

## 天津市消协与市一中院联合发布2023年消费者权益保护案件特点

## 网络消费纠纷占比继续提升

本报讯(记者 方红)昨天,天津市消费者协会与市中级人民法院(以下简称市一中院)联合发布了2023年消费者权益保护案件的案件特点,不断运用法治思维和法治方式加强消费者权益保护,聚焦消费推动经济建设和高质量发展。

据介绍,市一中院2023年审理的消费者权益保护案件主要呈现四大特点。一是,线上线下消费场景相融合,其中通过信息网络消费引发的纠纷占比继续提升,服务性消费案件数量继续增长。二是,线上购物模式呈现新常态,直播带

货、直播代购、直播拍卖等购物模式引发的消费纠纷陆续出现,多主体不同法律关系下各方权利义务界定和相关法律法规适用,成为当事人关注重点。三是,消费产品升级迭代明显,传统服装、鞋帽、食药等日用品消费买卖纠纷数量大致稳定,以翡翠原石、黄金珠宝首饰、奢侈品箱包手表为消费产品的高价值消费纠纷和服务纠纷多发。四是,装饰装修领域或案件数量增多,业主和装修公司之间就装修报价范围、装修成果是否符合国家标准、装修违约损失如何界定等问题产生诸多争议。

围绕保护消费者合法权益,营造良好的法治营商环境,市一中院坚持平等保护原则,在个案中强化消费教育引导和消费警示。一方面,树立“大消费者保护观”,从宏观上关注各类涉及集聚消费资源、创新消费场景、优化消费载体和改善消费环境的案件;另一方面,致力维护良好消费购物环境,在案件中准确界定各主体间的法律关系,以个案审理引导提升行业从业者的合规意识。此外,准确界定新消费模式下各主体赔偿责任,关注和保护互联网新消费生态行业特征,实现消费者权益保护和产业发展的双促进、双推动。

## 纺织服装及箱包鞋类产品 and 乳制品食品 两家消费维权工作站揭牌

本报讯(记者 吴巧君 方红)日前,天津市消费者协会在天纺标检测认证股份有限公司设立天津市纺织服装及箱包鞋类产品消费维权工作站和天津市乳制品食品消费维权工作站,并分别为两个维权工作站揭牌。据悉,市消协自2023年以来共在全市设立了5个维权工作站,以更好地维护消费者合法权益,推动我市国际消费中心城市培育建设,提振消费信心。

这两个消费维权工作站在市消协的指导下分别开展纺织产品、服装、箱包、鞋类领域和乳制品食品领域消费者投诉检验及权益保护工作,解决好在中消费中质量问题责任界定、售后服务难等问题。昨天的授牌仪式上,市消协还专门聘请天纺标公司的多名专业技术人员为市消协投诉专业委员会的专家,这些受聘专家将为消费民事公益诉讼、消费争议鉴定及相关投诉咨询等提供专业分析判断并提出科学意见。

天纺标公司是集检验检测、标准信息、科技研发、计量认证于一体的国内领先第三方检验、检测鉴定机构,涉及纺织材料、服装、羽绒、皮革、箱包、鞋类、玩具、纸制品、阻燃(建材/汽车/轨交/航空)、食品接触材料、防护用品、特种纺织品及杂货等领域,是全国纺织品标准化技术委员会针织品分会、全国体育用品标准化技术委员会运动服装分会秘书处承担单位。

## 优化消费环境 激发消费活力 2024天津海河传媒中心3·15晚会明晚播出

本报讯(记者 方红)“3·15”国际消费者权益日即将到来。以“优化消费环境 激发消费活力”为主题的2024天津海河传媒中心3·15晚会将于3月14日19:30在天津广播电视台都市频道现场直播。这场晚会将聚焦消费者反映集中、危害性大、影响面广的消费维权问题,发布消费提示,助力推动消费领域健康发展,提升消费者信心。

据介绍,在消费需求多元化、消费供给不断升级的背景下,本届3·15晚会将密切关注当下消费热点,聚焦贵金属消费、“银发”经济、网络直播带货等民生经济热点,通过案例曝光,多角度揭示汽车消费、网络消费、消费安全等多领域消费陷阱。同时,现场进行实验对比,

并请行业专家进行现场解析,邀请专业律师团队为消费者提供专业法律建议,增强消费教育引导,帮助消费者掌握消费维权知识,提升科学维权能力。

此外,晚会现场,京津冀三地媒体将联合三地消协组织,共同启动“好货遍寻京津冀”消费品牌体察活动。以“诚信好、质量好、售后服务好”等为标准,为消费者寻三地“好货”,营造放心暖心消费环境。

