受青睐却屡出质量问题,多地市场监管部门发出警示

当心! 暖手宝质量参差不齐存安全隐患

本报讯(记者刘兵)暖手宝是一种以电池供能可持续性对外传热的新兴电子产品,连续发热时间一般在4小时以上,由于便于携带深受消费者青睐。但暖手宝质量参差不齐,一些暖手宝存在安全隐患。记者注意到,近日,四川省市场监管局、上海市市场监管局、江苏省南京市市场监管局等已发出警示,提醒消费者在选购时应谨慎选择,注重产品的安全性。

1月13日,家住北京市昌平区的赵先生因为家里自采暖的效果一般,在某电商平台上购买了一款价格60元的暖手宝,结果出现质量问题。"还没用几天,暖手宝在充电时突然冒烟,如果我没看见可能就发生火灾了。"赵先生说。

近年来,暖手宝出现事故不时见诸报端。有媒体报道,浙江消费者张先生花100多元网购了两只暖手宝,没想到充好电后,里面的液体竟然流了出来,将张先生的手烫伤。

日前,四川省市场监管局根据网络舆情和消费者投诉,对取暖产品开展了产品质量安全风险监测。根据监测结果,暖手宝存在3大隐患:一是标识说明不规范,如产品上无铭牌信息、全英文铭牌、信息不全等;二是常温下有效输出容量未达标,通常实际对应的额定容量远不及标注的电容量;三是自由跌落测试不合格。在日常的携带或使用中,充电暖手宝难免会发生跌落,一旦外壳在撞击后破裂,电池和线路会裸露在外,极易出现短路、电池受到挤压等情况,都会引发电池起火爆炸。

四川省市场监管局表示,这些问题主要是由于生产厂商质量意识淡薄、疏于流程管理、对产品标准不熟、技术工艺水平不足等原因造成。此外,也有部分厂商对原材料把控不严、偷工减料降低成本等问题。

南京市市场监管局去年发布的暖手宝产品质量抽查结果显示,共采集样品40批次,其中实体店采样14批次,电商平台采样26批次。经检验,有7批次不合格,不合格率为17.5%。

上海市市场监管局指出,虽然充电暖手宝尺寸较小容量较低,但其内部的加热片会使锂离子电池长期工作于高温环境中。加之较小的内部空间与一定程度的保温设计,如果产品的保护及控制电路设计存在缺陷,又使用了无法阻隔燃烧源外壳材料,那么在发生升温失控或短路等异常情况时,很可能引发火灾。

为此,专家建议,消费者在购买暖手宝时,应查看商标和铭牌,挑选标有正规厂家、注册商标的产品,缺少信息的产品不宜购买。在使用暖手宝等充电取暖设备时,应避免过长时间连续使用,发现异常发热要立即停止使用。在充电时最好远离易燃物,取暖也不要长时间捂在被子或衣服里。

海洋石油工业再添深水重器

本报北京1月14日电(记者王冬梅)今天,中国海洋石油集团有限公司对外宣布,由我国自主研发建造的全球首座10万吨级深水半潜式生产储油平台——"深海一号"能源站在山东烟台交付启航,标志着我国深水油气田开发能力和深水海洋工程装备建造水平取得重大突破,对提升我国海洋资源开发能力、保障国家能源安全和支撑海洋强国战略具有重要意义。

"深海一号"能源站将在3艘大马力拖轮的共同牵引下从黄海海域一路南下,于2月份抵达海南岛东南陵水海域实施油气生产设施的现场安装,用于开发我国首个1500米深水自营大气田——陵水17-2气田。

"'深海一号'能源站尺寸巨大,总重量超过5万吨,最大投影面积相当于两个标准足球场大小,总高度达120米,相当于40层楼高,最大排水量达11万吨,相当于3艘中型航母。其船体工程焊缝总长度高达60万米,可以环绕北京六环3圈;使用电缆长度超800公里,可以环绕海南岛一周。"中国海油陵水17-2气田开发项目总经理尤学刚介绍说,该项目在建造阶段实现3项世界级创新,运用13项国内首创技术,攻克10多项行业难题,是中国海洋工程建造领域的集大成之作。

