

■关注“3·15”

2023年义乌消费投诉举报分析

全媒体记者 骆红婷

本报讯 3月15日,记者从市市场监管局获悉,2023年,市市场监管局共受理消费投诉举报229506件,同比增长39.75%。其中,投诉158184件,同比增长69.30%;举报71191件,同比增长0.75%;咨询130件,表扬1件。共计涉及争议金额878.45万元,挽回消费者损失金额261.93万元。

员分析,2023年,整体诉求量呈上升趋势,主要原因是全市电商经济活跃,且电商领域是职业索赔人投诉举报热点,吸引全国各地疑似职业索赔人的大量投诉举报。此外,全市经济平稳运行,消费需求增加随之引发的消费纠纷增多。从趋势看,总诉求量的趋势与投诉量的趋势形态比较接近,震荡幅度较大,8月达到全年峰值。

前十的分别为:拼多多、字节跳动、阿里、淘宝网、京东商城、天猫商城、微店、快手、美团、饿了么,合计占全部投诉举报量的78.18%。

从重点领域投诉举报分析,受理食品安全类投诉举报共18809件,其中投诉13198件,举报5611件。食品安全类投诉举报主要存在食品安全、不正当竞争、售后服务、广告、计量等问题。受理质量安全类投诉举报共82144件,其中投诉74862件,举报7282件。质量安全类

投诉举报主要问题为涉及质量安全的商品类投诉和涉及质量安全的服

务类投诉。此外,受理知识产权类投诉举报共2281件,其中投诉1223件;受理特种设备类投诉举报共132件,其中投诉72件,举报56件,咨询4件。

2023年以来,市市场监管局持续加强市场监管领域消费者权益保护工作,深化“放心消费在义乌”行动,进一步提升消费维权效能,确保各项工作有序开展。

义乌海关推出普法“大餐”

全媒体记者 吴峰宇

本报讯 今年3月15日是第42个国际消费者权益日,是全体消费者的共同节日。3月14日,义乌海关联合市资规局,推出以“构建野生动植物智慧保护体系”为主题的普法“大餐”,进一步引导消费者合理消

费,依法维权。活动中,义乌海关和市资规局呼吁消费者不携带或寄递《中华人民共和国禁止携带、寄递进境的动植物及其产品和其他检疫物名录》中的物品进境,不非法贸易、携带、邮寄濒危野生动植物及其制品进出境,合理消费,依法维权。

据悉,象牙、红珊瑚、羚羊角等都是濒危野生动植物制品,根据相关规定,邮寄、携带、托运行

被追究法律责任。

近年来,为守护国门生物安全,义乌海关坚持严格把关,持续加大对进出境动植物及其产品检验检疫力度,严防外来物种和有害生物入侵,严厉打击象牙等濒危野生动植物及其制品走私,为消费者的合法权益保驾护航。

义乌消防开展消防产品科普宣传

全媒体记者 骆红婷

通讯员 陈文青 文/摄

本报讯 3月15日,市消防救援支队组织开展“3·15”消防产品科普宣传咨询服务活动。

活动中,消防宣传人员设置了消防产品展示区,耐心解答群众疑惑,讲解灭火器、感烟探测器等消防产品的使用方法和真假辨别方法,

并对如何通过正规渠道购买符合安全标准的消防器材进行了科普宣传,提醒广大市民在购买消防产品时,应选择正规厂家,并仔细检验防伪标志及合格证。

现场,消防宣传人员还向群众发放消防宣传资料,面对面讲解如何扑救初起火灾、如何开展火场逃生自救、如何使用灭火器等消防常识,以及家庭消防安全知识。



消防宣传人员讲解如何辨别消防器材真假

市场集团开展“3·15”主题宣传活动 同时举行“义桌好菜”发布仪式

全媒体记者 陈聪

本报讯 为全面贯彻落实营商环境优化提升“一号改革工程”,响应中消协“激发消费活力”主题活动要求,助力打造最稳健、最公平、最诚信的市场营商环境,3月15日,市场集团在市中心菜市场启动以“激发消费活力”为主题的“3·15国际

