

食责险、无忧退货险、品质保险…… 这些“宁波首创”，为消费者撑腰



我市各类保险创新为消费者消除后顾之忧。图为市民畅游南塘老街。

(金鹭 孙勇 摄)

民生关切

记者 金鹭

一年一度的“3·15”消费者权益日又到了，在宁波，有一批全国首创的保险，它们深入人们购物、出行、餐饮等方面，从源头降低风险，为消费者撑腰。食责险、无忧退货险、品质保险、溯源保、全域旅游保险……不少市民调侃，有了这些保险，再也不怕“摊上事了”。

遇到侵权行为 消费者不用“忍气吞声”

消费者维护自身合法权益，本是一件很普通的事情，然而现实生活中，维权成本高、环节复杂，导致消费者“维权难”。民以食为天，先看“吃”的方面——以前，一旦发生食品安全事故，消费者维权困难，耗时长、维权成本高。调查显示，消费者如果在饭店里吃坏了肚子，不是特别严重的话，三成以上的人会选择“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。不过，在宁波，有专门的一项保险，全权处理食品安全事

件。“一旦发生因为食品安全造成的纠纷，最快15分钟之内启动理赔流程，资料齐全后一个工作日完成理赔。”国寿财险宁波分公司相关负责人说。

记者了解到，餐饮食品安全无忧险是宁波食责险的基本商业险种之一。投保人一旦遇到食品安全相关事件，保险公司就会及时主动介入，全权负责处理相应的经济纠纷。

一方面，消费者可及时获得就医、误工、交通等损失赔偿。另一方面，能稳定经营者的情绪，帮助其及时发现并解决问题。

截至去年年底，政策性和商业性食责险项目累计为2.2万家客户提供保险保障515.1亿元，保险公司赔付金额达827万元。

再看汽车维修方面——宁波在全国首创“诚信修”平台，并创新推出汽车维修服务平台车辆维修企业职业责任保险。“我们能为车主提供最长达一年的‘质保’。维修后若再次出现问题，车主可以获得全额赔付。”中国太保产险宁波分公司创新发展部总经理汪姚峰说。

除了维修金额赔付，这项保险还包含5000元的法律费用。理赔过程中发生纠纷，消费者可以借助法律武器，获得诉讼费及支出的减免。

最后看消费者都很关注的“退货”问题——现在，网购商品退货不是什

么难事，但是在线下，消费者退货有时候还得“看商家脸色”。

在这一方面，宁波推出“无忧退货险”“放心消费无理由退货保险”等创新产品。每一单退货，保险都会为商家赔付因退货产生的再次包装、运费等成本损失，从而提升商家的退货积极性，增强顾客的体验感。

“例如近期在象山石浦镇，有消费者在装修市场购买了地板，运送到家后觉得颜色不喜欢。在保险支持下，商家获得了运费等相应理赔，顾客获得了全额退款。”人保财险宁波分公司相关负责人说。

品质“看得见” 消费者提振了信心

消费环境，关乎消费者的信心，关乎消费的增长。

宁波保险业将风险管理前移，为消费者消除后顾之忧。

例如，宁波联合武汉大学宁波国家保险发展研究院，在全国首创品质保险项目。

“我们以每只2元的价格为这些跑山鸡购买了品质保险，由保险公司负责生长监测、品质检测和相应保障。”四明山仰天湖养鸡场负责人吕春波说。

上市前1个月内，保险公司还会对跑山鸡进行品质抽检，包括抗生素、激素、兽药残留等。

除了跑山鸡品质保险项目，南美白对虾品质保险、甲鱼品质保险等一批农业品质保险也在宁

波研发试点。

再看宁波首创的“溯源保”。

在网络平台上购买跨境商品，你是不是会担心买到假货？即使有溯源码，如何确认“码”的真实可靠？

宁波首创的这项保险，则以“保险+服务”的模式，对商品从赋码、上架、销售全过程进行风险控制，对产品的各项数据进行实时监控。如若再遇到“漏网之鱼”，买到了问题商品，让消费者遭受了损失，保险也能赔付。

