



23万余件投诉凸显十大问题

市消保委:涉及187个细分行业和领域



今天是3·15国际消费者权益日,消费者权益保护领域需要关注哪些新问题?记者今天从上海市消保委获悉,去年市消保委共受理消费者投诉23万余件,涉及187个细分行业和领域。从中,消保委梳理总结出10大问题。

>>> 医疗美容
应保障知情权与选择权
2021年,市消保委共受理医美服务相关投诉503件,同比增长4.1倍。医美服务质量难以分辨、效果难以界定、法律条款适用模糊导致投诉增多。且医疗美容服务专业性强,消费者易被误导消费。

>>> 养生美发
三大问题需引起关注
一是企业以“产品+服务”套餐的名义向消费者推销,金额达到数万元乃至数十万元。二是以套路营销行为逃避政府部门监管;三是类似医疗美容服务骗取消费者信任。如,针对上海文峰美容美发有限公司诱导大额消费拒不退款、售后服务拖延推诿、价格服务不透明等问题,市消保委两度约谈,敦促其严格依法依规经营。

>>> 售后服务
消费升级带来新问题
去年,售后服务纠纷较集中,占总量62%。售后服务转向新业态、新模式、新产品为主。问题主要为:一是智能家电在安装调试、退换货处理以及维修等方面易出现新问题。二是新类型商品如隐藏版盲盒、限量版玩偶等,购买后若发现有

瑕疵,可寄回后却被商家认定为“非正品”。三是部分品牌奢侈品售后服务规则不明确、维修时间过长。

>>> 名表维修行业
鱼龙混杂、侵权行为多发
名表维修服务与普通商品不同,品质鉴别较难,过程无法回溯,消费者看不懂也看不见。

>>> 预付卡消费
保障机制待完善
去年,市消保委受理预付卡投诉达14235件。预付卡有三个风险:一是经营者若经营不善可能造成资金链断裂;二是消费者买卡后,如遇减少服务内容等,很难退款;三是经营者夸大宣传,造成消费者在错误预期的情况下购卡,因缺乏“冷静期”设置,消费者维权困难。

>>> 网游充值
建议立法限制未成年人网游充值
去年,市消保委受理网游投诉

4670件,未成年人误充值退款难的投诉量明显上升。部分网游可直接默认手机号登录,还有的未成年人绕开防沉迷系统,用家长身份证件注册,充值金额数千元至数万元不等。

>>> 素质类培训市场
需多方共同规范
素质发展类培训火热程度上升,投诉随之增多。一是以低价优惠、无理由全额退款、无限时使用等推销课程,但体验与实际不符。二是频繁更换老师、更换地点、教学效果不如预期。三是由退款收取高额费用、对赠课的退费算法各执一词、关停等引发的售后服务问题。

>>> 商品服务
适老化改造刻不容缓
在智能化和老龄化交织的过程中,不少老年人面临“数字鸿沟”:缴费只能线上支付;出行打车难,扬招车不停等。虽然大部分App都开通

了适老模式,但细节上还有待完善。虽然目前本市约4000个水电煤线下缴费点又恢复了,但是仍存在很多适老性差的场景,比如地面较滑,老年人容易摔跤等。

>>> 职业打假
给企业带来很大困扰
不少企业反映,当前职业打假现象日益突出,经营中因质量或服务瑕疵而被索取巨额赔偿,对企业声誉造成严重影响。当下,职业打假现象已呈现产业化趋势。

>>> 互联网平台
重流量轻保障要不得
同质化平台间竞争日趋激烈,导致不少平台重流量、轻保障。有的平台放任虚假广告和假冒伪劣商品充斥;有的平台对入驻商户的资质审核和质量管控形同虚设;还有的对刷单炒信、虚假发货等问题查处不力。 本报记者 金旻矣

上海市市场监管局委托第三方开展了2021年上海市消费者满意度调查。调查显示,2021年上海市消费者满意度指数为82.27分,消费者满意度指数和消费环境指数状况均比2020年有所上升,表明上海市消费者满意度水平较高。

