

我市发布2023年十大投诉热点

预付卡消费、教育培训等被点名

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞)又是一年一度的“3·15国际消费者权益日”，烟台市市场监管局发布了我市2023年十大投诉热点。据统计，2023年全市政府门户网站、12345热线、来信来函、全市消协组织和全国12315互联网平台等渠道共接收群众诉求135436件，为消费者挽回经济损失310多万元。

热点一

预付消费风险隐患难除

预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低、从业流动性大、资金监管难，近年来连续成为投诉热点，并成为消费者权益受侵害的主要风险问题之一。究其原因存在以下几点：很多消费者是被商家的折扣优惠所吸引没有很好地权衡自己的真实需求；商家尚未取得合法经营资格便先行发放预付卡或招募充值会员；目前针对预付式消费的《单用途商业预付卡管理办法》将个体工商户的预付式消费排除在外；债权债务不做妥善处理就自行终止服务；部分商家涉嫌诈骗。

热点二

家电智能产品质量安全

消费者投诉的主要问题有：智能家电产品质量良莠不齐；迷你洗衣机等小家电维修困难、发生问题索赔难；网红小家电质量差，使用中容易出现故障，没有3C认证；网购家电产品送货上门后，商家常以包装已拆、封膜破损、已开机使用等理由设置退货退款门槛；家电售后上门检查或维修不及时，不能在承诺的期限内修理完毕；非品牌维修冒充品牌售后，高额收费；部分商家不落实延保服务

承诺；因家电下乡政策的影响，农民购买农机、汽车、家电的数量猛增，家电价格纠纷也有所增加。

热点三

教育培训服务侵权多样

消费者投诉的主要问题有：学科类培训机构转为素质发展类培训，但师资配备跟不上，课程设计不合理。部分非学科类机构关门停业，拒不退款。部分培训机构存在夸大教学效果、夸大师资力量等违法行为。培训教师无证上岗，服务质量良莠不齐。部分培训机构隐瞒贷款风险，诱导学员办理培训贷。对不符合职业资格考试条件的参训人员，伪造报名资质，承诺保过，事后又以各种借口拒不担责。直播培训存在风险。早教机构问题重重。

热点四

装饰装修及物业问题上升

装饰装修市场出现的问题明显上升，主要集中在质量问题、价格问题、假冒商品、虚假宣传、增加项目及跑路等方面。物业服务方面存在的主要问题：高收费、低服务问题比较严重；物业服务不规范，物业公司服务标准不高，解决问题不及时、推卸责任问题严重；物业收费标准不公开、不透明，部分物业公司未经过业主委员会、业主大会同意利用业主公用部分进行有偿服务。

热点五

交通工具类频发问题

主要涉及交付定金(订金)或押金不退还、未按约定提供汽车、未按合同提供饰品或赠品等纠纷；质保期内售后拖延或拒绝提供保养或维修服务等售后服务；以配件以次充好，产品有缺陷、安全存隐患、

热点六

通信服务问题不断

消费者反映的主要问题有：消费套餐升值或开通增值服务只需通过就认可，而取消业务必须本人亲自到营业厅履行复杂手续和流程，耗费大量时间，且套餐资费只升不降；套餐资费不明确，告知不详实；延伸服务操作不规范，未明确提示收费或提示不明显，诱导消费者开通使用有偿服务项目；流量使用情况的计算和延续无第三方监管，出现争议后无法判定；家用网络信号差，达不到预先约定网速。

热点七

旅游出行投诉增长显著

消费者在旅游过程中可能会遇到各种问题：一是部分酒店缺乏诚信单方违约。酒店以房间已满等为由告知消费者无法入住；民宿环境不好、设施配备跟图片不符、续住需加价。二是景区消费宰客现象依然存在，景区购物问题多发。三是乱收费或擅自降低服务标准。部分商家受利益驱动或管理不善，以低价吸引游客，却在旅游过程设置强制消费、增加自费项目、推荐购物等。

