

# 商家落实国补政策有待规范

## 中消协发布2024年消费投诉热点分析

中国消费者协会6日发布2024年全国消协组织受理投诉情况分析。从消费者投诉热点看,部分经营者在商品质量、营销和服务等方面存在问题,如部分商家落实国补政策不规范,“车辆统筹保险”投诉激增、“先学后付”隐患多……不仅损害了消费者的合法权益,也暴露了监管的短板。

### ■部分商家落实国补政策不规范

消费者马先生于2024年12月16日在某电商平台某品牌自营旗舰店支付8599元(原价为8999元,使用400元国家补贴)购买了一部手机。12月22日发现同款手机在其购买价格基础上降价700元,消费者按照平台客服要求重新下单价格为7899元(原价为8999元,使用400元国家补贴和700元平台优惠券)。消费者要求价格保护,但平台以新订单使用了400元国补为由,只支持价保300元。消费者投诉后,通过消协与商家进行了和解,在价保300元基础上,另行补偿400元差价。

据中消协介绍,部分商家先抬高价格,再用国补优惠吸引消费者。消费者

购买了国补商品后发现价格大幅下降,要求补差价,但被商家以“国补商品不参与价保”为由拒绝。有的商家未按承诺时间发货,或者以库存不足为由强制取消订单,导致消费者国补资格丧失。

中消协建议,相关部门进一步明确补贴政策细则,细化国补商品的价格计算规则,防止商家虚高定价或通过涨价等方式套补,侵害消费者利益。监管部门可重点加强对补贴商品价格的监测,对参与国补商品的价格波动进行动态监管,及时发现异常涨价行为。

### ■“车辆统筹保险”投诉激增

消费者林先生称,在手机上看到某运输安全统筹服务有限公司发布的车

险服务广告,该公司工作人员冒充知名保险公司,以可购买汽车商业险为由诱骗其通过二维码进行付款。付款后消费者收到的合同显示是统筹服务,并非正规的商业险保单。

据介绍,中消协近期接到大量消费者投诉,反映一些“汽车服务公司”以保险公司名义对外销售“统筹保险”,冒充知名保险公司,将“统筹保险”包装成正规商业保险,消费者付款后才发现保单并非由正规保险公司出具,“统筹保险”公司客服电话无人接听、业务员失联,出险后只能到指定修理厂,面临赔付难等问题。消费者发现问题后要求退款,却遭遇商家拖延或拒绝。即使合同未生效,消费者提出退款时仍被收取高额手续费。

中消协有关负责人表示,销售车辆统筹业务的公司并非保险公司,其公司名称一般为“汽车服务公司”或“运输服务公司”,注册时也无需保险监督管理机构批准。此类公司的风险补偿能力及资金安全性相对较低,存在理赔难度

大、跑路风险高等多重风险,建议消费者谨慎识别,避免选择此类产品。

### ■“先学后付”隐患多

消费者孙女士称,2024年12月,广州某咨询服务有限公司诱导其签订“先学后付”分期付款技能培训课程合同,客服称报名时只需要交纳100元预定金,下个月才开始支付学费。事后,孙女士才发现自己在不知情的情况下被办理了贷款。

据了解,一些职业技能培训机构以“先学后付”的名义,诱导消费者未充分了解借款条款情况下办理“消费贷”。部分网购平台设置为默认勾选,并自动成为后续付款方式,且关闭步骤复杂。

中消协有关负责人表示,培训机构应明确告知消费者相关条款和风险,网购平台应加强身份验证、支付安全等,避免因误操作引发纠纷。建议监管部门加强对培训和电商行业相关业务的监管,确保其透明公平经营,防止侵害消费者权益。

(据新华社)

交易额增长超九成

## “China Travel”邂逅中国年

新华社电 当“China Travel”邂逅成功后的首个中国春节,感受中国年味,“圈粉”中国年货,体验“丝滑”支付……外国游客来华热情高涨。

中国人民银行最新发布的数据显示,蛇年春节假期(1月28日至2月4日),银联、网联共处理境外来华人员支付交易笔数较去年春节假期增长124.54%,交易金额增长90.49%。

“免签朋友圈”扩大,爱上“非遗”中国年——

逛庙会、赏灯会、穿汉服、看表演、品美食……春节期间,在中国的大街小巷、旅游景区,不时出现游玩“打卡”的“洋面孔”。

在上海豫园,德国姑娘卡拉·乌尔马赫不仅感受到了江南韵味和浓浓年味,还购买了心仪的年俗工艺品,给朋友们带回中国春节的祝福。“在上海购物,不论是刷Visa、万事达卡等外卡,还是手机移动支付,都很方便。”她说。

