



# “3·15”微访谈 首次通过甬上APP进行 热点问题涉及房产、教育、汽车等方方面面



宁波市消保委“3·15消费维权微访谈”互动现场。

3月15日下午,在宁波市消保委的会议室,来自全市17个相关职能部门、政府机构和行业协会的工作人员,共同参与了今年的“3·15”微访谈线上活动。本次在线微访谈首次通过甬上APP进行,据后台统计,当天下午累计参与活动者将近20000人次。

本次微访谈依旧紧跟社会消费热点,通过在线互动的方式来接受消费者的在线咨询和投诉等。本次活动进行的2个小时中,各个相关部门一共回答了数十个问题,而其中有不少是大家关注的热点问题。

综合本次互动的情况来看,热点依然是房产、教育、汽车等这些消费领域。相关的咨询和投诉名列前茅。其中龙湖天曜每平方米4万元的楼盘均价引发了消费者的质疑和不满,有消费者指出其装修

只是满足了基本的居住需要,大量业主需要重新装修,是否存在巨大的浪费?另外,他们对于精装修的价格也存在疑问,认为达不到房产公司对外宣传的标准。

对此,市住建局相关工作人员回复,房地产开发企业在提供基础装修的同时,可同时提供升级装修方案。购房者可根据自身需求,自主选择装修方案。基础装修价格计入商品房购房合同。基础装修价格由第三方评估机构根据市场情况评估得出。若消费者或者业主对装修评估价格有异议,可向评估机构进行咨询。

有消费者咨询,通过什么渠道能够得知培训学校的资质、年检情况?听说教育部门开展了风险保险,培训机构参保的信息在哪里能

够查到或者问到?如果出现问题,该如何处理或者理赔?

市教育局相关工作人员回复,关于文化学科类的培训机构的资质,市民可以通过宁波民办教育网查询其基本的办学信息,包括办学许可证、教师资格证、年检情况、机构的风险防控综合保险等情况。如果培训机构关门倒闭,可以通过保险公司按一定比例承担剩余的课时学费。同时,可以通过司法途径保障自己的合法权益。此外,报名选课时,一定要选择正规的培训机构,签订合同,领取正规发票。

也有消费者投诉,2020年在宁波奔驰利之星购买了一辆奔驰C260L轿车,使用半年以后连续3次发生发动机熄火趴窝事件,因同一问题连续3次送进4S店维修。现在4s

店给出的回复是燃油品质有问题,需要添加奔驰专用的燃油宝,车主不接受这种说法。根据相关法规,什么样的条件可以退车或者换车?

市市场监管局相关工作人员回复,对于汽车售后有具体规定,汽车三包规定的全称为《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,网址是:[http://gkml.samr.gov.cn/nsjg/zlfzj/202007/t20200723\\_320147.html](http://gkml.samr.gov.cn/nsjg/zlfzj/202007/t20200723_320147.html),消费者可以参考第五章三包责任部分。如果与店方就汽车三包有争议的,要先保留好证据,然后拨打12315或12345电话求助。

此外,关于网络团购、未成年人保险等也受到不少消费者的关注。

记者 毛雷君 谢斌  
通讯员 龚颖 文/摄

## 100个城市消费者满意度排名出炉 连续参评4年宁波排名为何“跌宕起伏”?

3月13日,中国消费者协发布《2020年100个城市消费者满意度测评报告》,测评结果显示,2020年度100个城市消费者满意度综合得分为79.32分,宁波得分为82.49分,在全国排名第17位。

### 100个城市消费者满意度排名出炉

据介绍,2020年度消费者满意度指标体系由3个一级指标、16个二级指标和25个三级指标组成,其中,3个一级指标分别是“消费供给”“消费环境”“消费维权”。

根据测评结果,100个城市的消费者满意度(一级指标)综合得分为79.32分。宁波得分为82.49分,在全国排名第17位。包括宁波在内,省内共有7个城市参与2020年度消费者满意度测评,包括杭州、嘉兴、金华等。

