从六大突出问题看2023年消费投诉新趋势

■新华社记者 赵文君

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。

网购诉求持续增长，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，服务领域问题值得关注。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。

欺骗误导套路多，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。

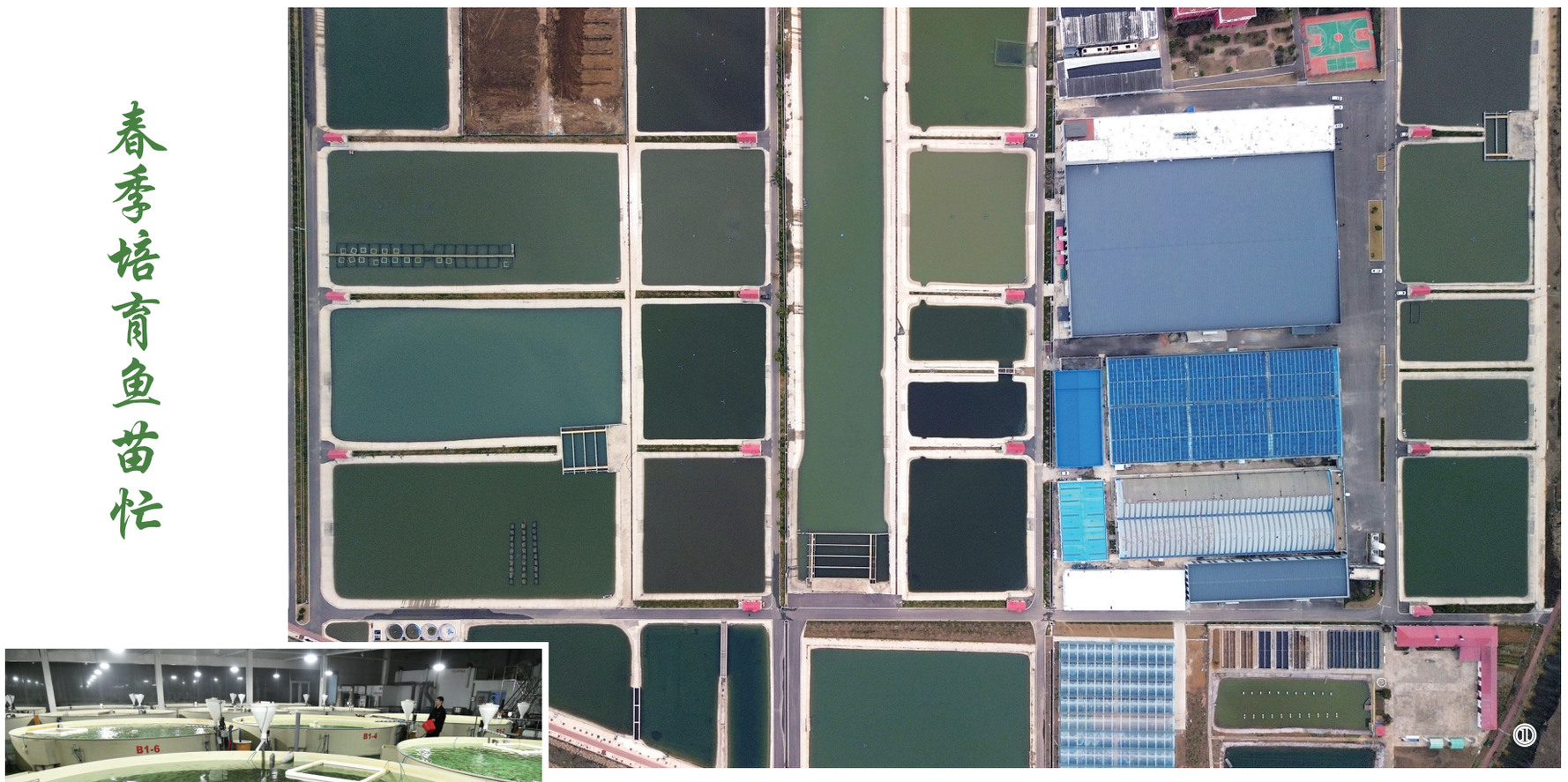
据介绍，市场监管部门依托全国12315平台建设了在线消费纠纷解决（ODR）机制，引导经营者在辖区市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务。

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，较上一年同期提速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

春季培育鱼苗忙



近日，在微山县的鱼苗育种场，工作人员忙着培育不同品种的鱼苗，为即将到来的鱼苗投放高峰期做好准备。

近年来，微山县因地制宜发展生态化养殖渔业，目前全县共有现代渔业园区4处，渔业生态化养殖规模达到22万亩。

图①：微山湖现代渔业产业园。

图②：3月13日，在微山湖现代渔业产业园鱼苗育种场，工作人员在培育鱼苗。

■新华社记者 徐速绘 摄

微山：双线发力备春耕

■本报通讯员 白文娟 刘菲 袁晓婧

“现在小麦进入了返青期，农技人员天天来观测小麦长势，给我们指导意见，早管早促、追肥浇水，管理好了今年又是个丰收年……”微山县种粮大户满建才说。近日，走在微山的田间地头，处处可见农技专家的身影，他们正根据目前小麦长势情况，给种植户提出科学合理的田间管控建议。

