

# 长春市市监局今年“3·15”投诉举报数据统计分析出炉 汽车类投诉居商品类投诉首位

据统计,“3·15”消费者权益日当天,长春市市场监督管理局12315指挥中心全口径接收各类信息共2293件。其中通过12315热线电话接收1973件,占信息总量86.05%;通过12315网络平台接收123件,占信息总量5.36%;12345转办112件,占信息总量4.88%;省市场监管厅转办85件,占信息总量3.71%,与去年同期相比增长81.12%,受话量创历史新高。

“3·15”当日接收消费者投诉总量648件,其中商品类投诉253件,占投诉总量的39.04%;服务类投诉395件,占投诉总量的60.96%。

## 商品投诉类: 交通工具投诉居高不下

“3·15”当日接收商品类投诉253件,投诉量居前5位的依次是:交通工具41件,家居用品35件,房屋31件,一般食品28件,服装、鞋帽20件;占商品类投诉总量的61.26%。

其中交通工具类投诉居高不下,汽车类投诉41件,占商品类投诉总量的16.21%,位居商品类投诉第一位。家居用品类投诉跃居第二位,家

居用品类投诉35件,占商品类投诉总量的13.83%。消费者反映的问题主要集中在:1.售后服务水平差;2.销售者不履行三包责任;3.商家夸大宣传商品性能等。

## 文化、娱乐、体育服务类: 投诉量呈上升趋势

“3·15”当日接收服务类投诉395件,投诉量居前5位的依次是:文化、娱乐、体育服务85件,美容、美发、洗浴服务83件,教育、培训服务56件,餐饮和住宿服务53件,电信服务34件,占服务类投诉总量的78.73%。

其中文化、娱乐、体育服务类投诉量呈上升趋势。文化、娱乐、体育服务类投诉85件,占服务类投诉总量的21.52%。投诉问题主要集中在办理预付卡时,消费者签订不平等条约较多;商家工作人员服务态度差;办理预付卡后,商家关闭店,维权难是文化、娱乐、体育服务类投诉升温主要因素。

美容、美发、洗浴服务类投诉量同比上涨。美容、美发、洗浴服务类投诉83件,占服务类投诉总量的

21.01%。主要反映在美发店临时加价问题突出;办理预付卡后,卡内余额未消费商家关门停业、余额不予退还;在美容院办理预付卡后,没有达到商家宣传的效果,不兑现承诺退款等。

## 举报总体情况: 服务类和商品类四六开

“3·15”当日接收消费者举报总量175件,其中商品类举报106件,占举报总量的60.57%;服务类举报69件,占举报总量的39.43%。

商品类举报主要反映在:1.商品质量问题,销售腐败变质食品及假冒伪劣服装、鞋帽;2.商家销售商品宣传与实际不符,涉嫌虚假宣传;3.商品标价与实际价格不符,缺少斤两等。

服务类举报主要问题:1.商家涉嫌无照经营、超范围经营;2.商家销售食品有异物,掺杂掺假;3.商品未明码标价,标价与实际不符等。

目前,“3·15”当日接收的所有投诉、举报均在第一时间分派至辖区市场监管部门,并按照法定时限办理。

/城市晚报全媒体记者 王跃 报道

## 长春地区首例! 农安一醉汉辱骂殴打执法民警 涉嫌“袭警罪”现已被刑拘

农安县一醉酒男子在酒吧惹事,还辱骂殴打民警,虽然事后男子主动道歉,但等着他的仍然是法律的判罚。

3月9日晚上9时左右,农安县110指挥中心接到报警称,农安县一酒吧有人打架斗殴,民警立即前往现场查看。

县公安局治安大队民警刘宁说,他们到场后看到醉酒男子张某某在酒吧门口站着,没发现打架迹象,之后询问酒吧经理王某了解到,原来是张某某醉酒后在酒吧内骚扰其他顾客,被赶了出来。

了解完情况后,民警以为现场调解调解事情就结束了,但没想到张某某突然对酒吧经理王某动手,打了王某一记耳光,并踢了一脚。民警刘宁见此情况,依法将张某某带回办案区进一步处理,到达地点下车后,张某某在没有任何征兆的情况下,突然出手掐住其中一名民警的脖子,还用手厮打民警脸部,嘴里不停地辱骂着,后企图逃走时被民警迅速控制住。警方进一步调查核实取证后,男子张某某的这种行为已经涉嫌袭警罪,目前其已经被刑事拘留,等待进一步处理。这是“袭警罪”入刑以来,长春警方侦办的首例袭警案件。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

## 吉林市经开消防救援大队联合开展 “3·15”消防产品专项检查行动

3月12日,吉林经济技术开发区消防救援大队联合市场监管局,开展对消防产品生产、销售企业场所的联合检查行动。在消防产品生产企业,联合检查人员重点检查了是否有生产假冒伪劣和不合格消防产品、假冒或仿冒他人的注册商标以及生产、销售未经法定检验机构检验合格的消防产品等违法行为。在消防

产品销售处,联合检查人员依据消防产品现场检查判定规则,对经销的灭火器、应急照明、室内消火栓等消防产品进行全面检查。在此基础上,大队监督检查人员还现场指导单位相关负责人如何识别真伪产品的方法,自觉抵制假冒认证及不符合市场准入的消防产品。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

## 吉林市经开消防救援大队 开展“3·15”消防产品宣传活动

为进一步规范消防产品市场,提高群众消防知识,3月15日,吉林经济技术开发区消防救援大队以“3·15”国际消费者权益保护日为契机,联合多个部门在盛业购物广场开展消防产品宣传活动。在活动现场,宣传员热情、耐心和详细地为群众讲解消防产品使用方法、维护方法,以直观的方式让群众了解识别

