zjgrxw@163.com
电话:88915547
责任编辑:
张 戈

我省工商首次发布消费环境分析报告

服务投诉连续3年超过商品投诉 网购投诉同比增长151%

本报讯 记者何悦报道 近日,省工商局首次发布了消费环境分析报告。报告显示,2016年我省消费诉求呈现七大特点。其中服务投诉已经连续3年超过商品投诉,增幅不断提高;网络消费投诉持续升温,去年全省共受理网络购物投诉15.6万件,位居全国第一。该报告是以2016年全省工商系统受理的消费者诉求统计数据与案例为样本的。

消费诉求总量增长之势,与消费大省现状基本吻合

2016年,全省共接受消费诉求72.3万件,同比增长12.24%;其中消费投诉26.7万件,同比增长48.75%。促成我省消费投诉快速增长有多重因素,其中社会公众消费能力提高下的消费活跃度提升是主因。

2016年,我省社会消费品零售总额达到21971亿元,比上年增长11%,比全国高0.6个百分点,位居各省市第四;全省居民人均生活消费支出25527元,比上年增长5.8%。近年来全省消费诉求量的持续攀升,这也在一定程度上表明了当前我省消费环境和消费供给质量还有很大的改进空间。

工商部门成功调解消费投诉22.4万件,为消费者挽回经济损失1.63亿元,加强线上线下商品质量一体化监管,抽检商品1.1万多批次,查处侵犯消费者合法权益案件5300多件。

服务投诉连续3年超过商品投诉,消费市场正悄然发生转变

从投诉类型看,2016年全省受理服务类消费投诉17.3万件,占投诉总量的64.84%,同比增长74.47%,已是连续3年超过商品类消费投诉,且增幅不断提高(2014年增幅32.2%、2015年增幅43.3%)。投诉主要集中在网购、美容美发、洗染、餐饮等居民服务,机动车、通讯器材及配套设备等维修服务,电信服务和文化娱乐服务等领域。

从近年的变化趋势看,服务消费投诉占比持续增加,一方面反映出了我省居民的消费结构和消费方式正在不断转型升级,消费需求已从满足日常需要向追求品质转变,消费品类从商品为主向商品和服务并重转变;另一方面,也反映出当前经营服务质量滞后于消费需求期望。

网络消费投诉持续升温,位居全国第一

2016年,我省实现网络零售额10307亿元,增长35.4%,占全国的五分之一。与之相对应,全省共受理网络购物投诉15.6万件,位居全国第一,占全省消费投诉总量的58.2%,同比增长151%。投诉反映的问题主要集中在消费者付款后经营者拖延发货、经营者提供的商品型号款式与实际约定不符或质量存在瑕疵、商品页面涉嫌虚假宣传及泄露消费者个人信息等方面。

同时,近年来电商平台已成为"职业投诉"的高发区,如杭州市余杭区市场监管部门2016年接到"职业投诉"超过6.5万件,同比增长3倍以上,约占投诉举报总量40%。

此外,报告中相关数据还显示,预付式消费仍是投诉热点难点;汽车、房屋及装修等大件消费诉求趋增,通信信息消费投诉居高不下等。

日前,羊大哥接到肢残职工羊佛贵的感谢电话。羊佛贵反馈,他虽然和单位终止了劳动合同,但欣慰的是,在羊大哥的指导帮助下,用法律捍卫了自身的权益——

"我拿到了5个月的经济补偿!"

羊佛贵是磐安双峰人,现年55岁,在30多年前因在加工种香菇的材料时不慎左手被机器轧伤致残。截至今年3月,他在东阳市的浙江恒成硬质合金有限公司从事宿舍门卫工作已有5年。

前段时间,公司有意辞退羊佛贵。面临失业,羊佛贵心里没谱,询问羊大哥该如何是好。

在了解情况后,羊大哥给羊佛贵的意见是,辞退劳动合同期限已满的劳动者是用人单位的权利,但终止劳动合同必须按照劳动合同法支付劳动者经济补偿。羊佛贵在该公司有5年的工作年限,按照规定可以要求给5个月工资的经济补偿。

此后,羊佛贵在与该公司终止劳动合同的同时,终于拿到了经济补偿金。

那么,究竟在哪些情形下,劳动者可要求单位支付经济补偿呢?

