

多次投诉却不受理 山姆“全球购”无人监管？

广东市场监管部门上线“民声热线”回应群众关切

民声·民生

广东省直属机关工作委员会
广东广播电视台、羊城晚报
合办
政风行风热线(020)36235999
羊城晚报热线(020)87776887

羊城晚报讯 记者吴珊报道：在山姆“全球购”遭遇纠纷，该去哪里投诉？老旧电梯问题多，是否有报废年限？7月2日，广东省市场监督管理局上线民声热线栏目，就相关问题一一作答。

要求退货却屡次碰壁

深圳市监局：今后接诉即办，已约谈多家品牌企业

今年2月，李先生通过山姆APP上的“全球购”渠道购买了3瓶价值1500多元的化妆品，刚拿到货就发现商品有问题。拆开快递箱子，他发现包装盒里的化妆品已经开始漏液。当时，他就向山姆客服反映了问题并要求对方上门取货并退货，山姆没有同意。李先生向深圳市消委会进行投诉。经消委会调解，山姆

只同意赔偿李先生400元的会员券，拒绝了上门取件及退货退款的诉求。

调解决策，深圳市消委会建议李先生通过行政、司法等途径维权权益。于是，李先生又将问题反映到山姆中国总部所在地的深圳市市场监督管理局福田分局香蜜湖监管所，得到的回复是“不予受理”。理由是，山姆全球购的境内代理人所在地在上海，该单位建议李先生向上海市市场监管局投诉。

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，消费者有两种渠道投诉举报，一是向销售商所在地的市场监督管理部门投诉，二是向平台经营者所在地的市场监督管理部门投诉。李先生说，前前后后大致投诉了10次，深圳市市场监管部门都以供货门店和主体不在深圳为由拒绝受理。随后，他又将问题反映到上海市市场监管局。得到的回复仍然是“不予受理”。

“不要让消费者再继续（遭遇）投诉难、维权难、举报难。买东西的时候，钱痛快快地就花出去了。怎么遇到事的时候想

维权就这么难呢？”李先生质疑监管部门在“踢皮球”。

深圳市市场监督管理局相关负责人解释，不能把此事简单地理解为“踢皮球”。跨境电商交易中涉及境外的供应商、进口商、仓储方、代理商、平台经营者等多个主体，这些主体往往处于不同城市，给监管带来了一定难度。今年以来，跨境电商投诉有较大幅度增长，深圳市市场监管部门认真研究并推进落实“首责责任制”：“今后，消费者提出的山姆全球购的投诉，只要是我局首先接到的，将实现接诉即办。”

该负责人还表示，深圳市场监管部门近期已约谈包括沃尔玛（中国）在内的多家品牌企业。针对山姆全球购，一是要求该公司全面自查整改全球购商品的采购、运输、销售等各环节存在的问题，严格做好产品质量的把关；二是要求各山姆门店针对消费者发起的针对全球购的投诉，要快速协同处置、提高效率；三是建议山姆加大对客服团队的培训，提高售后服务水平。特别是针对消费者高频投诉的问题，山姆要及时纠

错整改。

关心电梯更新报废年限

省市监局：四种情形需评估，鼓励老旧电梯更新

老旧电梯更新，牵动百姓的心。有业主表示：“小区的电梯已经使用了20年，故障率比较高，总感觉不太安全。”据了解，广东省目前有十几万台（套）服役超过15年的电梯。那么，电梯报废年限是多少呢？

广东省市场监管局总工程师林淑英解释称，在国家相关安全标准中，并未规定电梯的整机报废年限。电梯每年要进行定期检验或检测，符合要求的可以继续使用。不过，这并不意味着电梯不会报废。根据《中华人民共和国特种设备安全法》规定，如果电梯出现严重事故隐患且没有修理和改造价值的，或者达到安全技术规范规定的报废技术条件的，应当报废。

为更好推动老旧电梯更新改造，广东在全国率先推出相关地方条例，为消费者安全用梯保

护航。林淑英说：“依据《广东省电梯使用安全条例》，如果发现电梯故障率很高，应该进行评估，由电梯使用管理人委托电梯的制造单位或者有检验检测资格的专业服务机构进行评估。评估结论出来之后，如果认为相应的重要零部件或者整梯没有维修或改造价值的，就应该进行修理、改造或更新。”

