# 网络直播带货购物首成消费投诉热点

□本报记者 付宇

14日记者从省消费者协会获悉,2020年度,全省各级消费者协会共受理消费者投诉11320件,解决10365件,解决率为91.5%;为消费者挽回经济损失1763万元;接待消费者来电、来信、来访咨询4万余人次。在2020年度消费者投诉十大热点中,网络直播带货首成消费投诉热点。

## 热点1 卫生防疫用品

投诉的主要问题:一是产品质量不合格,个别经营者销售的口罩、消毒液、酒精为假冒或"三无"产品;二是个别经营者囤积居奇,哄抬物价,造成部分防疫用品价格上涨,非法谋取暴利;三是网购防疫用品发货不及时,甚至频频被砍单;四是个别经营者混淆防护服、隔离服,医用口罩、普通口罩、一次性医用口罩等防疫用品的功效和使用场景,欺骗消费者。

## 热点2 婚庆旅游餐饮服务合同

投诉的主要问题:一是消费者因疫情提出解除合同的,经营者只同意变更不同意解除,有的经营者让消费者承担违约责任,甚至单方要求消费者继续履行合同;二是消费者在办理退票业务时,客服电话难接通,退款申请不能及时审核,退票后的款项延迟到账;三是受疫情影响,部分商场和售后部门暂停营业,约定的售后服务合同不能及时履行。

## 热点3 网络直播带货购物

投诉的主要问题:一是收到的物品与宣传的货不对版,有的物品甚至是假冒伪劣和"三无"产品;二是主播夸大宣传,使用绝对化用语,夸大产品功效,虚假优惠促销,承诺不兑现;三是售后服务难保障,主播和平台互相推卸责任,商家不按约定时间发货,不提供售后服务,消费者找不到维权主体;四是直播数据、销量刷单涉嫌造假等问题。

## 热点4 预付款消费

投诉的主要问题:一是个别经营者未取得合法经营资质便先行发放预付卡,有的经营者以低价、优惠为手段招揽生意,事后不兑现,让消费者遭受重大损失;二是办卡前不告知重要条款,实际消费受到限制,当消费者提出解除合同时,遭到无理拒绝;三是有的经营场所突然停业倒闭或者转让时,债权债务不做妥善处理,引发群体投诉。

## 热点5 电视购物

投诉的主要问题:一是产品质量不合格、短斤缺两;二是夸大产品功效、虚假优惠、虚假限购等;三是产品出现问题后,经营者与广告发布者互相推诿,售后电话形同虚设,拒不履行售后义务。

## 热点6 校外培训机构

投诉的主要问题:一是培训机构资质不健全,培训地点不固定,以夸大师资力量和办学条件招揽生源;二是格式合同问题多,格式条款显失公平;三是线下培训转线上,单方变更服务协议,课程质量与约定不符,强制消费者接受;四是培训效果差,售后服务为消费者设置各种障碍,有的收费后无法再取得联系;五是以培训之名,行销售之实。

## 热点7 新能源家用汽车

投诉的主要问题:一是续航里程和充电速度与宣传不符,尤其是气温较低时,电量下降较快,行驶里程较短;二是电池质量问题突出,电池故障、充电故障比较常见;三是变速箱异响、有顿挫感、动力突然消失等问题突出;四是售后服务问题多,充电故障多次维修不能彻底解决。

## 热点8 快递

投诉的主要问题:一是擅自改变运输方式,造成物品延误、变质、损毁;二是物品未寄达目的地、被冒名签收或者投错地址运费不予退还;三是物品延迟交付、损毁、丢失或者包装内的实物与所购商品不符的情况时有发生;四是消费者发现货物损坏或者与实物不符后,经营者以消费者签收为由拒绝承担责任;五是物品损失采取限额赔偿。

## 热点9 共享单车服务

投诉的主要问题:一是押金退款拖延,部分消费者在超过经营者承诺时限后仍未收到退款;二是计费问题,锁车后仍持续计费,消费者在不知情的情况下被连续计费;三是存车定位不准,消费者已经到达指定存车地却无法锁车;四是发现车辆存在质量问题无法骑行时仍然被扣费;五是客服电话难接通、APP在线无人回复,当消费者遇到车辆故障等紧急情况时,难以与客服取得联系。

## 热点10 会员网站充值

投诉的主要问题:一是购买会员后,观看热门剧仍需单独付费,引发不满;二是一些视频APP推出免费试用活动,到期默认自动续费,消费者在不知情的情况下被扣费,经营者不予退费;三是未成年人私下通过微信、支付宝、银行卡等支付方式充值后,家长在维权时面临举证难、退款难、调解难;四是网络游戏道具抽奖概率不明,侵犯消费者的知情权,引发消费者投诉多。

