

他们每天为消费者挽回经济损失6万元

漳州市场监督管理局近日公布的数据显示,今年第三季度,漳州12315共受理消费者咨询、投诉、举报30541件,同比增长43.96%,共为消费者挽回经济损失543.07万元,同比增长51.9%。其中,共受理咨询17521件,占总量的57.37%,同比增长24.72%;收到投诉7306件,占总量的23.92%,同比增长55.91%。



芗城区市场监管局12315消费者申诉举报服务台工作人员正在开展调解工作

食品类及餐饮服务类投诉量居高不下

食品类及餐饮服务类一直都是民生关注的焦点问题,其投诉量也长期居高不下。第三季度,登记一般食品的投诉3647件,占投诉总量的49.91%,同比增加42.68%;餐饮和住宿服务的投诉268件,占投诉总量的3.67%,同比增加55.81%。消费者投诉的问题主要集中在食品含异物,超过保质期,保质期内变质、变味、发霉等现象;预包装食品营养成分表标签标识问题;餐饮店的餐品含异物、变质变味;餐饮店环境卫生脏乱差。

文化娱乐体育服务类投诉仍居第二

在服务类投诉中,名列前十的分别为:餐饮和住宿服务,文化、娱乐、体育服务,教育、培训服务,美容、美发、洗浴服务,制作、保养和维修服务,租赁服务,销售服务,交通运输服务,互联网服务,停车服务。

第三季度,文化、娱乐、体育服务类投诉仍居服务类投诉排行榜第二,共收到投诉125件,占服务类投诉量的11.73%,同比增加32.98%。从消费者投诉的情况来看,主要以三个方面为主:消费者在游乐园、健身房等场所充值次卡,因商家倒闭或转让,无法退还余款;消费者因个人原因提出转卡或退卡,与商家协商无果;电影院不提供3D、4D眼镜等。

化妆品类投诉增长态势明显

在商品类投诉中,排名前十的商品类型为一般食品,服装、鞋帽,家居用品,儿童用品,交通工具,化妆品,家用电器,药品,首饰,装修建材。其中,第三季度共收到化妆品类投诉173件,占商品类投诉量的2.77%,同比增加147.14%,涨幅明显。消费者投诉的问题,集中在购买到的化妆品未依法备案;进口化妆品无中文标签及备案;使用化妆品后脸部不适或过敏,要求退款或赔偿无果等。

群众举报量大幅增长

2022年第三季度,登记群众举报5714件(确认违法并立案14件),占咨询、投诉、举报总量的18.71%,同比增长130.31%。从举报问题的类别来看,排名前五的为:广告类线索3722件(确认违法并立案8件),占比65.14%;食品类线索460件(确认违法并立案1件),占比8.05%;侵害消费者权益类427件(确认违法并立案2件),占比7.47%;产品质量类线索343件(确认违法并立案1件),占比6.00%;商标类线索184件(确认违法并立案0件),占比3.22%。

消费者举报反映的问题主要有:商家虚假宣传,实际产品与描述不符;餐饮店卫生条件差,食物变质、餐品含异物等问题;预包装食品保质期内发霉、变质、含异物及标签标识不符合要求等问题;商家无证无照经营。

■本报记者 林露文/供图

相关链接>>>

消费提醒: 买冷链食品认追溯码 就餐“先看账单后结账”

针对投诉举报热点,漳州市市场监管局提醒消费者,选购食品时,应选择证照齐全、管理规范、商超、超市和农贸市场等采购食品,并注意索取发票、购货小票等凭证。预包装食品要注意检查包装是否完好,食品名称、配料表、生产者或(和)经销商的名称、生产日期、保质期、贮存条件、食品生产许可证编号等是否清楚;冷链食品要到正规商家购买有追溯码的商品;购买鲜、冻禽畜产品应选购感官指标正常的食品,不选购未经检验检疫的产品;选购散装食品(食用农产品除外)时,应观察盛放食品的容器上的标签标识,是否注明食品的名称、生产日期、保质期,生产经营者名称及联系方式等内容,尽量选购在密闭容器放置或使用保鲜膜等覆盖的散装食品,不选购无标签标识、外观性状不正常、超过保质期的散装食品。

消费者外出就餐应选择证照齐全的食品经营单位,并索要正规发票或收据,尽量选择证照齐全、内外环境整洁的餐饮单位就餐。点菜时,应该查看菜单价格是否明码标价,养成“先看账单后结账”的习惯;结账时,注意核对价目表和就餐清单,做到明白消费。不要食用新奇食物或从未食用过的食物以及易过敏食物;聚餐时使用公筷公勺,不参与大规模聚餐活动。在餐厅办理会员卡充值时或遇打折促销时,应先详细了解优惠规则。若外卖点餐尽量选择知名度高、距离较近、短时间内可送达的商家提供者。拒食野生动物,不要购买、食用有关部门明令禁止或来历不明的食物。

