

市市场监管局

在线解决纠纷 方便消费维权

本报讯(记者 姚肖 通讯员 刘畅)近日,市民毛先生怀疑所购买食品涉嫌虚假宣传,他通过全国12315互联网平台投诉我市某ODR食品企业(指在市场监管部门监督指导下,通过全国12315平台ODR系统提供消费纠纷在线解决服务的企业)。该企业接到投诉后,第一时间与毛先生联系,一天内达成和解,赢得毛先生的五星好评。

我市开展“放心消费在漯河”创建活动以来,市场监管局12315中心建立“引导、监管、示范”三位一体的消费纠纷在线解决机制(简称ODR),共

计发展ODR企业401家,在线受理消费纠纷817件,办结率达97.92%。

记者了解到,消费者与ODR企业发生消费纠纷时,可以登录全国12315互联网投诉举报平台,直接向ODR企业投诉。投诉件由网上绿色通道实时转至ODR企业平台,企业第一时间从平台上处理客户投诉,实时接办、处理、回复。市市场监管局对投诉、处置、反馈、评价全程监管。有关数据显示,与传统调解模式相比,消费纠纷在线解决和解率高出6.21个百分点,平均处理时长缩短7.76天,消费者满意度

为4.07分(满分5分),维权效能日益凸显。

“传统的消费纠纷调解,不仅需要市场监管部门介入,还需要商家、消费者、调解员三方见面,调解成本较高。消费者如果和ODR企业发生纠纷,可通过手机或电脑登录ODR系统,直接与企业协商解决。对于企业来说,可以有效减少中间环节的沟通成本,有助于将消费纠纷化解在源头。市场监管部门也能更好地保护消费者合法权益。”市市场监管局消费者权益保护科科长田敬利说。

为做好ODR企业发展工作,

我市市场监管部门积极调研走访食品、商超、家居、通信、互联网等企业,重点发展401家有资质、信誉好、重服务的高质量ODR企业,通过动态监督、业务指导、效能评价的方式,将我市线上消费投诉平均受理时间从7个工作日压减到3个工作日,处理时间从45个工作日压减到10

个工作日。在年度考核中,我市ODR企业数量领跑全省。

ODR机制实现企业服务端口前移,拉近消费者与企业的距离,有效强化经营者主体责任,倒逼企业认真落实消费者权益保护各项制度,主动维护消费者权益。截至目前,我市ODR企业自行和解消费纠纷225件。



漯河日报社 漯河市市场监督管理局 漯河市消费者协会 主办 消费者投诉热线:12315

选对窗户 给你一个安静的家

■本报记者 杨旭

一些业主入住新房后,发现屋内没有想象中安静。此时,安装一款隔音效果良好的窗户就显得很有必要。目前,市场上以静音为卖点的窗户品牌有很多,消费者该如何挑选?日前,漯河浩天装饰工程有限公司负责人张兵提出了一些建议。

选购窗户首先要区分“静音”与“隔音”的概念。在张兵看来,任何一款窗户都能起到隔音效果。“有实验表明,外界90%的噪音都是通过门窗传入室内的。然而,市场上一些所谓的静音窗实际上只能隔音。一般来说,隔声量至少达到30分贝至50分贝才能起到静音效果。”张兵说。

自然环境不可避免存在噪音。根据测定,安静的卧室

环境噪音一般在30分贝,而车辆驶过的噪音可达80分贝,这就意味着优质静音窗能为临街住户创造良好的睡眠环境。静音窗除了隔音,隔热性能也非常好,能在冬夏两季降低家电用电量。

张兵介绍,市场上的优质静音窗多采用双层中空玻璃。玻璃之间存在真空层,利用声音不能在真空中传播的原理达到隔音效果。窗户的密封性也会影响隔音效果,而决定密封度的是密封胶条。商家普遍使用毛料密封胶条和橡胶密封胶条。

了解这些,业主在选购静音窗时可作出准确判断。张兵建议,业主可要求商家出具数据翔实的隔音、隔热检测结果,最好现场做实验,让分贝仪、测温仪检测产品的好坏。

“迎六一 展才艺” 少儿书画大赛等你来

本报讯(记者 王培)为迎接即将到来的“六一”儿童节,漯河日报社联合掌上明珠家居馆,将于5月29日开展“迎六一展才艺”少儿书画大赛。

据介绍,此次比赛分为美术组和书法组,分别进行儿童水彩画和毛笔、硬笔书法创作。参赛作品主题有两个,

一个是“美丽漯河我来画”,孩子们或绘画或写作,描绘漯河的美丽景象;另一个是“我心中未来的家”,以绘画或文字的形式描绘自己心中未来家的样子。参赛者可选择其中一个主题进行创作。