## 省市场监督管理局
# 受理消费投诉近40万件

**本报讯(纪祥勇 记者王艳)**15日是第39个"3·15国际消费者权益日"。记者从省市场监督管理局了解到,过去一年,该局受理消费者投诉举报咨询397227件,同比增长150.52%,办结率100%,为消费者挽回经济损失1837.37万元。

该局组织开展固体饮料、肉制品专项整治以及食品标签标识规范行动、保健食品行业专项清理整治行动,完成婴幼儿配方乳粉生产企业体系检查。对化肥、电线电缆、危险化学品等重点产品进行集中整治,对11类37种产品实施监督抽查1944批次,发现不合格产品129批次。

进一步加大监管执法,打造公平公正的市场秩序。全省共查办价格执法案件1317件,严厉打击以中绿公司名义进行的传销行为,打掉窝点26个。部署开展网络商品交易"八个专项整治行动",检查平台、网站、网店24464个(次),删除违法信息19条,立案查处25件。集中开展移动端互联网广告专项整治,查办案件53件,收缴罚没款117万元。

充分发挥维权热线作用。出台《黑龙江省线下实体店无理由退货指引(试行)》,全省"线下无理由退货承诺单位"853家。

## 160家种子经营企业作出七项承诺
# 确保农民用上放心种子

**本报讯(记者孟薇薇)**在"3·15"国际消费者权益日到来之际,黑龙江省160家种子经营企业在"黑龙江省·哈尔滨市春季种子法宣传月活动暨农市大集启动仪式"上作出七项郑重承诺,确保农民用种安全。

活动现场,黑龙江省巨丰种业科技有限公司总经理景慎微代表华南城种业市场的160家种子经营企业作出承诺:保证按照农作物种子生产经营许可证的规定生产经营种子;保证销售的种子符合国家标准或行业标准;保证不推广、销售应当审定而未经审定的农作物品种;保证不经营假冒伪劣侵权种子和转基因种子;保证对农作物种子特征、特性等内容,不做虚假宣传,做到诚信经营;保证建立规范种子经营档案和种子销售台账,认真填写农作物种子销售凭证,并按规定保存;保证积极配合农业执法部门并妥善处理因种子方面引起的纠纷和投诉。

哈尔滨市道外区巨源镇新丰村农民赵喜全早早来到活动现场选玉米种子:"在这里买好几年种子了,收成都挺好的。刚刚在现场听到这些种子经营者给出的郑重承诺,我们心里更有底了。"

哈尔滨市农业农村局党组书记、局长任延辉表示:"通过举办本次活动,哈市将强化对种子市场的管理,依法严厉打击非法经营、制售假劣种子坑农害农的违法犯罪行为;严肃查处重大案件、净化种子市场;尤其是要加强种子、种苗质量安全的监督管理,保障农业生产安全,确保农民用上'放心种子和种苗',为2021年农业生产奠定良好基础。"

黑龙江省农业农村厅党组成员、副厅长庞海涛说:"种子是农业的'芯片',种子质量有保障,粮食安全的'根基'才能更稳固。目前全省备春耕生产进入到了关键阶段,农资打假专项治理行动也进入了攻坚时期,我们要紧紧围绕'深入开展专项执法检查、加强质量监督抽查、严厉查处大案要案、积极开展普法宣传'等重点、难点问题持续发力、重拳出击,为全年农业生产起好步、开好头。"

## 19家电商平台企业公开承诺
# 诚实守信保障个人信息安全

**本报讯(记者付宇)**在"3·15"国际消费者权益日到来之际,省市场监管局与哈尔滨市市场监管局联合召开在哈电商平台企业负责人座谈会,京东、美团、饿了么、瓜子二手车、易淘商城、中央红沃沃购等19家电商平台企业负责人参加。会上,各平台企业签订承诺书,共同发起诚信经营守护消费的公开承诺。

承诺内容包括,亮照亮标、合规经营;及时保存交易信息;畅通评价渠道;不搞虚假宣传;保障个人信息安全等。

## 牡丹江市第十五中学
# 劳动课让学生体验多彩人生

近年来,地处城乡结合部的牡丹江市第十五中学为提高学生学习积极性,尝试把劳动教育融入教育教学中,从最初的常规劳动,到生产生活的动手操作,进而到"五色教育",再升华到把握育人导向的"家校合作教育",让学生在生产、生活、服务性劳动中体验多彩人生,提高内在动力。

