

通州区消协发布2024年消费者满意度调查结果

超八成消费者满意副中心消费环境

本报讯(记者 谢佳航)日前,通州区消费者协会发布2024年消费者满意度调查结果,三个一级指标满意度均在80%以上,其中消费供给满意度85.97%,消费环境满意度83.22%,消费维权满意度85.59%。

此次消费者满意度调查是通州区消费者协会于去年7月份正式启动的,通过向居住工作在通州区的市民发放调查问卷,广泛征集对通州区消费环境的满意度评价以及在消费环境提升工作中的意见建议。“其间我们共发出调查问卷1092张,收回有效问卷1055张。”通州区消费者协会秘书长陈立爽介绍,在受访者选择方面,他们最大程度地兼顾各个年龄段和不同群体,其中25岁以下人员占比5.5%,26—45岁之间人员占比63.22%,46—60岁之间人员占比27.87%,60岁以上人员3.41%。不仅包含了企事业单位职工、自由职业者,在校学生和离退休人员也被列入了受调查范围。

调查数据显示,消费者中有278人遇到了日用百货方面的消费纠纷,其次是食品质量、餐饮服务、美容美发和物流快递,分别为239人、180人、153人和150人。在遇到消费纠纷后,56.11%的受访者选择与经营者协商,38.20%的受访者选择向经营者所在平台反映,31.94%的受访者向消协或有关行政部门进行投诉,13.27%的受访者选择申请仲裁或提起诉讼,7.01%的受访者表示会向媒体反映或自认倒霉。同时,受访者还就优化消费环境的方向提出了自己的意见建议,有54.41%的受访者希望设施安全舒适性得到进一步提升,有36.40%

的受访者认为售后保障方面需要进一步提升,32.99%的受访者认为商品及服务的信息真实性需要进一步提升。

据了解,这已经是通州区消费者协会连续第五年组织的消费者满意度调查活动,通过调查直接听取消费者的心声和诉

求,及时掌握消费者在消费过程中的卡点、堵点和痛点问题,以及对优化消费环境的意见建议,从而找准影响消费的短板问题并加以改正、规范和提升。

陈立爽表示,下一步,通州区消费者协会将在继续抓好法律法规宣传、科

学消费引导、消费纠纷调解等工作的同时,对进一步提升消费者满意度进行深入研究,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护机制、提升消费者满意度贡献力量,助力北京城市副中心向国际消费中心城市迈进。

相关新闻<

中消协发百城消费者满意度测评报告
京津消费者综合得分高于全国平均水平

本报讯(记者 赵鹏)昨天,中国消费者协会发布《2024年100个城市消费者满意度测评报告》,去年全国100个城市消费者满意度综合得分为80.36分,处于良好水平。其中,京津城市消费者的满意度综合得分均高于全国平均水平。

据介绍,中消协于2017年起,首次选取全国50个大中城市开展消费者满意度测评。2019年以来,测评城市数量固定为100个,范围包括4个直辖市、27个省会(首府)城市、5个计划单列市和64个社会消费品零售总额较高的城市。本项测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈,是以百分制的形式测度出来的消费者主观感受。

测评结果显示,2024年100个大中城市消费者满意度综合得分为80.36分,比上年得分增加0.44分,总体处于良好水平。其中,35个城市消费者满意度得分高于全国综合得分,65个城

市消费者满意度得分较去年提高。3个一级指标中,“消费维权”“消费环境”“消费供给”得分分别为80.48分、79.26分、81.67分,与2023年相比,“消费维权”和“消费环境”得分分别上升1.27分、0.51分。

值得关注的是,这次北京市以86.79分排名第13名,天津市以81.76分位居第29名。这次京津城市消费者的满意度综合得分均高于80.36分的全国平均水平。

分指标来看,2024年满意度得分前5名的三级指标分别是公共基础设施完善、物流便利、维权渠道、维权效率、维权结果。得分后5名的三级指标分别是信息真实、消费政策、消费执法、消费警示提示、交易安全,这也是未来提振消费和共筑满意消费的发力方向。

