

2025年消费者维权数据出炉 售后问题仍为买卖双方主要矛盾

民生关切

记者 王嘉彬 通讯员 陶颖

售后问题的投诉量占总投诉量的38.43%。其中，家电售后维保不到位问题突出，“快闪”消费成投诉“新场景”。昨天，记者从市消保委了解到，根据“全国消协智慧315”平台数据统计，2025年，市消保委秘书处共受理消费者投诉8580件，为消费者挽回经济损失969.61万元。

从类别来看——

商品类投诉6440件，占总量的75.06%。其中，家用电器电器、食品、交通工具居商品类投诉前三位，投诉量分别为1995件、

1410件、1016件。

服务类投诉1757件，占总量的20.48%。其中餐饮服务、教育培训服务、文化娱乐体育服务居服务类投诉前三位，投诉量分别为268件、165件、142件。

按投诉性质来看——

售后服务问题占38.43%，质量问题占28.30%，虚假宣传问题占12.35%。其中，虚假宣传问题占比与2024年相比，上升45.29%，增幅最大。

数据显示，1995件家电投诉中售后问题占1002件，凸显行业“大市场、小作坊”生态弊端。

许多家电有着5年内保障零配件供应的“三包”规定，随着家电智能化发展，产品迭代越来越快，

不少产品出现因缺乏零配件而无法维修的问题。

此外，较为普遍存在的情况则是，商家推销“延保”服务时，混淆“延保”与“三包”概念，回避说明延保免费服务范围。在维修过程中，“三包”期外收费混乱、维修质量难保证、山寨维修点多，也成为消费者的主要痛点。

去年，国家在家电、家装领域接连推出国补政策，而在相关政策推行过程中，部分不良商家企图通过钻空子来牟取不当利益。

在家电“以旧换新”过程中，部分电商商家在参与国补促销后，出现违约不发货、保价承诺不兑现、以国补为由拒绝换货，甚至赠国补热点，以返红包为诱饵销售产

品等问题。

而在家庭装修的时候，一些家装公司不在政府补贴名录内，却向消费者模糊表示可享补贴，并在合同中回避此项约定，致使消费者申请补贴失败后索赔无据。

除了在国补中遇到的问题，“快闪式”消费场景也成为投诉热点。消保部门在处理案件时发现，商业广场“快闪集市”招商周期短、商户流动性大，一些集市参展商隐蔽主体信息、虚假宣传、售卖劣质商品，活动一结束就迅速撤场。部分广场运营方重招商轻管控，合同期限短、条款简略。同时，疏于对参展商资质审验与真实经营信息公示，包括对非本地的引流方缺乏制约措施。

2026年1月选考和学考成绩后天发布

本报讯（记者沈莉萍）根据工作安排，我省2026年1月选考和学考成绩计划于1月30日下午发布。届时考生可通过以下方式查询成绩。

浙江考试网。考生可通过浙江省教育考试院网站（www.zjzs.net）“考生办事”栏目登录相

关系统查询考试成绩。

浙江考试微信。微信用户可通过“浙江考试”公众号“招考查询”菜单，点击“2026.1选考学考”查询考试成绩。

短信自动推送。为便于考生及时知晓，考试成绩将以短信形式发送至考生报名时填写的手机号。

鄞州慈善开展春节暖心慰问

本报讯（记者吴向正 通讯员龚隽）前天，“骏马暖新春，慈善惠万家”2026年鄞州区慈善总会春节慈善暖心活动在瞻岐镇启动。今年，鄞州区慈善总会安排了1450万元善款和50万元物品，将通过现场款物发放、上门重点慰问、慈善义工多元服务等形式，惠及全区困难群体。

一份份装着米面油和防寒用品的礼包，一笔笔慈善扶助款，陆续发放到困难家庭代表手中。当天恰逢腊八节，启动仪式

现场不仅有欢快的跑马灯表演，义诊、写春联等便民服务，还设置了米馒头、炒货、腊八粥、茶咖咖啡等美食区，让村民感受到年味的甜蜜与温馨。

启动仪式结束后，鄞州区慈善总会负责人一行前往瞻岐镇敬老院，为院内老人送上5万元春节慰问款。随后，他们先后赶赴方桥村、唐家村、合一村，走访慰问4户重大病患者家庭，为他们送上每人6000元的慰问金和棉被、食用油、大米等物品。

