

2023年桂林消费投诉榜单出炉

“吃”的投诉量“霸榜”，服务类投诉“水涨船高”

□本报记者张苑 通讯员周锦珊

百货类投诉“四连冠”

2023年，桂林市消协系统共受理百货类投诉6598件，占全年消费投诉总量的54.3%，连续4年占据“榜首”位置。

俗话说，民以食为天。在去年的百货类投诉榜单中，关于“吃”的投诉量绝对“霸榜”。据统计，去年我市食品类投诉共2609件，占百货类投诉的39.5%，较2022年上升了35.6%。食品类投诉集中在质量问题、安全问题、食品标签和广告宣传方面。

在百货类投诉中，关于首饰及工艺品虚假宣传方面的问题也相对突出。据统计，此类投诉共

计1275件，占百货类投诉总量的19.3%，较2022年上升了241.8%，首次位居百货类投诉第二。这类投诉集中在虚假品质表示、质量问题和价格等方面。

此外，保健食品和保健用品投诉也较多。此类投诉主要集中在会销产品、价格问题和虚假宣传方面。在此类投诉中，商家抓住老年人容易轻信、从众和病急乱投医的心理，用嘘寒问暖的方式和老人套近乎，取得信任后，再兜售价格虚高、疗效难测的保健品。

服务类投诉居第二

2023年，新冠疫情的“阴霾”渐渐消散，我市旅游业及各种庆典活动全面复苏，随着消费量的提升，投诉量也“水涨船高”。据统计，去年我市消协系统共受理服务类投诉3266件，占

全年消费投诉总量的26.9%，较2022年上升了66.89%。投诉涉及领域包括住宿、娱乐、庆典活动等，问题多在合同纠纷、安全和价格等方面。

此外，教育培训类投诉也较为突出。涉及问题主要是合同问题、退费问题，消费者主要反映教育培训机构不签订合同、终止服务后未能及时退费、部分机构出现“跑路”现象。其余服务类投诉还涉及医疗、美容美发、洗衣业、房屋装修与物业管理、金融保险、交通运输、公用事业、社会服务、咨询服务及其他服务，等等。

家用电器类投诉居第三

2023年，桂林市消协系统共受理家用电器类投诉702件，占全年消费投诉总量的5.8%，较2022年上升了47.4%。其中，空调

类、电冰箱、厨房电器及相关设备类、通信类产品投诉量大致相当，共527件，占全部家电类投诉的75.1%。投诉的主要问题是：质量问题、送货不及时、货不对板、电器性能故障、维修纠纷、无配件等。

除上述投诉类别外，房屋及装修建材方面的投诉有503件，占全年消费投诉总量的4.1%，较2022年上升了51.1%，投诉的主要问题包括合同问题、质量问题、交货不及时等。

针对去年的投诉情况，市消费者协会相关人士表示，去年以来，随着一系列恢复和扩大消费政策措施出台实施，市场需求得以逐步恢复，因此消费保持较快增长。这在一定程度上影响了消费投诉量的变化。另一方面，我市消费投诉渠道日益完善，投诉举报的自主性、便捷性提升，以及消费者维权意识的增强，也成为去年我市消费投诉量增长的重要因素。

因患者身材高大

我市一志愿者两次捐献造血干细胞

本报讯（记者徐莹波 通讯员唐清）日前，志愿者张昌骏在柳州市顺利捐献造血干细胞后回到桂林。他成为广西第586例非亲缘造血干细胞捐献者，也是我市今年首例造血干细胞捐献者。

张昌骏是中南大学湘雅二医院桂林医院后勤保障部的一名员工。多年来，他一直热心公益事业，乐于助人，常年坚持无偿献血。2007年8月，他在无偿献血时加入中国造血干细胞捐献者资料库，成为一名造血干细胞捐献志愿者。

2023年7月，市红十字会工作人员询问张昌骏，有一位重症血液病患者与他匹配成功，是否愿意捐献造血干细胞挽救这名患者。作为医院职工，张昌骏深知，那位重症患者如果得不到及时救治，就有可能失去生命。自己成为造血干细胞捐献志愿者，就是希望有一天能通过捐献造血干细胞拯救他人生命。于是，他立即答应捐献。

经过高分辨配型和体检后，张昌骏的各项指标均符合捐献要求。预定捐献时间为今年1月9日。



▲张昌骏（右三）完成造血干细胞捐献回到桂林后，市红十字会和中南大学湘雅二医院桂林医院为他颁发捐献证书和荣誉勋章。 唐清 摄

1月初，张昌骏的父亲因病住院，需要接受腰椎手术。为了不耽误捐献，他只好委托亲戚照顾父亲。

1月2日，在市红十字会志愿者和朋友的陪同下，张昌骏住进柳州市人民医院，开始做造血干细胞采集前各项准备工作。

1月8日，历经5个多小时的采集，张昌骏成功捐献180毫升干细胞混悬液，并于当天送往患者所在地，输入患者体内。

由于患者身材高大，180毫升干细胞混悬液还不够。1月9日，张昌骏又再次捐献了180毫升干细胞混悬液。

回到桂林后，张昌骏说，作为医院后勤工作人员，他的工作是保证医院正常运行，为医护人员救治生命做好后勤服务。这次自己能亲自参与拯救重症患者，感觉非常有意义。今后他将继续参加各类公益活动，继续参加无偿献血，为挽救他人生贡献力量。

西山公园蜡梅开了

本报讯（记者徐莹波）1月14日，记者在西山公园蜡梅园看到，这里种植的多株蜡梅迎来盛放，一朵朵金黄色的花朵缀满枝头，淡黄色的半透明花瓣层层绽放，散发出阵阵馥郁的香气。盛开的蜡梅吸引了众多市民游客前来观赏，还有摄影爱好者拿着“长枪短炮”在此拍摄。

