责任编辑 陆如燕 E-mail:fzbfzsy@126.com

去年上海消保委共受理投诉20余万件

教育培训投诉升逾五成 外语和早教是焦点

□法治报记者 胡蝶飞

2019年,市消保委共受理教育 培训类投诉 10915 件, 同比上升 55.6%。其中,外语培训、技能培训、 课外辅导、幼儿早教是投诉焦点。

上海市消保委近日盘点并通报 2019年消费投诉热点,去年其共 受理投诉 201114 件,教育培训、 汽车销售、酒店住宿、文化票务、 "医疗"美 家用电器、交通出行、 容、网络促销等成为 2019 年消费 投诉关键词。

教育培训类上升55.6%

市消保委披露,2019年其共 受理教育培训类投诉10915件,同 比上升55.6%。其中,外语培训、

技能培训、课外辅导、幼儿早教是 投诉焦点。教育培训市场竞争激 烈, 部分培训机构在快速发展过程 中缺乏诚信意识、缺少自我约束. 侵害了消费者的合法权益。一些培 训机构以各种营销名目来诱导消费 者签订课程周期长、学费金额大的 合同, 并以可办理贷款等便利条件 来吸引那些难以一次性支付全款的 消费者;同时,部分培训机构存在设 施不足、师资薄弱、课程缩水、退换 设障碍、承诺不兑现等问题。部分机 构关门停业造成消费者损失。

据介绍,受西安奔驰车主维权 事件影响,2019年汽车相关投诉 明显增多, 市消保委共受理汽车销 售和服务类投诉 11907 件, 同比上 升 43.2%。此类投诉的问题主要集 中在4个方面:一是虚假宣传,商 家以不真实的价格或赠品来吸引消 费者,实际却搭售其他服务或虚标 赠品价格, 且承诺随时可退的订金 退款困难。二是交付延期, 商家以 各种理由不按合同约定的时间交付 车辆,而已交付的车辆在2个月内 发生质量问题的情况多发。三是扣 押证件,汽车销售商为了融资贷 款,通常会把车辆合格证拿去抵 押, 造成消费者无法正常办理上牌 手续。四是二手车因销售合同条款 或约定不清引发投诉, 如混淆公里 数、过户资料不全等。

网络直播带货有虚假宣传

2019年,各大电商平台纷纷 推出"6.18"、"双十一"、 星期五"、"双十二"等网络促销 活动。市消保委披露,这些活动除 存在虚假宣传、货不对板、以次充 好、夸大性能等问题外,还有花样 百出的价格套路、纷繁复杂的促销 方案,诱发节后大量退货情况。

同时, 网络直播带货作为一种 新兴的电子商务营销模式, 引发社 会广泛关注。由于带货广告具有即 时性和随机性的特点,不同于电视 购物广告,部分主播在直播过程中 夸大其词、虚假宣传, 甚至无中生 有,使得直播带货中"三无产品"、 '假冒伪劣产品"等情况频频发生。

"医疗"美容也是投诉重灾 区。近年来,消费者美容需求高 促进了美容行业的迅猛发展。 一些美容院为迎合消费者"求美心 切"的心理需求,推出所谓"医 疗"美容、"科技"美容等玄而又 玄的概念招揽消费者。

2019年,市消保委共受理美容 服务类投诉 4548 件。市消保委介绍, 投诉最多的是美容效果差,消费者花 费不菲. 却未能达到承诺的美容效 果,有的甚至还出现烫伤、过敏、红 肿等问题,给消费者的身心健康带来 痛苦,而美容院的回复则是千篇一 律,属于"正常的并发症"。 容院存在资质不全、技术出错、服务 低劣、收费不透明等严重问题, 医疗 美容市场的规范和治理刻不容缓。

此外,酒店住宿、文化票务、家 用电器、交通出行也成为投诉"关键 词"。其中,酒店住宿类投诉7713 件,同比上升26%;文化票务类投诉 4555件,同比上升21.6%;家用电器 及修理服务类投诉14081件;交通运 输服务类投诉 12654 件。