消费者权益日”主题宣传活动暨“义桌好菜”发布仪式。

诚信经营是商家的立身之本,更是赢得消费者信任、促进市场健康发展的基石。当天,市场监管局、市场集团相关负责人为宗塘豆腐、佛堂白切羊肉、吴店馒头等15道2023年度“义桌好菜”授牌。“我希望所有经营者都能自觉守法经营、

文明经营、诚信经营,不断提升自身的竞争力和社会责任感,以诚信赢得消费者的信任。”义乌副食品市场诚信经营商户代表黄荣永在现场作倡议发言。

当天,市场集团下属义乌国际家居城、义乌副食品市场、义乌二手车市场、义乌模具城、义乌市中心菜市场等市场,同步开展诚信经营承诺、

诚信主题宣讲等消费者权益日活动。

近年来,市场集团通过不断强化基层治理,设立浙中农副产品物流中心老季调解室、模具城“同心圆”警务室、农贸城“老娘舅”调解中心等一系列维权阵地,在强化消费者权益保护、提升消费维权效能、打造安全放心消费环境等方面取得长足进步。

福田街道：普法宣传护航消费活力

全媒体记者 陈健贤

本报讯 3月15日是第42个国际消费者权益日。当天,福田街道联合福田市场监管所开展以“激发消费活力”为主题的“3·15国际消费者权益日”系列活动,多角度开展普法宣传,以法治之力全面提振消费

信心,激发消费活力。

“老年人在买保健品时要注意哪些消费陷阱?”“装修不满意怎么办?”“黄金产品有哪些套路?”记者看到,工作人员结合当下时事热点及矛盾纠纷高发的消费领域,详细介绍生活中常见的消费侵权行为和表现形式,并为

广大消费者送上丰盛的“法治礼包”。现场,工作人员向居民们重点介绍了消费者拥有的权益以及如何维护自身合法利益,现场解答食品、药品、化妆品、日用品等方面的常见消费维权问题。

工作人员还向群众发放了《消费者权益保护法》《民法典》等法治书籍,

倡导经营者诚信守约、依法经营,呼吁消费者科学理性消费,积极依法维权。

此外,当天还对6家新光汇“阳光餐饮街区”经营户代表进行了现场授牌,并将阳光街区餐饮单位公示码下发到新光汇的50家餐饮企业。

上门送服务 现场查不足

执法部门以问题为导向推动精准管理

净化装置,并定期清洗、维护。

该告知书由市场监管局佛堂大队组织发放,经过持续两周的摸排走访,目前佛堂的餐饮业户油烟净化装置清洗告知工作已基本完成。那么,油烟净化装置为什么需要清洗呢?执法人员介绍,长时间不清理的油烟净化装置内部会积累大量油烟残渣,无法保证净化效果,从而有可能导致超标排放。此外,油烟残渣长期堆积,除了会损坏相关零部件外,还可能滋生细菌,影响食品安全,若是接触明火还易引发火灾等灾害。

“在基本完成告知后,接下来要重点做好执法保障。”佛堂大队相关负责人表示,对于未按清洗、维护油烟净化装置导致油烟超标排放的餐饮业户,发现一处,查处一处。

根据《中华人民共和国大气污染防治法》相关规定,排放油烟的餐饮服务业经营者应当安装油烟净化设施并保持正常使用,或者采取其他油烟净化措施,使油烟达标排放,并防止对附近居民的正常生活环境造成

污染;排放油烟的餐饮服务业经营者未安装油烟净化设施、不正常使用油烟净化设施或者未采取其他油烟净化措施,超过排放标准排放油烟的,由县级以上地方人民政府确定的监督管理部门责令改正,处五千元以上五万元以下的罚款,拒不改正的,责令停业整治。