比赛时间为5月29日上午,比赛地点位于市区湘江西路掌上明珠家居馆门口。全市4岁~14

岁的孩子均可报名参加。比赛设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名及优秀奖。获奖者均可获得奖品及证书。另外,所有参赛选手均可获得主办方提供的精美礼品一份。如果您想了解活动详情,可拨打电话13781707655(宋女士)咨询。

据了解,漯河掌上明珠家居馆成立于2010年,经过十多年的发展,凭借优质的产品和良好的口碑,赢得了越来越多消费者的信赖。5月29日,掌上明珠家居馆重装开业,当天除了举办少儿书画大赛外,还将举办“星耀漯河 唱响明珠”活动和“关爱老年人”公益活动。

此次掌上明珠家居馆重新装修后新增样板间,业主来到店里就能看到样板间的装修效果及软装搭配。据介绍,开业期间掌上明珠家居馆在漯河推出30套样板间(包含全屋成品+全屋定制+整体橱柜)。总部全程监督,买贵返还十倍差价。

消费观察

“异地异店退换货”值得借鉴

■余明辉

一时冲动购物,买完不想要了怎么办?退货无疑是治疗冲动的“后悔药”。前不久,“长三角地区异地异店线下7日无理由退换货”服务承诺企业联盟成立。去年5月,67家知名企业承诺自愿参与长三角地区异地异店退换货活动。如今,参与企业已增至82家。

近年来,我国消费维权工作有了较为明显的进步。但不可否认的是,在消费维权方面仍存在某些不尽如人意的地方。比如,一旦发生消费纠纷,一般只能在消费发生地的相关店内退换货,难以实现“线下异地异店退换货”。有的消费者要么由于成本较高而不得不放弃维权,要么维权得不到及时处理。此次长三

角地区82家企业承诺“异地异店线下7日无理由退换货”,对完善消费者保护制度无疑具有促进意义。

就现实来看,“线下异地异店退换货”目前还只是相关企业的自发行为。这一举措能够在多大层面实施、持续多久,考验着联盟及联盟企业的决心和智慧,很多方面还有待时间检验。同时,这也需要相关部门作出努力。比如,从诚信经营的角度来说,可督促相关企业认真践行承诺。

此外,可探索在更多省份甚至全国范围建立“线下异地异店退换货”机制,有效地维护消费者权益。期待更多企业能够采取相关措施,也希望有关方面及时出台相关政策。

墙面装饰材料大比拼

■见习记者 刘静涛

从乳胶漆、壁纸到硅藻泥、墙布,随着建材行业的发展,墙面装饰材料也在不断更新。到底哪种材料更好?日前,新丝路白璧·无缝墙布漯河门店经理张川给出了解释。

“乳胶漆价格低,易涂刷,耐水性、透气性较好。乳胶漆虽然色彩丰富,但造型单一,这是最大的缺点。”张川说,“市民选购时应注意选择带有环保检测报告的产品。”

硅藻泥是以硅藻土为主要原料的新型涂料,可以打造个性纹理,但价格较高,质量参差不齐,难以分辨。“硅藻泥的最大优点就是环保,而且具有隔音、降噪等功效。”张川说。

壁纸图案众多,颇具质感,可以满足不同风格的装修需求,在使用过程中可能出现翘皮、褪色、霉变等问题,不易打理,甲醛含量较高,售价也较高。

墙布是近年来逐渐取代壁纸的墙面装饰材料,和壁纸一样图案多样。除此之外,墙布

具有防水防油、防污防尘及抗墙裂、易打理等优点,使用周期更长。

张川说,现在越来越流行无缝墙布。“无缝”即整体施工,可根据居室周长定剪,幅宽大于或等于房间高度,一个房间可用一块布粘贴,无须拼接。

新丝路

白璧·无缝墙布

不刷胶水的好墙布

地址: 柳江路与西京路交叉口向南200米路西贸易区建材市场13区66号
电话: 0395-2909777 17326250987

珠宝赏析专栏(漯河老庙银楼特约推出)