中越国际通道弥蒙铁路最长隧道贯通

本报讯(记者黄榆)1月14日,记者从中国铁路昆明局集团获悉,由中铁十二局承建的中(国)越(南)国际通道重要组成部分,云南弥(勒)蒙(自)铁路最长隧道中哨隧道顺利贯通,为全线2022年建成通车奠定了基础。

据介绍,弥蒙铁路北起云桂铁路弥勒站,向南途经弥勒市、开远市,止于红河州州府蒙自市。正线长约107公里,设计开行旅客列车速度目标值为每小时250公里,与中越国际通道昆(明)至河(口)铁路相衔接,于2018年12月开工。建成通车后,昆明至蒙自2小时内可到达,将成为滇中、滇东南两大城市群间的便捷旅客运输通道,为云南建成我国辐射南亚东南亚中心提供强有力的运力支撑。

"世界超市"义乌:外贸经济充满活力

上图:1月14日,主播在"义乌好货"直播产业园直播带货。

下图:1月14日,也门客商在义乌国际商贸城选购茶壶。

面对疫情冲击,素有"世界超市"之称的浙江省义乌市统筹做好疫情防控和经济发展,加速主动转型,外贸经济保持韧性和活力。

据海关统计,2020年1月至11月,义乌市外贸进出口总值2859.9亿元人民币,较2019年同期增长6.9%。

新华社记者 黄宗治 摄

邮政快递业公布更贴近民生7件实事

今年东部地区基本实现快递直投到村

本报北京1月14日电(记者甘皙)今天,国家邮政局举行一季度例行新闻发布会,发布了2021年邮政快递业更贴近民生7件实事。全行业将从提高建制村快递通达率、提升末端投递服务水平等7个方面入手,健全完善行业公共服务体系,提高行业服务质量水平。

据了解,今年首先是要提高建制村快递服务通达率,东部地区基本实现快递服务直投到村,中、西部地区分别达到80%和60%。为此,国家邮政局将落实快递进村三年行动方案,编制快递进村指引,明确进村标准,更好服务"乡村振兴"战略。同时进一步提升末端投递服务水平,智能快递箱投递率达到10%以上、快递公共服务站数量达到11.5万个。新增政务便民网点1000个,巩固提升建制村直接通邮成果,西部地区建制村周三班以上投递比率超过95%。

在依法维护消费者合法权益方面,国家邮政局要求严肃查处泄露用户信息等违法行为。加快推进快递包装绿色转型,大力实施"2582"工程,力争年底可循环快递箱(盒)使用量达500万个、电商快件不再二次包装率达80%,新增2万个设置标准包装废弃物回收装置的邮政快递网点。

此外,国家邮政局还表示,将加强快递员(投递员)权益保护。将制定快递员劳动定额标准和末端派费核算指引,积极推广人身意外险等适合快递业的险种;规范企业内部层层罚款问题。

强化现场检查计划制度,完善举报奖励机制……

环境执法"18项制度"印发

本报讯(记者周怿)近日,生态环境部印发《关于优化生态环境保护执法方式提高执法效能的指导意见》(下称《指导意见》),明确建立执法事项目录;强化现场检查计划制度;完善"双随机、一公开"监管制度;建立实施监督执法正面清单制度;推行非现场监管方式;完善区域交叉检查制度;建立专案查办制度;健全执法监测工作机制;强化行政执法与刑事司法衔接机制;完善举报奖励机制;探索第三方辅助执法机制等。目前,这18项制度落地实施的时间表已经确定,基本上为2021年6月底前,或2021年底前。