人误地一时，地误人一年。为抢抓农时，微山县对种植户开展“面对面”服务，抽调农业技术骨干，针对不同地块小麦生长发育特点，提供水肥管控、中耕除草、植株调整、病虫防治等指导服务，为全年农业丰收打好基础。

“化除施肥是小麦春季生长的必要措施，可以有效地控制病虫害、除草和促进植物生长，化除施肥的效果也需要及时监测和评估，根据实际情况调整肥料用量和方法，以保证小麦的生长和产量。”在微山县农业农村局科技教育直播间里，市农技专家正在推广春耕技术，不时有群众提问，专家现场给出指导方案，这一辐射面广、沟通便捷的农技推广方式得到越来越多群众的认可。

入春以来，微山县在加大科技培训上下功夫，“线上线下”齐发力，积极组织农户进行技术培训，邀请省市农业科研院校专家围绕主要农作物春耕备耕和小麦病虫害综合防治授课，累计培训种粮大户900人次，切实提高群众的种植管理水平。

为提前做好春耕备耕工作，保障春季农民农资使用安全，微山县深入开展春季农资市场专项检查活动，执法人员加大检查指导和抽检力度，督促涉农服务行业抓好进货关口、备足货、备好货，积极做好春耕春种春播的种子、化肥、薄膜、机具等农资销售保障工作。目前微山县春季储备各类化肥9000余吨、农药23吨、种子820余吨，各类农资储备充足，保证各种农资随时充足调运供应，全方位满足农户购买需求，为春耕生产工作开好头、起好步。

“我们将抢抓小麦田间管理时间节点，持续监测，指导村民通过早管早促、追肥、浇水等手段第一时间干预，紧盯全县百亩以上种植大户，瞄准全县6万亩高标准农田建设目标，确保小麦丰产丰收。”微山县农业农村局局长陈淼说。

产城融合，全力打造汶上城市副中心

本报汶上讯（通讯员 王春燕）近年来，康驿镇聚焦“产城融合、工业强镇”发展定位，突出“产业发展、基础巩固、乡村振兴、基层治理”四大重点，坚持抓好产城融合发展示范区建设，全力打造汶上城市副中心，擦亮“走进康驿、印象汶上”新型小城镇建设新名片。

抓产业、强支撑，打造产城融合新样板。坚持产业升级助推小城镇发展总目标，聚力推进以高端制造、商贸物流为主导的“2+N”产业体系，着力打造“百亿级”高质量项目集聚园区。坚持“招商引资扩增量、技改扩规提质量、联合重组活存量、企业上市增变量”，大力实施市场主体倍增工程、企业“小进规”成长工程、千万元税收企业培育工程、产值过亿元企业壮大工程，力争产业规模突破70亿元。2023年新增“链主”企业2家、龙头企业6家、“四上”企业10家，市级研发中心1家。

固基础、促提升，打造宜居宜业新城镇。依托G105、G327区位优势和交通优势，着力优化小城镇区域布局。完成镇驻地改造提升工程和驻地社区二期建设任务，对济北旅游大道、G105、G327等主干道路沿线进行绿化、美化，实施河道水系治理、老旧小区整治、雨污管网建设、绿化提升等整治项目，对工业园区道路、污水管网等基础设施进行升级改造。新建康驿镇医养服务中心，探索镇域“医养结合”养老新模式。进一步充实执法队伍，强化驻地日常执法和管理服务，打造独具康驿特色的驻地商圈。

树品牌、抓特色，打造乡村振兴新典范。加大新型农产品培育扶持力度，高标准建设行业协会和农业电商服务中心，以绿科合作社种植基地为中心，打造辣椒、西瓜高标准恒温大棚种植基地，构建乡村旅游综合体产业，建设西瓜、草莓、西红柿等特色采摘观光园。做大做强康驿豆腐皮、大沟西瓜、金街牛羊肉等特色农副产品，积极深化与供应链公司、商超、农贸市场订单合作，加大对农产品加工和商贸服务企业的扶持力度，创建省级家庭农场2处、新增市级5家，新打造乡村振兴示范基地4个。

提品质、优民生，打造小城镇治理新标杆。新建为民服务中心、网格化智慧管理中心，打造便民惠民服务通道。创建和为贵“一站式”矛盾纠纷多元化解工作品牌，坚持“快字当头、前置处理、联动化解、后续跟进”，从源头上有效减少矛盾纠纷的产生。坚持用“绣花”功夫推动小城镇管理精细化，开展镇容环境、乱停乱放、餐饮油烟三大整治行动，实施路域环境提升、绿化美化亮化、环卫设施升级三大工程，统筹推进扬尘治理、数字建设、执法力量下沉等重点工作，推动精细化管理全覆盖，小城镇治理能力得到有效提高。