分城市规模来看,城市规模越大满意度得分越高。2024年超大城市消费者满意度综合得分为86.30分,在各类城市规模中满意度最高。其次是特

大城市,满意度综合得分为82.94分,中小型城市满意度综合得分仅为74.81分。

中消协相关负责人表示,对照2017年至2023年的71.75分、73.68分、77.02分、79.32分、80.59分、78.81、79.92分,2024年消费者满意度得分在近八年中位居第二,“消费供给”保持平稳,“消费维权”评价向好。

针对2024年度消费者满意度测评结果反映出来的民生诉求,中消协提出五点建议:一是加大政策支持力度,持续优化消费环境;二是提升服务消费供给,多措并举满足消费需求;三是强化信息保护水平,共筑安全消费环境;四是优化消费执法规范,赋能基层能力提升;五是深化多元共治格局,共筑满意消费环境。

今后,中消协将分批次向被测评城市通报各城市测评具体结果,分析各城市问题短板,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供支持。

花粉过敏患者明显增加

医生:规范治疗莫“谈激素色变”

本报讯(记者 孙乐琪)本市已进入春季花粉期。进入3月以来,北京同仁医院变态反应科花粉过敏患者明显增加。医生提醒花粉过敏患者:密切关注气象部门发布的花粉浓度监测信息,在花粉季减少外出,做好防护、积极治疗。

“最近这几天实在太难受了。”昨天一早,许先生来到变态反应科副主任医师张媛的门诊就诊。近期,他打喷嚏、流鼻涕等过敏症状日益加重,不仅因鼻塞、呼吸不畅而难以入眠,眼睛也出现了红肿、充血等过敏性结膜炎症状。

张媛仔细询问了许先生的病史,并查看了他的病历。原来,患者早就做了过敏原检测,确诊过柏科花粉过敏。“春季的主要致敏花粉就包括柏科植物,您没提前用药预防吗?”面对医生的疑问,许先生解释:预防用药包括激素类鼻喷药物,他担心使用激素会影响健康,所以对预防和治疗有

些抵触,“前几年挺一挺就过去了,今年犯病后实在太难受才来看病。”

“不要谈激素就色变。”张媛解释说,激素带来的不良反应或副作用一般只发生于长期大量使用的情况下。目前,鼻用糖皮质激素是过敏性鼻炎的一线治疗药物,而鼻喷激素作为一种外用剂,只作用于鼻腔局部,剂量以微克计算,通过鼻黏膜吸收进入全身的剂量更是微乎其微。“鼻喷激素安全性高,可遵医嘱放心用药。而不及时预防、规范治疗花粉过敏,症状只会越来越严重,甚至引发哮喘等。”

张媛介绍,北京地区春季通常有两个花粉高峰期:3月下旬至4月中旬、4月下旬至5月中旬,主要致敏花粉包括柏树、榆树花粉等。“过敏患者应密切关注气象部门发布的花粉浓度监测信息,在花粉季节减少外出,做好防护、积极治疗,每天清洗鼻腔可有效缓解症状。”

记者探访

花粉浓度如何监测?

到了花粉季,中国天气网和同仁医院联合播报的花粉过敏指数,是许多过敏患者必不可少“出行指南”。花粉浓度是怎么测出来的呢?记者来到同仁医院一探究竟。

在同仁医院崇文门院区西区楼顶,安装了一台沉降式花粉采集器。北京市耳鼻咽喉科研究所研发实验室负责人杨军介绍,目前全国有55个城市的花粉监测中心都使用同样的花粉采集器。采集器上部设置了一个金属“棚顶”,下面是一个支架,支架上放置着一个约20平方厘米的采样载玻片。“载玻片上涂了薄薄一层黏附剂,空气中花粉由于自身重力随风飘落,就会被黏附在采样载玻片上。”杨军说,每天17时,研究所的工作人员会准时来到楼顶将前一天放置的载玻片取下,并放置上新的载玻片。