得分排名前10位的城市依次为:杭州市(86.67分)、南京市(86.08分)、厦门市(84.20分)、青岛市(84.17分)、吴忠市(83.81分)、上海市(83.65分)、苏州市(83.35分)、烟台市(83.11分)、常州市(82.97分)、无锡市(82.86分)。

### 宁波的得分项和失分项在哪里?

宁波的得分项在哪里,失分项又在哪里?我们尝试从3个一级指标和16个二级指标,窥见一二。

从3个一级指标看,宁波消费供给得分84.04分、消费环

境得分82.67分、消费维权得分81.13分,均高于全国平均水平。而在16个消费者满意度二级指标的测评维度中,宁波的消费者自主选择权、消费者知情权、质量水平、信息真实这4项低于全国平均水平,其余12项均高于全国平均水平。

### 宁波整体排名为何“跌宕起伏”?

值得一提的是,从全国城市排名来看,第17位是一个比较“平淡”的数据。然而对比一下此前4年的数据,宁波的整体排名可谓“跌宕起伏”,难免让人心生困惑。

据了解,中消协自2017年以来持续开展消费者满意度测评工作,今年已经是第4年。而宁波则连续参与了2017年、2018年、2019年、2020年的调查测评。

其中2017年,全国共50个城市参与调查测评,宁波得分73.63,全国排名第6位;2018年,70个城市参与调查测评,宁波得分74.29分,全国排名第10位;2019年,100个城市参与调查测评,宁波得分75.05分,全国排名迅速跌至第53位;2020年,100个城市参与调查测评,宁波得分为82.49分,排名又迅速升至第17位。

### 业内人士:宁波的消费满意度仍有改进空间

对于全国城市消费者满意度排名的不稳定性,有业内人士指出,其本身维度设置存在一定的不合理性可能是原因之一。

记者了解到,在2018年的全国70个城市消费者满意度调查中,宁波得分74.29分,全国排名第10位,这其中,一级指标“消费环境”单项,宁波得分为全国第一;然而到了2019年,100个城市参与调查测评,宁波得分75.05分,不仅全国排名迅速跌至第53位,连一级指标“消费环境”单项也跌到50名以外。

“消费环境是一个相对稳定的数据,要迅速变好很难,要迅速变坏也同样很难。仅仅一年的时间,从全国第1名跌至50名以外,是令人匪夷所思的。”这位业内人士同时也表示,尽管部分设置存在一定不合理性,但整体数据还是具备一定的参考性,宁波的消费满意度仍有不少可以改进的空间。

记者 史妮超

## 社区里来了“3·15” 主题宣传公交车

3月15日上午,宁波公交集团一辆被精心装点过的“3·15国际消费者权益日”主题公交车驶入了东海花园社区。来自宁波市公交集团和中国银行科技支行的党员志愿者们,为东海社区的老人们带去一堂防止诈骗的主题课。

“3·15国际消费者权益日”主题车厢内以红色为主基调,醒目的文字配上颜色鲜艳的图画,利用车厢内拉手、车辆挡板等空间生动地向市民乘客介绍展示“3·15”宣传标语、防骗打假等宣传内容。

据了解,517路“3·15国际消费者权益日”主题公交车通过“警企合作、银企共建”的形式,为前来听课的社区居民讲解如何防止诈骗。“任何正规的投资顾问,都会在购买前对大家进行投资有风险的提醒……购买理财时要注意投资回报率……”来自中国银行科技支行的党员志愿者徐娜说道。

现场还通过互动答题的形式,让车厢里的课堂活跃起来。除了有防诈骗相关知识的讲解,来自宁波市公交集团的党员驾驶员黄寄赢,讲解了一些关于公交车上的违法行为,例如乘客抢夺方向盘、携带易燃易爆品、未经允许取下安全锤等行为。

公交车每天穿行在大街小巷,是与市民“零距离接触”的公共服务窗口,也是高效宣传法治文明的重要渠道。让法治“乘上”公交车,让“3·15”宣传在车厢里“动”起来,向市民乘客传递法治与民生息息相关、法治就在身边的观念。记者 范洪 通讯员 姜何妃 文/摄



“红石榴”党员志愿者为居民讲解防骗小知识。