

2021年十堰12315数据分析报告发布

受理诉求47452件
为消费者挽回损失417万元

近日,市市场监管局发布《2021年度12315数据分析报告》,2021年,全市市场监管系统12315平台受理消费者诉求47452件,为消费者挽回经济损失417.93万元。

■文、制图/记者 韩玉砚 周建伟 特约记者 王波 通讯员 李爽

为消费者挽回损失417万元

2021年,全市市场监管系统12315平台受理消费者诉求(含咨询、投诉、举报)共计47452件,同比下降2.56%。其中咨询31271件,咨询答复率为100%;投诉14311件,举报1870件,共为消费者挽回经济损失417.93万元。

各县市区12315工作机构中,茅箭区办理消费者投诉举报量最大,占比45.42%;其他办理量较大的有张湾区、房县、丹江口市。

受理的14311件消费者投诉中,商品类投诉8557件,占比59.79%;服务类投诉5754件,占比40.21%。

商品类投诉中,食品占比最高

2021年共受理商品类投诉8557件,投诉量居前十位的依次是食品、交通工具、珠宝首饰、服装鞋帽、家居用品、家用电器、装修建材、通讯产品、燃料、房屋。

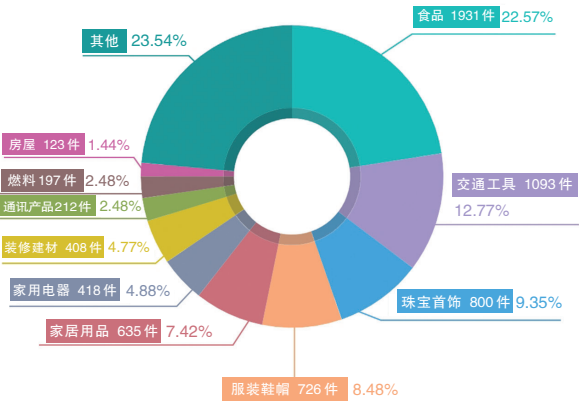
食品类投诉反映的问题主要有:食品中混有头发、虫甲等异物;食品过期变质不新鲜,食物发霉有异味、感观性状不佳;购买食品时缺斤短两;用餐后出现呕吐、腹痛、腹泻等身体不适现象等。

交通工具类投诉以家用汽车为主,消费者反映的问题主要有:售后服务问题,商家降低售后服务标准,如对原本属于“三包”范围内的服务,改为收费服务;合同问题,合同条款模糊,对订金约定不明确,消费者支付订金后在提车环节出现问题时,订金无法退回;购车前商家承诺的优惠、赠送的服务,购车后商家不予兑现;强制消费问题,强制收取保险续保押金,消费者自主选择保险公司时,拒不退还续保押金;配件质量问题或者销售假冒配件。

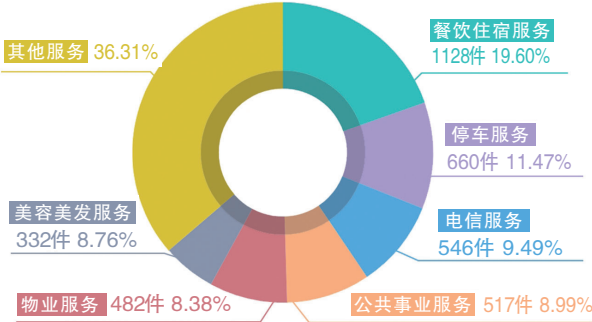
珠宝首饰类投诉消费反映的主要问题有:贵金属类饰品本身存在质量问题;商家不履行对消费者的售后服务承诺;通过网络平台销售绿松石,以假充真,以次充好;绿松石首饰卖出后,不予售后,对消费者提出的退换货要求不予理睬。

