

聚焦3·15

# 萧山发布2023年度消费维权报告

去年共为消费者挽回经济损失近600万元

■首席记者 蒋超  
通讯员 李龙 马焱娜

2023年,你的消费体验如何?是否踩过消费的“坑”?据统计,2023年区市场监管局共处理各类投诉举报咨询66477件,与2022年同期相比上升了32.3%,其中消费投诉46453件、举报17315件、咨询2709件。经调解,共为消费者挽回经济损失599.2万元。

从投诉举报类别来看,排名前五位的分别是餐饮服务、服装类产品、非特殊用途化妆品、床垫、电梯服务。从投诉举报问题的类别来看,食品安全和虚假宣传问

题占比24.1%,受到普遍关注。接下来依次是广告违法行为、三包类问题、欺诈消费者行为、普通产品质量问题、食品标签问题和食品保质期问题、合同履行类问题、无照经营问题、价格违法行为等。

从总体情况来看,网购纠纷与非网购纠纷大体相当。网购纠纷涉及电商平台前五位分别为天猫商城、淘宝网、拼多多、字节跳动、京东商城,五大电商平台纠纷件占网购纠纷件比例为62.0%,头部聚集效应明显。

网购纠纷线下维权的案例并不少见。萧山一位消费者向12315平台反映,其网购的洗手台水管严重漏水,将周边家具全部泡

坏,造成了不小损失。消费者要求退货退款,并将受损家具恢复原样或照价赔偿。商家表示若是水管质量问题,则应由供应商的保险公司上门核实定损理赔。双方争执不下,消费者转而向区市场监管局求助。

区市场监管局工作人员了解情况后,安抚了消费者的不满情绪,并说服其配合保险公司上门核实情况。经保险公司核实,是由于水管安装不当导致漏水。经调解,商家表示愿意承担责任,同意退货并退款1838元,并承担维修受损家具的责任。此次调解,成功帮助消费者挽回经济损失2万余元。

其实,为了走好增进民生福祉

的“共富路”,区市场监管局一直在着力营造公平、和谐、舒心、安全的消费环境。2023年,我区创建省级放心农贸市场8家,创建放心消费单位6266家。目前已累计创建放心市场38家、五化市场24家、星级市场50家,三星级及以上市场覆盖率54%,创建总量居省市前列,让市民“菜篮子”拎得更安心、消费购物更放心。

今年,我区将实施“放心消费”阳光行动。以放心消费商圈、维权站点、大型企业、行业协会等为载体,打造立体式“消费纠纷共治圈”,提升消费纠纷源头化解能力,让“放心消费”精准落地,为经济提速激扬动能。

## “3·15”普法宣传走进“隐翼天使”项目企业

本报讯(记者 朱林飞 通讯员 沈丽丽)在第42个国际消费者权益日来临之际,区残联携手区市场监督管理局、杭州协智汇科技有限公司联合开展普法活动,为参与“隐翼天使”残障融合式就业项目的多家电商企业及残疾人电商员工进行法律法规知识宣讲。

区市监局执法人员以大家熟知的“方林富炒货店”案例说起,从广告法概念、十大亮点、基本原则、内容准则等方面,结合具体案例详细讲解了在网店和直播中常见的《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护

法》等相关知识。

随后,电商企业员工代表结合当前消费市场的热点及工作中遇到的有关问题与执法人员进行了交流探讨,现场气氛十分热烈。参会人员纷纷表示,通过此次宣讲活动,他们对自己的岗位工作知识有了进一步了解,同时也知晓了消费

者应该享有的各项权益,受益匪浅。

接下来,区残联将继续发挥桥梁纽带作用,加强与相关单位的协同合作,提升社会监督和宣传引导能力,积极维护残疾人消费者的合法权益,让他们愿意消费、无忧消费、畅享消费。

## 南站“守护权益 放心消费”专列发车

本报讯(首席记者 黄婷 通讯员 张玲丹 张贝嘉)在第42个国际消费者权益日来临之际,杭州南站开展了相关活动。活动以“激发消费活力”为主题,开展了集多方式宣传、针对性检查、加强应急处置于一体的系列活动。

活动现场,南站市监所组织专班在站内小吃店、超市、奶茶店等

经营单位开展专项检查。检查过程中,执法人员认真核查经营单位的许可证件和产品合格证,重点检查经营单位是否存在销售过期、“三无”和假冒伪劣商品,是否履行进货检验记录制度等行为。针对发现的问题,执法人员当场提出整改意见,要求经营户立即整改,并向商户发放倡议书,倡导诚信经营

营、合法经营,为消费者营造安全放心的消费环境。

同时,工作人员在现场开展了消费维权知识宣讲咨询活动,普及宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规,增强群众法律观念、提升维权意识;现场还受理消费者投诉维权,为他们答疑解惑,化解消费争议和纠纷。