深挖校本课程资源,劳动教育由简单活动化转向专题精细化。该校深入挖掘校本劳动课程资源,不断丰富学生校内劳动教育内涵,从最初的三五门传统型劳动教育课程,逐步发展到现在的涵盖传统类、传承类、生产生活类、运动艺术类、服务体验类、科技类五个专题的33门课程,包括书法、纸艺、绘画、中式插花、木工、绳编、生活手作、茶艺、烘焙、中医药、竞技体育、心理辅导、沙盘活动、机器人、3D打印、航模等课程。

突出蓝色科技特色,人工智能课程助推劳动教育校本化。早在2017年,该校按照初高中劳动教育课标进行实践性的课程设置,开设了人工智能课程,旨在通过培养兴趣提高学生的创新能力、探究能力及团队合作精神。采取自主学习与外出培训相结合的方式,借助地方高校资源,提高教师的专业化能力。在课程内容的设置上,从最简单的"慧鱼创意组合模型"的知识简介开始,到自主操作搭建各个系列的模型,制作简易的搬运机器人、避障机器人、可控电风扇、巡线机器人等科技作品。在推动劳动教育校本化上,该校创客团队近年来带领学生参加各级各类机器人竞赛,先后荣获了国家级奖励1项、省级赛事各类项目冠军9个。该校同时被中国科协认定为黑龙江省首批STEAM教育实验学校。

高质量发展校本课程,加快推动劳动教育成果转化。从2016年开始,学校对劳动教育的投入逐渐加大,建设了38个专业化教室,其中28间教室用于校本课教学。建立评价机制,发挥激励作用。形成特色的劳动教育课程方案、计划、时间安排表,并采取"一期一评"的评价方法,展示作品总结成果;注重劳动实践,提升综合素质。在劳动课程中,学生不仅培养了热爱劳动的精神,坚持不懈的意志,同时开发了智力,拓宽了视野,培养了创新精神;加强课程融合,培育核心素养。该校劳动课程又是互相融合的,木工社团为编织课程设计制作了屏风架、书架,为创意电子课程设计了遥控灯的底座。3D打印社团制作了机器人的轮子,为比赛夺冠立下了汗马功劳。

2019年,该校因劳动教育成果突出,被省教育厅认定为全省中小学劳动教育示范校。

(鲁晓红)

龙江时讯●龙江时讯


## 公告

刘广明,男,公民身份号码:23080419641012****,你自2006年离开工作岗位,至今未归队。2021年2月8日,医院向你送达了《关于限期归队的通知》。因你在规定的期限内仍未按时报到,医院决定按照军队机关事业单位的相关规定以及处理办法对你按照自动离职处理。

特此公告。

中国人民解放军联勤保障部队第九六三医院
2021年3月16日

## 寻公司启事

黑龙江栅格科技有限公司:

我公司有业务需与贵公司联系,请贵公司见到本启事后及时联系我公司,联系人:陈先生,电话:18637129858。

中讯邮电咨询设计院有限公司郑州分公司

## 公告

新建哈尔滨至铁力铁路环境影响报告书征求意见稿现对公众进行公开,并征求与该项目环境影响评价有关的意见。环境影响评价范围内的公民、法人和其他组织可以在哈尔滨市人民政府网站、绥化市人民政府网站、铁力市人民政府网站查询报告书征求意见稿及提出意见的方式和途径,纸质报告书请前往黑龙江省哈尔滨市南岗区一曼街217号查阅。公众提出意见起止日期:2021年3月9日——2021年3月22日。