此外，宁波还签发了全国首单非遗传青瓷有了可溯源的专属“身份证”。

用手机扫一扫包装上的二维码，瓷器从泥胎到成品的制作过程便一览无余。有了“线下+线上”溯源模式，来宁波购买青瓷伴手礼的消费者，都可以打消顾虑进行“买买买”……

记者从市委金融办了解到，自2016年获批成为首个国家保险创新综合试验区以来，宁波已推出280余个保险创新项目，其中30余项在全省全国复制推广。

“保险改革创新最终目的是促进社会民生福祉的改善，让人民群众分享改革红利，提升百姓的安全感、幸福感和满意度。”市委金融办相关负责人表示。

该相关负责人表示：“未来保险创新空间还很大，宁波将依托国家保险创新综合试验区先发优势，运用保险创新，让消费者敢消费、能消费、愿消费，从而激发消费活力，促进经济高质量发展。”

“阿拉巴士” 推出定制专线服务

本报讯(记者傅婷婷 通讯员鲍倩雨 张赛飞)冬寒退去，春暖花开，又到了踏青赏花好时节。来“阿拉巴士”，定制你的“独家”赏花出行线路，共赴一场“春天的约会”。

月湖公园的梅花、日湖公园的郁金香、宁波植物园的樱花、镇海骆驼的油菜花……宁波周边开始呈现不一样的色彩。如果你不想开车前往，不妨考虑下“阿拉巴士”。最低只需每人5元，就能坐着“定制版”公交，前往你想去的赏花胜地。

在甬派首页底部“服务”中，点击“交通出行”——“宁波定制公交”即可一键跳转。在定制页面中，输入你想去的宁波周边景区即可申请。别忘了邀请你的亲朋好友一起助力，招募人数达标后即可在小程序购票出发(出发地点与景区范围需在鄞州区、海曙区、江北区、镇海区、高新区市内及周边范围)。

清明将至，3月16日至4月6日，“阿拉巴士”还为市民乘客送上点对点社区清明祭扫定制

专线服务。以鄞州区、海曙区、江北区、镇海区、高新区区域内为起点，前往清明祭扫地点东线(育王、同岙、雅庄村)、北线(汶溪、九龙湖、长胜)、慈城周边(黄夹岙、白鹤、灵山公墓)等附近公交站点，让您从家门口直达祭扫地点最近的公交站。

操作形式如上，市民也可以直接在微信上搜索“阿拉巴士”小程序进行线路招募，根据自己出行时间填写信息，在社区群进行分享。线路招募人数达标即可转为预售线路，购票人数超过15人即可开行，统一单程票价每人10元，方便快捷。

如果您有团体出行需求，需要包车的，也可以在“阿拉巴士”“通勤定制”中选择“公交包车”，填写出行需求即可。宁波公交将派专人对接，根据您的出行计划提供车辆接送服务。此外，龙年限定主题车身、专业司机、多种车型等服务内容供您选择。

目前，该服务在甬派客户端、微信小程序同步上线。

肾脏病患者 为何一年比一年多?

说说身边事 给你提个醒

记者 陈敏

2024年3月14日是第19个“世界肾脏日”。13日，宁波市医学会肾脏病学分会在宁波大学附属第一医院桥院区举行“世界肾脏日”义诊，吸引了众多肾脏病患者。记者在活动现场了解到，宁波肾脏病发病情况不容乐观，患者数量一年比一年多，宁波大学附属第一医院慢性肾脏病全程管理中心开展过一次院外普通人群及社区人群筛查，结果显示，每100人中有10人的肾脏可能存在问题。

肾脏病患者越来越年轻化

“医生，我来透析了。”3月13日一早，宁波大学附属第一医院月湖院区血透中心来了一名年轻的患者小柯。今年1月初，26岁的小柯被诊断为尿毒症晚期，检查发现他的血钾、肌酐、尿酸等指标均显著异常，肾脏也萎缩了。小柯需接受每周三次的血透治疗。