热点八

未成年消费娱乐方面出现端倪

消费者投诉的主要问题：给未成年人

热点九

提供不适宜，甚至违法的商品或服务。儿童娱乐场所安全问题存在隐患。消费环境令人担忧，不少儿童游乐园建在商场购物中心地下楼层的边沿角落，存在空气不流通、环境恶化等问题。早教机构问题重重，消费者投诉的主要问题有：早教机构单方面更改培训地点。早教机构长时间拖欠退款。早教机构跑路，受早教机构经营不善、资金链断裂等因素影响，早教机构倒闭跑路频发。

热点十

线上购物方面纠纷突出

消费者反映的主要问题有：网络经营主体信息不全，各种视频号推荐或直播带货，因涉及平台、视频号、生产商、发货方、代理商等多个主体，消费者维权时却难以找到“正主”，维权艰难。免责条款不醒目标识，不强调提醒，比如：不全额退款；不支持七天无理由退货；对一些优惠使用条件、方法和期限提示等。实物与宣传不符，消费者收到网购商品后发现实际货品与样品不符，有的甚至为“三无”产品。质量担保不落实，购买时商家承诺假一赔十或其它售后保证，但发现问题时商家却拒绝履行承诺。

热点十一

快递物流问题多

存在的主要问题：一是快件延迟交付、损毁、未收货显示已签收、冒名签收、生鲜到驿站未通知已腐烂等问题时有发生；二是快递人员不提醒保价的问题较为普遍，面对快件丢失、损毁时，消费者难以获得足额赔偿；三是部分快递、物流企业收费标准不明确，重量计费乱收费问题严重；四是快递送货时常常要求消费者先签收后验货，无法退换货，造成消费者维权难。



物业乱收停车费被罚195万元

我市公布2023年度十大价格典型案例

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)日前，烟台市市场监管局发布了2023年度全市十大价格典型案例，现公布如下。

案例一 烟台某物业服务有限公司不执行政府指导价收取停车服务费

当事人未执行烟台市市区普通住宅前期物业机动车停车服务费标准，超标准收取停车服务费。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十二条的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第七条所列的违法行为。依据法规对当事人罚款195000.00元。

案例四 烟台某公司超标准收取转供电电费

当事人未执行《山东省发展和改革委员会关于完善转供电环节电价政策的通知》有关规定，超标准收取转供电电费。当事人的行为违反了《中华人民共和国电价法》第四十四条的规定，构成《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条和《中华人民共和国电价法》第六十六条所列的违法行为。依据法规对当事人没收逾期未退的多收电价款329382.16元，并处罚款494073.24元。

案例五 烟台某公司不执行政府定价收取水费

当事人未执行《烟台市物价局关于调整市区综合水价的通知》有关规定，超标准收取水费。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十二条的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第九条第二项所列“高于或者低于政府定价制定价格”的违法行为。依据法规对当事人罚款50000元。

案例六 烟台某物业服务有限公司不执行政府指导价收取高层电梯运输费、装修管理费和装修管理证费

当事人不执行政府指导价收取高层电梯运输费、装修管理费和装修管理证费。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条第四项、

《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十七条第二款和第十九条第三项，构成《价格违法行为行政处罚规定》第七条所列的违法行为。依据法规对当事人罚款195000.00元。

案例七 招远市某大药房哄抬药品价格

当事人未执行《关于进一步优化落实新冠肺炎疫情防控措施的通知》有关规定，哄抬药品价格。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条第三项的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第六条第三项所列“利用其他手段哄抬价格，推动商品价格过快、过高上涨的”违法行为。依据法规对当事人罚款50000元。

案例八 招远市某公司未按规定明码标价销售农资产品

当事人未按照《明码标价和禁止价格欺诈规定》明码标价销售农资产品。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第十三条所列“经营者违反明码标价规定，有下列行为之一的，责令改正，没收违法所得，可以并处5000元以下的罚款：(一)不标明价格的；(二)不按照规定的内容和方式明码标价的”违法行为。依据法规对当事人罚款1000元。