具体而言，有四种情形需要进行评估：一是制造单位在使用维护说明书中明示了电梯重要零部件的使用年限，年限到期前需要进行评估；二是电梯发生伤人事故，要在恢复使用前进行评估；三是电梯遭遇火灾、水灾、地震，要在恢复使用前进行评估；此外，如果电梯故障率高，也要进行评估。如果评估结果不能满足安全使用条件的，应该进行更换。

林淑英表示，广东积极鼓励老旧电梯更新：“鼓励大家把钱花到‘刀刃’上，放在安全上。”

ARJ21飞机首条高高原航线开航

我国高高原航线上 首现国产商用飞机身影

羊城晚报讯 记者李志文报道：7月2日，一架身披成都航空徽“太阳神鸟”涂装的ARJ21飞机从喀什德宇国际机场起飞前往塔什库尔干塔吉克自治县（以下简称“塔县”）红其拉甫机场，标志着ARJ21飞机首条高高原航线——喀什—塔什库尔干往返航线成功开航。

塔县隶属新疆喀什地区，地处帕米尔高原东麓，与巴基斯坦、阿富汗、塔吉克斯坦及克什米尔地区接壤，具有“一县邻三国，两口通两亚，两路连东西”的独特区位优势。境内平均海拔超过4000米，自然景观奇特，气候生态多样，冰川草场共存。红其拉甫机场位于塔县南部，标高3258.4米，是新疆第一座高高原机场，也是我国最西部的机场，于2022年12月23日通航。

目前，成都航空在新疆设立了吐鲁番、伊宁、喀什3个基地，投运9架ARJ21飞机，在飞航线40余条，覆盖疆内24座机场，顺利实现了“上高原、飞中亚、全覆盖”的运营目标。



7月2日，一架ARJ21飞机成功落地红其拉甫机场 通讯员 王脊梁 摄

广州计划进一步推动餐饮场所“瓶改管”
“瓶改电”工作

严控新增餐饮场所使用瓶装气

羊城晚报讯 记者梁怿韬报道：7月2日，广州市城市管理综合执法局在官网发布《广州市餐饮场所“瓶改管”攻坚行动实施方案》（以下简称《实施方案》）。根据《实施方案》，广州将严控新增餐饮场所使用瓶装液化石油气，并采取“瓶改管”（瓶装燃气改管道燃气）和“瓶改电”（瓶装燃气改电能）等方式，引导餐饮场所减少使用瓶装燃气。

据悉，《实施方案》所涉及的餐饮场所，包括全市燃气管网已覆盖或可覆盖范围内、符合管道天然气设施安全技术规范条件、使用瓶装液化石油气的餐饮场所，主要包括：宾馆酒店、餐馆、快餐店、大排档、小吃店、食品小作坊等各类餐饮场所；党政机关、企事业单位、医院、民政服务机构、各类学校（含幼儿园）、司法机构食堂等各类提供餐饮服务的机构。

根据《实施方案》，广州将分三个阶段在2025年12月前逐步落实《实施方案》内容。在

你听说过人大代表“摆摊”吗？

一顶帐篷、一张桌子、一条横幅、一个本子，在广州市增城区朱村街道的集市上，人大代表们就这样“开张”了。不过，他们摆摊并不卖东西，而是收集民意。对于朱村街道及下辖村居的居民来说，这样的场景已经非常熟悉。常常是代表刚出摊，就迎来一群阿叔阿婆，大家你一言我一语地诉说起来。一桩桩老百姓急难愁盼的民生实事，就在这样的交谈中被记录下来，获得妥善解决。

把代表联络站“搬”到街上，“原汁原味”收集社情民意，这是广州市增城区人大常委会组织的“全过程人民民主在广州”调研采访活动走进增城区，记者实地探访朱村街道工委去年年底开始探索的代表联络群众新方法。日前，广州市人大常委会组织的“全过程人民民主在广州”调研采访活动走进增城区，记者实地探访朱村街道工委，了解“代表摆摊”背后的故事。

