

聚焦“3·15”国际消费者权益日

商业在迭代、消费在升级……在消费需求呈现个性化、多样化、高品质等特点的今天，消费者也越来越期待天天“3·15”。

今年“3·15”国际消费者权益日的年主题是“提振消费信心”。从今天起，本报开设《聚焦“3·15”国际消费者权益日》专栏，重点关注百姓

开栏语

消费热点，曝光消费陷阱和典型案例，提醒广大消费者理性消费、依法维权，督促生产经营者履行主体责任，共同为消费者打造一个坚实的消费维权阵地。作为专业负责的主流媒体，我们有责任为消费者发声，为推动山西经济高质量发展尽力。

省消协发布2022年十大消费投诉热点

本报太原3月14日讯(记者郝薇)3月14日，记者从省市场监管局召开的新闻发布会上获悉，2022年，全省各级消协积极倡导经营者落实主体责任，引导消费者提高依法维权意识，畅通投诉受理渠道，强化投诉处置力度，全力维护消费者合法权益。全年共接待来访和咨询75800人次，受理解决消费者投诉举报26148件，为消费者挽回经济损失1800余万元。

热点一：预付式消费办易退难。主要问题有办卡手续不规范，故意不签订书面合同，商家失联跑路或设置各种障碍拖延退费，店铺易主“后人不理前账”，转卡收取高额手续费等。

热点二：食品类投诉居高不下。主要问题有网销食品存在虚假宣传和功效夸大，过期、变质、缺斤短两、三无食品、非法添加原料等，食品包装标签标识不符合国家

规定等。

热点三：房地产纠纷痼疾难除。主要问题有不符合条件强行交房，开发商强制捆绑销售，精装修配套不精，实测面积与合同约定面积不符，楼盘烂尾或开发商跑路等。

热点四：网络消费乱象频发。主要问题有网销产品质量难保证，网购产品货不对板，广告宣传与实际质量不符，“数字藏品”、抽奖式盲盒等新消费问题乱象丛生。外卖食品安全隐患多。

热点五：家电服务质量难保。主要问题是没有3C认证，不符合广告宣传，不按约定履行送货或安装维修义务，客诉渠道不畅、处理不及时，延保服务难以兑现，安装维修服务差、收费混乱等。

热点六：汽车消费暗藏猫腻。主要问题是二手车交易套路深，不按承诺日期交车，以格式条

款限制消费自主选择权，加重维权成本，质量售后问题频发等。

热点七：“新冠”保险遭遇套路。主要问题是入险容易赔付难，保险公司玩“文字游戏”，通过下架相关保险产品、保险理赔员失联、客服电话不通等方式故意逃避赔付责任。

热点八：医疗美容问题严重。主要问题有过度营销，虚假广告，价格混乱，收费项目不透明，机构资质和医生资质不达要求等。

热点九：定制家装违约不断。主要问题是合同中重要事项约定不清，不按约定时间送货、安装，定制家具色差、尺寸不相符，商家故意拖延退款等。

热点十：物业服务投诉不减。主要问题是物业公司履约不到位，维修服务不及时，物业服务收支不透明，物业公司与开发商互相推卸责任，业主权益难保障等。



家电行业“3·15”主题系列活动在太原启动

3月13日上午，由省家电行业服务协会主办，省商务厅、省消费者协会指导，太原三友电器和美的集团太原运营中心承办的“提振消费信心”家电行业“3·15”主题系列活动启动仪式在太原举行。

图为工作人员向老年消费者讲解家电的使用方法。

本报记者 王昕 摄



(扫描二维码看视频)

聚焦十大关系人民群众生命健康安全的重点产品

省市场监管局开展『铁拳』行动

临汾：狠抓五项工作 提振消费信心

本报临汾3月14日讯(记者 张文华)记者从临汾市政府新闻办近日举行的新闻发布会上了解到，该市今年“3·15”国际消费者权益日期间将围绕消费维权年主题“提振消费信心”，统筹凝聚各方力量，引导教育消费者增强科学消费理性维权能力，助力打通难点堵点，持续优化消费环境。

据介绍，临汾市市场监管局、市消费者协会将开展五方面工作：一是积极开展年主题宣传，协同各方力量广泛开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动，营造浓厚社会氛围，推动全社会形成“提

