

中消协发布2024年第三季度受理投诉情况分析

投诉解决率65.54% 挽回经济损失超4.5亿

□ 本报综合报道

日前，中国消费者协会发布 2024 年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析。与 2023 年三季度相比，虚假宣传、安全、假冒问题投诉比重同比上升。

2024 年第三季度全国消协组织共接到消费者投诉 497448 件。在所有投诉类别中，售后服务问题占 31.68%，合同问题占 21.04%，质量问题占 20.83%，虚假宣传问题占 6.68%，安全问题占 5.52%。而在所有投诉解决中，解决率达 65.54%，为消费者挽回经济损失 45559 万元。

在各个领域中，家用电器类、日用商品类、食品类、服装鞋帽类和交通工具类的投诉量居前五位。与此同时，在服务类投诉中，生活及服务类投诉和互联网服务类的投诉量也较为突出。

记者注意到，法律咨询服务机构亟待加强规制、移动互联网广告推送“槽点”多、聚合经营模式管理过于“粗放”、提

货卡经营模式屡遭消费者诟病、摄影服务消费者投诉增幅明显、二级演出票务平台缺乏透明度、外卖餐饮消费纠纷、民宿行业规范化程度有待提升等问题成为第三季度投诉热点。

具体来看，在移动互联网广告推送领域，消费者反映的问题主要集中在一些经营者利用第三方支付平台的小额免密支付功能和部分银行小额交易无短信提醒的漏洞，在各类 APP 中植入广告链接，导致消费者在无意中点击广告后被自动扣费并续费；同时，还有经营者在需要快速支付或决策的特殊场景中植入伪装成支付或领取优惠券页面的广告，使消费者在无法仔细辨别的情况下通过刷脸或免密支付购买第三方虚拟产品；此外，一些 APP 还存在变相强制跳转广告的行为，如推送无法关闭的广告或将手机晃动默认为同意点击。

中消协表示，《互联网广告管理办法》明确规定，互联网广告应当具有可识别性，能够使消费者辨明其为广告。以弹出等形式发布互联网广告，

应当显著标明关闭标志，确保一键关闭。不得以虚假的系统或者软件更新、报错、清理、通知等提示，虚假的播放、开始、暂停、停止、返回等标志，虚假的奖励承诺等方式欺骗、误导用户点击、浏览广告。

在演出行业，消费者面临的主要投诉问题涉及票价不透明、退票手续费问题、退款延迟以及售后服务渠道不畅。具体来说，二级票务平台出售的演出票价常常远高于票面价格，这种做法不仅增加了消费者负担，也助长了黄牛倒票行为。此外，许多消费者在支付成功后发现订单长时间处于配票状态，若选择取消订单，会被收取高额手续费。还有消费者在申请退票后，长时间未能收到退款，部分人的退款等待时间甚至超过半年。同时，二级票务平台的售后服务渠道存在问题，如在线客服无法有效沟通、联系电话难以接通等。

对此，中消协认为，亟须加强对二级票务平台的监管，确保票务信息全流程可追溯，避免黄牛票在二级票务平台泛滥，以维护市场秩序和消费者权益。



武警官兵开展多课目强化训练

□ 本报综合报道

日前，武警广西总队北海支队紧贴任务实际，从难从严组织官兵开展刺杀对抗、擒敌对抗、400 米障碍

等多个课目的强化训练，磨砺官兵血性虎气，锤炼官兵的军事素质，为遂行实战化任务奠定基础。
图为武警官兵在进行擒敌对抗训练

增强新就业形态劳动者权益保护意识

——人大北站街道工委开展“法治e站”系列快闪普法活动

为进一步增强新就业形态劳动者的权益保护意识，确保普法宣传能够真正深入基层、贴近群众，近日，人大北站街道工委在七浦路服饰商业街区成功举办了“法治e站”系列快闪普法活动。此次活动围绕新就业形态劳动者权益保护展开，旨在通过针对性强、形式新颖的法律科普，打通普法宣传的“最后一公里”。