专挑人多处摆摊，引居民主动谈问题

合理……一件件民生实事的办理过程被详细记录在本子上。

代表联络站是代表联系群众、听取民情、汇聚民意的重要场所。大多数情况下，驻站的人大代表们会定期在联络站内接访，等候群众上门提问题。但朱村街道工委却创新方法，选择让“代表出街”，把联络站“搬”到大街上，在市井间纳民意。

这一想法从何而来？增城区人大常委会朱村街道工委主任梁晓生告诉记者，那是在2023年末时的一次人大代表交流会议中，围绕如何能够更好地收集民意，驻站的十余位人大代表进行了探讨交流。

“我觉得我们不能等群众上门，要主动走到群众中去”“很多老百姓觉得专门上办公室里提意见有些拘谨，太正式了，不敢来”……梁晓生说，当时代表讨论很热烈，不时蹦出一些新点子，最后大家一致觉得代表应该“走出去”，主动和群众接触，倾听民意。

“我们‘摆摊’专挑人多、热闹的地方，去过村头大榕树下，也去过集市、学校、社区，群众会很好奇地围过来聊天。这样交流没有距离感，更能听到群众真实的声音。现在很多居民都认识人大代表了，一看到他们‘摆摊’就主动上来提问题。”梁晓生说。

履职为民“零距离”，帮群众解决烦心事

他们急需现代化农业生产技能。”

了解情况后，张金女和人大朱村街道工委高度重视，马上向相关职能部门了解情况，研究讨论具体对策。2023年12月，朱村街党工委、街道办事处在专题研讨会上提出，开办“乡村夜校”，依托广州科教城平台优势，吸纳院校教师，致富能人向村民提供职业技能培训。今年3月，朱村街“百千万工程”乡村夜校正式开班授课，吸纳60名优秀师资组建“乡村夜校讲师资源库”，精心开设家电维修、电商直播、畜牧养殖、无人机驾驶等课程，累计为700余名学员提供实用技能培训。

“我每个月有四次联络站接

访群众活动，以前在联络站里的时候人很少，一天也就四五个人。很多村民说去村里太拘束了，不太愿意来。现在‘摆摊’之后，2个小时就有十几个人来，我们联络群众更密切了，履职也更方便了，这种形式非常好。”张金女说。

记者了解到，自2023年11月以来，人大朱村街道工委已组织代表14人次开展“摆摊”活动67场次，现场解答群众意见27条，形成意见建议10条。

人大“摆摊”，代表“出摊”，“全过程人民民主”不是生硬的文字，而是鲜活地存在于市井烟火间。

广东公安公布打击查处网络谣言和网络水军十大典型案例

冒充记者敲诈勒索，刑拘！

羊城晚报记者 张璐瑶 通讯员 粤公宣

员工因讲粤语被罚5000元？冒充记者利用“负面新闻”敲诈勒索？7月2日，广东省公安厅公布打击查处网络谣言和网络水军的10起典型案例。记者从广东省公安厅了解到

【十大典型案例】

■ 讲粤语被罚款5000元？谣言！

2024年2月，佛山网民刘某某为吸引眼球、博取流量，提升其名下房产中介公司的知名度，吸引更多客户通过其公司买卖房产，捏造“广东一公司有员工因讲粤语被罚款5000元”的网络谣言，并将捏造的视频发布在多个网络平台，迅速引起国内外网民广泛关注。其行为扰乱社会公共秩序，属地公安机关依法对其予以刑事拘留。

■ 高中生兼职卖淫女？AI假视频！

2024年5月，深圳网民刘某某为博取关注、增加点击量，先编造“深圳高中生兼职卖淫女”的虚假文案，然后利用AI视频软件根据文案合成虚假短视频并发布，相关信息引发网民热议。其行为扰乱社会公共秩序，造成不良影响。属地公安机关依法对其实行行政拘留的处罚。

■ 将11伤改为11死？网民蹭流量被拘！

2024年3月，惠州网民林某某为蹭流量，增加点击量，先编造“在广州越秀区发生一起交通事故，造成11人受伤”改为“在广州越秀区发生一起交通事故，造成11人死亡”，并在个人账号发布，从而蹭取平台流量。该不实信息引发网民关注。其行为扰乱社会公共秩序，造成不良影响。属地公安机关依法对其实行行政拘留的处罚。