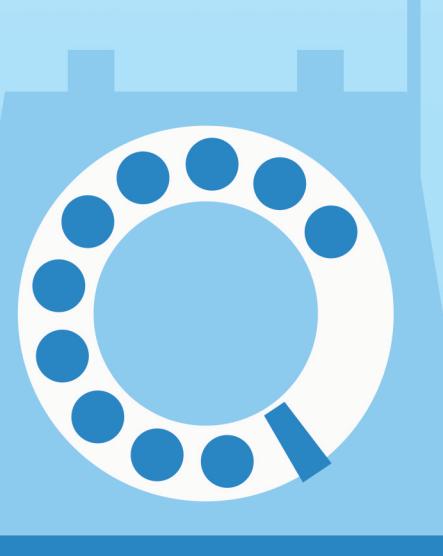
案例九 烟台高新区某店在标价之外加价出售商品

当事人未按照《明码标价和禁止价

格欺诈规定》，在标价之外加价出售干果商品，收取未予标明的费用。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第十三条第三项所列“在标价之外加价出售商品或者收取未标明的费用的”违法行为。依据法规对当事人罚款1400元。

案例十 蓬莱区某超市未明码标价

当事人销售香烟未按照《明码标价和禁止价格欺诈规定》明码标价。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第十三条第一项所列“不标明价格的”违法行为。依据法规对当事人罚款200元。



奋进新征程 谱写新篇章
烟台优秀民营企业家风采

身为烟台市光彩事业促进会副会长、烟台杰瑞石油服务集团股份有限公司(以下简称“杰瑞”)董事长，李慧涛给我们讲述了一个关于杰瑞的大爱故事。

一直以来，杰瑞始终倡导践行“做有爱心的人、做有责任的人；做有爱心的企业，做有责任的企业”，投身社会公益事业，在企业不断发展的同时回报社会，积极承担社会责任。

2020年2月，杰瑞股份向烟台红十字会捐款1000万元，成立了“烟台市红十字会杰瑞抗击新冠疫情救援基金”，用于救助新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的医疗机构、医务人员、困难病患者及其他需要救助的困难群体。

2023年1月，杰瑞通过烟台市红十字会，向烟台毓璜顶医院捐赠70万元，向烟台市奇山医院捐赠30万元，向烟台市中医医院捐赠20万元，向烟台山医院捐赠50万元物资，总计共170万元的款项或物资用于慰问奋战在新型冠状病毒感染医疗救治一线的医护人员。希望通过向医院捐款的方式，向守护烟台市民健康、带病坚守岗位的医护人员表达感谢并向他们致敬，为他们送去一份温暖。

在乡村振兴方面，为贯彻落实全民健身战略，丰富居民文体活动，结合“乡村振兴齐鲁样板乡村有好戏”活动，2023年11月杰瑞赞助了由烟台市体育局、莱山区人民政府举办了莱山区杰瑞杯“村BA”篮球赛。以此次“村BA”篮球赛为契机，带动篮球运动在乡村落地生根，丰富群众精神文化生活，进一步普及全民健身知识、提高全民健身意识，让文体运动与乡村振兴同频共振。

2023年2月，杰瑞为西藏聂拉木提供了2.2万元的物品捐赠，用于当地常见病及多发病的救治。

同时，公司设立了“杰瑞扶危济困慈善基金”，多年来，向困难家庭、突发疾病、意外事故、教育事业、乡村建设、残疾人事业等方面累计捐款1883万元；救助困难家庭及群体451人次，救助的困难家庭及群体超过490人次，捐资助学、乡村建设、自然灾害等公益项目48个。

2023年12月18日甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震。扎根甘肃天水的杰瑞新能源在得知灾情后快速响应，连夜调拨筹备了30万元的应急救援物资，包括棉帐篷、棉被、折叠床、棉衣、清真食品、饮用水等，以最快的速度发往灾区，为灾区人民献上温暖。

