

湖南消费维权分析报告出炉，食品类投诉量最多

上半年为消费者挽回损失超4465万元

湖南日报全媒体记者 李成辉

今年上半年，湖南消费者遇到了哪些烦心事？8月26日，省市场监督管理局发布全省消费维权数据分析报告。报告显示，截至6月底，全省市场监管部门受理消费者投诉157922件，按时办结率99.44%，为消费者挽回经济损失4465.96万元；投诉量居前五的是：食品、教育培训服务、服装鞋帽、餐饮住宿服务、文化娱乐体育服务。

食品类投诉占商品类投诉一半多

今年6月24日，岳阳市华容县的刘女士称其在某外卖平台购买了一家手撕烤鸭店的烤鸭，吃了之后腹泻，怀疑是食物中毒。经调解，被投诉人向刘女士道歉，并支付相关医疗费用。

食品领域投诉多发，上半年全省共受理商品类投诉103301件，其中，食品类投诉51848件，占商品类投诉的50.19%，同比增长10.16%。值得一提的是，网购食品引发纠纷多，占比过半。

消费者的投诉集中在普通食品、酒水饮料和食用农产品。反映的主要问题有：过期变质、掺杂异物等安全问题；虚假宣传产品功效，诱导消费；网购产品未按约定配送，售后服务得不到保障等问题。

省市场监督管理局相关负责人表示，强化食品安全监管，保障人民群众舌尖上的安全，是下阶段的重点工作任务。

直播电商投诉增幅高于传统电商

“直播间里说得天花乱坠，收到货完全不是那么回事。”不少消费者直言，直播宣传、展示商品与实际收到商品严重不符，明明涉及虚假宣传，商家和平台却互相推诿，不解决问题。

这几年，直播带货成为线上营销的热门赛道，但正向消费的体验感还有待提升。我省12315平台接收到的网购投诉举报，占投诉举报总量的52.8%，涉及平台经济的投诉举报量呈快速增长趋势，以直播电商为

主的新兴电商投诉增幅明显高于传统电商平台。

报告指出，平台经济的售后服务、质量问题、不正当竞争侵权行为为消费者反映强烈，大数据杀熟、自动续费、强制搭售等行为也时有发生。

针对平台经济的新模式、新业态，一方面监管部门要坚持包容审慎监管，另一方面必须要守住法律底线，确保在规范中发展。省市场监督管理局相关负责人表示，要引导商家和平台企业加强“自律”，强化诚信意识和规则意识，主动补齐在落实主体责任和对平台内经营者约束管控方面的短板，不断提升网购的满意度和获得感。

预付式消费仍是投诉热点

预付式消费仍然是投诉热点。今年6月，岳阳市临湘市民许女士投诉称，她在某游乐场办理了会员卡，卡内还有几百元的余额未消费完，而店铺却关闭了，希望相关

部门帮忙退款。临湘市场监管部门多次组织调解，最终，经营者同意退还消费者余款。

与许女士遭遇相似的消费者纷纷吐槽：花一万多元报的篮球课，才上了一节课商家就跑路了；溜冰培训班的上课次数，还赶不上老师更换的次数……根据统计，今年1至6月，全省12315平台接到涉及预付式消费投诉4018件。

报告指出，预付式消费投诉多发生在教育培训、美容美发、休闲健身、餐饮服务等行业，霸王条款、职业闭店人，“圈钱跑路”等行为，不仅损害消费者合法权益，也破坏了正常的市场秩序，影响消费信心。

省市场监督管理局相关负责人表示，将进一步加大监管力度，完善消费维权体系，推进“在线消费纠纷解决ODR企业”建设，促进消费纠纷源头化解，切实维护消费者的合法权益。同时呼吁消费者提升防范意识，擦亮眼睛，理性消费，避免“踩坑”。

对红提裂果及猕猴桃病虫害等问题，开展专题调研，推动相关产业发展。

瓦屋塘镇与省医药集团春光九汇公司签订八月瓜兜底收购协议。眼下，八月瓜即将迎来采摘季，预计产量达400吨。村党支部书记介绍，销路不愁，预计有40万元左右的产值。

在走访调研中，得知黄土铺镇石溪村正集资修建党建文化广场，对口帮扶的省矿产资源集团新龙矿业党支部及时提供资金援助。新物产集团大楼经营分公司党支部为唐家坊镇曾家湾村基础设施提质项目捐赠启动资金。还有不少联建的党支部积极响应当地群众诉求，认领建设了饮水、亮化、党建广场等10余个民生实事项目，投入资金170多万元。