■ 东莞暴雨，8人死亡？谣言！

2024年4月，东莞网民黄某某为吸引流量，蹭今年4月份广东连日暴雨热度，在网上下载一段数年前某路段地面严重积水的视频，故意编造“东莞暴雨，8人死亡事件”，造成11人死亡”，并在个人账号发布，从而蹭取平台流量。该不实信息引发网民关注。其行为扰乱社会公共秩序，造成不良影响。属地公安机关依法对其实行行政拘留的处罚。

■ 中国血液制品出口177.99吨？谣言！

2024年3月，汕头网民林某某为博取关注、吸引眼球，在某网络平台发布虚假信息称，“根据海关总署统计并发布的数据，中国血液制品出口数量达到了177.99吨……”该谣言信息引发网民关注，存在抹黑无偿献血政策的不良导向，极易引发公众对无偿献血的误解。其行为扰乱社会公共秩序，造成不良影响。属地公安机关依法对其实行行政拘留的处罚。

■ 刷单窝点被端，冻结涉案资金超1亿元

2024年1月，佛山网民郭某等人通过搭建具有派单功能（批量派发点赞、评论任务）的网站，组织水军为客户提供在外卖平台所留的差评信息，严重侵犯公民个人信息权益和消费者合法权益，破坏外卖平台信用评价体系，扰乱市场竞争关系，滋生诈骗、敲诈等次生犯罪。属地公安机关抓获嫌疑人12人，其中9人被依法刑事拘留，涉案金额300多万元。

■ “刷单控评”赚佣金，涉案金额约3200万元

2024年2月，珠海网民刘某某等人搭建具有派单功能（批量派发点赞、评论任务）的网站，组织水军为客户提供在外卖平台所留的差评信息，严重侵犯公民个人信息权益和消费者合法权益，破坏外卖平台信用评价体系，扰乱市场竞争关系，滋生诈骗、敲诈等次生犯罪。属地公安机关抓获嫌疑人12人，其中9人被依法刑事拘留，涉案金额300多万元。

■ 刷单窝点被端，冻结涉案资金超1亿元

2024年1月，东莞网民黄某某通过组建微信群分派任务的形式，帮助多个电商平台商家进行刷单刷评，虚假提升商家曝光度并赚取商家佣金牟利，侵害消费者和同行商家合法权益，扰乱电商平台信用评价体系，破坏网络环境和市场秩序。属地公安机关收网抓获嫌疑人12人，其中6人被依法刑事拘留，并捣毁网络刷单窝点4个，涉案金额约3200万元。

■ 刷单窝点被端，冻结涉案资金超1亿元

2024年2月，东莞网民黄某某通过搭建刷单平台，帮助多个电商平台商家进行刷单刷评，虚假提升商家曝光度并赚取商家佣金牟利，侵害消费者和同行商家合法权益，扰乱电商平台信用评价体系，破坏网络环境和市场秩序。属地公安机关收网抓获嫌疑人12人，其中6人被依法刑事拘留，并捣毁网络刷单窝点2个，冻结涉案资金超过1亿元。

群众点赞广州出入境夜间专场服务：

多一两个小时，解决很多问题！

长来说是个尴尬的时间，因为“我们下班，他们也下班了”。王女士原本打算预约周六或在工作日请假办证，然而周六的预约号非常抢手。现在，她提前一天预约，就能在次日晚间办理出入境证件，“不用再等三四天”。除了预约变得轻松，王女士明显感觉等待时间也缩短了，不到十分钟她就办完了所有手续，“比以前快多了”。

广州市公安局出入境管理支队二大队副队长李睿表示，之所以推出夜间专场，就是希望通过业务分流缓解压力，应对即将到来的暑期集中办证高峰，避免出现“预约难”现象。

据悉，除夜间专场外，今年广州警方还配套安排了“加速、加号、加窗、投放智能设备”等措施，压减办证时限，让群众能轻松预约办证。

新闻链接

2024年7月至8月，在周六全天延时服务（9时-12时、13时-17时）保持不变的基础上，广州全市出入境办证大厅周一至周五提供夜间专场服务至20时，两个月不间断。