

又到一年3·15,海南消费者去年投诉最多是什么? 交通工具类投诉居榜首

关注3·15消费者权益日

本报海口3月11日讯 (记者罗霞 通讯员王雪梅)省市场监督管理局3月11日公布去年全省消费者咨询投诉举报受理情况,我省消费者投诉热点问题主要集中在交通工具、家居用品、销售服务、餐饮和住宿服务、服装鞋帽等五个方面。

涉及交通工具类的投诉共3229件,占商品类投诉总量的17.46%

反映的问题主要集中在电动车电池保修期内出现质量问题,电动车因超标、车架号与车型不符导致无法上牌或无合格证;热销车型提车临时加价;经营者拒绝或拖延履行“三包”义务;支付订金预购车辆,因无购车意向,拒绝退款;提车时汽车外观或性能和预订时不相符;不履行购车前优惠政策等。

家居用品类投诉2582件,占商品类投诉总量的13.96%

反映的问题主要集中在定制的商品与实际不符;三包期内出现售后问题;商家未按照约定时间进行送货、安装、维修等;定制产品尺寸与实际不符等。

我省登记消费者诉求133249件

投诉32072件 占诉求总量的24.07%

2018年

商品类投诉18497件 占投诉总量的57.67%

服务类投诉13575件 占投诉总量的42.33%



服装鞋帽类投诉1994件,占商品类投诉总量的10.7%

反映的问题主要集中在服装出现褪色、缩水、起球、破洞、开线、鞋子掉皮、鞋底短期开胶开裂等质量问题,商家拒绝维修;商家不按“三包”规定退换货等。

餐饮和住宿类投诉2244件,占服务类投诉总量的16.53%

投诉反映的问题主要集中在通过有关美食网团购餐饮券,在使用过程中商家临时加价;通过APP预订的酒店住宿环境图片与实际不符,餐饮份量、质量、服务水平下降;酒店涉嫌发布虚假广告诱导消费;预付消费产生纠纷;在网站平台预订酒店存在订单无故取消或酒店无房提供等。

(以上数据来自全国12315互联网平台、省政府12345热线、省12315热线) 制图/陈海冰

海南银保监局启动教育宣传周活动

本报海口3月11日讯 (记者王培琳 通讯员秦娇)3月11日,由海南银保监局主办,主题为“以消费者为中心优化服务”的海南2019年“3·15银行和保险消费者权益保护教育宣传周”启动仪式在海口举行。

本次活动启动仪式上,现场播放了海口农商银行原创消保系列微电影,讲述了反假币、非法校园贷和电信诈骗等与百姓息息相关的故。

在接下来的一周时间里,海南银保监局辖内各银行将采用线上线下结合的方式,在营业网点为客户提供金融知识咨询服务,并在街道和社区设立固定宣传台,进行金融知识公益宣传和金融风险教育提示。

诚信建设万里行(海口站)接力活动启动 海口将组织开展“企业亮信用”活动

本报海口3月11日讯 (记者计思佳 通讯员马济渊)3月11日上午,“诚信建设万里行”(海口站)接力活动周启动仪式在海口举行。10家企业代表和5家行业协会代表签署了信用承诺书。

为全面贯彻落实党中央、国务院关于社会信用体系建设决策部署,中宣部于去年6月启动了“诚信建设万里行”主题宣传活动。国家发展改革委去年9月印发《关于进一步开展“诚信建设万里行”相关活动的通知》,从2018年10月起在全国31个省区市的62个城市依次开展接力周

活动,海口市的专题活动接力时间是3月11至17日,是全国第21站的第51个城市。

海口市发改委相关负责人表示,要通过扎实开展“诚信建设万里行”活动和“诚信建设万里行”主题宣传活动,以褒扬诚信、惩戒失信为重点,着力营造讲诚实、守信用的舆论环境、经济环境、社会环境,切实增强全社会的诚信意识,培育和践行社会主义核心价值观,不断加强社会信用体系建设。