值得一提的是,本届3·15晚会海河传媒中心将全媒体同步直播,市民可通过津云客户端、天津经济广播、天津都市频道等多家权威媒体,关注晚会精彩内容。多位海河MCN主播也将在晚会现场开启直播,欢迎市民参与直播互动。

## 保税区集中销毁360余吨假冒伪劣商品及走私冻品

本报讯(记者 陈琦)“3·15”国际消费者权益日即将到来,为进一步打击生产销售假冒伪劣商品的违法行为,营造规范有序的市场环境,保护消费者合法权益,昨日,天津港保税区市场监管局联合滨海新区打私办、滨海新区公安局、天津港保税区临港综合办、天津港保税区消防救援支队等单位,在光大环保能源天津有限公司开展集中销毁假冒伪劣商品及走私冻品

活动。据统计,此次活动共销毁侵权假冒伪劣食品、药品、化妆品、消防器材及走私冷冻品等30余个品种、重量360余吨,货值达1100余万元。销毁采取绿色环保、无害化方式进行。集中销毁活动不仅展示了市场监管部门打击制售假冒伪劣商品工作的成果,更有力震慑了侵权假冒违法行为,进一步净化了市场消费环境。

## 今年前两个月 天津口岸发运中欧(中亚)班列128列

本报讯(记者 马晓冬)日前,随着一声汽笛长鸣,一列装载着轮胎、食品、机械零件等货物的列车从天津新港北铁路集装箱中心站驶出,前往蒙古国。今年前两个月,天津海关共监管发运天津中欧(中亚)班列128列,货物1.39万标箱,货运量同比增长超25%。

“我们现在办理业务时,一个明显的感受就是通关时间比之前大幅缩短了。加上天津口岸距离蒙古国比较近,客户非常愿意在这里开展业务。”天津贝斯特捷运国际货运代理有限公司业务经理杨学华说。

立足天津区位优势,天津新港海关近年来持续推广“铁路快通”通关作业模式和“港场直通”物流作业模式,口岸通关时间较以往缩短1至2天,实现中欧、中亚班列货物随到随报、快速验放。

## 刷新多项纪录 亚洲第一深水导管架 津企建造“海基二号”完工

本报讯(记者 王睿)昨日,由津企海洋石油工程股份有限公司(以下简称海油工程)负责工程总承包的亚洲第一深水导管架“海基二号”建造完工,刷新了结构高度、重量、作业水深、建造速度等多项亚洲纪录,标志着我国深水超大型导管架平台自主设计建造能力达到世界一流水平。

导管架相当于“地基”,用于支撑海上油气平台的庞大身躯与巨大吨位。“海基二号”作业海域平均水深约324米,导管架总高338.5米,总重3.7万吨,达到国内建造场地、运输、安装装备及船舶的能力极限。

为最大限度给导管架“瘦身”,海油工程以科技创新带动产业协同创新。据了解,项目团队与国内钢铁企业合作,共同研发适用于海洋工程的新型420兆帕级超高强度钢板,攻克了超大型海洋平台轻量化设计的关键技术,使“海基二号”导管架成功减重5000吨,节省了上亿元的材料及船舶改造费用,并为国产高强度钢在海洋工程中的大规模应用开辟了新路。

## 2月份我市CPI环比上涨1.0%

本报讯(记者 张璐 通讯员 贺小红)国家统计局天津调查总队最新监测数据显示,2月份我市CPI环比上涨1.0%,涨幅比上月扩大0.6个百分点;同比由上月下降0.7%转为上涨0.9%;1—2月份,CPI累计上涨0.1%。

从环比看,2月份我市食品价格上涨3.9%,非食品价格上涨0.4%。食品中,受春节因素及低温天气影响,主要鲜活食品价格多数呈现上涨态势,鲜菜、猪肉、水产品、鲜果价格分别上涨17.1%、7.4%、6.5%和4.9%;因市场货源充足,鸡蛋价格下降4.0%。非食品中,本月春节返乡、假期出行热度持续攀升,市场迎来出行高峰期,交通工具租赁费、旅行社收费、机票价格分别上涨14.6%、9.8%和3.4%;受节日期间消费需求增加影响,部分劳务服务价格阶段性上涨,宠物服务、车辆修理与保养价格分别上涨8.4%和4.2%;受国际市场价格波动影响,汽油、柴油价格分别上涨2.0%和2.2%,金饰品价格上涨0.9%。