现场设置了多个服务摊位,提供义诊、真假烟鉴别、眼镜清洗等暖心服务,受到了旅客的好评。

南站市监所负责人表示,举办这个活动的主要目的是宣传消费知识,提高消费者的维权能力和知识水平,同时也希望通过这次活动,让商家进一步提高产品质量和服务水平,最终实现共赢。

## 改革一周年 萧山环投集团总资产突破千亿

■记者 靳林杰 通讯员 孙宇飞

去年3月,我区召开全区深化国有企业改革大会,启动了面向区属国企的重大改革,由原环境集团与城投集团整合重组的萧山环投集团挂牌成立。

改革一年来,萧山环投集团实现资产增量251亿元,总资产突破千亿,达1236亿元,营业收入90亿元,净利润3.5亿元。

一年来,萧山环投推动产业链优化升级,通过业务托管、股权划转等举措对子公司进行整合划转,推动水务、安居两大集团实体运作,完成6大类业务整合与3项产业划转,将32家子公司整合为22家,形成“城市安居、城市开发、城市建设、城市运营、城市服务”五大业务板块,确定“一流定位、五核强企”战略方向,划定了清晰的发展路径。

在城市运营上,萧山环投构建集排水、环卫保洁、固废处置、管网运维、安防序化于一体的城市管理体系,全年实现供水3.83亿吨、污水处理3.20亿吨;生活垃圾清运40.78万吨、日常纳管保洁道路1259万平方米;污泥处置42.94万吨,发电1.13亿度,多项业务指标位居全区、全市乃至全省前列。

萧山环投加快推进水务、环保、置业、贸易、金融、文旅、安防、弱电、物业等重点产业跃升,做大产业营收、扩大利润总额、提升市场竞争力,全年实现营业收入90亿元、净利润3.5亿元。

在此基础上,萧山环投的服务版图稳步拓展,正以亚运标准为城市提供“管家级”全链条服务,探索“大物业”运营管理模式,推动一批新能源、新基建、新业态等城市经营服务新兴产业布局,加快向“城市综合运营服务商”发展之路跃升。

迈向新征程,萧山环投发布贯彻落实区委“三大攻坚”暨集团“精细化服务城市·市场化运营产业”五大行动实施方案和机制运行办法,涉及全域改革、产业提振、招商引资、项目攻坚、助企服务五大领域,重点推进2024年24项工作任务,为萧山“全力拼经济、攀登新高峰”贡献环投力量。

## 萧山区2024年度科技企业暨研发机构申报工作业务培训会举行

本报讯(记者 王俞楠 通讯员 萧科)近日,萧山区2024年度科技企业暨研发机构申报工作业务培训会举行。

培训邀请了浙江天正信息科技有限公司和杭州顺辉会计师事务所的专业人员进行指导,切实帮助企业梳理了申报要点,包括认定条件、材料准备、系统实操、注意事项等方面,以及财务核算、关联交易、研发费归集、研发费加计扣除等财务相关注意事项。

培训还开设了线上直播,方便企业参与培训和回放学习。

下一步,区科技局将继续做好科技企业与研发机构认定管理工作,通过动员培训、专家辅导、入企服务等方式做好科技企业申报工作,及时解决企业申报过程中遇到的问题和困难,提高企业申报质量,进一步推动区内高新技术产业发展。

## 区残疾人综合服务中心开展环创比赛

本报讯(记者 朱林飞 通讯员 沈丽丽)为进一步发挥环境对幼儿的教育作用,促进幼儿与环境的互动,近日,区残疾人综合服务中心开展了“环绕童趣,境遇美好”环境创设比赛,共13组队伍参赛。

本次比赛活动共分为讲解、参观、评比三个环节,由6位评委对参赛的环创作品逐一进行评比打分。

每支队伍的作品各有特色,精彩纷呈。在结合康复特教主题做好环境美化的同时,更注重结构化环境的创设和功能区域的布置。如“童心队”在大厅门口、窗户、墙面上放置了卡通动物,每一幅画面都是一个童话故事;“海洋队”用帆船、海底动物、贝壳、海星等打造了一个有趣的海洋世界;“什么都对队”将枯燥的运动康复治疗与娱乐完美结合,让孩子在轻松愉悦的环境中进行治疗,在不知不觉中提升自己的肌力耐力、手眼协调能力。所有作品均由老师和治疗师们采用废旧物品纯手工制作完成,突出了环保特点。

通过评选,最终“童心队”获得一等奖,“骄阳队”和“银河护卫队”获得二等奖,“雨”你一起队和“海洋队”获得三等奖。

每个孩子心里都有一颗美好的种子,创设温馨、自然的空间环境,有利于孩子们形成积极稳定的情绪和情感。大家纷纷表示,通过参与比赛学到了很多,接下来会应用于日常康复和特殊教育中,进一步提升康复效果。