2021年上海市消费者满意度调查出炉 超七成消费者曾投诉维权

数得分最低。女性得分为78.95分,男性得分为82.27分,男性消费者满意度指数得分较高。

高,为86.11分。而食品及零售业消费满意度指数得分最低,为80.04分。

调查显示,72.8%的受访者曾在消费中有投诉维权经历。其中,受访者中通过向经营者投诉的方

式进行维权的占比最高,为56.8%;其次,为向有关行政部门或消费者权益保护组织进行投诉,占比为40.39%;占比最低的渠道是向法院投诉,为0.87%。

本报记者 金旻矣

农行上海市分行 践行“以人民为中心”发展思想 切实保护消费者合法权益

一 健全消费者权益保护组织架构

农行上海市分行成立消费者权益保护工作委员会,各层级“专人、专岗、专业”设置消保人员,为消保工作高质量运行提供人力、物力保障。委员会定期举行工作会议、全行培训、专题例会,传达监管部门和上级机构新要求,强化安排部署。该行已建立起横向涵盖各业务条线、纵向覆盖前、中、后台部门在内的消保部门协调机制,着力做好部门间信息共享与工作协调配合,合力推进全行消保工作有序开展。

二 深化消费者权益保护理念传导

农行上海市分行注重消保知识培训,多次面向中高级管理人员、基层业务人员、新转岗客户经理就消费者权益保护、个人信息保护等方面开展全覆盖培训。此外,该行将网点特殊客群业务处理纳入新员工培训、转型培训与个贷、信用卡、运营相关条线培训中。为进一步巩固培训成果,该行积极组织行内干部员工参加行内外各类消保培训与测试活动,以赛代练提高全行员工消保能力水平。同时,特别针对个贷业务、信用卡类业务、保险代销、个人客户信息泄露问题开展培训及案例学习;组织开展

三 完善纠纷多元化化解机制

农行上海市分行积极出台相关管理办法、纠纷多元化解工作指引等制度,从制度管理与考核激励两方面鼓励经营行有效运用非诉解决机制,积极解决纠纷问题,引导辖内经营行接到客户投诉后,以平等协商的方式自行和解。该行通过上海市金融消费纠纷调解中心和上海市银行业纠纷调解中心开展调解,在2020年度“金调之星”评选活动中获“金融消费纠纷调解促进奖”等多项奖项。此外,该行还指派行内专家担任调解员,积极参与金融消费纠纷调解工作,得到上海市银行业

四 科技助力提升金融服务水平

农行上海市分行专门为特殊客户群体和适老化服务制定工作指引与应急预案,主动为老年人等特殊客户提供便利化金融服务,扎实推进“我为群众办实事”。该行将“爱心服务”融入网点日常工作中,为老年人等特殊客户提供绿色通道,配备爱心座椅、老花镜、放大镜、急救包等,远程银行中心通过系统改造实现语音和在线渠道老年客户“一键转人工”功能以及掌银“大字版”等功能,为高龄、重病等行动不便的老人提供上门服务,以及积极响应上海市银行同业公会号召,打造了38家“敬老服务网点”及25名

五 强化宣教助力消费者提升金融素养

农行上海市分行积极组织开展“3·15金融消费者权益日”、



网点服务礼仪及舆情防控培训,提升基层网点员工服务意识和水平。

纠纷调解中心感谢信表扬。

“敬老服务标兵”;今年该行还积极创建“无障碍网点”,配备听障人士信息交流板、无障碍坡道及盲文密码键盘等设备,对于无法亲临网点办理或无法在网点独立办理相关业务的特殊人群,提供上门服务。

据悉,该行还与政府机构、市大数据中心合作,创新实施“一站式”政务服务和金融服务,居民可在家门口的农行网点智能机具上办理政务服务事项,打通便民服务“最后一公里”。对于崇明、嘉定等地域广、居住分散、老年人口占比高的地区居民带来的便利性尤为显著。

“普及金融知识,守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月 金融知识进万家”和“普及金融知识万里行”、“防范非法集资集中宣传日”等集中性宣传活动。积极联合人民银行、调解中心等各方力量,将社会公众关注的热点金融知识,运用多样化形式展现并传播给广大消费者。除网点各类宣传阵地外,该行还通过走进社区、养老院组织讲座、发放宣传资料等形式,宣传防范电信诈骗、警惕非法集资、反假币等知识,增强大家对金融知识的理解,切实提升消费者风险防范意识,保护广大消费者的利益。该行充分运用行内官方微信公众号发布各类宣教内容,累计推出“无贪蝇头小利,对买卖银行卡说NO”、“提高警惕,防范电信诈骗”、“养老人防诈骗三不曲”等10篇原创宣教长图。该行员工自行制作的“买卖银行卡的危害”动画荣获上海银行业2021年度原创金融知识宣教短视频二等奖。在监管部门指导下,该行面向“K12”阶段(一至十二年级)青少年开展“金融诚信伴你行”主题系列活动,通过讲解、动画视频、你问我答、快问抢答、报学号抽签等形式提升活动趣味性、娱乐性,帮助青少年学生牢记金融基础知识。

农行上海市分行积极组织开展“3·15金融消费者权益日”、