

青海这类投诉居高不下

□本报记者 吴雨

日前,记者从青海省消费者协会获悉,今年上半年青海省各级消协组织受理消费者投诉情况分析报告发布。报告统计,上半年全省消协组织共受理消费者投诉956件,解决764件,投诉解决率79.92%,为消费者挽回经济损失46万余元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉4件,加倍赔偿金额0.13万元。通过青海智慧315平台受理投诉178件,咨询68件。较去年同期相比,投诉量下降12.37%、解决率下降2.80%、挽回经济损失金额下降64.89%。

根据投诉性质分析,上半年全省各级消协组织共受理其他类投诉250件,质量类投诉226件,售后服务类投诉138件,合同类投诉137件,位列投诉性质类前四。较去年同期相比,质量类投诉、售后服务类投诉和合同类投诉分别上升43.03%、6.15%、63.10%;其他类投诉下降53.53%。其中,其他类投诉多集中于其他商品和服务方面;质量类投诉较集中于食品方面;售

后服务类投诉多集中于生活社会服务方面;合同类投诉多集中于生活社会服务类和教育培训服务方面。

从投诉类型分析来看,今年上半年,全省各级消协组织共受理商品类投诉442件,占总投诉量的46.23%,较去年同期相比下降9.42%;服务类投诉355件,占总投诉量的37.13%,较去年同期相比下降10.35%。其中,生活社会服务类投诉204件,其他商品和服务类投诉159件、食品类投诉149件、交通工具类投诉61件,位列商品类和服务类投诉前四。较去年同期相比,其他商品和服务类投诉、食品类、交通工具类投诉分别下降49.84%、5.10%、39.60%,生活社会服务类投诉上升12.71%。

据消协相关工作人员介绍,生活社会服务类投诉居高不下。投诉问题涉及行业广泛,主要集中在餐饮服务、住宿服务、美容美发服务、摄影服务、汽车保养维修服务及洗浴类服务等行业。矛盾纠纷主要集中在餐饮服务、

住宿服务、美容美发服务、摄影服务、汽车保养维修服务及洗浴类服务等行业。

据了解,在餐饮行业中,多存在就餐环境卫生差,食材不新鲜、出现异物,分量不足、计量不准,超范围经营,线上宣传与线下实际不符致使电子优惠券不允许使用等现象;住宿行业存在宾馆酒店住宿环境卫生差,有安全隐患,不履行合同约定,未入住、短租入住、略超时入住在退房、退押金、收费问题上出现不公平交易等现象;美容美发服务、洗浴类服务和摄影服务行业存在预付消费因经营者闭店、转让、装修等造成不能继续履行合同约定或退款困难,诱导消费,强制消费,服务效果不满意,告知沟通不全面等现象;汽车保养和维修服务行业存在零部件反复维修、不履行售后承诺等现象;服务态度差,消费者遭受言语攻击,人格尊严受到侵害在诸多生活、社会服务行业领域成为投诉不可忽视的原因。

值得一提的是,变质、过期等食品类投诉是投诉关注重点。如部分经营者销售过期、霉变、存在异物的食品;部分线上平台经营者涉嫌虚假宣传、销售假冒伪劣、不合格及“三无”产品;部分经营者对所售食品未进行明码标价或标价错误,侵犯消费者知情权、选择权和公平交易权,多在计量、价格问题上双方发生争议;部分经营者亦因服务态度恶劣被投诉。

此外,旅游服务和教育培训服务投诉热度也始终不减。旅游服务行业投诉多集中在境内旅游,大多因经营者不履行合同约定,如未经消费者同意更改接送车辆,随意改价、加价,不退还押金、订金等侵犯消费者知情权、选择权及公平交易权被投诉;消费者因旅游体验不佳、服务质量差、工作人员态度恶劣等要求维权;教育培训在成人教育、公考培训等领域出现群体投诉现象,多因同一家经营者闭店、“跑路”违约致使消费者服务得不到保障、经济利益受到损害。

关爱特殊群体 保障“舌尖上的安全”

□本报记者 吴雨

“听说了吗?保健食品、婴幼儿配方乳粉、婴幼儿配方食品、特殊医学用途的配方食品等特殊食品抽查考核小程序优化后上线啦!”