振消费信心”的共识，改善消费环境，保护消费者权益，促进消费畅通，服务经济高质量发展。二是开展民生领域消费监督活动，优化消费环境，提升消费监督效能。三是继续开展2023年度临汾特色伴手礼测评推荐活动，激励企业创新创业新活力，体现消协“服务于民”的温度。四是开展经营者承诺倡议活动和“放心消费”创建活动，充分发挥信用约束惩戒作用和行业自律、社会监督作用，引导教育生产经营经营者诚信守法经营。五是在部分行业开展“创优消费环境，提振消费信心”创建活动。

了解到“灯塔工厂”的概念。

“截至2023年1月，全球‘灯塔工厂’数量达到132家，中国的‘灯塔工厂’增至50家，持续排名全球第一。我期待未来在山西，也能够出现一家又一家‘灯塔工厂’。”这位专家的话语牵动着在场企业家的心。

一个事实是，面对智能制造的浪潮，我省一些制造企业已经主动拥抱新技术、踏入新领域，加速驶向智能制造的蓝海。

山西恒跃锻造有限公司身处传统锻造行业，过去，受上游生产周期长、品种多等因素影响，企业库存始终居高不下。从2014年开始，他们开始探索智能化改造升级。

“此前，我们仓库管理员有4人，但种类繁多、数据庞杂的产品特点常常让人左支右绌。而在应用智能物流仓储系统之后，每件产品都有了身份证，每个仓位都有了专属码，仓储物流高效、准确运行，仓库管理员只需要1人就够了。”该公司总经理郑勇告诉记者，“2012年，企业销售额2.6亿元，员工人数480人。借助智能化升级改造后，目前企业员工减至420人，年销售额达8亿元，人均产值大幅增长，且企业管理、售后服务等日趋信息化、智能化。”

不难看出，随着智能制造融入千行百业，通过创新技术重构生产的各环节，有力助推了传统产业在转型升级中提质增效、焕发生机。

参会专家分析认为，进一步推动山西智能制造高速发展，就要紧紧依托大数据、人工智能、工业互联网等新技术，让创新理念延伸到智能制造各个环节，以此为驱动力向产业链各端点发力，实现全产业链集聚发展，塑造制造业发展新动能。

走进表里山河 “晋”享美好生活

“晋请浙来”文旅推介活动在杭州精彩亮相

记者观察

本报杭州3月14日讯(首席记者 栗美霞)“桃花来你就红来，杏花来你就白，爬山越岭我寻你来呀，啊个呀呀呆哎……”3月11日下午，在曲调悠长、旋律优美的山西民歌声中，“晋请浙来”文旅推介活动在杭州银泰百货城西店精彩亮相。省文旅厅向浙江民众发出邀请，真诚地欢迎浙江朋友“走进表里山河，‘晋’享美好生活”。

在推介环节，首先播放由旅行博主孙小寒拍摄的山西文旅推介片《初识山西》。片中详细介绍了山西的历史、文化、民俗、人文、建筑等，让现场的杭州市民对山西丰富的文旅资源有了进一步了解。

结合长三角客源地市场特点，山西文旅星推官重点对“晋”享青春“Z世代”新玩法线路、“如此之晋”人文山西亲子旅行线路进行特色推介，让更多浙江朋友从另一个角度去发现山西、走进山西、爱上山西，去触摸厚重底蕴之外迸发的新活力。比如，游客可在平遥古城夜景灯光秀下体验赛博朋克式沉浸打卡，在云丘山原始露营地感受天然的森林背景+音乐体验，在西侯度



推介活动现场，具有山西特色的文创产品备受杭州市民青睐。 本报首席记者 栗美霞 摄

遗址拍摄山西“小埃及”建筑风格个人杂志大片。这些新体验、新玩法频频引发现场观众嘉宾的热切关注。

在“乡村振兴”主题推介环节，静乐县副县长梁燕珍的讲解让嘉宾感受到了晋西北黄土高原、汾河上游这座县城的魅力，深入了解到“静乐旧八景”和“静乐新八景”的时代变化。

在推介活动现场，极具山西特色的戏曲帽翅表演和面食表演等民俗文化，为浙江民众带来美不胜收的视听盛宴。而我省各市的直播推介、沉浸式景区体验、派送门票大礼包、赠送往返机票等多层次、全方位的互动环节，更是将现场活动气氛一次次推向高潮。

