

聚焦“3·15”共筑满意消费

昌吉州2024年度消费投诉热点

根据昌吉州市场监督管理局12315投诉举报指挥中心数据统计,2024年昌吉州市市场监管局12315投诉举报指挥中心及全州各级12315机构共受理消费者投诉举报8732件,已办结8725件,办结率99.92%,其中:消费投诉6981件,占总受理量的79.95%,举报1749件,占总受理量的20.03%,为消费者挽回经济损失127.34万元。

2024年消费者投诉举报热点如下:

一、商品类投诉举报热点

(一)食品类投诉2558件,占商品类投诉总量的43.41%

同比上升4.58%。投诉主要反映问题:一是存在食品安全问题,如过期、变质、混有异物等;二是食品类价格问题,如部分小型超市、商店未对商品进行明码标价、部分商品存在低标高结问题等。

(二)服装鞋帽类投诉435件,占商品类投诉量的7.38%

同比下降10.12%。投诉主要反映问题:一是商品存在质量问题,如

鞋子开胶、断底,衣服开线、脱色等,商家不履行售后服务。二是经营者不严格履行三包服务引发纠纷等。

(三)家居用品类投诉328件,占商品类投诉量的5.57%

同比上升8.6%。投诉主要反映问题:一是未按约定履行送货、安装义务;二是预付订金,未按约定退款问题;三是商品存在质量问题,商家未按规定履行三包义务。

(四)交通工具类投诉262件,占商品类投诉总量的4.45%

同比上升3.15%。投诉主要反映问题:一是汽车(含新能源汽车)、电动自行车及零配件存在质量问题时,商家未积极履行售后责任,出现故障不予处理;二是在价格公示上做得不到位问题,如商家未明码公示售后服务价格。

(五)家用电器类投诉231件,占商品类投诉量的3.92%

同比下降40.62%。投诉主要反映问题:一是商家未按规定履行三包义务,设备在三包期内出现故障不予处理;二是在运输过程中导致商品出现

破损后,商家与运输人员互相推诿,均不愿意承担处理责任;三是商家未按约定时间提供商品等。

二、服务类投诉举报热点

(一)餐饮和住宿服务投诉255件,占服务类投诉量的8.98%

同比下降78.77%。投诉主要反映问题:一是餐食中混有异物,用餐环境不洁净;二是存在利用合同格式条款加重消费者责任或排除消费者权利,如餐饮、住宿经营者使用“酒店对个人贵重物品的丢失不负任何法律责任”或“贵重物品请妥善保管,遗失概不负责”等条款,属于经营者在合同格式条款中免除自身责任;三是住宿环境不洁净或宣传与实际不符;四是预付式消费退款问题。

(二)美容美发洗浴服务投诉173件,占服务类投诉量的6.09%

同比下降51.68%。投诉主要反映问题:一是经营者不履行合同约定或未按约定提供服务;二是存在虚假宣传,夸大服务功效;三是预付式消费退款问题。

(三)文化娱乐体育服务投诉146件,占服务类投诉量的5.14%。

同比下降35.4%。投诉主要反映问题:一是预付式消费,商家闭店、搬迁不予退款问题;二是商家违反约定擅自改变服务内容或不履行合同约定。

(四)教育、培训服务类投诉100件,占服务类投诉总量的3.52%

同比下降20.63%。投诉主要反映问题:一是教育培训机构在收取费用后未按照合同约定开展相关培训;二是教育培训机构在收取费用后因经营不善等原因倒闭的,未能及时退还相应费用。三是教育培训机构在收取培训费后,消费者在一定时间内未进行培训便不再履行培训义务且不退还费用。

(五)制作、保养和维修服务类投诉96件,占服务类投诉总量的3.38%

同比下降32.39%。投诉主要反映问题:一是商家在收取服务费后未按照约定履行服务义务或义务履行不到位;二是商家未对服务内容进行明码标价。

政监督管理办法》的相关规定,对阜康市某驾驶员培训有限公司利用格式条款免除经营者依法应当承担的违约责任的行为,依法责令当事人改正违法行为,作出警告、罚款5000元的行政处罚。

