

深圳一季度消费投诉分析报告出炉 未成年人网络消费投诉增幅明显

HPV疫苗预约代订服务纠纷

深圳市民陈女士投诉称，其于某疫苗预约代订机构全款购买3针九价HPV疫苗预约代订服务，在预约好第3针疫苗接种时间后，依约到达位于澳门的疫苗接种机构，却被接种机构告知由于代订机构拖欠疫苗款，无法继续为消费者提供服务。随后

陈女士联系代订机构，该机构未及时提供解决方案。深圳市消委会介绍，2023年第一季度，3·15消费通系统共收到疫苗接种投诉76宗，以九价HPV疫苗为主。随着港澳恢复通关，赴香港、澳门接种HPV疫苗的消费者增多，对疫苗预约代订机构的

投诉随之增多，消费者反映已预约却未能接种、受疫情影响退费受阻、客服响应不及时等问题。

“商家不能依约为消费者提供服务，属违约行为。因代订机构原因致使消费者未能如期接种疫苗的，消费者有权要求机构承担违约责任。”深圳市消委会

相关负责人表示，当前市面上九价HPV疫苗较为紧张，深圳多区已公布九价HPV疫苗最新预约方式。建议消费者通过官方正规渠道预约、接种疫苗，不要盲目相信个人中介，更不要盲目相信代抢、代预约服务，避免上当受骗造成财产损失。

未成年人网络消费投诉热度再升级

值得关注的是，2023年第一季度，3·15消费通系统共收到未成年人网络消费投诉10716宗，较去年同期增长114.75%，消费者反映的主要问题有：未成年人使用成年人手机进行网络充值要求退费，防沉迷系统未起作用，退费流程繁琐、认证困难等。深圳一位消费者投诉称，其带着年仅8岁的单亲家庭孙女共同生活，孙女在老人不知情的情况下，通过老人的手机向某平台

直播间陆续充值25656元，直至其生病急需用钱才发现银行卡只剩25元，在多方申诉无果后，消费者向深圳市消委会投诉求助。

深圳市消委会认为，未成年人参与直播打赏，其监护人有权限向网络直播平台要求返还充值的打赏款项。消费者孙女充值打赏时仅8周岁，属于限制民事行为能力人，其年龄、智力等方面都不成熟，打赏行为可能是基于虚荣攀比、好奇跟风，自身未

能完全意识到打赏的金额大小及后果，其打赏25656元的行为，应当认为是与其年龄、智力不相适应的民事法律行为，且其打赏行为也未经其监护人同意或追认，因此该行为没有法律约束力，监护人请求平台返还该款项时，平台应当予以返还。

需要指出的是，近年来，在网络直播新业态迅速兴起的同时，平台主体责任缺失、主播良莠不齐、打赏行为失范、青少年

发货难 退款难

福田区消委会对一电器公司违约行为公示

消委会收到相关投诉47宗

市民钟女士介绍，其于2022年10月在国美电器华强北门店购买电器，2022年11月被告知无法送货，同年12月到门店办理退款手续，工作人员称15个工作日内即可退回，但迟迟未收到退款。深圳市消委会表示，商家多次拖延发货及退款。目前，这些投诉均未得到妥善处理。

对此，深圳市消委会约谈了该公司负责人。该负责人表示，其投诉量激增的主要原因是供

应链出现问题导致无法按时发货，只能用现有门店的经营收入来退款，所以退款比较缓慢。据统计，该商家自2022年11月至今，在福田区消委会共有相关投诉47宗，商家多次拖延发货及退款。目前，这些投诉均未得到妥善处理。

深圳市消委会表示，商家不发货不退款，属违约行为。根据《中华人民共和国民法典》，出卖人应当履行向买受人交付标的物或者交付提取标的物的单证，并转移标的物的所有权的义务。该家电卖场作为出卖人，应当履行向买受人交付相关电器的义务，其不发货、不退款的行为构成了违约。无论如何，经营者不应将自

通过多种渠道进行公示

针对该公司拖延退费的行为，深圳市消委会已通过官方微博、微信公众号、今日头条、官网等多种渠道进行公示。深圳市消委会也将持续关注消费者投诉问题的解决，并视情况按照国家赋予的法定职责，采取包括但不限于向相关行政部门移交投诉、信用推送、支持消费者起诉等手段，坚决维护消费者合法权益。

深圳市消委会建议，受家电补贴政策刺激，消费者家电消费需求提升。家电补贴本是稳增长促消费的利好政策，却因企业经营问题无法履约，损害众多消费者的合法权益，引发消费者对市场环境和政府政策不满。建议有关主管部门加强政策执行的监督指导，做好应急预案处理，助力企业纾困解难，共同推进放心消费环境建设，切实提振消费信心。

