

从六大突出问题 看2023年消费投诉新趋势

售后服务连续两年居投诉问题首位,直播带货投诉5年间增幅高达47.1倍,智能设备问题增幅较大,新能源汽车投诉举报连年上升,合同签订及履行问题纠纷较为严重,虚假宣传套路多——市场监管总局14日发布2023年消费者投诉举报六大突出问题。

2023年,全国市场监管部门通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉、举报和咨询3534.3万件,同比增长20.2%,为消费者挽回经济损失44.9亿元。

消费投诉快速增长,售后服务成首要问题。从投诉问题来看,售后服务增长最快,同比增长61.5%,连续两年排在投诉问题首位。其中,“三包”问题占比56.2%、送货或安装问题占比9.4%。产品更换困难、送货时间延迟、质保期内产品损坏不提供免费维修等成为消费者投诉主要原因。

网购投诉持续增长,直播带货问题突出。2023年,全国12315平台接收网购投诉举报1261.1万件,占投诉举报总量的56.1%。以直播电商为主的新兴电商投诉举报增幅明显高于传统电

商平台,平台接收直播带货投诉举报同比增长52.5%。近5年直播带货投诉举报量也逐年上升,5年间增幅高达47.1倍。

新型消费涌现,智能设备问题增幅较大。智能手表、智能家居、智能眼镜、智能配饰等各类智能设备消费纠纷增长较快。2023年,全国12315平台共接收智能设备投诉举报10.4万件,同比增长1.1倍。消费者反映问题主要集中在售后服务困难、泄露消费者个人信息、产品实际功能与宣传不符等。

新能源汽车加速普及,投诉举报连年上升。全国12315平台接收新能源汽车投诉举报量逐年攀升,从2019年的1.8万件增至2023年的13.5万件,增长了6.5倍。新车出现质量问题且商家拒绝履行“三包”义务,商家不按合同约定时间交付商品、商家拒绝履行保价协议等成为消费投诉热点。

格式条款陷阱多,服务领域问题值得重视。服务类消费具有更强的主观性,合同签订及履行问题较为严重,比较容易引发消费纠纷。

以旅游服务投诉为例,2023年,全

国12315平台接收旅游服务投诉举报同比增长2.2倍,其中合同问题占比18.1%,问题主要集中在商家设定不合理条款导致退款困难、商家未按合同约定提供相应的商品或服务、以不公平格式条款要求消费者支付高额违约金等。

2023年,市场监管总局针对利用电子计价秤、加油机等计量器具作弊的行为深入开展综合治理,在全国范围内查处不合格电子计价秤2.9万台、查处不合格加油机1633台。

消费者在购物时会接触到各种各样的宣传信息,一些商家以夸大其词、隐瞒真相等手段诱使消费者做出错误的消费选择。

欺瞒诱导套路多,消费者知情权需要保障。2023年,全国12315平台接收虚假宣传投诉举报144.3万件,同比增长1.7倍。从商品服务类别来看,商品类别中虚假宣传投诉举报较多的有食品、化妆品、家居用品;服务类别中虚假宣传投诉举报较多的有教育培训服务、销售服务、互联网服务。消费者反映的问题主要集中在商家虚构产品效果、夸大产品优势,通过“好评返现”提

高虚假声誉,误导消费者购买等。

据介绍,市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导经营者在辖区市场监管部门指导监督下,通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

消费者可直接向ODR企业投诉,也可向市场监管部门投诉。对于直接通过平台接收的投诉,ODR企业在10个工作日内与消费者积极协商和解;双方和解不成的,消费者还可以继续向市场监管部门投诉。经过几年的努力,全国已经推动16.6万家重点企业入驻全国12315平台,与消费者直接解决消费纠纷583.5万件,累计推动18.7%的消费纠纷化解在源头。

2023年10月,全国12315消费投诉信息公示平台正式上线。截至目前,网站访问量达200多万人次,公示109万家企业投诉信息232.9万条、公示率达92.7%。公示后,消费投诉平均办结时长12.8天,较上年同期提速5.6天;全国平均调解成功率提升4.1个百分点,投诉总量环比下降11.7个百分点。