消费提示:消费者在与商家订立合同前要仔细阅读合同条款,要求商家对重要的条款进行说明,充分了解合同内容,凡是明显不合理的免责限责或者排除消费者主要权利的条款,可以要求修改,拒绝签订合同。签订合同后要注意索取合同原件,并保管好相关材料。

案例九:呼图壁县某药业有限责任公司未凭处方销售处方药案

2023年7月27日,呼图壁县市场监督管理局依法对呼图壁县某药业有限责任公司进行监督检查,对该公司未凭处方销售处方药的行为下发责令改正通知书,责令限期改正。2024年3月4日,呼图壁县市场监督管理局再次对该公司进行检查时发现,该公司仍然存在未凭处方销售处方药的行为。2024年4月11日,呼图壁县市场监督管理局依据《药品经营和使用质量监督管理办法》的相关规定,对呼图壁县某药业有限责任公司未凭处方销售处方药的违法行为,依法责令改正违法行为,作出罚款5000元的行政处罚。

消费提示:安全用药是健康生活的重要保障,而凭处方正确购买处方药则是安全用药的关键。若发现药店未凭处方销售处方药,应及时向当地的市场监督管理部门投诉举报或及时拨打12315投诉举报电话进行反映。

案例十:奇台县某技术检测服务有限公司出具虚假车用气瓶定期检验报告案

2024年9月19日奇台县市场监督管理局接上级案件交办,对奇台县某技术检测服务有限公司进行执法检查,发现该公司存在出具的虚假气瓶定期检验报告的行为。2024年12月2日,奇台县市场监督管理局依据《中华人民共和国特种设备安全法》的相关规定,对奇台县某技术检测服务有限公司出具虚假车用气瓶定期检验报告的违法行为,依法责令改正违法行为,作出罚款50000元并对直接责任人员罚款5000元的行政处罚。

消费提示:消费者应当使用检验有效期内的气瓶并按期进行检验,在气瓶充装过程中积极配合充装人员进行充装前后的检查,如需气瓶检验时,一定要选择具有合法资质和设备的检验机构,在检验中发现检验机构有出具虚假报告的行为,要充分行使合法权益,积极进行投诉和举报。

S239线五彩湾至吉木萨尔县公路改扩建项目开工

本报讯 通讯员马凯雄、罗佳妮报道:近日,在S239线五彩湾至吉木萨尔县公路改扩建项目施工现场,数台挖掘机伸展钢铁长臂挖掘土方;工人们头戴安全帽,身着统一的工作服,分散在各个施工区域紧张作业,掀起新春项目建设热潮。

S239线五彩湾至吉木萨尔县公路改扩建项目,全长89.159公里,概算投资22.42亿元,起点位于S239线与S327线交叉口,自北向南贯穿五彩湾、古尔班通古特沙漠、红旗农场、吉木萨尔县,最终接入G7京新高速泉子街互通连接线。全线采用一级公路技术标准,设计时速100公里,项目包

含路基、路面、桥涵、防护、排水、交通安全设施、房建和机电工程等。

据新交建交通发展(昌吉)有限公司总经理黄龙介绍,项目2月15日复工复产后,已进场施工人员115人,进场机械设备70余台套,正在开展路基清表、场站建设等工作。项目建成后,将成为准东经济技术开发区对外互通互联的交通主干线,成为“疆煤外运”的重要运输通道。