心动“521” 只为你倾心

今年“521”,一起体验从告白到携手相伴的爱情之旅。无论何时何地,请坚守初心,勇敢表

达爱。求婚,是因为我爱你。承诺无关其他,唯与爱有关。在女性

面对告白时,一声“YES”,裙纱扬起,笑容绽放,那是生命中最动人的时刻。每一个瞬间,每一次定格,都让我们无比确信,在一起会更好。

爱的表达方式有很多种,我只想用最勇敢的方式——许下浪漫誓言,承诺一生的爱情。

“YES系列”钻饰以Y形的戒托、简约精致的造型、优雅流

畅的线条,展现无与伦比的几何美感,完美诠释现代爱情的理念,与她一同见证真爱,为爱定格。产品采用进口CNC拉丝工艺,彰显低调质感。每一个字母都代表浓浓的爱意,时刻提醒着爱你是一件永恒不变的事情。

爱她最大的诚意,就是求婚。而她的一声“YES”,就是最好的答案。



天马行空,描绘大美漯河;放飞自我,发现生活的美。

“掌上明珠家居杯”

“迎六一 展才艺” 少儿书画大赛暨共庆“世界环境日”

主办单位:漯河日报社 漯河名城网

赛事主题:美丽漯河我家

比赛时间:5月29日上午

比赛地点:市区湘江路与太行山路交叉口西100米路南(掌上明珠家居馆门口)

活动咨询:宋女士 13781707655

炫彩童年 缤纷启幕

星耀漯河 唱响明珠

活动当日,掌上明珠家居馆邀请《预谋》演唱者许佳慧为漯河市民奉上一场视听盛宴,同时还将举办“关爱老人”公益活动。

冰淇淋市场再度“开战”

夏季到来,一年一度的雪糕大战再度打响。今年“五一”期间,不少游客手持造型奇特的文创冰淇淋在全国多家旅游景点拍照,文创雪糕开始在社交媒体上刷屏。花样翻新的同时,不少消费者也发现,冰淇淋卖得越来越贵了。

冰淇淋从过去简单的消暑降温品过渡到享受型消费品,冰淇淋市场也迎来了新风口。

雪糕打卡不再新鲜

手拿抹茶味“青铜面具”雪糕在四川三星堆博物馆打卡、举起五颜六色的樱花造型雪糕在北京玉渊潭公园拍照……文创雪糕开始在社交媒体上刷屏。

记者从国内一家冷冻食品企业了解到,生产特定图案的雪糕并不复杂,制作出模具后就可批量生产,售价通常在10元至30元。各式各样的雪糕让游客感到新奇有趣,愿意自掏腰包的同时,也给景区带来一条增收渠道。

据业内人士介绍,国内冰淇淋市场根据价格一般分三档,单价2元以下的冰淇淋属于低端产品;3元至10元算是中端产品;超过10元就进入高端序列。部分高端冰淇淋的基础原料成本通常在4元以内,想要卖出高价,必须在概念包装、其他高级原料、猎奇程度上下功夫。

中国市场规模世界第一

从市场规模来看,中国已经稳居世界首位;2019年全国冰淇淋市场总量达1380亿元;去年疫情期间冰淇淋意外成为食品行业一匹黑马;行业预测今年全国市场规模有望超过1600亿元。

2019年夏天,咸蛋黄口味冰淇淋意外走红之后,冰淇淋市场上开始刮起一股“奇葩口味”的风潮。东北铁锅炖、长沙臭豆腐、山东葱爆牛奶、竹香粽子等“怪味冰淇淋”遭到消费者的广泛吐槽后,今年冰淇淋市场出现了新热潮——以低脂低卡、零蔗糖、益生菌等为卖点的冰淇淋陆续出现;奥利奥、德芙、大白兔、雀巢、麦丽素等知名食品品牌也纷纷向雪糕界进军。

在业内人士看来,我国冰淇淋市场在转型升级的同时,也正在逐渐打破消费周期和场景壁垒,成为类似甜点和奶茶等娱乐和社交场景中的重要消费产品,逐渐在四季畅销。

“整个中国的冰淇淋市场已经呈现百花齐放的局面,越来越多的创新型、升级型产品开始出现,对市场发展起到很重要的催化作用。中国冰淇淋市场也尚未触及天花板,未来仍有巨大的发展空间。”中国食品产业分析师朱丹蓬说。

据《北京日报》