"《指导意见》的出台,可以说是满足新要求、适应新形势、总结新经验以及解决老问题的迫切需要。"生态环境部执法局局长曹立平介绍,一方面是适应疫情防控常态化背景下环境执法服务"六稳""六保"的大局,优化营商环境;另一方面是一些企业和行业协会希望减少并规范现场检查,以及对企业激励帮扶措施的落实落地。

生态环境部执法局副局长闫景军表示,疫情发生后,生态环境部多次强调环境执法要尽可能避免对社会、企业的干扰,尽量减少环境执法检查。

曹立平介绍,《指导意见》紧扣"违法问题发现"和"违法问题查处"两大环节。他说,在违法问题发现机制中,遵循"分类监管"原则,瞄准"精准高效"目标,提升精准化、智能化、社会化的发现能力;在违法问题查处机制中,遵循"分类处置"原则,通过完善自由裁量权制度、提高执法服务水平等,对轻微违法审慎包容、帮扶指导。通过专案查办制度等,对恶意违法严惩重罚,放大效应。

直播带货频"翻车",旅游退订纠纷多,未成年人网游充值退款难……

这些问题"上榜"2020年十大消费维权舆情热点

本报记者 杨召奎

阅读提示

中消协今天发布2020年十大消费维权舆情热点报告。2020年,消费维权舆情呈现出如下特征:涉疫情消费维权问题凸显;直播带货、在线教育、网络游戏等"云上"消费维权较为突出;旅游等传统投诉热点仍是舆论焦点。中消协建议:各方应努力破解消费维权难点痛点,为广大消费者营造放心舒心的消费环境。

防疫产品价格和质量问题突出;"直播带货"新问题层出不穷;"双11"复杂规则难坏"尾款人";酒店、旅游、出行退订纠纷多;长租公寓接连爆雷跑路;在线培训服务乱象频现;未成年人网游充值、打赏退款难;外卖平台"多等5分钟"被指"甩锅"给消费者;智能快递柜超时收费引不满;航司"不限次飞行产品"限制多……这是记者今天从中国消费者协会联合人民网舆情数据中心发布的2020年十大消费维权舆情热点报告(以下简称报告)中获悉的。

"直播带货"问题多

报告指出,2020年,直播带货频频"翻车",不仅产品质量低劣、虚假宣传、售后服务不到位等老问题依然突出,公众人物带货刷单造假、流量造假、虚假举报等问题也屡屡发生。去年11月,中消协点名了李佳琦、李雪琴等参与的直播存在买完商品不让换、数据注水等问题。此外,辛巴团队带货的燕窝被指是糖水、罗永浩承认带货的皮尔·卡丹羊毛衫是假货等话题也引发舆论热议。

针对直播带货乱象,有关部门纷纷"亮剑"。国家广电总局2020年11月发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》;国家市场监管总局2020年11月6日发布《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》等,以加强对网络秀场直播和电商直播的引导规范。各级消协组织积极履职,对问题突出、消费者反映强烈的直播电商平台进行约谈,督促问题整改。

有关专家认为,网络平台经营者应对网售产品、直播内容以及网络主播严格把关,及时遏制不良商品流向市场,切实阻断违规不良内容传播,让消费者买得舒心、用得放心。直播从业者尤其是明星、网红、企业家等公众人物应主动审视自身,以严谨的态度做好理性消费的引导。舆论期待有关部门、消协组织、电商平台、从业者、消费者各方共同努力,构建良好的直播生态。

酒店、旅游、出行退订纠纷多

报告指出,新冠肺炎疫情暴发初期,各大航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业、OTA(在线旅游)平台退改需求激增,但由于退改订单无法及时处理,引发大量消费者投诉,个别地区甚至出现集体维权现象。

