



省消保委主任沈卫国 省工商局党组书记、局长朱斌 出席全省消保委秘书长工作会

8月3日—4日，省消保委在庐江县汤池召开全省消保委秘书长工作会，全省各市、县（区）消保委秘书长共140多人参加会议。省消保委主任沈卫国、省工商局党组书记、局长朱斌出席会议并作重要讲话。



沈卫国主任讲话



朱斌局长讲话

沈卫国主任强调，全省各级消保委要不负众望以崭新的姿态，履行好各项职责，不断创新消费教育引导方式，提高消费者维权意识和能力；不断创新消费纠纷调处工作机制，提高解决消费纠纷的效率；不断创新对商品和服务的监督方式，提高社会监督工作的水平；不断加强自身建设，提升消保委的社会影响力和公信力。

朱斌局长要求全省各级消保委在新形势下进一步增强担当意识，围绕中心，服务大局，创新维权手段，充分发挥组织协调优势，推动消费维权社会共治，为五大发展美好安徽建设作出新的贡献。

会议邀请了省人大常委会法工委副主任曹林生、中国消费者协会投诉部主任张德志分别对消费维权法律知识和消费维权实务与技巧进行专题培训。淮北、蚌埠、阜阳、宣城四市消保委在会上作了消费维权工作经验交流发言。

省消保委主持工作的秘书长江来就“放心消费”创建、智慧3·15建设等重点工作进行了布置。会议由省消保委副秘书长吴瑞卿主持。



曹林生主任授课



张德志主任授课



江来副秘书长(主持工作)布置重点工作



吴瑞卿副秘书长主持会议



淮北、蚌埠、阜阳、宣城四市交流发言



编 印 单 位 安徽省消费者权益保护委员会
法 律 顾 问 安徽省消费者权益保护委员会律师团

编 委 会
主 任 沈卫国
副 主 任 金启建
编 委 江 来 吴瑞卿 张路明 罗 勇
胡 茵 周 鹏 王 张 樊具山
金 雷 余 兵 钱扬平 侯建华
王吉星 杨 勇 汪 淳 钟 林
喻薇莉 张顺理 陈 波 王晓震
万冬鸣 兰文军

主 编 江 来
编 审 张路明
责 任 编 辑 王文博
编 辑 孙 初 董 杰 金小武 王 灿
刘 勳

《安徽消费者》编辑部
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1301、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、64675171
传 真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E - mail：ahxfz315@126.com
印刷单位：合肥国元印务有限公司
印刷日期：2017 年 08 月 31 日
印 数：1000 份

《安徽消费者》发送对象：
安徽省消费者权益保护委员会成员单位；全省各级消保委

声 明
版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权利。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

■由于选用了部分国内资料图片，敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

Contents 目录

■ 权威发布

- 04 省工商局网络交易服装鞋帽类商品质量抽查检验情况通报
- 04 2017年上半年网络交易商品质量抽检情况不合格汇总表
- 07 质检总局关于公布2017年上半年国家监督抽查产品质量状况的公告
- 09 2017年上半年国家监督抽查各省（区、市）抽查情况表

■ 维权前沿

- 12 空调漏水一个月 消保委介入换了货
- 12 健身房锻炼被拉伤，“诉调”对接助赔偿
- 13 托运货物需谨慎，物品才能免受伤

■ 案例分析

- 14 高档手表停走 六安市消保委积极维权
- 15 婚礼录像丢失 消保委调解获赔

■ 消费提示

- 16 开学了，别让消费成“浪费”
- 17 28批次防晒类化妆品不合格 别被问题防晒霜坑了
- 18 网购买到假货怎么办？网购消费维权途径有哪些？
- 20 营造安全放心的食品安全环境
- 22 7月1日后新购车的消费者有哪些保障

■ 信息速递

- 24 深圳消委会要求厂家召回有异味奥迪Q5
- 26 芜湖火锅店回收地沟油案一审宣判

■ 市场调查

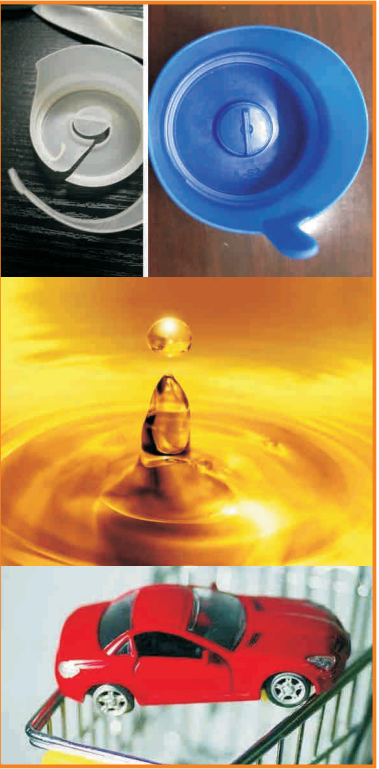
- 27 中消协与各地消协就《快递暂行条例(征求意见稿)》征集消费者意见结果揭晓
- 28 消费者、消协对《快递暂行条例（征求意见稿）》的意见
- 38 有关快递服务典型案例

■ 消费热点

- 40 桶装水“双物料盖”被淘汰出局

■ 法律法规

- 43 网络安全法正式施行 解读其五大亮点



- 封一 中消协与各地消协就《快递暂行条例(征求意见稿)》征集消费者意见
- 封二 省消保委主任沈卫国 省工商局党组书记、局长朱斌出席全省消保委秘书长工作会
- 封三 投诉回音
- 封底 “安徽消费者”微信号“ahxfz315”



省工商局网络交易服装鞋帽类商品 质量抽查检验情况通报

安徽省工商行政管理局于2017年4月份，依法对我省网络交易商品经营者销售的服装鞋帽类商品质量进行了抽查检验。现将相关情况通报如下：

抽取样品80组，合格23组，不合格57组，样品合格率为28.75%。

根据《工商总局关于加强和规范网络交易商品质量抽查检验的意见》规定，对本次抽查检验中发现的不合格商品，安徽省工商行政管理局已责成相关地方工商行政管理部门（市场监督管理部门）依法查处。

2017年上半年网络交易商品质量抽检情况不合格汇总表

序号	样品名称	经营者	标称商标	标称生产者名称	规格型号	主要不合格项目	综合判定结论	所属平台
1	毛呢外套	芜湖朗威服饰销售有限公司	格威才子	芜湖朗威服饰销售有限公司	G16Q81706 185/XXL	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
2	短袖T恤	芜湖朗威服饰销售有限公司	格威才子	芜湖朗威服饰销售有限公司	G14Q88925 54	纺织品和服装使用说明、可分解解芳香胺染料	不符合	天猫
3	长袖T恤	合肥斯朗商贸有限公司	窈窕一身	合肥银汉电子商务有限公司	Nt1022 165/88A L	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
4	短外套	合肥斯朗博服装有限公司	27日	桐乡市云腾服饰有限公司	TSDX535 165/85A M	纤维含量、PH值、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
5	短袖连衣裙	合肥斯朗博服装有限公司	27日	桐乡市云腾服饰有限公司	TSDL057 170/88A L	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
6	女士衬衫	阜阳开发区万源服装厂	梦俊莹	阜阳开发区万源服装厂	170/92A XL	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
7	针织衫女开衫	濉溪十点阳光商贸有限公司	秋朵姿	濉溪十点阳光商贸有限公司	Q1058 L	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
8	休闲裤	芜湖有派服饰贸易有限公司	乔治多仕	芜湖有派服饰贸易有限公司	8536 32	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
9	牛仔裤	芜湖有派服饰贸易有限公司	乔治多仕	芜湖有派服饰贸易有限公司	2387 33	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
10	卫衣	合肥布之纯商贸有限公司	恩西尼	合肥布之纯商贸有限公司	EXN531 s-6x1	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
11	短袖T恤	合肥布之纯商贸有限公司	恩西尼	合肥布之纯商贸有限公司	EXN038 s-6x1	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
12	牛仔裤	芜湖瑗琛电子商务有限公司	习题	芜湖习题服饰有限公司	867302 L	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
13	上衣	芜湖瑗琛电子商务有限公司	习题	芜湖习题服饰有限公司	867728 L	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
14	T恤	合肥龙峻电子商务有限公司	龙霸e族	广州市汉雅服饰有限公司	LB17A1836 48-56	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
15	夹克	合肥龙峻电子商务有限公司	龙霸e族	广州市汉雅服饰有限公司	LB17A2813 170-190	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫

序号	样品名称	经营者	标称商标	标称生产者名称	规格型号	主要不合格项目	综合判定结论	所属平台
17	POLO衫	合肥黑牛电子商务有限公司	花花公子	桐乡辰安服饰有限公司	DF151104 180/96A	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
18	衬衫	合肥黑牛电子商务有限公司	花花公子	桐乡辰安服饰有限公司	hn1735 185/100A	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
19	T恤	合肥得邦贸易有限公司	妙妙咪咪	青岛贝森服饰有限公司	ZTMC919	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
20	童装内衣	合肥辰宝服饰有限公司	童手童心	商丘童童服饰有限公司	T1101	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
21	童装	芜湖巨铭服饰销售有限公司	Arsify/艾诗芙	/	JP001	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
22	米奇牛仔褲	宣城双成服饰有限公司	可可郡主	湖州扬天服饰有限公司	KA-0015	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
23	牛仔印花跨褲	宣城双成服饰有限公司	可可郡主	湖州扬天服饰有限公司	KA-0030	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
24	灯芯绒宝宝开档长褲	宣城市宏燕贸易有限公司	达人娃	湖州吉龙服饰有限公司	D6B006绿	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
25	男女童牛仔背帶褲	宣城市宏燕贸易有限公司	达人娃	湖州吉龙服饰有限公司	D6A054	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
26	短袖蝴蝶结套装	合肥小桔子服饰有限公司	光派	浙江省湖州优硕服饰有限公司	X007上衣120/60裤子110cm	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
27	短袖卡通套装	合肥小桔子服饰有限公司	光派	浙江省湖州优硕服饰有限公司	X001上衣110/56裤子100cm	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
28	男童T恤	安徽盛阳商贸有限公司	蘑菇兔	安徽盛阳商贸有限公司	MGT-B1615 170	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
29	儿童T恤	安徽盛阳商贸有限公司	蘑菇兔	安徽盛阳商贸有限公司	MGT-B1302 160	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
30	文静猫咪内衣套装	芜湖麦童电子商务有限公司	衣拉拉	烟台安卡米服饰有限公司	E159093 160/80	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
31	空调衫	合肥蓓臣贸易有限公司	言鱼言	合肥蓓臣贸易有限公司	N38328 13	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
32	打底褲	滁州森悦商贸有限公司	七彩鸢	滁州森悦商贸有限公司	QC918 XL	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
33	背心装(迷彩)	合肥正禾商贸有限公司	南极人	荆州市红叶针织服饰有限公司	WN667T87793 150	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
34	牛仔褲	合肥潮美帅服饰有限公司	南极人	上虞市广和服装有限公司	NG93T80442 130	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
35	前短袖开衫(透气)	安徽聪明仔服饰有限公司	南极人	荆州市红叶针织服饰有限公司	WN664T87993 100	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
36	长袖圆领套装	安徽聪明仔服饰有限公司	南极人	上虞市良亮服饰有限公司	NG83T80193 150	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
37	长袖T恤	宣城心语童话贸易有限公司	孩想买	/	TZ0815 110	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
38	牛仔哈伦褲(蓝色)	宣城心语童话贸易有限公司	孩想买	/	HXM1604 110	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
39	卡通印花套装	合肥妈妈爱商贸有限公司	齐齐熊	合肥妈妈爱商贸有限公司	QQ1975-72M蓝色 130	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
40	长袖T恤 镂空衫	合肥得邦贸易有限公司	妙妙咪咪	合肥得邦贸易有限公司	375 120/60	纤维含量、纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
41	女童套装	芜湖巨铭服饰销售有限公司	英佳吉	芜湖博科服饰销售有限公司	9992	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
42	纯色棉质新生儿双耳帽	宣城市若希商贸有限公司	小贝壳	山东小贝壳服饰有限公司	3617 均码	纺织品和服装使用说明	不符合	天猫
43	帽子	合肥飞拓服饰有限公司	盾郎	/	均码	纤维含量	不符合	天猫

序号	样品名称	经营者	标称商标	标称生产者名称	规格型号	主要不合格项目	综合判定结论	所属平台
44	帽子	合肥风狼贸易有限公司	盾郎	/	HMM均码	纤维含量	不符合	天猫
45	蝴蝶结帽	固镇爱尚商贸有限公司	Ctg	/	均码	纤维含量	不符合	天猫
46	鸭舌帽	固镇爱尚商贸有限公司	Ctg	/	Mz7008 均码	纤维含量, 耐摩擦色牢度	不符合	天猫
47	鸭舌帽	合肥飞拓服饰有限公司	猎鹰基地	恒锐服饰荣誉出品	盾郎黑鹰1941帽均码	纤维含量	不符合	天猫
48	遮阳帽	安徽盈元电子商务有限公司	活力水果	/	Vg6835 均码	纤维含量	不符合	天猫
49	沙滩帽	安徽申马运动用品有限公司	声马	/	SM-LM011 均码	纤维含量, PH值	不符合	天猫
50	防晒鸭舌帽	安徽申马运动用品有限公司	声马	/	SM-BQM011 均码	纤维含量	不符合	天猫
51	鸭舌帽	合肥微澜服饰有限公司	颜途	合肥微澜服饰有限公司	zym008 均码	纤维含量	不符合	天猫
52	鸭舌帽	望江县金石商贸有限公司	狼石	恒锐服饰荣誉出品	狼石1941帽均码	纤维含量, PH值	不符合	天猫
53	满钻五角星贝雷帽	合肥乐婴坊儿童用品有限公司	乐婴坊	合肥乐婴坊儿童用品有限公司	Mz0981 均码	纤维含量	不符合	天猫
54	遮阳帽	宣城心语童话贸易有限公司	孩想买	/	HXM1 均码	纤维含量	不符合	天猫
55	休闲鞋	安徽暗绅电子商务有限公司	阔王	义务尚本鞋业有限公司	202 深蓝	可分解致癌芳香胺染料	不符合	天猫
56	女单鞋	池州市奥美康服饰有限公司	奥康	奥康鞋业销售有限公司	133118273 225 (1.5)	衬里和内垫耐摩擦色牢度	不符合	天猫
57	牛皮婴儿鞋子	合肥朗程商贸有限公司	BABYSTREET 贝贝街区	合肥朗程商贸有限公司	2802	耐磨性能, 外底强度, 甲醛含量	不符合	天猫

省工商局网站

质检总局关于公布2017年上半年国家监督抽查产品质量状况的公告

2017年上半年，质检总局全面贯彻落实国务院关于推广“双随机、一公开”监管工作的决策部署，加大推进简政放权、放管结合、优化服务改革力度，组织开展了日用及纺织品、电子电器、轻工产品、建筑和装饰装修材料、农业生产资料、机械及安防产品、电工及材料等7大类产品质量国家监督抽查。现将有关情况公告如下：

一、基本情况

（一）2017年上半年，国家监督抽查产品41种。其中包括：针织内衣、女士内衣等2种日用及纺织品；笔记本电脑、吸油烟机、电烤箱、室内加热器、房间空气调节器、家用电动洗衣机、储水式电热水器、热泵热水机（器）、电磁灶、食具消毒柜、集成电路（IC）卡读写机等11种电子电器；卫生巾、纸尿裤、纸巾纸、家用卫生杀虫用品、家用燃气灶具、自行车、电动自行车、树脂镜片等8 轻工产品；