省属国企与绥宁23个村结对共建——村里长出“金菌菇”

湖南日报全媒体记者 孟姣燕 通讯员 孙熬

“正是你们牵线搭桥，让村里长出了‘金菌菇’！”8月26日，邵阳市绥宁县长铺苗族侗族乡余家村，菌菇生产基地试投产啦！一天出菇量250公斤以上，销售额2万余元。村党支部书记冷开刚看着村民们忙着采菇削菇，高兴得合不拢嘴。

今年，省国资委深入开展党建联村活动，推动省属国企与绥宁县23个村党支部开展党建结对，带动企业党支部支持乡村振兴。

6月底，绥宁县持续遭受强降雨，部分乡镇村落受灾严重。省国资委驻绥宁县工作组第一时间发出倡议，盐业集团、湘煤集团等企业党支部迅速下沉到联点的皮叶村、溪口村，提供志愿服务，送去慰问物资，并协助村里积极争取项目和资金，加快灾后重建工作。

位于绥宁县境内的黄桑国家级自然保护区，拥有保存完好的原始次森林，联合国教科文组织称之为“一块没有被污染的神

奇绿洲”。省旅游集团金源阳光酒店党支部结合自身专业优势，为联点的上堡村党员及民宿经营者量身定制客房服务技能培训交流会，推动黄桑景区旅游产业发展。

得天独厚的自然气候环境，造就了高品质的绥南红、红提、猕猴桃。省国资委参与结对联建的党支部，利用企业技术和资源优势，协调省里的专家学者对绥宁县本地产业现场调研问诊20余批次，省建投集团针对竹缠绕管道产业、省农业集团针

城市“充电宝” 稳供电

8月27日，永州市冷水滩区谷源储能电站正在平稳运行。该电站最大充电、放电功率为100MW(兆瓦)，最大储能为200MWh(兆瓦时)。该站发挥“充电宝”作用，谷电时段储能，峰电时段放电，保障用电需求。

雷中祥 摄(湖南图片库)



暑运迎来学生客流高峰

8月31日预计发送学生旅客12.8万人次

湖南日报8月27日讯(全媒体记者于森 通讯员游智宇 黄瑜楚)记者从广铁集团获悉，随着暑期进入尾声，铁路部门迎来学生客流高峰。8月26日至9月10日，广铁集团预计发送学生旅客62万人次，8月31日将迎来学生客流最高峰，当天预计发送学生旅客12.8万人次。

据广铁集团客运部相关负责人介绍，为做好学生(返)校运输工作，12306手机客户端上线了“学生预约购票服务”。学生旅客填写优惠资质信息后，可预约预售期外的人(返)校车票，在开车前第16天进行车票兑现，能够为本人及同行乘车人一并预约，方便学生结伴同行或家长送行。

进入预售期的车票按正常方式发售，如车票售罄，可使用候补功能。同时，铁路12306客户端还推出了“学生出行需求采集”功能，学生旅客可自愿填报出行需求，铁路部门将及时收集分析，统筹考虑行车安全和运力资源，尽最大努力做好运输保障。

广铁集团提前与各大高校对接，科学优化列车开行方案。为满足学生出行需求，8月26日至9月10日计划加开学生热门出行方向列车900余趟，主要加开方向为广东省周边城市到广州和深圳、湖南省周边城市到长沙，以及广州、深圳到长沙等。

针对山区偏远地区的学生出行，广铁集团在确保汛期安全的前提下，开行公益性“慢火车”。目前开行的公益性“慢火车”有7列，分别为7272/1次(怀化-梅江)、7266/7/5次(怀化-溆县-张家界)、7269/70次(怀化-塘韵)。

巡察在乡间的小路上

——推动解决群众“急难愁盼”问题

原本拥挤不堪、垃圾遍地的农贸市场，如今占道经营的摊贩不见踪影，地面干净整洁，市场进出畅通无阻……8月27日，谭永福回辰溪县城探亲，走到辰阳农贸市场时，眼前一亮。

“这个农贸市场1996年建成投入使用，可是，这么多年来，市场大门口两侧50米内，一直挤满占道经营的摊贩。行人经过十分不便，怨言颇多。”谭永福曾在市场附近生活近20年，4年前搬到怀化市区居住。

