

2023年拉萨市12315共受理各类投诉举报12006件

为消费者挽回经济损失 352.77 万元

在“3·15”国际消费者权益日即将到来之际,消费维权再度成为热门话题。那么,在刚刚过去的2023年,拉萨市市场监管局12315投诉举报指挥中心各类投诉举报受理情况如何?有哪些投诉举报热点?市场监管部门又有哪些消费提醒?近日,记者对此进行了采访。

文/图 记者 央金卓玛

餐饮和住宿服务位居服务类投诉榜首

记者从拉萨市市场监管局12315投诉举报指挥中心了解到,2023年该中心共受理各类投诉举报12006件,其中投诉8799件、举报3207件,为消费者挽回经济损失352.77万元。

12315热线受理投诉中商品类投诉4323件,服务类投诉4476件。其中食品类、首饰类、交通工具类、通讯产品类、服装鞋帽类、家居用品类位居商品类投诉前六位。餐饮和住宿服务、旅游服务、专业技术服务、停车服务、制作保养和修理、美容美发洗浴服务位居服务类投诉前六位。

据悉,食品类主要集中反映食品安全、售后服务问题,如食品过期变质、散装食品外包装无商品信息。首饰类主要反映产品质量、售后服务问题,如黄金首饰以旧换新时商家告知

只能换购同等价格的“一口价”黄金饰品。

交通工具类主要反映合同、售后服务和质量问题,如定金和订金退还争议、售后服务(修理、保养)收费过高、汽车出现问题检测鉴定难,让消费者无力维权。通讯产品类主要反映经销商不履行三包规定,在处理纠纷时与厂家、修理商相互推诿,以各种借口搪塞、敷衍消费者,使消费者蒙受损失等问题。

餐饮和住宿服务主要反映售后服务、价格等问题,如取消网上订房商家不予退还房费、商家提供餐饮和住宿服务时收费不合理、不公示收费明细。旅游服务主要反映不履行合同约定、售后服务不到位和收费标准不明晰等问题。停车服务主要反映停车收费价格偏高、不公示收费标准等问题。

食品安全违法行为成举报热点

2023年拉萨12315热线共受理举报3207件,立案37件,案值0.06万元。涉及市场主体主要为个体工商户及私营企业。举报问题前六位是食品安全违法行为、侵害消费者权益行为、价格违法行为、广告违法行为、不正当竞争行为、产品质量违法行为。

ODR是指综合运用谈判、调解、仲裁等多种手段,在互联网平台上,解决当事人之间的非诉纠纷解决模式。最重要的优势就是当事人双方在虚拟平台,以不见面的方式直接解决争议,主要有在线协商、在线调解、在线诉讼这三种纠纷解决模式。2023年拉萨市新增3家

ODR企业,截至目前,拉萨市共有25家ODR企业,在线成功调解消费纠纷72起,为消费者挽回经济损失2073万元,调解成功率100%。2023年ODR企业接收诉求量较2022年下降41.46%。

拉萨市市场监管局市场规范科科长黄婷表示,2024年将强化部门协作联动,加强企业守法经营和诚信经营的宣传教育,引导经营者树立自律经营意识,并由行业协会主动化解企业与消费者的纠纷,以自律促维权。同时,对于投诉举报热点,将加强重点领域、重点环节的监管,加大对违法违规市场主体的查处力度。



拉萨市市场监管局工作人员检查食品安全。

市场监管部门发布消费警示

如今,预付卡消费已成为一种消费常态,为了吸引消费者,商家经常会设计五花八门的优惠预付卡,有的是超低折扣优惠、有的是赠送免费体验或礼品。餐饮、超市、美容美发、健身娱乐、洗车服务行业办理预付卡或续卡促销较多。在此,拉萨市市场监管局提醒广大消费者,办理预付卡要注意以下几点:要审慎了解商家的资质、资信,注意充值额不要过大;要对相关服务内容书面确认;使用预付卡消费时,要注意保留消费凭证、发票、商家签字等相关证据,以防卡内余额缺失。

在美容消费方面,广大消费者应谨防“免费美容”陷阱,选择有资质的正规美容机构或信誉好的商店购买美容产品和接受美容服务。消费者在接受美容服务时,

要索取发票或凭证,与经营者签订服务质量合同,便于出现纠纷时有效维护自己的合法权益。

在预订旅游城市住宿酒店时,一定要确认预订酒店是否允许预订的问题,以及退订的时间限制。如果是通过网络预订酒店,要仔细阅读相关信息,避免预订费用不能退或不能全额退款的问题出现。