老年人、孩子、病人是保健食品等特殊食品高频消费群体,为全面保障消费者“舌尖上的安全”,连日来,海东市市场监督管理局全面推进特殊食品抽查考核管理系统应用,扎实开展特殊食品经营者食品安全管理人员抽查考核工作。这意味着从事特殊食品生产经营的企业负责人、食品安全总监、食品安全员、其他食品安全管理人员和从业人员都可以从这个系统进

入,学习特殊食品安全知识,全面提升生产经营者的质量管理能力。

据海东市市场监督管理局特殊食品科王璟介绍,特殊食品安全管理人员监督抽查考核是落实《食品安全法》《食品安全法实施条例》有关规定的重点措施,也是提高特殊食品行业从业人员素质的重要抓手。此次特殊食品安全管理人员监督抽查考核工作主要分为两部分。一是抽查对特殊食品抽查考核管理系统主体名录的管理,要求各县区市场监督管理局对辖区内特殊食品经营单位进行全面摸排,对照要求完善对辖区内所有特殊

食品生产企业和特殊食品经营者信息录入和调整工作。二是抽查对特殊食品生产从业人员进行特殊食品安全知识考核工作,本次知识考核工作全市范围内的特殊食品生产经营企业食品安全管理人员和个体经营户食品安全管理人员必须参考,要求特殊食品经营者食品安全管理人员及从业人员通过扫描“特食界”微信公众号注册登录“特食抽查考核”小程序进行在线考核,特殊食品生产企业覆盖率需达到100%,特殊食品经营者考核覆盖率需达到50%以上。

据了解,目前,全市范围内纳入

“特食抽查”平台信息名录库的企业有365户,参加抽查考核企业数234户,参加抽查考核人数418人,通过考核人数338人,考核通过率81%,特殊食品经营者抽查考核覆盖率84%,特殊食品生产企业覆盖率100%。通过此次考核,增强了特殊食品安全管理人员及从业人员食品安全管理能力,压紧压实了企业食品安全主体责任。“特食抽查”纳入2023年度食品安全评议考核指标,以此切实防范化解特殊食品生产经营领域安全风险,守住食品安全底线,守护“一老一幼一病”保障“舌尖上的安全”。

日系车的考验:如何走出“灰暗时刻”

近日,有几条热度比较高的新闻均与日系车企有关。一是上半年国内汽车销量数据纷纷揭晓,日系品牌集体下挫;二是雷克萨斯中国高管被曝卷入受贿风波,涉案总额高达10亿元(约5000万元人民币);三是丰田宣布固态电池技术获重大突破,可实现充电10分钟续航1200公里。前两条算是负面,后一条相对积极,但都处于一个大背景之下且有一定关联:日系汽车品牌正在前所未有、对其挑战巨大且影响深远的“灰暗时刻”。

上半年,主流日系车企在华表现普遍不佳。丰田销量87.94万辆,同比下滑2.8%;本田销量52.97万辆,同比下滑22%;日产销量35.85万辆,同比下滑24.4%;马自达销量3.22万辆,同比下滑49.4%。

上述销量大多来自经济型车。相比较而言,日系高端车型在中国市场更是明显受困。丰田旗下雷克萨斯是其中的“一哥”,2013年到2021年是其在中国最风光的时候,年销量稳步上升,终端成交价远高于同级其他车型。到了2022年,雷克萨斯销量增长戛然而止,出现进入中国市场以来的首次下滑,仅18.4万辆,同比降幅达

16%。2023年,这种向下趋势愈发明显,1月至5月雷克萨斯进口车销量仅5.41万辆,同比降幅24%。紧接关头,高管受贿风波又突如其来,势必为其雪上加霜。本田旗下讴歌因内饰粗糙、价格偏高、燃油经济性较差广受诟病,2023年初被迫退出中国市场。日产旗下的英菲尼迪2022年在华销量仅6000多辆,如今月销量也就寥寥几百辆,很多人认为其恐怕难逃退场命运。