我国《劳动合同法》第四十六条规定了支付经济补偿的七种情形。

《劳动合同法》第四十六条规定有下列情形之一的,用人单位应当向劳动者支付经济补偿:

(一)劳动者依照本法第三十八条规定解除劳动合同的(劳动合同法此条规定了因用人单位违法造成劳动者解除劳动合同的如:未及时足额支付劳动报酬的、未依法为劳动者缴纳社会保险费的等等——羊大哥注);

(二)用人单位依照本法第三十六条规定向劳动者提出解除劳动合同并与劳动者协商一致解除劳动合同的(第三十六条:用人单位与劳动者协商一致,可以解除劳动合同——羊大哥注);

(三)用人单位依照本法第四十条规定解除劳动合同的(劳动合同法此条规定了劳动者自身原因造成解除劳动合同的如:劳动者患病或者非因工负伤、劳动者不能胜任工作等——羊大哥注);

(四)用人单位依照本法第四十一条第一款规定解除劳动合同的(第四十一条第一款:依照企业破产法规定进行重整的——羊大哥注);

(五)除用人单位维持或者提高劳动合同约定条件续订劳动合同,劳动者不同意续订的情形外,依照本法第四十四条第一项规定终止固定期限劳动合同的(第四十四条第一项:劳动合同期满的——羊大哥注);

(六)依照本法第四十四条第四项、第五项规定终止劳动合同的(第四十四条第四项:用人单位被依法宣告破产的;第四十四条第五项:用人单位被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者用人单位决定提前解散的——羊大哥注);

(七)法律、行政法规规定的其他情形。

另外,《劳动合同法》第四十七条规定了支付经济补偿的标准。

《劳动合同法》第四十七条规定:经济补偿按劳动者在本单位工作的年限,每满一年支付一个月工资的标准向劳动者支付。六个月以上不满一年的,按一年计算;不满六个月的,向劳动者支付半个月工资的经济补偿。劳动者月工资高于用人单位所在直辖市、设区的市级人民政府公布的本地区上年度职工月平均工资三倍的,向其支付经济补偿的标准按职工月平均工资三倍的数额支付,向其支付经济补偿的年限最高不超过十二年。本条所称月工资是指劳动者在劳动合同解除或者终止前十二个月的平均工资。

羊大哥帮你忙

沟通热线 88851111

私自更换车标 当心惹上麻烦

日前,记者在杭州上塘高架行驶时,看见前方一辆汽车的尾部竟然有奔驰和五菱宏光两个车标,看来司机是个爱"玩"的人。但,车标真的不是你想玩就能玩的。根据《道路交通安全法》规定,任何单位或者个人不得改变车辆识别代号,违者将依法严惩。因为车标是车辆的主要辨别标志,如果有人开车肇事,目击证人或受害者等,根据车标无法辨别车辆的真实情况,后果很严重。

记者周金友 摄

见义勇为引起合理费用拟由加害人承担

新华社北京3月18日电 据公安部网站18日消息,《见义勇为人员奖励和保障条例(草案公开征求意见稿)》指出,见义勇为人员的医疗费、康复费等因见义勇为引起的合理费用,由加害人、责任人、受益人依法承担。

据介绍,《见义勇为人员奖励和保障条例(草案公开征求意见稿)》经过深入调研论证、反复修改完善,多次征求有关部门、专家学者和地方见义勇为工作部门的意见最终形成,并向社会公开征求意见。

征求意见稿指出,无加害人、责任人、受益人的,参保见义勇为人员的医疗费用由基本医疗保险按规定支付;加害人、责任人、受益人逃避或者无力承担的,参保见义勇为人员的医疗费用由基本医疗保险按规定先行支付,并有权依法追偿;其余部分由见义勇为行为发生地的县级人民政府解决。

在权益保护方面,征求意见稿还规定,对县级以上人民政府表彰的见义勇为人员及其子女,应当给予就学、升学照顾。具体办法由省级人民政府教育行政部门根据国家有关政策另行规定。对符合条件的见义勇为人员家庭,应当优先配租、配售保障性住房或发放住房租赁补贴;对符合农村危房改造条件的,应当给予优先安排。

征求意见稿规定,具有下列情形之一,且事迹突出,可以确认为见义勇为行为。包括:同正在实施危害国家安全、公共安全或者妨害社会管理秩序的违法犯罪行为作斗争的;同正在实施侵害国家、集体财产和他人人身财产安全的违法犯罪行为作斗争的;主动协助司法机关抓捕犯罪嫌疑人、破获重大刑事犯罪案件的;为保护国家、集体财产或者他人人身财产安全抢险、救灾、救人的;其他见义勇为的。

设计方案谈不拢 业主要取消订单

这笔装修定金到底该不该退?