其他商品投诉反映的问题集中在商家不履行售后服务或售后服务不及时,因质量问题在退换货以及维修过程中产生纠纷等。

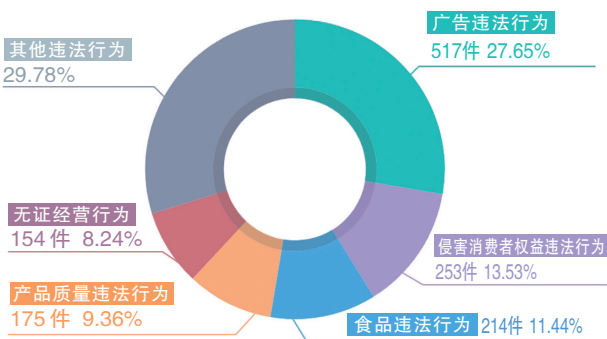
2021年12315平台商品类投诉前十位统计表



2021年12315平台服务类投诉统计表



2021年12315平台办理举报统计表



服务类投诉中
餐饮住宿服务占近1/5

2021年共受理服务类投诉5754件,投诉量居前六的依次是餐饮住宿服务、停车服务、电信服务、公用事业服务、物业服务、美容美发服务。

服务类投诉中,餐饮住宿服务占近20%,其投诉反映的主要问题有:就餐时商家提供的菜品分量不足、质量差,酒店设施不配套、服务质量不好、退房结账时临时加价等;虚假宣传问题,如消费者通过APP预订的酒店住宿环境图片与实际不符,通过APP团购餐饮券,使用时商家临时加价等;未明码标价,存在违规收取餐位费等。

停车服务类投诉反映的主要问题有:部分停车场未在显著位置公示收费标准,或是公示内容不完整;个别停车场未严格执行半小时免费停车政策;部分小区物业公司制定停车收费标准时未与业主沟通,造成业主误解。

电信服务类投诉反映的主要问题有:资费问题类,主要体现为资费名目繁多且不透明,消费者事先并不知情;携号转网或更改套餐时设置门槛。

公用事业服务类投诉反映的问题有:二次转供电、水费价格不合理;水表、电表和燃气表的计量不准确问题。

物业服务类投诉反映的主要问题有:电梯维修保养不及时、维保水平不高,导致电梯故障率高;物业收费透明度不高,未做到明码标价,停车费、物业费等随意调整。

美容美发类投诉反映的主要问题有:节日期间折扣优惠“缩水”;部分美容美发产品质量低劣,销售和使用假冒伪劣商品;商家对服务项目进行虚假、夸大宣传。

12315平台接到的1870件举报中,举报量居前五的是广告违法行为、侵害消费者权益违法行为、食品违法行为、产品质量违法行为、无证经营行为。



武当山特区夯实“净化行动”

两处重点流域水质达标率均为100%

■记者 李强

2021年,武当山特区采取有力措施,夯实“净化行动”,进一步推动汉江生态环境保护,取得明显成效。丹江口水库(武当山段)全年地表水断面水质类别达到Ⅱ类水,水质达标率为100%;剑河断面水质类别达到Ⅲ类水,水质达标率为100%。

巡河履职笃行不怠。2021年,武当山特区区级河湖长巡河28次、联系单位巡河52次,乡级河湖长巡河147次,村级河湖长巡河357次,实现各级河湖长巡河常态化。

重点工作强势推进。加强河湖和水利工程管护有利于保障防洪排涝、灌溉供水、生态调节等综合功能效益发挥。辖区9条河流、12座水库的划界确权工作

全部完成。全区共有小微水体194处,存在问题33处,已整治33处。194处小微水体全部落实“一长两员”。

清理整治铁腕出击。把河湖“清四乱”工作常态化,坚持全区统筹、办事处负责、水利牵头、部门协同,紧盯河湖“四乱”,确保应清尽清;剑河河道清漂工作承包给5家保洁公司负责保洁清漂,成立清漂保洁考核专班。共清理库面漂浮物、河道垃圾270余吨。

禁捕退捕扎实推进。印发宣传手册500册,发放宣传资料2800余份。由公安、海事、市场管理、农业农村、各办事处、渔政管理站组成联合执法,常年在丹江口水库(武当山段)巡逻执法265余次。严厉打击非法捕捞行为,维护良好水事秩序。按照“禁得住、退得出、能小康”的总目标,落实中央、省、市禁捕

退捕政策,发放一次性补偿413万元,3年过渡性生活补助102.168万元。符合参保条件退捕渔民84人,实际参保84人,参保率100%。组织有劳动能力、就业意愿的渔民52人参加就业创业培训,已就业52人,就业率100%。

大力推进国土绿化。抓好腾退岸线复绿工作,全区林业植树2100亩。核查水利部和省水利厅下发图斑7个,对存在违规项目的建设单位送达整改通知书。

该区不断加大执法监督力度和宣传氛围营造。特区河湖长办加强丹江口水库、内流河库管理执法力度。结合世界水日、中国水周进行水法律法规宣传,组织志愿者开展河湖净化行动,营造共商、共建、共治、共享的浓厚氛围。