

长春市消协发布2021年上半年受理投诉情况统计分析 电信服务质量问题突出

2021年上半年,全长春市各级消协共接待消费者来访和咨询6200余人次,受理消费者投诉3050件,办结2883件,投诉解决率94.52%,为消费者挽回经济损失418余万元。

教育培训聚焦质量、合同纠纷投诉持续增长

2021年上半年,长春市各级消协组织受理教育培训服务投诉117件,与去年同期相比上升77%,主要投诉集中在儿童课外辅导、专业技能培训和驾驶员培训中。

案例:消费者李同学利用假期在长春某驾校付款参加驾驶员培训,但后期因刚开学比较忙,没有时间总去,4月初,再次来到驾校进行学习,发现驾校已人去楼空,随后进行投诉。工作人员在调查中发现,消费者只有微信向个人的转款记录,并没有驾校收费凭证,工作人员无法找到该驾校相关责任人核实消费者付费及退费问题,导致维权难度加大。

消协警示:在选择教育培训机构时,应注意了解是否有教学、培训等资质,注意查询了解机构运行状况;在缴费前消费者应仔细查看合同条款内容,特别注意

违约条款、免责条款等内容;不轻信教育培训机构的口头承诺,应将具体要求全部落实到合同协议当中,尽量避免一次性高额缴费。此外,消费者要保存好交易凭证及合同文本,包括一些沟通记录等相关证据。

消协建议:加强行业监管。教育培训机构应不断完善教育培训产品和服务,提高服务质量及履行第一责任人义务,建立并畅通消费者沟通投诉渠道,建立完善的信息反馈机制,及时化解消费纠纷。

老年人投诉仍聚焦“健康”

2021年上半年,全市各级消协组织受理涉及老年人投诉387件,与同期相比上升了344.83%;与去年全年158件相比,上升了144.94%。随着老年消费在市场份额占比重越来越大,老年消费“陷阱”也日益增多。

案例:外地的一位消费者张老先生,今年4月看电视广告销售前

列腺贴,由于老人有此病症,便有些动心,随后拨打销售热线,电话中销售人员向老人宣称“二盒见效,四盒明显好转,六盒根除”,便花费1980元购买了6盒。但使用两盒后,无任何宣传中能达到效果,找到商家要求退还剩余药品被拒绝,便向消协进行投诉。工作人员按照老人提供的两部电话号码拨打,一部始终无人接听,另一部手机号码电话通过多次拨打与其联系成功,经协调,卖家为消费者退款1320元。

消协警示:老年人在消费中不要轻信他人劝说及一些不实宣传信息,更不能为了占得一些小便宜而吃大亏。在选购保健品时,切忌通过会销、传销等非法途径购买,切莫把保健品当成药品。老年消费者外出旅游前,不要单纯以价格为导向进行选择,要多关注旅游产品的品质。老年人尽量多关注电视、广播的相关消费知识报道,了解新闻媒体曝光的各类消费骗局,提高自身防范意识。购物时切莫

大笔投入,切记索取发票,保管好相关证据,一旦遇到问题便于有效维权。

消协建议:一是健全保障老年人权益的各项制度。二是加大联合执法力度,组织开展对老年人产品和服务消费领域侵权行为的专项整治行动,严厉查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。三是多渠道、多方式开展老年消费知识教育活动,为老年消费者提供更多“实用、好用、管用”的消费知识。

电信服务质量问题突出

2021年上半年,全长春市各级消协组织受理移动电话服务533件,占服务类投诉23.79%;宽带接入服务379件,占服务类投诉12.43%。投诉问题主要集中在:营销信息告知不准确,通信服务套餐资费不明确;开通收费增值业务不告知;单方面更改消费者套餐;手机上网流量提醒服务不到位、流量计量方式不明晰;特

