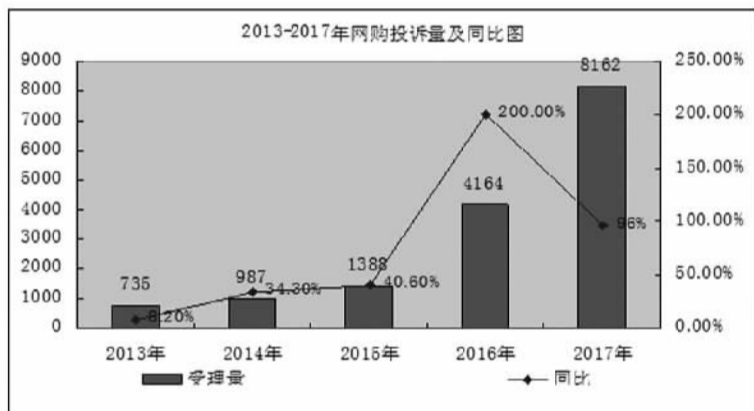




2017年度消费投诉报告发布 投诉总量首现下降 但网购和职业打假 投诉量翻倍

昨日,宁波市市场监管局发布了2017年度消费举报投诉数据分析报告。报告显示,去年全市市场监管部门共受理投诉举报5万余件,其中73.5%的消费投诉已被调处,为消费者挽回经济损失1669万元。总体来看,全市消费投诉举报总量有所下降,传统消费领域与新兴消费领域投诉热点交织,但网购相关投诉量却大幅增长,职业打假仍处于上升阶段。

2013-2017年网购投诉量及同比图



数据 消费投诉总量首次下降

报告显示,2017年度12315共接听来电153457个,与去年同期接听量相比下降16.8%。全市市场监管部门共受理投诉举报50531件,其中调处消费投诉37145件,同比2016年下降4.5%,占全省消费投诉总量的10.4%。据介绍,这是我市消费投诉总量首次出现下降。

虽然总量首次出现下降,但是去年市市场监管局处理质量问题投诉7070件,同比增长34.8%。上升幅度居前三位的是分别是家用电器、汽车及家居用品,特别是家用电器类质量问题投诉激增至1186件,同比增长347.5%。

报告数据显示:2017年共受理商品类消费投诉25843件,占投诉总量的69.6%,与去年同期相比增加4891件,同比上升23.3%;服务类消费投诉11302件,占投诉总量的30.4%,与去年同期相比减少6657件,同比下降37.1%。

2017年商品类消费投诉前六位分别是家用电器、汽车、服装鞋类、食品、手机、家居用品。2017年服务类投诉量前六名分别是通讯服务、餐饮住宿、美容美发、维修服务、文化娱乐健身和专业技术服务。

焦点1 网购相关投诉翻倍,“微商”现象尤需关注

2017年,网购相关消费投诉大幅增加。我市共受理与网购相关的投诉8162件,同比增加96%,占消费投诉总量的22.0%。其中商品类投诉占网购投诉总量的93.6%,同比上升100.1%。

值得关注的是,“微商”成为网购投诉的一个新热点。微信作为一个社交平台,由于缺乏强制认证要求、销售门槛低、监管制度不成熟等因素,绝大部分“微商”是没有营业执照、没有经营许可、没有信用担保、没有第三方支付平台和支付平台监管的,交易只能依靠双方的道德诚信,产生消费纠纷时,因违法行为难以认定、违法事实难取证等因素而造成维权难。

焦点2 新车投诉下降 二手车投诉上升

报告显示,去年我市共处理汽车相关消费投诉3125件,同比下降12.7%,受理量仍居商品类投诉第二位。其中新车投诉量同比下降21.3%,但二手汽车相关消费投诉同比上升了3.5%。

按投诉性质分类,二手汽车相关消费投诉主要集中在合同、售后服务、质量、广告宣传等方面。由于二手汽车交易中介及车况良莠不齐,且往往要求消费者先付定金后验车,汽车是否符合消费者购买需求无法事先准确定位,二手汽车实际质量与描述不符,消费者要求退定金等情况时有发生,因此,合同、售后服务及质量争议仍居二手汽车相关投诉前三位。

焦点3 职业打假占比仍在快速上升

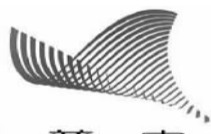
据不完全统计,2017年已累计处理与职业打假人相关的投诉举报6973件,比2016年增加3488件,与去年同期相比上升100.1%。职业打假索赔获利模式很容易被复制与效仿,甚至部分职业打假人为了利益最大化实行集团化、公司化协同打假。从近三年的数据来看,职业打假人相关投诉举报量仍呈现持续翻倍上升的趋势。

