

上半年12315投诉“揭榜”

株洲日报记者 刘芳
通讯员/刘董

株洲日报讯 今年,疫情改变了人们的生活和消费方式,口罩、酒精、消毒液等防疫用品需求激增,网购需求增加,因此产生的消费纠纷也发生



受疫情影响,口罩成投诉“冠军”

“受新冠疫情影响,上半年接收信息总量较上年同期下降近20%。”市市场监管局12315投诉举报科负责人介绍,但是,2月份因疫情效应出现了一次小高峰,受理量达到5084件,较上年同期增长73.93%,投诉内容主要是口罩、酒精、消毒液等防疫用品的价格、品质等问题。其他月份受理量较上年同期均下降明显。

而从上半年整体数据来看,共接受涉疫类投诉举报2882件,排名前三的分别是口罩、日常食材、复工复产等政策。



食品类投诉举报热度不减

食品依然是投诉热点之一。上半年12315投诉举报科共接收食品类投诉举报1089件,占投诉举报量14.21%,位居投诉举报量排名第二。其中,职业打假397件。

值得关注的是,5月中旬,媒体曝光了市场销售中用固体饮料冒充特殊医学用途配方奶粉的问



电梯维保不及时等造成电梯故障多发

从上半年数据来看,电梯服务投诉量迅速攀升,达197件,占物业类投诉80.74%,较上年同期增长132倍。

今年6月1日,家住醴陵市五环星城42栋的何女士,经历了一场电梯“惊魂之旅”。当时,何女士带着一岁半的外甥女乘坐电梯返回11楼家中,电梯行至6楼时突然出现卡顿和下坠,警报和对讲均无人应答,电梯内也没有信号,两人被困电梯十多分钟。随后何女士的女儿拨打了投诉热线。

经相关部门检查,该电梯实际由湖南建宸置业



预付式消费投诉有所上升

受疫情影响,一些健身、美容、培训学校等机构无法正常营业。随着疫情后经济全面复苏,文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、教育培训服务等居民生活服务行业逐步恢复营业,但出现了部分商家拒退预付款余额、关门跑路等现象。

“上半年,共接到涉及预付式消费投诉举报778件,涉及行业均为居民生活服务行业。”12315投诉举报科负责人介绍,该类投诉举报反映问题集

变化。近日,市市场监督管理局公布了上半年我市12315消费者投诉情况,口罩、食品、电梯、餐饮服务、预付式消费等问题凸显。

数据显示,2020年上半年,全市12315机构共接收信息23623件,较上年同期下降19.53%,为市民挽回经济损失508.15万元。

“防疫初期,投诉者集中反映口罩价格涨幅高,有只限会员购买或捆绑销售现象等问题。随着防疫物资价格市场监管力度加大,口罩价格问题逐步得到平息,质量方面问题的反映逐渐增多。”上述负责人分析,但随着疫情的有效控制,口罩投诉随着涉疫类投诉的整体下降而逐渐消退,到6月下旬口罩类投诉已清零。

在日常食材方面,投诉者则集中反映其在防疫初期价格涨幅过高问题;复工复产等政策方面,集中咨询复工复产行政许可、帮扶转产政策等热点问题。

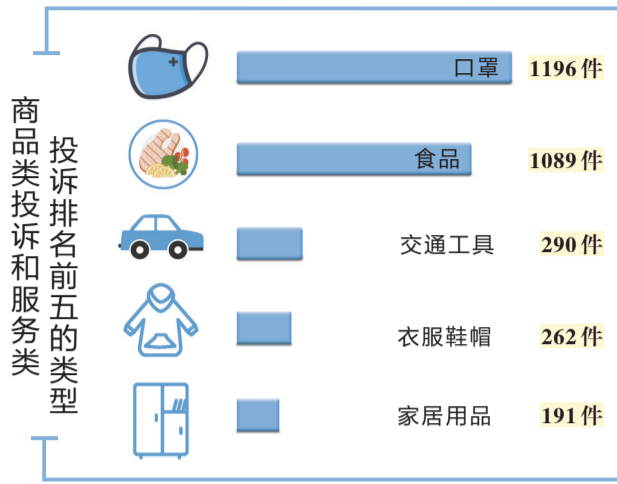
题后,引起了社会关注,接收该类投诉举报22件。“随着气温升高,食物腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物等感官性状异常问题突出。”12315投诉举报科负责人分析,其次,在保健食品消费这块,主要投诉举报保健食品销售虚假宣传、夸大宣传,普通食品被宣传为保健食品、特殊用途食品。

