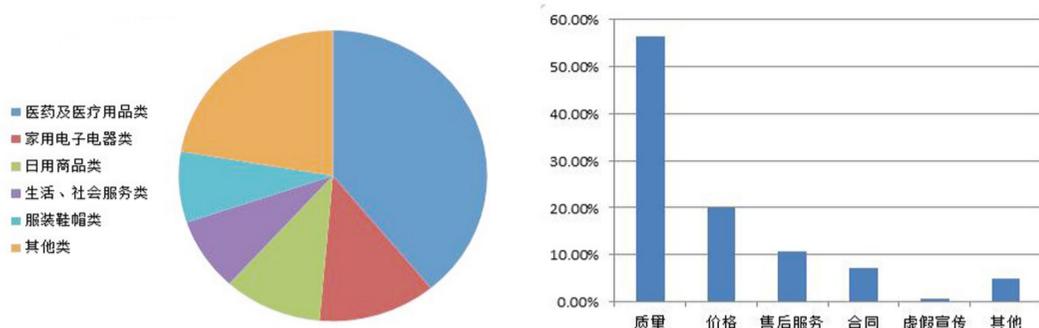


2020年度我市消费投诉分析出炉

质量问题位居投诉量之首



□ 全媒体记者 朱柳

1月8日，2020年度我市消费投诉分析出炉，记者从市消保委了解到，过去一年，市各级消费者权益保护委员会共接受消费者请求调解消费纠纷825件，同比增加164件，妥善调解823件，处理率达99.8%，为消费者挽回经济损失58.9万元。受疫情影响，我市各级消保委共受理医药及医疗用品类投诉322件，占投诉总量的50.8%，首次位居第一。

医药及医疗用品类 投诉量位居第一

记者了解到，去年消费者投诉从类别上分析显示：医药及医疗用品类322件，占39.03%；家用电器类102件，占12.36%；日用商品类85件，占10.3%；生活、社会服务类67件，占8.12%；服装鞋帽类65件，占7.88%，

分别占据了消费者投诉的前5名。

从性质上分析：质量466件，占56.48%；价格165件，占20%；售后服务89件，占10.79%；合同60件，占7.27%；虚假宣传5件，占0.6%，分别占据了消费者投诉的前5名。

“往年医药及医疗用品类投诉并不多，去年受疫情影响，消费者购买口罩、酒精等防疫物资较多，投诉量激增，超过全年总量的一半，首次位居第一。”安庆市消保委一位万姓工作人员介绍，此类消费者反映的主要问题包括：口罩、酒精等防护用品质量参差不齐，或以次充好、以假乱真，多数消费者反映购买到假冒“飘安”商标口罩；价格过高，或没有明码标价等，扰乱市场秩序，损害消费者权益。

家用电器类 投诉量居高不下

“家用电器类全年投诉量102件，家用小电器产品、视听产品、通讯类产品、空调、厨房家电投诉较多，与往年相比还是居高不下。”市消保委工作人员告诉记者，投诉反映的主要问题集中在质量和售后服务两方面。同时，全年日用商品类投诉量85件，占总投诉量的10.3%，

同比增加0.77%。投诉的焦点主要集中在质量、售后服务和合同上。消费者反映的问题主要有：质量问题，如刚买的家具就出现裂纹、变形等现象；商家提供的商品，实物与样品材质不符；商家未按约定及时送货上门安装，售后未能妥善处理“三包”问题。

分析数据还显示，2020年，生活、社会服务类投诉较多。全年共受理消费者生活、社会服务类67件，占总投诉量的8.12%，问题集中在合同、售后服务及质量三方面，其中餐饮服务、美容美发、摄影及照片冲洗加工、中介服务投诉较多。投诉反映的主要问题有：收费不合理；消费者退预付卡，退款难；经营者擅自变更预付费（卡）合同条约，搬迁、停业、装修不告知消费者，给消费者造成不便，余额无法使用、无法退款等损失；美容美发实际效果与宣传效果差异大、强制消费等。