“小伙子这一辈子都有可能一直在血透中度过。”正在血透中心值班的肾内科副主任医师马建伟既同情又无奈。“年轻的尿毒症患者并不少见。”他告诉记者，最近一周，血透中心已接连收治了4名年轻患者，最大的37岁，最小的26岁。而在鄞州二院长期接受治疗的920名尿毒症患者中，40岁及以下的就有108人。

肾脏病患者年轻化的背后，是慢性肾脏病患者队伍越来越庞大，肾脏病发病率越来越高。慢性肾脏病是由于各种原因引起的肾脏结构和功能逐步被破坏，包括不同程度的尿蛋白、血尿、肾脏萎缩、肾功能不全等。

宁波地区的情况不容乐观。据估算，目前全市的慢性肾脏病患者超过90万人。宁波大学附属第一医院的临床调查显示，肾脏病门诊患者数量以每年15%至20%的幅度递增。记者从宁波多家医院了解到，这几年肾脏病患

者一年比一年多。不接受规范治疗，很多患者拖成了尿毒症

同肾脏病高发状况相反，近期流行病学研究显示，我国大众对慢性肾脏病的知晓率仅有10%。由于对慢性肾脏病及其治疗方法缺乏了解，许多患者不按照医嘱接受规范治疗，生活方式也不健康，导致错过最佳治疗时机，最终将自己拖成了尿毒症患者。

今年42岁的庄先生就是一个令人痛心的例子。早在5年前，庄先生的尿常规报告单上红细胞和蛋白这两项检查就显示异常，医生提醒他去肾病专科做进一步检查。但庄先生没有当回事。最近，他突然感觉头晕，到医院一检查，血压严重超标，肾脏出问题了。

“他的肾脏病已经进入晚期，将不可避免地会演变成尿毒症。”马建伟惋惜地说，如果庄先生能接受医生建议早早接受治疗，完全有机会避免患上尿毒症。

马建伟说，像庄先生这样的患者不在少数，慢性肾脏病可防可治，关键是要早发现、早治疗。

“健康守门人”肾脏病防治知识亟待提高

防治慢性肾脏病任重道远。可让医生更担心的是，由于我国目前尚未建立起慢性肾脏病管理防治体系，基层医务人员普遍缺乏肾脏病防治相关知识。这为慢性肾脏病的防治增加了难度。

调研结果显示，宁波市基层医务人员对慢性肾脏病专业知识的知晓率不足50%，而参与过慢性肾脏病管理的仅为7.8%。基层医务人员作为老百姓的“健康守门人”，他们肾脏病防治知识的缺乏，将直接影响基层慢性肾脏病的早期筛查和全程管理。

为尽快提升宁波市基层医务人员慢性肾脏病管理亚专科能力，2023年，宁波大学附属第一医院肾脏病团队开设了多期“慢性肾脏病基层规范化培训”，各区(县、市)正逐步成立慢性肾脏病临床防治指导中心，宁波市慢性肾脏病指导中心在6家基层医疗机构设立慢性肾脏病基层防治工作站试点。

法治力量护航 让网络消费无后顾之忧

记者 王佳
通讯员 钟法 李波

消费是经济稳定运行的“压舱石”。优化消费环境，提升消费体验，离不开法治护航。

随着我国数字经济的蓬勃发展，网络消费已成为社会大众的基本消费方式。而便捷消费的背后，各类新型交易纠纷随之涌现。我市两级法院依法妥善审理涉及网络购物、快递服务等“互联网+”新型消费纠纷案件。

