

聚焦民生 助力消费



封面民生报告 3·15特别报道

## 维权零距离

# 封面新闻3·15云发布 吸引91.4万网友关注

华西都市报讯(记者 吴冰清 实习生 刘宇凌)云上3·15,维权零距离。3月15日是国际消费者权益日。当天上午10点,“聚焦民生,助力消费”封面新闻、华西都市报“3·15”云发布准时在云端与网友相见。

以媒体声量放大权益主张,以媒体资源凝聚向善力量。会上,各领域专家针对“新消费”下消费新平衡的构建展开了讨论——成都市消协投诉部主任白小波分析了近年来消费投诉的新特点,并介绍了政府职能部门消费维权的重点工作;中国消费经济学会会长杨继瑞针对消费者信息安全保护以及新消费的发展提出了建议;艾瑞咨询合伙人阮京文围绕新消费下技术带来的变革等话题分享了他的洞察与观点。

除了观点交锋,还有重拳出击。为了“味道好”,串串店老板在熬制锅底时,将老油和新油按照1:2的比例进行掺杂,殊不知这样的行为涉嫌违法了。



3月15日,封面新闻、华西都市报“3·15”云发布与网友云端相见。

执法人员查处涉嫌使用老油的执法画面被“搬”到了云端,封面新闻联合成都市双流区市场监管局一同揭露食品安全领域乱象,通过案件查处,对经营者形成威慑,守护舌尖上的安全。

消费领域,那些时刻“消费”着我们的谣言,也是“3·15”打假对象。云发布上,封面新闻联合四川互联网联合辟谣平台共同发布3·15辟谣榜单,并带领消费者走进实验室,用科学知识击破谣



“3·15”云发布主持人介绍“青花椒鱼”案报道始末。 视频截图

言。封面民生报告2.0、封面舆情2021年度四川消费类舆情热词云图的发布,则让维权更有力,让消费更有数。

共促消费公平,需要协同各方力量。云发布上,2022诚信企业联盟成立,多家知名企业加入,承诺做消费者信得过的品牌。

据统计,截至15日下午3点,有73.8万人通过封面新闻APP观看直播,此外,还有17.6万人通过新浪微博、今日头条、视频号等平台观看,此次云发布累计观看人次达到91.4万。

## 封面民生报告2.0发布 打造“封面维权365”

听民声,解民忧。2021年3月15日前夕,封面新闻依托自建的云上群众服务平台、云求助智能服务平台,打造了封面民生报告,用一键参与的方式,发出维权最强音。

封面民生报告上线一年来,我们持续跟踪报道,轰动全国的“青花椒”案得到有效解决;我们深入调查,让“民宿卡陷阱”得到更多人的关注……

3月15日,“聚焦民生,助力消费”封面新闻、华西都市报3·15云发布上,封面民生报告2.0重磅发布。据封面新闻相关负责人介绍,2.0版本的封面民生报告将从3个方面进行升级。

### 上万次投诉反馈

#### 用行动发出维权最强音

封面民生报告上线一年来,共收到46532条求助、反馈14678次、发布报道634篇。

共享充电宝涨价调查、起底成都知名“民宿卡”平台暴雷始末、关注“双减”政策后培训机构跑路维权……从这些求助信息以及报道中,可以窥见当下生活之变。

封面民生报告的覆盖范围也在不断延伸。去年12月,四川数十家餐馆因店招中含有“青花椒”字样被诉侵权,封面新闻记者全程跟进,推出原创报道50余篇、视频10余条、直播3场,从法理、情理、民俗等多角度对该案进行解读,并帮助被告商家依法维权,推动事态朝积极方向发展。

听民声,解民忧,是封面民生报告的初心。

乐山市马边彝族自治县苏坝镇袁家溪村通了自来水却无法用水,封面新闻记者介入报道后,引起当地政府

高度重视,并及时跟进,对破损管道进行维修更换。支付880元一年的会员注册费用,购买一张“民宿”年卡,就可免费“不限次”住星级酒店,但众多消费者却陷入押金难退的陷阱。封面新闻记者深入报道后,成都高新警方以涉嫌诈骗罪立案侦查……

