

上海市消保委去年受理投诉超20万件

# 共享单车退押金慢成为投诉热点

在消费模式日新月异的年代,投诉热点也随之改变。昨天,上海市消保委发布2018年消费投诉盘点,去年共受理投诉207279件,同比上升32.8%。共享单车、旅游服务、教育培训、房屋装修、长租公寓等成为年度消费投诉“关键词”。

## 共享单车投诉量猛增

去年最火爆的投诉莫过于共享单车了。去年受理44724件,超总投诉量五分之一,同比增长4.6倍,享骑、ofo和优拜投诉量列前三。超八成投诉集中在押金退还延迟,此外还包括系统计费异常、投诉响应不及时等,部分企业客服电话难接通、

APP在线无人回复。

在旅游服务方面,去年受理投诉16849件,同比上升9.8%,涉及组团游、自由行、定制游等多个方面。问题主要集中在擅自变更旅游项目、游览时间等、行程安排不合理及导游服务不如人意、预订酒店无法正常入住、航空机票退改签收取高额手续费等。值得关注的是,定制化旅游服务已成消费新趋势,“提早预定价格低”的广告宣传与实际不符、取消预订难等问题成为定制旅游投诉新热点。

## 教育培训存不少乱象

教育培训类投诉,仍是“热词”。

去年受理7014件,同比上升41.2%。其中,外语培训、课外辅导、幼儿早教投诉量位居前三,问题主要集中在夸大宣传、培训质量难以保证、诱导办理分期付款等。

比如,机构虚编教师资源、虚夸教学效果、虚假服务承诺,宣称享受“内部资源”、具备“一流师资队伍”、培训过程“周期短、进步快”、考试“保过保录”等,与实际相差甚远。而在签订合同过程中,合同条款模糊、质量参差不齐、设置退款障碍等,消费者若遇开班延期、课时缩短、讲师频换、网课卡顿等问题,难以索要退款。还有一些机构以零抵押、零担保、低利息等吸引消费者

与其合作的金融机构借贷,但是对贷款利息、服务费、逾期利率等收费项目及贷款限制性条款和风险只字不提。

## 长租公寓投诉增幅大

和住房相关的投诉也居高不下。去年受理房屋装修投诉4953件,同比上升38.2%。问题主要集中在偷工减料、低开高走、拒担违约责任、管理混乱等。而因家装托管造成预付款损失成为投诉新热点。比如,上海欢居信息技术有限公司(优居客)受托管理装修基金、延期拨付装潢公司导致装修工程施工停滞,引发集中投诉数百件,涉及金额巨大,

是此类投诉中的典型。

另外,去年受理长租公寓投诉3167件,同比增长2.2倍。主要问题在于居住安全难保障、押金退还不守约、诱导办理“租金贷”等。部分中介服务机构诱导消费者通过与其合作的第三方金融机构贷款,以消费者的信用风险换取资金保障,一旦经营不善,极易造成消费者面临个人资金或征信风险。如上海歆寓房屋租赁有限公司因资金链断裂而无法缴付房租,导致一些尚处租房合同期内的消费者不仅遭遇强制清退,还因租赁合同绑定贷款而面临个人信用风险。

本报记者 金旻旻

## 坚持不懈治理金融市场乱象

本报讯(首席记者 连建明)近日,中国银保监会召开2019年银行业和保险业监督管理工作会议,要求坚持不懈治理金融市场乱象,同时强调必须把防范系统性风险与服务实体经济更紧密结合起来。

会议要求进一步遏制违法违规经营行为,有序化解影子银行风险,依法处置高风险机构,严厉打击非法金融活动,稳步推进互联网金融和网络借贷风险专项整治。

会议强调,防范系统性风险是

实体经济持续健康发展的重要前提,服务好实体经济是防范系统性风险的根本举措,银行业保险业必须从大局出发,按照“六稳”要求,坚决服务供给侧结构性改革,稳步推进结构性去杠杆,妥善处理防风险与稳增长调结构的关系。有效增加资金投放和融资供给,积极支持国家重大战略实施,扎实推进普惠金融,助力打好脱贫和污染防治攻坚战。大力支持民营企业和小微企业,在信贷供给增加的基础上保持融资成本处于合理水平。