建筑防水涂料、溶剂型木器涂料、实木地板、浸渍纸层压木质地板、浸渍胶膜纸饰面人造板、机制地毯等6种建筑和装饰装修材料；播种机、磷肥、农药、稻麦联合收割机、植物保护机械等5种农业生产资料；磨床、容积式空气压缩机、锁具、防爆电气等4种机械及安防产品；砂轮、动力用煤、钢丝绳、阀门、稀土氧化物等5种电工及材料产品。按照抽查企业数划分，7大类产品抽查比例见图1。

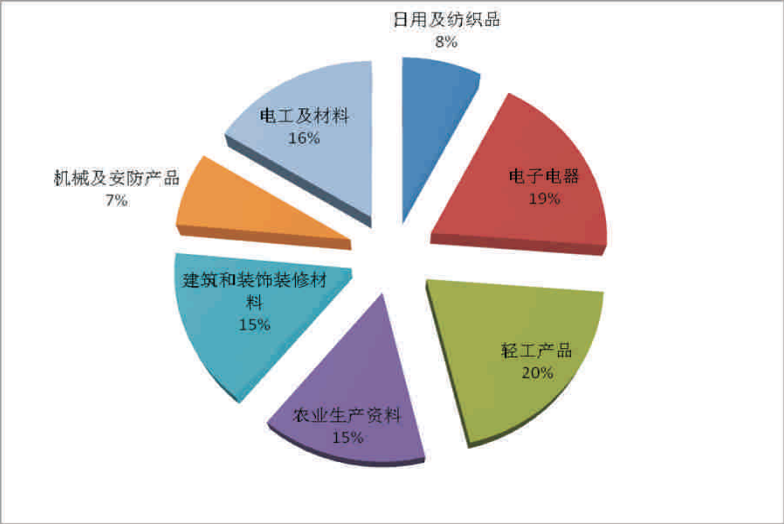


图1 抽查种类企业比例图

（二）2017年上半年，共抽查了2664家企业生产的2674批次产品，检出250批次产品不合格，不合格产品检出率为9.3%，从抽查情况看，产品抽查合格率为90.7%，与2016年同期国家监督抽查合格率相比，提高了0.4个百分点。

（三）从企业生产规模来看，抽查的大、中、小型企业数分别占抽查企业总数的12.9%、18.8%和

68.3%，产品抽查合格率分别为96.9%、94.8%和88.3%。与2016年同期相比，大、中、小型企业抽查合格率分别提高了1.4、2.1和0.2个百分点。抽查结果反映出各类型企业质量水平均有提高，大、中型生

产企业产品质量水平持续领先于小型企业。2017年上半年与2016年同期合格率对比情况见图2。

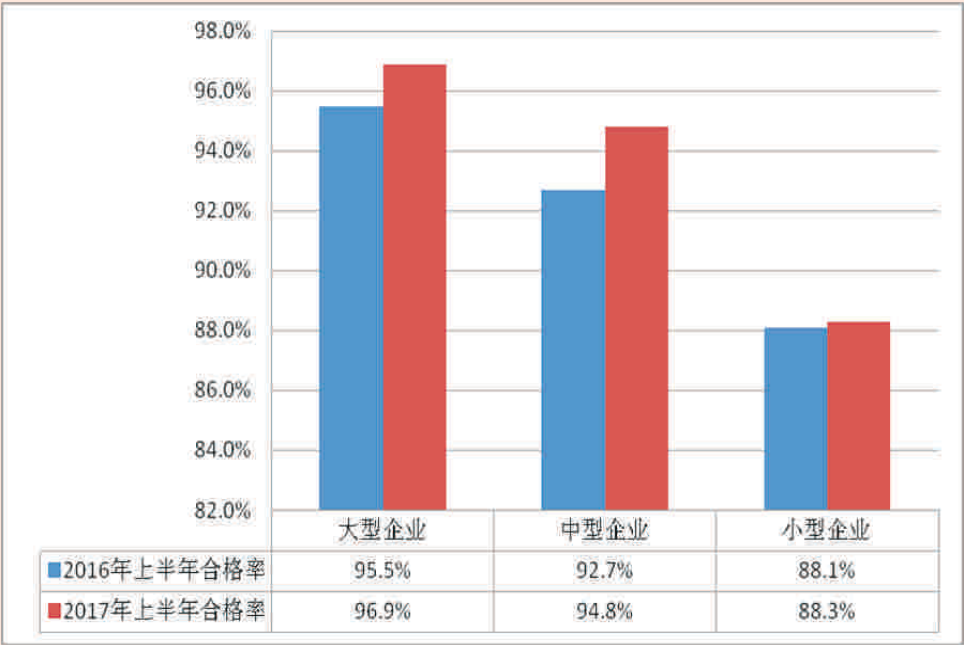


图2 2016年上半年与2017年上半年不同规模企业抽查产品合格率对比

（四）从实施市场准入管理的产品抽查情况看，2017上半年抽查了10种实施工业产品生产许可证管理的产品，覆盖769家企业的769批次产品，检出77批次不合格产品，产品抽查合格率为90%。抽查了11种实施CCC认证产品，抽查626家企业的635批次产品，检出79批次不合格产品，抽查合格率为87.6%。

（五）从不同产品抽查合格率分布情况看，2017年上半年抽查合格率为100%的产品数占抽查产品总数的4%，与2016年同期持平；抽查合格率在80%以上的产品数占抽查产品总数的91.4%，同比下降了3.2个百分点。抽查的41种产品中，有25种产品抽查合格率在90%以上，仍有3种抽查合格率低于80%，其中电磁灶产品抽查合格率最低，仅为60.4%。

二、区域质量状况

（一）2017年上半年国家监督抽查覆盖了全国29个省、自治区和直辖市，基于抽查产品种类及其产业分布情况，各地区抽样数量有所差异，具体情况如下：

2017年上半年国家监督抽查各省（区、市）抽查情况表

序号	省 份	抽查企业数 （家）	抽查产品数 （批次）	合格产品数 （批次）	产品抽查合格率 （%）	不合格产品检出率 （%）
1	北京市	31	31	31	100	0
2	天津市	56	59	54	91.5	8.5
3	河北省	70	72	67	93.1	6.9
4	山西省	32	32	25	78.1	21.9
5	内蒙古自治区	25	25	22	88.0	12.0
6	辽宁省	48	48	44	91.7	8.3
7	吉林省	6	6	4	66.7	33.3
8	黑龙江省	8	8	6	75.0	25.0
9	上海市	123	132	125	94.7	5.3
10	江苏省	449	450	419	93.1	6.9
11	浙江省	463	469	425	90.6	9.4
12	安徽省	61	61	53	86.9	13.1
13	福建省	74	78	74	94.9	5.1
14	江西省	53	53	51	96.2	3.8
15	山东省	184	193	184	95.3	4.7
16	河南省	69	69	61	88.4	11.6
17	湖北省	48	49	45	91.8	8.2
18	湖南省	28	29	25	86.2	13.8
19	广东省	574	598	511	85.5	14.5
20	广西壮族自治区	22	22	21	95.5	4.5
21	重庆市	9	10	8	80.0	20.0
22	四川省	69	70	66	94.3	5.7
23	贵州省	9	9	5	55.6	44.4
24	云南省	37	37	36	97.3	2.7
25	陕西省	38	38	36	94.7	5.3
26	甘肃省	17	17	17	100	0
27	青海省	2	2	2	100	0
28	宁夏回族自治区	6	6	6	100	0
29	新疆维吾尔自治区	1	1	1	100	0

（二）从抽查地区分布来看，东部地区抽查产品数量较多，共抽查2205批次，占抽查产品总数的82.5%；中、西部地区分别抽查了257批次和212批次，占抽查产品总数的9.6%和7.9%。随着我国实施“一带一路”战略，西部抽查产品质量水平出现了大幅提升，西部地区产品抽查合格率为91.7%，高于国家监督抽查全国平均水平1个百分点；东部地区产品抽查合格率为89.2%，低于国家监督抽查全国平均水平1.5个百分点；中部地区产品抽查合格率为88.1%，低于国家监督抽查全国平均水平2.6个百分点。

2016年同期相比，西部地区抽查合格率提高了3.5个百分点，东部和中部地区分别下降了1.3和3个百分点。2017年上半年与2016年同期东部、中部、西部产品抽查合格率对比情况见图3。

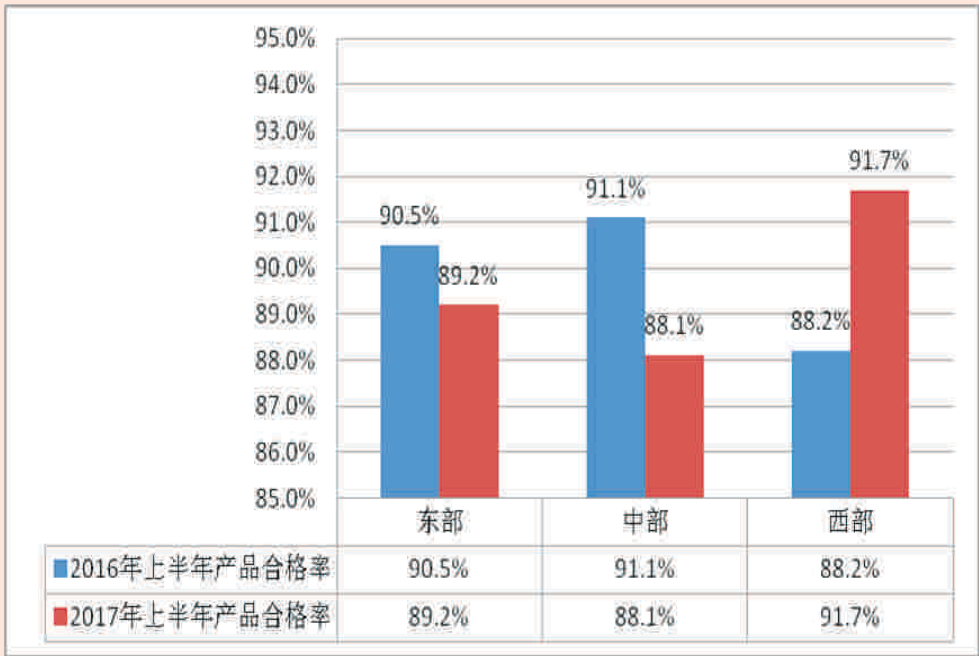


图3 2016年上半年与2017年上半年东、中、西部产品抽查合格率对比

三、产品质量抽查结果分析

（一）日用及纺织品。上半年抽查了2种201家企业生产的201批次产品，抽查合格率为95%，比2016年同期提高了2.7个百分点。针织内衣、女士内衣2 产品的抽查合格率均在90%以上。

（二）电子电器。上半年抽查了11种498家企业生产的499批次产品，抽查合格率为83.2%，比2016年同期下降了4.4个百分点。其中，笔记本电脑、吸油烟机和房间空气调节器3种产品抽查合格率均在90%以上；电烤箱、室内加热器、家用电动洗衣机、储水式电热水器、热泵热水机和集成电路（IC）卡读写机6种产品抽查合格率均在90%以下。电磁灶质量问题较突出，产品抽查合格率为60.4%，主要不合格项目涉及到对触及带电部件的防护、非正常工作、机械强度、接地措施、能效等级、端子骚扰电压、电磁辐射骚扰等7个项目。

（三）轻工产品。上半年抽查了8 532家企业生产的541批次产品，产品抽查合格率为90.4%，比2016年同期下降了1.4个百分点。其中，卫生巾（含卫生护垫）、纸尿裤（片、垫）、纸巾纸、家用卫生杀虫用品和电动自行车5 产品抽查合格率均在90%以上；家用燃气灶、自行车、树脂镜片3种产品抽查合格率均在90%以下。

（四）建筑和装饰装修材料。上半年抽查了6种414家企业生产的414批次产品，产品抽查合格率为94.4%，比2016年同期提高了3.2个百分点。其中，机织地毯的产品抽查合格率为100%；建筑用防水涂

料、实木地板、溶剂型木器涂料和浸渍纸层压木质地板4种产品抽查合格率均在90%以上。浸渍胶膜纸饰面人造板产品抽查合格率在90%以下。

（五）农业生产资料。上半年抽查了5种393家企业生产的393批次产品，产品抽查合格率为96.4%，比2016年同期提高了6.4个百分点。其中，播种机的产品抽查合格率为100%；植物保护机械、稻麦联合收割机、农药和磷肥4种产品抽查合格率均在90%以上。

（六）机械及安防产品。上半年抽查了4种196家企业生产的196批次产品，产品抽查合格率为88.8%，比2016年同期降低了0.7个百分点。其中，磨床的产品抽查合格率为100%；容积式空气压缩机和锁具2种产品抽查合格率均在90%以上；人民币鉴别仪、汽车灯具、防爆电气（防爆开关）和锁具4种产品抽查合格率均在90%以下。防爆电气质量问题较突出，产品抽查合格率为74.4%，主要不合格项目涉及到防爆标志、警告标志、接地连接件、隔爆接合面参数、抗冲击试验、电缆和导管引入装置的夹紧和密封试验等7个项目。

（七）电工及材料。上半年抽查了5种430家企业生产的430批次产品，产品抽查合格率为89.5%，与2016年同期基本持平，比2016年下降了0.4个百分点。其中，稀土氧化物的产品抽查合格率为100%；钢丝绳的产品抽查合格率在90%以上；砂轮、阀门和动力用煤3 产品的产品抽查合格率均在90%以下。

四、跟踪抽查结果分析

（一）产品跟踪抽查情况。从跟踪抽查情况看，2017年上半年抽查产品中，近5年抽查3次以上的产品有31种，占抽查产品总数的82.9%。其中卫生巾（含卫生护垫）、农药、纸尿裤（片、垫）和实木地板等产品连续3年产品抽查合格率保持在95%以上。与2016年相比，2017年上半年跟踪抽查了23种产品，有12种产品抽查合格率有所提高，平均提高了7.3个百分点。其中，产品抽查合格率上升幅度最大的是电磁灶，上升了24.2个百分点；下降幅度最大的是家用燃气灶，下降了10.9个百分点。

（二）不合格企业跟踪抽查情况。在跟踪抽查的293家前一次抽查不合格企业中，发现有84家企业已不再生产同类产品或已停产停业，占跟踪抽查企业总数的28.7%；在实际抽样检验的201家企业中，有164家企业产品跟踪抽查合格，占跟踪抽查企业总数的81.6%；有37家企业连续两次产品质量抽查不合格，占跟踪抽查企业总数的18.4%。跟踪抽查结果表明，各地质量技术监督部门针对抽查发现的问题，依法严格后处理，督促生产企业整改复查，发挥了督促企业落实主体责任、规范生产与提高产品质量的作用。

2017年上半年国家监督抽查结果已通过质检总局网站分批向社会公告，质检总局已责成相关省（自治区、直辖市）质量技术监督部门按照有关法律法规，对抽查不合格的产品及其生产企业依法进行处理，督促不合格产品生产企业落实产品质量安全主体责任。

特此公告。

国家质检总局网站

空调漏水一个月 消保委介入换了货

消费者高女士2017年3月份购买了一台某品牌空调，由于当时温度不高，调试过后就没有使用。盛夏来临，空调使用频繁起来，高女士却发现空调挂机不时漏水。7月初，高女士联系售后上门，售后检查一番就告诉高女士，空调没问题，让高女士再试试看。然而随着时间推移，高女士发现漏水情况一直没有解决，再次致电售后，售后工作人员却在未到达高女士家便表示配件损坏，且暂时配件无货。这让消费者无法接受，一怒之下投诉至淮南市消保委。

