

中消协发布百城测评报告

消费者满意度整体呈上升趋势

新华网消息 中消协13日发布《2023年100个城市消费者满意度测评报告》。报告显示,2023年全国100个城市消费者满意度综合得分为79.92分,总体处于良好水平,33个城市得分位于全国平均线之上。

这是中消协连续第7年发布城市消费者满意度测评报告。测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境

和消费维权的情绪反馈,是以百分制的形式测度出来的消费者主观感受。

报告显示,100个被测评城市排名总体稳定,47个城市满意度得分提高,城市得分表现和提升数量均优于2022年。无锡、杭州、佛山、苏州、青岛、烟台、深圳、南京、北京、宜昌分列100个城市消费者满意度综合得分第1至第10名。连续7年的城市消费者满意度测评结果表明,社会消费品零售总额越高的

城市,消费者满意度得分相对更高。

2023年消费者满意度测评指标体系由3个一级指标、17个二级指标和27个三级指标组成,在3个一级指标中,“消费供给”“消费维权”得分与2022年相比均有较大提升。

中消协组织第三方专业调查机构于2023年第四季度在100个被测评城市同步开展调查,共计回收消费者有效样本61812个。100个城市范围包括直

辖市、省会(首府)城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市。

中消协将分批次向被测评城市通报各城市测评具体结果,并组织地方消协通过专家评议、消费者调研、大数据分析等方式,对进一步提升被测评城市消费者满意度进行深入研究,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供有力支持。

“偷油”又偷税 有些加油站竟然这样干!

新华网消息 在加油站加油,加油机每次少加2%,消费者浑然不觉……“新华视点”记者近期在全国多地采访发现,一些加油站经营人员通过非法安装加油机计控主板,让加油机既可“偷油”又可偷税,严重侵害了消费者利益和国家税收权益。

据了解,市场监管部门综合治理加油机“偷油”作弊,2023年查处加油机作弊违法案件829件,涉案金额10.87亿元,移送司法机关42件。

■ 加油机作弊有产业链

在重庆市某区县加油站内,记者随执法人员看到,3台加油机内部各加装了一棕一白2根电线。进入加油站“网络监控系统(模式1)”,点击键盘“Ctrl+Shift+G”后,弹出“设置”界面,通过在此界面设置不同参数,加油机可“偷油”10%甚至20%。

“我们在查处案件时发现,一批流动性很强的‘背包客’(非法技术人员)主动上门,帮加油站非法改装加油机。这些‘背包客’按一把加油枪2000元至5000元不等的价格,将加油枪对应的原计控主板改装为具有‘偷油’功能的作弊主板。”重庆市市场监管综合行政执法总队产品质量支队副支队长黄剑说,这些“背包客”往往选择市场占有率比较高的老品牌加油机进行技术破解,以向更多加油站推销他们的作弊产品。

重庆市某区县涉案加油站负责人说,2022年4月,在“背包客”推荐下,他花费2万元更换了加油机计控主板配件,通过后

台电脑操控,可以一键“偷油”;截至2023年8月案发时,不当获利60余万元。

2023年3月,根据公安部门提供的线索,浙江省江山市市场监管部门检查一家问题加油站时,发现该加油站5台加油机安装了既可“偷油”又可偷税的作弊计控主板。

“经调查,作弊加油机加油时,可以‘偷油’2%,远超国家计量规定的加油机最大允许误差±3‰的要求;涉案的加油机还隐藏了11.14万升的销售数据,涉嫌偷漏税90余万元。”江山市市场监管部门工作人员说。

加油机“偷油”偷税,离不开一些厂家或技术人员的支持。2023年3月,黑龙江大庆公安机关在联合执法检查中发现,辖区内某加油站移动加油车存在“偷油”功能。经查,涉案作弊移动加油机系南方某公司生产;该公司在生产移动车载加油机过程中,勾连技术人员实现遥控加油机达到“缺斤少两”功能。自2017年以来,该公司累计向全国多地销售此类作弊加油机4万余台,涉及20余个省份。

案发后,公安部门抓获加油机经销商、加油机使用人员,以及问题加油机生产公司财务、技术、销售等关键环节犯罪嫌疑人26人,成功打掉一家作弊移动加油机生产厂商,扣押作弊移动加油机主板2000余个。

■ 问题加油机一键作弊监管难

根据加油站计量监督管理办法,加油机使用过程中,必须接受法定计

量检定机构一年两次的强制检定。同时,根据国家计量检定相关规程,2006年9月8日以后生产的加油机必须加装防作弊装置(自动锁机功能)。有这些监管措施,加油机为何还能“偷油”?