此外，网络消费投诉有所增加，我市各级消保委全年共接受消费者请求调解网络消费纠纷16件。问题主要集中在延迟发货、商品质量、宣传与实际不符，商家拖延履行7天无理由退货义务等方面。

晴天伴着升温 好好把握冬日暖阳

本报讯(全媒体记者 刘惠子)阳光已经持续关照我们多日，安庆气象台分析，一直到1月15日，宜城都与晴天相伴。升温配上晴天，在冬日里真是不可多得的刚需。

中央气象台的专家分析，中东部大部地区气温将维持稳中有升的状态。尤其是长江中下游等地，今后几天最高气温将由较常年偏低转为明显偏高，最高气温15-18℃上下。

本周的宜城无明显降水，15日前以晴到多云天气为主，气温逐渐回升，其中12日平均风力增大到3~4级，阵风7级。16日受冷空气影响，平均气温将逐渐下降8℃左右，偏北风力将增至3~4级，阵风7级。冷空气过后，17日早晨最低气温0℃左右。

我国大部分地区习惯自冬至起“数九”，每九天为一个小节，共分为九九八十一天。民间流传着一首歌谣：一九、二九不出手，三九、四九冰上走……寒冬里更要掌握些御寒养生方法。腰膝酸软、气血两亏者大多畏寒，适当选用具有御寒功效的食物进行温补和调养，可改善这一状况。多吃御寒食物可以暖和全身组织、增强体质、促进新陈代谢，提高人体防寒的能力。由于冬季气候严寒，机体天天为适应外界严寒环境，消耗能量相应增多，因而要增加产热营养素的摄入量，尤其是要相对增加一些脂肪的摄入量，如在吃荤菜时适量放入一点点肥肉。人怕冷与机体摄入矿物质质量也有一定关系。如钙在人体内含量的多少可直接影响人体的心肌、血管及肌肉的伸缩性和兴奋性，补充钙可提高机体的御寒能力。含钙丰富的食物有牛奶、豆制品、海带等。食盐对人体御寒也很重要，它可使人体产热功能增强，因而在冬季调味以重味辛辣为主，但也不能过咸。

寒潮天气引发多处供水设施冻裂

最高级别防冻应急抢修预案首次启动

本报讯(全媒体记者 程呈 通讯员 颜春骏)水表冻坏了、水管冻裂……受寒潮天气影响，前几日我市最低气温降至冰点以下，自来水报修电话骤然增多，出现“井喷”。

1月8日晚，宜秀区司空山路一处干管冻裂，水漫四处。为防路面结冰湿滑、影响交通出行，供水集团管线人员接到通知，马上赶到现场、协助查找漏点，终于在午夜找出地下管道冻裂的破管处并维修好。1月9日8时，供水集团抢修分公司工作人员潘方平又接到迎江区湖心南路烟草公司附近的一处报修任务。“此次寒潮威力不小，最低气温零下7摄氏度，如果水表、水管保暖设施不到位，不管老小区还是新小区，都容易出现供水设施冻坏的情况。”

记者了解到，今年入冬以来，寒潮一波接一波，安庆供水集团已两



8日，供水抢修师傅在香樟里小区抢修。全媒体记者 黄有安 通讯员 颜春骏 摄

次启动二级防冻应急抢修预案，应对极寒天气造成的不利影响。从8日至11日上午，供水客服维修派单总计2071起，并且还在不断增加。

综合天气预报、报修工作量等因素，安庆供水集团紧急抽调人员

充实抢修和客服队伍，提高抢修效率，尽快恢复居民供水。同时，将二级防冻应急抢修预案响应调整为一级。据悉，这是自预案制定以来，第一次启动最高级别防冻应急抢修预案。



近日安庆天气情况：1月12日晴天，1-9℃。1月13日晴到多云，3-13℃。