有限公司在负责该处的电梯日常使用管理,但该公司存在特种设备安全技术档案管理不到位、未敦促新的物业管理单位对电梯井内积水及时排泄、未对维护保养单位发现的对讲报警系统失灵问题引起重视、及时处置等问题,导致此次事故的发生。

12315投诉举报科负责人介绍,该类投诉举报集中反映电梯困人、溜梯、下坠、噪音过大等故障多发、频发,质疑电梯存在质量问题。根据执法人员检查反馈,造成故障的原因主要是使用不当、物业管理不到位、维保不及时等。

中在违反合同约定擅自更改服务内容,以“免费学”或低首付等噱头诱使消费者贷款消费,甚至是有商家拒绝退还预付款余额或关门跑路。

另外,今年在防疫期间,预定餐饮住宿服务退费纠纷比较明显。主要反映受疫情影响,消费者预订年夜饭、酒店宴席、宾馆住宿后,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。



制图/许苹

相关新闻

保健品易让老年人“栽跟头”

12315消费提醒:保健食品是特殊食品,不能代替药品

株洲日报记者 刘芳 通讯员/刘董

株洲日报讯 保健品市场是市民关心的热点。7月16日,记者从市市场监管局了解到,今年上半年12315系统接受涉及保健品投诉举报102件,其中老年人消费的有89件,占该类投诉举报的87.25%。

近日,70多岁的张奶奶致电12315热线,反映其听信商家宣传“幸福美佳”系列羊奶保健食品可以治疗高血压、冠心病等老年疾病,当场支付14256元,购买一个疗程的12盒该系列产品。随后,家人发现该产品包装上说明只是含羊奶成份的普通食品,请求帮助。接到投诉后,经相关部门协调,该商家退回张奶奶14256元。

市市场监管局12315热线提醒消费者尤其老年人,在购买保健品时要谨防被“套路”。推销人员大多抓住老年人有保健需求、孤独和有些积蓄的群体特点,通过发宣传单,免费发放礼品、免费旅游、登记私人信息、陪聊和探视亲情服务等方式,诱惑老年人“入坑”,大量购买保健品。

此外,保健品只是一种特殊食品,而保健品公司及销售人员往往会采取夸大功效的方式进行推销宣传,有的甚至打着公益的幌子,吸引老年人来听普及健康知识的讲座,邀请所谓的专家、医生到现场推销,往往无据承诺、虚假承诺、夸大承诺。

12315投诉举报科相关负责人建议,购买保健品时要“四谨记”:保健食品是特殊食品,不能代替药品;认清保健食品标志,仔细阅读标签说明书;正规渠道购买,远离会议销售;保留相关票据凭证,作为维权依据。

深读 28829237

“难搞”的业委会

——把脉业主自治(上)

株洲日报社首席记者 吴楚

“不要讲成绩,多提问题与建议。”座谈会上,众人刚一坐定,省人大法工委副主任曾东楼开门见山。

去年一月,备受瞩目的《湖南省物业管理条例》(下称省条例)正式施行。7月17日上午,省人大法工委、省住建厅一行,来株进行立法“回头看”调研。

业主大会召开难、业委会不作为、物业费难收……座谈会上,来自各区的街道、社区、物管部门工作人员提出

18个问题。绝大多数问题的核心,指向小区业主自治。

小区自治,就意味着“业主说了算”,就需要依法依规设立、正常履职的执行业主集中意见的自治组织。一旦自治组织缺失或失灵,“业主说了算”就是空话,小区自治就无从谈起。

谈话末尾,曾玉楼说,“问题与建议我们全部采纳,带回仔仔细细研究。”“这或许是株洲小区业主自治的转折点。”市住建局相关负责人感叹。

【疑问】

选举业委会难在哪里?

