

中消协发布2022年主题调查结果——

# 线上经营者可信度低于线下

近日,中国消费者协会发布2022年“共促消费公平”消费维权年主题调查报告,6成受访者消费公平感知良好,但线上消费信任度低于线下。“保健品”和“中介服务”连续两年让消费者最不满意。

调查发现,约6成受访者对消费资源、消费待遇和交易规则等议题的公平感知总体较好,但也有65%的受访者表示曾遭遇被不公平对待的情况;从生产加

工、市场流通、营销宣传、交易和售后服务等环节来看,32.5%的受访者认为“营销宣传环节”最容易发生不公平现象,问题相对突出。大多数消费者认为,未来消费会越来越公平,需要警惕“经营者诚信意识差”“消费信息不透明”等阻碍因素。

调查结果显示,近7成受访者对国内消费环境总体表示放心,约6成受访者对国内互联网经济发展规范程度表示认可,但

消费者对线上企业经营者的信任度低于线下企业经营者。随着互联网经济和体验式消费的加速发展,普通消费者对于口碑和评价越发看重,特别关注企业经营活动中“售后服务”;受访者参与网络评价热情较高,但好、中、差评信任度呈现分化,“差评”和“中评”的信任度相对高于“好评”;超8成受访者认为经营者进行自我承诺有必要。

近年来,一系列消费问题、

热点话题引发消费者的关注或吐槽。高热度消费议题引发消费者高关注舆情,52.3%的受访者表示对“主播薇娅偷逃税被处罚13.41亿元”事件印象最深刻。而从消费者反映的最不满意商品和服务类别来看,“保健品”和“中介服务”连续两年居于首位。同时,消费者对于“房屋及装修建材”和“物业服务”两大类的不满情绪有所加深。互联网服务领域中,消费者强烈建议

针对投资理财类、在线支付或转账类、婚恋情感、网络游戏、网络购物等加强监督。

据介绍,本次主题调查还针对消费者行为特征和情绪状态数据进行收集。调查发现,超4成受访者表示消费时存在焦虑情绪,45岁至64岁消费群体焦虑感相对最低;44.4%的受访者认为“收入有限”是制约消费的最主要因素。

据《北京日报》

# 为客户提供更好的装修体验

——访漯河梦卓装饰工程有限公司总经理赵军伟

■文/图 本报记者 王培  
赵军伟是漯河梦卓装饰工程有限公司总经理。创业十多年来,他凭借勤劳在我市装饰装修行业闯出了一片天地。

2011年,怀揣着创业梦想的赵军伟瞄准装饰装修行业,开始了创业之路,带领团队为消费者提供家装服务。他铆足干劲,对每一个装修项目都认真对待、精心施工。凭借着认真的工作态度,他的团队受到客户的肯定,很快就树立了良好的口碑,客户也越来越多。近年来,根据客户的需求,他又带领团队将业务逐

渐向工装方面倾斜。

在创业过程中,赵军伟最看重的就是专注和专业。他专注做事,关注细节,严格要求团队成员认真负责、精益求精。“在我们公司,一个工程可以分为近30道工序。”他表示,房屋装修对于每一个业主来说都很重要,要站在业主的立场考虑问题,不仅分工要细,还要做好每一道工序,不放过任何一个细节。从设计到施工,他和团队严格把关,确保每一个项目的质量。在材料方面,根据客户的需求选择合适的、环保

的材料;在服务方面,对于客户反映的问题,他们会在24小时内及时处理。

随着装饰装修新材料、新技术的不断出现,从业人员也要与时俱进,不断学习。他经常组织员工参加专业展会,学习新技术,了解新材料,和同行交流。“其实我也是从创业开始才真正接触装饰装修行业,每天跑工地,向同行学习,关注行业资讯,同时还要多思考,向不同行业的人学习先进的管理理念。只有不断学习和提高,才能打造更高素质、更高技艺、执行力强的团队,最终为客户提供更加优质的服务。”赵军伟说。

他表示,对客户负责,就是对口碑负责。只有真正为客户着想,才能获得客户的信赖和肯定。“为客户提供更好的装修



漯河梦卓装饰工程有限公司总经理赵军伟

体验是我们一直不变的初心。我们轻装修、放心装修。”赵军伟说。未来,我们会继续努力,让客

**家装3·15 幸福365**  
漯河家装行业提升年

主办:漯河市民政局 漯河市工商联(总商会) 漯河市消费者协会 漯河日报社 漯河市装饰装修协会 投诉热线:19839513315 3139148

号称四五百公里,实际二三百公里

# 新能源汽车续航里程何时不再“雾里看花”

2021年我国新能源汽车产业表现亮眼,产销双双突破350万辆,同比增长1.6倍。在产销量突飞猛进的同时,汽车厂商宣传的续航里程也在不断增长,但普遍存在不实的问题。