我委接到投诉后，联系经营者确认消费者所述属实。经营者解释说，高女士的空调之前确实有检测，售后工作人员已经查明原因，但现在由于该品牌系统故障，无法及时配送配件。

我委告知经营者，空调漏水已经一个月了，售后还没解决问题，眼看天气转凉，消费者整个夏天都在为此事糟心。系统出了故障，应该寻求其他解决途径，不能无限制等待，请其务必及时为消费者解决问题。

经我委协调，经营者同意为消费者更换新机，消费者对淮南市消保委工作表示感谢！

淮南市消保委

健身房锻炼被拉伤 “诉调” 对接助赔偿

2017年5月，消费者吴某到肥西县消保委投诉，称其为某健身所会员，在健身会所锻炼时，向教练诉说腰背部不适，教练便帮助其拉伸，当时吴某就说很痛，教练让其忍耐，结果锻炼结束后导致腰背部疼痛难忍，十多天后仍未见好转，经多次就医诊断为椎间盘膨出。为此，吴某请假2个月休息治疗。吴某多次去健身馆交涉，但健身馆总是推诿责任。

肥西县消保委接到投诉后，经过走访咨询专业人士，结合医生诊断，综合分析认为吴某椎间盘膨出，系久坐等原因形成，健身教练判断情况不准，施加外力不当，导致症状加重，因此健身会所负有一定的责任。

后来，肥西县消保委单独约见健身会所负责人，指出其依法应当承担相应的责任，但健身会所负责人因为担心一旦赔付钱款后，对方以伤病为由继续纠缠，不愿承认其应该承担的责任。

为免除经营者的后顾之忧，消保委工作人员向其解释，所签订的调解协议可以申请县人民法院出具司法确认裁定书，同样具备法律效力。同时，还积极与法院联系，征询法院意见，并获得法院支持。

托运货物需谨慎 物品才能免受伤

淮北市消费者李女士通过物流公司运送一台钢琴给北京的女儿，钢琴到北京，收件人签字后当着物流公司人员的面打开，发现钢琴琴盖被损坏。北京的物流公司人员出具了现场证明，并告知消费者到发件地进行索赔。李女士在多次联系物流公司赔偿未果的情况下，将此事申诉到淮北市12315中心。三堤口市场监管所接到投诉后，认真查看了消费者提交的书面投诉材料及物流单据，查看物流公司的相关证照并联系该物流公司负责人进行调解。在调解过程中，当事人认为在货物运输过程中有所损坏，物流应付主要责任，故要求物流公司给予赔偿各类损失4500元。而物流公司认为货物是在李女士亲眼目睹下装箱送上车，根据签订的相关协议，途中损坏物流公司不负任何责任，只愿退还运费而不愿做其他赔偿。在执法人员耐心细致的调解下，物流公司承认是工作失误造成消费者的损失，愿意赔付李女士相应损失费用1600元。双方最终达成一致。

点评：《消费者权益保护法》第七条规定：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。第十一条规定：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。本案中消费者通过物流公司邮寄钢琴到北京，出现琴盖破损，作为提供服务的物流公司，未能保障消费者财产安全，理应承担赔偿责任。

在此提醒广大消费者最好选择较为规范、健全的物流公司。如果是运送重要或贵重物品，建议另购投递保险，避免意外损失。收货时首先，要检查外包装是否完好、有无被人拆开的痕迹;其次，要亲自当场拆验货物，与寄件方确认托运内容、物品种类、数量是否一致。如果发现货物损坏或缺失，要当场退回，不要签字，尽快联系物流公司，追究责任。

淮北市相山区三堤口市场监管所 张正

经过多次约谈调解，健身馆终于赔付消费者医疗费、误工费等各项损失7000元。双方均对调解结果表示满意。

本次调解，充分利用诉调对接机制，综合利用多种调解资源，免除了双方的后顾之忧，既高效地解决了消费纠纷，又降低了消费者的维权成本。

肥西县消保委

高档手表停走 六安市消保委积极维权

案情简介

花17000多元新购置的手表，两个多月居然就“罢工”了，近日杨女士就遇到了这样一件不开心的事。买卖双方就手表三包问题发生了争议。2017年5月18日，六安市消保委接到了这起投诉。

消费者杨女士反映称她于2017年2月26日在六安市区某商场花了17000多元购买了一款品牌女士手表，2017年5月12日，发现手表停走。杨女士为此专程从霍邱老家将手表拿到六安的商场专柜询问，想换块新手表，专柜表示要拿去厂里鉴定，非人为原因，按照厂家三包给予维修。消费者不同意鉴定维修，5月18日投诉至市消保委。

处理过程及结果

消保委工作人员接到投诉后，召集了双方当事人进行调解，消费者认为选购手表价值较高，理应品质较好，新买的东西，用了两个多月，就要拿去鉴定维修，心里存有疙瘩。商家认为手表停走的具体原因需要厂家方面的专业检测才能给予进一步处理。根据《消费者权益保护法》第二十四条规定：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。同时，依据《部分商品修理更换退货责任规定》和销售者的售后服务承诺书，消费者购买的手表已经超过国家规定和经营者承诺的退换货时限。经过市消保委调解，双方协商后，消费者同意将手表送往厂方给予免费维修，同时经营者补偿消费者因此产生的交通费等200元。

案例评析

市消保委提醒消费者在选购手表时。一要理性消费。手表兼具计时、装饰功能，消费者在选购手表时，量力而行，不要一味追求高价，盲目攀比，同时要考虑日后维修保养费用等。二要仔细选购。根据自身实际选购机械手表或石英手表。选购手表时，要注意查看手表外观，考虑表壳材质，观察表壳是否有磨痕，表面内是否有杂质，仔细检查表带节之间的穿钉和表带扣等，以免购物后产生不必要纠纷。三要保存好产品说明书、保修卡、发票等购物凭证，如手表在三包期内出现问题，可依据国家规定或与经营者的约定，要求商家履行规定的义务。如消费者与经营者无法协商和解，可及时向有关行政部门或消协组织投诉。

六安市消保委

婚礼录像丢失 消保委调解获赔

【案情简介】

孔先生于2016年8月14日在临泉县某婚纱摄影店预订了新婚录像，签订合同并交了500元定金。婚礼当天，经营者如约履行了拍摄工作，但因录像设备出现故障导致该录像信息全部丢失，并不可能恢复。结婚是人生中的一件大事，而结婚录像对他而言具有重大的纪念意义，说没就没，这让孔先生很难接受。于是，孔先生找到经营者要求赔偿，多次协商未果，无奈于2017年4月10日投诉到临泉县消保委城东分会，请求分会出面调解，要求商家赔偿其所遭受的损失。

【处理过程及结果】

经过调查，孔先生投诉情况属实，本案事实清楚，责任明确，经营者也同意赔偿，但焦点问题在于双方对于赔偿金额的分歧较大，工作人员依据客观事实，准确把握到双方的契合点，对双方进行耐心沟通，经过两次调解，向其提出合理建议，最终双方达成一致意见：由经营者一次性支付给消费者赔偿金4000元。圆满地化解了此起消费纠纷！

【案件评析】

本案是一起由于因接受服务而产生的消费纠纷。根据《消费者权益保护法》第四十条“消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。”本案中影楼工作人员存在过失，属于过错方，弄丢了消费者的结婚录像，消费者有权要求影楼做出合理赔偿。另外，根据最高人民法院《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的意见》第四条规定：“具有人格象征意义的特定纪念物品，因侵权行为而永久性灭失或者毁损，物品所有人以侵权为由，向人民法院起诉请求赔偿精神损害的，人民法院应当依法予以受理。结婚录像属于具有人格象征意义的特定纪念物品，这说明消费者有权要求影楼予以精神损害赔偿。而且，结婚是人生之大事，结婚录像是两个人一生中美好的回忆，是无法用金钱来衡量的，所以，经营者赔偿消费者4000元，合理合法。

临泉县消保委

开学了，别让消费成“浪费”

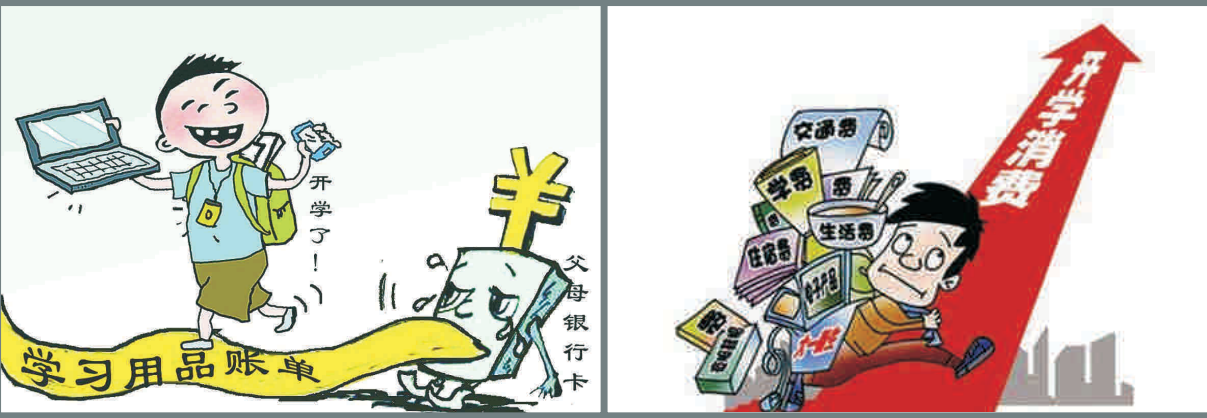
随着大学录取通知书的陆续抵达，新生们开始准备新学期的物品，商家也进行了各式各样的促销活动，“开学经济”不断升温。市消保委提醒，要理性对待商家的打折促销，根据自己的实际需要选购文具等学习用品及生活用品等，别让消费成“浪费”。

手机、电脑等电子产品是很多大学新生必购的物品，无论是线上或是线下交易，在购买前，要充分做市场调查，做到心中有数。特别是在网购的过程中，要防止因低价诱惑而买到质量不好的产品，注意留存好网购订单截图、支付截图、聊天记录等证据，以备维权之需。对于各类力度较大的促销商品，购买时应当保持理性，一定要了解商品打折减价的原因，并当场查验货品后再付款。

开学来临，很多品牌的文具、生活用品等都在做促销，价格非常诱人，因此，不少消费者选择在这个时候多买一些。对于在以后的学习和生活中能够用到的，多购入一些也无可厚非。但是要注意摒弃攀比、奢侈消费心理，不要购买不适用的商品。最好是根据自己的实际需要选购文具等学习用品及生活用品等。要树立节约环保的科学消费理念，购买和使用文具时可尽量选购低碳环保的商品，不要浪费资源。

同时，市消保委还提醒，消费者购买商品时要选择正规商家，要向商家索要发票等购物凭证和服务单据，并妥善保管。如果发现合法权益受到侵害，可先与商家协商，协商不成可及时向有关部门投诉。

宿州市消保委



28批次防晒类化妆品不合格 别被问题防晒霜坑了

秋老虎来了，防晒很重要，可别被问题防晒霜坑了！8月23日，安徽省食药监局印发《关于排查总局通告28批次防晒类不合格化妆品的通知》，要求各地食药监管部门对辖区内化妆品经营企业开展排查，如若发现，一律停止销售，并视具体情况，采取相应处置措施。

倩雪、珍妃等品牌上榜

国家食药监总局不久前发布通告称，经相关部门检验28批次防晒类化妆品不合格。通告显示，涉及的标示生产企业、不合格产品为：

- 汕头市雅娜化妆品实业有限公司——馥珮冰泉防晒露；
- 广州科玛化妆品制造有限公司——科玛防晒霜；
- 广州灵兰美容化妆品有限公司——保湿补水防晒喷雾；
- 广州采词化妆品有限公司——采词防晒霜（喷雾型）、水宝宝肤姿美防晒霜；
- 佛山市安安美容保健品有限公司——安安金纯防晒露；
- 普宁市嘉宝日用化工有限公司——爱诺美白防晒霜；
- 广州市胜梅化妆品有限公司——名蔻水润冰凉防晒乳；
- 广州市有喜化妆品有限公司——丽颜世家防晒霜、梦蔻防晒霜、露兰姬娜防晒露；
- 广州市有喜化妆品有限公司（委托方：上海木木生活贸易有限公司）——丽颜世家防晒霜（美皙乳液型）；
- 佛山市南海区黄岐嘉纯生物工程有限公司——雅琳娜芦荟原液补水防晒霜和芦荟胶巨保湿隔离防晒霜；
- 东阳市佳人日化有限公司——珍妃美白补水防晒霜和新面孔防晒霜；
- 汕头市澄海区新大化妆品厂——汉宝清新莹润防晒乳；
- 广州市渝崧精细化工有限公司——渝崧防晒霜；
- 深圳市美莲达生物科技有限公司——美莲达防晒乳；
- 广州市艾雪化妆品厂有限公司——倩雪芦荟保湿净白防晒霜。

不合格产品已被要求停止销售

通告指出，上述产品的生产企业违反了《化妆品卫生监督条例》《化妆品标识管理规定》等相关法规的规定。

食药监总局要求所有化妆品经营企业对上述产品一律停止销售；相关省食药监局核实后依法督促相关生产企业对已上市销售相关产品及时采取召回等措施，立案调查，依法严肃处理，并及时公开相关信息；对仅标识不符合规定的产品，责令相关生产企业限期改正后可继续上市销售；对涉嫌假冒的产品，要深查深究相关经营企业的进货渠道，严厉打击制售假冒伪劣化妆品行为，涉嫌犯罪的依法移交公安机关。

省食药监局 石跃新



网购买到假货怎么办？ 网购消费维权途径有哪些？



如果在网购中遇到诈骗或者交易中产生纠纷怎么办？您可以选择以下的途径来维护自己的消费权益。

网站平台投诉

各个大型购物网站有自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供假冒伪劣产品照片、聊天记录、交易记录等相关记录，进行投诉或举报。有刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还将向公安机关及时反映情况。

网上报案

一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案，为避免更多消费者上当受骗，已受骗的消费者要及时向公安部门报案，请求公安部门去查封网站和骗子的手机电话及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案，也可电话报警。

消保委投诉

与普通商品一样，网上购物的商品发生消费纠纷，也可向省、市消保委投诉。对于网上购物存在的风险，工作人员提醒消费者，要尽量索取购物凭证或保存交易协议(包括电子版)等相关证据，网上购物的实际经销商大多数是外地公司，收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷，应按属地管辖原则，向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

值得一提的是，2016年6月，全国消协组织启动了中国消费者协会电商消费维权绿色通道(直通车)，消费者网购被侵权且无法和商家达成和解时，可就近到省、市、区消协投诉，消协组织将反馈给涉事电商平台。今后，消费者再遇到网购纠纷，只要就近投诉到消协组织，消协组织就会将投诉信息录入系统并反馈给相关电商平台，电商平台会进行退赔等处理，无法和解的案件则将交由消协组织处理。按规定，在接

到消协组织移交的消费者投诉后，电商企业或平台应在7个工作日内进行处理，7个工作日后仍未处理的，消协组织将进行督办，电商企业或平台应在督办后3个工作日内进行处理。

向快递公司投诉

有时网购商品是在寄送环节出了问题，并非商家有意欺骗，商品受损也应该由快递公司承担责任，就可以打电话投诉快递公司。在国家邮政局等网站上专门有投诉平台，可以及时得到处理。