蜡梅也叫腊梅，是我国特产的名贵观赏花木，由于其在霜雪寒天开放，也是冬季的主要观赏花木。蜡梅是落叶灌木，属于蜡梅科，与梅花没有“亲戚”关系。市林业和园林局相关人士介绍，20世纪80年代，西山公园在隐山脚下引种了磬口蜡梅，多年来一直长势旺盛。近年来，公园又引种了珍贵品种素心蜡梅，并建设了蜡梅园，成为我市冬季赏蜡梅的最佳地点。此外，桂林园林植物园梅花园也种植了一批磬口蜡梅、狗爪蜡梅、素心蜡梅。蜡梅花期为15—25天，目前正是观赏蜡梅的好时机。

▶西山公园蜡梅惊艳绽放，吸引了一些市民游客前来观赏。 李腾钊 摄



“百万保障”相关诈骗频发

很多市民不了解该项功能，给了不法分子可乘之机

本报讯（记者陈静 通讯员蒋淞宇）如果某天接到一个电话，说你的“百万保障”即将到期，不取消就会扣费，你会怎么办？“百万保障”是一项微信钱包中自动开启的安全设置，旨在保障居民的账号财产安全。但由于很多市民不了解“百万保障”到底是什么，给了不法分子可乘之机。

这个骗局让兴安县的季女士上了当，她按对方的要求操作，结果被骗9000余元。幸好兴安县警方及时破案，抓人又挽损，让拿回部分被骗钱财的季女士欣喜不已。

2023年10月下旬的一天，家住兴安县的季女士接到一个电话，对方自称是“百万保障”客服，说季女士在微信上开通了“百万保障”，现在免费使用到期，不取消就会扣费。季女士表示同意取消，“客服”要求季女士在微信系统外进行操作，先是引

导季女士使用某银行的数字人民币钱包，并让季女士开启“屏幕共享”功能，随后要求季女士输入验证码。在季女士输入验证码后，银行卡里的9000余元被转走。

接到季女士的报警后，兴安警方立即展开调查。通过对案件线索进行梳理、多处取证、综合分析研判后，经过刑侦等多部门近两个月的努力，最终锁定了犯罪嫌疑人是江苏省沭阳县的胡某楼。在明确嫌疑人的身份与位置后，民警克服连续作战以及严寒低温的困难，前往1500余公里外的江苏省沭阳县开展抓捕行动。在当地警方的支持下，于2023年12月23日将嫌疑人胡某楼抓获。

经讯问，胡某楼如实供述了他将银行卡借给他人用于实施诈骗的犯罪事实，还交代了他参与赌博的违法行为。目前，胡某楼因涉嫌诈骗罪被兴安警方刑事拘留，案件还在

进一步侦办中。

在民警的努力下，季女士得以挽回了部分损失。日前，季女士来到兴安县城北派出所所领回被骗钱款并向民警送锦旗致谢。

无独有偶，近期类似的案件在我市多地都有发生。近日市民贾某报警称：他接到一陌生来电，对方称其购物使用微信支付时，不慎开通了微信安全支付“百万保障”服务，后续每年要扣9600元的保险费，若不缴纳则会影响个人征信。贾某立刻表示要退保，但对方称退保需要验证个人身份信息，需要提供身份证件号、银行卡号、验证码等信息。贾某信以为真，按要求提供信息后，银行卡内3万元被转走。

家住叠彩区的市民刘女士也遭遇类似骗局。刘女士表示要退保，对方以协助退保为由，诱导刘女士开启屏幕共享。正当刘女士与骗子进行视频通话时，辖区公安局反诈中心劝阻员打通其电话，但多次沟通无效，便紧急前往刘女士家中，成功将正准备转账的刘女士劝阻，未造成实际损失。

民警提示：“百万保障”功能是指微信支付账户、支付宝账户因被他人盗用而导致资金损失，按损失金额承诺不限次赔付，每年累计赔付金额最高100万元的安全保障。该保障服务完全免费，且不会影响个人征信，同时个人也无法操作关闭该服务功能。因此，凡是不关闭“百万保障”“百万医疗”会影响个人征信、按月扣费、影响理赔等行为要求转账，或者要求下载APP开启屏幕共享功能“协助指导操作”的都是诈骗。

桂林200件砂糖桔

打“飞的”去东北

本报讯（记者苏展 通讯员蒙志荣 周志豪）近日，200件1043公斤砂糖桔从桂林两江机场出发，打“飞的”发往东北沈阳。据悉，这也是桂林机场2024年迎来的首批本地砂糖桔运输保障工作。

近日，“广西小砂糖桔”勇闯哈尔滨的新闻火上热搜，东北人民为11位游学“小砂糖桔”提供了无微不至的照顾。随着全网关注度的持续攀升，东北老铁和广西老表双向奔赴的情谊也不断发酵，两边的交流互动也愈发频繁。记者了解到，此次通过桂林机场发往辽宁沈阳的这一批砂糖桔来自我市永福县的种植户，到达沈阳后将分发到当地的超市进行销售。为确保新鲜美味的砂糖桔快速送到东北老铁手中，桂林机场专门开通了绿色通道，从收运到安检，再到配载装机，全程精心服务并提前与航空公司及中转机场沟通联系，护航新鲜砂糖桔及时、安全、顺利送达目的地。

桂林机场相关负责人表示，因为砂糖桔的售价相对便宜，正常情况下是不会用飞机运输的。这批砂糖桔之所以打“飞的”去沈阳，代表着桂林种植户的一份情谊。因此，桂林机场在做好运输保障工作的同时，也在货运手续费上给予了优惠，为两地加深交流搭建空中桥梁。