曾经,日系汽车品牌以中看耐用、省油经济的产品口碑在中国市场风生水起,赚得盆满钵满。在全球市场,日系车常年霸榜“销量最大车系”,市占率超过1/4。这种在燃油车时代成就的霸主地位和话语权,使其长期沉浸在自身辉煌里难以走出来,甚至平添了几分固步自封、轻视消费者需求乃至侵害消费者权益的“底气”。

在新能源汽车时代来临之际,日系车企普遍投入不足,决心不够、动作迟缓、押错赛道。在一些中日合资车企,日方过于强势自大,面对市场上用户对产品推陈出新的需求迟迟不做响应。随着中国品牌整体实力的逐步提升,日系车在中国市场甚至是一些海外市场渐失光环。当科技感与智能化

成为汽车核心竞争力之一的时候,相对保守的日系车,开始被年轻一代消费者所忽视、淡忘。近年频繁出现的产品质量问题、事故纠纷等,也让一部分用户群体对日系车产生失望,核心口碑急剧下降。

值得一提的是,在生产制造层面,近年来,日本汽车企业或汽车供应商为追求不当利益多次曝出造假丑闻,让享誉全球的“日本制造”跌下神坛,“工匠精神”的神话屡被打破。高田安全气囊门事件、三菱汽车油耗数据造假、神户制钢所检测数据造假、东丽公司质检数据造假、斯巴鲁排放数据造假、日产排放和油耗数据造假等,以及今年5月发生的大发汽车碰撞测试造假、日立安斯泰莫质造假等,令日本汽车制造业不断蒙羞、声誉受损。此外,在终端销售层面,一系列不规范行为也引发消费者一再不满。2019年,丰田中国曾因在江苏地区销售雷克萨斯品牌车型时涉嫌价格垄断,受到当地市场监管部门处罚。可是此后,在全国很多地区,雷克萨斯品牌排队提车,提前提车加价,强迫消费者增购装潢套餐等情况仍屡见不鲜,引发重重抱怨。出现类似情况的不仅是雷克萨斯

品牌。比如,据网友爆料,在一些地区,丰田埃尔法也需加价才能提车,加价幅度近20万元。上述种种,充分暴露了目前一些日系车企在经营理念方面的急功近利,在企业管理方面的漏洞百出。相关不规范行为也得到有关部门密切关注,据消息人士透露,有关部门将就日系车企高端车型加价销售问题开展调查。

说完前面两条新闻再看第三条。事实上,这并不是丰田首次在固态电池方面进行表态,此前丰田也曾多次透露相关领域研发进展,甚至公布固态电池商业化时间节点,但不断延迟、屡屡跳票。

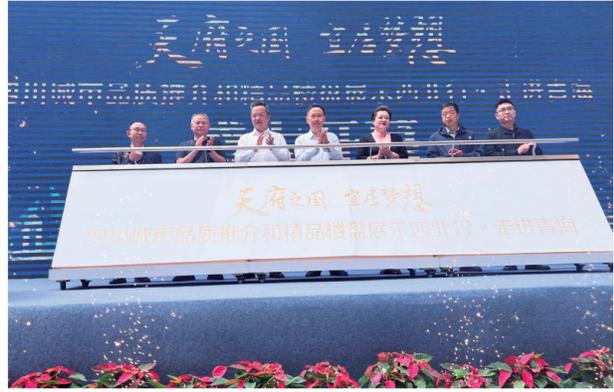
霸主地位摇摇欲坠,丰田等日系车企急于在新能源汽车领域实现大步飞跃与快速赶超,合情合理、无可厚非。日系车企多年深厚的技术积累毋庸置疑、不容小觑,不过固态电池的商业化前景与路径仍不清晰,成本问题依旧是绊脚石,能否靠其实现逆袭,还有待观察。更何况,发力该技术,也不止丰田一家。