向行政管理部门投诉

消费者可以根据投诉商品或服务的性质，向工商部门（12315）、质检部门（12365）、食品药品部门（12331）、物价部门（12358）等投诉。

向12345投诉

各地政府部门为加强公共服务，设立了12345市民服务热线。市民拨打热线后，受理员会将投诉及时转交相关部门办理。相关部门办理后会回复市民。因为相关部门还必须将办理结果反馈给市民服务热线，纳入考核，所以投诉一般能得到较好解决。

网购价格举报到底由谁处理

根据《价格行政处罚程序规定》，价格行政处罚由违法行为发生地的县级以上价格主管部门管辖。由于网络交易在虚拟空间中进行，交易过程涉及注册地、经营地、仓储发货地等多个地址，违法行为发生地往往难以确认。由国家发改委发布，从2017年1月1日开始正式实施的《网络交易价格举报管辖规定》指出，受理、办理网络交易价格举报遵循行为发生地管辖原则，被举报经营者所在地就是行为发生地。其中，被举报的网络交易价格行为是电商实施的，则由电商所在地价格主管部门管辖。被举报的网络交易价

格行为是平台实施的，则由平台所在地价格主管部门管辖。被举报的网络交易价格行为是平台和电商共同实施的，由平台所在地价格主管部门管辖。

网购遇到价格欺诈，如何举报

在网络购物过程中，消费者如果认为自己的价格权益受到侵害，可以通过拨打12358价格举报热线，或登录全国12358价格监管平台进行举报。具有管辖权的价格主管部门将会在规定时限内受理并办理，并将处理结果告知举报人。

常见投诉问题解答

1、通过互联网等渠道投诉时应载明哪些内容

消费者通过互联网、信函或传真方式向各地消保委组织或12315进行投诉时，应载明以下内容：

一是投诉人基本情况。即投诉人的姓名、性别、联系电话、联系地址、邮政编码等。

二是被投诉方基本情况。即被投诉方名称、地址、电话等。

三是购买商品或接受服务的时间、品牌、规格、数量、价格等。

四是受损害的具体情况、发生问题的时间及与经营者交涉的经过等。

五是购物凭证、保修卡、约定书复印件等。

2、通过互联网等渠道举报时应载明哪些内容

消费者向工商部门举报相关问题时，应载明以下内容：

一是举报人基本情况。实名举报的，应提供举报人姓名、性别、联系电话等。匿名举报可不提供。

二是被举报方基本情况。即被举报方名称、地址等。

三是违法行为的具体情况。

投诉与举报有何区别

1、概念不同

投诉是指消费者购物或接受服务，与企业发生争议后，通过电话、书面等形式，向工商等行政部门反映自己权益遭受侵害的事实，请求协助解决争议的行为。这里的“争议”实质上是平等主体之间的一种民

事权益争议。举报是指公民、法人或者其他组织，向工商等行政部门反映企业在经营中存在的违法行为。举报既可以实名举报，也可以匿名举报。

2、提出者不同

投诉人是认为自身权益遭受侵害的消费者；而举报人是发现违法行为的任何公民、法人或者其他组织，而这种违法行为未必对其自身权益造成了直接侵害。

3、处理依据不同

投诉的处理依据是《消费者权益保护法》《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》等；举报的处理依据是《工商行政管理机关行政处罚程序规定》等。

4、处理方式不同

投诉的处理方式是“调解”。工商部门在收到投诉后，审核该投诉是否符合受理规定。对于符合规定的投诉，予以受理；对于不符合规定的投诉，不予受理。对于受理的消费争议投诉，工商部门采用调解方式来处理。调解过程中，在工商部门指导下，企业与顾客平等协商，就修理、更换、退货、赔偿等事项进行充分沟通，根据双方意愿，积极促进双方达成共识,并就共识内容制作调解书；如果无法达成一致，工商部门将终止调解，并建议顾客与企业通过《消费者权益保护法》第三十九条规定的其他途径寻求救助。举报的处理方式是“查处”。工商机关在收到举报材料后，根据核查结果决定是否立案。对于经核查认为不存在违法行为的，不予立案；对于经核查认为具备立案条件的，立案处理。通过法定调查程序，根据案件的具体情况，最终作出给予行政处罚、不予处罚、移送、销案等处理结果。

5、投诉可以撤回，举报不能“撤回”

投诉可以撤回。消费者投诉后可以随时撤回投诉，如对企业就修理、更换、退货、赔偿等事项提出的解决方案表示满意，或与企业自行和解。投诉撤回后工商部门将终止调解工作。举报不能“撤回”。举报人举报后又提出“撤回”举报的，即使企业已经与顾客达成和解，工商部门仍会对举报人所反映的案件



营造安全放心的食品安全环境

——铜陵市消保委发布食品安全消费警示

食品安全是与广大消费者息息相关的头等大事，国家历来都非常重视食品安全问题，今年食品安全宣传周的主题是：“尚德守法 共治共享食品安全”。值此“食品安全宣传周”之际，市消保委建议执法部门加强监管、经营者诚信经营，将食品安全放在首位，同时提醒广大消费者注意：

一、 查看食品信息，不买“三无”食品
消费者在购买食品时，要注意查看外包装上是否有生产厂家生产日期、配料等信息，不购买信息不全的食品或“三无”食品。购买散装食品时，注意查看商家的储存环境，如果有可能造成商品变质或存在不卫生的情况，尽量不要购买。购买面包、蛋糕等保质期很短的食品时，要注意

线索进行调查核实，对于查实的违法行为依法予以处理。

6、查处结果的强制执行力不同

投诉处理中，最终是否能够达成一致意见，取决于企业与顾客的意愿，且调解结果不具有强制执行力。举报处理中，查处工作则具有强制力，是工商部门作为市场监管者，履行市场监督管理和行政执法的法定职责，查处结果具有强制执行力。

网络平台第三方商家违法广告谁监管

根据《互联网广告管理暂行办法》第十八条“对广告主自行发布的违法广告实施行政处罚，由广告主所在地工商行政管理部门管辖”的规定，网站的第三方商家在拥有合法使用权的互联网媒介自行发布广

告，即属于广告主，故应向第三方商家所在地工商部门进行举报。

通过工商部门调解消费纠纷多长时间可以解决

依据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》（国家工商行政管理总局令第62号）第四条、第十五条之规定：工商行政管理部门在其职权范围内受理的消费者投诉属于民事争议，实行调解制度，没有强制执行的权力。针对消费者的投诉，工商部门会在自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人。决定受理的，在45日内作出处理决定。

中国消费者协会

查看食品是否有腐坏变质的现象，避免食用变质食品。

二、 理性消费，不盲目购买进口食品

在有些消费者眼里，只要是进口食品，就完全相信它的质量，容易盲目跟风购买。

市消保委认为：对于进口食品，消费者购买时同样要保持理性，要查看是不是通过正规渠道进口，有没有粘贴中文标签，是不是适合自己食用等因素。特别是对一些运输环境要求较高的奶制品、冷鲜产品等，在经历了长途运输和多次装卸之后，是否已经发生了觉察不到的变质，这些因素消费者在购买时都应该充分考虑。

三、 健康饮食，不迷信保健食品

现在，一些年轻人生活压力大，想摆脱亚健康状态；一些老年人想延缓衰老、益寿延年成为生活主要内容；另外，很多家长都喜欢给孩子买各种各样的、功能不同的保健食品用来增强体质、提高学习成绩，这样的环境下，保健品越来越受欢迎。但是，有的保健品并不保健，甚至对人体造成伤害，新闻媒体曾经多次曝光虚假保健品，市消保委也经常接到消费者关于购买保健品上当的咨询和投诉，

市消保委认为：无论是健康的人、亚健康的人、亦或是努力追求健康、长寿的人，必须保持一个很好的心态，正所谓“管住嘴 迈开腿”，保持均衡饮食和有规律的生活习惯，做适合自己锻炼身体的方法，不必盲目追逐保健食品，购买和食用保健品前，最好先咨询医生。

四、 面对食品谣言保持理智，不信谣不传谣

随着网络时代的发展，各种信息传播的越来越快，和食品有关的信息更是格外受到关注，近

几年来，大家的朋友圈里陆续出现过人造卷心菜、人造大米、塑料粉丝等和食品有关的信息和视频，有图有真相，让人看了心里不免一阵恐慌，但事实上并非如此，而是有人故意生事、破坏社会稳定因素所做的事情。如：今年5月份的时候，两名制造并传播“棉花做的肉松蛋糕”谣言的两位青岛大妈被行政拘留。

市消保委提醒：在微信发展和高度使用的时代，一些谣言已经成为互联网社会的一大毒瘤，而涉及食品安全的谣言不亚于“地沟油”，因此，我们每个人都要有一个社会责任意识，应当引起我们高度的警惕，对于我们收到一些内容和视频以后，应加以判断，做到不信谣不传谣，做维护社会稳定，做倡导和谐消费环境，推动食品安全健康发展的良好公民。

五、经营者诚信经营，将社会责任放在第一位

市消保委建议：食品生产企业应严把进货渠道关，生产出安全、放心、合格的食物提供市场；食品销售企业应挑选口碑好、信誉好的供货企业，不销售生产不合格、不安全的食物，不销售“三无”食物，对于过期食物、或仍在保质期却已变质的食物应当及时下架处理。

六、加强监督检查，确保食品安全

有关行政执法部门应加强监督检查，让消费者购买到安全、放心的食物，媒体对于不诚信的商家、销售不安全的食物应及时予以曝光，将“共享食品安全”成为现实。

铜陵市消保委 朱婧

7月1日后新购车的消费者 有哪些保障

近年来，随着汽车消费市场的升温，消费者关于汽车方面投诉逐年上升。投诉问题主要集中在质量、合同、售后服务三个方面。质量类投诉主要有：发动机、变速箱、仪表板等主要部件出现故障；异响、异味、异常抖动等争议问题。合同类投诉主要有：隐瞒车辆真实情况，以事故车、瑕疵车冒充新车销售；部分经销商通过不平等格式条款强行收取尾气检测费、金融服务费、装潢费、提车费、出库费等不合理费用；部分经销商私自抵押或扣留汽车合格证导致消费者无法新车上牌等。售后服务维修类投诉主要有：维修保养价格不明示、不透明；同一质量问题多次维修；不履行三包义务和售后承诺等等。

2017年7月1日，由商务部出台的新的《汽车销售管理办法》（以下简称《办法》）正式实施。该《办法》为消费者带来了更多的保障和更加多元的购车环境，消费者以后可以拿着新政策作为武器保护自己的权益。特别是，但随着相关实施细则和措施的一点点完善，未来的汽车市场将更加的干净透明，消费者也可以买的更顺利，开的更放心。安徽省消费者权益保护委员会提醒消费者注意以下几点：

一、对加价提车说不

畅销车型若遇到供不应求时，经销商就经常会要求消费者者提车加价。想要早点提到爱车，不多给点钱就非要你等个一年半载。加价少的也得要几千块钱才能提车，加价高的甚至达到十万块钱。

新《办法》彻底禁止新车的加价行为和收取强制保险、强制选装配件等额外费用。并且，经销商要明示各种配件价格，不允许捆绑销售。

二、合格证等相关资料不要少

有的消费者反映碰到了交完钱提完车后，经销商却不给合格证，以至于新车上不了牌情况，其实是经销商将车辆合格证拿去抵押银行贷款了。消费者为此投诉比较多。

新《办法》明确了供应商、经销商应当在交付汽车的同时交付合格证、车底盘出厂合格证、进口机动车检验证明、检验报告、使用说明书、产品保（维）修保养手册、“三包”凭证7类文件，同时保证车辆配置表述与实物配置相一致。

三、买车不用只去4S店和汽车贸易城

新《办法》允许多种形式的汽车销售存在，一家汽车大卖场可以出售多个品牌，买车也可以像逛超市一样在一家店内的多个品牌车型中慢慢挑选。还可以在网上销售。保障了消费者的自由选择权。

四、异地购车更方便

过去同款车型可能在不同地区的价格不同，一些消费者想选择异地购车，但是经销商根据你的户口所在地不卖你车的情况。新《办法》第十四条明确了供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地，不得



对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。消费者可以哪里便宜就去哪里买，保障消费者的自由选择权。

五、保险可以自由选

经常有消费者投诉，在4s店购车时需要一并购买指定的保险公司的保险。不可以自由选择购买其它保险。

新《办法》对于这种现象也给予的明确的规定“经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。”

六、配件销售更明白

经常有消费者在维修或购买汽车配件时，总是觉得不放心，不明白。新《办法》第十七条明确规定了经销商、售后服务商销售或者提供配件应当如实标明原厂配件、质量相当配件、再制造件、回用件等，明示生产商（进口产品为进口商）、生产日期、适配车型等信息，向消费者销售或者提供原厂配件以外的其他配件时，应当予以提醒和说明。列入国家强制性产品认证目录的配件，应当取得国家强制性产品认证并加施认证标志后方可销售或者在售后服务经营活动中使用，依据国家有关规定允许办理免于国家强制性产品认证的除外。

七、消费者投诉七日回复

新《办法》还明确的消费者投诉制度。要求供应商、经销商应当建立健全消费者投诉制度，明确受理消费者投诉的具体部门和人员，并向消费者明示投诉渠道。投诉的受理、转交以及处理情况应当自收到投诉之日起7个工作日内通知投诉的消费者。

深圳消委会要求厂家 召回有异味奥迪Q5

8月9日，深圳市消委会针对消费者投诉的奥迪Q5车内异味问题，约谈一汽-大众汽车有限公司，要求该公司应主动召回存在车内异味问题的国产奥迪Q5，并呼吁国家有关部门尽快出台乘用车内空气质量强制性国家标准。

车内异味问题严重

今年上半年，深圳市消委会共收到116起有关奥迪Q5车内空气质量问题的消费者投诉，其中深圳地区78起。深圳消委会于6月8日向一汽-大众发出《调查函》，就“目前已更换隔音棉奥迪Q5的数量、异味的源头是否来自于车内隔音材料、对提出更换隔音棉的奥迪Q5车主是否提供免费更换服务”等三个问题展开调查。6月15日、6月21日，一汽-大众先后回函深圳消委会，但两次回函均无实质性内容。

7月1日，深圳消委会委托第三方专业检测机构，对23辆符合申请测评条件的、出厂日期为2013年6月-2016年10月的国产奥迪Q5进行了车内空气质量主客观测评，结果显示：在主观测评方面，有近八成测评员对奥迪Q5车内空气质量不满意。有78.3%的测评员认为奥迪Q5车内气味重，“能明显觉察到”气味；有43.5%的测评员认为奥迪Q5车内气味“令人不适、严重不适、难以忍受”。

在客观测评方面，有23辆车均检出甲醛和TVOC（总挥发性有机物），其余5类污染物（苯、甲苯、二甲苯、苯乙烯、乙苯）在部分车内有检出。比对德国《汽车车内环境标准》和GB 50325《民用建筑工程室内环境污染控制规范》，车辆静置20分钟测评有21辆车甲醛超标。车辆静置20分钟污染物含量明显升高，甲醛含量平均值增长了50%，TVOC含量平均值增长了131%。参与测评的23辆国产奥迪Q5，平均使用年限达2年零3个月，其中有15辆车此前已经在奥迪4S店更换过隔音棉，占比65%。

约谈一汽大众

为充分征求企业对测评结果的意见，深圳市消委会于7月26日向一汽-大众送达了《关于奥迪Q5车内空气质量专项调查结果告知函》，但迄今未收到一汽大众的反馈。

8月9日，深圳消委会对一汽大众进行了约谈，要求该公司回答3个问题：一是造成奥迪Q5车内异味问题的源头是什么？二是更换过隔音材料的车辆为什么依然存在较重的异味问题？三是下一步一汽-大众将如何解决奥迪Q5车内异味问题？

