023年,共受理新能源汽车投诉984件,同比上升67.5%,反映的问题主要有三点:一是合同违约与侵权,如

延迟交付、单方更改订单权益等;二是质量问题频发;三是售后服务不完善,如配套设备充电桩站点少、桩不足、充电收费标准不统一。

记者从报告中发现,与往年相比,2023年消费投诉主要呈现三个特点:

一是投诉总量略有上升,质量问题首次下降。2023年,全市共受理消费投诉105480件。质量问题投诉36642件,同比下降3.3%,为近年来首次出现下降。

二是服务投诉总体平稳,文旅服务类投诉涨幅较大。去年投诉排名前五的是:餐饮和住宿服务、美容美发服务、文化娱乐体

育服务、制作保养和修理服务、专业技术服务。

文旅服务类投诉去年共受理2355件,同比上升45.6%,这与当前我市文旅市场火热有直接关系,具体来看,与文旅出行相关的文化票务、在线订购和车辆出租等领域投诉量增加明显。

三是新技术新业态新产品,带来消费投诉。去年先后接到关于数字藏品的投诉560多起,其中多为群体性消费投诉。

由于数字藏品属于新兴产品,缺乏专门的法律法规,购买需要理性谨慎。此外各种网络App、小程序等网购新业态新模式交易问题逐渐突出,为消费者带来便利的同时也存在一定风险。



“开采喽!”
昨日,全市面积最大茶场——东钱湖福泉山茶场奏响了“采茶曲”,在漫山的翠绿丛中,许多采茶人腰系竹篓,穿行在茶垄间,娴熟地采摘春芽。(戎美容 唐严 张超楠 摄)

8个领域消费者满意度调查结果公布

本报讯(记者王嘉彬 通讯员陶颖 朱文蔚)去年底,宁波市消保委启动“宁波公用企事业单位及金融服务消费者满意度调查”,涵盖供水、供电、供气、银行、通信、邮政(快递)、公共交通、保险共8个消费领域。

昨天,调查报告出炉,看看各领域满意度如何。

公共交通、银行、供电领域满意度领先,分别为86.79%、84.15%、81.27%;其次为供水、供气领域,满意度也在80%以上。从消费维权方面来看,除通信、邮政(快递)领域外,消费者对投诉处理过程和结果的满意度均在90%以上。

从消费者对公共交通领域服务的满意度情况来看,除服务时间这一方面的满意度为83.67%外,其他方面的满意度

均达85%以上。其中,对线路规划满意度最高,为87.01%,其次是车内设备配置和车站设置,满意度分别为86.48%、85.95%。公共交通领域消费维权方面,92.13%的消费者表示对投诉处理过程和结果表示满意。

同样,受访者对银行、供电、供水等领域也较为满意,满意度均在80%以上。从消费维权方面看,九成以上消费者对银行、供电、供水领域的投诉处理过程和结果表示满意。

另外,仍有部分领域存在不足:一是消费者的个人信息未得到充分保护。在线查询、缴费、预约等服务功能极大便利了人们的生活,却也带来个人信息泄露的隐忧。

调查发现,在银行、通信、邮政(快递)领域,消费

者对个人信息保护的满意度均偏低。

二是公用企事业单位“软性服务”仍是短板。调查显示,消费者对部分公用企事业单位的人员服务能力、水平及态度提出了一些具体的意见,如邮政(快递)领域,“东西代收点要打招呼”“送货上门别一扔了事”;通信领域,“人工客服多用真心、少用话术”等。另一方面,公用企事业单位广泛应用机器客服模块,同时也给消费者带来了“冗长的话术提示”“极长的等待时间”“无效的问题解决”等困扰。

三是营销套路和手段困扰消费者。部分公用企事业单位服务领域业务或产品令人眼花缭乱。消费者希望能推出更简便的计费方式和更实在的优惠标准。例如,部分消费者认为“套餐设置

过于复杂”“套餐收费高”是比较困扰他们的问题。

市消保委认为,公用企事业单位在消费者个人信息保护方面应当更加严格、做好表率。尽到数据安全保护义务,构建消费者个人信息权益的“防火墙”,为消费者提供安全的在线服务和网络消费环境。

建议公用企事业单位让员工针对性地提升专业技能和服务水平,培训员工与公众友好、尊重和专业互动的能力,减少“机械化”“教条化”处理问题造成的消费者不满及投诉情况。

市消保委还建议公用企事业单位能够制定清晰的服务标准及目标,向公众及其客户提供易于理解的产品及服务信息,同时根据消费者的反馈不断优化提升其产品和服务的质量,充分保护消费者的合法权益。

【上接第1版①】这一幕,在今天的中国依然如此熟悉。

从2013年至2024年,习近平总书记59次参加全国两会团组审议讨论,面对面听取数百名代表委员发言。他们同样来自田间地头、来自工厂车间、来自科研院所、来自边关军营……