记者调查发现,不少新能源汽车厂商都打出了“超长续航”的广告,但消费者购车后发现续航里程往往缩水,有的只有标称里程的一半,关于纯电新能源汽车续航里程打折问题的投诉早已屡见不鲜。

## 续航里程严重缩水

2021年12月,有机构对41款新能源汽车在冬季严寒情况下的续航里程表现进行了测试,结果让人大跌眼镜。多款知名品牌汽车普遍存在50%左右的里程折扣,很多车辆续航里程不足标称的一半,有的甚至只能跑到标称续航里程的30%~40%。

同济大学汽车安全技术研究所所长、汽车学院教授朱西产表示,测试虽然不一定十分严谨,但是新能源汽车低温表现差是不争的事实。

今年年初,中国消费者协会发布《2021年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,随着新能源汽车的逐步推广和保有量不断增加,相关投诉逐渐增多。其中,续航里程缩水是消费者投诉主要问题之一,特别是冬季低温下续航折损快。

## 宣传“理想化续航”成厂商普遍手法

为何车企宣传的续航里程和实际使用有如此大的差异?

君迪中国区汽车产品事业部总监姜澎说,传统燃油车公布的综合工况油耗虽然和消费者实际体验也有所差距,但差距相比新能源汽车要小得多。按照现有标准,目前厂家公布的续航里程结果是在相对理想的温度、驾驶习惯等条件下测试的,很难真实反映用户的实际体验。

记者走访多家新能源汽车展示门店,销售顾问普遍按照理想续航里程或者略微打折的里程向顾客推荐产品。在记者反复追问下,一家知名新能源汽车的销售人员承认,目前该企业主打一款

续航670公里的车型,实际夏天也就跑500多公里,冬天只有400多公里。

## 让续航里程回归真实

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任卢云认为,新能源汽车的续航里程是消费者选购车辆的重要考量因素,属于消费者知情权范畴,在宣传时厂商和经销商需要向消费者明确并以显著方式告知相关信息,如果采取虚构里程数或者误导消费者的方式,则涉嫌消费欺诈。

“用户不可能对新能源车相关的磷酸铁锂、三元锂、工况标准等了解得非常清楚,当前的标准还可以进一步细化。”朱西产说,可以按照不同地区、不同季节,设定不同的里程参考数,公布上下阈值,让消费者清晰了解续航里程情况。

“新能源汽车智能化程度很高,可以采用大数据统计和公布现有用户平均续航里程等方式,让续航里程回归真实,不再以虚标的形象出现在消费者面前。”姜澎说。 据新华社

# 网购家居建材要谨慎

装修是件烦琐的事儿。如今,不少业主选择网购家居建材产品,认为省时、省力还省钱。但一些家居建材产品并不适合网购。

水电是装修的基础工程,材料最好不要网购。一旦买到质量不好的产品,等于在家里埋下安全隐患。后期如果水电出现问题,维修比较麻烦。

除了水电材料,地板、瓷砖也最好不要网购。一方面,不好把握用量;另一方面,运输过程存在不确定因素,如果损坏较多,会影响施工进度。而且不同批次的地板、瓷砖往往会有色差,买少了不好补。

像门窗这样需要精准测量的

家居建材产品也尽量不要网购。以门为例,业主在购买前需要向商家提供门宽、门高、地面平整度、墙壁垂直度等数据。一旦测量失误或制作偏差,退换货时很可能发生纠纷。很多厂商提供线下服务,可以上门为顾客测量数据,这类产品选择网购没问题。如果一些商家需要顾客提供数据,厂商只负责生产,那么消费者就要谨慎了。

另外,像沙发、床垫等需要亲身体验才能确定舒适与否的家居产品尽量不要网购。坐上去、躺上去是否舒适隔着屏幕是感觉不到的。没见过实物的话,还是不要轻易相信商家的宣传。

张兵

**浩天装饰集团**  
HAOTIAN DECORATION GROUP  
让您拥有健康生态家

400-885-5251  
地址:漯河市107国道与柳江路交汇处

市住建局

# 指导重点项目建设

近日,市住建局组织人员对我市“三个一批”重点项目建设情况进行指导。

该局工作人员先后到双汇的5000万只鸡屠宰及年产3.2万吨骨素项目工地、中粮面粉厂项目工地、自嗨锅华中总部项目工地详细了解工程建设进

度,并就建设过程中存在的问题与项目负责人进行了交流,认真听取企业的真实需求,并针对安全、质量、消防等工作进行“零距离、面对面”专项指导,现场提出整改建议,督促企业抓好生产建设。

王晓芳

市建设工程消防验收服务中心

# 开展消防检查

近日,市建设工程消防验收服务中心技术服务小组,来到漯河市实泰粮油有限责任公司仓储量80万吨粮食储备库项目开展消防检查。

该项目位于源汇区漯舞路口南3公里处,8个仓库总建筑面积30295.66平方米,均为粮食平房仓。技术服务小组依照规范

要求对仓库的防火间距、消防车通道宽度等进行了测量,随后对建设项目的消防水泵房、消防水池及室外消火栓等进行了专项检查,指出了存在的火灾隐患及其他安全问题,要求参建各方严格按照图纸及规范标准整改,切实保障消防工程质量。