■本报记者 林露



采价日期:11月15日9:00-11:00 计量单位:元/500克

品名	新华都	大润发	沃尔玛	延通市场	北桥市场	东岳市场
绿豆	5.38	7.80	5.98	6.00	8.00	7.00
猪皮瘦肉	20.8	26.80	28.80	27.00	24.00	26.00
带皮后腿肉	14.98	15.90	18.80	20.00	16.00	17.00
排骨	33.8	47.80	45.80	40.00	38.00	38.00
牛腱子肉	53.98	65.80	/	55.00	50.00	53.00
牛腩	46.8	52.80	/	50.00	45.00	50.00
白条鸡	12.58	12.60	/	14.00	13.00	14.00
鸡场蛋	6.98	6.98	7.50	7.50	8.00	6.80
鸭蛋	8.98	7.60	8.90	8.00	8.00	8.00
冻带鱼	24.98	23.80	/	20.00	23.00	20.00
草鱼	10.98	12.80	10.90	10.00	10.00	10.00
白鲫鱼	19.98	19.80	21.90	15.00	15.00	14.00
芹菜	6.98	3.78	8.98	5.00	6.00	6.00
黄瓜	2.58	5.78	3.58	3.00	3.00	3.00
萝卜	0.98	2.58	0.99	2.00	2.50	2.50
茄子	1.98	3.98	2.99	4.50	4.50	4.50
大白菜	1.38	1.38	1.99	3.00	3.00	2.50
上海青	2.98	2.98	4.98	3.50	4.00	4.00
空心菜	3.98	4.78	5.98	4.00	4.00	4.50
西红柿	3.58	4.48	6.58	5.00	5.00	5.00
胡萝卜	1.98	3.58	2.98	3.00	3.00	3.00
花菜	0.99	1.98	3.99	4.00	3.50	4.00
油菜	4.58	3.78	4.98	4.00	4.50	4.50
富士苹果	5.98	7.98	8.98	8.00	7.00	7.00
鸭梨	3.98	5.99	3.99	6.00	6.00	5.00

(漳州市发改委提供)

备注:以上信息仅供参考。更多市场行情请登录“漳州菜篮子” <http://www.zzclz.com>

有备无患 你家装燃气报警器了吗?



燃气气体种类不同,报警器安装位置也不同。

使用燃气做饭,既方便又节能,但得提防燃气泄漏,不少家庭因此在厨房里安装了家用燃气报警器。这类设备具有燃气泄漏、燃气不完全燃烧报警功能,可以测出家中燃气的气体浓度,防止发生爆炸、火灾、中毒事故,从而保障安全。

防患未然 建议安装

燃气泄漏或随废气排放而大量产生的一氧化碳是燃气中毒事件的根源,

使用燃气泄漏报警器是对付燃气无形杀手的重要手段之一。

记者搜索了各大电商平台,位于热销榜前几位的家用燃气报警器销量可观。其中,天猫家用气体报警器热销榜第一名的欧维亚燃气报警器月销量在20000以上,售价在25.8元到228元;统强家用燃气报警器月销量在10000以上,售价在25.8元到118元;杰瀚斯燃气报警器月销量在10000以上,售价在18.8元到239元;晨洲岛家

用燃气报警器月销量在5000以上,售价在35元到155元;小米燃气泄漏报警器月销量在2000以上,售价为179元。“好用,建议购买。”“设备很灵敏,不到一百元换安全。”“消防认证,简单实用。”“小巧不占位置,安全感满满。”“家中必备。”……不少已购买产品的消费者都给出了好评。

据了解,家用燃气报警器核心部件为气敏传感器,安装在可能发生燃气泄漏的场所,利用气体传感器探测周围环境中的低浓度可燃气体,通过采样电路,将探测信号用模拟量或数字量传递给控制器或控制电路,当燃气在空气中的浓度超过设定值,探测器就会触发报警,对外发出声光报警信息。如果连接报警主机和报警中心则可联网报警,同时可以自动启动排风设备、关闭燃气管道阀门等,保障生命和财产的安全。

因此,为了家居的安全着想,家庭使用燃气时,有必要安装燃气报警器。

正确选购 正确使用

家用燃气报警器一般分为人工煤气型、天然气型、液化石油气型等,需根据燃气气体种类选择对应的报警器。不过,目前市场上报警器品牌鱼龙混杂,市场监管总局针对选购或使用不当易导致安全事故的家用燃气报警器,发布了家用燃气报警器的消费提示。