据了解,在本次专题活动中,海口将组织开展“企业亮信用”活动,在

“信用海口”网站“诚信建设万里行”专栏下的“企业亮信用”栏目中开展企业亮信用工作,各相关单位要组织所辖领域企业补充公示企业信用信息和具有资质的企业征信机构出具第三方信用报告上传至“企业亮信用”栏目,企业应就其补充公示内容的真实性做出信用承诺;组织开展“信用修复”培训活动,邀请专家对信用修复工作、流程和标准进行培训;组织开展诚信宣传工作的宣传,引导个人和企业信用理念逐步形成,不断营造全市良好的信用环境。

本次活动由省发改委指导、海口市人民政府主办、海口市发改委和省信用协会承办。

在多个方面获得实惠和便利,增强诚信主体的获得感;开展诚信进社区进校园活动等。

海口市人民政府相关负责人表示,海口相关部门要争取在政务诚信、个人诚信、商务诚信和司法公正方面有新的突破。做好联合奖惩工作的落实,确保守信一路绿灯,失信处处受阻。同时,加大诚信建设工作的宣传,引导个人和企业信用理念逐步形成,不断营造全市良好的信用环境。

本次活动由省发改委指导、海口市人民政府主办、海口市发改委和省信用协会承办。

2019年3月12日 星期二
值班主任：吴卓 主编：邓瑜 美编：陈海冰

评论

规范行业岂能搞“突然袭击”

■ 张永生

近日,湖南省槟榔食品行业协会印发通知,要求当地所有槟榔生产企业必须在一周内停止国内全部广告宣传。此通知一出,立即受到舆论广泛关注。有网友对此表示赞成,但也有不少网友质疑,槟榔广告停得不明不白,给出的时间节点又是“3·15”,是不是有什么特殊用意?还有网友认为,叫停槟榔广告,怎能不让生产企业有点想准备?这些质疑,恐怕是相关协会始料未及的,也是应当直面并回答的。

没有规矩,不成方圆。任何一个产业想在市场上立足、发展、壮大,都离不开自我规范、自我约束,这是常识。近年来,坊间关于槟榔是否可以称为“食品”的争论很多,人们对槟榔产品是否应该做广告更是莫衷一是。湖南省槟榔食品行业协会出台上述举

措的初衷,无非是加强行业规范,无可厚非。但没有打预防针,搞“突然袭击”“一刀切”,且限时十分短促,不仅会让企业措手不及,给整个产业带来较大冲击,也会让人们产生各种猜疑。正如有人所说,即便是烟草有害都要经过多方论证,国家禁止烟草广告时也列出“时间表”,给生产企业留下一定的消化时间,更何况是连是否有害都还没有明确结论的槟榔产品?所以,叫停槟榔广告引发争议,涉事协会被推上舆论的风口浪尖,也就不奇怪了。

立规范,做决策、出举措,特别是在一些可能关系到公众健康的事情上,当然容不得“慢动作”,但也不能追求“短平快”。在这方面,不仅有一系列政策,还有一整套机制。就拿槟榔广告这件事来说,到底应不应该做广

告?倘若不应该做广告,又当如何规范?凡此种种,不是也不能只由某个部门或者行业协会说了算,而要有其他方面的声音。很多时候,出台“一纸禁令”“搞‘快刀斩乱麻’”,看起来决心大、效率高,但难免会有“长官意志”之嫌,不仅不能消除旧愁,还会再添新忧。换言之,“磨刀不误砍柴工”,只有畅通渠道,广开言路,比如召开听证会,让利益各方当面锣、对面鼓,亮明观点态度,表达合理诉求,提出意见建议,才能提高决策举措的民意含金量,执行起来阻力也会小很多。这方面的成功案例现实中并不少见。

话到此处,笔者不由想到邓颖超同志上世纪40年代在河北做土改工作时说的一句名言——“馍馍熟了再揭锅”。生活中,馍馍不熟忙揭锅,就要吃“夹生

饭”;干工作,“萝卜快了不洗泥”,很可能吃力不讨好。祛除这样那样的“急性病”,关键是要讲科学、重规律,把握好节奏,掌握好火候,充分酝酿、循序渐进、有条不紊,不操之过急,不急于求成,更不指望“一口吃成胖子”。这些道理,可能在有些人听来不过是老生常谈,可从现实中不断出现的事例来看,它仍然有价值,而且有说的必要。事实上,道理成为“老生常谈”,恰恰一方面说明它很重要,一方面折射它在有些人那里还很欠缺。

规范行业没毛病,“突然袭击”缺情理。如何让槟榔广告规范起来?如何让管理决策科学合理?能否答好这一连串问题,往小里说,考验的是一个部门的办事能力、工作智慧;往大里说,则检验着一个部门的责任担当、治理理念。切不可等闲视之!