陈亚青

市建筑工程技术中心

# 开展专项培训

近日,市建筑工程技术中心以“建筑领域低碳发展路径”为主题,开展碳达峰、碳中和知识专题培训。

此次培训结合该中心工作职能,运用丰富的数字、图片、图

表,对国家的“双碳”政策、国家建筑领域碳排放情况、我省建筑行业现状和建筑领域低碳发展技术路径进行了系统、全面的讲解。

贾鹤

市人民政府投资建设项目代建中心

# 举办专题培训班

3月4日,市人民政府投资建设项目代建中心举办了题为《清单计价规范详解》的培训班。该中心合同造价科负责人结合自身经验,深入浅出地对清单

计价规范的由来、修订、基本概念及易混淆名词进行了讲解,并结合典型事例,让大家对这些概念有了明确认识。

栗洋

# 巧用墙布 为家增色

墙布的颜色众多,消费者在购买时应该如何挑选?

客厅墙布的选择与光线强弱息息相关。如果室内光照不足,墙布最好以浅色系、暖色系为主,比如浅黄色、浅橙色。光照充足,甚至有时候晃眼的情况下,可以选择冷色系或者颜色稍微深一些的墙布,比如淡蓝色、绿色。

卧室是休息场所,需要营造温馨的氛围。因此,建议选择颜

色较深的墙布。如果实在喜欢颜色明亮的墙布,那么最好选择颜色较深的窗帘,可以调节卧室的亮度。

儿童房与普通卧室不同。孩子一般喜欢色彩明快的墙布,但像红色、橙色这样的暖色调可能会让好动的孩子更兴奋,建议选择冷色调。

另外,如果房屋大面积铺贴墙布,不要选择艳丽的颜色,这类颜色只适合局部使用。 张川

**新丝路**  
白壁·无缝墙布  
不刷胶水的好墙布

地址:柳江路和西京路交叉口向南200米路西贸易区建材市场13区66号  
电话:0395-2909777 15139599970

能保安全吗?

3.9元 最便宜

电动自行车头盔

质量

出售头盔

2020年以来,全国推行“一盔一带”安全守护行动,督促电动自行车驾驶人佩戴头盔。记者发现,骑行者佩戴的这些头盔虽然外形差不多,但是质量良莠不齐。根据市场调研发现,市场上超七成电动自行车头盔存在安全隐患。

消协人士提醒大家,选购电动自行车头盔时,要确认产品名称、合格证、厂名厂址、企业资质和执行标准,建议按照摩托车头盔标准购买有3C认证的产品。

新华社发

## 简讯

●近日,市扬尘办组织召开专题学习会,学习传达全市住房城乡建设工作会议精神。市扬尘办负责人宣读了2022年住房城乡建设工作会议要点,就如何贯彻落实会议精神提出具体要求。 王晓芳

●近日,市房屋维修资金服务中心召开全体会议,学习贯彻漯河市2022年住房城乡建设工作会议精神和2022年党要管党、全面从严治党工作会议精神。 赵乐乐

## 消费观察

# 明星直播带货“悠着点儿”

近年来,伴随着“全民带货”热潮兴起,越来越多的名人、明星走进直播间带货。明星带货之所以能够得到网友的响应,从根本上来说靠的是之前通过演艺事业所积累的名气、所树立的形象,如果明星进了直播间,为了赚钱完全不顾自身形象和社会影响而夸大其词,甚至贩卖假冒伪劣产品,那么就是对过去名气、形象的挥霍。一旦挥霍完了,别说继续直播带货了,可能连作为“本职”的演艺事业都要毁于一旦。

这可不是危言耸听。此前,国家广电总局曾发布关于加强网络视听电子商务直播节目和广告节目管理的通知,明确指出网络视听电子商务直播节目和广告节目用语要文明、规范,不得夸大其词,不得欺诈和误导消费者。明星群体应本着对消费者负责,对自身名誉和形象负责的态度,在直播带货时尽到把关职责。当然,有关平台应严格按照相关法律法规及政策要求,完善主播和卖家的资质审核及平台规则制度,对平台主播和商家加强日常管理,该关停某些直播的时候及时关停,该依法依规处罚的时候绝不手软。

据《经济日报》

**东风风神 东风风神漯河华益4S店**

**公路火箭 全新XA7马赫版**  
军工科技SUV

888起 包牌 包税 包保险 十年质保 不限里程

**高端性能普及者 中国T动力家轿**

**奕起III**  
赛道级酷玩轿跑  
2021款奕炫 潮酷上市

销售热线:0395-6666988 地址:漯河市源汇区桂江路与经一路交叉口北50米路西