新华社北京3月14日电

商务部回应美国国会众议院通过针对TikTok的法案

新华社北京3月14日电 针对美国国会众议院能源和商务委员会近日表决通过的一项针对TikTok的法案,商务部新闻发言人何亚东14日表示,美方应切实尊重市场经济和公平竞争

原则,停止无理打压别国企业,为各国企业在美投资经营提供开放、公平、公正和非歧视的环境。相关方应严格遵守中国法律法规。中方将采取一切必要措施,坚决维护自身正当权益。

俄外交部宣布:

禁止227名美公民入境

新华社莫斯科3月14日电 俄罗斯外交部14日在其官网发表声明称,为回应美国不断扩大对俄公民制裁,俄方将禁止227名美国公民入境。

声明称,被禁止入境的人员包括

参与散播反俄情绪的俄罗斯行政官员、商界、媒体界和学术界人员,其中包括美国国务院发言人马修·米勒。

声明强调,禁止入境措施旨在告诫美方,针对俄方的任何侵略性尝试都将遭到果断回击。

重要记录缺失 调查波音遇挫

美国国家运输安全委员会主席珍妮弗·霍门迪13日致信国会说,对美国波音公司的调查进展不顺,至今未能从波音获得一些所需信息,包括一段维修作业的监控录像。

霍门迪在信中告诉美国参议院商务、科学和运输委员会,波音“通知我们,他们找不到作业记录,因此我们至今不知道谁进行了打开、重新安装和闭合出客舱门塞的作业”。

另外,国家运输安全委员会向波音索取工厂内监控录像,以了解当时作业人员信息,但波音称那一段录像已被后续拍摄的视频画面覆盖。

1月5日,美国阿拉斯加航空公司一架波音737 MAX 9型客机飞行时一个门塞脱落。这架客机载有180名乘客和机组人员。险情发生后,客机紧急降落,没有人员伤亡和受重伤。

根据国家运输安全委员会2月初发布的初步调查报告,出事客机去年9月在波音位于华盛顿州伦顿市的工厂组装时,被发现机身铆钉损坏,需要拆卸门塞维修。维修完成后,4枚用于固定门塞的螺栓未被装回。

霍门迪本月6日在参议院听证会上声音波音不配合调查工作,两个月内多次拒绝提供负责相关作业的人员名单。本次听证会结束后,波音提供了一份25人名单,但霍门迪说,波音没有说明哪些人参与了脱落门塞的拆

卸和安装作业。

波音负责“游说政府”事务的执行董事兼首席运营官杰夫·坎特韦尔称,找不到上述门塞作业工序的相关记录,波音“假定”总装线工人未按规定做记录。

就国家运输安全委员会索要的监控录像,波音表示,该录像内容保存期为30天,30天后会被新内容覆盖。

“缺乏这些记录将使国家运输安全委员会的调查推进复杂化。”霍门迪在信中说。她强调,索要波音相关作业人员名单不是为了惩处,而是要了解“波音的质量保障过程和安全文化”。

波音13日表示,已经努力按照规定发布信息,今后将继续以“透明方式”主动配合调查。

美国联邦航空局2月底要求波音在90天内制订一项全面行动计划,以解决“系统性质量控制问题”。联邦航空局本月4日说,在对波音及其机身供应商美国势必锐航空系统公司的审计中,发现波音737 MAX 9型客机的质量控制方面存在一些“不合规”情况。美国《纽约时报》11日披露,在89项审计内容中,波音通过56项,未通过33项;势必锐航空系统公司接受的13项审计中,7项存在问题。美国司法部正对这一门塞脱落事件进行刑事调查。

新华社专特稿



春日里,贵州省遵义市播州区乌江寨吸引许多游客前来游览,乐享春光。据悉,乌江寨国际旅游度假区依托静谧的山水自然环境和浓厚的黔北村寨民俗,集观光、休闲、度假、会展于一体,成为黔北旅游的一道美丽风景。