此外,消费者应注意区别“定金”和“订金”,二者有本质区别。依据《担保法》,合同当事人单方违约,定金不能退回。最后需要提醒的是,消费者要记得索要正规票据,如发票、收据、消费明细等相关凭证。如发生消费纠纷,可先与卖家协商处理,协商不成的应及时向有关部门投诉,依法维护自身合法权益。

西藏自治区那曲市比如县比如镇珠德村滑坡治理工程(项目名称) 一个标段施工招标公告

1. 招标条件

本招标项目西藏自治区那曲市比如县比如镇珠德村滑坡治理工程(项目名称)已由比如县发展和改革委员会(项目审批、核准或备案机关名称)以比发改【2024】39(批文名称及编号)批准建设,招标人(项目业主)为比如县人民政府,建设资金来自国家资金(资金来源),项目出资比例为100%。项目已具备招标条件,现对该项目的施工进行公开招标。

2. 项目概况与招标范围

(一)项目性质:新建。

(二)标段划分及建设规模:本项目按一个标段进行招标,建设规模为:高60m、厚0.4m的挡土板180块,新建挡土墙150m,墙身高40m,墙顶宽1.10m,面坡倾斜坡度1:0.25,背坡倾斜坡度1:0.20,墙底倾斜坡度0.1:1,购置安装相关设施设备以及其他附属工程,该工程等级属于I级,参照斜坡治理工程的惯例及国家有关标准对钢筋等建筑材料使用寿命的规定综合确定其防治工程的使用年限为50年(详见施工图纸和工程量清单)。

(三)招标范围:施工图纸和工程量清单包含的所有内容。

(四)建设地点:那曲市比如县。

(五)资金来源和落实情况:国家资金,资金已落实。

(六)计划工期:180日历天。(冬休期除外)

(七)工程质量要求:合格。

3. 投标人资格要求:

3.1 本次招标要求投标人须具备地质灾害防治单位资质证书施工甲级资质,地质灾害治理工程施工(类似项目描述)业绩,并在人员、设备、资金等方面具有相应的施工能力,其中,投标人拟派项目经理须同时具备水工环相关专业中级以上(含中级)职称、注册建造师执业资格、有效的安全生产考核合格证书,且未担任其他在建工程的项目经理;技术负责人须具备水工环相关专业中级以上(含中级)职称。

3.2 本次招标不接受(接受或不接受)联合体投标。

3.3 各投标人均可就本招标项目上述标段的1(具体数量)个标段投标,但最多允许中标1(具体数量)个标段(适用于分标段的招标项目)。

4. 关注项目

凡有意参加投标者,请于2024年2月22日00时00分至2024年2月29日00时00分(北京时间,下同),在西藏自治区公共资源交易平台(通过西藏自治区公共资源交易

网登录,网站:ggzy.xizang.gov.cn)关注项目。

5. 招标文件的获取

凡通过上述报名者,请于2024年2月22日00时00分至2024年2月29日00时00分,在西藏自治区公共资源交易平台(通过西藏自治区公共资源交易平台网登录,网站:ggzy.xizang.gov.cn)(获取网址)获取招标文件。

6. 投标文件的递交

6.1 投标文件递交的截止时间(投标截止时间,下同)为2024年3月15日10时00分,投标人应在截止时间前通过西藏自治区公共资源交易平台(通过西藏自治区公共资源交易平台网登录,网站:ggzy.xizang.gov.cn)递交加密版电子投标文件。

6.2 逾期上传或不按要求上传的投标文件,电子招标投标交易平台将予以拒收。

7. 发布公告的媒介

本次招标公告同时在西藏自治区公共资源交易平台、西藏商报(发布公告的媒介名称)上发布。

8. 其他

8.1 投标人在投标时需要上传加密的电子投标文件至电子交易系统中,并在西藏自治区公共资源交易平台不见面开标大厅(可登录西藏自治区公共资源交易平台访问)制作电子投标文件的企业CA锁,解密上传的电子投标文件。

8.2 投标人须将投标文件中需要签字的页面打印出来签字,并制作成电子文件上传至电子招投标系统中,否则投标文件无效。

8.3 本项目投标保证金须由各投标单位自行登录西藏自治区公共资源交易平台金融服务系统办理电子保函,线下采取账户转账及线下开具的保单保函提交投标保证金的方式在开标现场均不予认可。

8.4 本项目将采用“线上不见面开标大厅”组织开标工作。投标人代表无需到现场开标。

9. 联系方式

招标人:比如县人民政府

招标代理机构:西藏天信建设工程管理有限公司

地址:那曲市比如县

地址:拉萨市天海路德康鑫居9-2-1

邮编:852300

邮编:850000

联系人:巴桑罗布

穆国明

联系人:苟工

联系电话:13518989887

18908966980

电话:13989989933

2024年2月20日