对此，一汽-大众做出了如下回应：异味产生的原因是生产车内隔音垫橡胶层的过程中，配方比例存在瑕疵导致橡胶层耐久性不足，车辆在启用一段时间后尤其是高温情况下部分车辆会产生比较严重的气味。2016年4月份对奥迪Q5隔音垫橡胶层配方比例进行了调整，经过内部质量体系检测，在4月份以后生产的隔音垫橡胶层已不存在任何质量问题。在市场监管和用户反馈中意识到Q5异味问题后，采取了

以下措施：在今年3月10日，一汽-大众、上海大众和大众汽车集团三方联合开展服务行动，承诺从6月份起对所有出现异味的车辆实施专项服务行动，对涉及有异味问题的车辆免费更换零部件，目前已为深圳地区用户免费更换了2700辆，并会持续关注客户真实的反映。

消委会发表三点意见

有消费者认为，基于对奥迪品牌的信任而选择奥迪Q5，但是车内异味严重，引起了身体的不适；一汽-大众没有开展公开召回行动，车主找厂商才给予更换隔音棉，厂商未主动找消费者解决问题；隔音棉是否是唯一的异味来源还不能确定。

深圳市人大代表杨勤认为，消费者的权益需要保护，情感需要尊重，不仅需要一汽-大众承担社会责任，解决相关问题，也需要尽快推进相关法律、强制性标准的建立和完善。

深圳市政协常委李榕表示，一汽-大众应当将质量作为企业发展动力的重中之重，同时对一个消费者和对一群消费者的投诉应一视同仁。

深圳大学化学教授王庆国强调说，一汽-大众奥迪Q5车内空气异味问题是汽车行业的典型案例，需要整个行业高度重视和自查。

深圳市疾控中心刘国红博士指出，车内空气中的甲醛、苯、甲苯、二甲苯等有毒有害物质会对人体健康造成较大危害，汽车生产厂家应使用符合环保标准的环保车内材料。

深圳市消委会秘书长冯念文表示，一汽-大众需要按照《缺陷汽车产品召回管理条例》召回奥迪Q5异味车辆；对于其他有车内异味问题的车企和汽车品牌，深圳市消委会也会问到底，追到底。

深圳市消委会针对奥迪Q5车内空气质量调查发表三点意见：

第一，对一汽-大众对待消费者投诉和消费者组织调查过程中所表现出来消极做法给予批评。生命健康权是人类最基本的人权，也是最重要的消费者权益，面对消费者对车内异味问题的担心、焦虑和消费者组织的调查、监督，一汽-大众应该有更高的社会责任和执行标准。

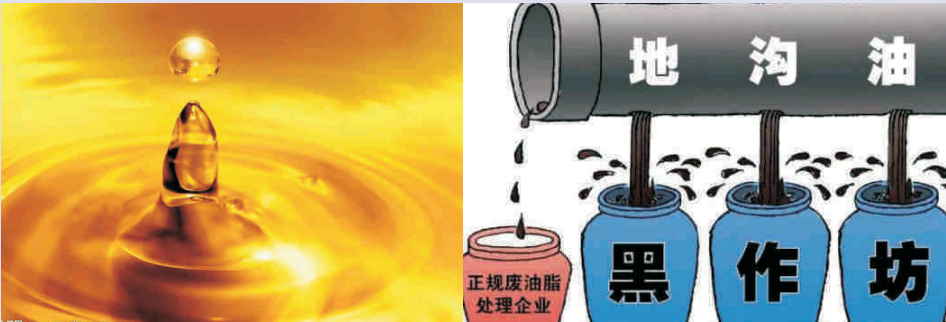
第二，要求一汽-大众主动召回存在车内异味问题的国产奥迪Q5。平均使用年限超过两年的奥迪Q5仍有78.3%的消费者主观感受异味严重，有的甚至有呕吐等严重的身体反应，这属于《缺陷汽车产品召回管理条例》中规定的“危及人身安全的不合理危险”，一汽-大众应当主动召回。

第三，呼吁国家有关部门尽快出台乘用车内空气质量强制性国家标准。德、美、日等国家均对车内空气质量进行严格控制，我国于2012年3月1日实施的GB/T 27630-2011《乘用车内空气质量评价指南》仅为推荐性国家标准，对汽车生产企业的约束力不够且标准水平偏低。强制性国家标准缺失，是我国车内空气质量消费者投诉高发的症结所在。在此，深圳消委会呼吁尽快出台车内空气质量强制性国家标准，让车企对车内空气质量控制心存敬畏，让消费者生命健康更有保障。

中国消费者报 • 中国消费网



芜湖火锅店回收地沟油案一审宣判



日前，芜湖市鸠江区人民法院对“芜湖火锅店回收地沟油案”作出一审宣判，判处被告人贾某某犯生产、销售有毒、有害食品罪，有期徒刑一年，宣告缓刑二年，并处罚金两万元，被告人杨某、韦某某犯生产、销售有毒、有害食品罪，有期徒刑六个月，宣告缓刑一年，并处罚金一万元。同时，禁止三被告人在缓刑考验期限内从事食品生产、销售及相关活动。

经审理查明：2015年11月，被告人贾某某在芜湖市银湖北路18号方特新天地门面房个体经营某火锅店。2016年2月左右，被告人贾某某先后聘请被告人杨某为店长负责该火锅店经营管理、被告人韦某某为大厨负责该店火锅底料制作。因该火锅店生意不景气，为控制成本并给火锅味道提鲜，被告人贾某某、杨某、韦某某三人商议后决定采用制作“老油”的方法经营，即把客人食用过的火锅汤料的残渣残油过滤、回收，由被告人韦某某再次加热提取，将这些残油提炼成“老油”，再把“老油”添加到新的“鸳鸯锅”、“香辣锅”火锅汤料中重新销售给顾客食用。此后的2016年2月至3月期间，该火锅店通过上述方式共计制作200余斤“老油”，销售添加有“老油”的火锅300余份，非法营业额部分达6000余元。

鸠江区人民法院认为：被告人贾某某、杨某、韦某某在火锅店经营过程中为控制成本并提升火锅味道，合谋制作有毒、有害的非食品原料添加到火锅底料中向顾客出售，其行为已构成生产、销售有毒、有害食品罪。因三被告人具有自首、坦白等法定从轻情节，并能够当庭认罪、悔罪，综合全案遂作出如上判决。

火锅是最受人民群众喜爱的美食之一，火锅安全出了问题将直接影响群众的切身利益。鸠江区法院充分认识到此类犯罪的严重社会危害，审理中进行了庭审直播，在保障司法公开的同时争取达到“惩处一案、教育一片”的目的。定罪量刑时，在从严把握的基础上考虑到三被告人制作“老油”持续时间较短、数量较小、营业额不大、系自首（坦白）及初犯的现实情况，结合两高一部《关于依法严惩“地沟油”犯罪活动的通知》中“在对‘地沟油’犯罪定罪量刑时，要充分考虑犯罪数额、犯罪分子主观恶性及其犯罪手段、犯罪行为对人民群众生命安全和身体健康的危害、对市场经济秩序的破坏程度、恶劣影响等”的指导意见，认为可以对三被告人判处缓刑，但必须充分使用财产刑，坚决让其在经济上无利可图、得不偿失，并依法适用禁止令，有效防范其再次危害社会。宣判后，三被告人均积极缴纳罚金，并表示接受判决、吸取教训，以后绝不再犯。

芜湖市鸠江区法院

中消协与各地消协就《快递暂行条例(征求意见稿)》征集消费者意见结果揭晓

为切实履行《消法》赋予的公益性职责，积极参与有关消费者权益的法律、法规等制定工作，2017年8月11日，中国消费者协会（简称中消协，下同）与各地消费者协会（委员会，下同）共同就《快递暂行条例（征求意见稿）》和有关消费者权益的重点问题向广大消费者征集意见。

从征集的情况看，截止8月22日，中消协和各地消协组织共收到来自高校、企业、事业单位、社会团体、政府机关、律师事务所等单位以及退休的消费者所提的修改意见292条。

从关注的问题看，围绕《快递暂行条例（征求意见稿）》和有关消费者权益的重点问题，消费者意见比较集中的前五位分别是快件延误、丢失、损毁的赔偿问题（占10.0%）；快递企业义务及民事责任（占9.6%）；贵重物品、保价和保险问题（占9.6%）；行政监管及处罚（占9.3%）；签收问题（占7.5%）。消费者意见关注问题统计表附后。

消费者意见关注问题统计表

问题类型	意见条数（条）	占比（%）
快件延误、丢失、损毁、赔偿	29	10.0
快递企业义务及民事责任	28	9.6
贵重物品、保价和保险	28	9.6
行政监管及处罚	27	9.3
签收	22	7.5
快递人员培训与管理	20	6.8
用户个人信息保护	19	6.5
快递专门场所和末端网点	16	5.5
合同内容及时限	12	4.1
投诉受理和处理	12	4.1
举证责任	7	2.4
环保	5	1.7
其他	67	22.9
合计	292	100.00

消费者、消协对 《快递暂行条例（征求意见稿）》的意见

在征集各地消费者意见的基础上，各地消费者协会（委员会，下同）进行认真研究，提出了有关修改意见。现将各地消费者及消协组织意见摘登如下（按法条先后顺序排列）：

（一）关于环保

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第九条 国家鼓励经营快递业务的企业和寄件人使用可降解、可重复利用的环保包装材料，鼓励经营快递业务的企业采取措施回收快件包装，实现包装材料的减量化利用和再利用。

【消费者意见】

吉林消费者高阳、山西消费者凌旒、厦门消费者黄海、邱兴亮等对本条发表了自己的意见。

青岛消费者陈雪建议规定：“快递企业应采取切实措施，对快递包装重复利用，履行社会责任。”

（理由：生活中，消费者收到快件后，包装袋崭新却不能继续使用，只能丢弃。造成资源浪费，快递企业应承担相应义务。）

【消协意见】

内蒙古消协、河南消协、浙江消保委等对本条提出了修改意见。

四川消保委建议规定：“经营快递业务的企业应当使用可降解、可重复利用的环保包装材料，鼓励经营快递业务的企业采取措施回收快件包装，实现包装材料的减量化利用和再利用。”（理由：从环保角度考虑，只有将倡导性的规定上升为法律义务，经营快递的企业才能积极有效的执行该项措施，使用环保材料。）

（二）关于专门场所和智能快件箱

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第十三条第一款 企业事业单位、住宅小区管理单位应当根据实际情况，采取与经营快递业务的企业

签订合同、设置快件收寄投递专门场所等方式，为开展快递服务提供必要的便利。鼓励多个经营快递业务的企业共享智能末端服务设施，为用户提供便捷的快递末端服务。

【消费者意见】

上海消费者丁峰、江苏消费者夏福荣、福建消费者谢长华、吴媛婧、四川消费者屠传孝等对本条发表了自己的意见。

甘肃消费者建议增加：“新建小区应当规划设置快件收寄、投递专门场所，并设置智能快件箱。”

福建消费者林陈露建议明确智能快件箱的使用规范及快件丢失、损毁的责任承担。同时，建议快递提取码的告知方式考虑老年人需求。

陕西消费者凌旒则建议明确快递代收点的责任。

（理由：由于种种原因，一些物业公司不让快递员进入小区，甚至收取高额进场费，阻碍快递“最后一公里”的解决。今后快递的重要性和以前信函报纸一样，是消费者生活的一部分，应当通过立法明确设置智能快件箱及其相关责任，解决消费者收件问题。）

【消协意见】

浙江消保委、上海消保委、甘肃消协等对本条提出了修改意见。

安徽消保委建议修改为：“企业事业单位、住宅小区管理单位应当根据实际情况，采取与经营快递业务的企业签订合同、设置快件收寄投递专门场所等方式，为开展快递服务提供必要的便利，但不得另外加收消费者服务费。鼓励多个经营快递业务的企业共享智能末端服务设施，为用户提供便捷的快递末端服务。”

福建消委会建议增加：“前款规定的经营快递业务的企业应当与提供智能末端服务设施的企业签订书



面协议明确各自的权利、义务，遵守共同的服务约定，在服务质量、安全保障、业务流程等方面实行统一管理，为用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务。”

（理由：一是实践中有的快递公司在消费者取快递时，加收服务费。二是目前，智能收件箱已经开始普及，但对智能收件箱的管理较为滞后，建议对提供智能末端服务设施的企业加以约束，明晰提供智能末端服务设施的企业与经营快递企业的权责。）

（三）关于快递末端网点

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第十七条 经营快递业务的企业及其分支机构开办的快递末端网点无需办理营业执照，只需自开办之日起20日内向所在地邮政管理部门备案。

【消费者意见】

江苏消费者李晓霞、黑龙江消费者陆瑞秋、厦门消费者邱兴亮、重庆消费者陈安、湖北消费者徐昊等对本条发表了自己的意见。

深圳消费者陈朝辉建议明确快递末端网点是否包括快递代办点、代收点、代寄点、智能收寄终端等在用户和快递企业间的环节点。同时，建议将时限调整为30日。

江苏消费者沙银昌建议：“经营快递业务的企业及其分支机构（包括开办的快递始端网点、末端网点）应当办理营业执照，……。”

（理由：快递服务是市场经营行为，明确快递末端网点的概念，要求其办理营业执照，便于有关部门加强管理，便于明确被投诉方，方便消费者投诉。）

【消协意见】

天津消协、内蒙古消协、江苏消协、浙江消保委、重庆消委会、河南消协、宁夏消协、青岛消保委、深圳消委会等对本条提出了修改意见。

安徽消保委建议规定：“经营快递业务的企业及其分支机构对其开办的末端网点应在店内外作出明显标识说明。

快件在末端网点延误、丢失、损毁或者内件短少而给用户造成损害的，由其设立的快递企业或分支机构承担相应责任。”（理由：一是快递末端网点应以明显的标识加以明示，以便行政部门的日常监管及保障消费者的知情权。二是明确快递末端网点法律责任由其开办企业承担，以便明确责任承担者，防止互相推诿，方便消费者维权。）

（四）关于快递企业之间的责任

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第十八条 两个以上经营快递业务的企业可以使用统一的商标、商号或者快递运单经营快递业务。

前款规定的经营快递业务的企业应当签订书面协议明确各自的权利义务，遵守共同的服务约定，在服务质量、安全保障、业务流程等方面实行统一管理，为用户提供统一的快件跟踪查询和投诉处理服务。

用户的合法权益因快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的，用户可以要求该商标、商号或者快递运单所属企业赔偿，也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。

【消费者意见】

江苏消费者李晓霞、重庆消费者代元平、陈安、湖北消费者徐昊、海南消费者李明等对本条发表了自

己的意见。

厦门消费者邱兴亮建议第三款最后增加：“前款规定的快递企业应当对用户的损失承担连带赔偿责任。”（理由：明确使用统一商标、商号或者快递运单的企业相互之间应当承担的责任，防止其相互推诿。）

【消协意见】

山西消协、福建消委会、河南消协、青海消协、宁夏消协、哈尔滨消协、成都消协等对本条提出了修改意见。

浙江消保委建议规定：“用户的合法权益因快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的，用户可以要求该商标、商号或者快递运单所属企业赔偿，也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。有关企业应当实行首接首赔。”（理由：由首先接到诉求的企业先行赔偿，防止发生相互推诿。）

（五）关于快递企业与员工管理

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第十九条 经营快递业务的企业应当依法保护从业人员的合法权益。

