

# 海口发布2019年投诉举报数据分析报告 哪类商品投诉最多？主要问题在哪？ @ 市民，记得避开这些消费“坑”

商报全媒体讯(椰网/海拔手机记者 徐明锋)5月11日,海口市市场监督管理局发布的《2019年度投诉举报数据综合分析报告》(以下简称《报告》)显示,2019年1月1日至2019年12月31日,该局通过全国12315平台、省12315平台、市政府12345热线等各类渠道共接收投诉87551件、举报26103件,共113654件,挽回经济损失984.49万元。

## 预付款消费 不要一次性存入过高金额

国际旅游岛报记者了解到,随着消费领域不断拓展,消费形式不断出新,在销售服务投诉中,预付款消费投诉近几年一直呈现增长趋势,越来越多的消费者选择在商家充值以享受更为优惠的服务。但预付款消费因市场覆盖面广、资金和经营行为监管难、经营者缺乏诚信意识、服务质量无保障等问题导致维权困难,已连续多年处于投诉多发领域。此类投诉主要涉及的行业有:健身会所、美容美发、餐饮、汽车美容、游乐场等,反映的问题主要是:商家因转让、资金链断裂等原因未按约定开门营业或者突然关门不营业,

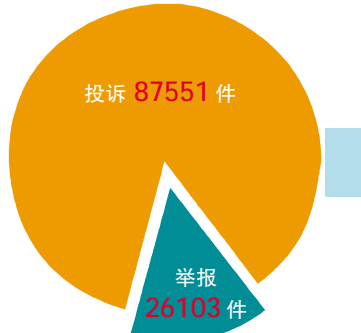
导致消费者的预存款无法使用和退还;通过虚假宣传诱导消费者办卡;不按约定履行办卡时的承诺;随意限制消费、余额不予退还或设置门槛等。  
《报告》建议消费者在购买和使用预付款消费时注意以下几点:一是办理前要对商家进行一个综合的了解,尽量选择规模大、信誉高、经营状况良好的商家;二是避免冲动消费,充值前要详细了解使用条款,不要一次性存入过高的金额,降低消费风险;三是消费后要记录每次使用后的余额,保存好消费凭证,以便作为今后维权依据。

## 租赁服务平台 要选择正规的、有规模的

《报告》认为,在消费观念的转变和“共享”经济的不断发展下,以“租”代“买”的消费模式给消费者提供了更多的便利和选择。但是由于押金可以重复收取,退还押金周期长且缺少进行第三方监管,一旦企业经营不善将对押金安全造成较大隐患。在涉及租赁服务的投诉中,反映车辆租赁或充电宝租用等共享服务押金难退的问题比较突出,如租用的商品存在质量问题、租赁期满后押金退还拖延、租赁过程中产生故

障或违约责任不清、未按合同约定随意扣除押金、未按约定的标准来计费、车辆出险损坏纠纷等。  
《报告》建议消费者在使用租赁服务时,一是要选择正规的、有一定规模、押金金额不大的租赁服务平台;二是在租赁前仔细阅读使用条款等信息,取得租赁产品后检查是否完好;三是在使用完毕后及时申请押金退回;四是注意留存提交押金的凭证或APP页面截图等信息,以便发生纠纷时进行维权。

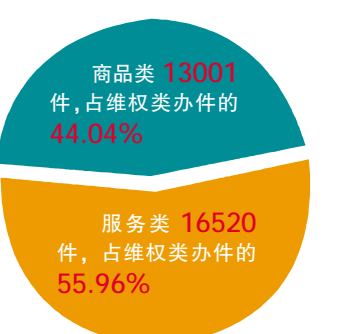
### 投诉举报 113654 件



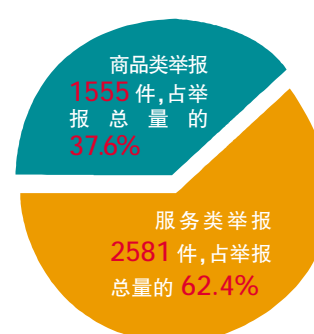
### 投诉举报接收渠道

全国12315平台共接收投诉、举报办件3926件  
省12315平台共接收投诉、举报办件10410件  
市12345热线共接收投诉、举报办件99318件

### 涉及消费维权类办件 29521 件



### 通过12315系统接收的涉及举报类办件 4136 件



主要集中在:无照经营、销售“三无”或假冒伪劣产品、短斤缺两、低标高结、强制消费、传销、虚假宣传等方面。

### 商品类投诉量 TOP6

- 交通工具 3183 件
- 家居用品 1735 件
- 服装鞋帽 1383 件
- 一般食品 1284 件
- 家用电器 1124 件
- 装修建材 878 件

主要集中在售后服务、合同、质量三个方面。

### 服务类投诉量 TOP6

- 销售服务 5470 件
- 租赁服务 3689 件
- 餐饮和住宿服务 1351 件
- 文化娱乐体育服务 1080 件
- 制作保养和维修服务 1008 件
- 教育培训服务 935 件

