# 聚創"3-15"共筑湖意消费

# 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

#### (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、保养和修理服务类投诉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。

# 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,全线长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 成项目投资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** 

# 昌吉州2024年度消费维权典型案例

### **案例一:** 吉木萨尔县某俱 乐部规定经营者单方享有最终 解释权的行为案

2024年1月9日,吉木萨尔县市 场监督管理局对吉木萨尔县某俱乐 部进行检查时,发现该俱乐部在经营 场所收银台摆放有广告宣传单,内容 有"以上活动解释权归本店所有"等 字样。2024年3月12日,吉木萨尔县 市场监督管理局依据《侵害消费者权 益行为处罚办法》的相关规定,对吉 木萨尔县某俱乐部在宣传单中标注 "以上活动解释权归本店所有"的行 为,依法责令当事人改正违法行为, 作出警告和罚款 2000 元的行政 处罚。

消费提示:消费者在购买商品和接受服务时,针对商家的促销活动要增强判断力和防范意识,保持理性,避免冲动消费,对所购商品或者接受服务的赠品要详细询问,了解其真实情况、交易条件及时间期限,对于不明之处要及时向商家咨询,不要贪图便宜,避免掉入"消费陷阱"。

### **案例二**: 昌吉市某物业管 理有限责任公司不执行政府指 导价、政府定价收取电费案

2024年2月6日,昌吉市市场监 督管理局依法对昌吉市某物业管理 有限责任公司进行检查时,发现该公 司从2023年6月1日至检查当日,收 取的25家商铺电费单价为0.652元/ 千瓦时,超过政府定价。昌吉市市场 监督管理局向当事人下发《责令退款 通知书》,2024年2月20日,当事人 将向经营者多收取的电费全部予以 退还。2024年4月25日,昌吉市市场 监督管理局依据《中华人民共和国价 格法》和《价格违法行为行政处罚规 定》的相关规定,对昌吉市某物业管 理有限责任公司不执行政府指导价、 政府定价收取电费的违法行为,依法 责令当事人改正违法行为,作出罚款 10000元的行政处罚。

消费提示:政府定价、政府指导价具有法律效力,任何单位和个人不得擅自调整,消费者应提高警惕、了解相关电价政策、关注是否明码标价、仔细核对电费账单、警惕恶意"加价"行为、保留缴费收据凭证并及时举报违法行为。

### **案例三**: 玛纳斯县某商务 宾馆利用虚假的价格手段收取 停车服务费案

2024年3月1日,根据举报,玛纳斯县市场监督管理局对玛纳斯县某商务宾馆停车场收费情况进行检查,该停车场自2023年1月1日至2024年3月1日,收取新能源绿牌车辆停车服务费时未按照收费标准规定扣除半小时免费时段收取停车费,与当事人在停车场收费处公示的停车服务费收费标准不一致,多收取停车服务费收费标准不一致,多收取停

车服务费共计1276元。2024年5月27日,玛纳斯县市场监督管理局依据《中华人民共和国价格法》的相关规定,对玛纳斯县某商务宾馆利用虚假的价格手段收取停车服务费的违法行为,依法责令当事人改正违法行为,作出没收违法所得1276元和罚款2552元的行政处罚。

消费提示:停车场收费与广大消费者息息相关,消费者在停车时要仔细阅读停车场收费标准,增强法律意识、强化权利意识,拓宽维权途径,如遇到价格欺诈或不合理价格行为,敢于并善于维护个人合法权益。

### 案例四:木垒县某食品有限 公司生产经营虚假标注营养标签 的预包装食品案

2024年3月19日,木垒县市场监

督管理局接到举报,对木垒县某食品 有限公司生产的"某牌红腰豆罐头"进 行抽样检验,该产品包装营养成分表 标注为能量154千焦、蛋白质3.4克、脂 肪 0 克。经检验,该批产品标注的营养 成分表中的数值与检测数据不符,能 量标示值超过允许误差范围,属于虚假 标注营养标签。经查,当事人生产销售 的该批次罐头共1213罐,销售价1.8 元/罐,召回960罐,实际销售253罐,货 值金额2183.4元,违法所得455.4元。 2024年5月31日,木垒县市场监督管 理局依据《中华人民共和国食品安全 法》的相关规定,对木垒县某食品有限 公司生产经营虚假标注营养标签的预 包装食品的违法行为,依法责令当事人 改正违法行为,作出没收违法所得 455.4元和罚款2183.4元的行政处罚。