通过封面民生报告的报道,老百姓的烦心事、揪心事得以解决。

### 3个维度升级

#### 2.0打造“封面维权365”

今年“3·15”国际消费者权益日来临之际,封面新闻、华西都市报开启“3·15维权行动”,聚焦民生,助力消费。

维权,不只“3·15”,更要“365”;民生,不只局限于消费领域,更关注老百姓生活的方方面面。在封面新闻、华西都市报3·15云发布上,封面新闻相关负责人宣布重磅推出封面民生报告2.0。

据了解,封面民生报告2.0将从内容、呈现方式、投诉渠道3个方面进行升级。

如今,消费市场正在发生翻天覆地的变化,线上消费、直播带货、扫码用车、盲盒消费等新型消费已成为人们生活中不可或缺的一部分。在享受多样化、个性化消费的同时,不断出现的投诉也说明新型消费还存在一些亟待补齐的短板。“今年,我们将更加关注新型消费、新型生活方式中出现的问题,借助媒体的力量,构筑健康良好的市场环境。”该负责人说。

此外,封面民生报告2.0还将突破此前文字、视频的报道形式,通过数据可视化、XR和交互视频等手段,为你带来更好的维权体验。

让维权更简单,封面新闻相关负责人表示,封面民生报告2.0将拓宽维权渠道,全力打造“封面维权365”,24小时无死角守护民生。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清 实习生 刘宇凌

《四川省2021年度消费者满意度指数报告》发布

### 房屋建材和装修 消费者最不满意

华西都市报讯(记者 吴冰清 实习生 刘宇凌)3月15日,四川省保护消费者权益委员会发布《四川省2021年度消费者满意度指数报告》,为连续第8年发布相关报告。

报告显示,四川省2021年度消费者满意度总指数为82.8分,较上年增长0.9分。

在2021年调查的8项商品类别消费者满意度指数中,排名前三位的依次是家用电器和通信工具类、生活日用品类、烟酒类产品;排名后三位的依次是医药及医疗用品类、家用交通工具类、房屋及建材类,且三类商品2021年满意度得分相较2020年出现下滑,其中房屋及建材类得分降至80分以下。

在2021年10项服务类别满意度指数中,排名前三位的依次是金融服务、通讯及网络服务、旅游服务,其中金融服务排名较上年提升7名;排名后三位的依次是餐饮住宿服务、康养与医疗保健服务、装修服务,其中装修服务较2020年度得分下降明显。

### 成都市消协发起 线下无理由退货倡议

华西都市报讯(记者 吴冰清 实习生 刘宇凌)线上购物后悔了有“7天无理由退货”,那线下呢?为促进实体店诚信经营,3月15日,成都市消协、成都零售商会联合发出线下无理由退货倡议,多家企业代表做出无理由退货承诺。

今年1月,省市场监管局、省保护消费者权益委员会就印发了《四川省线下实体店无理由退货指引(试行)》。

去年,成都市有102家企业实施线下无理由退货承诺制度,48家企业通过消费信用承诺等方式,试点开展了消费环节经营者首问责任制和赔偿先付制度。

### 多个维权通道 等你来发声

① 进入封面新闻客户端,点击首页下方“315我要投诉”悬浮窗,即可进入投诉页面;

② 进入封面新闻客户端,在青蕉频道进入封面民生报告圈子,发布动态;

③ 进入封面新闻客户端,点击青蕉频道banner位“聚焦民生助力消费”,发布动态;

④ 通过封面新闻官方微博、微信或抖音账号,以及青蕉视频官方微博进行留言;

⑤ 拨打热线028-86969110。

你可以反映消费陷阱,也可以提出消费建议,或者分享暖心消费故事。所有投诉内容,经编辑审核通过后,即为发布成功。

封面新闻将24小时实时解答、跟进,并提供相关协助。

(为保护隐私,相关信息将会保密,请放心。)



扫描二维码 可进行投诉