

2018年消费者投诉举报呈现八大特点

本报讯 据国家市场监管总局网站消息 2018年,全国市场监管部门共收到消费者投诉、举报、咨询1124.96万件,比去年同期增长20.74%。其中,投诉372.56万件,举报60.69万件,咨询691.71万件,共为消费者挽回经济损失31.17亿元。主要呈现八大特点:

一是商品投诉比重扩大。2018年,全国市场监管部门共受理商品投诉231.81万件,占比62.2%,同比增长61.3%,服务投诉140.75万件,占比37.8%,同比增长12.1%。商品投诉主要集中在日用百货、食品、家用电器、交通工具、通讯器材等领域。服务投诉主要集中在远程购物、居民服务、互联网服务、文化娱乐服务、修理维护服务等领域。

二是网购投诉高速增长。2018年全国电子商务交易额为31.63万亿元,比上年增长8.5%。电子商务的高速发展带动了市场经济的活力,同时也引发了诸多消费纠纷。2018年,全国市场监管部门共受理网络

购物投诉168.20万件,同比增长126.2%,投诉问题主要为:虚假广告、假冒伪劣、质量不合格、经营者拒不履行合同约定等。

三是广告、质量、合同、售后服务为投诉重点。2018年,全国市场监管部门共处理广告、质量、合同、售后服务投诉分别为105.73万、63.06万、55.03万和33.37万件,占总量的29.6%、17.6%、15.4%和9.3%。其中,增长最快的是广告问题,同比增长233.6%,问题主要集中在家居用品、服装鞋帽、食品、化妆品、儿童用品等领域;质量问题同比增长25.0%,问题主要集中在服装鞋帽、通讯产品、家用电器、家具、装修建材等领域;售后服务问题同比增长22.9%,问题主要集中在家用电器、交通工具、计算机产品、通讯产品、家具等领域。合同问题同比增长3.0%,问题主要集中在汽车及零部件、装修装饰服务、租赁服务、中介服务、文化娱乐服务等领域。

四是升级类消费投诉猛长。随着居民收入水平和消费

水平的不断提高,居民消费结构加快转型升级,逐步由温饱型向享乐型和发展型转变,消费结构和消费环境发生了巨大变化。2018年,全国市场监管部门受理的升级类消费投诉迅猛增长,具体体现在:化妆品、文化运动娱乐用品、计算机设备等提升生活品质的消费投诉分别同比增长246.7%、146.0%、89.3%;装修建材和装修装饰服务等改善家居环境的消费投诉分别同比增长39.1%和60.2%;租赁服务和中介服务等提供便利的社会化服务消费投诉分别同比增长28.3%和111.6%。

五是“诉转案”机制不断深化。2018年,全国12315互联网平台受理的消费者投诉中,“诉转案”共1.8万件,同比增长217.68%,涉及金额2.4亿元。市场监管部门把“诉转案”作为消费维权的突破口和重要抓手,初步形成了“投诉中找案源,在线索中查违法,在查处中维权益”的格局。运用互联网平台,在重点监管领域加强“诉转案”工作,

把涉及群体性、欺诈消费者、格式合同违法、重大商品质量不合格等投诉内容列为“诉转案”工作重点,及时查处侵犯消费者权益案件。

六是互联网平台成维权利器。全国12315互联网平台提供了PC端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序等多种投诉渠道,消费者可以方便快捷地24小时提交投诉。2018年,平台新增用户126万人,其中实名认证83万人,年访问量达3897万人次。平台共受理投诉举报167万件,包括投诉145万、举报22万,为消费者挽回经济损失4亿元。平台受理的投诉举报占市场监管部门受理总量的44.83%,较2017年提高了27.36%。

七是在线纠纷和解效率高。全国12315互联网平台开通了消费纠纷在线和解(ODR)通道,鼓励、引导企业在平台上直接与消费者进行协商和解。经审核,市场监管部门共为3564家企业开通了ODR通道。2018年,全国ODR企业共受理消费

者投诉49051件。ODR企业平均处理时长7.8天,和解成功率50.31%,解决效率为传统方式的2.67倍。多数ODR企业与消费者快速和解,较好地承担起消费维权的主体责任,实现了在线纠纷源头解决,展现了企业诚信经营的形象。

八是全国消费维权指数保持高位。2018年,全国消费维权指数平均为91.53,较去年同期增长了0.11个点,与五年平均值相比,增长了1.9个点。全国消费维权指数小幅增长,保持在高位,表明在我国经济总体平稳、稳中有进的发展态势下,消费环境持续向好。

下一步,为了促进消费者“能消费”“愿消费”和“敢消费”,市场监管部门将整合监管资源,更新监管理念,创新监管方式,提高监管效能;针对2018年消费维权工作中主要特点,特别是难点、痛点问题,加强消费市场监管,健全消费维权社会共治体系,为消费和经济发展营造良好环境,切实维护好消费者的合法权益。

我国将加快推进水产养殖业绿色发展

据新华社消息 我国将推行水产生态健康养殖制度,发挥水产养殖业的生态服务功能,大力发展优质、特色、绿色、生态的水产品。到2022年,健康养殖示范面积达到65%以上,产地水产品抽检合格率保持在98%以上。

这是近日从农业农村部渔业渔政管理局了解到的信息。根据农业农村部等10部门日前印发的关于加快推进水产养

殖业绿色发展的若干意见,我国将大力发展生态健康养殖。开展水产健康养殖示范创建,推广疫苗免疫、生态防控措施。推动用水和养水相结合,对不宜继续开展养殖的区域实行阶段性休养。实行养殖小区或养殖品种轮作,降低传统养殖区水域滩涂利用强度。

