

天元区狠抓源头解决,畅通消费维权渠道(二)

## “游戏托”诱导充值 调解后全额退款

株洲晚报融媒体中心 成姝兰 通讯员 易新建 谭亦安 罗润球

(上接 T05版)

今年消费维权怎么做?

前移纠纷解决窗口和监管关口,加大侵权整治打击力度

新的一年,天元区消费维权将从哪些方面发力?区市场监管局相关负责人表示,该局将重点对食品、服装鞋帽、化妆品等纠纷频发的重点领域加大整治力度,力争减少投诉举报数量;坚持源头治理与重点监管相结合,做到问题及时发现、提前整改,有效压缩职业索赔人寻利空间,有力遏制恶意索赔行为蔓延,打造公平有序的市场营商环境。

通过“进校园”“进社区”“进企业”等活动,针

## 开展主题宣传月活动,守护安全畅通消费

3月11日,天元区市场监管局副局长易新建带队,对辖区学校及周边开展“进校园”护苗行动,通过“飞行检查”的方式,严格检查学校食堂及周边餐饮店操作流程、员工健康、三防设施、食品留样和设施设备等方面,查问题,补短板,为学生放心餐饮保驾护航。

本次检查紧扣“守护安全 畅通消费”主题,对学校食堂及周边硬件设施、食材来源、存储、卫生等进行重点检查。在天元区某学校,执法人员发现,该校一批食品检验报告与实际不符,当即要求学校向供货商索要该批次产品报告。对该校未严格执行索证索票的行为,执法人员现场下达了责令整改通知书。执法人员表示,如未按要求整

对不同消费群体,开展不同的宣传活动,提高消费者维权意识;继续开展诚信经营放心消费示范店(单位)创建活动;设立新的一批在线纠纷解决企业(ODR)及消费维权服务站,畅通消费维权渠道;运用消费警示、告知、建议等行政指导方式,前移监管关口,对投诉较多企业的负责人进行约谈,督促其守法经营,减少重复投诉;办理一批虚假网络宣传、格式条款、预付卡等侵权案件,切实维护消费者合法权益。

改,下次将直接进行行政处罚。

为保障学校食堂卫生安全,按照规定,所有人员正式进入食堂前,要在预进间完成洗手消毒程序。针对一学校食堂预进间与操作间区域布局不合理现象,执法人员对其下达整改通知书,要求食堂重新改造布局,做好食堂安全屏障工作。

为营造全社会共同保护消费者权益的浓厚氛围,天元区线上线下宣传同步发力,启动“守护安全 畅通消费”年主题宣传月活动,持续开展“进社区”“进企业”“进校园”三进活动,抵制餐饮浪费,引领绿色节约消费新风尚。

## 典型案例

## 案例1:“游戏托”诱导消费者充值万余元

今年1月,消费者称在玩传奇斗罗大陆游戏时遇到“游戏托”,让其连续往账户充值10000余元,后自行与商家协商后已退6000元,尚剩余4000元未退回,请求维权。接到投诉后天元区市场监督管理局执法人员到株洲美科网络科技有限公司了解情况并进行调解,该公司立即向投诉人退还了剩余的4000元。

## 案例2:经营过期食品,一超市被罚20000元

2020年8月20日,投诉人称其在天元区泰山路一超市购买了旺旺煎豆和妙脆卷,旺旺煎豆生产日期2019年9月,保质期9个月,妙脆卷生产日期2019年8月,保质期9个月,购买时均已过期,请求调查处理。

接到投诉后,元区市场监督管理局执法人员立即赴被诉超市进行现场检查,发现该超市确实存在经营过期食品行为,执法人员当场对涉案食品予以扣押。经查实,当事人构成了经营超过保质期的食品的违法行为,执法人员现场没收过期食品并罚款20000元。



## 把握数字时代新时期遇 湖南移动跑出5G发展加速度

当前,以5G为代表的新兴信息通信技术,已从助力经济发展的基础动力向引领经济发展的核心引擎加速转变,在驱动融合创新、促进产业升级、激发新型信息消费等方面作用十分明显。湖南移动深入贯彻网络强国、数字中国、智慧社会等重大战略,在践行网络强国新战略中迈出了坚实的步伐。

## 开拓创新,落地项目接踵而至

湖南移动、华为与华菱集团联合打造5G智慧钢厂,是全国首例5G+MEC在工厂领域投产使用。在这个项目中,首创智慧天车、自动加渣、自动转钢、AR远程装配、无人码头等场景应用,助力湘钢实现运营成本降低20%、人员精简30%、生产效率提高20%、新产品研发周期缩短20%、产品不良品率降低10%、能源利用效率提高5%,带动年直接经济效益上亿元。该项目获得GSM2020年度中国5G垂直行业应用案例、第四届全国设备管理与技术创新成果、湖南省工信厅5G典型应用场景、国家应急管理部“5G+安全生产”示范项目等多个奖项。

