

## 共促消费公平

宁波市“3·15”纪念大会召开  
紫金陈成为消费维权宣传大使

本报讯(记者 毛雷君 通讯员 陈益雯)昨日,宁波市召开了“共促消费公平”3·15国际消费者权益日纪念大会。本次大会特别聘请了宁波籍的知名作家紫金陈作为消费维权宣传大使。

今年的纪念大会,发布了2021年度消费维权报告和2021年宁波市家装和精装行业消费满意度调查,全面回顾了2021年宁波全市的消费维权总体情况和家装行业的总体情况,为消费者保驾护航。此外还表彰了2021年度消费维权工作先进集体和个人。为新成立的市级消费教育基地举行了授牌仪式。最后启动了2022年消费维权年主题“共促消费公平”。

值得一提的是,本次大会特别聘请了宁波籍知名作家紫金陈作

为消费维权宣传大使。紫金陈去年有过两次不愉快的消费经历。第一次是由于腰伤去鄞州区仁德堂中医医院就诊后发现病情加重,第二次是在金吉鸟健身房办理了会员卡 and 私教课,却遭遇门店关停权益受损。这两次事件通过网络发酵引发广泛关注,媒体介入报道,促进了相关问题的解决,维护了其作为消费者的合法权益。

由于工作原因,紫金陈本人昨日没有亲临现场。他的助理何杨晨智到场替他接受了荣誉。紫金陈也通过视频方式表达了自己愿意为广大消费者维权发声的心愿。何杨晨智表示,希望通过紫金陈的社会影响力,为更广大的消费者群体发声,为促进更加公平和谐的消费环境而努力。

宁波市消保委相关负责人表示,通过聘请紫金陈担任消费维权宣传大使,能够更好地体现名人的社会效应,为广大普通消费者树立榜样,更好地体现“共促消费公平”的年度主题。

“3·15”微访谈要来了!  
就在今天下午

扫描二维码  
参与微访谈

每年“3·15”期间,宁波晚报都会联合宁波市消保委和各职能部门以及相关行业协会,与广大市民和消费者进行线上交流,举行“3·15”微访谈。今年3月15日,“3·15”微访谈又将如期举行!

“3·15”微访谈活动是由宁波晚报和宁波市消保委从微博时代就开始牵头打造的一个线上消费维权、咨询、宣传平台,该活动每年在“3·15”期间举行,至今已经持续举办了10多年。此项活动依托网络平台回应广大消费者的诉求,赢得了广大消费者的热情参与和广泛肯定,已经成为每年“3·15”期间广大宁波消费者关注的一个热点。

今年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”,因此今年的“3·15”微访谈的主题也将定为“共促消费公平”。

今年“3·15”微访谈的具体举行时间为3月15日下午2:00-4:00。

参加本次微访谈的单位包括:市消保委、市市场监管局、市教育

局、市住建局、市交通局、市农业农村局、市商务局、市文广旅游局、市卫健委、宁波海关、人民银行市中心支行、宁波银保监局、市邮政管理局、市通信管理局。此外还有市家居产业协会、市建筑装饰行业协会、市装饰材料商会、市黄金珠宝协会、市家庭服务业协会、市金融消费者权益保护协会、市机动车维修行业协会、市汽车流通协会、市暖通商会、市物业管理协会等。