经营快递业务的企业应当对其从业人员加强职业操守、服务规范、作业规范、安全生产、车辆安全驾驶等方面的教育和培训。

第二十二条 经营快递业务的企业应当规范操作，防止造成快件损毁。

法律法规对食品、药品等特定物品的运输有特殊规定的，寄件人、经营快递业务的企业应当遵守相关规定。

【消费者意见】

甘肃消费者王凤军、安徽消费者李小云、天津消费者许凯、青岛消费者陈雪、时红蕾、重庆消费者陈安、黑龙江消费者王丽颖、海南消费者李明、吉林消费者倪春祥、高阳等对第十九条、第二十二条发表了自己的意见。

吉林消费者尹传金建议规定快递从业人员的入职条件，要求取得从业资格证书，并到经营主体所在公安机关备案。

天津消费者孟科建议从事寄递食品业务的快递人员应当办理健康证。



河北消费者杨胜龙建议快递公司应加强对员工运送不同物品的流程培训，如食品、饮料、药品等需要低温、避光、防潮，精密仪器和易碎品要轻拿轻放，避免震动、挤压。

黑龙江消费者黄建亭建议应对快递从业人员进行强制培训，严格从业资格，特别是涉及危险品、特别物品的运送。

青岛消费者王璐建议提高快递从业人员的准入门槛，进行身份信息登记，对有刑事犯罪记录的人员不予录用，杜绝恶性事件。

厦门消费者邱兴亮建议对第二十二条修改为：“快递企业应当规范操作，防止造成快件延误、丢失、损毁或者内件短少。”

法律法规对食品、药品等特定物品的运输有特殊规定的，寄件人、快递企业应当遵守相关规定。”

（理由：一是目前快递企业对快递从业人员的培训明显不足，且缺乏严格的资质要求，造成快递领域问题频发。快递服务涉及消费者财产安全、个人信息等，立法对此应当予以规制。二是快递各个环节都应规范操作，防止造成快件延误、丢失、损毁或者内件短少。）

【消协意见】

山西消协、甘肃消协、陕西消协等对本条提出了修改意见。

宁夏消协建议规定：“因经营快递业务企业的员工责任，造成用户合法权益受到损害的，快递经营企业应当承担赔偿责任。”（理由：现实中，一些快递从业人员揽件后辞职，造成快递运送发生问题。为防止快递企业逃避责任，建议增加有关规定。）

（六）关于快递合同及信息披露

【消费者意见】

四川消费者谭舒、重庆消费者肖梦琴、青岛消费者李洁等就快递合同及信息披露问题发表了意见。

厦门消费者邱兴亮建议：一是明确快递服务的定义为“快递企业在承诺的时限内完成寄件人交寄快件的寄递服务。”二是明确快递企业的公示义务，“快递企业应当在其营业场所公示或者以其他方式公布其服务种类、营业时间、费用标准、承诺的时限、快件的查询及损失赔偿办法、用户对其服务质量的投诉办法。”三是明确快递服务的服务合同“由寄件人填写的详情单、快递企业提供的格式条款或者快递企业用户签订的合同、协议等构成。”服务合同除第二十一条所列内容外，还应当包括：“快递企业承诺的时限、快递服务费用及其支付方式、违约责任、解决争议的方法。”四是明确快递企业采用其提供的格式条款确定与用户的权利义务的，该格式条款适用《合同法》、《消法》等法律关于格式条款的规定。快递企业采用的格式条款包括但不限于快递企业在快递运单上印制的快递服务合同、服务协议。（理由：快递服务章节中应当明确快递服务的性质、快递企业的信息披露义务、快递合同的主要内容、采用格式条款的相关规制。）

吉林消费者周景超建议应明确出台制式的国家版快递合同，不应该快递公司各自为政，合同要设立寄件人、快递公司、收件人的权利、义务，明确赔偿和违约责任。

【消协意见】

四川消保委建议：“快递企业应在企业营业场所、官网显著位置公布其收费项目、收费标准，不得收取未告知的费用。”（理由：目前，一些消费者反映在收件时，经常出现被强制加收费用的情况，尤其是乡镇网点，对此应予规制。）

（七）关于贵重物品、保价

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第二十条 经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前，应当提醒其阅读快递运单的服务合同条

款，告知相关保价规则和保险服务项目。

寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；经营快递业务的企业可以要求寄件人对贵重物品予以保价

【消费者意见】

1.贵重物品

海南消费者李明、吉林消费者倪春祥、厦门消费者陈福猛、黄海、邱兴亮、上海消费者孙亦方、深圳消费者马进等就贵重物品问题发表了自己的意见。

吉林消费者周景超、四川消费者郑家华等建议应明确贵重物品的定义、标准。（理由：贵重物品不仅包括物品的价值，还包括具有特殊纪念意义的物品。消费者对贵重物品的理解各不相同，如合同、发票、证件、录取通知书、录音等，可能具有无法衡量的价值。）

2.保价

甘肃消费者王凤军、重庆消费者肖梦琴、青岛消费者李洁、吉林消费者尹传金、高阳、深圳消费者陈朝辉、黄一欧、厦门消费者邱兴亮、消费者朱凯等就保价问题发表了自己的意见。

厦门消费者陈福猛、江西消费者胡国庆、吴明认为保价规则加重了寄件人的责任。（理由：安全送达是快递企业的应尽义务，要求寄件人对贵重物品进行保价，会增加消费者负担，使经营者转嫁自身的经营风险。同时，也为提高收费打开了方便之门。）

深圳消费者马进认为：“目前的保价费过高，应在0.01%—0.05%之间比较合理。”

【消协意见】

内蒙古消协、江苏消协、安徽消保委、浙江消保委、河南消协、湖北消委会、广东消委会、广西消保委、四川消保委、贵州消协、云南消协、青海消协、深圳消委会等对本条提出了修改意见。

陕西消协、甘肃消协建议快递企业未尽到合同条款、快件保价的提醒义务或者其他应尽告知义务的，应当承担全部责任，并赔偿消费者的损失。（理由：明确未尽到提醒、告知义务的责任承担。）

（八）关于个人信息

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第二十一条 寄件人交寄快件，应当如实提供以

下事项:

- (一) 寄件人姓名、地址、联系电话;
- (二) 收件人姓名(名称)、地址、联系电话;
- (三) 寄递物品的名称、性质、数量。

除信件和已签订安全协议用户交寄的快件外,经营快递业务的企业收寄快件,应当对寄件人身份进行查验,并登记身份信息,但不得在快递运单上记录除姓名(名称)、地址、联系电话以外的用户身份信息。寄件人拒绝提供身份信息或者提供身份信息不实的,经营快递业务的企业不得收寄。

【消费者意见】

江西消费者吴明、四川消费者郑家华、厦门消费者邱兴亮等对本条发表了自己的意见。

黑龙江消费者陆瑞秋、吉林消费者周景超建议明确快递企业采取措施,保护快递运单中消费者个人信息的规定。

吉林消费者尹传金建议规定:“快递公司应与从业人员签订保密协议,明确权利和义务,保护消费者个人信息。”

(理由:目前,快递企业对消费者个人信息的保护力度不足,信息泄露的风险较大,应明确快递企业的相关责任。)

【消协意见】

山西消协、江西消保委、安徽消保委、广西消保委、宁夏消协等对本条提出了修改意见。

四川消保委建议在第二款中增加:“鼓励快递企业运用科技手段,推行更有利于保护用户隐私的快递面单。”

青海消协建议在第二款中增加:“同时采取有效方式,加强消费者个人信息保护。”

(理由:用户个人信息保护是快递行业的热点问题,应明确快递企业的相关保护措施。)

(九) 关于签收

【快递暂行条例(征求意见稿)】

第二十三条 经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

【消费者意见】

吉林消费者周景超、尹传金、徐慧舸、海南消费者李明、江西消费者胡国庆、四川消费者李清、厦门消费者黄海、邱兴亮、深圳消费者黄一欧、黑龙江消费者张磊、陕西消费者魏钊、福建消费者林陈露、安徽消费者李小云、天津消费者孟科等对本条发表了自己的意见。

福建消费者谢长华建议增加:“快递工作人员有协助配合收件人或者代收人进行验收的义务”。(理由:保证消费者验收权利的实现。)

福建消费者朱亚辉建议:“快递企业投递快件时,应当告知收件人或者代收人当面验收。验收过程中如发现快件损毁或内件短少等异常情况的,快递人员应当在快递运单上注明情况,并由快递人员和收件人或者代收人共同签字。”(理由:保护收件人的合法权益。)

湖北消费者杨翠琼建议:“在快递运单上列明签收未验货和签收已验货选项,供消费者选择。”(理由:防止快递公司以消费者已签收为由,证明物品完好,推卸自身责任。)

四川消费者林炬煊建议:“快递企业办理代收货款业务,应当允许收件人先验货后付款。内件物品的质量、数量、品种与寄件人约定不符的,收件人有权拒付货款。”(理由:快递代收货款中,一些企业要求先付款后验货,使消费者面临维权困境。)

上海消费者孙亦方建议:“交付快件时,快递人员未告知收件人或者代收人当面验收的,应当承担不利后果。”(理由:明确违反规定的责任承担。)

深圳消费者陈朝辉建议:“……收件人或者代收人有权当面先验收后签字。”(理由:先验后签是用户的重要权利,快递企业经常让用户先签字后验收,在用户发现问题时,又以用户已签字为由推卸责任。)

【消协意见】

内蒙古消协、福建消委会、江西消保委、河南消协、湖北消委会、广东消委会、广西消保委、四川消保委、云南消协、青海消协、哈尔滨消协等对本条提出了修改意见。

贵州消协建议规定:“对于无法投递到的地区,快递企业应在寄件前进行确认,并告知寄件人。”

“快递企业开展代收网络、电视、电话购物等商品货款的,应当协助履行七日无理由退货义务。”(理由:一是对于一些地区快递网络可能没有覆盖,对此,应在寄送前进行确认,防止发生纠纷。二是远程购物中消费者要求七日无理由退货的,商家常以各种理由拒绝。快递企业在开展代收货款业务时,应当协助履行相关义务,保证消费者权益实现。)

浙江消保委建议增加:“验收时发现内件短少、损毁或者与快递运单不符的,用户可以拒绝签收,并在快递运单上注明原因、时间,由收件人和投递人员共同签字确认。收件人或者代收人拒绝签字的,投递人员应当予以注明。”(理由:明确验收的方式方法。)

深圳消委会建议规定:“收件人指定代收人的,快递人员应当核实代收人员身份。代收人代理验货签收的,由收件人承担其法律后果。快递人员未核实代收人员身份,造成收件人损失的,应当承担责任。收件人不同意由他人代收的,快递企业应与收件人协商,确定投递方式、时间、地址,或确定其他替代方案。”(理由:快递企业送件时收件人不在,可能面临快件被冒领、丢失、损毁的风险,应当明确代签人身份及代签风险责任承担。)

(十) 关于赔偿和强制保险

【快递暂行条例(征求意见稿)】

第二十五条 快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

国家鼓励保险公司开发快件损失赔偿责任险种,鼓励经营快递业务的企业投保。

【消费者意见】

1.赔偿

吉林消费者尹传金、周景超、倪春祥、江西消费者吴明、湖北消费者刘祥斌、福建消费者吴媛婧、海南消费者李明、四川消费者谭舒、厦门消费者黄海、邱兴亮、上海消费者孙亦方等就赔偿问题发表了自己的意见。

江苏消费者沙银昌建议:“快递运单上应当注明送达时限,对快件超出送达时间而发生延误,导致快件物品变质、损坏或者影响收件人的正常生产、生活,快递公司应当承担赔偿责任。”(理由:明确延误损失的责任承担。)

厦门消费者陈福猛建议对快递延误应当区分时长明确赔偿标准。(理由:细化民事赔偿规定。)

黑龙江消费者党红伟、青岛消费者张超、江西消费者胡国庆建议明确未保价快件的赔偿规定。(理由:《合同法》312条规定,运输过程中货物有损毁的,快递公司要与消费者按照约定给予赔偿,没有约定或者约定不明确且无法确定的,要给予市价赔偿。即按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。)

重庆消费者周应卉建议:“应按照市场评估价评定未保价快件的价值。”(理由:现有法律规定可操作性不强,在发生争议的情况下,双方难以达成一致意见。)

2.强制保险

吉林消费者尹传金、上海消费者陈永兴、吉林消费者高阳、湖北消费者杨翠琼等消费者建议应当强制快递企业投保责任保险。(理由:强制企业投保责任保险对企业规范发展可以起到督促、约束作用。通过作出强制性规定,有助于解决消费者索赔难的问题。)

【消协意见】

1.赔偿

天津消协、内蒙古消协、江西消保委、山东消协、河南消协、广东消委会、广西消保委、重庆消委会、陕西消协、甘肃消协、青海消协、宁夏消协、青岛消保委、深圳消委会等就赔偿问题提出了修改意见。

四川消保委建议:“快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,应按照《民法》、《合同法》中关于等价有偿的原则进行赔偿。寄件人能够证明其实际损失的或实际损失超过约定保价金额的,应当按照寄件人的实际损失进行赔偿。”(理由:快递企业作为

承运人，应当及时、安全将快件送达指定地点。快递企业对于在运输过程中造成的货物丢失，依法应当承担赔偿责任，保价与否并非认定赔偿的依据。保价与非保价的差别，仅体现在计算方式和举证责任上。保价快件丢失、毁损的，应当按照保价金额赔付，未保价快件丢失、毁损的，赔偿的依据是相关民事法律规定，消费者对寄递物品的实际价值负有举证责任。）

2.强制保险

广州消保委、上海消保委建议第二款后增加：“强制快递企业投保责任保险。”（理由：目前，快递企业的保价标准并无统一规范，大都需要消费者承担不合理的高成本，快递企业因此逃避、转移了自身责任。强制快递企业投保责任险，有助于增强其安全意识，强化企业管理。）

（十一）快件查询与投诉处理

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第二十六条 经营快递业务的企业应当实行快件寄递全程信息化管理，公布联系方式，保证与用户的联络畅通，向用户提供业务咨询、快件查询等服务。用户对快递服务质量不满意的，可以向经营快递业务的企业投诉；经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起7日内作出处理，并向用户反馈处理结果。

【消费者意见】

1.搭建全国查询系统

上海消费者邵平、黑龙江消费者黄建亭建议增加国家鼓励经营快递业务的企业搭建全国统一的快递物流查询系统，记录快递真实物流走向。（理由：搭建全国统一的快递物流查询系统，可以为消费者举报、投诉、查询提供便利，又能对快递企业形成制约，减少虚假寄递、虚假物流等情形发生。）

2.明确快递信息保存时长

福建消费者吴媛婧建议规定：“快递企业有义务保存快递信息，并明确最低保存时长。”（理由：保证消费者的信息查询权。）

吉林消费者倪春祥、南京消费者秦娜斯建议明确快递企业会快递运单的保存时限和查询时限。

3.公布投诉受理机制

黑龙江消费者车姗、青岛消费者王璐、陕西消费者凌旒、吉林消费者尹传金、辽宁消费者陈畅等就投



诉问题发表了自己的意见。

湖北消费者刘祥斌建议修改为：“经营快递业务的企业……健全投诉处理制度，公布投诉受理办法和联系方式，……。”（理由：便于消费者进行投诉。）

【消协意见】

上海消保委、浙江消保委、甘肃消协、青海消协等就投诉问题发表了意见。

四川消保委建议：“快递企业应当设立统一的投诉电话，方便用户投诉。用户对快递企业处理结果有异议的，可以向当地邮政管理部门投诉。”（理由：应畅通消费者投诉渠道，同时加强主管部门的介入处理力度，更好维护消费者合法权益。）