意见明确,加强科学布局,加快落实养殖水域滩涂规划制

度,优化养殖生产布局,积极拓展养殖空间。大力推广稻渔综合种养,支持发展深远海绿色养殖,鼓励深远海大型智能化养殖渔场建设。加强盐碱水域资源开发利用。

在改善养殖环境方面,意见提出要科学布设网箱网围,推进养殖尾水治理,加强养殖废弃物治理,发挥水产养殖生态修复功能。

今年北京监测食品样本总量将达17.23万件

为纪念“3·15”国际消费者权益日,3月13日,由市市场监管局、市消费者协会联合主办的“信用让消费更放心”主题活动举行。据介绍,今年北京市市场监管局将围绕让人民群众买得放心、用得放心、吃得放心开展重点工作。全年监测食品样本总量将达17.23万件,较去年增长6.5%。

据介绍,今年,本市在保障买得放心方面,将围绕贯彻落实《电子商务法》,坚持以电商平台经营者、网络流量入口企业为抓手,以大数据技术为手段,构建社会共治的网络市场治理体系。近期,市场监管部门通过大数据技术发现275个北京失信企业开办的网店,这些企业已经被列入经营异常名录满三年,企业信用仍未得到修复,继续开展经营活动存在较大消费风险,市场监管局正在积极引导电商平台经营者、APP应用商店等流量入

口,自觉对纳入违法失信企业名单的企业采取限制措施,通过政企合作的模式,共同净化网络市场。

在保障用得放心方面,将生态环境安全、交通安全、农业生产安全以及日用消费品等领域关系公众人身财产安全和健康的產品纳入监管范围,做好产品质量安全风险监控。强化产品质量安全风险评估,在产品生产与销售环节同时发力,对公众反映较多、质量安全问题突出的儿童和学生用品、家用电器以及网售商品加大抽检力度。

在保障吃得放心方面,将对28大类食品、食用农产品实现抽检全覆盖,保障全市食品安全。今年,市场监管部门计划监测食品样本总量17.23万件,较上年增长6.5%;新增70家外埠食用农产品生产基地,建立产销对接机制,实现食品安全全程可追溯,提升首都市

民“菜篮子”的质量和安全水平;基本完成全市中小学校、托幼机构、养老机构食堂“阳光餐饮”工程全面覆盖建设任务,持续提升3000家餐馆饭店等的服务品质,着力满足市民餐饮安全。

活动现场,王府井百货大楼、西单商场、当代商城、物美集团、沃尔玛、居然之家、集美家居等12家实体商业企业代表联合发布并签署线下无理由退货框架制度。

市消协向北京市产品质量监督检验院、北京苏宁易购销售有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、北京燕京啤酒股份有限公司、多点生活(中国)网络科技有限公司等十家获得2019年度“诚信服务承诺单位”颁发了标牌。同时,市消协公布了首届“消费维权之星”及“消费维权之星”提名名单,并现场发放了奖杯和证书。(北京青年报)

小知识

串收番茄的“前世今生”



最早番茄是以“舶来品”的形式,走进人们的生活。原产于南美洲的安第斯山地帶,果实有毒且苦涩,尽管野生番茄艳丽诱人,但不能食用,人们只能用来欣赏。之后番茄被带到了欧洲,一些有浪漫情怀的欧洲人因为它的果实颜色艳丽,把它称为“爱情苹果”。

在明代时,番茄传入中国,人们只将它作为观赏性植物,直至清代末年才开始食用。成书于1621的《群芳谱》中记载到:“番柿,一名六月柿,茎如蒿,高四五尺,叶如艾,花似榴,一枝结五实或三四实,一数二三十实。缚作架,最堪观。来自西番,故名。”

番茄营养丰富,含有丰富的胡萝卜素、维生素C和B族维生素。每100克番茄的营养成分能量11千卡,维生素B0.06毫克,蛋白质0.9克,脂肪0.2克,碳水化合物3.3克,叶酸5.6微克,膳食纤维1.9克,维生素A63微克,胡萝卜素375微克,硫胺素0.02毫克,核黄素0.01毫克,烟酸0.49毫克,维生素C14毫克,维生素E0.42毫克,钙4毫克,磷

24毫克,钾179毫克,钠9.7毫克,碘2.5微克,镁12毫克,铁0.2毫克,锌0.12毫克,铜0.04毫克,锰0.06毫克。

随着科技的发展,种植技术的进步,番茄品种繁育不断增多。源自于荷兰的串收番茄进入国人的视野,2019年3月12日,由北京市供销合作总社直属企业北京京农控股集团有限公司打造的以番茄种植为核心的现代农业产业化园区在北京市大兴区开园,所种植的串收番茄以其标准化工厂模式的种植方式,无土化空中栽培,以玻璃温室、水肥营养控制系统、恒温采光系统等高科技全程自动化控制生长过程中所需要的光、水、温及营养,大大提升了生产力,成为农业现代化、机械化、标准化的样板,具有很强的示范意义,经济效益高。以此种植的番茄株高可达15米,小果每平方米年产量达30千克左右,中果每平方米年产量达50千克左右,大果每平方米年产量达80千克左右。果个大小一样,果形标准美观,呈“鱼骨状”,极具观赏价值,让人不舍食用。