别是流量使用情况以运营商服务器记录为准,缺少相关部门监管,导致发生争议时,消费者用证据维权难度大。

案例:消费者赵先生,4月份通过客服电话办理手机上网套餐包,办理完成后,便开始使用流量观看电视剧,但次日看了到短信提醒,产生251元流量费,赵先生疑惑所产生套餐包外流量扣费,随后询问客服为何会产生此费用,客服解答称是计费系统问题,但迟迟未予解决,导致赵先生进行投诉。经消协人员调查,系运营商工作人员未能将赵先生预定手机上网套餐包及时开通所导致扣费,经协调为消费者退费251元。

消协建议:因通信行业专业性较强,普通消费者难以实施有效监督,特别是相关法律缺位滞后,应规范引导电信企业依法经营。此外,引导消费者养成科学理性消费观念,进一步提升依法维权意识。
/城市晚报全媒体记者 王跃报道

省第八届少数民族传统体育运动会 8月26日在白山市举办

20日上午,记者从省政府新闻办召开的吉林省第八届少数民族传统体育运动会新闻发布会了解到,今年8月26日至29日在白山市长白山职业技术学院,举办吉林省第八届少数民族传统体育运动会,设白山主赛场和白城赛马分赛场。

本届运动会共设15个大项(81个小项)。届时将有来自全省11个市(州)的参赛运动员、教练员、裁判员及工作人员共计3000余人共同见证四年一届的民族传统体育运动会盛大开幕。

本届民族运动会开幕式于8月26日晚6时30分开始。此外,本届省民族运动会开幕式在历届省民族运动会中首次于室外晚间举办,届时将在灯光、音乐、焰火的配合下拉开序幕,通过舞蹈、情景表演、歌舞组合等演出形式,以及高标准的灯光、音响、视频、特效器材等现代化展示手段,展现吉林社会进步与民族文化建设的风采。

/城市晚报全媒体记者陆续 实习生 王泽昊 报道

上半年我省城镇居民 人均可支配收入17652元

近日,城市晚报全媒体记者从国家统计局吉林调查总队获悉。

上半年,全省生猪存栏量、出栏量较上年同期稳步增加。二季度末,全省生猪存栏1045.7万头,同比增长28.7%,其中能繁母猪存栏118.4万头,同比增长27.8%。上半年生猪出栏872.7万头,同比增长28.5%。全省牛存栏325.5万头,同比增长4.1%;出栏114.0万头,同比增长0.6%。羊存栏480.8万只,同比增长21.6%;出栏279.8万只,同比增长26.5%。

上半年,全省城镇居民人均可支配收入17652元,同比名义增长(以下如无特别说明,均为同比名义增速)8.2%,与2019年同期相比,两年平均增长4.6%;扣除价格因素,实际增长8.2%,两年平均增长2.9%。从收入来源看,工资性收入11375元,同比名义增长6.9%;经营净收入1470元,增长29.7%;财产

净收入959元,增长18.6%;转移净收入3848元,增长3.2%。上半年全省农村居民人均可支配收入8640元,同比名义增长9.4%,与2019年同期相比,两年平均增长7.8%;扣除价格因素,实际增长8.4%,两年平均增长4.9%。从收入来源看,工资性收入1995元,同比名义增长11.2%;经营净收入5517元,增长6.0%;财产净收入287元,增长19.6%;转移净收入841元,增长27.0%。

上半年,全省城镇居民人均消费支出11654元,同比名义增长21.3%,与2019年同期相比,两年平均增长2.3%;扣除价格因素同比实际增长21.3%,两年平均增长0.7%。农村居民人均消费支出5879元,同比名义增长22.0%,与2019年同期相比,两年平均增长6.6%;扣除价格因素同比实际增长20.9%,两年平均增长3.8%。

/城市晚报全媒体记者陆续 报道

我省针对零就业家庭 实施“一人一策”重点帮扶

为进一步加大对零就业家庭就业援助力度,根据国家和省有关规定,省人力资源和社会保障厅近日发布通知,就做好零就业家庭认定和援助工作进行了部署安排,其中明确就业援助措施,根据零就业家庭成员自身特点、就业意愿、实际困难等,研究制定个性化的援助方案,实施“一人一策”的重点帮扶。