一位现场有幸抽中“杭州一

2022年太原市十大消费投诉热点出炉

服务类投诉占比超五成

本报太原3月14日讯(记者 郝薇)近日，太原市消费者协会发布2022年消费投诉热点。其中，私人定制、直播虚假广告等成为十大消费投诉热点。

据了解，2022年，太原市消协共接受咨询9876件，受理消费投诉10490件，解决10133件，投诉解决率为96.6%，为消费者挽回经济损失215万余元。在投诉中，服务类投诉为5340件，占总投诉量的51%；商品类投诉为5150件，占总投诉量的49%。

在2022年消费投诉

中，按服务种类来分，消费投诉居前三位的分别是：生活、社会服务(1156件)、保健品服务(986件)、虚假宣传服务(842件)。按商品种类来分，消费投诉居前三位的是：日用商品(1050件)、家用电器(971件)、交通工具(842件)。

太原市消协发布的十大消费投诉热点分别为：私人定制、保健品、格式条款、“鬼”秤、虚假宣传、汽车维修过度、经营场所安全、网购有奖销售、商家不讲诚信、直播虚假广告。

晋城市市场监管局

2022年共受理消费者投诉7897件

为消费者挽回经济损失1228.24万元

本报晋城3月14日讯(记者 崔振海)3月13日下午，记者在晋城市召开的新闻发布会上了解到，2022年，晋城市市场监管局共受理消费者投诉7897件，涉及争议金额2086.98万元，已办结7707件，为消费者挽回经济损失1228.24万元；举报2948件，已办结2899件；咨询26284件。

投诉较多的商品(服务)，一是餐饮和食品类。主要反映问题：购买食品掺杂掺假、过期、变质、混有异物。二是教育培训服务类。主要反映问题：培训机构不按时履行合同约定。三是交通工具类。

主要反映问题：汽车、助力车存在质量问题，如发动机、变速箱存在故障，电池续航不足；售后“三包”服务不到位，车辆多次修不好。四是房屋装修类。主要反映问题：存在低价揽客，施工过程中加项，变相提高装修费用，装修合同中价格不透明，不按装修合同约定施工。五是保健品类。主要反映问题：虚假宣传，经营者混淆保健品与药品的概念，诱导老年人购买不具有治疗作用的“保健品”，产品通常以送货上门或者邮寄的方式，消费者要求退货时，以各种理由推脱。

朔州中医药集团医院

因发布虚假广告被处罚1.09万元

本报朔州3月14日讯(记者 刘成根)记者从朔州市政府新闻办近日召开的新闻发布会上获悉，朔州中医药集团医院因发布虚假广告被处罚1.09万元。

2021年12月，朔州市市场监管局在虚假违法广告检查中发现，朔州中医药集团医院在其医院微信公众号平台发布了“理疗明显，一次见效，

大部分三次治愈，有的一次即可治愈”等不符合法律法规的宣传语。朔州市市场监管局认定，朔州中医药集团医院的行为违反了《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》等法律法规，朔城区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款第(一)项之规定，作出罚款1.09万元的行政处罚。

(上接第1版)

“企业要实现智能制造，归纳起来有三大步：一是精益管理的落地，优化生产管理流程，降低生产过程浪费；二是智能装备的应用，提高局部作业能力，提高瓶颈工位效率；三是信息系统的实施，实现车间全局数字化、透明化、实时化。”中国智能制造系统解决方案供应商联盟山西分盟秘书长李晓彬表示。

记者了解到，2022年，山西分盟在对省内智能制造领域的供应商能力情况进行了较为全面细致的分类梳理后，编制出了《山西省智能制造系统解决方案供应商能力图谱》。根据该《图谱》，企业和煤矿可以快速对应查找出自身在智能化建设过程中，如存在信息基础设施、智能装备或是工业软件方面等不足，应该寻求哪些供应商的服务，从而更容易找到相匹配的供应商为相应的智能化技术提供有效支撑。

“以创新突破为内核，以转型升级为纲要，以应用示范为抓手，以区域协调为导向，以体系支撑为保障，我省正在加快建链延链补链升链，努力构建智能制造产业发展生态体系。”省工信厅装备工业处处长尹龙表示。

提质增效 传统制造业“旧貌换新颜”

“‘灯塔工厂’项目由达沃斯世界经济论坛与管理咨询公司麦肯锡合作开展遴选，被誉为‘世界上最先进的工厂’，是具有榜样意义的‘数字化制造’和‘全球化4.0’示范者，代表当今全球制造业领域智能制造和数字化最高水平。”会上，麦肯锡全球资深专家作了“‘灯塔’引领的数字化转型”主题演讲，也让山西的企业更清晰具体地