



3·15消费者权益日特别报道

烟台发布2020年十大消费投诉热点

# 预付式消费占投诉“榜首”

## 消费警示

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 实习生 王竟男 通讯员 邓元刚 孙洪安

随着“3·15”来临,烟台市市场监督管理局发布2020年十大消费投诉热点。全市投诉问题比较集中的分别是预付式消费、物业服务、装饰装修、教育培训、物流服务、个人信息泄露、私家车销售、老年消费、家电售服、电信服务等消费投诉热点。

### 热点一:

#### 预付式消费投诉居高不下

因疫情原因预付式消费商家关门较多,在运动健身、餐饮服务、美容美发、汽车维修、洗涤洗浴等服务行业普遍存在。

### 热点二:

#### 物业服务问题突出

存在的主要问题:一是高收费、低服务问题比较严重;物业公司小区内各种设施不完备的情况下,依然采取高收费,消费者反映强烈;二是物业收费标准不公开、不透明,侵害了消费者合法权益。

### 热点三:

#### 装饰装修缺失诚信

装饰装修市场存在的问题主要集中在质量问题、价格问题、假冒商品和虚假宣传等方面。在装修服务中表现出:价格不透明、偷

工减料、以次充好、工程质量不保、工期延误等问题。

### 热点四:

#### 教育培训投诉不断

存在的主要问题:不少培训机构无固定培训地点、无办学资质,无证、无照或超范围经营问题比较突出;虚假夸大宣传、授课质量不高等问题。

### 热点五:

#### 快递物流仍需规范

存在的主要问题:快件延迟交付、损毁、冒名签收等问题时有发生;快递人员不提醒保价的问题较为普遍,面对快件丢失、损毁时,消费者难以获得足额赔偿。

### 热点六:

#### 个人信息泄露严重

因个人信息泄露,不少消费者反映经常收到一些莫名短信、垃圾邮件,还时常接到推销、诈骗

电话,甚至还有个别消费者收到一些非法链接,个人账户密码被盗。

### 热点七:

#### 私家车销售猫腻层出不穷

汽车销售中金融服务费、代办手续、售后服务投诉多,主要问题:消费者购车时收取的贷款手续费,实际是金融服务费,消费者认为不合理;汽车4S店在销售汽车时,强制消费者办理“定点保险”“按揭购车”“代理挂牌”等业务。

### 热点八:

#### 老年消费多为圈套

老年人消费投诉主要集中在购买保健食品、接受保健服务、购买收藏品等方面。主要问题:不法商家采取养生讲座、“专家”访谈、有奖听课、低价旅游等手段,欺骗和诱导老年消费者盲目购买高价保健品;推销所谓的收藏品,欺骗消费者,非法牟取暴利。



各种预付卡占据百姓生活的方方面面。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 摄

### 热点九:

#### 电信服务质量不高

存在的主要问题:携号转网设置最低消费,签订霸王条款;套餐资费不明确、告知不详实,收费名目繁多且强制收取费用、多扣费用问题。

### 热点十:

#### 家电售后服务满意度低

存在的主要问题:部分企业售后服务“三包”政策落实不到位,对商品质量保修限制条款过多,保修程序过于复杂,商品出现问题后经销商和厂家间互相推卸责任,消费者反响强烈。

## 中国酒行业首次!张裕联合腾讯引入区块链技术 3700万+瓶葡萄酒上链,张裕区块链让假酒无处可藏

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 杜晓丹

假冒伪劣商品扰乱市场秩序是消费行业的痛点和难点问题,通过引入区块链技术,张裕为根治这个市场顽疾提供了新的路径。截至目前,张裕区块链平台已成功实现3700多万瓶葡萄酒的溯源信息上链,作为中国葡萄酒行业领军企业,张裕创新运用区块链技术破解假冒伪劣问题,让消费者买得放心、喝得安心,更加信赖张裕葡萄酒。

### “慎之又慎”>>

#### 消费者购买正品葡萄酒遇难题

“葡萄酒度数低,我身边越来越多的朋友喜欢喝葡萄酒,但现在市面上葡萄酒种类鱼龙混杂,很容易买到假酒。”谢先生是土生土长的烟台人,从事销售工作,平时经常需要宴请客户、送礼,慢慢地他也成为一个葡萄酒爱好者。

随着网络购物越来越便捷,谢先生尝试网购葡萄酒。“2011年,第

### “一物一码”>>

#### 张裕3700多万瓶葡萄酒上链溯源

根治假冒伪劣商品顽疾,张裕给出了自己的答案。通过区块链技术,张裕让3700多万瓶葡萄酒有了自己的“数字身份证”。

据了解,张裕联合腾讯,率先在葡萄酒行业引入区块链技术。通过实现“一物一码”企业追溯系统与区块链平台打通,将采集到的生产、流通、营销及管理环节的全过程信息通过区块链上链口实现实时上链,利用区块链多方共识、不可篡改的特性,对“一物一码”的溯源信息进行权威背书,并基于所有上链信

息生成区块链证书,使得每瓶产品拥有唯一的区块链证书,作为产品生产流通全程的“数字身份证”,区块链证书上记录了区块链ID和产品溯源信息等字段,能够通过区块链平台对溯源信息进行真实性校验。

消费者可通过扫描瓶上优码进入“张裕品质生活+”会员小程序,并在小程序中的溯源板块查看相关上链信息,其中,高端产品(酒庄酒)上链信息包括:葡萄品种、葡萄收获年份、糖度、葡萄园、产区、采摘时间、日照时



张裕、腾讯区块链合作项目启动仪式现场。

### “溯源生态”>>

#### 推动更多产区和葡萄酒厂家信息上链

张裕区块链平台除依托于腾讯在信息安全领域的强大实力,还与国家葡萄酒、白酒、露酒产品质量监督检验中心进行了合作,这也是张裕区块链平台的节点之一,目前该中心出具的张裕每款产品抽检报告信息已经上链,实现了对张裕上链数据的第三方验证。

接下来,张裕计划联合各个葡萄酒主产区监管部门,将他们出具的监管信息上链,实现政府及权威机构对葡萄酒产品质量、安全的穿透式监管与

服务,同时依托监管机构的权威背书,提升整个溯源生态的公信力。

此外,张裕计划引入山东省内十家以上葡萄酒厂家及进口商参与到该项目中,让区块链技术应用为山东葡萄酒行业赋能。

而未来,张裕会联合国内更多产区监管机构、厂家和关联单位参与进来,进一步提升中国葡萄酒在消费者心目中的品质认可,让更多消费者爱上中国葡萄酒。