胡文(化名)在株洲成家立业,搬进新房4年了,业主大会和业委会,对他来说跟“外星人”一样——只听过没见过。

“刚交房那年,很多人商量成立业委会,到现在也没下文,我没经历过那些事,工作都忙不赢。”胡文说,“除非哪天我的切身利益确实受到影响了。”

这是绝大多数普通业主对小区公共事务的态度。

在我国,小区业主大会,拥有本物业管理区域公共事务的最高议事权和最高决策权,业主大会依法选举产生业委会。也就是说,业主大会产生决议,业委会负责执行决议。

市住建局提供的数据显示,2019年,全市10个县市区有1062个小区没有成立业主自治组织。“数据很难统计,事实上,全市绝大部分小区没有业委会。”市住建局相关负责人坦言。

成立业主大会、选举业委会,到底难在哪里?

根据最新规定,符合召开首次业主大会的物业小区,可由10名以上业主向街道办联名提出申请,街道办在接到申请后30日内组织成立首次业主大会会议筹备组。筹备组确定根据规定确定各项章程及业主投票情况。召开首次业主大会,选举产生小区首届业主委员会,最后在物管部门及街道办事处备案。

“程序看似明明白了,但操作起来十分繁琐,准备资料、联系业主等工作

量很大。这一套流程下来,仅法律规定的公示时间就超过1个月。”石峰区物业服务指导中心办公室主任吴敏骅说。

户数少的小区,在街道、社区指导下小区成立业主大会相对简单,但一旦户数超过三四百甚至上千,协调难度太大。

“挨家挨户上门,业主不一定都在。书面形式征求意见,又有业主不认可。甚至连微信扫码投票,又有业主质疑后台操控数据。”芦淞区董家坵办事处物管办主任马博说。

在采访中,多位受访者表示,业主参与公共事务的意识淡薄,是成立业主大会与业委会最重要的原因。“事不关己高高挂起”“只扫自家门前雪,哪管他人瓦上霜”成为常态。

也有部分居民表示,业主大会由少数热心业主发起,而业委会成员大多没有报酬,有时还会遭到部分业主的质疑,这使大家的积极性严重受挫。久而久之,愿意参与的人越来越少。

当然还有利益冲突。一方面,物业企业担心业主组织带来的监督压力,有的甚至绞尽脑汁百般阻挠业委会成立,比如拒交资料、威胁业主。另一方面,为了竞选业委会成员,在业主大会筹备期间,业主与筹备组成员发生争吵,开始拉帮结派互相攻击,甚至用钱拉票。

“我们发现,大部分业主对业主大会制定的规约、议程并不关心,相反,对业委会的选举格外重视。”吴敏骅说。



石峰区一小业委会现场征集业主意见。吴楚提供

业委会能有多乱?

如果你在网搜搜索栏输入:业委会乱象。你会看到一堆事例,搜株洲,也不少。

有业主频繁失窃,质疑业委会没有履行监督物业公司的职能,在小区贴出公开信,要求罢免业委会。

有业主在各类问政平台举报,称前物业公司做得很好,结果新一任业委会上台就换了物业公司,且物业公司跟业委会某人是亲戚关系。

还有业主曝光业委会公款消费收据,将小区公共收益私自补贴给业委会成员。

……

形同虚设、谋私利、随时撂挑子,凡此种种,都让业委会饱受质疑。事实上,在7月17日召开的座谈会上,关于业委会“不作为”“乱作为”是高频的词汇。

“就解聘和选聘物业公司问题上,业主与业主、业主与业委会、业主与物业公司之间均可能存在分歧,进而引发矛盾和冲突。”市人大代表刘芳直言,“有些业委会也是空有其名,有些人在业委会内形成自己的小圈子乃至搞‘一言堂’。”