业内人士表示,问题加油机能顺利“偷油”,有的是物理铅封被人为破坏,市场监管部门无法及时发现;有的是部分问题加油机原装软件程序有猫腻,但肉眼难以辨别。加上问题加油机具有一键作弊、一键复位或断电清零功能,执法人员面临违法行为发现难、取证难和固证难困境。

“另外,安装了作弊软件的加油机,还可通过清除偏差历史数据方式,实现正常加油,让加油机自锁功能失效。”河南致和司法鉴定中心相关技术负责人说。

一些税务干部表示,加油机通过更换具有税务作弊功能的计控主板,可以实现偷税目的。在浙江省德清县,当地一问题加油站通过更换加油机计控主板,隐藏员工加油卡数据,涉及偷漏税营业额达800余万元。

四川省盐亭县人民检察院去年办理了一起加油机“偷油”漏税案件。相关负责人分析,市场监管部门、税务部门分别对加油机计量和税控进行监管,未形成出油总量、加油计量、报税量三方数据监管闭环,导致问题加油机处于监管盲区。

浙江工商大学法学院副教授章安邦表示,通过改变加油机信息系统功能“偷油”偷税的,如果达到一定情形,可以构成破坏计算机信息系统罪、诈骗罪和逃税罪。

骗罪和逃税罪。

■ 加大全链条打击力度 让群众不“油”虑

为让群众不“油”虑,国家税收流失,2023年7月,国家市场监督管理总局、国家税务总局、公安部、商务部等四部门联合印发《综合治理加油机作弊专项行动方案》,决定从2023年8月至2024年7月开展综合治理加油机作弊专项行动。

根据该方案,国家有关部门将聚焦更换计控主板、篡改微处理器代码等突出问题,全面加强加油机监控微处理器等关键零部件监管和加油机型式批准、计量检定、安装、维修等环节监管,斩断加油机作弊黑色产业链;并加强加油机作弊甄别鉴定技术研发应用,从根本上遏制计量作弊、偷逃税等违法行为。

针对问题加油机作弊行为发现难等问题,浙江、重庆等地市场监管部门建议,加快建立以电子铅封、远程监控、数据联动为主要内容的燃油加油机智慧监管平台建设,特别是将加油站储油罐进出油量、加油计量、报税量纳入实时监管和数据共享范畴,通过大数据比对碰撞,让问题加油机无处遁形。

此外,根据计量法实施细则,使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度和伪造数据,给国家和消费者造成损失的,责令其赔偿损失,没收计量器具和全部违法所得,可并处2000元以下的罚款。多位业内人士认为,2000元罚款难以形成有效震慑,建议提高处罚额度。

平安产险咸宁中心支公司

进商圈进校园开展“金融消保在身边 保障权益防风险”宣传活动

●记者 傅辉 通讯员 王天明 罗明

近日,平安产险咸宁中心支公司全面启动2024年“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。

3月12日,平安产险咸宁中心支公司走进商圈,在咸宁书台街以“天洁”“清华城”商圈为中心点,向周边小区、商超、学校扩散宣传。活动现场,工作人员重点聚焦老人、孩子、全职宝妈等人,发放宣传折页,“一对一”讲解的方式提醒消费者在生活中不轻信、不上当、不转账,在网上购物、聊天等社交软

件上,要提高甄别诈骗信息的能力,更好地保护自己的财产安全。同时重点聚焦投资误区,金融诈骗等问题,强化“三适当”原则,引导消费者理性投资,维护消费者合法权益。

3月13日,平安产险咸宁中心支公司走进湖北科技学院,开展“金融消保在身边 保障权益防风险”进校园宣传活动。旨在加强金融消费者权益保护,提高广大学生金融素养,防范金融风险,为青年学生的成长提供安全、健康的金融环境。活动现场对金融消费者八项权利、投资误区、金融诈骗等问题进行了宣

传,帮助广大学生正确认识金融产品和服务,了解自身合法权益,提高识别防范保险销售误导、网络平台诱导借贷、虚假违法广告的能力。通过实际案例全方位讲解,精准提升青年学生群体的自我保护意识,避免遭受各类金融“陷阱”的侵害。同时,在现场发放金融知识折页等,让广大学生了解消费者八大基本权益等相关知识。

据悉,3月5日至3月20日期间,平安产险咸宁中心支公司将陆续开展各项

“五进入”活动,重点关注“一老一新一少和残障人士”等特殊人群,普及宣传



消费者八大权利、“三适当”原则、纠纷多元化解机制、诚信金融等内容,切实做好金融消费者权益保护教育宣传工作。



保险力量,为奋斗的你加把劲

咸宁市保险行业协会 主办