松江海关优化服务助力中华老字号

"沈大成"八宝饭首次出口海外

□记者 陈颖婷

本报讯 日前,中华老字号 "沈大成"八宝饭、烧卖等食品首 次出口海外, 运往大洋彼岸的澳 洲。此前,松江海关主动靠前服 务,在企业申请当天完成备案工 作, 指导企业按澳大利亚标准和法 规的要求研制新配方,助力食品顺 利出口。

2019年11月中旬, "沈大 成"接到澳大利亚方面的订单,要 求在12月出口一批八宝饭和烧卖. 但该产品还未进行出口备案。

得知企业需求后, 松江海关第 一时间为企业介绍了 2019 年 12 月 1日起开展的"证照分离"改革全 覆盖试点中有关"出口食品生产企 业备案核准"实施"审批改为备 案"改革的内容,并指导企业如何 在"中国出口食品生产企业备案管理 系统"上提交申请资料。松江海关立 即申请信息审核, 当日就向企业发放 了《出口食品生产企业备案证明》,这 也是"审批改为备案"改革以来松江 海关制发的第一张备案证明。

持续护航营商环境

2020 年上海春考平稳进行

本报讯 2020 年上海市普 通高校春季考试目前仍在进行 中。记者昨天从市教育考试院获 悉, 在前两天考试中, 全市各考 场周边治安、交通、环境状况良 好,考试平稳进行,今天还将进 行外语听说测试。

据悉,针对此次考试中有部 分考点同时组织了春考和学业 考,市教育考试院逐一对考点进 行排查,要求两项考试必须分不 同教学楼或独立楼层进行, 分两套 完全独立的人员配置、司铃和广播 系统,确保入场和考试期间互不干

考试院与各区招生考试机构还 签订了考试安全责任书,要求各考 区逐级、全员签订考试安全责任书 和考风考纪责任书, 做好各考区保 密室自查工作。针对英语听力考试 不可控因素带来的风险, 市教育考 试院提前组织考生参加外语听力试 运转演练和外语听说测试全真模拟 考试。

打通消防通道不能总是等到火灾时

1月1日17时许, 重庆市渝北区加州花园小区 A4 幢发生火 灾,应急、消防、公安等救援力量迅速赶赴现场疏散人群和灭火救 援,随后明火被扑灭,无人员伤亡。救援过程中,十多辆消防车进 入小区时因车辆占道、有路桩等因素遇阻,一段在现场拍摄的视频 显示,数十名群众合力挪动、掀走小区消防通道旁的违停私家车。

生命只有一次,容不得"侥幸"

从失火小区居民的反馈看, 该小 区虽有地下车库, 但车位太少, 小区 居民长期存在随意停放车辆的问题。 "愿意哪个地方停都可以",对这番利。 象,物业方面也采取了设置警示线、 安装警示桩等措施,但车辆实在太 多, 最终是有心无力。

事实上,类似景象在2019年12 月2日沈阳那场高层住宅大火中也曾 出现: 都是消防通道被堵, 都是救援 受到影响、损失因此加重。当时一占 道车主"楼上着火跟我有关系吗?' 的言论,还曾激起众怒。

现在看, 无论是"查车与查人、 罚款与记分相结合",还是数据共享、 在智慧城市的技术背景下实现消防、 交管部门联动共治, 理想跟现实间的 落差,或者说基层管理面对消防通道 被占现象治理的无力,都说明了-点: 再硬核的建议、措施和技术, 第 一步都得是能切实下沉到日复一日的 基层安全排查中

也只有对消防通道被占现象发现

一处就严格查处一处,才能从根子上铲 除堵塞消防通道现象存在的土壤。

消防通道是道生命防线, 随时保持 畅通、任何时候都不得占用、本该是常 识。可很多人在一时的停车方便和潜在 的安全隐患权衡时, 总忘了有个东西叫 墨菲定律, 总低估了事故发生概率。对 此,或许只有加大处罚力度、提高违法 成本, 才能产生倒逼效应, 让不占用消 防通道的意识在民众心中扎根、生芽。

