

# 生活无锡

民生为本 民利至上

## 半年受理消费投诉 1911 起,挽回经济损失 1500 多万元

# 消委会提醒慎对超低价商品和网购

昨日,无锡市消委会公布今年上半年度受理消费者投诉的统计分析,其中营销合同类和互联网投诉猛增的趋势值得关注。据统计,今年上半年无锡消委会共受理消费者各类投诉 1911 起,成功解决 1889 件,投诉解决率达 98.85%,接受消费者来电、来访、来信、咨询 17130 人(次),为消费者挽回经济损失 1558.18 万元。

### 营销合同类投诉多

上半年度无锡消委会共受理营销合同类投诉 618 起,占投诉总数的 32.34%。此类投诉反映的问题主要集中在标的物的质量、价格、期限的变化;付款的方式以及在合同履行过程中的拖延等。

与此相比,质量、价格方面的投诉则有所减少。上半年质量类投诉受理 661 起,比去年同期的 973 起减少 312 起,

下降 32.07%,价格类投诉 41 起,比去年同期的 113 起减少 72 起,下降 63.72%。质量类投诉同比虽有下降,但移动电话、服装鞋帽、食品仍是投诉热点。在 176 起家用电子电器类质量投诉中,移动电话 93 起,占 52.84%;在 179 起百货类质量投诉中,服装鞋帽 108 起占百货类投诉 60.34%。家用电子电器类质量投诉反映的主要问题集中在产品质量存在瑕疵,服务质量差等方面。服装鞋帽质量投诉集中在衣服缩水、褪色、拉丝、开线、起球;鞋子穿后开裂、鞋面或鞋内破损、鞋帮断裂、鞋面褪色、鞋底渗水、断跟等。

上半年度服务类投诉有 580 起,虽然互联网投诉只有 42 起,但与去年同期的 6 起相比增加了不少。投诉主要集中在网络购物上。由于这种“无店铺”型的经营模式尚缺乏正规、有效的管理,无故拖延供货,甚至不提供货物;商品型号、实际使用功能与事先约定或承诺不符;收到的商品毁损,商家和快递公司互相推诿;广告承诺的售后服务不能兑现等侵害消费者权益现象时有发生。

### 超低价商品谨慎购买

近期消委会就接到一起典型的互联网消费投诉案件。消费者李小姐在网上看中一套进口化妆品,价格仅为正规商场售价的三分之一。李小姐订购了 6 套。按对方公司要求,她将 1476 元货款一次性汇到对方提供的信用卡账户上。第二天对方告知款已收到,一星期后送货上门,但因为是走私货,要先交 5000 元保证金,李小姐照办了。一个星期后,对方说货已送到,在本地一宾馆里,但要想拿货,还需再为两名送货员各交 5000 元保证金,以保证他们的人身和货物安全,对方称这笔钱在送货员安全

返回后,连同之前的 5000 元保证金一起返还。李小姐感觉不对劲,连忙打电话到对方所在地工商局,查询得知这个公司根本不存在。

### 网购前须核对 ICP 证

消委会提醒消费者,为防范网络诈骗,消费者网购时首先要查看网站是否具有合法的 ICP 证,公司有工商总局颁发的营业执照,网站有没有公布详细的经营地址和电话号码,网站是否提供实名登记的联系方式。对超常低于市场价的商品,一定要谨慎,可通过网络搜索,查看同类商品的价格信息。对于支付方式仅限于为个人银行转账、不接受邮局汇款和网上支付的,消费者一定要慎重。交易完成后,消费者应向卖家索要发票、收据或者其他凭证,同时保留与卖家的往来邮件、交易订单的网页等,以备日后维权之需。陈超

### 手表送修“心”被调包

消费者将手表送去商家维修,商家修完手表居然偷偷把手表机芯也给换了。察觉猫腻的消费者投诉至消委会,商家才承认了错误。

葛先生是江阴人,几年前花 2000 多元买了一块名牌手表。日前,葛先生到市里一家钟表维修店更换表带和表壳。取手表时葛先生发现,手表的机芯被调换了。葛先生当即要求维修店退款并换回自己原来的机芯,而维修店工作人员却辩称其调换手表机芯目的是为了和新表壳匹配,而且新机芯质量比原机芯质量好多了,所以坚持不肯答应葛先生的要求。葛先生来到江阴消委会澄北分会进行投诉。经调解维修店为葛先生换回了原来的机芯,免去 280 元维修费,并延长一年的保修期。陈超



