



# 聊城市发布2022年度市场监管领域投诉举报十大热点 为消费者挽回损失1300多万元

国际消费者权益日来临，记者从聊城市市场监督管理局获悉，2022年度，聊城市市场监管系统共收到各类投诉举报咨询85325件，同比增长16.40%。其中投诉67981件，同比增长26.96%；举报12714件，同比下降9.16%；咨询4630件，同比下降20.04%。全年办结率100%，为消费者挽回损失1300.821万元。

记者 国晓宁

## 投诉热点一： 食品安全问题在生产流通环节

食品安全仍然是消费者投诉的热点问题，是商品类投诉最为集中的领域。2022年度食品类投诉6520件，占商品类投诉量的12.31%。其中烟、酒和饮料投诉277件，占食品类投诉总数的4.25%；特殊食品投诉128件，占食品类投诉总数的1.96%。总体

而言，食品类问题主要集中在生产和流通环节。

## 投诉热点二： 产品质量类投诉达5579件

产品质量类投诉5579件，占商品类投诉量的10.53%。其中，服饰、家居类投诉2012件，占产品质量类投诉量的36.06%；交通工具类投诉639件，占产品质量类投诉量的11.45%；儿童用品类投诉523件，占产品质量类投诉量的9.37%。

## 投诉热点三： 部分关于价格突然上涨

价格类投诉825件，占商品类投诉量的1.97%。主要涉及物业收费、水电费、停车收费、教育收费、防疫物资、药品、蔬菜等价格。疫情期间关于药品、医疗器械的投诉较多，大部分是关于价格突然上涨的，另有部分投诉是关于商超、农贸市场哄抬物价的情况。

## 投诉热点四： 售后服务需求发生很大变化

售后服务类投诉3676件，占服务类投诉量的24.49%。随着消费新模式和新业态的发展，商品的售后服务需求发生很大变化，

由此也引发了各种新问题。

## 投诉热点五： 餐饮与住宿多因服务态度

餐饮和住宿服务类投诉2498件，占服务类投诉量的16.64%。餐饮与住宿服务投诉一直是服务类投诉较为集中的领域之一，以商家服务态度恶劣的投诉和消费纠纷为主。

## 投诉热点六： 行业转型产生大量消费纠纷

教育、培训服务类纠纷全年投诉928件，占服务类投诉量的6.18%。“双减”政策下，校外培训行业纷纷转型，产生大量消费纠纷。消费者投诉的主要问题：一是非法办学机构被查处，培训机构没有及时退还费用。二是受政策影响，学科类培训机构转为素质发展类培训，但师资配备跟不上，课程设计不合理，宣传承诺履行不到位。三是部分非学科类机构本已存在经营不善问题，却假借“双减”政策，关门停业，拒不退款。

## 投诉热点七： 网络电商平台投诉增长

线上购物平台、直播购物平台类、电视购物类全年投诉10980

件，占投诉总量的16.15%。呈持续增长态势，2022年度收到针对各类网络电商平台的投诉举报约10980件，占投诉总量的16.15%，同比增长121.17%。

## 投诉热点八： 虚假宣传、诱导消费频发

涉及广告违法的举报3043件，占举报总量的23.93%。一些不法商家利用老年人和未成年人认知能力弱、自我保护意识不强的特点，通过各种虚假宣传、诱导消费等方式骗取老年人和未成年人的钱财的情况频发。

## 投诉热点九： 网络算法和新技术设套牟利

侵犯消费者权益的举报979件，占举报总量7.70%。一些经营者通过网络算法和新技术设套牟利。一是利用智能产品软件“升级”收取事前未明示的费用；二是部分网络平台运用算法对不同消费习惯群体实施“价格歧视”、利用大数据“杀熟”。格式条款中的各类不公平内容，使消费者处于更加不利的境地，主要表现为线上格式合同冗长专业、晦涩难懂、暗藏陷阱，侵害消费者合法权益。

## 投诉热点十： 食品安全类举报涉及五方面

食品安全类的举报1830件，占举报总量的14.39%。一是经营者以次充好，掺杂掺假，甚至售卖过期、霉变食品，“三无”食品等；二是夸大宣传，比如宣称低卡食品，实际远超标准要求等；三是夸大保健食品功能，比如宣传预防或者治疗疾病，在保健用途的代用茶中添加不可用于食品的物质或者将未取得保健品标识的食品当做保健品来宣传，混淆了保健品与食品的界限；四是食品质量不合格，造成腹泻、食物中毒等问题；五是一些社区团购出售低价食品，无检疫合格证明，进货渠道不明，存在安全风险。