记者孟万成 通讯员戴梦湾报道 近日,台州市民林女士打进本报维权热线,讲诉自己遇上的糟心事,希望得到帮助。2016年5月份林女士装修新房时,选择了台州博美装饰公司并缴纳了5000元装修设计定金,但后期因不满意该公司提供的装修设计图,要求停止合作并索回部分退款,但装修公司拒绝退款。

业主:交了5000元定金索要遭拒

"我们对李设计师初次的设计图并不满意,李设计师也按照我们的要求重新修改,最后拖了很久后给出了第三次修改后的方案。"林女士表示。

最终,双方在设计方案上还是不能达成一致,林女士要求停止合作,并退回部分定金。"后来李设计师在没有经过我同意的情况下更换了设计师,导致我无法与他们继续合作。"林女士认为,装修公司确实设计了方案,付出了一定的劳动和成本,所以希望公司能退回部分定金,没想到遭到了公司拒绝。

装饰公司:耗费人力物力不退有理

对于林女士反映的情况,该装饰公司李设计师说法则有所不同。他表示,开工前自己对设计方案进行了多次修改,不仅提供了平面设计方案,还制作了新房装修的3D效果图。"开工后林女士提出仍然不满意,要求继续修改方案,我就找了另一个设计师为他们服务,但林女士不同意并要求停止合作。"

对于林女士提出的退回部分定金的要求,李设计师认为,装修公司为林女士家的设计方案、效果图耗费了大量的人力、时间、物力,其成本已经超过了林女士交付的5000元定金,因此定金不能退还。

律师:口头约定也是协议,定金是否退还有法可依

对于定金该不该退,林女士和设计师双方各执一词。对此,浙江英胜律师事务所潘斌龙律师表示,根据《中华人民共和国合同法》第一百一十五条规定,当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。

如果照林女士所说,她支付了5000元设计定金,并且双方达成了"如果业主对设计方案不满意,设计师将进行修改到业主满意为止"的口头协议,那么双方都应该做到自己的承诺。"如果装修公司没有按照约定提供让林女士满意的设计方案,那么林女士可以要求对方返还定金。"

公安部公布一批食品药品犯罪典型案例

新华社北京3月17日电 公安部17日公布了2016年打假"利剑"行动中公安机关破获的一批食品药品犯罪典型案件。

这批典型案例分别是:

上海普陀董某等销售含瘦肉精牛肉案。2016年10月,上海市公安局普陀分局在食品药品监管部门配合下,成功侦破一起销售含瘦肉精牛肉案件,抓获犯罪嫌疑人董某等5人,现场查获无检验检疫证明的进口牛肉6080公斤,涉案金额达1000万元。经检测,涉案牛肉含有"莱克多巴胺"成分。经查,自2015年起,犯罪嫌疑人董某等人大量购买从美国进口的未经检验检疫且含有"瘦肉精"成分的牛肉,并在本地水产市场开设店铺对外销售。目前,该案已移送检察院审查起诉。

湖南怀化破获假冒保健食品非法添加药品案。2016年6月,根据当地食药监部门移送的线索,湖南怀化公安机关破获一起减肥产品非法添加西药案。经查,2015年以来,广州安诗生物科技有限公司原法人代表姚某某联系广州希亚益生物科技有限公司总经理刘某某提供减肥产品"WOASO闪电瘦"。刘某某收到姚某某订单及货款后,联系广州市东智盟生物科技有限公司主管黄某某生产"WOASO闪电瘦"产品。姚某某通过微信、支付宝、银行转账等方式收集其下线"官方合伙人"产品订单及货款,下线"官方合伙人"24人,涉案人员包括一级、二级、三级代理和特约经营人员近500人。经检测,"WOASO闪电瘦"产品含国家禁止添加的"西布曲明"成分。目前,当地公安机关已采取刑事强制措施38人,并于近期移送检察院审查起诉。

湖北随州李某某等生产、销售假酒案。2016年1月,湖北随州公安机关会同食品药品监管部门,打掉位于随州城区的生产、销售假酒"黑窝点",现场查扣假冒知名品牌假酒11.2万余瓶,查封制假生产线1条、各类包装材料30万余件(套)、食用酒精100多吨。经查,犯罪嫌疑人李某某,聘请王某某等人组成制假售假团伙,非法勾兑调配灌装白酒,并假冒知名品牌白酒,通过糖酒交易会向各地经销商推销,销售金额达1200万元。目前,该案已移送检察院审查起诉。

江苏盐城张某某等生产、销售假盐案。2016年2月,江苏盐城公安机关根据盐务部门通报的线索,破获张某某等人涉嫌生产、销售假盐案,抓获犯罪嫌疑人14人,捣毁加工生产窝点6处,查扣涉案食盐40吨。经查,2015年8月至案发,犯罪嫌疑人张某某等人利用在盐城苏盐连锁有限公司做运销员的工作便利,从王某某等处购入工业盐、假冒外包装箱、食用盐包装袋等,组织吴某某等生产假冒品牌食盐,销售至盐城及周边调味品批发部、超市等,案值120万元。目前,该案已移送检察院审查起诉。