明确认定标准条件 零就业家庭需符合三方面条件

零就业家庭是指本省行政区域内,所有法定劳动年龄内、具有劳动能力和就业愿望的家庭成员均处于失业状态的城市居民家庭。

(一)零就业家庭成员需均为城镇户籍人员(按户口簿首页住址为准),家庭成员包括配偶、父母、子女和其他共同生活的兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女。(二)申请零就业家庭认定的登记失业人员已婚,如夫妻双方未在同一户籍,视为共同生活家庭成员;登记失业人员未婚、离异(或丧偶),如户籍为单人单户,其父母视为共同生活家庭成员。(三)其他特殊情形由各地结合实际确定。

优化业务办理流程 零就业家庭申请确认三步办理

(一)自愿申请。零就业家庭中的登记失业人员可持户口簿、本人身份证到户籍所在街道、社区公共就业服务平台提出申请,并填写《吉林省零就业家庭认定及援助申请表》(见附件)。还可通过吉林智慧人社网上办事大厅申请登记并按要求上传相关材料。

(二)初审公示。街道、社区公共就业服务平台依托全省就业信息管理系统,通过线上比对、线下走访等方式,对相关信息进行核实。核实无误的进行公示(公示时间不少于3个工作日)。公示无异议后上报县(市、区)公共就业服务机构。

(三)复核确认。县(市、区)

公共就业服务机构对初审通过人员相关信息及情况进行复核。核实无误的,县(市、区)公共就业服务机构在《吉林省零就业家庭认定及援助申请表》加盖电子印章,认定为零就业家庭。

加强实名动态管理 零就业家庭有四种情形的就业机构予以退出

建立健全零就业家庭实名制数据库,完善零就业家庭成员基本信息、就业援助服务措施、实现就业方式以及享受政策情况等,做到实时更新,实现动态管理。零就业家庭出现下列情形之一的,由县(市、区)公共就业服务机构予以退出:(一)登记失业的家庭成员中有1人实现就业的;(二)登记失业家庭成员1个月内无正当理由拒绝接受公共就业服务机构或公共就业服务平台推荐就业3次以上的;(三)街道、社区公共就业服务平台1个月内连续3次无法与其取得联系的;(四)按规定应注销失业登记或退出就业援助的其它情形。

完善就业援助措施 新认定的零就业家庭 至少提供1次职业指导

(一)开展“入户式”摸底排查。各级公共就业服务机构要定期组织街道、社区公共就业服务平台开展入户摸底排查。对符合零就业家庭认定条件的,引导帮助他们进行申报登记,确保零就业家庭应认尽认。将家庭中只有1人就业,且收入水平较低或就业状态不稳定的列为重点监控对象,持续跟踪其就业失业状况并

及时进行干预,做到早发现、早介入、早帮扶。

(二)实行“一对一”精准施策。各级公共就业服务机构要指导街道、社区公共就业服务平台根据零就业家庭成员自身特点、就业意愿、实际困难等,研究制定个性化的援助方案,实施“一人一策”的重点帮扶。对已就业的家庭成员落实社会保险补贴、岗位补贴、职业技能培训补贴、职业技能鉴定补贴、初次创业补贴,以及税收减免、创业担保贷款贴息等就业创业扶持政策。

(三)落实“承诺制”托底安置。各市(州)、县(市、区)公共就业服务机构及街道、社区公共就业服务平台要层层建立零就业家庭就业援助预案。采取分片分户、专人包保、“一帮一”结对子等办法,鼓励辖区内的重点企业拿出一批门槛低、有保障的就业岗位,“点对点”推荐给零就业家庭成员。对新认定的零就业家庭成员,至少提供1次职业指导、1次技能培训信息、推荐3次岗位,确保不挑不拣20个工作日内解决其就业问题。

(四)坚持“全程化”跟踪回访。全面落实零就业家庭跟踪回访制度,建立健全工作台账。各级公共就业服务机构要按月采取电话回访、入户回访等方式,及时了解掌握辖区内已援助零就业家庭成员就业失业状况、援助服务情况、享受政策情况等,帮助他们解决就业过程中遇到的实际困难,确保已就业的零就业家庭成员真正享受政策扶持实现稳定就业。
/城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道