主要集中在合同、售后服务、安全三个方面。

### 商品类举报量 TOP5

- 一般食品 449 件
- 家居用品 140 件
- 交通工具 138 件
- 房屋 110 件
- 烟酒和饮料 110 件

### 服务类举报量 TOP5

- 餐饮和住宿服务 583 件
- 销售服务 462 件
- 行政事业性服务 322 件
- 文化娱乐体育服务 179 件
- 金融服务 156 件

## 我省开展“三无”船舶清理整治 “黑船”咋管？权威解读来了

商报全媒体讯(椰网/海拔手机记者 柯育超)9日,全省“三无”船舶清理整治工作领导小组发布《关于开展全省“三无”船舶清理整治的通告》(以下简称《通告》),并从发布之日起施行。11日,全省“三无”船舶清理整治工作领导小组办公室相关负责人就《通告》相关问题予以解读。  
长期以来,因缺乏有效监管,我省“三无”船舶(“无船名船号、无船舶证书、无船籍港”的船舶)的增长势头得不到有效遏制。随着自贸港建设的不断深入,“三无”船舶的存在将给我省反走私、反偷渡等监管带来极大压力,影响国家赋予海南的政策落地实施、释放改革红利。“管得住”是“放得开”的先决条件,各市县、各部门要站在国家战略的高度,把此次清理整治工作抓好落实,全力保障自贸港政策顺利落地实施。  
而且,“三无”船舶建造成本低,建造工艺不规范,适航能力差,难以通过船检机构的专项检验,存在重大安全隐患。各市县、各部门要站在对人民群众负责的高度,坚决消除“三无”船舶这一水上安全隐患。  
此次整治工作共分部署调研摸

底、全面实施、巩固提升三个阶段。其中部署调研摸底阶段从3月1日至4月30日,全面实施阶段从5月1日至11月30日,巩固提升阶段从12月1日至12月31日。  
“三无”船舶清理整治工作如何进行分类处置?一是对本省交通运输类“三无”船舶和进入我省的外省“三无”船舶依法从严打击整治;二是对涉渔“三无”船舶依法采取措施并逐步消化拆解;三是对无照、违规的修造船厂依法从严打击整治;四是3年内全面完成本地区核定的“三无”船舶拆解工作,其中交通运输“三无”船舶在年内拆解完成;五是坚决打击整治行动启动后新下水本省“三无”船舶,严控增量。  
《通告》指出,“三无”船舶应当编挂治安识别号牌。治安识别号牌是对“三无”船舶治安监管的重要措施,不是承认“三无”船舶合法,不是“三无”船舶出海的依据。  
对擅自关闭船舶北斗终端、人为影响设备收发信号、擅自拆借船舶北斗终端、使用他船船舶北斗终端的,一律视为逃避监管,该船舶被列为下一批“三无”船舶拆解计划并优先处理。

## 淘宝荔枝季发放巨额补贴 100元优惠券限量领取 比鸡蛋还大的火山荔枝王限量上市

商报全媒体讯(椰网/海拔手机记者 王辉)5月11日,天猫“正宗原产地严选”海口火山荔枝王的发布会举行,海口火山荔枝王,最“尖货”的一批,经过天猫“正宗原产地严选”认证,推出特别定制款,开始限量发售。  
为了回馈淘宝和天猫的吃货,5月11日至5月13日,天猫农场针对海口火山荔枝王发放大额补贴,100元优惠券限量领取。  
海口火山荔枝王每一颗比鸡蛋还大,重达70克左右,是荔枝中的

极品,产量也非常有限,仅占海南荔枝产量的1%。  
平时,海口火山荔枝王在淘宝和天猫的售价是每斤60元左右,而此次推出的“正宗原产地严选”定制版的海口火山荔枝王,不仅品质最优,领券后仅79元/3斤,折合每斤仅26元。  
发布会活动当天,海口市副市长龙卫东、天猫食品生鲜营销总监张鹏、海口市农业农村局局长陈芳等领导出席了活动,支持海口火山荔枝王打响荔枝季的第一枪。

张鹏表示,今年阿里巴巴启动“春雷计划”,要通过数字化的方式兴农助农,帮助海口等全国各个优质农产区,打造自己的超级产地名片。  
海口火山荔枝王,之所以成为“正宗原产地严选”第一枪,是因为它作为荔枝中的尖货,产量稀缺,仅占海南荔枝产量的1%。它的果径在所有荔枝中最大,单果重量高达70克左右,肉质软,汁多味甜,很受消费者欢迎。

## 警企联合,警保联动 海口首个“新安巡防”共建点启用

商报全媒体讯(椰网/海拔手机记者 徐明锋 通讯员 孟伟荣 摄影报道)5月10日,“新安巡防”碧桂园中央半岛共建点启动仪式在海口市新埠岛举行,这是海南省公安厅海岸警察总队(筹备组)海口支队新埠派出所联合中央半岛项目共同建设,也是海口首个“新安巡防”共建点,设置3个巡逻执勤点。启用后,将有效提升新埠岛地区的治安防控工作。  
据介绍,“新安巡防”是新埠派

出所学习“枫桥经验”并结合新埠岛实际情况,于今年创新提出的社会面治安防范品牌,意为“新埠岛安全巡防”,通过强化警企联合、警保联动,采用共建、共治、共享的群防群治模式,提升辖区的社会治安综合治理水平,实现“新安巡防,让您心安”的工作目标。新埠派出所每天都会有民警带领共建点安保人员开展路面及岸线巡逻,打造平安稳定的生产生活环境,提升辖区群众安全感。

“我们还将围绕‘新安巡防’这一品牌,与辖区内的村、居委会和重点企事业单位合作,至少再建4个类似的共建点,实现从小区安全管理到路面安全管理全覆盖,岸线管控实现闭环。”新埠派出所负责人表示,除了共建点的建设,新埠街道办和新埠派出所目前还计划在辖区内成立一个维权调解中心,用于化解各类矛盾纠纷,维护社会稳定,确保平安不出事、矛盾不上交、服务不缺位。