随后,工作人员回到实验室,对取下的花粉样本进行“解读”。点上染色剂、盖上盖玻片,花粉就在染好色的玻片上“显形”了。“这个椭圆形的是圆柏花粉,旁边扁球形的是榆树花粉。”显微镜下,微小的花粉颗粒鲜明。

目前,花粉数据的监测主要采用人工读数的方式完成。每到高峰期,一个载玻片上往往会有上千粒花粉,负责读数的工作人员工作量巨大。为了使监测结果更加准确,同仁医院牵头开发了中国致敏花粉智能检测识别系统。将完成染色的样本插入花粉扫描仪,显示屏上就会出现玻片表面放大后的形态,通过软件自动识别花粉种类,并统计出花粉数量。“现在致敏花粉智能检测识别系统主要用于科研领域,未来有望在各监测中心推广应用,降低人工成本,提高监测质量和效率。”杨军说。

本市制定适龄女生HPV疫苗免费接种方案
将为今年新入学初一女生免费打疫苗

本报讯(记者 孙乐琪)近日,本市制定《2025年北京市适龄女生乳头瘤病毒疫苗免费接种实施方案》。根据方案,本市将为9月在京新入学、符合接种条件的初一年级在校女生免费接种HPV(人乳头瘤病毒)疫苗。

宫颈癌是严重威胁女性健康的公共卫生问题,尽早接种HPV疫苗可以有效降低感染病毒导致的宫颈癌发病风险,提升女性健康水平。今年,本市将“为2025年新入学的初一年级在校女生自愿接种人乳头瘤病毒疫苗”作为重要民生实事项目。为更好引导符合条件的适龄女生及家长积极参与疫苗接种,本市制定了《2025年北京市适龄女生乳头瘤病毒疫苗免费接种实施方案》。

根据方案,本次HPV疫苗免费接种坚持知情同意、自愿免费的原则。接种对象为具有中国国籍,今年9月在京新入学、无接种禁忌的初一年级在校女生(不低于9周岁)。考虑到不同厂家HPV疫苗不支持混种等安全因素,已有HPV疫苗(非此次民生实

事用苗)接种史的女生不在此次接种范围。

本次免费接种使用民生实事统一采购的国产二价HPV疫苗,根据疫苗说明书进行接种,9至14岁女生按照0、6月免疫程序接种2剂。接种工作由各区按学校进行组织,原则上由学校所在地接种门诊负责实施。

今年3月,本市将完成目前正在读的小学六年级在校女生接种意愿摸底;9月开始,对有免费接种意愿的、今年新入学的初一在校女生进行接种;10月底前,完成接种对象第一剂接种;明年5月底前,完成接种对象第二剂接种。

市卫健委介绍,本市高度重视免疫规划工作,目前有18种免疫规划疫苗,可预防18种疾病。近年来,本市适龄儿童免疫规划疫苗接种始终保持99%以上的高水平接种率。另据介绍,本市已连续18年为“一老一小”重点人群免费接种流感疫苗,2018年开始免费为65岁及以上京籍老人接种肺炎疫苗。

北京南站自动驾驶接驳开启收费

目前已开放亦庄往返北京南站的出行预约

本报讯(记者 曹政)市民可以搭乘自动驾驶汽车赶高铁了。昨天,自动驾驶企业文远知行、小马智行对外宣布,北京南站自动驾驶出行接驳获准开启收费服务,目前各家企业已开放亦庄往返北京南站的自动驾驶出行预约。

北京南站是中国最繁忙的铁路枢纽之一,承担着京沪高铁、京津城际铁路等高铁列车的始发终到业务,服务京冀、通达沪宁杭、连接皖赣闽。去年5月,市自驾办发布通告明确了亦庄往返北京南站自动驾驶测试范围,开放北京首个高铁站自动驾驶测试场景。而此次开启收费服务,对自动驾驶探索商业化落地更具意义。