图为3月14日拍摄的贵州省遵义市播州区乌江寨景区一景(无人机照片)。

新华社记者 杨楹 摄

河北燕郊镇爆燃事故原因初步判断为燃气管道泄漏

新华社石家庄3月14日电 14日16时30分许,河北省三河市燕郊镇爆燃事故调查专家组组长刘福来介绍,爆燃事故原因初步判断为燃气管道泄漏。

刘福来介绍,爆燃事故引爆点的位置位于炸鸡店所在的整体建筑结构,但具体是哪家门店还需后续调查。燃气管道泄漏点距离地表有一定深度,正在精确检测泄漏点。

三河市应急管理局局长纪宏图介绍,燕郊镇较早地开通了管道燃气,地下管网比较复杂,老的管网已经使用20多年,埋藏最深的位于地下12米,事故调查难度较大,难以确定单点泄漏还是多点泄漏。爆燃事故与部分经营业主操作不当没有直接关系。

13日7时54分,燕郊镇发生因疑似燃气泄漏引发的爆燃事故,造成7人死亡、27人受伤。纪宏图介绍,14日已全面进入事故调查和善后处理工作阶段。

美国一企业宣称要“上月球采矿”

美国一家知名度不高的私人企业13日宣布,已筹得大约1800万美元,正在研发在月球采集资源并将其运回地球的技术。

据美国《华盛顿邮报》报道,这家位于华盛顿西雅图市的公司名为“月际”,希望在月球上开采氦-3的同位素氦-3。该物质可用于作核反应堆燃料,也可用于需在超低温环境中运转的量子计算系统。

美通社、“技术之道”网站和“极客连线”网站都称“月际”行事隐秘。该企业虽然创建于2020年,但人们对其知之甚少。“月际”近期获得风险投资基金“776”领投约1500万美元,2023年10月获得美国国家科学基金会一笔鼓励小企业创新的奖金24.6万美元。

不过,“月际”今年2月曾向美国证券交易委员会申请出售企业股份,2022年也曾寻求在投资市场融资。先前还有媒体指出,“月际”提供过不同

企业地址。

企业两名创始人曾供职于互联网巨头杰夫·贝索斯创建的蓝色起源公司,另一位创始人是1972年执行阿波罗17号登月任务的地质学者哈里森·施密特。创始人之一、蓝色起源前总裁罗布·迈耶森说,“月际”有志于成为世界首家收集、运回并出售月球资源的公司。迈耶森从蓝色能源离职后,为多家私人太空企业充任顾问。

美国2015年出台法律,允许本国私人太空企业在月球等天体上采集资源。但是,联合国有关外层空间公约规定,非政府实体在外层空间包括月球和其他天体的活动,应由有关缔约国批准,并持续加以监督。

迈耶森称,已找到一名“想大量购买月球资源的客户”,同时对研发出相关尚未面世的技术表达充分信心。他称,随着氦-3需求增长,太空运输技术进步,他们有机会最终成功。特别是越来越多私企开始与美国航空航天

局合作探月,相信今后往返月球将日趋普遍。

“月际”希望,最早2026年启动“旨在获取数据”的勘探任务,用商业运载火箭和航天器把采矿车送至富含大量氦-3的月球地区。采矿车将挖掘月壤,并用光谱仪测定月壤中氦-3含量。如果任务进展顺利,公司计划2028年再次执行小规模实操任务,“作为对整个(采矿)运营过程的端对端展示”。届时采矿车将在月球上采集并分离氦-3,其中一小部分将运回地球,交予客户。“月际”有意在2030年前全面启动采矿作业。

美国航空航天局2020年曾表示有意购买未来4年从月球上任何地方提取的石头和碎石。

新华社专特稿

也门胡塞武装试射“高超音速导弹”

接近也门胡塞武装的消息人士说,胡塞武装“成功测试”了一款“高超音速导弹”并准备列装。

俄罗斯卫星通讯社14日援引上述人士的话报道,该导弹速度可达8马赫,使用固体燃料,胡塞武装打算开始制造这种导弹。另外,胡塞武装还升级了其他导弹和无人机,提升了战斗部的破坏力。