总之,对于日系车企来说,走出当下的“灰暗时刻”,要做的还有很多。

(来源:《中国汽车报》)

四川城市品质推介和精品楼盘展走进青海活动结束

□本报记者 吴雨 摄影报道



7月16日,由四川省房地产业协会主办的“天府之国 宜居梦想”——四川城市品质推介和精品楼盘展示西北行·走进青海活动圆满闭幕。

此次活动中,参展项目所在城市行业管理部门应邀莅临现场指导,成都、自贡、攀枝花、内江、雅安、资阳、凉山的22家参展房地产企业代表参与此次活动。

四川携手青海 谱写美好人居

青海和四川两省唇齿相依,自古以来交往密切,特别是西部大开发和“一带一路”倡议实施以来,同为西部兄弟省份,两省在推动绿色发展、促进文旅优势互补、推进乡村振兴、构建综合交通网络等方面开展多层次合作,取得了令人瞩目的成绩。

本次活动开启了两省人民友好交往的新序幕,也谱写了两省房地产领域交流合作的新篇章,也能更好地提高人民的居住品质,推动两地房地

产业的高质量发展。

精品楼盘云集 线上线下联展

据了解,本次活动共有来自四川成都、自贡、攀枝花、雅安、资阳、内江、凉山7个市(州)的22家房地产企业,为大家带来了27个区位优势、品质宜居的楼盘现场展示,项目类型丰富,配套齐全。涵盖高层、洋房、叠拼、合院、商业等产品类型,总体价位从每平米五千多元至上万元不等,且参展楼盘均定制了实实在在的专属优惠政策,助力青海市民至川创业置业。

据悉,为了让青海市民买得放心,主办方在现场特别设立了导购服务区,并在现场免费发放了购房指南,提供“一对一”导购服务。此外,创新开通了“线上展示平台”,微信搜索“蜀宜居”小程序,即可在线了解本次参展的所有楼盘信息,实现足不出户24小时在线进展。

奶茶是否一滴都不能沾

炎炎夏日,很多年轻人称要靠冰奶茶“续命”。不过,最近的一则消息通过论证奶茶中反式脂肪酸“爆表”,直指奶茶严重损害年轻人的身体,要滴“茶”不沾。

对此,天津科技大学食品科学与工程学院教授王浩表示,根据世界卫生组织给出的建议,人体反式脂肪酸的供能比若低于1%,基本不会对健康产生明显危害。

不光奶茶里有反式脂肪酸,部分氢化的植物油也可产生反式脂肪酸,如:氢化油脂、人造黄油、起酥油中都含有一定量的反式脂肪酸。此外,某些天然食品也含有反式脂肪酸,如:牛、羊等的肉、脂肪、乳和乳制品。

相关研究表明,反式脂肪酸摄入量过多时,会让对身体健康有害的低

密度脂蛋白增多,使对身体有益的高密度脂蛋白的含量减少,进而增加罹患动脉粥样硬化和冠心病的风险。

“不过,说到反式脂肪酸对健康的危害,还是要看究竟吃了多少。”王浩表示,调查显示我国男性和女性的反式脂肪酸供能比均为0.2%,像北京、广州这样的大城市,居民的反式脂肪酸供能比为0.3%。

换言之,多数人日常反式脂肪的摄入量都不会超过建议标准,偶尔摄入少量奶茶,健康风险是可控的,不用太过担心。“反式脂肪酸对健康的危害是长期积累的结果,关键是要控制摄入量。”王浩表示,“奶茶虽然好喝,但要控制饮用频率和饮用量,不建议经常喝,但也不必谈‘奶茶’色变。”

(来源:《科技日报》)

“倒挂控水法”延误抢救时机



随着天气越来越热,溺水事故也进入高发期。最近,网络平台上经常出现民众对溺水者进行急救的视频。在这些视频中,溺水者被倒挂在救人者的后背上,救人者通过奔跑、抖动身体等方式,帮助溺水者控出被吸入体内的水。这种被称为“倒挂控水”的方法受到不少人的追捧。