深圳市消委会介绍，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定消费者和经营者发生消费者争议，可以通过下列途径解决：与经营者协商和解；请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；向有关行政部门投诉；根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼。

位于深圳市大鹏新区南澳办事处新大社区的禾塘湿地园，这里生长着近20000平方米的红树。

“会‘胎生’的红树林，每天都面临风、海、盐的考验，他们是怎么样经受住考验的？红树林里的生物和红树是怎样互动的？红树林里的滩涂，究竟有着多少‘居民’？红树林里有些什么鸟，它们住哪、吃什么、怎么捕食？招潮蟹对红树林意味着什么……”

4月22日是“世界地球日”，今年的主题是“众生的地球”。由大鹏新区综合办公室（文明办）主办的2023年“大鹏自然课堂”四季主题活动将再次出发。作为大鹏新区新时代文明实践重点项目，活动将邀请全市热爱大自然的孩子、家长前来探秘，走进禾塘湿地园，了解红树林的生物多样性，并通过自然观察，记录“湿地大家庭”，一起探索湿地里的众生世界。

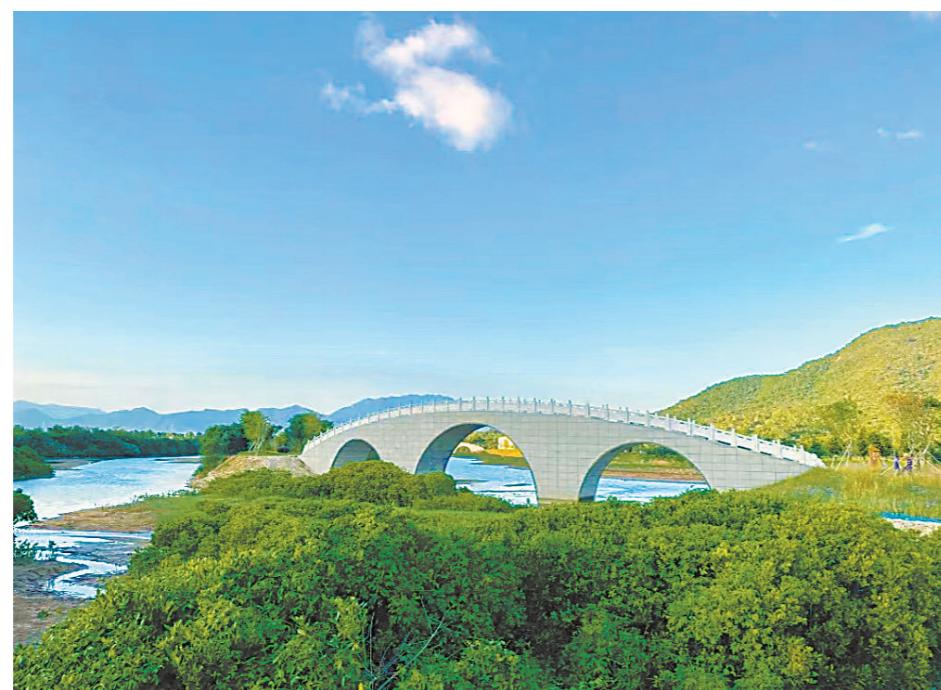
据了解，本活动分为上午场和下午场。其中上午场为全市专场，时间为4月22日上午8:30—12:00，将面向全市，招募15个亲子家庭（孩子5—12岁）参加。集合上车地点：罗湖体育馆公交站（8:30统一出发，活动结束后统一乘车送达原上车集合点）。

下午场为大鹏专场，活动时间为4月22日下午2:30—5:00，将面向大鹏新区的30名7—12岁少年儿童。大鹏新区集合上车地点：大鹏佳兆业候机楼（14:30统一出发，活动结束后统一乘车送达原上车集合点）。

据悉，本次活动将邀请到具有丰富红树林观察经验的自然导师“小宇宙”老师，带领孩子通过无边界户外课堂，借助图片展板、趣味游戏、自然观察，解锁红树林的众生世界，期待你用眼睛、用手、用心去发现一次不一样的户外课堂。

（文/图 蒋佳元 爱大鹏）

2023年大鹏自然课堂即将开讲 一起探索湿地里的众生世界



“您好，这边窗口可为您优先办理”