天气

据无锡气象台消息,今天多云到晴,偏南风 3—4 级,最低气温 27℃,最高气温 36℃。目前,副热带高压正在增强,预计今天开始无锡受到热带高压控制将出现连续晴热天气过程。7 月 18 日,晴到多云,最低气温 28℃,最高气温 37℃。7 月 19 日,晴到多云,最低气温 28℃,最高气温 36℃。唐奕



出行

### 无锡桂林航线 23 日开通

7 月 23 日,深航无锡分公司将开通无锡到桂林航线,机型为波音 737-800 型,每天一班。无锡至桂林航班号为 ZH9533,飞行时间 19:30—21:30;桂林至无锡航班号为 ZH9534,飞行时间 22:10—23:50。此次无锡至桂林航线票价为 1230 元,目前散客优惠价为 7.2 折,团队往返优惠价 5 折。薛晨



文娱

### 到金逸看大片 学生只要 25 元

即日起至 8 月 31 日,无锡金逸影城将开展“学生 25 元看大片活动”,只要凭学生证,就可以 25 元观看除 3D 电影外任何国内外影视大片。目前正在放映的《变形金刚 2》将持续到 8 月 16 日。从 7 月 24 日起,《麦兜响当当》等也将上映。目前正在热映的影片有《哈利波特与混血王子》《冰川时代 3》《终结者 2018》。薛晨

### 锡剧精品进社区 活动启动

在街道居民的热盼中,无锡锡剧院锡剧精品进社区活动昨日在无锡市崇安区二泉广场正式启动,社区居民欣赏了锡剧名家表演的传统经典锡剧《珍珠塔》。锡剧发源于无锡,深受吴语百姓的喜爱,百余年的历史使它成了吴文化艺术园中的一朵奇葩,目前已经被列为全国非物质文化遗产。为了让锡城市民能够零距离欣赏锡剧,无锡市锡剧院专门组织了锡剧进社区活动,7 月 16 日~7 月 19 日 4 天晚上的 7 点连演四场经典锡剧。首场昨晚 7 点在二泉广场演出,7 月 17 日晚 7 点在二泉广场演出《玉蜻蜓》,7 月 18 日晚 7 点在塔二广场演出《金玉奴》,7 月 19 日晚 7 点在崇安睦邻中心演出《孟丽君》。陈超

## 200 多摊贩锡惠公园广场安营扎寨

### 城管执法支队滨湖大队组建马路市场整治机动队

近日,无锡市城管执法支队滨湖大队连续接到市民群众投诉举报称,位于惠河路锡惠公园广场处的清晨摊贩成群,果皮菜叶遍地,行人车辆寸步难行,广场周边环境脏乱不堪,地面一片狼藉。接报后,执法人员即刻前往现场调查。

执法人员在现场发现,硕大的广场已经被推销医疗器械、经营蔬菜水果和日用百货的 200 多个摊贩围得水泄不通;在锡山大桥天桥下一位经营水产的摊主直接在人行道上进行宰杀作业,杀鱼产生的血渍直接污染了道板却浑然不觉;一些农用三轮车直接停在人行道上招徕生意,却似乎并没有注意到车身下的道板已经被其压得开裂;小百货经营摊主则堵住了锡惠



两百余名摊贩蜂拥而至,锡惠公园成集市。滨湖城管迅速出动,曾经的脏乱、喧嚣归于清洁、宁静。唐奕 摄

公园的大门堵着过往的行人就进行兜售;在广场上,摊贩们丢下的塑料袋、泡沫盒、果皮瓜皮、菜叶血渍随处可见,各种垃圾被扔得满地都是。好



好的广场成为了露天农贸市场。除锡惠公园广场外,位于青山路的青山公园、惠河路的青山农贸市场也不同程度的出现了马路露天市场回潮的现象。秦峥 张律 唐奕

## 惠山全区推广堰桥城管经验

《生活无锡》对堰桥城管为民服务创新模式的介绍获得巨大反响,连日来不少部门前往考察学习。昨日,惠山区城管局特意邀请无锡市各大媒体参观惠山区各街道的城管建设,并准备在全区各街道进一步推广堰桥的先进经验。