（十二）停业告知

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第二十七条 经营快递业务的企业停止经营的，应当提前10日向社会公告，书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并依法妥善处理尚未投递的快件。

经营快递业务的企业或者其分支机构因不可抗力或者其他特殊原因暂停快递服务的，应当及时向邮政管理部门报告，向社会公告暂停服务的原因和期限，并依法妥善处理尚未投递的快件。

【消费者意见】

江苏消费者夏福荣、福建消费者谢长华、吉林消费者徐慧舸、重庆消费者陈安等就本条发表了自己的意见。

天津消费者马佳敏、福建消费者陈向伟、青岛消费者张超建议修改为：“经营快递业务的企业停止经营的，应当提前30日向社会公告，……。”（理

由：提前10天的公告期限太短，难以满足大众知晓，以及法律工作者的实务需要。）

山西消费者赵灿辉、福建消费者陈向伟建议明确向社会公告的方式，如登报、电视、网络等。（理由：保障消费者知情权。）

湖北消费者徐昊建议：“经营快递业务的企业停止经营的，应当提前60日向社会公告，书面告知邮政管理部门，交回快递业务经营许可证，并在45日内依法妥善处理尚未投递的快件。”（理由：明确应提前依法妥善处理未完成投递事项的时限。）

【消协意见】

山西消协、广西消保委、四川消保委、宁夏消协等就本条发表了意见。

山东消协、江苏消协、天津消协、浙江消保委、湖北消委会、青岛消保委等建议修改为：“经营快递业务的企业停止经营的，应当提前30日向社会公告，……。”（理由：提前10天的公告期限太短。）

福建消委会、广东消委会建议：“明确向社会公告的方式。如通过官网、经营场所、主流媒体等途径发布。”（理由：明确公告的具体方式，保障消费者的知情权。）

（十三）快递运单及电子数据管理

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第三十二条 经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据管理制度，妥善保管用户信息等电子数据，定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全。具体办法由国务院邮政管理部门会同国务院有关部门制定。

经营快递业务的企业及其从业人员不得出售、泄露或者非法提供快递服务过程中知悉的用户信息。发生或者可能发生用户信息泄露的，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理部门报告。

【消费者意见】

江苏消费者李晓霞、湖北消费者徐昊、黑龙江消费者杨春雷、吉林消费者倪春祥、安徽消费者范小莎、重庆消费者肖梦琴、四川消费者李清、山西消费

者凌旒等就本条发表了自己的意见。

湖北消费者刘祥斌、厦门消费者黄海建议在条例中引入《消法》规定，对用户个人信息的收集、使用作出限制性规定。（理由：加强法律衔接，细化法规规定，增强可操作性。）

湖北消费者杨翠琼建议明确快递运单数据权属问题，防止消费者权益受损。（理由：针对快递领域的数据之争，作出具体规定。）

【消协意见】

安徽消保委、江西消保委、重庆消委会、浙江消保委、河南消协、青海消协等就本条提出了修改意见。

湖北消委会建议修改为：“经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据妥善保存制度及保密制度，妥善保管用户信息等电子数据，快递运单纸质与电子数据档案的保存不少于三年。定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全。具体办法由国务院邮政管理部门会同国务院有关部门制定。……”（理由：一是依据档案管理的规定，结合新修订的《民法总则》诉讼时效规定明确保存期限。二是保护消费者公平交易和知情权。）

四川消委会建议增加：“经营快递业务的企业未妥善保管用户信息电子数据、快递运单等，给用户或消费者导致损失的，应当按照民事法律的有关规定承担赔偿责任。”（理由：强化违反规定的法律责任。）

陕西消协建议：“发生或者可能发生用户信息泄露的，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理部门及公安等机关报告。”（理由：除邮政部门外，还应向公安、网信办等单位报告。）

（十四）法律责任

1.总体意见

【消费者意见】

福建消费者黄慧芳建议加大对快递企业不法行为的惩处力度，明确“情节严重”的具体标准。

福建消费者陈向伟建议对有不法行为的快递从业人员加大处罚力度，禁止其继续或再度从事快递业。

陕西消费者魏钊、厦门消费者邱兴亮认为目前规

定对快递企业不法行为的处罚力度过低，且存在较大的弹性空间。

江苏消费者沙银昌、黑龙江消费者宫健、四川消费者屠传孝等也就法律责任发表了自己的意见。

2.冒领、私拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查快件

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第四十条 冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查他人快件，依法给予治安管理处罚。

经营快递业务的企业有前款规定行为，或者非法扣留快件的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处5万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，并处10万元以上20万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

【消费者意见】

江苏消费者李晓霞、江西消费者胡国庆、海南消费者李明、湖北消费者徐昊都对本条发表了自己的意见。

【消协意见】

浙江消保委、江西消保委、湖北消委会、贵州消协、陕西消协等就本条提出了修改意见。

安徽消保委建议增加：“快递从业人员有本条行为的，5年内不得从事快递行业。”（理由：从业禁入加强管理。）

3.出售、泄露、非法提供个人信息

【快递暂行条例（征求意见稿）】

第四十二条 经营快递业务的企业有下列行为之一的，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，并处5万元以上10万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证：

- （一）未按照规定建立快递运单及电子数据管理制度；
- （二）未定期销毁快递运单；
- （三）出售、泄露或者向他人非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；
- （四）发生或者可能发生用户信息泄露的情况，未立即采取补救措施，或者未向所在地邮政管理部门报告。

【消费者意见】

江苏消费者夏福荣建议修改为：“经营快递业务的企业……并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证明，给用户造成损失的，依照民事法律规定承担赔偿责任：……。”（理由：明确给用户造成损失的赔偿。）

上海消费者韩丽英建议修改为：“经营快递业务的企业……，（三）虚假发货、虚假签收、损害消费者合法权益的。

经营快递业务的企业有下列行为之一的，除承担相应的民事责任外，由邮政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处违法所得一倍以上十倍以下罚款，没有违法所得的，处50万元以下的罚款；情节严重的，……直至吊销其快递业务经营许可证：

- （一）出售、泄露或者向他人非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；
- （二）发生或者可能发生用户信息泄露的情况，未立即采取补救措施，或者未向所在地邮政管理部门报告。”（理由：一是增加快递企业虚假发货、虚假签收损害消费者权益的情形；二是对于侵害消费者个人信息的不法行为与《消法》规定相衔接。）

吉林消费者尹传金建议：“除追究行政责任外，还应与个人的信用记录相挂钩。”（理由：加大惩处力度。）

此外，厦门消费者陈福猛、湖北消费者徐昊、江苏消费者李晓霞、秦娜斯等也就本条发表了自己的意见。

【消协意见】

上海消保委、福建消委会、广西消保委等就本条提出了修改意见。

内蒙古消协建议本条规定应与《消法》、《刑法》、《网络安全法》等做好衔接。

广东消委会建议增加：“（五）未在接到投诉之日起7日内做出处理，并向用户反馈处理结果。”（理由：督促快递企业在期限内妥善处理投诉，保护消费者权益。）

（十五）其他意见

1.关于消费者权益保护专章



【消费者意见】

上海消费者孙亦方、吉林消费者尹传金建议增加消费者权益保护专章。

【消协意见】

甘肃消协、天津消协、重庆消保委、哈尔滨消协等建议增加保护消费者权益章节，规范快递企业行为，加强对消费者的保护。

（理由：消费需求是快递行业发展的动力，只有重视对消费者权益的保护，才能更好地促进快递业的发展。）

2.关于举证责任倒置

【消协意见】

内蒙古消协建议规定：“发生快递丢失、损毁的，由快递企业举证证明在投递、运输、交付消费者的过程中自身没有责任。”（理由：在快递寄送过程中，消费者对于快件丢失、损毁、掉包等难于举证，应当由快递企业承担举证责任，以减少消费者的维权负担，增强其消费信心。）

福建消委会建议：“快递企业应对快递各环节实行安全监控，对监控资料进行保存并向邮政管理部门报送。最低保存时长不少于三年。快递物品丢失、损毁或内件短少，快递企业未能提交监控等资料证明自己没有过失的，应当承担赔偿责任。”（理由：一是加强监控，可以防范快递行业出现的暴力分拣、私拆偷拿等现象。二是明确资料保留时长，便于消费者维权。三是举证责任倒置，可以倒逼企业提高服务质量，解决消费者维权难问题。）

3.关于不正当竞争行为、垄断行为

【消费者意见】

深圳消费者陈朝辉建议增加：“各级邮政部门应当监督引导快递企业公平、有序竞争，在有效保护用户权益和数据安全的前提下，鼓励企业间资源共享、互联互通，不得通过设置技术壁垒、资源独占、封锁信息等方式排挤打压竞争对手、侵害用户合法权益。”（理由：快递企业的竞争应以公平有序为前提，避免过度集中。2017年5月菜鸟联盟与顺丰的对怼，以及小区中各类智能快递柜各自独立、相互排挤、无序竞争，损害用户利益。）

湖北消费者刘祥斌建议：“对于快递企业的设立、变更或重组等必要时，纳入反垄断审查。”（理由：防止快递企业形成垄断态势，损害消费者利益。）

【消协意见】

河南消协建议规定：“快递业务企业不得利用其经营者地位限制寄件人购买使用其提供的包装材料。”

4.关于发票

【消费者意见】

吉林消费者倪春祥、厦门消费者黄海建议规定快递企业应当出具发票。（理由：防止快递企业拒绝履行义务和逃税。）

5.关于无法投递又无法退回的快件

【消费者意见】

福建消费者谢长华、四川消费者郑家华、重庆消费者陈安建议明确“无法投递又无法退回”快件的判定标准。（理由：防止发生快递企业未通知收件人退回快件或其他不作为的情形。）

海南消费者李明、厦门消费者邱兴亮也就此类快件的处理发表了自己的意见。

中国消费者协会

有关快递服务典型案例



一、关于保价

1、消费者于2016年5月1日，通过快递公司由上海快递所购工艺品“玉白菜”到南宁,快递费470元，保价8000元。送达南宁后发现碎了,对方承认此事,但不同意赔偿。

2、2016年1月份，青岛消费者吴女士于2015年10月通过某快递公司寄递一块价值6200欧元的欧米茄手表发往成都。寄递过程中，消费者几次查询快递进程，10月23日网上信息显示该快递依然在南京航空集散中心，12月1日，快递公司告知消费者快递已经丢失，因未保价只能赔付邮费的3倍共计60元，吴女士对此答复不能接受，要求按照欧米茄表实际价值赔付，但快递公司不同意赔偿。

二、关于内件短少

深圳消费者张小姐于7月份在某快递公司寄四包海参到香港，货品寄到香港后，收件方在无验货的情况下签收了该快递。之后收件方发现包裹下方有毁损情况且快递公司用透明胶将其重新密封，打开后发现只剩下两包海参。消费者随后向快递公司反映，但快递公司以客户已签收为由不予处理。

三、关于快件损毁

2016年9月,李女士通过某快递公司为广州的朋友邮寄一台笔记本电脑,谁知5天后，李女士的朋友收件时发现电脑屏幕已碎裂，当场提出拒收。李女士遂向快递公司索赔，但快递公司以李女士未办理保价业务为由，坚持只能给75元的赔偿金。

四、关于快件丢失

安徽消费者宋小姐网购了一件皮装，从广德快递寄到宁波。一周后没有收到衣服。上网查看物流信息，发现包裹还未到宁波（停留在宣城），几天后包裹还是停在宣城不动，快递公司未能及时解决。联系公司经理后，告知包裹丢失，会做出相应的赔偿，等处理结果出来会再联系。之后又电话联系快递公司终点站，公司称不清楚，并让她找广德始发站交涉。广德始发站推责宣城站。最后告知宋小姐，由于快递时没有对物品进行保价，只能依《邮政法》按照邮资费10元的三倍赔偿，赔偿30元。

五、关于延误

2016年9月6日，陕西眉县消费者郭某通过快递公司发送猕猴桃50单250公斤，价值5000元，郭某支付了运费和保价费2000元，包装费250元。直到9月14日快递物品才到达新疆塔城，当收件人收件时，发现装猕猴桃的箱子都已经湿透，并不断向箱外渗水，收件人拒收。郭某因此要求快递公司赔偿损失，遭到拒绝。

六、关于调包

2017年5月6日，寄件人向深圳一家快递公司代办代收货款业务，物品为一条价值7000元的18K钻石项链1条，且有保价。收件人5月8日收到快件并拒收。5月10日快件退回深圳，寄件人当快递面拆开，发现商品已经被调包。快递公司以不是专业人士无法判定真假为由，不肯理赔。

七、关于签收

2017年3月21日，消费者张女士将一个价值1200余元的单肩包和一件100克重的银饰交由某快递公司寄回其老家，支付了运费12元。3月24日，快递物品到达其老家。由于快递单上的收件人王先生并不在家，快递员与他进行了电话联系。在确认王先生不在家的情况下，快递员擅自将快件放到了当时并没有人看管的小区物管处，后包裹不知所踪。

八、关于代签

2017年4月11日，消费者通过快递公司寄送一台美容仪器到北京，到付433元。12日下午4点由同事代为签收，并未当面验收。后发现快递包装虽然完好，但内件已在运输途中损坏。4点30分左右投诉，但快递公司以包装完好已签收为由拒绝赔偿损，并说这不是快递公司的责任。如果要求赔偿，消费者需出具第三方证明是在途中受损。

九、关于送达

2016年5月初，辽宁消费者李女士在某网站购买了一台小家电。5月22日，投递员通知李女士收货，由于当天工作繁忙，无暇接收快递。该投递员便将快件送交李女士所在单位的门卫，但是门卫拒绝在送货单上签字，投递员仍然坚持将小家电放在门卫处。等李女士到门卫处领取时，小家电已丢失。李女士联系到该快递公司，该公司称快件由门卫代为签收，如果有问题应由门卫负责。李女士又找到门卫，门卫则称自己从未代收过快件，自己没有保管快件的义务，不负任何责任。

十、关于代收货款

2015年6月，湖北消费者王先生通过某卫视购物节目邮购黄金手饰一套，价值10300余元，约定由快递发货，先付款再验收货物。货到付款后，当场拆开包装，发现包装内货物是假的。快递员工表示只负责货到收款，不负责退货，拒绝退款。

十一、关于举证

青岛消费者张某以老师照片为原型，花费255元通过网络向上海某公司定制了一个泥人艺术品，由其通过某快递公司寄递。快递公司将该件送达收件人传达室，在无人签收的情况下自行离开。结果消费者张某打开包裹后发现，小泥人已四分五裂，张某立即找到快递公司要说法，可快递公司认为小泥人在寄递时就已损坏，而上海销售商认为损坏是快递途中野蛮分装造成。二者都不肯承担责任。

十二、关于加价

上海消费者反映，某快递员送快递时事前没有与其联系，擅自将物品寄放在小区外面的服务站，然后告知消费者自行去取。但是消费者去取时，服务站工作人员告知要收1元保管费。不少其他省市也有多家快递经营点存在此类情况。

十三、数据之争

2017年6月1日，菜鸟网络和顺丰速运互相指责对方首先关闭互通数据接口。菜鸟方面称物流数据接口系顺丰方面主动关闭。菜鸟方面称，事件发生前，菜鸟网络正针对物流数据信息进行安全升级，但顺丰与丰巢方面拒绝配合，最终导致了这一结果。顺丰方面则在稍晚时候给出回应，称丰巢数据接口系菜鸟方面单方面关闭，关闭原因为菜鸟强制要求顺丰提供与阿里系无关的客户信息遭拒所致。顺丰同时指出，阿里系平台将顺丰从物流选项中剔除，属于封杀行为，已经影响了消费者与商家的体验。6月3日，在国家邮政局的介入下，双方暂时搁置争议，恢复业务合作。