年味，从一碗腊八粥开始升温

记者 沈孙晖
通讯员 张超梁 顾寅松

前日凌晨3点，天还黑着，镇海骆驼街道清水湖村德善敬老家园的灯已早早亮了。

红枣、花生、桂圆、核桃、莲子、薏米……胡延明和几位志愿者将10多种食材，一样样放进大锅。水汽慢慢升腾，香气渐渐弥漫。两个小时后，一大锅腊八粥“咕嘟咕嘟”熬得稠稠的、甜甜的。

从1月24日到26日，30多位志愿者轮番接力，德善老年公益事业发展中心公益老年助餐食堂里，热气从未断过。最终，1.5万份腊八粥被细心分装，送到困难老人、环卫工人、快递小哥等人的手中。

“你们送来的，是提前享受的年味啊！”清水湖村79岁独居老人张未芬捧着粥，眼角皱纹漾开。她还收到了书法爱好者手写的春联。红纸黑字，粥暖情浓。

熬粥的、分粥的、送粥的人里，有食堂志愿者、社工，也有社会组织党员。镇海市民政局

属社会组织联合党支部的刘丹就是其中之一，这已是她第三年来帮忙。“大伙分工合作，心里特别暖。”她说，一碗粥里，盛着感恩、藏着温暖、透着邻里情，“这味道，是大家一起熬出来的。”

爱的接力，不止在灶台边。腊八赠粥的消息传开，暖流从四面八方汇来：郑阳娟捐500元，周小瑜捐1500元，张小花捐200元，就连定居南京的刘海珍，也汇来了2000元善款，这已是她第二年捐款；胡燕丽拉来150公斤糯米，彭水根送来50公斤白糖、15公斤冰糖……爱心企业承造文具的负责人柴迪迪这次捐了2880元，她说：“人人都献出一点爱，社会才会更美好。”

粥香年年飘，暖意岁岁传。“9年来，我们累计送出了10万份腊八粥。”德善老年公益事业发展中心的负责人华家宁说，一碗腊八粥像一粒火种，点燃的是人与人之间的关怀之情，撬动的是更多社会力量，传递的是一座城市的温暖。

备年货，迎过年

马年春节临近，街头巷尾年味愈浓。在宁波供销二号桥市场，春联、福字红火喜庆，干果、点心琳琅满目。摊位前人头攒动，市民忙着置办年货。

（李越 王佳辉 摄）

廿七载温情不辍 “温暖回家路”再启



海通食品（宁海）有限公司员工在车上。（通讯员供图）

记者 孙吉晶
通讯员 应琼慧 陈欣怡

近日，海通食品（宁海）有限公司厂区热闹非凡，13辆大巴车整齐排列、整装待发，该公司800余名外地员工提着塞满年货的行囊，在工作人员的引导下有序登车。据介绍，今年是企业连续第二十七年包车免费送外地员工返乡过年。

“我已在这里干了6年，每年回家都坐公司安排的免费大巴，从来没为抢票犯过愁！”员工王春杰将“红美人”柑橘和年糕塞进背包。她说，公司“点对点”包车直达家乡，全程舒心省心，也方便带点“宁海味道”回去，让家人品尝。

刚登上大巴，来自安徽的王林娜就迫不及待地拨通了家里的电话：“妈，我上车啦，晚点就能到家，陪你贴春联！”

今年是王林娜入职海通食品的第六年，提起公司的包车福利，她满是感激：“不用赶时间、不用花路费，顺顺利利回家，这份公司给的温暖太实在了。”

海通食品（宁海）有限公司以食品制造为主营业务，每逢柑橘丰收季，都会招募大批短期工支援生产。目前企业有1100余名外地员工，主要来自河南、安徽、山东等省。

“包车送员工返乡，这个传统我们一直在坚持。”公司总经理助理王建国说，春运期间购票难、周转多，外地员工返乡十分不便。公司包车不仅“点对点”直达每个员工的家乡，还随车配备人员提供必要服务，保障员工安全返乡。

据介绍，该公司今年分两批安排包车，首批800余人已出发。春节后，公司还会安排包车，接员工返岗。

巧手编盘扣 编出社区“同心结”



居民在编盘扣。（庄源 王佳辉 摄）

记者 王佳辉
通讯员 周旦 王杨波

“我们民族服饰上的刺绣扣和盘扣很像，都是用针线在传递祝福，这就是各民族文化的相通之处。”昨日上午，在江北区洪塘街道和塘雅苑社区，身着苗族传统服饰的居民罗登桂，指着脖间一串在社区活动上亲手制作的盘扣项链，向记者道出了她的感悟。