同时,湖南移动联合三一集团打造5G智慧工厂,基于5G+MEC打造园区业务运营平台,开展5G工业表计数据采集、云化AGV、5G高清安防监控等应用创新试点,大幅缩短生产线调整周期,获评中国通信企业协会“2019年度最佳行业5G创新应用”。联合中联重科打造5G智慧工地,利用5G+远程控制技术,同步回传作业场景及全景实况高清视频,实现远程操控挖掘机、塔吊,有效解决工程机械在偏远、有毒有害等特殊场

景(如矿山或垃圾填埋场)作业时人员成本高、危险性高等问题。

在轨道交通方面,联合株洲中车集团推进5G城市轨道交通,基于5G+MEC打造智能轨道快运系统ART,通过车载各类感测器识别路侧虚拟轨道线路,将运行信息传送到列车“大脑”(中央控制单元),根据“大脑”的指令,精准控制列车行驶在既定“虚拟轨迹”上智能运行。ART将现代有轨电车和公共汽车优势融为一体,采用高铁柔性编组的模式,根据客流变化调节运力,有效解决普通公交车载客量小的缺陷。

此外,湖南移动携手国网电力、宝庆煤电建设5G智慧电网,打造无人机高空巡检、远程抄表、远程云巡检等创新应用场景。联合湘潭磨磨哒打造全省首个5G精准种植示范农业产业园,将传统种植经验转化为数字化模型,实现黑鸡枞菌智能化、规模化生产。与省教育厅合作打造5G网络大课堂,推动优质教育资源共享。为湘雅医院打造5G全息智慧病房,让临床护理数据展示更智能,护理流程更规范,医患沟通更便捷,该项目是湖南首家5G智慧病房落地项目。

## 有条不紊,四个5G计划持续推进

据介绍,湖南移动将实施四个5G+计划,即5G专网“引领计划”、行业终端“扬帆计划”、行业平台“9 one计划”及应用场景“绽放计划”,全面构筑5G产业数字化新引擎。

一是全面实施5G专网“引领计划”,构建以服务为中心的网络。2020年,湖南移动率先推出5G专网系列产品,发布“优、专、尊”服务模式以及BAF多量纲商业模式,并依托5G专网运营平台,面向行业客户提供“自服务、自运维、自开发”网络服务,打造100个高质量专网标杆,形成业界示范。2021年,将基于运维数字化、保障体系化、方案模板化和运营线上化,构建以服务为中心的网络,助力千行百业打造数字孪生网络,形成规模效应。

二是积极发挥引领作用,推进“终端扬帆计划”打通5G应用的最后一米。行业终端是垂直行业发展的关键要素,湖南移动自研5G模组及5G工业网关,助力深度应用;结合千个项目、百个场景实战经验,以需求为导向形成《5G行业终端需求白皮书》,助推产业布局。下一步,将与各方共同突破关键技术,构建体系化标准,制定标准规范;建立联合实验室,开展联合研发,推进“端+网+应用”深度融合;加大政策倾斜,加速终端规模化,实现从5G“到现场”向“到网关、到设备”的升级。

三是发挥优势、聚焦重点、把握关键,推进“平台9 one计划”,积极布局九大行业平台,升级5G+AICDE能力体系。始终坚持项目(Project)到产品

(Product)到平台(Platform)的发展路径,构建“平台+生态”模式,突破行业壁垒,更好地适配行业数字化转型。将发布包括工业互联网OnePOWER在内的“平台9 one计划”,面向行业提供一揽子方案,面向合作伙伴提供5G+AICDE一站式赋能,面向客户提供端到端一体化交付能力。

四是沉淀100余个应用场景,推进“应用绽放计划”实现深度行业应用。重点开展三项工作,一是打造标准应用,发挥资源禀赋优势,解决行业通用痛点;二是推进联合创新,与行业伙伴共建共创,做深做透重点领域;三是开展业务赋能,参与合作伙伴5G创新,引领产业升级发展。通过5G“应用绽放计划”,推进5G应用从外围辅助环节向生产核心环节延伸,实现更广范围、更深层次、更高水平的复制推广。

据统计,湖南移动一方面加快5G服务大众,已投资超过50亿元建成5G基站超1.3万个,实现全省所有市县城区5G网络覆盖,网络规模进入中国移动第一梯队,目前5G客户规模已突破680万户。另一方面,加快5G融入百业。大力推进5G与人工智能、物联网、云、大数据、边缘计算、区块链等技术融合,牵头成立湖南5G数字产业联盟,聚焦湖南装备制造、工业能源、轨道交通、医疗教育等重点领域和优势行业,打造了智能制造、智慧交通、智慧工厂、智慧教育等5G示范应用项目90余个,积极助力数字化转型和数字经济发展。(通讯员 陈凡军)