七浦路服饰商业街区作为北站街道新就业人群的主要工作区域，是本次“法治e站”活动的理想普法点。在此之前，人大北站街道工委已经围绕新就业形态展开了一系列专题调研及座谈会，深入听取了新就业人群的真实需求，并努力帮助他们解决实际困难。这些调研和座谈的成果被汇总成一篇详细的调研报告，为后续的普法工作提供了有力的数据支持和参考。

活动现场，人大北站街道工委通过一系列精心设



计的互动游戏，将法律知识变得生动有趣，吸引了大量群众积极参与。

“法治e站”作为人大北站街道工委精心打造的新时代普法品牌，其“e”字寓意深远。它不仅代表了议法、倾听民意的深刻内涵，更象征着法治宣传活动的现代化。通过“法治e站”，法律知识变得触手可及，让公众参与和体验变得更加容易。

而“站”则作为普法宣传的坚固阵地，见证了法治精神在社区的“生根发芽”。每一次普法行动的坚实步伐，都在为构建更加和谐、法治的社会环境贡献力量。

此次“法治e站”系列快闪普法活动的成功举办，不仅进一步提高了新就业形态劳动者群体法律法规的知晓率和普及率，更通过生动有趣的形式增强了法律知识的趣味性和互动性。未来，人大北站街道工委将继续深化普法工作，创新普法形式，为构建法治社会贡献力量。

春风化雨暖人心 三所联动解心结

——这场矛盾纠纷排查化解机制社区巡演在奉浦激情上演啦！

为深化矛盾纠纷多元化解，推进“三所联动”机制建设，10月28日下午，“春风化雨暖人心 三所联动解心结”矛盾纠纷排查化解机制线下社区巡演在奉浦街道社区文化活动中心上演，吸引百余名社区居民到场观看。

演出前，奉浦街道平安办、司法所、派出所联合开展宣传，通过发放手册、科普讲解等形式，向居民群众宣传扫黑除恶、国家安全、人民调解、人口管理、交通安全、反诈、反邪、反恐、禁毒等知识，提升居民的法治意识和法治素养。

演出现场，上海独脚戏艺术传承中心（上海市人民滑稽剧团）的表演艺术家们融合了歌曲、杂技、独

脚戏、魔术等表演形式，生动演绎了依托“三所联动”机制圆满化解各类矛盾纠纷的经典案例，诙谐有趣、寓教于乐，赢得了居民的阵阵掌声和欢呼声。

依托“三所联动”工作机制，奉浦街道综治中心充分整合维稳资源，联合街道相关职能部门和专业律师、人民调解员等力量，着力构建“1+3+18”的“15分钟矛盾调解圈”，为辖区居民提供“访、询、调、诉”一站式解纷服务，切实为居民解决群体权益保障、人民调解、物业管理、动迁安置、市民热线、劳动关系调解等方面的矛盾纠纷，确保矛盾不上交、不“出圈”，打造“贤城汇治 靠‘浦’解纷”综治中心工作品牌。

法治护航，五角场大学路焕新升级

五角场街道，自人民城市理念提出以来，始终坚持以人民为中心的发展思想。其中，大学路作为集多元融合的街区，近期通过提质增能、焕新升级，展现了法治引领下的城市管理新高度。

在法治的护航下，大学路限时步行街不仅是对传统商业模式的创新尝试，也是对法治化营商环境的实践。街道通过多轮论证和协同推进，确保每一步都符合法律法规，让法治成为步行街稳健发展的坚实后盾。

同时，五角场街道在项目筹备之初，便广泛征集了各方代表的意见，通过“问需于民，问计于民”的方式，汇聚了12场座谈会的智慧，为步行街的改造绘制了民主的蓝图。这种全过程人民民主的实践，不仅增强了群众的参与感，也为步行街的长远发展奠定了坚实的群众基础。

此外，五角场街道创新“三联”解纷工作法，通过串联企业商户、并联协调主体、互联服务方式，形成了一站式接收、一揽子调处的治理新模式。这一模式的实施，有效化解了各类矛盾纠纷，让法治的力量在街区每一个角落生根发芽。