“堰桥模式”仅是我们惠山区城管工作的一个亮点,其他乡镇如阳山、钱桥、玉祁等的属地城管也是“大城管”的概念,但是堰桥是最早完成这一概念的。”惠山区城管局局长俞刚表示,只要对老百姓有好处,都鼓励他们去做。

### 第一站:阳山镇日夜两用疏导点

在阳山镇,《生活无锡》发现了一个占地千余平米的空地,里面整齐停泊了十几辆货运卡车。“这可不是一个简单的停车场,它是一个日夜两用的疏导点。”阳山城管办的一位负责人介绍说,每天 6:00 到 18:00,这里是一个简易实用的停车场。到了晚上又成了另一种身份:夜排档疏

导点。原来,随着阳山镇镇区经济的发展,一直面临着缺乏空地建设各种便民疏导点的困境。而城管办的工作人员在进行大量的努力后,终于在离镇区不远的一角发现了一处拆迁后遗留的空地,并将进一步改造成为便民货车停车场。而货车的停泊很有特点,基本时间都定在每天 6:00 到 18:00,针对这个特点,城管队员又想到在货车不停泊的晚间将这块得之不易的“宝地”改造为夜排档疏导点。于是,白天的货车停车场晚上摇身一变成了夜排档摊主们展示厨艺的好地方,不少阳山居民都前来光顾,这片空间成了阳山镇真正的便民点。

### 第二站:家门口的城管——钱桥镇城管工作站

“6 月 17 日,群众举报村里有违建,经我们调查后现在已经取缔。”在钱桥镇南水渠村的城管管理工作站里有一本厚厚的台账,台账上每天都详细记载着村民反映的问

题和解决的办法。记台账只是城市管理工作站工作职能的一部分,村容村貌、公用设施、违法建筑、环境保护、环境卫生、河道管理、绿化管理等都是这个工作站的职能范围。

据了解,现在惠山区基本每个村都设有城市管理工作站,目前共建立 137 个城管工作站,实现了地域的全覆盖。辖区内任何一个点的市容环境问题都会有具体责任人,每周由区城管委组织相关部门对市容环境进行周末督查。同时,村里还依据绿化、河道、环境等多项管理内容分工配备了不同专管员,协同派驻的城管工作人员做好市容环境维护工作。

### 第三站:洛社镇建筑垃圾消纳场

在一片用砖围起的空地上,堆满了各种建筑垃圾,门前还竖起了一块牌子——“洛社镇建筑垃圾消纳场”。一位在场的城管队员告诉我们,这就是洛社镇建筑垃圾的临时消纳场,总共占地 4000m<sup>2</sup>,这

里有人实行专人管理,免费让居民堆放建筑垃圾,然后再把这些建筑垃圾运送到有需要的建筑工地,实施“变废为宝”垃圾再利用的循环。“过去没有这个建筑垃圾临时消纳场的时候,经常有居民随处乱倒建筑垃圾,既污染了环境又很难处理,所以我们从今年开始就在各区建造了专门的建筑垃圾消纳场,供居民堆放建筑垃圾。据了解,除了洛社镇建筑垃圾消纳场外,惠山区各镇(街道)、开发区都已经建设了一个封闭式建筑垃圾消纳场,包括开发区的惠明路垃圾填埋场、堰桥、前洲镇、玉祁镇、钱桥街道、阳山镇的建筑垃圾消纳场等 8 个建筑垃圾消纳场,基本解决了惠山区居民建筑垃圾无处堆放的难题,形成了建筑垃圾回收再利用的循环效应。

金辰 唐奕

《居民们亲切地称他们为“民管”》系列之三



昨日,在无锡一书店,工作人员通过精心设计将一本本书巧妙堆积起来,塑造成灯笼、宝塔、字母符号、旋转楼梯、高楼大厦等形象,成为书店里一道道别样风景。刘发明 薛晨