部门合力, 促进苗木市场规范有序

眼下是植树添绿的好时节,位于稠江街道龙回的苗木市场,每天都有不少市民前来选购苗木。

连日来,市执法局稠江大队联合市林业种苗管理处、市场集团等部门,围绕苗木质量、市场管理、农资安全等扎实做好执法检查和服务保障工作,确保苗木市场经营规范有序。苗木是从哪个基地运来的,主要品种有哪些,是否具有产地检疫合格证……检查组对前来参展的经销商进行询问登记,严格把好源头关。

苗木市场紧邻西城路,展示地点

选址、苗木运输以及散落枝叶处置等环节一旦出现问题,极易对周边市容、交通秩序产生影响。为此,稠江大队提前谋划部署,紧扣“关键细节”落实执法服务。比如,执法队员引导各经营户在指定位置规范设置展示用伸缩棚,并做好检查加固;划定苗木展示界限,避免占道引起车辆拥堵。

由于苗木运输大多带土带泥,执法队员上门提醒经营户,务必做好苗木根部的包裹捆扎,以免泥土遗撒造成路面污染。在执法队员的引导下,市场集团还专门设置了临时垃圾堆放点,用于树枝枯叶等垃圾的定点堆放和统一处置。

很多市民在购买苗木时,还会顺便咨询有没有适用的化肥、农药等农用物资。针对此类现象,执法队员对经营户进行宣传提醒:农药等农资产品的销售需要办理许可证,在经营过程中千万不要顺带给市民提供相关增值服务,可以告知对方适用的产品名称、用量等,让市民到专门的农资店去购买。

“十佳家庭养育引导员”出炉 我市加快打造“义有善育”金名片

全媒体记者 谭祉涛

本报讯 3月14日,我市召开全市计生协工作会议。会议宣读了“十佳家庭养育引导员”、健康家庭、健康家庭故事优秀案例,以及家庭健康建设组织奖名单,并进行了颁奖。谢惠惠、周玲林、唐秋菊、朱君兰等10人获得“十佳家庭养育引导员”称号。

婴幼儿时期是个性形成和行为习惯养成的黄金阶段,科学养育可促进婴幼儿健康成长,但如何科学呵护婴幼儿的健康成长?近年来,我市始终关注0-3岁婴幼儿照护服务这件关键“小事”,在全市建设“向日葵计划”亲子小屋、儿童早期发展活动驿站和婴幼儿照护服务驿站共110个,打造“普惠性+公益性”的“15分钟婴幼儿照护圈”,积极推动我市儿童早期发展走向规范化、普及化、可持续化。

婴幼儿科学养育,家庭是关

键。开展好婴幼儿家庭养育引导工作,离不开专业人才队伍。结合“向日葵计划”亲子小屋建设工作,市计生协探索建立家庭养育引导员队伍,重点开展亲子活动、家长课堂、入户指导等服务,普及科学育儿知识,增强家庭科学养育意识和能力。

“去年,市计生协受聘20名家庭健康指导员,累计培训家庭健康指导员1090人,并于11月组织开展家庭健康技能比武活动。”市计生协相关负责人表示,“目前,我市有养育引导员590名。今年,协会将继续发挥组织网络和群团工作优势,在医育融合、托育行业组织培养、智慧托育等方面不断探索,努力培养更多家庭养育引导员,推动在新建小区配套建设亲子小屋10个以上,全力满足更多家庭的婴幼儿照护需求,加快打造‘义有善育’金名片。”

我市开展结直肠癌免费筛查活动 免费筛查名额共38000例

全媒体记者 谭祉涛

本报讯 “医生,做这个检查有什么用?”“结直肠癌是常见的消化道肿瘤之一,越早发现越容易治疗……”3月14日,廿三街道社区卫生服务中心医护人员来到华溪村,将结直肠癌筛查活动送到村民家门口。

2020年,我省首次将“重点人群结直肠癌免费筛查”纳入省政府民生实事项目。今年,该项目再度纳入我省民生实事,为全省重点人群免费提供结直肠癌筛查。“结直肠癌是国际上公认通过筛查能有效降低发病率和死亡率的癌症之一,早期筛查对于提高治愈率、降低死亡率具有重要意义。”廿三街道社区卫生服务中心公卫科负责人表示。