去年,习近平总书记首次来到他所在的十四届全国人大江苏代表团参加审议,面对扎根农村、应用数字化技术来种大田的“80后”,一句由衷的点赞“像魏巧这样的同志到农村去,很好!”,给多少“新农人”以莫大鼓舞。

今年,来自一线的产业工人代表、中车南京浦镇车辆有限公司的机钳电焊工孙景南向总书记讲述了自己的成长故事。

“你是大国工匠。”总书记向她投去赞许的目光,“大国工匠是我们中华民族大厦的基石、栋梁。”这是顶梁柱,没有金钢钻,揽不了瓷器活。

星火成炬。无论是“新农人”,还是工匠,正是各行各业劳动者、奋斗者、奉献者的缩影。是他们垒筑起人民共和国的坚实底座。

这些年,人民的殿堂里,定格了许许多多这样的温暖瞬间。

“总书记对基层情况很了解”“问得很细”“非常平易近人”“讲话还很有趣、接地气”……这是和习近平总书记面对面交流过的代表委员们的共同感触。

在一次中央政治局民主生活会上,习近平总书记强调:“中南海要始终直通人民群众”。回忆起当年的知青岁月,总书记曾深情地说:“在人民中间让我觉得踏实,同人民在一起让我有力量。”

这是始终如一的本色,更是坚定不移的追求。

春秋代序,人民当家作主的初衷始终不改,一代代人继往开来,肩负起新的历史使命。

今日之中国,正推进着前无古人的事业,14亿多人口的文明古国迈进现代化,必定是人类历史的传奇。

最伟大的,也是最艰难的。

过去一年,形势不可谓不复杂,任务不可谓不艰巨,困难不可谓不繁多。“大家记住了一年的不易,也对未来充满信心。”

这信心,不仅写在政府工作报告实打实的经济和民生“账面”里,也写在人潮涌动热火朝天的“市面”里,更写在铆足劲加油干的“人面”里。

今年全国两会,“发展新质生产力”无疑是最热的话题了。我们见证着党的创新理论又一次丰富发展的生动过程。

去年在地方考察时,习近平总书记首次提出这一重大论断,此后又在几次重要场合进行深入阐释。这次两会,总书记进一步阐明了发展新质生产力的方法论。

比如,坚持重点论,抓住牛鼻子和主攻方向,紧扣创新这一“核心要素”,要求“掌握更多原创性、颠覆性科技创新成果,培育发展新质生产力的新动能”;

又如,坚持两点论,先立后破、

因地制宜、分类指导,连续两天“下团组”都叮嘱同样一句话:“发展新质生产力不是要忽视、放弃传统产业,要防止一哄而上、泡沫化,也不要搞一种模式。”

从这些深邃的思考、生动的论述中,我们不难领悟到贯穿新时代党的创新理论的立场、观点、方法。

事实上,纵观10多年来的全国两会,正是通过这一国家重要议政殿堂,一系列极富远见的治国理政新理念新思想新战略,在人民领袖同代表委员的深入互动中酝酿、提出、完善、成熟。

“任何一项伟大事业要成功都必须从人民中找到根基、从人民中集聚力量、由人民来共同完成。”知之弥深,行之愈笃。

2023年7月赴江苏考察,在奇瑞集团的生产车间里,面对朝气蓬勃的企业员工,习近平总书记深情勉励:“立志高远,脚踏实地,一步一个脚印往前走,以十年磨一剑的韧劲,以‘一辈子办成一件事’的执着,成就有价值的人生。”

在苏州平江路,同苏绣传承人交流时,总书记感慨地说:“像这样的功夫,充分体现出中国人的韧性、耐心和定力,这是中华民族精神的一部分。”

立志高远,脚踏实地,沉心定气,久久为功,致广大而尽精微,个人成才如此,国家发展何尝不是如此。

现场聆听代表委员们的发言,我们能充分感受到这样的“韧性、耐心和定力”——

来自东南大学的崔铁军代表告诉总书记,自己37年来就潜心钻研两件事:一是研制自主可控的专用电磁软件,二是完全在国内完成的电磁超材料。

他头发已经花白,依然豪情满怀:“我今年59岁,正是做科研的壮年,我将坚持战斗在科研一线。”

在博物馆工作了35年的宋燕代表说:“将践行‘择一业终一生’的事业,14亿多人口的文明古国迈进现代化,必定是人类历史的传奇。”

政协联组会上,谈及这些年抓生态环保的宝贵经验,总书记语气坚定:“风物长宜放眼量。不要光在那儿批评、指手画脚,而是真正行动,解决一点是一点。”“只要看到我们是在往前走,就要保持定力。”