占道经营28年的“马路市场”取缔了，居民十分高兴。在辰溪县城，同样发生蝶变的，还有另外5家农贸市场。

变化的背后，是辰溪县委巡察办的推动下，纪检监察、政协等多部门的共同努力。

直面“顽疾”，巡察监督推动合力整改

摊贩占道经营，以路为市，而农贸市场内摊位却空置；配套功能不全，环境脏乱差……

2023年底，辰溪县委巡察该县市场服务中心，发现该中心管理的城区6个农贸市场普遍存在上述问题。巡察组了解到，有关部门虽进行过多次整治，但往往“风头”一过“涛声依旧”。此外，中南门农贸市场建设多年，却一直闲置。

直面“顽疾”，辰溪县委巡察组在充分调查的基础上，形成专题报告，向县委提出建议。县纪委监委将其作为解决群众“急难愁盼”的首要问题，多次到市场及相关部门调研。辰溪县政协也将其作为2024年民主监督重点课题。

监督合力，推动整改。辰溪县市场服务中心组织干部职工深入6家农贸市场，广泛收集群众意见900多人次，归类梳理涉农贸市场经营管理问题30多个。中心积极与相关职能部门沟通，探讨共同管好农贸市场的方法和路径。

今年3月底，一场以“严禁占用消防通道、严禁占用道路、严禁私搭乱建、严禁乱停乱放、严厉依法打击”为主要内容的联合整治农贸市场“战斗”打响。

县纪委监委驻工信局、住建局等纪检监察组跟进监督，确保整改进度和质量。辰溪县财政拿出资金，对市场进行提质改造，完成内部亮化，改造提升公厕，维修路面和摊位。城管、商务、市场监管等5个部门联合行动，有序取缔“马路市场”、违规摊位门店。

重新启用中南门农贸市场。新开辟零担摊位200多个，免费提供给农民进城卖菜。

“我原来在老百货公司门口的马路上卖菜，‘马路市场’取缔后，政府给我提供了免费摊位。”在中南门市场内，孝坪镇千里坪村村民廖连元正在售卖自家产的小白菜。

经过20多天的整治，从源头上避免了占道经营、以路为市，辰溪县城6家农贸市场实现美丽蝶变。

建立长效机制，确保不反弹

“老兄，你的物品摆出红线了，请稍微移进去一点”“大姐，归拢一下烂菜叶，注意自己摊位的卫生”……在辰阳农贸市场，辰溪县市场服务中心工作人员陈三桥、满红军等5人戴着红袖套，分成两组在市场内巡逻，提醒摊主规范摆放、注意环境卫生。

“辰阳农贸市场是我们5人的责任区，上班时我们在这里巡逻劝导。”陈三桥说，目的是做到市场干净整洁，无占道经营、无“牛皮癣”广告，厕所干净、无异味，下水道无垃圾，车辆无乱停乱放现象。

谢林、张正德等7人负责奎星阁、中南门市场的巡查劝导，刘明家、杨长春等3人负责城西农贸市场的巡查劝导……翻开辰溪县城农贸市场秩序长效管理方案，辰溪县城6家农贸市场均明确专人巡查劝导，建立长效管理机制，严防反弹。

整治的墙壁、崭新的玻璃窗、干净的瓷砖地面，走进辰阳农贸市场家属区，再也不用掩鼻躲避臭味。

“1996年农贸市场一开张，我就在这里售卖鸡鸭。以前家属区虽说改造了多次，但都不彻底。”正在杀鸡的安平镇商贩钟小玉说，这次改造很成功，环境卫生得到根本改善。

“进城买菜有摊位，农民满意；市场环境变好人气旺，摊贩满意；进出市场买菜方便，市民满意。辰溪县城农贸市场整改实现多方共赢。”辰溪县纪委监委、县委巡察办主任米久芳说。

练好“基本功”，打好“组合拳”，让文明之花永续绽放

——湖南省国土空间调查监测所文明创建典型经验推介

曹琳 谭欣于 森

湘江之滨，浏阳河畔。长沙市经开区东六路100号，有色地勘大厦高高矗立，红旗迎风飘扬，路面整洁宽敞，显得威严而庄重。湖南省国土空间调查监测所(以下简称省空间所)就坐落于此。省空间所现有职工2086人，其中在职职工709人，退休职工1377人，中高级专业技术人员占在职职工总数的50.3%，是一家集多专业多领域为一体的综合性地质勘查和科研单位，先后勘查及探明大坊金、银、铅、锌、铜、冷、冷水江锡、山、边、深、部、梯、矿、临、湘、虎、形、山、钨、金、属、矿、等40余个金属矿床，先后荣获“全国地质勘查功勋单位”“全国模范地勘单位”“全国工人先锋号”“湖南省五一劳动奖状”等荣誉称号，为国家建设、地方经济发展作出了突出贡献。近年来，省空间所坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于宣传思想文化工作和精神文明建设重要论述精神，把文明创建作为转型升级高质量发展的