在安全方面，五角场街道特别注重风险防控工作，从整体性风险评估到应急预案的制定，每一个环节都体现了对安全的极致追求。正是这种对细节的严格把控，确保了步行街项目整体运行的平稳有序。

自开街以来，大学路限时步行街的消费活力显著提升，为商家和消费者带来了全新的体验。这一切的背后，都离不开法治的保驾护航和全体参与者的共同努力。未来，五角场街道将继续秉持“自治法治共治”的理念，为打造人民城市样板间贡献更多智慧和力量。

智汇江桥，共启学趣新篇章

江桥镇第二十届全民终身学习活动周开幕

近日下午，江桥镇第二十届全民终身学习活动周开幕式在澳康达（上海）名车广场举行。嘉定区教育局党委委员、副局长王巍清，江桥镇党委副书记徐旭峰，江桥镇党委委员、副镇长余群等领导出席了此次活动。江桥镇学习型社会建设与终身教育促进委员会成员单位负责人、社区居委书记、居村及学校办学干部以及市民代表 200 余人共同参与了此次盛会。此次开幕式还通过“学战嘉定”平台进行了现场直播。

开幕式上，一批百姓学习之星、梅源讲坛优秀宣讲员以及标杆学习团队获得了表彰。

徐旭峰在开幕式上发表致辞。他指出，江桥镇始终坚守提升市民素质和促进区域发展的初心，积极响应国家构建学习型社会的战略部署，将全民终身学习视为推动江桥经济社会高质量发展的核心驱动力。接下来，江桥镇将进一步优化资源配置，不断创新服务模式，力求为市民打造更加灵活、便捷的学习环境。

活动中，新一季“江桥终身学习论坛”正式启动。与会人员共同点亮了象征终身学习的星光，从而正式拉开了江桥镇第二十届全民终身学习活动周的序幕。



现场，江桥镇老年学校的学员们带来了合唱《乐学江桥》和《牧勒歌》，用嘹亮的歌声展现了他们的精神风貌和学习成果。

在开幕式前，与会人员还参观了江桥镇市民终身学习体验基地及各网络学习团队的学习风采展示。通过创新手机智慧导览的方式，与会人员成功探索了智慧学习的新路径，并深刻感受到了江桥镇在推动全民终身学习方面所展现的创新实践和显著成效。

据悉，江桥镇第二十届全民终身学习活动周将广泛开展线上线下相结合的多种形式的教育培训和文化艺术活动，共计 50 余项。

高质量党建引领高效能基层治理

由全国党建研究会社区专委会、上海市党建研究会、组织人事报社共同举办的“全国社区党建创新案例”评选正式揭晓。全国 26 个省市区申报案例 1229 个，其中上海申报 372 个。经全国党建研究会等有关专家评选，30 个获最佳案例、90 个获优秀案例、50 个获入围案例。共有 4 个来自浦东新区的案例获得荣誉，其中由上海市浦东新区张江镇申报的《善治善为、智治能为、法治敢为 探索创新科学城基层治理“共治有为”的实践路径》案例荣获“入围案例”。

张江镇城运中心是全区首个城运中心和城管中队合署，公安、市场所、安监等执法力量派驻办公的综合性管理中心。中心在党建引领下积极探索城

市治理“数字化转型”，成功打造“多功能整合、多平台合一、多任务切换、多场景智能应用”的城市运行综合管理指挥中枢，是躬行实践新时代城市治理提质增效的基层样本，运行管理高速联动的“城市大脑”。

依托镇大数据应用中心，推动 AI 技术在城市管理场景中加速落地，集成无人机系统、电子围栏系统、水质监测系统等一批优质“五星”项目。创新农村自建出租房安防报警平台，完成 5162 间租赁住房安防“四件套”安装，实现安全隐患“免入户监测”。依托安监智慧平台，建立健全限额以下小型工程监管体系，受理工程备案申请 277 件。