消防产品的真伪优劣的方法,提醒群众一定要重视消防产品质量,定期对消防产品进行检测维护。最后,消防人员现场对干粉灭火器等一批假冒伪劣消防产品进行了销毁。通过开展此次活动,全面营造了浓厚的消防宣传氛围,为辖区创造良好的消防安全环境打下了坚实的基础。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

## 永吉县消防救援大队 深入辖区沿街店铺开展消防安全宣传

3月11日,永吉消防救援大队文员深入辖区沿街商铺开展消防安全宣传活动。宣传活动中,大队文员向商铺业主发放《消防安全常识二十条》等资料,主动向业主宣传消防法律法规。并为群众详细讲解怎样加强用火、用电管理,如何正确报火警,如何扑救初期火灾,如何使用灭火器等消防常识,确保自身消防安

全。同时耐心解答了业主提出关于消防安全方面的咨询,如油锅起火、电器起火等事故的处置办法,发生火灾时拨打火警电话等常识问题,确保大家学以致用。最后,大队文员提醒商铺业主要规范用火用电,不私拉乱接电线,及时消除存在的各类火灾隐患,严防火灾事故的发生。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

## 永吉县消防救援大队 走进校园上好“消防第一课”

近日,永吉县消防救援大队开展“开学第一课”消防安全教育活动。咋啊实验小学的3年级2班教室里,一走进教室,消防员叔叔就和小朋友们展开了互动,消防员充分考虑小朋友的认知能力,用易于接受的问答方式,通俗易懂的教学语言,给孩子们传授了如何正确拨打火警电话、灭火器

材使用方法等消防基础知识,并给小学生们发放了《小学消防安全知识教育读本》。演练中,师生们用毛巾捂住口鼻,匍匐着身子,紧张有序地疏散到指定安全位置,体验了一把“火海”逃生,进一步提高了师生的火灾防范意识,提升了防灾避险的逃生能力。

/城市晚报全媒体记者 吕闯 报道

# 记者调查百世快递网点暴力分拣 总部回应将调查严惩违规行为

“你永远都不知道快递在你到手之前都经历了什么。”近日,有网友微博爆料了一段长春一家快递网点暴力分拣的视频,在不到48秒的视频中,5名快递人员分工明确,不断将车上的快递品以抛扔的方式进行分拣,小到“巴掌大”的小包裹,大到电视机大小的快递箱,都被抛来扔去,视频中可以清晰地听见频频传来“咚咚”的快递品落地的重重响声,且地点就在马路边,其暴力分拣有恃无恐的程度令网友们感到愤慨,纷纷谴责这种行为,并吐槽这种违规行为屡禁不止。那么网友爆料的情况确实存在吗?最新情况如何?3月16日,城市晚报全媒体记者来到位于长春市达新路240号的百世快递网点一探究竟。

上午10时40分许,记者来到事发地达新路240号,远远地看到路旁标牌为“百世快递”的一个门市。此时已近中午,记者未见到快递门前有车辆停留以及快递人员分拣,但门市的卷帘门升起,破损的玻璃门虚掩,显示正在营业状态。记者透过玻璃门看到,屋内有人影走动,少量快递物品堆积在屋内。

“‘3·15’消费者权益日前后几天,这里的室外暴力分拣消失了,都是快递员拎着袋子背进屋,以前一直都是露天抛扔,我们一走一过都能看见!”附近居民透露。记者通过走访发现,该快递网点主要服务于附近的小区,其中最近的居民小区分别是耿家河新居和新星宇樾府,附近的居民张女士曾在此取过快递,曾经目睹过并提醒快递员,不应该将快件这样扔来扔去,但回复称这都是不易碎的物品,易碎快件会注意的。

不过这两天,自从有网友将该网点暴力分拣的行为进行曝光后,这里开始了规范化分拣。走访中,记者从知情人处了解到,这家网点属于加盟店,快递人员都是临时招聘,流动性很大,很多新入职人员缺乏系统培训,管理也很粗放。一位居民告诉记者,该网点成立很长时间了,对于其随意抛扔分拣快件,不少附近居民已经见怪不怪了。

那么对于该网点暴力分拣的情况,作为管理方的百世快递总部是否有相关要求?记者16日下午拨打了百世快递总部的电话,将网上爆料的暴力分拣的视频反馈给了服务人员,一名工作人员回应称,公司将对相关站点进行调查,若确实存在分拣不规范行为,会对站点进行相应的处理并采取改善措施,避免类似情况出现。此外,百世快递方面还承诺,会对相关操作流程及规范问题进行排查,避免类似事件再次出现,以便保障消费者权益。

/城市晚报全媒体记者 程宛 报道 视频截图



## 315 线索征集令: 你有“料”,我来曝!

你是否购买过假冒伪劣产品?  
你是否有过不好的消费体验?  
你是否被商家的虚假宣传所欺骗?  
你是否陷入过商家的消费套路?  
你是否遭遇过或正在遭遇消费维权的难题?  
为真正全方位地维护消费者权益  
城市晚报推出“天天315”栏目  
以专业媒体的角度 迅速报道  
用合法有效的途径 帮你维权  
你有“料”,我来曝!  
请对假冒伪劣产品说“不”!  
请对虚假宣传行为说“不”!  
请对消费陷阱套路说“不”!

爆料方式:  
扫描掌上吉林  
二维码爆料



拨打城市晚报  
新闻热线报  
料:88600997