从同比看,食品烟酒价格上涨0.1%。其中,水产品、猪肉、鲜菜价格分别上涨5.8%、5.0%和3.8%;鸡蛋、鲜果价格分别下降6.9%和4.3%。

## 我市发布重污染天气橙色预警

本报讯(记者 耿莹)根据空气质量会商结果,预计从3月14日晚起,我市将出现一次重污染天气过程。按照《天津市重污染天气应急预案》有关规定,经市人民政府批准,市重污染天气应急指挥部发布重污染天气橙色预警,从3月14日20时起启动Ⅱ级应急响应。

健康防护指引方面,提醒儿童、老年人和心脏病、肺病患者以及过敏性哮喘患者应当留在室内,停止户外运动,一般人群减少户外运动,确需外出的,应当采取防护措施;学校、幼儿园停止户外课程及活动;医疗卫生机构加强对呼吸类疾病患者的防护宣传和就医指导。

## 线上报名方便参与 和平区开展植树节主题宣传活动

本报讯(记者 宋德松)万物复苏,又是一年播绿时。昨日,在我国第46个植树节来临之际,和平区在胜利广场开展“履行植树义务 共建美丽中国”植树节主题宣传活动。

“扫码关注‘全民义务植树’公众号,参与义务植树劳动尽责活动吧!”活动现场,志愿者们向过往市民普及义务植树、绿化条例、绿化品种、野生动植物保护等相关知识的同时,热情地邀请大家参与“互联网+全民义务植树”活动。

“线上报名参与植树的方式不仅新颖,更为我们老百姓拓宽了参与渠道,以前我们一直想参与,但是不了解情况,现在我们参与义务植树的方式更多了,我们一定积极参与!”家住南市街的李女士一边扫码关注“全民义务植树”公众号,一边乐呵呵地说,“植树造绿,美化家园,是我们公民应尽的义务,现在参加这样丰富的植树活动,还能领取义务植树尽责证书,很有成就感,我要发动全家都来参加义务植树,栽下一棵树,留下一片荫!”

## 植绿树 人双结合 天大师生开展义务植树活动

本报讯(记者 姜凝)昨日是我国第46个植树节,天津大学师生代表开展义务植树活动,为校园增加盎然生机的同时,以劳动教育助力学生成长。

运苗、抬苗、填土、围堰、浇水……活动现场一派热火朝天的劳动景象,师生每五人结成一个植树小组,分工协作,干劲十足,纷纷挽起袖子、拿着铁锹栽种树苗,以实际行动践行劳动精神、为校园添新绿。经过辛勤劳动,一棵棵新栽的树苗纵横成行,在春风中摇曳,生机盎然。

“祝愿伟大祖国繁荣昌盛”“青春正逢盛世,奋斗恰如其时”“运动读书,保持健康身心”……在场师生完成种植后,在每棵树的寄语牌上都写下了对祖国的美好祝福和对新学期的期许。

实践是最好的劳动教育。天大学工部部长赵欣向记者介绍,天津大学长期深入贯彻绿色发展理念,将学生日常生活劳动教育与校园美化工作有机结合,不断丰富劳动教育实施场域和途径,通过劳动实践深化特色育人目标,常态化组织学生深度参与校园卫生清理和环境绿化,帮助学生养成良好生活习惯,增强生态环境保护意识,让学生在动手实践中以劳树德、以劳增智、以劳强体、以劳育美、以劳创新,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。



## 抢抓农时 春耕春播

近日,东丽区种植户抢抓农时,开展春耕春播工作。图为华明街道赤土股份经济合作社的麦地里,一袋袋种子倒进种子箱,高效能播种机在田地中穿梭播种。

本报记者 孙立伟 通讯员 高鑫 摄

## 皇家加勒比游轮发布2025—2026中国部署计划 “海洋赞礼号”2025年在津开启母港航线

■ 计划于2025年5月1日至10月8日在津运营32个母港航线,更好服务北方游客

本报讯(记者 方红)随着邮轮产业持续回暖,昨天,皇家加勒比国际游轮(以下简称皇家加勒比游轮)发布了2025—2026年中国航线部署计划。2025—2026年,皇家加勒比游轮将持续加大对中国市场的投入,在中国三大母港——上海、天津和香港同时部署2艘17万吨级国际邮轮“海洋光谱号”和“海洋赞礼号”,其中“海洋赞礼号”计划于2025年5月1日至10月8日在津运营32个母港航线,更好服务北方游客。