龙江铁路有限责任公司
2021年3月9日


# 2021年黑龙江省高级人民法院公布第三批失信被执行人名单

| 序号 | 名称 | 序号 | 名称 | 序号 | 名称 | 序号 | 名称 | 序号 | 名称 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 大庆市丰富建安工程有限公司 | 18 | 哈尔滨光宇电源股份有限公司 | 35 | 鸡西市天翔牧业有限公司 | 52 | 黑龙江曼哈顿房地产开发有限公司 | 69 | 讷河市盛达房地产开发有限责任公司 |
| 2 | 黑龙江欣方软件科技开发有限公司 | 19 | 哈尔滨市松梅保温材料厂 | 36 | 哈尔滨京智个性化教育科技有限公司 | 53 | 哈尔滨诚旺房地产中介服务有限责任公司 | 70 | 黑龙江圣庭房地产开发有限公司 |
| 3 | 黑龙江省宝泉岭垦区金城房地产开发有限公司 | 20 | 哈尔滨千成建筑材料有限公司 | 37 | 黑龙江火炎焱科技有限公司 | 54 | 黑龙江智和房地产开发有限公司 | 71 | 鸡西市银隆担保有限公司 |
| 4 | 黑龙江省建三江农垦丰源米业有限责任公司 | 21 | 黑龙江鼎盛东泰投资管理有限公司 | 38 | 黑龙江现代肛肠医院有限责任公司 | 55 | 哈尔滨市木兰神华节能墙材制造有限公司 | 72 | 鸡东县华日煤矿 |
| 5 | 黑龙江顺龙房地产开发有限公司 | 22 | 黑龙江省日出康城房地产开发有限公司 | 39 | 哈尔滨市香坊区溪海汇巴厘岛汤泉浴馆 | 56 | 木兰县恒达墙体材料有限公司 | 73 | 密山鑫德林矸石选煤有限公司 |
| 6 | 黑龙江华优房地产开发有限公司 | 23 | 宾县常安贵宾青山农庄 | 40 | 哈尔滨佳轮汽车运输有限公司 | 57 | 哈尔滨兴库房地产开发有限公司 | 74 | 鸡东县合盛德建筑工程有限公司 |
| 7 | 集贤县田园腌菜有限公司 | 24 | 哈尔滨家用电器有限公司 | 41 | 哈尔滨银顺投资担保有限公司 | 58 | 木兰县供销合作社联合社 | 75 | 鸡东县沿河机械制造有限公司 |
| 8 | 佳木斯新天地装饰有限责任公司 | 25 | 哈尔滨永吉房地产开发有限公司 | 42 | 黑龙江省科利华网络股份有限公司 | 59 | 木兰县供销商场 | 76 | 黑龙江麒麟文化传媒有限公司 |
| 9 | 黑龙江北斗天宇卫星导航信息科技股份有限公司 | 26 | 哈尔滨市益民房地产开发有限责任公司 | 43 | 黑龙江顺隆建筑工程有限公司 | 60 | 哈尔滨富安房地产开发有限公司 | 77 | 鸡西市元鸿房地产开发有限公司 |
| 10 | 北大荒丰缘集团有限公司 | 27 | 哈尔滨鼎兴物业管理有限公司 | 44 | 哈尔滨市呼兰区长岭镇维芹冷冻加工厂 | 61 | 黑龙江省华丰酒业有限公司 | 78 | 鸡西市鑫龙房地产开发有限公司 |
| 11 | 黑龙江红兴隆农垦林源人粮食购销有限公司 | 28 | 哈尔滨募租天下科技发展有限公司 | 45 | 哈尔滨宇信置业有限公司 | 62 | 延寿县玉河香生态稻米种植专业合作社 | 79 | 鸡东县煜盛达矿业有限公司 |
| 12 | 哈尔滨安杰玛健康管理中心有限公司长江路店 | 29 | 哈尔滨市道外区鸿运汽车维修服务站 | 46 | 黑龙江大成万吉生物科技有限公司 | 63 | 延寿县加信浦东水稻种植专业合作社 | 80 | 鸡东县康安客运有限公司 |
| 13 | 哈尔滨安杰玛健康管理中心有限公司 | 30 | 哈尔滨元辉冷冻食品有限公司 | 47 | 鹤岗市瑞丰油脂有限公司 | 64 | 延寿县福全种植专业合作社 | 81 | 鸡西市福缘房地产开发有限公司 |
| 14 | 黑龙江省外国投资咨询公司 | 31 | 哈尔滨军辉铁军路桥建设有限公司 | 48 | 黑龙江森工融资担保有限责任公司 | 65 | 延寿县龙翔粮油贸易有限公司 | 82 | 密山云农电子商务有限公司 |
| 15 | 黑龙江省东亚房地产开发公司 | 32 | 黑龙江香江文化传播有限公司 | 49 | 哈尔滨王氏房地产开发有限责任公司 | 66 | 延寿县天成物业管理有限公司 | 83 | 鹤岗市德兴伟业房地产开发有限责任公司 |
| 16 | 哈尔滨爱鑫生物技术有限公司 | 33 | 黑龙江省牡丹江农垦民康医药有限责任公司 | 50 | 哈尔滨市京双科技发展有限公司 | 67 | 齐齐哈尔市华联房地产开发有限责任公司 | 84 | 双鸭山市金城房地产开发有限公司集贤分公司 |
| 17 | 哈尔滨市南岗区东田造型工作室革新店 | 34 | 哈尔滨市第一建筑工程公司 | 51 | 黑龙江曼哈顿房地产开发有限公司双城第二分公司 | 68 | 讷河市泰和大市场有限公司 | | |