“我是崇尚行动的。”这是习近平总书记始终坚守的原则。

无论风吹浪打,风雨无阻前行,以自身工作的确定性,应对形势变化的不确定性,这是最朴素的成事之道。

人民大会堂东大厅里,迎着全国人大代表们的目光,总书记的话掷地有声:“要抓住一切有利时机,利用一切有利条件,看准了就抓紧干,把各方面的干劲带起来。”

东大厅的墙壁上,两幅毛泽东主席诗词书法作品格外醒目。其中一幅的第一句是“红军不怕远征难,万水千山只等闲”,另一幅的最后一句是“喜看稻菽千重浪,遍地英雄下夕烟”。

信心和力量来自人民。

沐浴春光

前日,宁波儿童公园内人声鼎沸。奔跑追逐的孩子、悠然自得的家长,共同在公园中描绘了一幅温馨的春日画卷。(徐诚 摄)



“宁波好人”雒海强: 献血救援“两手抓”的好医生

在宁波,看见文明中国

记者 徐丽敏

“比起很多献血‘明星’,我献血的次数可能算是比较少的。”说这话的是北仑区妇幼保健院医务部部长雒海强,20余年他坚持无偿献血,先后献血121次,献血总量达28000毫升。他用无偿献血的爱心之举挽救了无数病人的生命。

读大学的时候,雒海强便开始献血,起初,每半年献一次全血,后来听医院同事说可以献成分血,间

隔要求14天,他便以献成分血为主,最多时一年献血16次。

雒海强说,自己献血120多次,身上至少被扎过200次,因为献血之前还要采血检查。在最近一次献血中,雒海强捐献了2个单位血小板,比献全血多花3倍时间。当记者问及雒海强为何坚持献血时,他回答:“我以前在综合性医院工作,看到过许多因为着急用血的病人,内心非常难受,这就更加鞭策我坚持献血。”他还说,做好事容易,坚持做则

不容易。如果坚持到一半不做了,也不符合自己的性格。

2007年时,雒海强还申请成为造血干细胞捐献志愿者,加入了中华骨髓库。但因为其骨髓分型比较罕见,至今没有匹配成功,成为他的遗憾。

身为一名医生,雒海强遇到过各类受伤的病人,2009年他萌发了开展急救培训的想法。“急救培训能够让老百姓掌握相关常识,遇到大出血、溺水等情况懂得如何正确施救。”雒海强说,尤其是在紧急情况下,如果等救护人员前来,很可能错过最佳救助时机。

十五年来,雒海强进校园、进企业、进社区……开展救护培训500余场,超1万人受益。他

说:“你如果要给别人一杯水,自己也要有一桶水。”雒海强经常通过救护专题研讨、培训交流等提高技能。2021年,他在第四届浙江省红十字急救救护大赛上,获得技能单项赛全省第一名。

此外,雒海强还是新街街道红星应急救援队执行队长,去年12月,海曙的一名老人走失,他带领队员与其他搜救队共同搜寻,经过不懈努力,最终在山上找到了失联72小时的老人。

2023年,雒海强获得“宁波好人”称号。雒海强说:“接下来,我除了做好本职工作外,还想带出一支力量强大的应急救援队伍,结合北仑地域特征开展山地搜救、水域救援、绳索救援等,把应急救援做得更专业。”

【紧接第1版②】对于入驻的企业,中信城开以楼为单位进行厂房出租和售卖,一栋楼的面积在4000平方米至5000平方米。截至目前,中信智能产业园已完成工业整治投资30余亿元,一期新建工业楼宇29栋,110亩厂房已成功交付使用,20余家企业入驻。

招商前置,更是中信城开打造高品质工业产业园的“杀手锏”,即从项目产业规划阶段,就将招商因素考虑在内,着手准备招商工作,并将招商流程贯穿园区运营。

二期项目的招商进度达100%,等到楼宇建完,企业马上可以入驻生产。”汤凯说,二期项目新建工业楼宇17栋,预计今年交付。

招商前置,带来的还有定制化服务。

宁波奔浪智能科技有限公司是最早入驻中信智能产业园的企业之一。由于自身生产的特殊性要求,奔浪智能对厂房面积、楼层承重量及

层高都有特别需求。

了解到该需求后,中信城开便根据要求,建造了7000余平方米的厂房,并重新对承重量和层高进行了设计。“目前,生产设备已陆续进场,很快能正式开工。”奔浪相关负责人说,今年奔浪智能的目标是产值超亿元。

工业用地整治是宁波全域国土空间综合整治行动中的重要一环,工业用地能否被高效利用,决定着工业经济发展质量优劣。

如今,在四明大地,以工业用地整治为契机,越来越多的低效工业用地蝶变为工业集聚区:慈溪周巷镇建成慈溪(周巷)万洋智能家电产业园项目,目前进驻企业60余家,亩均税收超15万元;余姚低塘街道通过开展黄湖区块综合整治项目,腾退、改造,更新片区内低小散工业企业104家……

期待更多新生的工业“高产园”,走进高质量发展的星辰大海。