“3·15”来临之际，宁波法院梳理发布网络消费者权益保护案例，意在营造有利于消费升级的法治环境。

退货后 款项无法提现怎么办

“在网络平台购物时，消费者要注意查看平台消费规则。”法官提醒，平台以积分、代金券、优惠券等无法自由流通、无法提现的形式代替退款，均属于违约，应及时维权。

鄞州法院最近受理了这样一起案件，原告在一App上下单了一条围巾，因迟迟未到货，要求平台退款至其个人银行账户。但购物平台仅将款项退至其App账户，原告多次提现均未果。

法院认为，因货物质量问题或未发货，消费者有权要求退款，并且退款必须是可正常流通的货币。退到购物平台账号内

的金额，如不能正常提现，即使可以在该平台购物使用，也不能视为商家履行了退款义务。最终，鄞州法院判决App运营商家全额退还原告围巾货款。

未保价的快递 遗失了怎么办

奉化法院审理的一起案件中，原告通过物流公司寄送了3箱货物，支出60元快递费，每箱货物快递费为20元，未保价。在递送途中，一箱货物遗失。原告向法院提交了与买方的聊天记录，并提供了进货单。聊天记录显示，成交价为2250元每台，但进货单记载的进货价为1800元每台，原告要求被告物流公司按照成交价赔偿相应损失。

实践中，当消费者未选择快递保价时，快递一旦丢失或毁损，承运人依据邮政法第四十七条，往往仅向消费者支付不超过快递费三倍的赔偿款，但几十元的赔偿款在多数情况下难以弥补

消费者丢失物品的实际损失。

法院认为，根据民法典、邮政法、消费者权益保护法等法律的有关规定，不论消费者是否保价，承运人均有义务把消费者交寄的物品安全、及时地送达目的地，若物品丢失或毁损的，快递公司也无权要求援引相关的法律规定限制其赔偿责任，应当按消费者的实际损失进行赔偿。最终，法院判决物流公司按照进货单记载的1800元进货价赔偿。

法官在此提醒，在选择承运主体时应尽可能选择信誉好、服务好、投诉少的快递公司。同时在填写邮寄单时应认真填写邮寄物品的名称、数量、单位、金额、取货方式。在邮寄贵重物品时尽量选择保价投递，必要时还可以写明货物实际价值、名称、型号等，以明确责任、规避纠纷。

货不对板怎么办

随着互联网平台的迅猛发展，“直播+电商”式的商品营销吸引了大批消费者，直播电商通过直

观、真实的产品展示和专人互动式讲解、试用，节约了消费者的选购时间，在一定程度上帮助消费者买到满意的产品，但也暴露出一些亟须解决的问题。

宁海法院审理的一起案件中，被告明知或应知案涉护肤品无生产日期、生产者名称和产品质量合格证(或生产许可证)的“三无产品”，却在网络直播销售时隐瞒真实情况，宣传产品含有多种生物精华成分、采用国际一线大品牌的配方原料、国外进口顶尖精油等内容，并刻意夸大产品使用功效，客观上实施了积极的欺诈行为，主观上具有诱导消费者进行消费而牟取不正当利益的故意。

消费者权益保护法第五十五条第一款规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。最终，法院判决被告承担退还货款36万余元，并按照货款三倍赔偿损失108万元。

关于坟墓迁移清零的公告

因慈湖山体美化工程坟墓迁移工作进入扫尾阶段，现就区域内剩余未迁移坟墓及清零事项公告如下：

- 一、迁移范围：慈湖片区范围内剩余未迁移的坟墓。
- 二、坟墓登记截止日期2024年3月30日。
- 三、慈湖片区范围内未迁移的坟墓由墓主或墓主亲属自登报之日起到慈湖股份经济合作社登记。

四、坟墓迁移截止日期为2024年4月30日，逾期未迁移坟墓将作无主坟处理。

上述公告，请互相转告。联系地址：宁波市江北区洪塘街道慈湖湖栖云庐126号。

联系人：徐女士
联系电话：0574-87586518

宁波市江北区人民政府洪塘街道办事处
2024年3月15日



第19个“世界肾脏日”义诊现场。

(陈敏 摄)