消费者要选择正规渠道和信誉良好的商家购买,选购的产品应标明名称

和型号、执行标准、厂名厂址等信息,还要关注产品出厂检验合格证和安装使用说明书是否齐全,并向商家索取购买发票等凭证。购买时,要注意查看铭牌标志上的适用气体种类、额定工作电压、生产日期等信息,尤其应关注报警器使用级别报警器(产品型号代码一般为“G”开头),并取得消防防爆认证、产品合格证、产品型式检验报告等合格证书。

不同气体种类报警器安装位置有所不同,消费者应按照说明书要求安装在合适的位置,避免安装在被遮挡的地方或易被污染的地方等。使用前,应先启动报警器自检功能,确认产品已进入正常监测状态,并观察报警器指示灯是否处于正常工作状态。使用期间,消费者要对报警器进行定期清理和维护,以免进气孔堵塞,重启后需再次启动报警器的自检功能,确保报警器各项功能正常。

如果报警器发出警报,消费者应先关闭燃气阀门,打开门窗通风,切勿开灯或打开任何电器开关,无法确认原因时联络燃气公司进行处理。报警器使用期间,应长时间保持通电状态,避免频繁断电、通电。

此外,餐饮场所安装燃气报警器应注意正确选型,网上不少燃气报警器属家用级别,不符合餐饮场所的安装要求。按照国家规范规定,餐饮场所应安装商用级别报警器(产品型号代码一般为“G”开头),并取得消防防爆认证、产品合格证、产品型式检验报告等合格证书。

■本报记者 王心如 文/图

既“健康”又“好喝” 燕麦奶成新宠

“0蔗糖,0乳糖,0胆固醇”“饮料新拍档”“健康生活新选择”……随着消费者健康饮食意识的提升,在众多植物奶品类中,燕麦奶逐渐成为饮品店的新宠,成为素食人群、乳糖不耐受人群和咖啡爱好者等的标配。用燕麦奶制作的饮品确实好喝,但总体营养价值不如牛奶。

燕麦奶里没有奶

燕麦奶其实是燕麦和水做成的谷物饮料,并没有任何动物奶的成分,更像是在口感上可以替换牛奶的“米汤”。记者在淘宝、京东等电商平台搜索此类产品,其外包装普遍印有植物蛋白饮料、谷物饮料、燕麦谷物浓浆的字样,也叫“燕麦饮”“谷物饮料”等,配料表排在前两位的均为水和燕麦或燕麦浓浆,规格为1L的燕麦奶,价格大多在十几元到二十几元不等。

相比牛奶,燕麦奶有更多的膳食纤维

和更低的脂肪,同时不含胆固醇和反式脂肪酸,这些都是燕麦奶在宣传上强调的卖点。上海市消保委研究了9款燕麦奶营养成分表,却发现近一半的燕麦奶脂肪含量都在3g以上,与牛奶差不多。脂肪含量最低和最高两者相差3倍多,例如麦子和燕麦燕麦饮每100ml的脂肪含量为1.2g,伊利燕麦奶每100ml的脂肪含量为3.8g。此外,有7款燕麦奶标注了膳食纤维的含量,最高为3.5g(伊利燕麦奶),最低为0.6g(领优乳高钙燕麦奶)。2款未标注含量的燕麦奶分别为欧菲士原味燕麦饮(谷物饮料)和维他奶燕麦奶(植物蛋白饮料),但在配料表中显示添加了微晶纤维素。

膳食纤维是人体需要的各种营养素中一种很重要的成分,而燕麦本身就是富含膳食纤维的全谷物,其中的β-葡聚糖还可以与胆固醇结合,降低血胆固醇水平,尤其是低密度脂蛋白胆

固醇(LDL-C),但它也仅仅是一种休闲饮料。

不少消费者在喝燕麦奶时,都会觉得燕麦奶香甜丝滑。据了解,为了增加燕麦奶天然的甜味,在制作中可能会用到酶类物质,进一步分解燕麦中的碳水化合物,这在增加燕麦奶甜味的同时,也使其中的碳水化合物更容易被人体吸收。出于顺滑口感的考虑,燕麦奶还会过滤粗纤维的成分,加入植物油、稳定剂等成分调节口感。

营养成分较为单一

燕麦奶适合什么人?理论上,燕麦奶不含麸质也不含糖,对于素食主义者以及很多乳糖不耐受者,燕麦奶的好处是显而易见的,适合对这些成分敏感的人。对于减肥或“三高”人群而言,燕麦奶也是可以作为一种饮品,因为相比其他动物性奶制

品,燕麦奶有利于降低胆固醇,对于预防心血管疾病也有意义。健身人群可以喝燕麦奶,但牛奶更好。牛奶本身的蛋白质比例非常高,是燕麦奶无法比拟的。对于儿童来说,燕麦奶本身营养不够均衡。

作为一种休闲饮品,燕麦奶拿捏住了健康食物的流量密码:可溶性膳食纤维、优质植物蛋白、乳糖不耐受友好……实际上,“好喝”才是它俘获广大消费者的法宝。

随着各大咖啡连锁品牌推出燕麦奶基的饮品,奶茶店也推出燕麦奶盖、燕麦拿铁等饮品,便利店里也有随手可买的燕麦奶供消费者自制饮品,甚至有消费者表示“没有燕麦奶的饮品店是不完整的”。

虽然燕麦奶营养成分单一,并不能满足健身者高蛋白、低碳水的饮食需求,也不能替代牛奶。但燕麦奶的出现,为消费者提供了更丰富的奶制品选择。空闲的时候,你也试着来一杯燕麦奶饮品吧!