胡塞武装领导人阿卜杜勒·马利克·胡塞上周谈及这一武装在高超音速导弹制造方面的努力,并称胡塞武装近期在红海和阿拉伯海的行动中使用了新武器,令美国和英国“大吃一惊”。据他说,新一轮巴以冲突去年10月7日爆发以来,胡塞武装袭击了61艘民用船和一艘军舰。

新一轮巴以冲突爆发后,胡塞武装频频在红海水域用导弹和无人机袭击“关联以色列”的船只,以示支持巴勒斯坦。今年1月12日以来,美国和英国连续对胡塞武装目标发动空袭,造成多人死伤。胡塞武装随后将关联美国或英国的船只纳入打击范围。一些国家谴责美英两国的行动,认为这是对也门主权的侵犯,会加剧地区紧张局势。

据美国中央司令部声明,胡塞武装13日下午向亚丁湾发射一枚反舰导弹,但没有造成船只受损。美军当天晚些时候摧毁了胡塞武装4架无人机和一枚地空导弹。美军称,这些武器对该地区商船和美军军舰构成“迫在眉睫的威胁”。

新华社专特稿



这是3月13日在黎巴嫩杰尔拍摄的以军空袭现场。当日,以色列对黎巴嫩南部发动空袭,造成一名哈马斯官员和一名叙利亚公民死亡。

新华社发

阿富汗严寒天气造成至少60人死亡

新华社喀布尔3月14日电 阿富汗临时政府国家灾难管理和人道主义事务部发言人贾南·赛义克13日晚在社交媒体发表声明说,过去20多

天,严寒天气、强降雪等在阿多个省份已造成至少60人死亡、34人受伤,损毁房屋逾1600栋,牲畜死亡近18万头。

阿气象部门数据显示,今年2月以来,严寒天气席卷阿富汗大部分地区,部分省份最低气温一度降至零下30摄氏度。

订报纸 登报声明 常报网上办

家有喜报 官宣幸福

常州日报、常州晚报 《家有喜报》公告服务 承接各类个人喜庆公告登报服务

需要指定日期刊登的,须在刊出日期前两天起提前办理和预约。登报热线:86603740 地址:常州市新北区龙锦路1590号常州现代传媒中心3号楼一楼 常州日报社便民服务中心

声明作废 (销户公示) 86603740

△周秦遗失警官证,证件编号:059908,声明作废。

△周诗涵遗失U320525230号出生医学证明,声明作废。

△孙敏桐遗失000005320400000202204064号保险销售从业人员执业证,声明作废。

△天宁区兰陵刘旺小吃店遗失食品经营许可证正副本,证号:320402000202103190011、320402000202103190012,许可证编号:JY23204020191139,声明作废。

销户公示

由江苏城东建设工程有限公司承建的蜂巢能源年产20000吨锂电池正极材料项目(一期)正极材料仓库、1号氧氮气管站、1号车间土建总承包项目已竣工验收且农民工工资已发放完毕。拟申请农民工工资专户销户,现予公示(公示期:2024年3月15日至4月14日),如有异议,请向江苏省常州市金坛区建设工程管理中心反映,联系电话:0519-82695111。

江苏城东建设工程有限公司 2024年3月15日

销户公示

由江苏城东建设工程有限公司承建的蜂巢能源动力锂离子电池项目(二期)2#电极装配车间、2#化成车间)施工总承包项目已竣工验收且农民工工资已发放完毕。拟申请农民工工资专户销户,现予公示(公示期:2024年3月14日至4月14日),如有异议,请向江苏省常州市金坛区建设工程管理中心反映,联系电话:0519-82695111。

江苏城东建设工程有限公司 2024年3月14日

常州市民办非企业单位注册登记公告 第1664号

根据《民办非企业单位登记管理暂行条例》规定,经我局审核批准,准予“常州市爱心关爱帮扶中心”注册登记,其合法权益受国家法律保护。

民办非企业单位名称:常州市爱心关爱帮扶中心

法定代表人:王爱奇

地址:常州市天宁区茶山街道诺诚高第商务广场2-202号03室

常州市行政审批局 2024年3月11日