多年来的社会公益活动得到了社会各界的认可，杰瑞荣获中华慈善总会颁发的“中华慈善突出贡献奖”及中国红十字会总会颁发的“中国红十字人道勋章”。

除了回馈社会，承担社会责任外，杰瑞还持续关注着新生代的创新与发展。李慧涛说，杰瑞设立了专项基金，用于鼓励研究生创新和支持研究生创新大赛。从2014年开始，杰瑞共举办了八届研究生能源装备创新设计大赛，旨在促进我国能源装备新发展，激励研究生创新，树立大学生创新意识，大赛涵盖海洋能源开发、可再生能源、绿色高效油气、可燃冰开发等多种能源装备创新设计。每年创新大赛能够吸引全国一百多所高校千余支队伍参加。创新设计大赛对于提升研究生创新实践技能，激发研究生科技创新热情起到积极推动作用。

2023年，杰瑞为东北石油大学捐赠100万元，用于支持高校的教学和科研工作，为人才培养，促进人才发展起到积极的推动作用。

在促进大学生就业校企深入合作方面，杰瑞非常重视与全国各高校的合作并致力于为应届生搭建人才输送与引进的桥梁，在“优势互补、资源共享、互利互惠、共同发展”的原则下，促进学校科研、人才、学科优势与企业研发、资金、产业优势的全面对接，推动双方将教育链、人才链与产业链、创新链进行紧密融合，形成优势互补，实现互利共赢、共同发展。

2022年8月上旬，杰瑞作为承办方，组织了烟台市“招才引智”活动，接待了来自全国各地19所院校的老师齐聚杰瑞针对大学生就业、深度校企合作进行了深入洽谈。同年11月，为落实党中央、国务院“稳就业”“保就业”决策部署，杰瑞参与由教育部高校学生司发布“供需对接就业育人项目”活动。公司与27所高校在定向人才培养、就业实习基地、人力资源提升等方面签订了37个合作项目立项并开展实施。同时，杰瑞定期邀请高校师生到公司进行参观学习，协助高校开展实践教学工作，将理论与实践相结合。近三年来，杰瑞集团校园招聘累计招聘应届毕业生超过500余人。

李慧涛说，杰瑞集团将进一步拓展社会责任的广度和深度，支持公益事业发展，为和谐社会、美丽中国的建设不断努力。

YMG全媒体记者 姜晓东

哈尔滨工程大学授牌 福山一中优秀生源基地

本报讯(YMG全媒体记者 李京兰 通讯员 何绪堂)3月9日上午，哈尔滨工程大学烟台研究生院一行来到福山一中，代表哈尔滨工程大学与福山一中进行“优秀生源基地”签约授牌。

福山一中校长王峰详细介绍了福山一中的学校文化、办学特色和人才培养情况。哈尔滨工程大学烟台研究生院副院长孙树政介绍了哈尔滨工程大学的历史沿革、重要地位、专业设置、学科实力、科研水平等情况。随后，双方签订了优秀生源基地协议书，哈尔滨工程大学向福山一中授予优秀生源基地牌匾。

此次协议和牌匾的签授，是哈尔滨工程大学与福山一中加强教育合作的重要举措。这项措施将为优秀学生提供更多的机会和优势，激励他们更加努力地学习，不断提升自己的能力；也将为两所学校的教育发展和人才培养质量的提高注入新的动力。福山一中将以此为契机，不断探索拔尖创新人才培养新模式，培养更多优秀人才。

授牌仪式进行的同时，福山一中“名家讲堂”也于年后首次开讲。哈尔滨工程大学烟台研究院博士生导师马福秋教授来到福山一中，面向高二师生作了题为“‘核’你一起创未来——走进核能”的科技专题报告会。报告会上，马教授通过核能原理、核反应堆、核安全三大部分，深入浅出地为大家展示了能源、核能、聚变裂变、国内外工业运用、我国核发展状况、核安全及对策等专业知识。生活案例和典型核事故案例穿插解读，引起了同学们对核的兴趣探索，我国前沿技术的成果与应用更是激发了同学们的爱国热情。

本次专题报告会，马教授和高二全体学生进行了一场能量之旅。不仅对增强同学们的核心认知，激发探索精神，培养科学品质具有促进作用，而且对推进学校科技安全与创新人才培养也具有深远意义。