天元区物业服务指导中心副主任冯军湘则表示,部分业主参选业委会目的不纯,如小区在建过程中,交房时期与业主最易产生矛盾,部分业主故意刁难,以成立业委会作为要挟

开发商和前期物业的工具,想要减免部分应交钱款或者怀着其他有利可图的目的,造成小区管理混乱,损害了其余业主的权益。

还有更为极端的案例。天元区嵩山街道某小区业委会今年任期将满,根据法律法规,业委会要在任期结束之前三个月到街道办事处报告换届。然而,所有人都没想到,该业委会居然自己制定了一个“候选人产生办法”。

“业委会在履职的过程中,无视街道、社区的指导和监督,对法律法规一知半解,多次告知督促依然无动于衷。”天元区嵩山街道办事处相关负责人称。

在吴敏骅看来,当前株洲的业委会存在两个极端。一个是老旧小区成立业委会难,就算成立了,不作为的多。而商品房小区,特别是大型小区,因维修资金多、公共收益多,利益输送链条长,乱作为的也就多了。

制度设计缺失,让业委会这个小区自治最核心的机构,开始出现“统一性”。

“我们发现,凡是自治效果好的小区,业委会成员都是素养高、能力强,具有一定专业知识,而小区情况复杂、矛盾纠纷多、管理混乱的,愿意出来搞业委会的,都是各有各的想法。”芦淞区贺家土街道党工委副书记吴敏骅说。

生鲜市场购物,老人踩翻下水井盖摔伤获赔偿

株洲日报记者 刘芳
通讯员/刘董

株洲日报讯 老人在生鲜市场内采购,因踩翻年久失修的下水井盖,导致摔伤,谁该负责?近日,市市场监督管理局相关负责人表示,根据《消费者权益保护法》相关规定,经营者对消费者未尽到安全保障义务,造成消费者损害的,应当承担侵权责任。

日前,市民罗先生反映其60多岁的母亲,在生鲜水果批发市场内采购摔伤,当场被送往医院治疗,确诊多处骨折,商家垫付了3000元后再未探视。双方多处协商未果。

天元区市场监管局嵩山所接诉后,执法人员现场调查发现,市场内的破损下水道井盖附近并无安全警示,罗先生母亲确实是在该市场内的鱼摊前,因避让积水翻下水井盖而

摔致致伤,随后被市场方股东之一即拨打急救电话帮助送医,并垫付3000元住院押金。

根据投诉人提供的病例证明,投诉人母亲确诊左膝盖盖骸骨三处骨折、腰部骨骼错位,正在治疗中。

但是,当事双方自行协商中,市场方不同意在未治疗结束前继续追加垫付医疗费用,且提出投诉人母亲摔伤其不应承担全部责任。

嵩山所执法人员召集双方进行调解,被诉方三位股东中的两位到场,最终双方达成一致。因投诉人母亲已进行手术治疗,急需支付医疗费用,综合治疗已发生费用及后续治疗等情况,被诉方一次性支付投诉人母亲医疗费、营养费等共计18800元。

调解当日下午,被诉方已到医院探视并支付全部赔偿款。

因未及时报送年报

5351户企业被列入经营异常名录

株洲日报记者 刘芳
通讯员/唐文敏 胡劲

株洲日报讯 近日,市市场监管局完成2019年度企业年报公示工作。其中,全市有5351家企业因逾期未公示年度报告被列入经营异常名录,并通过国家企业信用信息公示系统(湖南)对外公示。

据悉,今年下半年,市市场监管局将开展企业登记事项及公示信息“双随机、一公开”检查,核查企业登记事项及公示信息的真实性,检查结果将通过国家企业信用信息公示系统(湖南)对外公示。