中国消费者协会



桶装水“双物料盖”被淘汰出局

食品包装市场潜力巨大，但其安全问题缺不容忽视。

据检测报告显示，个别桶装水企业为了增加桶盖的密封性，使用TPE生产不符合国标的“双物料盖”对桶装水进行密封，对消费者健康造成隐患。

图：市场上带胶圈的桶装水瓶盖

北京公众健康饮用水研究所所长、研究员李复兴表示，市场上桶装水桶盖的密封部分，采用的软胶是一种改性塑料，又称TPE。该物质用在桶装水桶盖时，由于频繁与桶内水接触，其中可能含有的增塑剂会稀入水中，可能对人体造成致畸、致毒、致癌等危害。

据记者调查，虽然新国标已经实施，但目前全国依然有使用不符合国标“双物料盖”的桶装水生产企业，北京市场也有个别桶装水企业在使用。

标准模糊：个别企业偷梁换柱

当今社会，食品安全已成为消费者、政府和食品生产包装商不可回避的话题。而食品包装行业作为与食品工业相配套的产业，也成为了食品行业发展道路上的不可或缺的一道风景。不少企业看中了这块“蛋糕”，准备分一杯羹。但其市场虽大，安全问题依然不容忽视。

前些年，桶装水“黑水桶”的相关报道屡见报端，引起了消费者和政府部门的足够重视。但与桶装水相配套的盖子，你认为就安全吗？

记者调查发现，一些水厂因使用的水桶质量差、品种多、规格不一，从而导致无法对桶装水进行有效的密封。为了应对这种局面，桶装水市场上便出现了一种瓶盖，这种瓶盖在盖体内通过高温将一种软体胶二次注塑在瓶盖上，目的是通过软胶的弹性使桶装水瓶盖与瓶口进行密封。

一般来说桶装水的盖子是由食品级聚乙烯(PE)注塑而成，这样才能保证桶装水安全。而市场上采用

的软胶是一种改性塑料，又称TPE(即热塑性弹性体，在生产过程中加入芳香烃油、环烷油、石蜡油等合成的)，这种材料在《国家食品安全标准 食品接触用塑料树脂》GB 4806.6-2016标准的第41条规定：改性PBT热塑性弹性体(TPE)，用作聚酯弹性体时，仅用于接触干燥固态食品。也就是说TPE这种材料不能直接接触液态食品。

在一份国家食品质量监督检验中心出具的“双物料盖”检验报告中，记者看到，使用TPE生产而成的桶盖正己烷蒸发残渣实测值达到了734.8mg/L，比标准指标≤60mg/L高出十几倍。该份检测报告的检验项目是感官、蒸发残渣、高锰酸钾消耗量、重金属、脱色试验共5项，检验依据根据GB 9687-1988《食品包装用聚乙烯成型品卫生标准》规定检测。

而在国家包装产品质量监督检验中心(广州)的两份检验报告中，记者看到某企业送检的桶装水的桶盖则是将PE聪明瓶盖和密封圈分开检测的。PE聪明瓶盖的检验依据是GB 9687-1988《食品包装用聚乙烯成型品卫生标准》，密封圈的检验依据则是GB 4806.1-1994《食品用小胶制品卫生标准》。而GB 4806.1-1994《食品用小胶制品卫生标准》中规定，蒸发残渣正己烷浸泡液≤2000mg/L即为合格。

同样的检测项目，依据不同的检验标准，从而导致截然相反的检验结果。而部分企业，正是看准了这一点，混淆检验的参考标准，蒙混过关。

记者调查：相关人员知之甚少

近日，记者走访了北京市多家水店。据水店负责人介绍，一桶水从出厂到消费者家中，一般要历经装车、卸货、水店存储、送货上门等过程，中途瓶盖可能会因颠簸和碰撞而漏气，所以对桶盖密封要求较高。且桶装水桶盖会直接接触桶内水体，若桶盖不合格，有可能影响桶装水饮用安全，但具体有何影响，水店负责人却表示不知道。

同时，记者随机采访了几位正在水店内咨询桶装水事宜的消费者。在消费者的心中，影响桶装水安全的只有两种：一是水质，二是水桶。而对桶装水桶盖的安全与否，消费者表示并不知情。

一些桶装水品牌正是看到了水店经营者、消费者对桶装水桶盖知识的匮乏，在原料采购时，不负责任地选择了廉价的“双物料”桶盖。而放眼全国，南方瓶盖厂有近30条双物料盖生产线，北方有十几条线在生产，按每条线年生产1000万个盖计算，每年在市场上流通的双物料盖有近4亿多个。

专家点评：随意使用可能致病

为此，记者专访了北京公众健康饮用水研究所所长、研究员李复兴，为公众饮水健康发声。

据李复兴介绍，桶装水密封圈应使用食品接触用塑料树脂，而TPE只能接触干燥固态食品，不能用作桶装水桶盖密封。

桶装水作为安全的饮用水，如果桶盖不合格，也会危害消费者健康。李复兴说，TPE用在桶装水桶盖时，由于频繁与桶内水接触，其中可能含有的增塑剂会稀入水中，对人体可能会致畸、致毒、致癌。

因此，建议消费者在家中桶装水喝完后，可以将桶盖撬出来检查，如果桶盖内侧有一圈软胶(该胶圈直接与水接触)，可以要求水企将该桶盖一起封样送检，维护自身的合法权益。

新标发布：企业难再蒙混过关

2016年10月19日,《国家食品安全标准 食品接触用塑料树脂》GB 4806.6-2016正式发布,并已于2017年4月19日正式实施。

该标准代替了GB 4803-1994 食品容器、包装材料用聚氯乙烯树脂卫生标准中树脂部分、GB 9691-1988 食品包装用聚乙烯树脂卫生标准中树脂部分、GB 9692-1988 食品包装用聚苯乙烯树脂卫生标准中树脂部分、GB 9693-1988 食品包装用聚丙烯树脂卫生标准中树脂部分、GB 13114-1991 食品容器及包装材料用聚对苯二甲酸乙二醇酯树脂卫生标准中树脂部分、GB 13116-1991 食品容器及包装材料用聚碳酸酯树脂卫生标准中树脂部分、GB 15204-1994 食品容器、包装材料用偏氯乙烯-氯乙烯共聚树脂卫生标准中树脂部分、GB 13115-1991 食品容器及包装材料用不饱和聚酯树脂及其玻璃钢制品卫生标准中树脂部分、GB 16331-1996 食品包装材料用尼龙6树脂卫生标准中塑料树脂的相关内容、关于公布聚己二酰丁二胺等107种可用于食品包装材料的树脂名单的公告》(原卫生部2011年第23号公告)中塑料树脂的相关内容。

这条标准适用于制作食品接触用塑料材料及制品的树脂及树脂共混物,包括未经硫化的热塑性弹性体树脂及其共混物。

为此,记者电话采访了几家生产“双物料”瓶盖的生产厂家,生产厂家负责人对于新出台的《国家食品安全标准 食品接触用塑料树脂》GB 4806.6-2016有着不同的回复:有的表示不清楚新国标,需要询问生产部门;有的表示已整改,不再生产含有TPE的桶盖;更有甚者当听到“记者”采访后直接挂断电话,不再接听。

而新国标的出台意味着,以后桶装水桶盖的密封圈有标准可循,用TPE作为密封作用的“双物料盖”将被市场淘汰。

中国质量万里行网站



网络安全法正式施行 解读其五大亮点

6月1日,《中华人民共和国网络安全法》、《互联网新闻信息服务管理规定》、《网络产品和服务安全审查办法(试行)》等一批互联网领域的法律法规正式施行。

其中,《网络安全法》是我国第一部全面规范网络空间安全管理方向问题的基础性法律,是我国网络空间法制建设的重要里程碑,以制度建设掌握网络空间治理和规则制定方面的主动权,是维护国家网络空间安全发展的利器。该法明确加强了对个人信息的保护,打击网络诈骗,相当于一部小型的“个人信息保护法”。

网络安全法的五大亮点

《网络安全法》共七章七十九条,体现了三个基本原则,即网络空间主权原则、网络安全与信息化发展并重原则、共同治理原则。在内容的制定上,该法有几大值得关注的亮点。

亮点一:明确对公民个人信息安全进行保护

[法律规定]网络安全法第四十四条规定:任何个人和组织不得窃取或者以其他非法方式获取个人信息,不得非法出售或者非法向他人提供个人信息。

[解读]目前,非法获取的公民个人信息已经从简单的身份信息、电话号码、家庭住址等,扩展到手机通讯录和手机短信、网络账号和密码、住宿记录等,受侵害的人员涉及各行各业,立法保护个人信息已刻不容缓。

亮点二:个人信息被冒用有权要求网络运营者删除

[法律规定]网络安全法第四十三条规定:个人发现网络运营者违反法律、行政法规的规定或者双方的约定收集、使用其个人信息的,有权要求网络运营者删除其个人信息。网络运营者应当采取措施予以删除或者更正。

[解读]各类网络诈骗,尤其是精准诈骗,源头都是个人信息泄露。网络安全法特别规定了公民个人信息保护的基本法律制度。通过举报要求网络运营者及时删除被冒用的个人信息,是公民加强个人信息保护的有力武器。

亮点三:个人和组织有权对危害网络安全的行为进行举报

[法律规定]网络安全法第十四条规定:任何个人和组织有权对危害网络安全的行为向网信、电信、公安等部门举报。收到举报的部门应当及时依法作出处理;不属于本部门职责的,应当及时移送有权处理的部门。

[解读]互联网的海量信息,仅仅依靠政府部门监管,无法维护良好的网络空间秩序。发挥公众参与在网络治理中的作用,可收到事半功倍、一举多得的效果。网络安全法明确了公民对危害网络安全行为的

举报权利，政府部门受理、处置公民举报的责任，保障了公民通过网络举报参与网络空间治理的有效性。

亮点四：网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理

[法律规定]网络安全法第四十七条规定：网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理，发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的，应当立即停止传输该信息，采取消除等处置措施，防止信息扩散，保存有关记录，并向有关主管部门报告。

[解读]网民发帖需谨慎，违反法律法规的，像恶意中伤他人，恶意损害他人信誉等等是不允许的。

亮点五：未成年人上网有哪些特殊保护？

[法律规定]网络安全法第十三条规定：国家支持研发开发有利于未成年人健康成长的网络产品和服务，依法惩治利用网络从事危害未成年人身心健康的活动，为未成年人提供安全、健康的网络环境。

[解读]《网络安全法》明文规定了未成年人保护专款第十三条，从鼓励有利于未成年人健康成长的网络产品和服务到依法严惩危害未成年人权益的行为，为未成年人提供安全健康的网络环境，这对于净化网络环境，建设网络安全是非常重要的。

微博、微信被带上“紧箍咒”

同在6月1日，同样是聚焦网络的《互联网新闻信息服务管理规定》、《网络产品和服务安全审查办法（试行）》也正式施行。这些法律法规对微博、微信、论坛、网络直播等等戴上了“紧箍咒”。

其中，《互联网新闻信息服务管理规定》（以下简称《规定》）自6月1日起施行。规定提出，通过互联网站、应用程序、论坛、博客、微博客、公众账号、即时通信工具、网络直播等形式向社会公众提供互联网新闻信息服务，应当取得互联网新闻信息服务许可，禁止未经许可或超越许可范围开展互联网新闻信息服务活动。

《规定》与《网络安全法》一同生效，同时在具体内容中特别明确和强调了国家和地方互联网信息办公室的执法权，充分体现了《规定》是我国网络基本法——《网络安全法》在互联网内容管理领域的落地与细化，为网信部门依法对网络新闻信息容进行管理提供了有力支撑。

此外，《规定》明确了互联网新闻信息服务提供者应承担的社会责任，如要求设立总编辑，“对互联网新闻信息内容负总责”；要求“健全信息发布审核、公共信息巡查、应急处置等信息安全管理制度，具有安全可控的技术保障措施”等等，是近年来网络空间治理的实践经验的总结，上升为法律规定对于进一步实现网络空间“天朗气清”将起到重要作用。

中国搜网

投 诉 回 音

案例1

6月30日，余女士投诉称，一个星期前，在东联乡某电器专卖店购买了一台康佳电视，买回后使用，发现电视屏幕有黑块。找经营者调换，经营者不予调换，请义安区消保委协调解决。

接投诉后，工作人员下午和投诉人来到该电器专卖店，就此事进行调解。投诉人从手机里拿出有黑块的电视屏幕证据，双方对此无争议。根据《部分商品修理更换退货责任规定》，商品售出15日内，发生性能故障，可以换货。最终，经营者同意给消费者调换同型号、同规格的新电视，消费者对此调解表示满意。

案例2

2017年5月3日，刘先生在阜南县某专卖店购买了一双气垫运动鞋，穿了一个多月，发现气垫没有任何损坏，气垫却漏气了。找到专卖店负责人，负责人说他卖的鞋子是品牌鞋，没有出现过质量问题，属于消费者自己的原因，负责人既不检查鞋子，也不同意返厂检测。多次找专卖店协商要求退货或者换货，遭到拒绝。

7月20刘先生到阜南县消保委投诉，要求退货或者换货。接到投诉后，工作人员及时与该专卖店负责人进行联系，经过调查，发现消费者投诉情况属实。消保委工作人员与辖区市场所找到经营者向其宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》及国家鞋类三包规定。经营者依然不同意退、换货。消保委工作人员与该品牌设在上海总部的客服取得联系并上传了漏气运动鞋相关照片。经过该品牌总部客服的积极联系与沟通，最终，阜南该专卖店同意为消费者换了一双新鞋。

案例3

6月2日，消费者陈女士投诉称之前在铜陵市义安区建设路某理发店充值了一张会员卡，现在卡里

还有100多元钱，商家通知6月1日后不能使用了，消费者认为不合理。

经调查了解，投诉人反映的情况属实。据该店经营者解释，该店之前是别人在经营，刚转让变更为现在的经营者，因店内现在的电脑管理信息系统无法读取老店会员卡信息，无法确认投诉者卡内余额数量，故不能继续正常使用，也不能退款消卡。而消费者认为即使更换老板，也应该做好充值卡兑换或交接工作，不能以此为由损害消费者的利益。经过我消保委工作人员耐心调解，最终店家表示，如投诉人再向其卡内注入其主张金额的同等数量，则可享受注入金额的双倍优惠使用，投诉人同意充值，调解成功。

案例4

2017年7月份，界首市消费者王某在淘宝某品牌自行车店花费518元购买了一款新折叠自行车。但快递收货当天晚上，消费者骑车出去时，就出现了前轮轮胎破损问题，后来又连续修补了三次，问题仍然存在，无法骑行。于是消费者要求淘宝商家给予退货处理，但商家以轮胎破损不属于质量问题为由，要求消费者承担退货运费。王某便于7月27日来到界首市消保委，请求消保委出面维护其合法权益。

接到投诉后，市消保委经过调查核实，确认该投诉情况属实。由于自行车是通过网络购买的，市消保委工作人员及时将该投诉情况录入了中消协网购直通车平台。该平台自动将投诉转到淘宝公司处理。根据《消费者权益保护法》第二十四条规定，商品出现质量问题，七日内可以退货。自行车收货后当天轮胎就出现问题，商家理应履行其“三包”义务，为消费者免费更换轮胎。最终，淘宝商家同意免费为消费者邮寄更换轮胎，消费者对此调解结果表示满意。