原来，在和塘雅苑社区这个公租房社区，居住着来自土家族、壮族、苗族等十几个不同民族的居民。据社区党支部书记周载非介绍，近年来，社区依托“和塘一家人”治理品牌，积极推动非遗传承与民族团结工作相融合，通过开展各类文化体验活动，让各族居民在互动中增进了了解、加深感情。

活动中，社区共富工坊主理

人史老师为居民讲解盘扣的历史与工艺，并阐释“鱼纹”图案的美好寓意——“鱼跃龙门”象征奋进向上，“年年有余（鱼）”寄托生活期许，“同心结”造型则包含民族团结的美好愿景……

“盘扣制作作为承载中华服饰文化的非遗技艺，不仅是精巧的手工艺，也凝结着民族交融的智慧。”她说。

在史老师的指导下，大家一同穿线、盘绕、打结、固定，简单的操作步骤因彼此的交流与互助而格外温馨。随着一枚枚造型别致的盘扣逐渐成形，大家互相展示、拍照留念，现场洋溢着欢声笑语。

“小小盘扣，缠绕的不仅是丝线，更是真挚的情谊；跃动的‘鱼儿’，承载的不仅是非遗智慧，更是对社区和谐、民族团结与生活丰饶的共同祝愿。”周载非感慨道。

凡人星事

交通大学毕业的他 当起了汽车修理师

记者 沈孙晖
通讯员 余可歆 章天璐

机油混着清洁剂的气味，淡淡飘在空气里。工具偶尔“匡当”碰响，发出清脆的声音……

这是镇海骆驼街道一家新开的汽修店，店老板姚余甬，是一名1998年出生的镇海小伙，毕业于北京交通大学汽车应用工程专业。

很多人以为，拥有这样文凭的人应该坐在写字楼里当白领。姚余甬却整天握着扳手与汽车打交道，手上沾着机油。

时针拨回2016年。姚余甬高考后选报专业时，妈妈对他说：“你从小手就巧，爱捣鼓东西。”老师也对他讲，汽车这一行前景不错。姚余甬听了进去。最后，他报了北京交通大学汽车应用工程专业。

大学课堂里，学的更多的是底盘原理、发动机构造的理论等，真正动手的机会并不多。毕业时，同学里有的去做销售，有的去搞管理，路似乎更“亮”。姚余甬却默默拧紧了自己的“第一颗螺丝”。

2021年，他去上海一家保时捷4S店做机电技师实习生，没多久就进入维修核心岗；同年回到宁波，又进奔驰4S店继续深耕技术。

但4S店像一台精密的机器，每个人都是一颗螺丝。姚余甬整天与车为伴，却很少见到车主。“总觉得中间隔了一层。”他说，“我想更直接地了解客户需求，也想学学如何经营一家店。”

2024年，姚余甬走了一条更“野”的路，先后进入两家社会修理厂工作，一家主修新能源汽车电池，一家专修燃油车。在修理厂里，他不光是技术工，还学报价，学向客户解释“这车到底哪儿坏了”，学管零配件库存，甚至学老板如何经营生意。

这些事很琐碎，甚至沾着烟



姚余甬正在修车。（余可歆 沈孙晖 摄）

火气，却偏偏是自己开店缺不得的那几块拼图。去年末，姚余甬的店开张了。店址选得巧，其前身是一家汽车美容店，这为他省了不少装修的钱。“技术是底气，但客源得像养护发动机一样，慢慢磨合，慢慢积累。”姚余甬说得很实在。

关于未来，他的规划就像修车流程，一步一步，清清楚楚。“短期就是稳扎稳打，把店立住。”他喜欢燃油车维修中的那份扎实，但也不忘盯着新能源车的维修趋势。

从高校课堂的图纸、论文，到如今工作服上洗不掉的机油味——姚余甬的选择，并非一时冲动。

“我就是想有一家自己的汽修店。”他语气平和而坚定，“从毕业到现在，每换一份工作，每学一样新东西，都是朝这个目标再近一点。”

在他身上，“高学历”和“蓝领”并非对立的标签。技术、思维、脚踏实地的规划，让这个年轻人稳稳握住属于自己的人生方向盘。