在华溪村筛查现场,前来咨询问诊的群众络绎不绝,医护人员为大家发放健康宣传手册,深入浅出地讲解结直肠癌防治知识,帮助居民登记个人信息、填写调查问卷、分发大便采样管、耐心讲解筛查流程、注意事项及采样方法。后续,医护人员会对筛查对象进行健康随访,为评估高风险或粪便潜血试验阳性人群提供预约结肠镜检查等绿色通道服务,切实提高结直肠癌前期病变检出率,实现早筛、早诊、早治。

“目前,全市各镇街已陆续启动结直肠癌免费筛查工作。今年,我市将围绕近5年内未进行结直肠癌筛查的50-74周岁适龄人群开展筛查活动,提供免费筛查名额共38000例。”市卫健局疾病预防控制和公共卫生科负责人表示。

男子醉酒落水 辅警跳江救人

全媒体记者 陈洋波

本报讯 3月12日凌晨,义乌儿童公园附近的江面上发生一起惊险一幕——一名年轻男子翻越护栏,跳入义乌江中。危急关头,市公安局稠江派出所辅警王旭平毫不犹豫跳入冰冷的江水中,奋力将男子救起。

当天凌晨0时许,市公安局110指挥中心接到报警电话,一名年轻男子表达出轻生的想法。接警员立即耐心开导并询问具体情况,但对对方一直不回答并挂断了电话。

随即,义乌警方通过联系其室友,得知报警男子此时正在义乌江附近的儿童公园内。民警迅速赶赴现场,同时通知消防、医疗急救等部门增援。正当警方在儿童公园的江堤上搜寻时,只见一

个黑影翻越护栏跳进了江中。“我下去!”来不及多想,王旭平迅速狂奔到黑影跳江的位置,飞身跃入冰冷的江水中救援。

这段时间,义乌江的水位比较低,水深只到齐腰的位置。该男子仰浮在江面上,缓缓向下游漂去。王旭平奋力游到他身边时,一股浓重的酒味扑鼻而来。“一把拉住他,他也没有反抗。”王旭平说。男子被拉到岸边后,民警和消防员合力将他拉上岸,随后送往医院检查。

经医院检查,该男子的身体并无大碍,待其情绪稳定后,民警对他进行了批评教育,后让其家属带其回家。

“谢谢你们救了他,回去后我们一定好好开导他,保证不再发生这样的事。”分别前,男子的家人再三向民警表示感谢。

工人中毒昏迷 被困高架桥箱梁 多方合力营救成功脱险

通讯员 宗琳玲 全媒体记者 骆红婷

本报讯 “你好,我这边是120,有施工人员昏迷被困在高架桥里面,不下来……”3月11日,我市一处高架桥施工现场发生惊险一幕,在高架桥空心箱梁内,有3名施工人员突然呼吸困难、神志不清,120急救人员无法上去施救,请求消防部门协助。

14时23分,市消防救援支队119指挥中心接到报警后,立即出动云梯车,调派稠江消防救援站、稠江街道专职消防队赶赴现场。

被困人员身处狭长、空间窄小的高架桥箱梁内,只能通过距离地面十几米高的桥墩口进入。

根据现场情况,现场指挥员决定采用“前后包抄”的方法:一组队员带领120急救人员做好防护措施,从搭设有外部楼梯的桥墩往上爬,深入箱梁内部搜救被困人员;另一组队员寻找最近的云梯车能够展开操作的位置,以便在人员救出时第一时间转移至地面。

15时19分,在消防员、医护人员及现场工友的共同努力下,所有被困人员成功获救,其中两人呼吸到新鲜空气后迅速恢复精神,一人进行吸氧后,也逐渐恢复了意识,大家紧张的心终于落了地。

“现场空间小,空气中灰尘粉尘多,再加上汽油发电机在发电过程中产生一氧化碳,导致人员中毒昏迷。”现场工友说。