黄龙表示,公司将继续督促施工单位加大人员设备投入力度,落实标准化、精细化施工管理,力争全年完成投资7.5亿元以上,早日实现公路通车运行。



S239线五彩湾至吉木萨尔县公路改扩建项目施工现场,推土机正在进行土方作业。
□马凯雄摄

慧尔智联玛纳斯县分公司智能制造数字化工厂投产

本报讯 通讯员邢振江报道:近日,新疆慧尔智联技术有限公司玛纳斯县分公司智能制造数字化工厂正式投产,全力赶制首批12万台智慧电动球阀订单。

生产车间里,技术工人正专注地组装智慧电动球阀。作为数字农业的核心设备,智慧电动球阀在农业装备中应用广泛,可有效提高灌溉效率。新投产的智能制造数字化工厂年产能将达30万台,产品除了满足本地及疆内市场需求,还将销往甘肃、内蒙

古等地。

作为首批入驻玛纳斯县数字农业智能装备产业园的企业,该公司今年投资300万元对生产车间进行智能化改造,配备先进的检验检测设备、仓储系统。未来两到三年,公司还将引进智控一体制造、新型自动化贴片等先进技术,打造更加智能、数字化程度更高的生产体系。“我们将发挥数字技术的引领作用,生产出质量更加稳定、效率更高的智能化产品,助力玛纳斯县数字农业发展。”该公司负责人杨大云说。



技术人员正在组装智慧电动球阀。
□邢振江摄

昌吉州融媒体中心

“AI赋能千行百业实操实战训练营”结业

本报讯 实习生马军报道:“AI不会淘汰人,但是一定会淘汰未来不会使用AI的人。”“对待人工智能,关键是六个字——不焦虑,用起来!”“我们可以依靠AI,但是不能依赖AI,因为运用AI过程的核心竞争力还在我们人脑。”……3月7日,由昌吉州融媒体中心联手融道智库主办的“AI赋能千行百业实操实战训练营”圆满落下帷幕。为期三天的培训吸引了来自全疆各地政府部门、主流媒体、企业界、网络自媒体等多个领域的百余名从业者齐聚昌吉,共同探索人工智能技术赋能行业转型的实践路径。

本次培训课程围绕“效率提升、成本优化、渠道拓展、模式创新”四大目标,以“理论+案例+实操”三位一体模式为核心,涵盖了AI项目策划、AI办公助理、AI图片生成、AI视频生成、AI音乐创作、AI视频剪辑、AI商业应用、AI电商运营等八大实战模块,使学员深入掌握AI工具在内容生产、用户运营、精准获客、降本增效等场景中的落地策略。

“此次培训精准聚焦‘实战转化’,学员的高参与度和学习热情证明它正是时代所需的破局之钥。”融道智库专家王平表示,培训班通过数十个行业场景模拟,帮助学员从“焦虑观望”转向“主动应用”,无论是文案效率提升,

还是企业的获客成本降低,AI工具的价值已得到清晰显现。

三天的培训中,专家们围绕AI最新发展趋势,从文本写作、图片视频运用、新闻采编到企业产品直播服务等维度,深入探讨了人工智能技术在各行业中的应用创新,并详细分享了丰富的实践经验,全程干货输出。通过分享DeepSeek 万能提问模板,根据关键词定主题、列提纲、写文案等相关技巧,主流媒体内容创作应用场景及实践案例,内容涵盖各行各业短视频营销流量变现实操指南,以及解决效率提升问题的实用方法等,整场培训节奏紧凑,学员们解惑又“解渴”。

“权威专家帮我指点迷津,释疑解惑,正确理性地认识AI。从工作层面,在AI日益对各行各业有强大赋能作用的当下,尽快入手学习这方面的技能也非常必要。”阿勒泰地区融媒体中心副主任徐丽芝说,“在三天的培训中,专家从技术背景和实操层面,教我们用AI工具处理图片、视频,快捷生成各种公文、脚本,以及在商业层面的引流、拓客等,非常实用。”

当前,昌吉州正加速布局数字经济新赛道,本次训练营的举办标志着昌吉州在AI技术普及与产业赋能层面迈出关键一步,为打造全疆人工智能应用高地奠定坚实基础。