相关链接

未年报企业,可申请补报年报

企业因未按规定报送年报,可以进入国家企业信用信息公示系统(湖南)补报未年报的年报并公示后,向市场监管部门信用监管机构提出移出异常名录申请。

企业因未按规定公示相关信息,可以在履行公示义务后,申请移出经营异常名录。

企业因公示的信息隐瞒真实情况、弄虚作假,需先更正公示信息,再申请移出经营异常名录。

企业因通过登记的住所或经营场所无法取得联系,建议依法办理住所或经营场所变更登记,或提出通过登记的住所或经营场所可以重新取得联系,申请移出经营异常名录。

B【死结】

收费难、服务差,服务差、收费更难

这两天,在市长热线督办协调下,荷塘区蓝海卧龙湾小区内随意堆积的垃圾终于被清理了。

事件起因是,部分业主没有缴纳物业费,物业公司就以此为由不拖运垃圾。小区业主认为物业公司在“绑架”全体小区居民利益。

而物业公司项目经理则对着媒体镜头坦言:小区收费率不到80%。开发商不再托管物业之后,物业费发放都成了难题。

“这是一起典型的业主与物业企业关系恶性循环的案例。”市物业服务中心物业项目服务科科长李波说。

不缴费,似乎已经成为“流行”趋势。路灯三天不亮、电梯故障、厕所管道破裂、垃圾三天未清运,都能成为不缴费的理由。

“动辄不交物业费或者轻易抵制物业费上涨,结果导致大多数业主利益受损,是典型的缺乏自治意识、公共意识与契约精神。”聂岚说。

在天元区嵩山街道街道办事处城管办专干刘自洲看来,业主的权利与义务是对

等的,履行交费义务,才能享受优质服务。“如果正常缴费,物业服务还是差,那无论是由业委会出面协调,还是最后走法律途径,在理的都是业主,又何来的长时间扯皮?”

李波介绍,在株洲,有不少老旧小区长达数十年未对物业费进行过调整,随着各方面维护费用及人工支出成本的增加,加之部分业主观念意识存在误区,把一些社会治安职能、社会保障职能、开发商承担的建设质量与保修责任,都误认为是物业企业应该做的,不缴费的理由多种多样,对物业有偿服务的内容认识不清,导致投诉多发。

天元区居民唐先生自称“佛系业主”,他对业主自治无感,也对物业公司要求不高,“我认为业主与物业的关系,仅仅是购买服务而已,我花多少钱,就享受多少服务。”他说。

据统计,目前株洲城区607个住宅项目中,物业费60%以下的有124个,收费率90%以上127个,一高一低,占比相当。

“业主一日不站出来,业委会问题一日无解”

关于业委会监管,《省条例》及今年开始实施的《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》中都明确提到设立“业主监督委员会”,用以监督业委会的工作,这在全国范围内都属于创新举措。

然而,业主监督委员会在实际操作过程中,仍遇到不少问题。

因为小区物业服务差,业主叫苦不迭,早有更换之意。热心的天元区退休职工李老想散发余热,在多方征集业主意见后,李老发起业主大会并顺利当选业委会主任,李老讲原则,还主动建议成立业主监督委员会。

谁料,在选聘物业公司时,业委会与监委会发生分歧,最终,李老辞去业委会主任一职,物业公司退出,小区变成“无人管”。

“费用不讨好,太累了。”他无奈道。

跟业委会一样,业主监督委员会也由业主大会选举产生,也就是说,业主监督委员会也要面临业委会成立时要遇到的流程

冗长、业主不参与等问题。

另一方面,原则上来说,监督者人选能力要高于被监督者。“许多小区业主能力水平参差不齐,对小区管理不积极,不愿为小区付出,而要成立合格的监督委员会,对业主的能力要求要高于业委会。”冯军湘说。

此外,监督委员会成员由业主和社区人员组成,业主与物业企业、业主与业主的矛盾,时刻存在。

记者多方走访了解到,目前,天元区仅有一个小区同时成立了业委会与业主监督委员会,就是李老所在那个小区。

多年来,关于小区自治、业委会履职等事情,刘自洲、马博等基层工作人员接到过无数业主的电话,大多都是投诉。

“对绝大多数的小区自治问题,我们只能依法指导、督促、协调。”马博一遍又一遍地解释。

而现在,刘自洲则告诉他们:你们自己站出来,问题永远得不到解决。