对此,国家高级拓展培训师、中国探险协会探险领队李崇表示,“倒挂控水法”不可取。因为倒挂控出来的是进入胃部和食道中的水,而对于溺水者来说,最致命的是吸入肺部的水。

专家指出,如果肺里吸入了大量的水,留给肺泡进行氧气交换的空间就会缩小。时间久了,会导致人体血液中氧气不足,大脑受损,呼吸、心跳停止。可见,“倒挂控水法”不仅无法排出肺内的水,还可能把胃里的食物

弄进气管,进一步增加阻塞呼吸道的风险。

抢救心脏骤停患者的最佳时间为4分钟,在正常室温下,心脏骤停4分钟后脑细胞就会出现不可逆转的损害,如果时间超过10分钟,即使病人被抢救过来,也可能出现脑死亡。“千万不要因使用错误的急救方式而错失急救黄金期。”李崇强调。

李崇表示,要针对不同的溺水者,采取不同的急救方法。首先要迅速判断溺水者是否出现呼吸、心跳停止。如果溺水者有呼吸、心跳,那么先清理溺水者口腔中的异物,令其保持侧卧姿势并做好保暖。如果溺水者已经没有呼吸、心跳,那么在清理完其口腔异物后,应立即进行人工呼吸和胸外心脏按压。

(来源:《科技日报》)

配方乳粉新规 更好保障婴幼儿“口粮”安全

配方乳粉是婴幼儿的“口粮”,是关系亿万家幸福和国家民族未来的特殊食品。记者从日前国家市场监督管理总局举办的发布会上了解到,由该局近日修订发布的《婴幼儿配方乳粉产品配方注册管理办法》(以下简称《办法》),将于10月1日起施行。

国家市场监督管理总局特殊食品司长周石平介绍,《办法》贯彻落实《食品安全法》“四个最严”要求,结合行业发展和注册管理实践,进一步严格产品配方注册要求,保证产品质量安全,并鼓励企业研发创新,不断提升婴幼儿配方乳粉品质。

在中国境内生产销售和进口婴幼儿配方乳粉的企业,从申请与注册程序、标签与说明书、监督管理、法律责任等方面作出了规定。

具体来讲,一是严格配方注册,细化核查要求。明确8种不予注册的情形,包括变相分装,即使用已经符合婴幼儿配方食品安全国家标准营养成分要求的复合配料作为原料申请配方的;申请材料弄虚作假,不真实的;申请人不具备与所申请注册的产品配方相适应的研发能力、生产能力或者检验能力等。

二是进一步规范标签标识,维护消费者权益。明确产品名称中有动物

性来源字样的,其生乳、乳粉、乳清粉等乳蛋白来源应当全部来自该物种,并进一步细化标签中禁止含有的内容,增加了不得使用“进口奶源”“源自国外牧场”“生态牧场”“进口原料”“原生态奶源”“无污染奶源”等模糊信息;不得使用婴儿和妇女的形象,“人乳化”“母乳化”或者近似术语表述;不得使用其他不符合法律、法规、规章和食品安全国家标准规定的内容,以及明示或暗示其保健作用等。

三是鼓励研发创新,优化营商环境。鼓励企业集团研发,对企业集团设有独立研发机构的,允许控股子公司共享集团部分研发能力;缩短办理

时限,将检验时限从30个工作日压缩到20个工作日,补发证书时限从20个工作日压缩到10个工作日等。

婴幼儿配方乳粉产品配方注册现场核查是产品配方上市前注册评审的重要环节。国家市场监督管理总局食品审评中心副主任董诗源表示,为进一步提高审评工作透明度,《办法》还明确了需开展现场核查的情形,如申请人首次申请注册的3个配方系列9种产品配方;产品配方组成发生重大变化或生产地址发生实际变化,技术审评过程中发现需经现场核查核实问题等,均需开展现场核查。

(来源:《科技日报》)