此次火灾虽没有发生人员伤亡,是 万幸, 也是侥幸。然而, 生命只有一 次,任何时候都容不得"侥幸"二字 这无疑给基层消防管理部门提了醒:在 处理此次火灾事故之外, 该举一反三就 得举一反三,该扩大范围排查也不容含 糊, 切实堵上日常管理的短板和漏洞。

从长远来说,还应将解决堵塞消防 通道现象提到城市日常管理必备功课的 高度 将扎紧消防安全监管防线的观念 下沉到基层管理中, 在加强群防群治的 同时, 也要明确相关主体的消防责任与

占用堵塞消防通道理应承担责任付出代价

私家车占用、堵塞小区消防 通道是一种普遍现象, 很多人习 以为常,往往只有发生火灾出现 消防车被堵时, 才对占用、堵塞 小区消防通道行为气愤。究其根 本原因, 占用、堵塞消防通道的 违法成本过低, 只要不发生火 灾,没有造成堵塞消防车,基本 上处于没人管、没人问的状态, 车主不需要为占用、堵塞消防通 道行为承担任何责任和付出代 价。这导致占用、堵塞消防通道 被罚跟发生火灾一样, 都是低概 率事件,也就打消不了一些人的 侥幸心理。

打通消防通道, 发挥生命通 道功能, 不能总是等到发生火灾 时才想起来,必须时刻保障消防 通道的畅通。首先,要提高占 用, 堵塞消防诵道的违法成本。 群众合力挪开占用消防通道的私 家车 虽给车主造成经济损失 但 产生的警示作用恐怕有限, 吓不 到那些经常在消防通道上停车的 私家车车主。要有效产生震慑作 用,警告占用、堵塞消防通道的车 主,可以考虑赋予交警对小区道 路、小区消防通道的管辖权、处 罚权,并有必要推动占用、堵塞 消防诵道行为入刑立法。

其次,理顺小区消防通道监 管机制, 让占用、堵塞消防通道 行为时时有人管。由于占用、堵 寒消防通道行为往往发生在小区 之内,消防部门、公安机关不可 能每天进入小区检查,而小区物 业又不具有执法权, 最多是对业 主进行劝说,这需要强化小区物 业的信息上报、举证责任和功 能。小区物业也不能为图方便, 在所有通道装上路桩,实行"一 刀切",而应当开动脑筋多想办 法,比如设置警示牌、安排巡逻 员、安装可折叠设备等, 有效阻 止私家车讳停.

停车资源紧张带来的困难也应得到足够重视

的确, 停车资源再紧张也不 是挤占生命通道的理由。但停车 场资源供需矛盾越突出,消防通 道被挤占的可能性越大, 却也是 不争的事实。

就以这次事发小区为例,此 前就有业内人士称, 该小区车位 较少.人车不分流。这或也客观上 加剧了物业日常管理上的"妥协" 心理。该小区属于2000年以前建 造的老旧小区。囿于最初的规划 不足, 这类小区的停车难问题恐 不是孤例, 由此衍生出的挤占消 防通道现象,也几乎具有必然性。

面对这样一种现实,除了消

防和交通部门建立更高效的执法 协调配合机制, 在消防通道管理 上增加一些刚性措施, 因地制宜 加大对部分停车矛盾突出区域的 停车设施建设,或也是必不可少 的治理举措。

事实上, 去年国务院常务会 议在部署推进老旧小区改造时, 就提到有条件的老旧小区可配建 停车设施; 随后国家三部委联合 发布的相关通知中明确、老旧小 区改造内容包括与小区直接相关 的停车库(场)等基础设施的改造 提升。在这样的大背景下,相关部 门和地方或可通过排查摸底,在

老旧小区改造过程中, 优先加大 对停车矛盾突出小区的停车资源 供给。这其实是从资源增量角度, 为保消防通道畅通提供现实支

说到底,消防通道易被挤占 的现实, 首先当然是公众安全意 识、法律意识和对应的公共管理 能力未能足够匹配"生命通道"的 绝对重要性。

但因停车资源紧张带来的选 择困难,也应该得到足够重视。只 有多层次协调发力,才能形成最 有效的治理闭环。 综合北京青 年报、新京报 (谚路 整理)