市人大常委会开展安全生产“一法一条例”执法检查

本报济宁3月14日讯（记者 胡碧源）3月13日至14日，市人大常委会副主任张茂瑞带领由市人大社会建设委员会、人大代表、相关专家组成的执法检查组，对《中华人民共和国安全生产法》《山东省安全生产条例》贯彻实施情况进行执法检查。

执法检查组深入微山县和邹城市，围绕特种设备、燃气、消防（九小场所）、道路交通、矿山等行业领域，实地检查了企业、单位和景区的安全生产情况。检查组召开了座谈会，与会的有关部门负责同志汇报情况、剖析问题、查找原因。

张茂瑞强调，要进一步绷紧绷牢思想之弦，坚决扛牢安全生产政治责任，全力维护我市社会和谐安定的良好局面。要进一步压紧压实“双主体”各方责任，政企同心，齐抓共管共促安全生产。要深入贯彻“预防为主、综合治理”的安全生产方针，狠抓宣传教育，强化安全监管，创造安全和谐的发展环境。

“纪巡财”三方联动 打好财会监督“组合拳”

本报济宁讯（通讯员 靳蕾 刘彦红 张媛媛）2023年2月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于进一步加强财会监督工作的意见》，提出到2025年基本建立起财会监督与其他各类监督贯通协调工作机制。济宁市财政局锚定目标不放松，强化“纪巡财”三方联动机制，打造新时代财会监督“组合拳”。

建立信息沟通机制，提高监督成效。市财政局与市纪委监委建立了定期会商、重要情况通报、线索联合排查、联合监督执纪等机制，与市委巡察办建立了巡前信息通报、巡后联合治理工作机制，以信息互通聚合力，提升财会监督震慑效应。

建立协同监督机制，凝聚监督合力。市财政局在开展财会监督专项行动、民生领域专项检查、国有资产专项检查时，与市纪委监委、市委巡察办实现信息共享，强化问题会商研判，取得扎实成效。

建立成果共享机制，提升治理效能。“纪巡财”三方对违反财经纪律的共性问题开展系统治理、实行整改共促，以制度机制固化联动成果，提升协同治理效能，为财会监督行稳致远夯实基础。

兖州区小孟镇在种好小麦、玉米等传统农作物的同时，大力培植特色农业项目，生姜、无刺花椒、蘑菇、香椿、草莓等如雨后春笋般发展起来，成为致富发家、乡村振兴的新热点。图为小孟镇北门村、后庄村的姜农在洗姜备种。

■记者 刘建业 摄

（上接1版）装卸车平台建设和综合楼装饰装修等工程，建设过程中采取抓重点、克难点、保节点的推进措施，确保项目安全优质如期完工。”负责人曾现伟介绍，该项目是嘉祥县完善新能源电池有机溶液产业链条、打造中国新能源材料生产基地的重要布局，全部建成投产后，可带动就业300余人，实现销售收入24亿元，利税约10亿元，将形成国内种类最全、产能最大的动力电池电解液溶剂研发生产基地。

据了解，为保障重点项目建设，嘉祥县做实做细专班负责制，按照“一个项目、一位县级领导、一张作战图、一个服务专班、一抓到底”的工作方式，切实做到“办公现场在一线、协调服务在一线、问题解决在一线”，强力推动项目建设。

“清单式解决困难问题，每周详列项目建设时间节点、困难问题、要素保障‘三张清单’，及时解决项目在土地、资金等要素资源方面存在的问题，确保项目建设高标准高质量高效率推进。”嘉祥县发改局局长薛以房介绍。

省总工会

关爱新就业形态女性劳动者

本报济宁讯（记者 朱林 通讯员 张畅）3月13日上午，省总工会在市工人文化宫举行党的二十大精神、习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述宣讲暨新就业形态女性劳动者健康关爱专项行动，向新就业形态女性劳动者代表送政策、送法律、送健康、送关爱。

新就业形态女性劳动者是新就业形态劳动者的重要组成部分，全省各级工会关心关爱新就业形态女性劳动者身心健康，常态化开展女职工健康关爱服务，推动提升新就业形态女性劳动者生活品质。

近年来，我市各级工会用心用情用力为全市女职工办实事解难题，叫响做实托管托育工作品牌，切实加强“妈妈小屋”服务阵地建设，广泛开展“会聚良缘·运河之恋”婚恋交友活动，把关爱服务女职工工作抓到细处、做到深处、落到实处。我市各级工会将以此次专项行动为契机，紧紧围绕工会女职工工作主责主业，不断丰富服务内容，创新服务方式，拓宽服务领域，在加强思想引领上务实功，团结引领广大女职工听党话跟党走；在弘扬“三个精神”上出实招，组织动员广大女职工积极建功立业；在做好维权服务上见实效，着力解决广大女职工“急难愁盼”问题，广泛凝聚起全市女职工为推进中国式现代化济宁实践再立新功的巾帼智慧和力量。

活动现场，与会领导向我市新就业形态女性劳动者代表发放慰问品。省、市总工会为新就业形态女性劳动者代表提供免费“两癌”筛查、法律咨询、心理健康、义诊等服务。