免签国家范围的不断扩大和240小时过境免签新政策,吸引更多外国朋友感受中国年。第三方平台数据显示,今年到中国过春节的外国游客较2024

年增长150%,创下新高。

支付宝数据显示,除了北、上、广、深等入境游一直以来的热门目的地,苏州、西安、成都、厦门等地也成为春节期间入境游客爱用支付宝深度旅行和消费的城市。

### 服务升级,消费支付不“见外”——

在栈桥喂海鸥、乘游船看海景、在“非遗大集”上看花灯、喝青岛啤酒……今年春节期间,不少外国游客来青岛过大年,青岛入境游订单量同比增长108%。

还在担心“支付难”?老外说,体验越来越好。

“不用换现金,用韩国本地的电子钱包就能在青岛街头体验好吃好玩的。”在中山路打卡的韩国游客朴惠珍直言支付太方便。

近年来,便利外籍来华人员支付的措施密集出台,不断重塑入境消费场景:一方面推动“外卡内绑”,境外银行卡可绑定支付宝、微信支付在国内商户消费;另一方面支持“外包内用”,越来越多境外电子钱包可在国内使用。

记者了解到,目前支付宝支持“外包内用”的境外钱包已达13个,来自菲律宾、泰国、新加坡等10个国家和地区。



政策“破壁”、服务升级。各方不断打通移动支付的堵点:提高境外银行卡绑卡效率,优化身份验证安排,提高移动支付单笔交易限额和年累计交易限额……

为适应外国人的现金支付习惯,全国近7万家银行网点、近5000家外币兑换设施、近32万台自动取款机可提供兑换人民币服务。

### 消费高涨,“圈粉”中国年货——

在前门大街选购茶叶,在杨梅竹斜街买兔儿爷,在各大购物中心选购国产潮牌衣服……不少北京的门店反映,春节假期,外国消费者较去年春节明显增加。

来自德国的乌尔丽克和在中国留

学的儿子埃米尔一同在北京过大年。“我们逛了什刹海的集市,品尝了地道的中餐,购买了心仪的春节礼物。”乌尔丽克说,不少店家都能用英文交流,手机支付也非常方便。

来自微信支付和支付宝的数据印证了外国游客“买买买”的热情:春节期间,入境游客通过微信支付消费笔数较去年春节假期增长134%。假期前五天,入境游客用支付宝消费金额比去年春节假期增长1.5倍。

中国年正在成为“世界年”。从东方传统佳节之美,到乐享消费支付不“见外”,开放的中国,让世界越来越爱!

## 喜报!咸宁联合水务在这项考评中荣获第一名,系连续六年取得佳绩!

近日,在湖北省咸宁市城市管理指挥中心公布的2024年度“咸宁市城市综合管理服务平台”综合考评中,咸宁联合水务有限公司在供水设施及维护工作综合评分中荣获“第一名”,连续六年取得佳绩。此次荣誉的获得,是对我公司城市供水服务工作的巨大肯定。

咸宁市城市综合管理服务平台是一个集城市管理、服务、监督和评价于一体的信息化平台,旨在通过物联网、大数据、人工智能和5G等技术,实现城市运行的“一网统管”。

自咸宁市城市综合管理服务考评工作开展以来,咸宁联合水务积极践行上级主管部门要求,安排相关部门实时对接,精准受理智慧城管派单任务,在有效时限内及时完成井盖破损更换、管道漏水维修等工作。2024年,咸宁联合水务共受理智慧城管转办案件处置151件,无返工、推诿、反馈超时案件,处理回复率、满意率均为100%。此外,公司建立健全以受理、响应、办理、回访、考核五位一体的标准化管理闭环体系,秉承接单即办的原则,对“问题工单”开展“回头看”,坚持问题导向,实

行经验总结复盘,寻找最优解决方案,促进咸宁市市容市貌的提升与发展,助力城市管理再上新台阶。

成绩的获得,离不开每一位员工的辛勤付出,也离不开智慧城管平台的有力支持。展望未来,联合水务将继续深化与智慧城管平台的合作,以供水服务提质增效为突破口,进一步提升城市供水设施维护的精细化管理水平,加大在新技术、新设备方面的投入,提高井盖等设施的监测和维护效率,同时,加强与相关部门的沟通协作,建立更加完善的城市供水设施维



护机制,为城市的稳定发展和居民的幸福生活保驾护航。(通讯员章梅玲)