“龙头工程”、满足职工群众对美好生活向往的“幸福工程”、提升知名度和美誉度的“品牌工程”，全面系统谋划、整体有序推进，走出一条永不止步、勇攀高峰的新时代文明创建之路。

以党建为引领，发动“新引擎”，铸造“文明之魂”。凸显政治引领和党建优势，打好“党建+文明创建”组合拳，形成党建工作与文明创建工作同谋划、同部署、同落实、同推动的“四同”机制；利用与省财政厅开展“双联”的有利契机，拓宽“党建联盟”路径；打造“铸魂魂拓空间”党建品牌和“党旗红 矿业兴”“擎旗先锋 党群连心”等支部品牌，开展“支部书记联项目”和“党员先锋行”活动，充分发挥基层党组织和党员在文明创建工作中的战斗堡垒和先锋模范作用，打造“红色引擎”；坚持领导挂帅、部门协同、上下联动、齐抓共建，明确所长、书记为创建工作第一责任人，制订文明创建工作规划、方案、计划，排出任

务书、形成时间表、明确责任人，坚持“一年一计划，一季一交流，一月一督办”工作机制，确保文明创建有章法。

以群众为基础，激发“新活力”，夯实“文明之本”。坚持走群众路线，打好“文明创建+实践活动”组合拳，做到全员参与。一是全员参与“素质提升”活动，建立领导干部联系优秀人才机制、实施“青蓝工程”、选送人员去职能厅局跟班学习、采取“请进来、走出去”方式开展职工教育培训等，全所干部职工思想觉悟、道德水准、文明素养、工作作风显著提升；二是全员参与“全民阅读”“全民健身”活动，开展“每日一读”“读书分享会”“党的二十届三中全会精神一起学”等活动，集中组织全体干部职工开展趣味运动会、广场舞比赛、“工间操”等活动，丰富职工业余文化生活；三是全员参与“志愿服务”活动，建立志愿服务队，积极开展科普宣讲、义务献血、“我为群众办实事”等活动，共出动2000余人次参加了100余次

志愿服务活动；四是全员参与“文明劝导”活动，引导广大职工群众在参与创建中培养文明意识、形成文明习惯、提高文明素质，汇聚形成向上向善、干事创业的正能量，确保文明创建有生机。

以文化为底蕴，展示“新形象”，点亮“文明之光”。大力弘扬新时代地质文化，打好“文明创建+文化阵地”组合拳，建立完善职工阅览室、支部活动室、健身房、门球场等文体设施，抓好美化、亮化环境工程，为文明单位创建提供硬件基础；以湖南省地质院文化体系为基本依据，以“十个一”建设即“一网一号一片一册一T一架一副一馆一影一书”为载体，塑造空间所共同的思想认同、情感认同和价值认同；精心组织开展“情牵地底人 向地底人致敬”“弘扬地勘行业工匠精神 培养优秀技能人才”

省空间所表彰先进。(湖南省国土空间调查监测所供图)



等地勘行业特色活动，大力弘扬“李四光精神”“三光荣”“四特别”精神；开展“道德讲堂”“最美职工家庭”“文明集体”等评选活动，确保文明创建有载体。

以发展为目标，迈出“新步伐”，深耕“文明之田”。坚持文明创建与业务发展深度融合、同频共振，打好“文明创建+业务发展”组合拳，树牢“山水林田湖是一个生命共同体”“绿水青山就是金山银山”的发展理念，以文明求发展，以发展促文明，推动精神文明、物质文明双丰收，2023年经营收入完成年度目标的101.40%，税后净利润完成年度目标的103.57%。在主动融入新一轮找矿突破战略行动、资源能源保障、生态文明建设、自然资源管理、抗旱找水、服务防灾减灾救灾等方面硕果累累，确保文明创建有实效。

不忘初心，砥砺前行。新时代新征程上，省空间所将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，锚定“三高四新”美好蓝图，全面落实湖南省地质院“一体两翼三支撑”发展战略，坚决贯彻新发展理念，服务新发展格局，着力培养忠诚担当、自信自强、敬业奉献的新时代地质人，用汗水和奋斗创造新的业绩、书写新的历史，为湖南地质事业高质量发展贡献力量，让文明之花在空间所永续绽放。