(部分)

发布截止日期:2021年3月12日

# 建设银行黑龙江省分行:动产和权利担保统一登记知识解答

2020年12月末,中国人民银行、国家市场监督管理总局联合发布公告:"为进一步提高动产和权利担保融资效率,优化营商环境,根据《优化营商环境条例》《国务院关于实施动产和权利担保统一登记的决定》要求,自2021年1月1日起,在全国范围内实施动产和权利担保统一登记。"公告的主要内容是什么呢?请跟随建设银行黑龙江省分行一起了解动产和权利担保统一登记的相关内容。

### 动产和权利担保统一登记指的是什么?

动产和权利担保统一登记指的是自2021年1月1日起,原由市场监督管理部门承担的生产设备、原材料、半成品、产品四类动产抵押登记改由人民银行统一承担,新增登记及此前已做登记的变更和注销等均由人民银行办理,办理方式是借助互联网在人民银行征信中心建立的动产融资统一登记公示系统中进行。

### 动产和权利担保统一登记有哪些特点?

1.当事人自助操作办理登记、查询,登记一经完成即刻生效,当事人对登记内容的真实性、完整性和合法性负责。登记机构不对登记内容进行实质审查。

2.如因登记内容填写错误,导致登记不能查得或不能正确公示权利的,或因虚假或不实登记给他人造成损害的,由办理登记的当事人承担全部责任。

3.当事人在办理登记的过程中违反相关法律法规、规章等相关规定和要求,故意提供虚假材料等办理登记,且经生效的法院判决、裁定或仲裁机构裁决依法认定的,征信中心可以将当事人的相关违规操作信息报送有关征信系统,并在统一登记系统中公开有关法律文书。

4.此前已作动产和权利担保登记的,不需要重新登记。

### 纳入动产和权利担保统一登记范围的担保类型包括什么?

纳入动产和权利担保统一登记范围的担保类型包括生产设备、原材料、半成品、产品抵押,应收账款质押,存款单、仓单、提单质押,融资租赁,保理,所有权保留,其他可以登记的动产和权利担保,但机动车抵押、船舶抵押、航空器抵押、债券质押、基金份额质押、股权质押、知识产权中的财产权质押除外。

### 如何成为统一登记系统的常用户?

如本机构已经是统一登记系统的用户,那么可以向所在机构的管理员申请开通操作员,以操作员的身份进行登陆,来办理登记和查询等相关操作;如本机构还不是统一登记系统用户,则需要在统一登记系统中进行在线注册,可按照页面提示填写申请机构有关信息,最后提交至系统。统一登记系统也支持个人办理登记,具体操作流程可参考统一登记系统首页用户园地中个人常用户注册流程等。

### 已在市场监管部门办理的相关抵押登记如何变更、注销?

如当事人于2021年1月1日前,在市场监督管理部门已办理生产设备、原材料、半成品、产品抵押登记的,不需要重新登记,如需办理变更、注销登记,应在统一登记系统中办理补录登记后再进行变更或注销登记。

### 动产和权利担保统一登记有哪些重要意义?

近年,中小微企业是我国经济增长和发展的重要推动力。融资难、融资贵、融资慢的问题一直没能从根本上得到有效解决。我国的动产担保登记情况不容乐观,已对中小微企业贷款融资发展形成很大的制约。

动产和权利担保统一登记实施后,当事人可7×24小时通过互联网在统一登记系统自主办理登记、查询,登记流程简化,查询效率提高,成本显著降低。

金融机构通过一次查询,便捷了解担保人名下所有动产上的担保物权状况,清楚掌握担保权的优先顺位,可以使担保物权更透明,增强担保权人权利实现的确定性,降低信贷交易的风险和成本。从而提高中小微企业动产和权利担保融资可获得性。

因此,动产和权利担保统一登记可显著优化营商环境,促进动产融资,支持实体经济发展。动产和权利担保统一登记还可有效盘活企业的动产资源,并破解传统企业抵押贷款手续繁琐等融资难题,助力小微企业经营运转。

本报地址:哈尔滨市道里区地段街1号 邮编:150010 总编室:(0451)84616715 广告部:(0451)84655043 发行部:(0451)84671553 定价每月45元 零售每份1.7元 黑龙江龙江传媒有限责任公司印刷