

装修 定制 美容 “鬼”秤 个人信息

一季度，这些方面投诉成热点

本报讯(记者 李晓琳 霍铮)据市消协统计,今年一季度,太原市各级消协组织共受理消费者投诉3835件,解决3735件,投诉解决率97.4%,为消费者挽回经济损失56万余元。其中,装修、定制、美容、“鬼”秤、个人信息等方面成投诉热点。

● 精装房成了“惊装房”

如今,很多购房者为了省去装修的麻烦,会选择“拎包入住”的精装房。但购买后发现根本不像开发商承诺的那样,主要存在的问题有虚报价格水分大、材料质量堪忧、验房难等。

案例:市民王先生以1.3万元/平方米购买了一套“拎包入住”的精装房,可收房时却发现装修质量一般。比如,壁橱的门开起来不灵活、卫生间的装修做工粗糙、地板有开裂现象,这些都与开发商的承诺不符。王先生当场要求开发商给出合理说法,但一直没有下文,他只得向消协投诉。经消协多次与开发商协调,最终开发商表示,愿意维修出现瑕疵的地方。

消费提示:大家在购买精装房时,要注意购房合同里是否对精装修的部分有明确质保约定,如果不明确,则应要求在合同附件中标示清晰。出现问题后,先找开发商协商,说明具体问题,要求对方及时修理。对方如果不肯按约定维修,或争议比较大时,可直接找当地相关部门投诉,维护合法权益。

● 私人定制只给修改

随着生活水平的不断提高,人们对于

生活品质和个人特色的追求越来越强烈,私人定制成为高贵、时尚的代名词。

案例:韩女士的儿子今年3月份结婚,1月初,她带着儿媳在一家私人定制旗袍店想定做3件婚庆时穿的旗袍。量衣师说旗袍是定制商品,必须交付全款,一件4000元,共计1.2万元。20天后,韩女士来取旗袍,可3件都不合身,儿媳的那件问题不大就没再改,而她的两件问题较多,店家答应修改。两个月修改了4次,韩女士感觉还是不合身,问题反而更多了,店家不耐烦地认为问题出在韩女士身上。无奈之下,韩女士又花钱租了两件服装。婚礼办完后,韩女士强烈要求商家退还全款,店家认为服装是量身定制的,属于不退不换,只提供修改服务直至韩女士满意为止。接到投诉后,消协工作人员考虑到定制商品虽不退不换,但韩女士定制的服装多次修改未能达到其意愿,经数次调解,双方达成共识:韩女士将不合身的定制旗袍退还经营者,经营者退还全款。

消费提示:据了解,在太原市这样的私人定制店很多,可以定制旅游、家具、服装、日用商品等,但消协提醒广大消费者,定制商品要谨慎,多方考量再下决定,否则,退换不容易。

● 美容遭遇格式条款

许多时候,经营者会利用格式条款免除对其所提供的商品或者服务应当承担的更换、退货责任,构成利用格式条款侵害消费者权益的违法行为。

案例:今年1月5日,李女士在某美容

院花3000元办了一张为期3个月的纤体疗程卡,当时店内的宣传单上称1个月可减轻体重2.5公斤,3个月可减重7.5公斤。李女士接受服务1个月后发现体重只减轻了0.5公斤,觉得效果并不理想,于是,向该美容院提出退卡,但美容院却以当初销售美容卡标注“本卡一经售出,概不接受任何理由的退款”为由拒绝了李女士的要求。经消协进行协调,最终达成和解。

消费提示:这是一起典型的利用格式条款侵犯消费者权益的案例。“销售及获赠凭证”票据是为重复使用而自行印刷、预先制定,未与交易对方协商一致。该票据上明显排除了消费者应有的退货、换货的权利,免除了经营者的责任,属于无效的格式条款。

● “鬼”秤宰你没商量

消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量准确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。

案例:张女士投诉称,在某市场水产店购买1公斤虾,市场复秤时发现不足量,于是,找到水产店要求赔偿,经营者却否认缺斤短两。经调查,经营者是从他人处购入破坏了准确度的电子秤,可以调节准确度。经消协工作人员与经营者协商,对方同意退还多收的钱款。

消费提示:日常消费中,我们要观察或留意电子秤是否完好(如铅封)、是否贴有强制检定合格标识、是否处于有效检定

周期内。日常消费尽量选择计量器具完好、检定标识完整、计量行为规范、诚信水平较高的商家进行消费。消费者如发现或怀疑计量作弊行为,可及时向市场主管方投诉反映,或向消协、市场监管部门进行投诉、举报。

● 人脸识别泄露信息

随着信息技术发展,无感人脸识别应用越来越广泛,但享受信息技术红利与保护个人隐私的矛盾也日益凸显。

案例:李女士到一售楼中心想了解相关楼盘信息,看到入口处摆着“启动人脸识别系统告知书”展板,她便向工作人员了解其用意。工作人员做了简单介绍:售楼中心安装具备人脸识别功能的摄像头和处理设备,按照系统流程实施人脸信息采集,通过现场布置的摄像头无感抓拍来访客户,待客户成交后完成身份核验。李女士认为自己在售楼大厅只待一会儿,自己的人脸信息就保留在该系统的后台,心里感觉不舒服。

消费提示:当事人虽在采集人脸信息前收有提示,但未征得消费者(尤其是未成交客户)确认同意,违反了《消法》第十四条,即消费者“享有个人信息依法得到保护的权利”和第二十九条关于“收集、使用消费者个人信息”的规定,明显侵犯了消费者的个人隐私权。消费者可以向市场监管部门举报要求处罚,也可以向人民法院起诉经营者停止侵害(删除人脸信息)、赔偿损失等措施,维护自身合法权益。

