



2020年南京消费满意度全国排第二

南京人对食品安全最满意 最不满意教育培训行业

“打造国际消费中心城市,建设诚信博爱创新名城。”3月15日,南京市“3·15”国际消费者权益日纪念活动暨玄武区“网络消费节”启动仪式举行,现场公布了《2020年南京市消费体验满意度测评项目报告》。现代快报记者注意到,从消费行业层面来看,食品安全满意度最高,教育培训行业的满意度最低。此外,现场还发布了南京市2020年度市场监管系统十大投诉热点。

现代快报+/ZAKER南京记者 李楠 杜雪迎 江楠



南京科巷菜场变身新市集后,买菜体验大不同
现代快报+/ZAKER南京记者 卢河燕 摄(资料图片)

去年南京消费满意度全国排第二,江宁区在南京排第一

近日,中国消费者协会正式发布《2020年100个城市消费者满意度测评报告》。测评结果显示,2020年全国100个城市消费者满意度综合得分为79.32分,南京市位列第二名,比2019年有大幅提升。

“为准确了解南京各区消费者满意度情况,2020年,我们委托第三方机构对11个区和江北新区开展消费者满意度测评。”针对调查结果,南京市市场监督管理局副局长施冬咏公布了《2020年南京市消费体验满意度测评项目报告》(以下简称“报告”)。

报告显示,南京市各区消费者满意度总平均分为84.71分,相比2019年的78.35分提升明显。在2020年全市消费者满意度测评中,得分高于平均分的区依次为:江宁区86.75、秦淮区86.08、玄武区86.01、雨花台区85.79、建邺区85.37。从南京市消费者满意度的总体表现来看,消费供给为86.76分,消费环境为85.33分,消费维权为81.81分。与2019年相比,三个一级指标得分均有大幅提升。

南京人对食品安全满意度最高,教育培训行业最低

现代快报记者注意到,消费者最为关注的是商品或服务质量和价格公道。具体表现为商品或服务质量好、商品或服务价格公道、商品或服务种类丰富,供应充足。购买的商品或接受的服务与商家宣称一致、有关部门经常性公布消费警示信息、抽检结果等。

从消费行业层面来看,教育培训行业的满意度最低,为78.9分,需要重点关注改进。食品安全满意度最高,为87.4分。外卖服务、农贸市场、交通运输、文体休闲等行业的满意度均在80分以上。

测评报告还分别针对南京各市辖区的消费环境进行具体的指标分析,帮助各市辖区了解各自的优势、亮点和短板、问题,有针对性地进行改进,消除进一步扩大消费的障碍。

2020年南京接到各类社会诉求超40万件,防疫用品成举报热点

南京市消费者协会副秘书长曹伟表示,社会分工越来越细,消费投诉也越来越细。2020年,南京12315热线平台共接收市场监管领域各类社会诉求404866件,同比2019年上升19.55%。其中,投诉112621件,同比2019年提高19.84%;举报22343件,同比2019年提高60.89%。

超过40万件投诉举报中,哪些是热点?南京市市场监督管理局副局长黄明春介绍了南京市2020年度市场监管系统十大投诉热点,涉及防疫用品类、食品餐饮类、体育文娱及美容美发类、家用电器类、家居用品及服装鞋帽类、通讯及计算机产品类、销售服务类、制作保养和维修服务类、酒店住宿类、房屋装修服务类十个方面。

2020年初新冠肺炎疫情突如其来,防疫用品成为投诉举报热点。黄明春提醒消费者,购买商品或接受服务时一定要充分了解经营者的信誉度和消费者评价;充值消费需谨慎选择商家,适度充值,签订合同时要仔细阅读合同,要保存好消费发票等消费凭证,以便依法维权;线上消费不要盲目相信打折促销和商品图片展示。

成套出售的西服,退货只退裤子?

南京2020年度消费维权十大案例公布

3月15日,南京市消费者协会发布2020年度消费维权十大案例。现代快报记者注意到,不少案例涉及到预付式消费、商品退换货等,都是消费投诉热点领域。据了解,2020年,全市消协组织共接受消费者咨询26.1万人次,受理投诉近9万件,为消费者挽回经济损失1.15亿元。

现代快报+/ZAKER南京记者 李楠 杜雪迎 江楠



买的是成套衣服,为什么退换只退裤子? 资料图片

打美容针致脸肿,手术费不退?

据南京市市场监督管理局二级巡视员、南京市消费者协会会长王之熙介绍,2020年,全市消协组织共接受消费者咨询26.1万人次,受理投诉近9万件,为消费者挽回经济损失1.15亿元。现场,南京市2020年度消费维权十大案例发布。记者注意到,不少案例涉及到预付式消费、商品退换货等,都是消费投诉热点领域。

2020年,南京市消费者协会接到市民施女士投诉,称她在做按摩理疗时,按摩师推荐她到南京江宁恩喜医疗美容门诊部有限公司,交了19800元做面部提拉除皱等系列医美。当天,施女士在鼻梁上注射了赠送的美容针,并约定一个月后进行面部手术。但施女士发现,自己眼部周围在注射美容针后产生浮肿,且一直无法消除。该门诊部

工作人员称,这是因为施女士年纪较大,恢复比较慢,让她回家热敷消肿。一周后,施女士的面部仍没有消肿,也不能进行下一步手术,故要求门诊部退还手术费用。但门诊部称要收取美容针费用16800元,只同意退其3000元。双方多次协商,始终无法达成一致。后经多次耐心说理及沟通,门诊部最终同意全额退款。

据王之熙介绍,上述案件中,门诊部的工作人员并未在施女士交费前告知其由于年纪大等自身因素不适合做此类美容手术,而是一味地吹嘘效果,并且在施女士提出退费时要扣除事先并未声明的费用,明显侵犯了消费者的知情权,应予退费。

买套西装裤子有洞,要退只退裤子?

另一起案例是栖霞区消协仙林分会接到的一起关于西装退换

的投诉。消费者王先生花3750元买了一套西装,第一次穿时发现裤子上有4个小洞,随后联系专柜,却发现该品牌专柜已撤柜,于是通过商场客服联系上原专柜负责人,但负责人答复只能退裤子,上衣不予退货。

王先生认为,西装是整套销售,出现问题也应该整套退换,对只退裤子的解决方案不认可。后经多次协商未果,王先生只好向消协投诉寻求帮助。

受理投诉后,栖霞区消费者协会仙林分会工作人员分别联系了王先生和专柜负责人,了解相关情况。针对专柜已撤柜的问题,消协工作人员上门与商场客服进行了沟通,调查该专柜前期经营情况,询问是否还有其他售后或投诉纠纷问题,押金是否已退还等。

在消协工作人员和商场客服的共同努力下,经与原专柜负责人和厂家多次联系,消费者最终退掉了这套西装。

南京市2020年度消费维权十大案例

装饰公司未履约,诉调对接助维权;
活动规则被更改,消协助力来维权;
培训机构擅关门,维权岂能等闲之;

西服退款遇乌龙,多次努力得解决;
预订春节年夜饭,遭遇疫情退定金;
宝马熄火成死马,支持诉讼有办法;

家政服务换阿姨,企业强行加条款;
年龄不适做医美,想要退费万般难;
机器发货无定期,消协调解退货款;

教练离职引纠纷,消协助力得维权。