

# 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”

近日，桂林市消费者协会发布 2023 年桂林市消费投诉盘点榜单。据统计，去年桂林市消协系统共接待来访、咨询 13555 件，受理消费者投诉 12153 件，全年为消费者挽回损失 236.2 万元。

2023 年是实施新冠病毒感染“乙类乙管”的第一年。随着经济的复苏，消费者各项消费数据攀升，因此造成投诉量也呈现上升趋势。市消协人士分析，与 2022 年相比，2023 年桂林市消费投诉呈现以下一些特点——

□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、质量问题和价格问题等方面。

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、房屋装修与物管、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，为挽救他人生命贡献力量。

## 我市一人获评

## 全国“最美水利人”

为全广西本届唯一获此殊荣者

本报讯（记者韦莎妮娜 通讯员韦莲琼）日前，水利部精神文明建设指导委员会发布第四届“最美水利人”通报。桂林水文中心的莫建英实至名归，获第四届“最美水利人”个人奖。全国仅有 6 人获得该奖项，莫建英也是本届评比中广西唯一获此殊荣者。

为激发水利系统干部职工学习身边的榜样，去年 4 月起，水利部组织开展了第四届“最美水利人”推荐评选活动。按照从严把关、优中选优的原则，经各单位推荐、资格审查、网络宣传、文明会议评审等程序，评选出了第四届“最美水利人”特别奖一人、第四届“最美水利人”集体奖一个、第四届“最美水利人”个人奖 6 人、第四届“最美水利人”提名奖 5 人。

莫建英现任桂林水文中心副主任、三级调研员。22 年来，她坚守在水文一线，每一次汛情来临时都不顾自身安危，在暴雨中测流，多次抢测到关键洪水过程。2017 年 6 月底至 7 月初，受强降雨影响，我市出现了当年入汛后最大范围的江河超警洪水，桂江桂林水文站出现最高水位 145.09 米。为了及时给防汛抗旱指挥部提供精准的水文数据，保护人民的生命财产安全，莫建英挺身而出、冲锋在前，带着水文应急监测队员在漓江边守了几夜，开展测流、数据上传、记录水位等工作。

莫建英的专业基本功扎实，技术精湛。入职时，莫建英只是一名普通的技术员，经过日复一日的勤学苦练，她成为一名业务能力出色的水文系统尖兵，先后荣获第五届全国水文勘测技能大赛决赛第五名和第八届“全国水利技能大奖”。莫建英并不满足，她一直在思考如何才能将水文测报、资料整编等工作做得更好、做出亮点。为此，莫建英在工作之余走访并摸清了桂林一百多个水文（位）站设备、人员配置等情况，全面整合桂林水文的人力配置，组建成立以中心站为单位的应急监测队。为提高水文应急监测控导能力，她还在广西全区水文系统率先制定了《桂林水文测报应急联动机制》《中心水文站应急驰援机制》；制定了各水文（位）站流量测次布局图，有效提高了水位流量关系定线的控导能力。一系列大胆有效的举措得到了自治区水文中心的高度肯定，“桂林模式”也成为其他水文站竞相学习的范本。

莫建英积极践行“传帮带”。经过她精心指导的年轻选手，在区赛和国赛中成绩突出，两名选手在全区水文勘测技能竞赛中荣获综合成绩第一、第二名，其中一名选手还代表广西参加了全国的比赛，并取得好成绩。2022 年，莫建英作为领队兼裁判带领桂林 3 名选手参加比赛，3 名选手均获奖，其中 2 名选手荣获“广西水利行业技术能手”荣誉称号。

## 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任务。

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比较便宜，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。

## 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 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 通讯员蒋松宇）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认领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，需要其提供身份证号、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，凡是以不关闭“百万保障”“百万医疗”会影响个人征信、按月扣费、影响理赔等为由要求转账，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。