知识产权服务网上办理 709 件

本报讯(记者 张勇)在疫情防控“硬隔离”的情况下,国家知识产权局专利局太原代办处在暂停窗口及知识产权专网业务的情况下,利用电话、微信以及网络等渠道,坚持服务“不掉线”。据统计,疫情期间,太原代办处完成电话咨询157件,网上办理业务709件。

4月6日至18日,国家知识产权局专利局太原代办处按照相关要求,暂停窗口及知识产权专网业务。太原代办处第一时间报请,并取得国家知识产权局支持,将知识产权人通过互联网提交到专网的专利申请业务,交由兄弟省份代办处在线处理,努力把疫情对我省专利申

请的影响降到最低。同时,积极向国家知识产权局反映我省疫情防控实际政策要求,争取到国家局疫情期间针对我省专利、商标相关期限的特殊政策,并帮助因疫情相关原因延误,导致权利丧失的知识产权人及相关人,办理相关权利恢复手续。

此外,太原代办处选择了业务能力强的同志,负责呼转业务电话,热情接待广大群众的业务咨询。对公开的3个微信群每群安排3名群管,热情在线答疑,针对提问,第一时间指导广大群众利用互联网办理业务。据统计,疫情期间,太原代办处完成电话咨询

157件,网上办理业务709件,做到了服务“不掉线”。



小店区政务大厅

线下办公第一天 办事超过三百件

本报讯(记者 李晓并)4月19日,小店区政务服务窗口人气爆棚,迎客声、咨询声、答复声、键盘敲击声,声声入耳,此起彼伏,让人感受到企业的活跃、经济的回暖。当日区政务大厅共办理政务服务事项337件,办理企业设立登记78家。

小店区政务大厅线下办公全面恢复,在疫情防控“三要素”检查制度落实到位的

基础上,全部230项行政审批事项和600余项公共服务事项,均可现场办理。门庭敞开,活力即来,办理企业登记、税务服务、工程建设项目备案、社会事务审批服务、社保医保等业务的群众,严格遵守疫情防控规定,在工作人员和安保人员的引导下,次第上前,有序办理,现场秩序井然。

复工就是稳就业,复产就是稳经济。

小店区行政审批服务管理局运用容缺受理、线上线下全流程帮办等举措,持续放宽准入、简化流程,助力企业复工复产。疫情封控、管控期间一度放缓的生产节奏,正在被一股扑面而来的干劲所“重启”。4月19日,区政务大厅共办理政务服务事项337件,办理企业设立登记78家,充分显示出营商环境“近悦远来”的吸引力和承载力。

迎泽区就业平台开启“云招聘”

本报讯(记者 李晓并)4月20日消息,迎泽区人社局、商务局、公共就业服务中心,联合为辖区优质企业和有兼职需求的居民搭建了沟通对接平台,帮助疫情期间为本区提供生活保障的企业,招募零工人员,缓解企业员工短缺问题,同时为辖区内有兼职需求的居民提供兼职岗位,实现互惠互利。

迎泽区就业服务平台可为有招聘需求的民营企业、中小企业、各类企事业单位、社会组织以及登记失业人员、离校未就业高校毕业生、退役军人等各类求职人员提供集中服务,同时为零工人员提供便捷的线上找兼职平台。有需求的企业可准备相关资料至“迎泽区就业服务平台”进行注册,线上发布岗位信息;有兼职需求的居民

也可关注并注册,及时查看相关信息。

雇主注册微信搜索“迎泽区就业服务平台”,点击“我的一立即注册—输入信息—确认”;点击“我要招人/我要雇零工—输入信息—完成”。零工注册微信搜索“迎泽区就业服务平台”点击“我的一立即注册—输入信息—确认”;点击“我要找工作/我是临时工—输入信息—完成”。

我市一民营企业 研发出6英寸碳化硅衬底

本报讯(记者 张慧)“衬底相当于盖房的地基,4英寸升级至6英寸,衬底的承载量将大幅提升。”4月18日,山西天成半导体材料有限公司传来好消息,仅用半年时间,这家民营企业攻克了技术难关,将4英寸的碳化硅衬底,升级至6英寸碳化硅衬底,并即将投产。据悉,目前,全国可以生产6英寸碳化硅衬底的企业不足10家。此次研发成功对我市科技领域构建产业生态圈具有极大推动作用,是科技企业创新生态链的一次生动实践。

碳化硅属于第三代半导体材料,在低功耗、小型化、高压、高频的应用场景有极大优势。目前,我国市场上使用的碳化硅衬底一般为4英寸,可生产6英寸碳化硅衬底的企业,全国不足10家。碳化硅衬底能做什么?山西天成半导体材料有限公司负责人刘洋直言,“在碳化硅产业链中,碳化硅衬底片可广泛应用于新能源汽车、5G通信、光伏发电、轨道交通、智能电网、航空航天等现代工业领域。如果新能源汽车采用碳化硅器件,在电池容量相同的情况下,其续航里程可提高5%,作用非常明显。”

据介绍,经省政府2021年11月审批,该项目一期共投资3000万元,从场地建设、设备进场,再到完成中试仅用了半年时间。刘洋透露,企业正在筹备建设二期项目,包括厂房扩建、设备扩充以及构建一条全自动线切割打磨抛光清洗加工线。项目完成后,导电型和半绝缘型碳化硅衬底的年产量将达到两万片,预计在2022年内实现6英寸碳化硅衬底产业化。