■本报记者 王心如

选除螨仪 看这个指标就够了

立冬已过,小雪将至。天气寒冷、日照不足,难以经常换洗、晾晒的床单、被子等,很容易成为滋生细菌、螨虫的温床,引发皮肤、呼吸道等过敏、炎症反应,方便快捷的除螨仪因此受到越来越多的关注。

宣称除螨效果超九成

一到不能常晒被子的冬天,市民淑美的过敏性鼻炎就容易发作。为此,她选择下单购买了一款单价600多元的除螨仪,一到货便迫不及待地试用:“除螨仪吸力很大,操作简单,清洗方便。用完之后,感觉整个世界都清爽多了。”她认为,除螨仪体积小、重量轻,适合居家使用,也便于旅行、出差时携带。

记者走访市场和浏览线上平台了解到,为了满足除螨需求,市面上出现了大量标称“智能识别除螨”“高频拍打”“免晒被放心睡”“大功率吸头”“紫外线除螨”“15000Pa”等宣传字眼的产品,并宣称除螨效果在95%以上,甚至更高。除螨仪价格跨度大,从20多元到5000多元不等。在天猫榜单的除螨仪热销榜中,主要有莱克吉米、美的、米家等品牌,月销量普遍过千,多个品牌月销量超过1万件,券后价格集中在149~899元之间,大多具有拍打、吸尘和紫外线功能。

虽然选择一款强力有效的除螨仪能解决消费者尘螨的困扰,但市民郭先生表示,螨虫不会完全被除螨仪吸走,还会留有一小部分在床单、被子上,因此,平时除了使用除螨仪,依然需要保持清洁卫生、勤打扫的好习惯。

吸力指标最关键

面对功能繁多、价格跨度大的除螨仪,消费者如何选到安全实用的产品呢?

近期,广东省中山市消费者委员会对市民常买的美的、洒哇地味、莱克吉米等品牌,价格范围在129~600元之间的10款除螨仪产品开展比较试验,主要分析除螨率、噪音、续航时间、紫外线强度、紫外线防护等与消费者密切相关的性能指标,以及对使用便捷性、尘盒倾倒方便性、续航时间、噪音等进行测评评价。

综合各项指标的测评情况,10款除螨仪产品均符合要求,美的/Midea的B5D-Y和洒哇地味/SWDK的KC101两款产品表现最为优秀,获五星



选购除螨仪,吸力指标最为重要。(资料图片)

好评。其中,除螨效果方面,品牌为美的/Midea的B5D-Y、洒哇地味/SWDK的KC101、莱克吉米/JIMMY的VC-B403这3款除螨仪除螨效果均大于90%,表现突出。品牌为UWANT的M100 PRO、苏泊尔/SUPOR的VCM12T、南极人/NANJIREN的ZG-CM20、康佳/KONKA的KZ-CS、欧泊维/OBOVAY的OB-OVAY、小熊/Bear的CMY-B03M1等6款除螨仪除螨效果均大于80%,表现优秀。噪音方面,UWANT的M100 PRO、小熊/Bear的CMY-B03M1、苏泊尔/SUPOR的VCM12T、莱克吉米/JIMMY的VC-B403等四款除螨仪噪音较大。

测评体验方面,品牌为南极人/NANJIREN、小熊/Bear、苏泊尔/SUPOR、洒哇地味/SWDK、莱克吉米/JIMMY、康佳/KONKA、UWANT、美的/Midea的8款除螨仪,用户体验较好。

根据测评结果,业内人士提醒,实际使用除螨仪时,除螨效果基本与是否具有紫外线功能、声波功能等以及额定功率的大小没有直接关系,而与吸力大小相关。吸力越大,除螨效果越好,一般来说吸力不能小于12000pa。

在使用过程中,不要用除螨仪吸汽油、香蕉水、带火的烟头及碎玻璃、针、钉这些杂物,也不要吸潮湿物体、液体、粘性物体和含金属粉末的尘土,以免损坏除螨仪,甚至引发事故。一旦发现异物堵塞吸管,应马上关机检查,将异物清除再继续使用。

■本报记者 林露