龙岗区在全区124个政务办事中心开设礼遇窗口，五星级志愿者可享第一顺位办理业务

为深化龙岗区志愿者激励与礼遇体系，塑造龙岗“助人者人恒助之”的城区风尚，让志愿者们在龙岗“处处受礼遇”，4月18日，龙岗区政务服务数据管理局联合共青团深圳市龙岗区委员会、龙岗区民政局以及各街道办事处在龙岗区政务服务大厅举办法务中心“五星级义工”礼遇窗口启用仪式，这是全市率先在三级政务服务中心同步开展“五星级义工”礼遇的服务模式。

据了解，龙岗区政数局联合团区委依托全区各类政务服务中心办事窗口，为有良好志愿服务记录的五星级志愿者设立优先通道，将辖区内的“五星级义工”白名单对接至政务服务中心业务取号系统，辖区五星级义工前往区、街道、社区政务服务大厅（包括龙岗区政务服务大厅内）办事，享受第一顺位优先办理。

近年来，龙岗区政务服务大厅针对不同群体，不断优化政务服务方式，提升政务服务温度。如针对老年人群体推行了“适老八条”和“小龙帮办”；针对企业和个体工商户推出“一杯咖啡办成事”和“一个转企到店办”，去年全区新增商事主体超10万户，位列全市第一；针对外国友人，安排专门外语人



才开设外语服务专窗，并配置83种国际语言在线翻译神器；针对弱、病、残、孕、军等群体，配置军人优先窗口、星级母婴室和无障碍设施等，获得群众的一致点赞和好评。

近期，该中心还荣获了“全

国巾帼文明岗”“广东省县（区）级标杆政务服务大厅”“广东省最美政务人”“深圳市商事登记优质服务窗口”“深圳市营商环境改革优秀案例”等多项集体和个人荣誉。

（文/图 余胜容 邹芝）

宝安区

开展大铲湾片区工地扬尘专项执法行动

羊城晚报讯 记者李艺戈报道：近日，深圳市生态环境局宝安管理局（以下简称“宝安管理局”）开展大铲湾片区工地扬尘专项执法行动，查获宝安区首宗涉建设单位、监理单位扬尘污染相关案件。

记者了解到，宝安区西乡街道大铲湾片区现有多个大型在建工程项目，建设过程带来的扬尘污染问题突出。为强化生态环境执法力度，压实工地扬尘污染防治责任，推动解决重点区域重点问题，宝安区工地扬尘专项执法行动在该片区拉开序幕。

4月16日上午，宝安管理

局组织执法人员分别到“妈湾跨海通道工程2标项目工程一、二、三工区”和“互联网+未来科技城DY01—05街坊项目”两个施工现场开展检查。发现均不同程度存在裸土未100%覆盖、未100%湿法作业、出入车辆冲洗设施闲置、车行道路未硬底化或泥泞等问题。

在现场，执法人员立即查阅了项目工程监理合同，并就监理单位未履行扬尘污染防治监理责任问题，向监理单位、施工单位代表进行问询调查。现场下发责令整改通知书，要求限期改正违法行为。

龙华街道

“巷里暖阳”之成长向导关爱服务启动 大学生“一对一”帮扶困境儿童

“黄姐姐，你能给我讲讲这道题吗？”近日，来自龙华区龙华街道清湖社区的困境儿童收获了深圳大学学生志愿者的课后辅导帮助。4月15日，龙华街道“巷里暖阳”妇女儿童关爱成长项目之成长向导服务正式启动。连日来，志愿者们通过示范、举例、技巧分享等方式，不仅为困境儿童解答课业上的困惑，提供学业支持，还会与其交流谈心，陪伴其成长。

据悉，成长向导服务以困境家庭需求为导向，是龙华街道为解决困境儿童缺乏支持陪伴、学习困难家长无力辅导而定制的。项目前期，该街道依托借助“街道一社区一片区一网格一楼宇”五级联动工作体系，由各片长、网格长、楼栋长在日常走访摸排中收集困境妇儿相关诉求，并集中需求反馈至街道妇联，从而建立辖区困境家庭台账，做到“一人一档”。

为切实帮助困境妇儿解决生活难题，该街道妇联通过进

一步精准入户走访，从社区摸排初步征集的14名有需求的困境儿童中确定了8名处在升学关键期、学习基础薄弱、缺乏成长陪伴等不同类型的困境儿童，充分利用大学生优质知识资源，招募8名来自深圳大学生志愿者与困境儿童进行“一对一”结对帮扶，共同陪伴困境儿童健康快乐成长。

据悉，该街道妇联还积极开展困境妇儿关爱慰问活动，联合街道妇联执委、妇女代表及各社区妇联一同入户慰问辖区21户困境妇女，为她们送上关爱温暖包。近日，龙华街道妇联联合花卉协会妇委会开展自闭症困境儿童关爱慰问活动。