“海洋赞礼号”是皇家加勒比游轮旗下17万吨级的超大型国际邮轮,有“来自未来的邮轮”之称,拥有宽敞舒适的舱房设计、国际一流的餐饮选择、前沿的娱乐科技体验和多元化的休闲活动。2025年5月1日在津开启母港首航后,“海洋赞礼号”航线安排主要为韩国及日韩混合路线,其中4至5晚的经典短途航线计划有30条,6晚及以上的长航线计划有2条,目的地包括日本的长崎、福冈、佐世保、鹿儿岛、熊本以及韩国的釜山、仁川等地。

多年来,皇家加勒比游轮一直将天津母港作为其在中国的重要战略市场之一,先后部署了“海洋量子号”“海洋赞礼号”“海洋航行者号”“海洋水手号”“海洋神话号”等多艘旗舰邮轮。2016年“海洋赞礼号”就曾在津运营母港航线。皇家加勒比集团全球高级副总裁、亚洲区主席刘润楠表示:“我们看好中国经济的韧性和中国邮轮市场的潜力,消费者的积极响应也增强了我们的信心。公布2025—2026年航线部署计划,并重启在天津的母港部署,标志着

我们在整体提升中国邮轮市场供给品质与规模方面更进一步,也将进一步满足更多中国消费者多元化、高品质的度假需求。”

## 太平人寿天津分公司“三心”服务提升客户体验

近日,太平人寿天津分公司全面启动2024年金融消费者权益保护宣传教育活动,围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”活动主题,深入开展宣传教育活动。自3月7日起,天津分公司及下辖各机构营业柜面完善服务方式、优化服务流程,不断提升客户及金融消费者的服务体验,打造“三心”服务窗口。

一是保障权益,诚信服务更安心。分公司在各营业柜面明显位置张贴金

融消费者权益保护主题海报,摆放金融知识及反诈骗宣传手册,向广大金融消费者普及防范金融诈骗、集资洗钱等方面的金融知识。二是客户至上,专业服务更贴心。太平人寿天津分公司运营消保部围绕柜面服务标准化、流程化,对运营全员开展统一培训。客户办理业务时,柜面服务人员将详细解释合同条款,确保客户清楚了解自己的权益。三是简化流程,细致服务有爱

## 助力区域实体经济 写好普惠金融大文章 农业银行天津市分行普惠金融业务实现“六项第一”

中国农业银行天津市分行始终坚持金融工作的政治性、人民性,践行国有大行责任担当,把金融服务实体经济作为根本宗旨,持续加大金融供给,支持实体经济,着力推进普惠金融高质量发展。截至2024年2月,普惠贷款余额超过260亿元,增量近30亿元,有贷款数新增

2000余户;普惠法人贷款余额突破200亿元,增量超20亿元,有贷款数新增破千户,普惠贷款、普惠法人贷款增量、增速、新增户数六项指标实现四大行首位。为持续提升小微企业金融服务质效,农业银行天津市分行充分利用“普惠e站”为小微企业提供预约、测评、

分公司各营业柜面常年设置老年人绿色通道或专属服务窗口,逐步完善柜面适老化服务设施,在明显位置张贴老年客户服务标识,配备专属座椅、老花镜及便民药箱等服务设施,做到“进门有问候、等待有座位、排队有预期”,不断提升老年客户的舒适度、满意度。2024年金融消费者权益保护宣传教育活动期间,太平人寿天津分公司将围绕活动主题,引导金融消费者提高维权意识,增强反欺诈的能力,推动金融知识普及常态化,维护消费者的合法权益。

办理一站式服务,进一步发挥“纳税e贷”产品便捷优势,持续拓宽普惠金融覆盖面;利用“抵押e贷”政策优势满足企业大额、长期信贷资金需求;充分运用供应链业务完善的产品体系,以点带链、以链拓面夯实供应链发展根基,打造银企“共赢”链。下一步,农业银行天津市分行将全方位完善普惠金融服务体系,有效提升金融服务满意度,助力区域小微企业高质量发展。 文 津研



在植树节到来之际,红桥区芥园街道联合区城市管理局行政执法支队在陆家嘴广场开展《天津市绿化条例》等普法宣传,随后队员和志愿者来到河庭花园社区进行植树活动。 本报记者 孙立伟 摄