广东广州彭某等生产、销售假药案。2016年6月,广东广州公安机关会同食品药品监管部门侦破彭某等生产、销售假药案,抓获嫌疑人27人,捣毁制假售假窝点17个,查获制假设备56台,缴获假冒万艾可、西力士等假药20余种770万粒,原材料3吨。经查,彭某等人在广州等多地设立工厂和仓库,采购西地那非等原料,大量生产各类假药,利用成人用品市场及部分电商平台销售至各地,涉案价值8000余万元。目前,法院对此案已经作出判决。

湖北蕲春陆某等生产、销售假药案。2016年6月,湖北蕲春公安机关会同食品药品监管部门侦破陆某等生产、销售假药案,抓获犯罪嫌疑人5名,捣毁假药储存、销售窝点2个,当场查获"七味糖脉舒胶囊"、"军科止渴降糖胶囊"等假药1万余盒,案值1200余万元。经查,2014年3月以来,陆某非法购买到全国糖尿病、高血压、肾病等患者个人信息,非法印制"老年健康报"等假报纸,设立全国统一康复热线电话,聘请人员冒充"中华医学会"医生,向患者打回访电话推销假药。目前,该案已移送检察院审查起诉。

山东青岛赵某等生产、销售假劣医疗器械案。2016年12月,山东青岛公安机关侦破赵某等生产、销售假劣医疗器械(隐形眼镜)案,抓获犯罪嫌疑人32名,捣毁生产、加工、包装窝点16个,查获假冒某品牌彩色隐形眼镜半成品、成品300余万片,案值6000余万元。经查,2012年以来,犯罪嫌疑人赵某纠集团伙从黑龙江、辽宁等地采购原料,在青岛和威海大量生产假冒某品牌彩色隐形眼镜,通过到眼镜城上门推销等方式进行销售。目前,该案已移送检察院审查起诉。

谋好篇开好局建"智慧监所"

为全面贯彻落实公安部、省厅《关于加快"智慧监所"建设的通知》要求,加强科技信息化建设和实战应用能力,提升监所管理智能化、精细化、规范化水平。天台县看守所领导高度重视,迅速组织,早谋划,早落实,全面强化信息应用,创新执法管理理念,全力推进"智慧监所"建设。

强化领导,扎实做强领导班子。该所成立"智慧监管"建设工作领导小组,制定工作方案,明确责任分工,落实项目责任制,并做好领导引领,为有力推动"智慧监所"建设做好引领表率。

深化学习,全面提高业务知识,增强自我提高观念。针对监所民警年龄偏大的特点,所领导带头学习信息化技能,同时采取"教着学、领着学、用着学"等办法,增强民警学习的主动性和自觉性。专门设立民警讲坛,不断激发创新管理能力,强力推进工作进展。

强化管理,全面提升智能能力。天台看守所医务工作信息化、监控管理智能化、管理教育细致化。要求管教民警严格落实面对面管理,亲自安排内务管理。对每天至少两次进监教育工作,要做深做实做细,深入谈话,细微观察,实质性地把监室矛盾纠纷化解于萌芽状态。

长抓不懈,不断完善健全制度。该所狠抓考核评定,修改完善《天台县看守所民警绩效考核实施办法》,并先后修订出台《值班备勤制度》、《考勤管理制度》、《巡控管理制度》等"三项制度",扎紧制度"篱笆",弥补管理漏洞。充分发挥"执法执勤能手徐春光工作室"效能,强力助推"智慧监所"建设顺利进展。

王秋萍

美化公路 靓化城市

为凸显常山慢城新形象,近日,常山县公路管理局养护人员来到常山高速公路出口绿化带匝道上,对影响公路视线的绿化植物进行修剪。

周荣伟、刘良国 摄

常山农信:好邻居·红马甲 弘扬最美"主旋律"

近日,常山县召开"最美常山学雷锋先进表彰大会暨'弘扬雷锋精神'专题讲座",常山农信联社好邻居·红马甲荣获2016年度衢州市文明创建最美志愿服务队(全县仅两个)和常山县优秀志愿服务组织,并上台作典型经验交流。

"小善大爱 点滴汇聚",近几年来常山农信联社好邻居·红马甲"建""营"并重,提炼内涵,坚守志愿服务最初一颗心;"承""创"并用,根系"三农",打通金融服务最后一公里;"扬""树"并举,情牵公益,传递邻里服务最浓一份情,以"软文化"打造队伍"硬实力",以"新风气"弘扬最美"主旋律",用最近的距离,根植最厚的情感,将好邻居·红马甲这道"小盆景"打造成全县志愿服务"大花园"的靓丽风景线。

饶卫红