街道妇联负责人表示，下一步将链接更多社会资源，织密困境儿童社会关爱网络；以定格化管理工作体系为基础，增强困境帮扶实效性、精准性；以群众困难需求为导向，促进关爱服务精细化、多样化。

（李薇 王柯鳗 刘江）

园山街道

“云上”招商激活 向全国企业发出热情邀请

招商引资、招才引智，是高质量发展的活水之源，也是经济增长的新动力。4月18日下午，深圳市龙岗区园山街道携手招商银行，通过线上直播的方式向全国企业家推介阿波罗未来产业城70万平米优质产业空间，活动共吸引了2000余名全国各地企业家参与直播互动。据悉，这是园山街道深入推进龙岗区招商稳商“一号工程”、推动园山高质量发展的有力举措，也是深入政企合作的一次全新尝试。

推介会上，园山街道经济服务办常务副主任胡利霞详细介绍了园山街道概况、园山产业发展五大优势、阿波罗未来产业城六大优质产业空间以及深圳市、区招商引资政策等，让企业们对园山街道整体投资环境有了更加深入的了解。

此外，招商推介会还设置了交流互动环节，参加活动的企业家们在直播间积极踊跃提问，胡利霞对企业提出的问题给予了详细解答，直播氛围热烈。与此同时，她还向全国企业家发出诚挚邀请，欢迎各位企业家带着梦想与胸怀来到龙岗园山，为园

山经济发展注入新生力量。

据介绍，园山街道位于龙岗区中部，与罗湖、盐田、坪山三区交汇，与大运深港国际科教城、宝龙科技城等重要创新板块连成一片，是龙岗“一芯两核多支点”战略的重要支点。

当前，园山街道以智能终端、集成电路、节能环保为主导，以汽车销售、黄金加工、眼镜制造为特色，以半导体、军民融合、生物医药为方向，着力打造产业兴旺、交通便利、环境优美、配套完善的“产业园山、活力园山、大美园山”。

阿波罗未来产业基地处于园山的中心位置，毗邻大运深港国际科教城，是龙岗区“一芯两核多支点”区域发展战略的重要组成部分。规划面积18.16平方公里，目前已入驻产业项目3个：邦彦技术股份有限公司、深圳联合飞机科技有限公司、深圳智飞登科技有限公司；创新型产业用房项目1个（产能科创大厦）；优质产业空间项目1个；配套项目2个，建成后启动区可提供产业用房36万平方米。

（文/图 蔡鹏飞 张灵 刘嘉嘉）

观湖街道

禁毒宣传“移动影院”开进社区

4月17日，龙华区观湖街道综合治理办在润城社区澜园小区采用新型宣传方式“移动影院”，向居民群众播放禁毒宣传影片、讲解禁毒知识。

活动期间，禁毒社工首先向居民们详细介绍了什么是毒品、毒品的种类以及毒品的危害与预防及法律法规等相关知识，随后播放禁毒微电影《醒悟》。

该片以娱乐场所涉毒问题为切入点，以青年沾染毒品后经历的身心磨难为主线，从不

同角度展现毒品的危害性及禁毒社工对吸毒人员的关怀和帮助，呼吁人们树立正确的人生观，提高对毒品的防御能力，共同抵制毒品，参与禁毒。

此次活动通过电影宣传手段视觉、听觉的感受，强化了宣传的效果，通俗易懂的情节让禁毒意识深入群众内心，宣传了绿色无毒健康人生的理念，呼吁居民举报毒品违法犯罪行为，树立无毒的人生观，自觉抵制毒品并参与到禁毒斗争中来。

（李晓旭 唐文艳）

观湖街道

禁毒宣传“移动影院”开进社区

4月17日，龙华区观湖街道综合治理办在润城社区澜园小区采用新型宣传方式“移动影院”，向居民群众播放禁毒宣传影片、讲解禁毒知识。

活动期间，禁毒社工首先向居民们详细介绍了什么是毒品、毒品的种类以及毒品的危害与预防及法律法规等相关知识，随后播放禁毒微电影《醒悟》。

该片以娱乐场所涉毒问题为切入点，以青年沾染毒品后经历的身心磨难为主线，从不

同角度展现毒品的危害性及禁毒社工对吸毒人员的关怀和帮助，呼吁人们树立正确的人生观，提高对毒品的防御能力，共同抵制毒品，参与禁毒。

此次活动通过电影宣传手段视觉、听觉的感受，强化了宣传的效果，通俗易懂的情节让禁毒意识深入群众内心，宣传了绿色无毒健康人生的理念，呼吁居民举报毒品违法犯罪行为，树立无毒的人生观，自觉抵制毒品并参与到禁毒斗争中来。

（李晓旭 唐文艳）