具体来看,在餐饮服务方面,部分消费者预订了年夜饭和婚庆、生日等宴请用餐,但因疫情影响,无法正常聚餐,退订时与商家发生纠纷的情况较多;住宿方面,个别酒店趁机涨价、拒退定金或预付款等问题突出;出行服务方面,航空客票退票难、航空订单处理慢、航空公司和OTA平台相互推诿、服务态度差、航空客票退改政策不明晰等投诉量较大;旅游服务方面,部分平台、旅行社退款不及时或以代金券代替退款,引发消费者不满。

有关专家认为,面对公共卫生突发事件的严峻考验,政府部门及航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业、OTA平台、景区等经营主体需总结经验教训。有关部门、消协组织、行业协会应制定和修订应急预案,督促企业维护消费者权益。从企业层面来讲,航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业等经营主体要始终把消费者权益放在首位,重视消费者权益保护,而OTA平台也要扮演好协调者的角色,帮助消费者解决实际问题。

未成年人网游充值、打赏退款难

报告指出,去年未成年人瞒着家长给网络主播打赏、给网络游戏平台充值等相关事件不时见诸报端,所涉钱款数额巨大,家长在不知情的情况下损失钱财却求助无门。

比如,"南京小学生玩'吃鸡游戏'14分钟花掉4万元""四川广元8岁'熊孩子'为游戏充值刷走父亲4000多元""江苏泗洪'熊孩子'刷礼物花掉家中40万元卖房款"等。此外,去年7月,有媒体对家长反映比较严重的直播类APP展开了调查,发现"一直播"等直播平台APP的"青少年防沉迷系统"形同虚设。

针对这一类问题隐患,去年5月,最高人民法院发布的《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》明确,限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台"打赏"等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求网络服务提供者返还该款项的,人民法院应予支持。但在众多未成年人网络消费的案例中,仍少有家长能够得到警方或者新闻媒体的帮助,进入司法诉讼环节的更是寥寥无几。

有关专家认为,由于存在流程复杂、举证困难、运营平台和游戏公司互相推诿等问题,家长在退款维权时往往面临很大的困难,消费者权益难以获得保障。保护未成年人是全社会共同的责任,这不仅需要有关部门及企业健全退款机制,提升退费纠纷处置效率,还需要未成年人的监护人主动作为,肩负起引导和管教责任。

(本报北京1月14日电)

报告称我国服务贸易结构持续优化

本报讯(记者杜鑫)2019年,中国服务贸易发展整体上稳中有升,贸易逆差呈现显著下降态势,贸易结构进一步优化,服务贸易逐步凸显高质量发展的成效。这是近日发布的《企业海外发展蓝皮书:中国企业海外发展报告(2020)》得出的结论。蓝皮书由对外经济贸易大学北京企业国际化经营研究基地、社会科学文献出版社共同发布。

蓝皮书认为,近年来,服务贸易已经成为中国在新时代推进高水平开放的重要推动力量,是提升中国对外贸易质量的新引擎,推动着中国企业不断优化和提升在全球产业链、价值链中的地位,从而加快推进我国从贸易大国迈向贸易强国的步伐。

蓝皮书指出,从中国服务贸易的行业结构来看,中国服务贸易主要分布在运输业、旅游业和建筑业等劳动密集型行业,但近年来传统劳动密集型行业的服务贸易总额占比呈现持续下降趋势。2019年,来自传统行业的服务贸易总额为32685.3亿元,比2018年下降了1.6%;在服务贸易总额中的占比也比2018年下降了3个百分点,占比为60.4%。

此外,2019年,来自知识型密集行业的新兴服务业实现了快速发展,其贸易总额为18777.7亿元,同比增长了10.8%,在服务贸易总额中所占的比重提高了2.5个百分点,占比为34.7%。

本报社址: 北京市东城区安德路甲61号 邮政编码:100718 定价:全年352元 每季88元 2月29.26元 其余月29.34元 零售:逢4版0.56元 逢8版1.12元 广告经营许可证京东工商广字0184号 工人日报社印刷厂印刷