食品投诉量最多,化妆品、保健食品、烟酒饮料投诉举报增长较快……

## 2020年度株洲十大消费投诉(举报)热点

株洲晚报融媒体中心 姚时美 通讯员 许辉英 刘萱

无厂名厂址、无中文标识、无产品名称、无执行标准问题;捆绑销售、限购等经营行为问题。

## 4 家居用品投诉举报中家电和家具问题相对突出

家居用品投诉举报属于传统热点,集中反映合同纠纷、产品质量、售后服务三个方面的问题。如定制家具、厨具,材质、尺寸、产品颜色(色差)等有争议,送货商品与约定不符;订购产品未按期送货;商家违约不退定金;售后维修拖延时间长,维修技术不高造成重复修理,零配件更换、维修价格不透明;三包义务不履行;承诺赠送保养等服务未能兑现或另行收费等。

## 5 化妆品、保健食品、烟酒饮料投诉举报增长较快

2020年,化妆品、保健食品、烟酒饮料三类投诉举报数量快速增长,首次进入消费投诉举报十大热点,集中反映三个方面问题:广告宣传、产品标识、产品品质。如化妆品、保健食品、烟酒饮料夸大宣传,宣传产品具有治疗功效,非特殊用途化妆品宣传特殊用途功能,非保健类食品宣传保健功能等问题;化妆品、保健食品的产品名称、配料、添加剂、执行标准等不符合法定要求;销售过期烟酒饮料、假冒品牌烟酒,酒饮料内有异物、保质期内变质等问题。

## 6 餐饮和住宿服务投诉举报仍为服务类最多

2020年,餐饮和住宿服务投诉举报875

件,在服务类投诉举报中数量仍最多。投诉举报主要反映的问题:一是防疫期间预定餐饮住宿服务退费纠纷,主要反映消费者预定年夜饭、酒店宴席、宾馆住宿后,受疫情影响,要求取消订单退定(订)金引发的纠纷,部分商家拒绝退定(订)金或要收取一定费用;二是食材不洁、食材不新鲜、用餐环境卫生不达标;三是办理的预付会员卡余额难退;四是优惠活动与商家宣传承诺不符。

## 7 文化娱乐体育服务投诉举报以预付式消费为主

2020年,文化娱乐体育服务投诉举报均涉及预付式消费纠纷。该类投诉举报反映问题集中在:一是违反合同约定擅自更改服务内容或拒绝履行合同约定;二是以“免费学”或“低首付”等噱头诱使消费者贷款消费;三是商家拒绝退还预付款余额或关门跑路。

## 8 交通工具投诉举报下降明显

2020年,交通工具投诉举报在排名前十的热点中降幅最大。投诉举报内容集中反映三个方面问题:一是汽车及汽车零部件质量有问题,反映汽车发动机、变速箱、底盘、仪表盘等主要部件问题多,常出现漏油、漏气、怠速不稳、表盘不准等问题;二是购车合同纠纷多,反映购车定金退费困难,商家不按期交付车辆,签订合同后擅自涨价或强制消费,合同约定优惠不予履行或擅自增加附加条件等问题;三是售后服务品质差,反映售后服务中过度保养、变相收费等问题,如保养中将可不更换的零件进行更换并收取费用,修理中不一次性将全部问题解决,重复修理重复收费等。

抽检与民生息息相关产品,守护消费安全

## 2020年,我市产商品监督抽检均完成核查处置

本报讯(株洲晚报融媒体中心记者 姚时美 通讯员 刘润平)监督抽检是市场监管部门履行行政职能、加强质量监管的重要手段。2020年,市市场监管局针对食品、药品、医疗器械、化妆品和重点工业产品等产商品开展了一系列监督抽检,抽检不合格批次产商品均完成了核查处置。

食品方面(含食用农产品),全市共完成食品监督抽检15350批次,其中不合格248批次,不合格率1.62%。所有的不合格食品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理,办结率达100%,核查处置完成率100%。

药品方面(含医疗器械、化妆品),完成市抽计划药品、化妆品、医疗器械共281批次,所有的不合格药品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理,办结率达100%,核查处置完成率100%。

重点工业产商品方面,全市共完成市本级监督抽检1046批次,其中不合格121批次,所有的不合格工业产品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理。



▲疫情期间,检验人员在株百超市石峰店进行食品抽检  
通讯员供图

基层监测网络规范化建设工作受表扬推介

## 2020年,我市药物警戒工作成绩显著

本报讯(株洲晚报融媒体中心记者 姚时美 通讯员 黎志福)新修订的《药品管理法》明确规定国家实行药物警戒制度,2020年我市所有乡镇卫生院实现监测网络全覆盖并消除零报,所有药械化持有人完成监测系统注册并完善产品信息,所有二级以上医疗机构完成监测网络注册并达到消除零报目标。基层监测网络规范化建设工作受到省药监局表扬和推介。

通过开展药物警戒工作,发现了某企业的一次性使用人体静脉血样采集容器经抽检质量不符合标准,某医疗机构不依法及时上报药品不良反应死亡病例等相关违法线索,有关监管部门依法进行了立案查处,为稽查打假提供了案源。