消费提示:营养标签是食品安全的 重要指标,虚假标注扰乱了市场秩序, 甚至危害人体健康,消费者在购买预包 装食品时,如有发现虚假标注营养标签 现象,请及时向市场监管部门举报。

### 案例五:呼图壁县某机动车 驾驶员培训有限公司利用合同格 式条款排除消费者权利案

2024年3月27日,根据投诉,呼图壁县市场监督管理局对呼图壁县某机动车驾驶员培训有限公司进行检查,发现该公司与所有学员签订的机动车驾驶员培训服务协议的第五条均含有:"关于退费的约定,该价格为活动价不予退费"等内容。2024年6月25日,呼图壁县市场监督管理局依据《合同行政监督管理办法》的相关规定,对呼图壁县某机动车驾驶员培训有限公司利用合同格式条款排除消费者权利的行为,依法责令当事人改正违法行为,作出警告并处5000元罚款的行政处罚。

消费提示:学员在签订培训合同前,务必仔细阅读合同条款,对于限制自身权利、不合理的退费约定要提出异议,要求修改。若发现培训机构存在利用格式条款侵害自身权益的行为,可向当地市场监管部门投诉举报,依法维护自身合法权益。

### **案例六:**昌吉市某商行销售 侵犯注册商标专用权商品案

2024年4月23日,昌吉州市场 监督管理局接到举报,对昌吉市某商 行进行现场检查,该商行东侧货架摆 放着待售的"心相印"产品,现场未能 提供全部进货票据及上级供货商的 相关材料。经委托恒安(中国)纸业有 限公司对该商行销售的"心相印"商 品使用的标签进行鉴别,鉴定结果为 属侵犯该公司商标专用权产品,违法 经营额 23808 元,违法所得 1171.57 元。2024年7月4日,昌吉州市场监 督管理局依据《中华人民共和国商标 法》的相关规定,对昌吉市某商行销 售侵犯注册商标专用权商品的违法 行为,依法责令当事人改正违法行 为,作出没收违法所得1171.57元、没 收侵犯注册商标专用权的"心相印" 纸面巾815提、纸手帕1257条、卷筒 卫生纸7提、99.9%杀菌湿巾84提以 及罚款30000元的行政处罚。

消费提示:商标是消费者识别商品或服务来源的重要标志,保护商标的注册和使用是推动经济发展、保护企业合法权益的重要举措。提醒广大经营者在经营过程中应当遵从合法、正常的市场交易规则,不应以一时之利,从非正规渠道购进不合规商品。

### **案例七:**昌吉市某商行经营 标签不符合规定的白酒案

2024年4月26日,新疆昌吉国家 农业高新技术产业示范区市场监督管 理局对昌吉市某商行进行现场检查, 发现该商行销售的11坛5斤黑坛白酒 瓶身没有任何产品相关标识信息。青 花瓷酒、青花老酒无生产日期、生产者 名称、生产许可证编码等相关信息。 2024年6月14日,新疆昌吉国家农业 高新技术产业示范区市场监督管理局 依据《中华人民共和国食品安全法》的 相关规定,对昌吉市某商行经营标签 不符合规定的白酒的违法行为,作出没收 标签不符合规定的白酒53瓶、没收违 法所得1075元、罚款5000元的行政 处罚。

消费提示:消费者选择正规渠道购买,优先选购具备合法资质企业生产的预包装白酒,不要购买无产品标识、无生产厂家、无生产地址的白酒,并索取购买票据,可有效降低购买风险,保障饮酒安全与权益。

# **案例八:**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案

2024年6月5日,阜康市市场监督管理局对阜康市某驾驶员培训有限公司进行检查,发现该公司与乙方(学员、消费者)订立的《培训合同》中只约定了乙方依法应当承担的违约责任,没有约定甲方(经营者)依法应当承担的违约责任的内容,2024年9月12日,阜康市市场监督管理局依据《合同行

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,而凭处方单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责任公司出具虚假 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责任公司进行执法检查,发现该公报告的行为。2024年12月2日,奇台县市场监督管理局依据《中华人民共定的场监督管理局依据《中华人民共定,对奇台县某技术检测服务有限之司出具虚假车用气瓶定令政验报告的违法行为,依法责令改正违法行为,作出罚款50000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。

# 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

口寸地。

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、仓储系统等。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赋能干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 赋能干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方法,内容涵盖各行各业的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。