## 电力保障助力我区安置房项目建设

本报讯(记者 靳林杰 通讯员 徐笑男 李虹)近日,在裴家里安置房小区电力接入工程现场,浙江中新电力工程有限公司承装分公司的施工人员正在开展高压柜吊装作业。随着高压柜缓缓进入开闭所,裴家里安置房小区电力接入工程将正式进入电气设备安装阶段,吹响了实现工程项目按时具备送电条件的冲锋号。

据了解,位于闻堰街道闻兴村的裴家里安置房小区建设项目,共建设24幢主楼及相关辅楼,可回迁安置5000户。项目建成后,将极大改善入住村民人居环境。

承装分公司主动对接政府相关部门,了解安置房建设的时间进度和计划安排,并配齐人员力量,提前做好临时接电、供电方案设计、供电设备安装等工作,确保安置房项目安全顺利完成电力接入。

目前,该工程全面进入电气设备安装施工“白热化”阶段。下阶段,该公司将保质保量实现既定目标,为闻堰街道闻兴村(裴家里区块)安置房的居民生活提供坚强可靠的供电保障。

## 萧山机场海关查获一批违禁树苗

本报讯(记者 郭立宏 通讯员 周雨亮 张腾超 周婧 王栋梁)记者从萧山机场海关处获悉,近日海关工作犬“皮皮”协助关员查获了一批旅客违规携带出境的树苗。

当时关员正对一出境航班进行日常监管,海关监管工作犬“皮皮”一直围着一名旅客的行李箱转圈示警。收到“皮皮”的示警信号后,关员随即对可疑行李进行了拦截。

经开箱查验,关员在行李箱内查获用黑色塑料袋包裹的植物苗木,经确认为柠檬树苗,携带土壤0.88公斤。根据《生物安全法》和《进出境动植物检疫法》及其实施条例等法律法规规定,未经许可,禁止携带、寄递活体动植物出境。对于违反规定的旅客,海关将依法追究其法律责任。

## 篮球对决

近期,2024年萧山区高中生篮球赛火热进行中,来自全区的11支男队和4支女队参加角逐。图为AB组决赛萧山中学VS萧山十一中。

记者 范方斌 摄



## “大咖进社区”全新起航 文明实践迭代升级

■文/摄影记者 何可人

都市新风貌,文明新风尚。进入“后亚运时代”,“颜值”升级蝶变的萧山,“内涵”也在同步跃升。

昨日下午,萧山区2024年“大咖进社区”启动仪式暨首场文明主题活动在北干街道旺角广场举行,开启了萧山文明实践工作的“升级版”。

文明,是人文的核心力,发展的软实力。去年,区文明办围绕“携手迎亚运 共建文明城”主题,创新打造“大咖进社区”模式,邀请知名表演艺术家翁仁康等流量“大咖”们为文明代言。按照一月一主题,“大咖进社区”围绕文明餐桌、移风易俗、文明出行、文明居住、文明观赛、公共场所文明行为、亚运之夏、公益创投嘉年华等内容开展群众性文明活动,并通过设置互动性、体验性强的“文明集市”,以及便民服务、文艺表演等,进一步加深市民对文明内涵的理解。

一年来,我区累计开展“大咖进社区”活动5600余场,吸引50多万



人次参与活动“打卡”。一系列活动,让新时代文明实践在群众的热情中真正“动”了起来、“活”了起来、“热”了起来。

为持续唱响文明主旋律,今年,“大咖进社区”除了“传统项目”外,又进行了提档升级。

启动仪式上,6位热心的“民”星“大咖”接受聘书,为“大咖进社

区”活动注入了新鲜血液。在全新亮相的“民”星大咖环节,新受聘的“大咖”、杭州市新时代好少年陈涵轩带来了由他主演的绍剧《劈山救母》选段,精彩的表演将“文明之声”传递给了在场的每个人。

活动现场还发布了萧山区全域文明大提升主题宣传活动。区文明办将紧扣全域文明主题,采用全媒

体联动、线上线下全方位宣传的方式,通过“开设主题专栏、展示荣誉成效、推送服务倡议、打造景观小品、创新公益广告、美化墙面载体、做精户外大屏、投放电梯宣传、扮靓公交车身、开展主题实践”十大宣传计划,形成“空中有声、墙上有图、景中有画、屏上有视频、网上有图文、群众有互动”的立体宣传矩阵,持续提升萧山城市文明形象的感染力、穿透力、传播力和影响力。

为配合十大宣传计划,现场区文明办发布了首批原创宣传素材,其中的公益视频《“康康”说文明》由“常驻大咖”翁仁康创作和演唱。自“大咖进社区”活动开展以来,翁仁康坚持参与,用他诙谐的主持和专业的表演积极为文明“引流”。

“下一步,我们将稳步推进十大宣传计划,打造更多反映时代特征、契合群众需求的精品力作,不断丰富‘大咖进社区’活动的内容与形式,推动文明实践工作更加有声有色,真正实现群众在哪里,文明就延伸到哪里,让文明根植于心,让城市持续升温。”区文明办相关负责人说。