宁波的广大消费者,如果你有什么需要消费维权的,或者有消费方面的问题需咨询相关部门的,可以通过扫描二维码和点击链接的方式,参与“3·15”微访谈的线上互动。

记者 毛雷君  
通讯员 龚颖

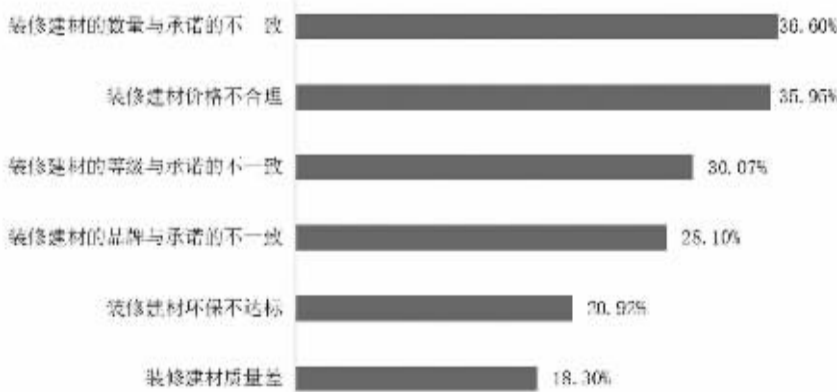


如果您有消费纠纷,可以扫描左方二维码,进入维权平台,填写相关信息,完成后即可提交到平台。点击“我的”图标,还可以查看本人所提交求助信息的处理进度。

2021年宁波市家装和精装行业消费满意度调查发布  
一半以上消费者遇到过家装质量问题

昨日,2021年宁波市家装和精装行业消费满意度调查结果正式发布。调查结果显示,59.68%的消费者遇到过家装质量问题,装修质量和建材领域问题最突出。

宁波市消保委采用在线问卷调查、在线论坛以及座谈会相结合的方式开展本次调查。在线问卷调查共计回收1500份有效样本,调查对象涉及两类人群,分别是最近一年完成或者正在进行家装或精装消费的消费者。



## “施工游击队”不受信任

调查结果显示,精装房和家装消费者签订装修合同的比例均超过97%;绝大部分消费者在装修前做过攻略或详细参观样板房;78.10%的消费者选择聘请专业装修公司,不再信任“施工游击队”。可见,消费者对家装消费非常谨慎,并且具备较强的自我保护和风险防范意识。

调查还显示,在与经营者发生过纠纷的消费者中,仅1.19%的消费者没有维权,56.43%的消费者选择调解,27.16%的消费者选择上门理论,选择诉讼渠道的为15.22%。在选择维权的消费者中,62.54%的维权案件结果是由经营者承担责任,24.17%的消费者选择各退一步,剩余13.29%的消费者自行承担。对于维权结果,92.45%的消费者表示满意,其中45.32%的消费者表示非常满意。

## 装修质量和建材问题最突出

调查结果显示,有59.68%的消费者遇到过家装质量问题。其中尺寸测量错误、施工现场缺乏管理、装修技术不好、建材损耗以及装修质量粗糙、装修成品保护不规范、瓷砖存在空鼓等现象较为靠前。

据调查,48.73%的消费者对装修材料数量、价格以及质量存疑。其中,排名靠前的原因为装修建材的数量与承诺的不一致、装修建材价格不合理以及装修建材的等级与承诺的不一致。

调查发现,有50.90%的消费者会在购买精装房之后再次装修,需引起开发商重视。37.37%的精装消费者认为开发商对主材品牌、等级、规格、型号、参数等约定不明确,即使按约定使用了品牌材料,但材料型号属于品牌内的低端系列,或者仅限于工地装修,不单独对外销售,消费者对其质量存疑。

## 超五成消费者遇合同问题

在合同签订方面,有56.83%的消费者遇到过问题,其中68.16%是由于合同未明示隐形消费内容。部分装修公司出效果图时报价很低,待装修启动后,才告知需要增加项目才能达到预期效果,使消费者骑虎难下。

调查结果显示,有47.22%的消费者与装修项目负责人沟通困难,导致装修结果不如预期的情况。

因经营者承诺的赠送和价格优惠没有实现而产生纠纷的分别为33.13%和29.85%。

调查结果显示,装修费用预支额度较高,如遇装修公司跑路,消费者追偿困难。根据调查,消费者需在合同签订后支付30%-50%的费用,在验收通过前就要支付至少70%-90%的费用,无法保障资金安全。

记者 毛雷君 通讯员 宣文

中消协百城消费者  
满意度测评报告出炉  
浙江4城入选前20  
宁波排名第11

本报讯(记者 周晖)杭州排名第2,宁波排名第11,金华排名第16,嘉兴排名第20。中国消费者协会3月13日发布《2021年100个城市消费者满意度测评报告》。排名中,浙江共有4城入选前20名,江苏省、山东省亦有4城入选,跻身百城消费者满意度测评中的“第一军团”。而2020年100个城市消费者满意度测评,宁波位居第17,2021年进位至第11。

本次测评的100个测评城市主要包括直辖市、省会(首府)城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市,设置包括“消费供给”“消费环境”和“消费维权”在内的3个一级指标。

报告显示,2021年全国100个城市消费者满意度综合得分为80.59分,较2020年提高1.27分,首次突破80分,总体处于良好水平,并连续呈现稳步上升态势。值得注意的是,“消费维权”从2018年的最低位开始崛起,连续3年大幅上升,自2019年起开始持续稳定提升(平均增长率6.47%),2021年测评时单项得分为80.05分,与排在首位的“消费供给”得分差距仅为1.88分,几乎达到了与“消费环境”同等水平。

计划单列市中,在百城消费者满意度测评报告中,宁波排在青岛、厦门之后,高于深圳、大连,居于中间位置。