聊城市市场监督管理局广泛开展2023年“放心消费在聊城”深化提升十大行动，坚持问题导向，着力解决一批消费者反映强烈的热点难点问题，努力营造公平公正的消费环境。坚持督办一批、查处一批、曝光一批典型案例，重拳出击，严厉打击市场监管领域违法行为，全力打造公平竞争、放心消费的市场环境。



广告

# 集团e贷

简便快捷，消费无忧

“集团e贷”是农业银行为就职于优质行业单位且工作满一年的正式员工定制的线上信用方式消费贷款产品。客户仅需提供身份证件、岗位证明和收入证明办理。

即日起至2023年3月31日申请，贷款年化利率（单利）低至3.6%



期限长

最长5年



额度高

最长100万

贷款期限1年内  
可循环使用

用款起息、按日计  
息，可提前还款

用于装修、购车等  
消费类用途

期限1年内按月还款到期还  
本，1年以上等额本息还款



温馨提示：1.贷款资金不得用于购房、证券、期货、理财及其他投资性用途，以及国家有关法律法规及信贷政策禁止的用途。  
2.取请通过农行掌银或超级柜台等正规渠办理，农业银行未委托任何贷款中介机构代办或收取费用，请谨防电信诈骗。  
3.具体贷款额度及利率以实际审批结果及合同约定为准。  
4.详询当地农行各营业网点及客服电话95599。



## 东昌府区水城小学开展“学习雷锋月”主题活动

雷锋精神，薪火相传。为让少先队员学习雷锋精神，践行雷锋行动，在“学雷锋纪念日”到来之际，东昌府区水城小学于2023年2月27日开展了“学雷锋活动月”主题活动。

早晨8:00，在全体师生的注目下，伴随着雄壮激昂的《义勇军进行曲》，鲜艳夺目的五星红旗冉冉升起。四一中队的少先队员代表进行了主题为“学习雷锋精神，让文明之花处处绽放”的国旗下演讲，他们不仅讲述了雷锋乐于助人的事迹，还倡导全体师生都能在日常生活中、在点滴小事中参与到学雷锋活动中。接着，全体队员一起唱响了《学习雷锋好榜样》。随后，四一中队辅导员王圆圆老师，以雷锋名言为引例，倡导全体师生行动起来，积极参与各项活动，让雷锋精神深入校园角角落落。

## 东昌府区广平镇中心学校开展英语赛课活动

为不断提高教师课堂教学质量、强化教师教学能力、打造优质高效的英语课堂，2023年3月3日，广平镇中心学校举办了英语学科同课异构教师赛课活动。

英语组老师都高度重视，课前认真备课，精心施教。在赛课过程中，老师们教学方法灵活，课堂设计独特，通过创设有效的学习情景，充分调动了学生参与课堂的积极性，凸显了教师的主导性和学生的主体地位。在反思过程中每位老师都积极发言，畅所欲言，反思了自己讲课的优缺点。

## 东昌府区柳园街道中心幼儿园开展妇女节主题活动

为了让幼儿充分了解“三八妇女节”的节日内涵，培养幼儿热爱、尊重劳动妇女的情感，激发他们懂得感恩以及关爱他人的意识，东昌府区柳园街道中心幼儿园开展了“三八妇女节”主题活动。

各班以孩子的兴趣和年龄特点为出发点，进行了不同的手工制作活动。小朋友们用灵巧的小手制作精美的礼物，小小的礼物承载着孩子们一

片纯真的情意，表达了对妈妈、奶奶、外婆和老师们的爱。

通过本次“三八妇女节”主题活动，孩子们懂得了妈妈、奶奶、外婆的爱和无私奉献的辛劳，激发了对长辈的尊敬与感动的情感。这份美好的情感将伴随着孩子们的成长，让爱的种子在孩子们的内心生根、发芽，开出艳丽的花朵。

## 东昌府区广平镇中心学校开展英语赛课活动

师的主导性和学生的主体地位。在反思过程中每位老师都积极发言，畅所欲言，反思了自己讲课的优缺点。

花开花落，花落有声，英语老师借着学校赛课的东风，清晰地看到了课堂上不同教学策略所产生不同的教学效果。共享共研共提升，一路前行，不断追梦。

（记者 李军 通讯员 钟雯 单维杰）

## 东昌府区柳园街道中心幼儿园开展妇女节主题活动

为了让幼儿充分了解“三八妇女节”的节日内涵，培养幼儿热爱、尊重劳动妇女的情感，激发他们懂得感恩以及关爱他人的意识，东昌府区柳园街道中心幼儿园开展了“三八妇女节”主题活动。

各班以孩子的兴趣和年龄特点为出发点，进行了不同的手工制作活动。小朋友们用灵巧的小手制作精美的礼物，小小的礼物承载着孩子们一