对于自动驾驶汽车而言,北京南站的自动驾驶接驳服务覆盖了从亦庄225平方公里范围内的打车点往返北京南站的复杂线路,包含了自动驾驶示范区开放的两条长度为16公里和29.3公里的接驳线路,并“解锁”了京环路、高速路、三环内道路的部分路段,包括南五环、南四环、南三环及三环西路、京开高速,以及开阳路、马家堡西路的自动驾驶行驶场景。

目前,北京高级别自动驾驶示范

十余个项目3月集中入市

北京新房市场迎“抢春”行情

本报记者 袁璐

“多个新盘王炸登场,错过就没,赶紧入市抢占先机!”昨天,经纪人李明在朋友圈发出消息。进入3月,北京新房市场热闹起来,多个区域楼盘上新,十余个项目集中入市抢收购房人。

期阳春十余个项目拟入市

不到两周,北京5个商品房项目集体领证。据市住建委公示信息显示,3月1日至12日,北京城建·国誉颂、缦云ONE、颐海湾颂、长河花园和玉鸣苑5个项目都获批预售证。

拿到证,也就意味着可以卖房了。通州宋庄的北京城建·国誉颂,3月3日和3月4日两次领证共涉及房源592套,备案价在4.5万元/平方米至4.9万元/平方米之间。3月11日上午10点,记者来到该项目售楼处,看到现场已有5组客户看房或洽谈。不到10点半,又有4组新的客户进入售楼处沙盘区。“3月以来,客户到访量超出了我们预期。”该项目人员表示,自样板间对外开放以来,日均接待约300组客户。

通州缦云ONE项目此次新开2栋住宅楼共计50套房源,备案均价为6.98万元/平方米和7.59万元/平方米。记者工作日上午11点在售楼处现场看到,也有三四组家庭前来看房。

除上述项目之外,记者统计发现,云璟揽阅、和樾玉鸣等7个新房项目也将开盘时间定在了3月,合计有10余个项目在本月领证或开盘。

推特惠开发商抢收购房人

新老项目扎堆上市,楼盘也抓紧抢收购房人。昌平区生命科学园的老项目龙湖观萃,赶在3月初开放了重新打造的实景示范区,希望借风雨景观连廊、架空层会所等空间,展示更直观的交付效果。“我们上周末两天到访了约300组客户,成交了20多套房子。”该项目人员表示,3到4月是其关键销售节点之一。

丰台郭公庄的中建云境也是老项目,为吸引新客,该项目在本月拿出多个楼栋的二、三层,推出特惠房源。“目前价格很有诚意。”在售楼处,销售人员以一套3层的144.75平方米四居室为例表示,该房原价为1225万元,现在能给到92折,最后总价为1127万元,折合单价为每平方米7.78万元。大兴黄村的晓月和风也在本月进入期房清盘季,推出了10套特惠房源。

不过,记者注意到,面对“抢春”营销,看房人普遍比较理性。“我买房还是看性价比。”看房人胡先生告诉记者,他奔着120平方米左右的四居室来看房,在3月就已看了5个楼盘,“现在市场新房供应充足,挑选空间大,可以多方面比比看,没必要非挤‘网红盘’。”

定基调楼市有望迎来更多利好

北京年初新房市场起势良好。北京链家研究院分析师岳微说,整体来看,1至2月北京新建商品住宅成交4522套,同比增长16%,新房库存连续五个月呈现下降态势。其中,刚需及初步改善需求成交规模较大,成交占比近五成,多数热销项目位于平原新城轨道交通沿线、现状生活配套较为成熟或者有较强预期规划。

今年《政府工作报告》首次将“稳楼市股市”写入进总体要求,提出因城施策调减限制性措施,加力实施城中村和危旧房改造,充分释放刚性和改善性住房需求潜力等。

“政策定调,为做好推动房地产市场止跌回稳进一步加码。”北京市房地产法学会副会长赵秀池表示,展望今年,各城市有望根据因城施策,继续出台与落地一系列有利于房地产市场回暖的政策,不断满足人民群众对美好住房水平的新期待,促进住房需求释放,平衡供求关系。