职业打假人的投诉举报主要集中在取证容易,维权成本低,浅显易见的领域,特别是小家电、服装鞋类、家居用品等商品是职业打假人重点关注的对象。

记者 毛雷君 通讯员 卢晓峰

科普与健康

各种病的早期症状 早知道也许可自救



科普中国
SCIENCE COMMUNICATION CHINA

宁波市科学技术协会与本报联合推出

糖尿病、脑卒中、心脏病、皮肤癌等许多疾病,如果患者能早知道早预防就会赢得主动。其实这些疾病早期都是有征兆的。

糖尿病的早期症状

“三多一少”“三多”——吃得多、喝得多、尿得多;“一少”——体重减少。

伤口久不愈合 由于糖尿病患者往往存在外周血管病变,影响伤口周围组织的血供,加之糖尿病人营养丢失严重,从而导致伤口愈合困难。

凡有上述症状之一者,即使没有“三多一少”症状,也应尽快到医院就诊,化验血糖和尿糖,以免糖尿病被漏诊。

脑卒中的早期征兆

脑卒中是老人的高发疾病,老人出现以下症状要注意:

莫名出现头痛 这种头痛没有明显诱因,很多人开始都是断断续续的头痛,但后来转化为持续性头痛。根据每个人的病情不同,症状持续的时间可能不一,甚至有些人还会伴发恶心和耳鸣。

眩晕难受 很多人在发生脑溢血前都会出现不同程度的眩晕,突然感到天旋地转,站立不稳,抬脚费力,甚至摔倒在地上,有点类似于喝酒后站不稳的感觉。

手指麻木 很多脑溢血发生前都会出现

面部、胳膊、手指的麻木,特别是无名指!如果常常感觉左右半身麻木,应该考虑脑内小血管是不是出现了问题。

眼前蒙黑 突然一过性的眼前蒙黑,或者一只眼睛出现食物不清,看东西模糊,甚至出现重影。这些都是脑溢血的前兆,所以千万不能大意。

舌根发硬 突然感觉舌根部僵硬,舌头膨大,说话说不清楚。甚至舌头痛、吞咽困难。

经常呛咳 在喝水或者进食的过程中莫名的出现呛咳,这也是很多人脑溢血的先兆。

皮肤癌的早期征兆

身上的痣如果出现不对称、边缘不清、颜色不均、直径过大、不断变化这些情况,就要留意,去医院作一下皮肤癌的筛查。

心脏病的早期征兆

心跳加剧 如果有一天在没有任何诱因的前提下,忽然发现自己无缘无故的心跳加速,持续时间在1分钟到10分钟之间。并且常常是在体力活动、情绪激动或过度饱餐后出现。应警惕这很可能是心脏发出的信号。

呼吸短促 呼吸短促、头晕难深呼吸也是心脏出现问题的一大“报警信号”。如果没有肺部疾病史,那就要及时检查心脏问

题了。

莫名的肩颈臂痛 毫无征兆的肩颈臂痛也要特别小心了!这种痛感会转移,因为心脏缺血时会疼痛信号通过神经传递反映在水平相同的脊髓段区域,附近的器官如肩膀、脖子、下巴、手臂就在这个范围内,因此这些器官会感觉到痛感。

这些疼痛的发作特点常常是今天脖子疼,第二天改成了下巴疼,或是今天疼,第二天又不疼了。出现这种疼痛转移的现象,就要赶紧去医院了。

肝病的早期症状

脸色开始变黑 肝细胞遭到破坏的话,肝细胞内的铁会流入血管,使血液内铁成分增加,导致脸色发黑。这种症状最容易在男性和闭经后的女性身上出现。因此,当出现脸色发黑征兆时,一定要警惕是否肝受损了,并要及时护肝。

粉刺增多 人体内黄体荷尔蒙起着促进分泌皮脂的作用。而肝脏则能破坏黄体荷尔蒙,调整荷尔蒙平衡。因此肝脏功能降低会使皮脂分泌增多,最终导致粉刺丛生。

伤口容易化脓感染 肝脏对人体代谢起着重要的作用,肝脏功能受损的话,皮肤再生就会受到阻碍。另外,肝脏的解毒功能下降容易引起伤口感染细菌。

记者 王元卓 通讯员 洪阳

科技与天文

今天可观流星划过夜空的美景。

天文专家介绍,矩尺座伽马流星雨预计将于3月14日达到极大,届时,感兴趣的公众有望观赏到流星划过夜空的美妙场景。

科普与速递

航天科技集团五院载人飞船总设计师张柏楠透露,我国新一代载人飞船将可用于载人登月,还能重复使用降低成本。



宁波科普二维码 中国科普二维码