## 东方红睿阳混基“开转封”

本报讯(记者 许超声)昨天,东方红睿阳混合型证券投资基金不再是纯粹的开放式基金,在1.83亿份基金份额持有者的同意下,变身为“3年定期开放”混合基金。这意味着业内罕见的“开转封”启航。

截至今年1月15日,在已有的5156只基金产品中,5143只为开放式基金,占比极高。不过,“定期开放式”基金产品逐渐增多,即在保持开放式的基础上,设立固定时间的封闭期,以便基金经理有更充分时间进行投资布局。但开放式基金转为封闭式,在市场上少见。

东方红睿阳混合基金成立之初,是一只封闭3年转开放的基金

产品,今年1月底开放。那么,为何开放后选择再次封闭?东方证券资管方面表示,选择3年作为一个封闭期,原因在于3年更接近一个中长期的市场周期,可以提高投资获胜的概率。封闭期内,基金份额稳定,可以为基金管理人提供较好的中长期介入时机,赢得获取长期收益的机遇。

不过,也有分析人士认为,尽管基金经理可通过一定的封闭期来淡化择时压力,但在A股市场震荡明显的现状下,3年封闭期也避免不了择时的需求,但具备这样能力的基金经理有限,因此,建议投资者在选择“定开”基金时仔细甄别。



## 去北外滩挑战极限运动

一座从国外引进的可移动的体育运动设施,近日竖立在北外滩彩虹桥旁。这个占地约800平方米的“钢铁怪物”汇集了高空极限挑战、六层楼低空蹦极、四十

米疯狂滑梯、十六米巨人秋千等项目,吸引着不少勇者来此挑战。走钢索、过独木桥、踏平衡板、爬绳梯,都考验挑战者的勇气。

种楠 摄影报道

## 上海石油承诺不拖欠农民工工资

本报讯(记者 叶薇)临近岁末,农民工工资准时发放的问题成为社会关注热点。日前,中石化上海石油分公司抓紧落实施工队工程款结算,多角度督促承包商(承运商)及时发放农民工工资,确保全额到位,保护了农民工的合法权益。

上海石油目前有承包商(承运商)75家,劳务人员约2900人,他

们中大多为农民工,在加油站综合改造、油品配送等工作中付出了辛劳和汗水。尽管上海石油与农民工没有直接的劳动关系,中间隔着承包商(承运商)这一主体,但该公司认为督促落实责无旁贷。

上海石油要求承包商按照“谁承包、谁负责”的原则,为农民工工资支付负总责,保证不以各类理由拖欠

农民工工资,并签订《保证不拖欠农民工工资承诺书》。旗下物流中心也逐一约谈承运商,告知相关要求,并在开单处公布举报电话,设立维权公示牌,接受对拖欠工资情况的投诉。上海石油明确表示,将此纳入对承包商(承运商)的考评,一经发现拖欠或克扣农民工工资行为的,即列入“黑名单”,予以限制投标或清退。

## 新民周刊 2019年1月21日新刊预告

Editorial 新民一周

03 “民主”的节操

Cover Story 封面报道

06 垃圾分类,再难也要推

08 上海“强推”垃圾分类,怎么个“强”法?

14 垃圾分类实用指南

16 “垃圾分类”成新时尚,

背后有个“三全”秘诀

20 试点十八年,经验初现

24 像日本一样管垃圾,可行吗?

Society 社会

38 红色通缉犯自白:出逃很苦!

42 秦岭别墅6次批示拆不动,

背后究竟有哪些隐情

46 打孩子,过时了吗?

52 如何科学地“打孩子”

54 用法律拯救被家暴的孩子

2019全年订阅优惠价¥400

订约电话:021-62793310 订约代号:4-658

58 管教孩子,国外家长怎么做?

Culture 文化

62 “清谈再盛”,人人都是意见领袖

68 春天到了,那些舌灿莲花的网综火了

72 专访蔡康永:

说话之道,是把你放在心上

76 “奇葩”辩手养成记

80 形式主义的绘画大师

84 东艺:新季新花样