来论

只有“黑榜”没有“红榜” 厘清政府权责边界

■ 李英锋

在3月11日举行的记者会上,国家市场监督管理总局局长张茅谈到取消“知名商标”“著名商标”等名牌评选认定活动,以及取消“重合同、守信用”企业评比活动时表示,要正确处理政府和市场的关系。他提出,在政府的榜单上只有“黑榜”没有“红榜”,“红榜”是消费者的口碑,是企业应该做到的,“黑榜”就是经营者违法经营要受到惩处。(3月11日新华网)

实际上,近年来,张茅已经在不同场合多次阐述过“红黑榜理论”,此番在国内外都高度关注的全国两会上,张茅再次对政府榜单只有“黑榜”没有“红榜”做出强调,展现出市场监管部门一以贯之咬定目标厘清监管职责、摆正服务关系的恒心和决心,展现出市场监管理念的发展和进步。

让市场的归市场,让政府的归政府,这是市场经济的一条基本法则。一家企业是否信得过,一个品牌是否知名,应该由市场来评价,应该由消费者来决定,这样得出的结果才是真实的,才是符合市场规律的。政府并没有为企业的产品、信誉等背书的法定职责,那样不仅会扭曲政府和市场的关系,还会影响公平竞争,影响市场的健康发展。当然,政府具有评价企业的职责,但这两种评价属于法律评价或征信评价,即张茅所说的“黑榜”。

政府榜单只有“黑榜”没有“红榜”,不仅是政府厘清权责边界的应有之义,也是对企业找准发展定位的合理引导。企业要生存,要发展,要获得好的市场口碑,获得消费者的认同,不能靠政府的“红榜”,不能依赖政府的“好评”,不能寄希望于一劳永逸的行政确认,而是要靠自己,靠产品或服务的质量,靠不断创新,靠责任的持续付出等等。如此,才是企业健康发展的长久之计。

政府的榜单只有“黑榜”没有“红榜”,不应仅是市场监管理念,还应是其他部门的监管理念,应是企业发展的共识。唯有政府和市场各司其职、各得其所,按照法律和市场规律办事,才能保证政府到位而不越位,才能构建一种合理有序的政企关系,营造公平的市场环境,真正发挥市场在资源配置中的决定性作用。

本版言论只代表作者个人观点
投稿信箱:hnrblp@163.com

激发市场活力的乘数效应

■ 李拯

党报观点

“大力优化营商环境,我们民营企业的外部环境有了很大提升。”“放水养鱼”,给民营企业带来更好预期。参加两会的企业家代表委员对着力优化营商环境充满期待。

营商环境的改善,企业家感受最直接,也最有发言权。一位企业家代表算了一笔账,去年5月增值税税率降低一个百分点,到今年2月底该企业因此少缴增值税1900万元。今年的政府工作报告进一步明确,“将制造业等行业现行16%的税率降至13%,将交通运输业、建筑业等现行10%的税率降至9%”。堪称财政、税收、金融领域史上最大的“政策红包”,将会在今年逐步落地,不断为企业经营发展释放政策红利。

优化营商环境不仅关乎市场生态,更涉及政府监管机制的深层变化。政府既要做好“放”的减法,把不该管和管不好的交给市场,也要做好“管”的加法,把政府该做的事情做好。比如,整

时事图说



禁设只是第一步

近日,由教育部、国家市场监督管理总局、国家卫生健康委员会等部门制定的《学校食品安全与营养健康管理规定》公布。《规定》明确,中小学、幼儿园一般不得在校内设置小卖部、超市等食品经营场所,确有需要设置的,应当依法取得许可,并避免售卖高盐、高糖及高脂食品。

从关爱学生健康饮食的角度来说,叫停校园小卖部有其必要性。毕竟为学生的食品安全护好驾,是学校义不容辞的责任。但我们要知道,校内禁设小卖部不难,校外整治主打

“五毛食品”的小卖铺却不易。而且,禁设小卖部的规定中还有一道“确有需要设置”的口子,具体落实效果尚有待观察。从这个意义上讲,保护学生健康饮食安全,还需家庭、学校、相关部门以及社会共同努力,充分予以重视。这正是:

健康饮食不容忽,
校园禁设第一步;
协同治理不可少,
携手共进齐部署。

(图/美堂 文/邓瑜)

微评

《人民日报》:减负就是减压。“上面千把锤,下面一根钉”。从文山会海中解放出来,从痕迹管理中解脱出来,从过度检查中解脱出来,基层干部才能轻装上阵。减负就是减压,也是添动力,不再堆材料、凑数据、造“盆景”,基层干部真正被松绑了,就更有心劲集中精力办实事,解决难题求实效。

■ 新华视点:做实体经济就得心无旁骛。“实实在在、心无旁骛做实业,这是本分。”习近平总书记的一番话引起企业界广泛共鸣。做实体经济就是做事业,不是仅仅赚几个钱的问题,要有格局和胸怀。做好实业,贵在一个“实”字。摈弃“赚快钱”的浮躁心态,沉下心来深耕主业,企业才能做大做强,在激烈市场竞争中立于不败之地。

■ 光明日报:管导师叫“老板”并不好听。不可否认,跟着导师一起做课题、完成项目是一个难得的学习机会。然而,在某些学校中,一些导师以“老师”之名,行“老板”之实。要知道,导师和学生首先是两个平等的个体,他们各司其职、各尽其能;同时两者又在交流和互动中形成共同体,共创共享、共同成长。(邓辑)

海口海关今年将开展“国门利剑”专项行动

本报海口3月11日讯 (记者梁振君 通讯员危伟)海口海关3月11日召开的关区打击走私工作会议透露,2019年海口海关将开展“国门利剑2019”联合专项行动,重点针对“洋垃圾”、象牙等濒危物种、成品油等重点涉税商品、冻品、粮食等农产品以及涉枪涉毒走私,重拳出击、持续用力,切实加强监管查缉。

2018年,海口海关全年共侦办走私犯罪案件68宗,比去年同期增长61.9%,案值11.5亿元。其中,2018年,海口海关聚焦中央关注问题,按照海南省部署要求迅速开展打击走私成品油专项行动,对全岛成品油走私团伙进行全链条打击,共打掉走私成品油团伙10个,抓获涉案嫌疑人160余名,案值约6.06亿元,查证涉案走私成品油约9万吨;聚焦社会关切、群众关心问题,组织开展“国门利剑2018”联合专项行动、“蓝天2018”等一系列打击走私专项斗争和联合行动,积极参与海南省“禁毒三年大会战”行动,打掉走私钢铁废碎料团伙6个,查证走私出口钢铁废碎料18.09万吨;查办走私新型毒品入境系列案5宗,查获“巧克力”“糖”“邮票”等新型毒品约3.9公斤,首次打掉一个境外人员向我国年轻留学生群体走私贩卖新型毒品的网络。

扫黑除恶进行时

儋州去年抓获2413名电信诈骗嫌犯

本报那大3月11日电 (记者周月光 通讯员廖伟生)扫黑除恶,整治电信诈骗,儋州去年共抓获犯罪嫌疑人2413名。3月11日,儋州市召开扫黑除恶专项斗争暨打击整治电信网络诈骗犯罪专项行动推进会,将加大打击力度,让黑恶势力无处遁形,摘掉电信诈骗“全国重点整治地区”帽子。

儋州对扫黑除恶专项斗争和电信网络诈骗打击保持高压态势,去年2项工作成效显著。扫黑除恶,该市共打掉黑恶势力犯罪团伙11个,破获黑恶类案件99宗,抓获犯罪嫌疑人122名,缴获冻结涉案资金212.4万元,打团伙、破案、抓人三项指标全省排名前列;打击电信网络诈骗,抓获犯罪嫌疑人2291名,打掉团伙366个,端掉窝点374处,侦破案件2223起,缴获、冻结赃款2358.8万元及作案工具一批。

儋州今年将对重点人员严格执行“七个一律”,100%管控到位,大力开展金融、运营商等行业清理整顿,落实监管责任,堵住监管漏洞。