

2024年陕西消费环境整体状况良好

文旅市场热度攀升 权益保障再加码

在第43个“3·15”国际消费者权益日来临之际,3月13日,省政府新闻办举行新闻发布会,介绍2024年陕西省消费环境建设情况。按照第三方机构测评,全省消费环境总指数为86.41,消费环境整体状况良好。

守护消费安全

在发布会上,陕西省市场监督管理局副局长刘蓬勃介绍,2024年5月,省消费者权益保护工作联席会议相关成员单位和省科技厅、省体育局等30个省级部门,制定印发工作方案,启动了“放心消费在三秦”行动。

全省市场监管系统深入开展民生领域“铁拳”行动、“守护消费”执法行动,查办各类案件17071件,罚没款1.31亿元。省委网信办对全省4.5万余家涉网经营主体开展业务筛查,压实经营主体责任,规范网络市场秩序。

秩序。全省各级公安机关侦办食品、药品、侵犯知识产权和制售假冒伪劣领域刑事案件796起。

全省通过焚烧、填埋等方式集中销毁各类假冒伪劣商品145吨、1.1万余件。省药监局查办“两品一械”案件2805件。

省通信管理局加强非应邀商业电子信息问题治理,全省“来电免打扰”防骚扰服务注册用户数较2023年增长54.12%。西安海关加强对重点进口工业品的检验,检出不合格产品205批。

消费环境持续向好

2024年,省联席会议办公室委托第三方机构,连续8年对陕西省12个市(区)(含韩城市)及16个行业的消费环境进行评价。刘蓬勃说,2024年陕西省消费环境总指数为86.41,较上一年提高了0.04,处于优秀偏下等级,全省消费环境总体状况持续向好。

从各分项指数结果看,服务放心指数排名最高(88.27),其余指数为:质量放心指数(87.82)、安全放心指数(87.05)、价格放心指数(85.34)、维权放心指数(83.58)。相比2023年,上升幅度最大的为服务放心指数,上升了2.24;质量放心指数上升了0.86;安

全放心指数、价格放心指数、维权放心指数分别下降了0.81、0.87、1.20。

从总体情况看,2024年,全省12个市(区)和16个行业消费环境总指数均达到优秀偏下等级,全省消费环境整体水平较好。其中,延安(89.38)、汉中(88.17)、西安(87.12)、宝鸡(86.88)、安康(86.42)这5个市的消费环境总指数高于全省均值(86.41),其他7个市(区)低于全省均值。相比2023年,汉中、杨凌、西安、榆林、咸阳和安康指数值均有不同幅度的上升,其中汉中和杨凌上升幅度较大。

着力解决群众急难愁盼问题

畅通维权渠道方面,刘蓬勃说,省市场监管局通过12315热线电话和网络平台,“7×24小时”为群众提供投诉举报受理及业务咨询服务,全年受理投诉举报536663件,提供咨询985990件,为消费者挽回经济损失6249.68万元。省教育厅在门户网站首页设立“陕西省学校后勤工作投诉平台”,截至2024年底,累计收到投诉反映问题56项,督促整改54项,2项正在持续推进中。

省司法厅指导各级人民调解组织排查化解消费纠纷5732件,调解成功率98%。省邮政管理局建立“7×24小时”在线接诉机制,处理诉求6.4万件。陕西证监局推动

健全非诉纠纷化解机制,妥善处置投资者各类诉求446件。全省消协组织受理消费者投诉15977件,为消费者挽回经济损失2022.87万元,接待消费者来访和咨询18622人次。

全省市场监管系统累计建成消费维权服务站6200余家,发展在线消费纠纷解决(ODR)企业1145家。省人力资源和社会保障厅联合公安、市场监管等部门对人力资源市场秩序进行规范整顿,检查人力资源服务机构、用人单位等2451家,查处案件42件,责令退赔劳动者中介服务费、押金等费用26.78万元。

文旅市场热度攀升 权益保障再加码

陕西省文化和旅游厅二级巡视员戴卫红介绍,2024年,陕西文旅成绩斐然,全省接待国内游客8.17亿人次,国内游客总花费7668亿元,同比分别增长14%、16.5%,特别是成功举办第14届中美旅游高层对话,全力推进入境旅游便利化工作,大力开展“三秦四季 暖心工程”,全省文旅市场持续释放活力、保持热度。

在游客权益守护上,省文旅厅多措并举。一方面,强化执法巡查,每逢重要节点,瞄准营业性演出、在线旅游、高A级景区等关键领域,发布提示函,加强大型演出监管,统筹日常与安全检查,力保市场安稳。另一方面,大力推进市场整治,

全省文旅执法人员出动13.7万人次,检查5.3万余家次经营单位,办结495件案件,罚款360万余元,重击“不合理低价游”、非法经营等乱象。同时,通过发布3批14个典型案例“以案释法”,营造健康行业氛围。

2025年,省文旅厅将持续发力,紧盯权益保护难题强化监管,持续保障市场安全,紧盯高风险表演项目及设施,压实经营主体责任;深化市场整治,开展“清浊行动”,严查无证经营娱乐场所、违规接纳未成年人、网络文化产品乱象,剑指“未经许可经营旅行社业务”等顽疾,为游客安心畅游陕西保驾护航。

本报记者 谢斌

数智为民 陕西移动打造高品质服务体验

近年来,陕西移动始终秉持“客户为根,服务为本”的服务理念,从加快信息基础设施,深入推进电信普遍服务,到完善“心级服务”品牌建设,保障用户信息安全,致力于为用户提供全流程的高品质服务。

深化电信普遍服务 做强信息基础设施服务

安康市汉阴县双河口镇梨树河村四组位于秦巴山区,山大沟深、地广人稀,发展缓慢。近两年,得益于陕西移动持续深化电信普遍服务,村民们手机信号“升了格”,梨树河村四组的养殖业和农产品销售也搭上了“网络快车”。

电信普遍服务试点项目是国家为解决偏远农村地区人民群众通信需求而实施的“惠民工程”。近年来,陕西移动全面提速“新基建”,加速推进电信普遍服务和通信基础设施建设,致力于缩小城乡通信服务差距,在农村网络电信普遍服务中累计投入超8亿元。

精品网络。

依托信息基础设施建设取得成效。陕西移动通过5G、物联网等数字技术赋能农业种植、乡村教育和医疗等方面,建设平安乡村点位超过105万个,投资超2亿元建设乡村数智化项目超2000个,促进农业农村高质量发展。全省310个农村网格下沉一线为民服务,数以千计的网格员、装维人员组成服务队,免费为居民提供宽带义诊、智能手机使用指导等服务,为农村居民提供更好的服务体验。

普惠数字红利 做优有温度的“心级服务”

近日,在西安市科创路移动营业厅,一位拄着拐杖的老人前来办理套餐。工作人员薛静怡将老人引导至老年服务专区,提供老花镜、轮椅等便民物品,同时手绘图表、详细说明,一步步讲解套餐内容,得到了老人的认可和感谢。

在数智化时代和老龄化社会交织的今天,老人面临诸多不便,陕西移动正通过多方面的努力让老年人不被科技“卡壳”。

升级营业厅适老服务。陕西移动在全省168家自营厅内配置轮椅、雨伞、医疗箱等便民物品,方便老人取用,并在部分自营厅进行适老化升级改造,设置了无障碍通道和老年服务专区。面向营业厅工作人员开展专题培训,强化助老服务意识和规范执行动作,为老年人提供免费上网辅导、交通引导等服务。

开展适老服务活动。2024年,全年累计服务老年客户1400万人次。组织开展全



陕西移动青年志愿者开展反诈宣传。

省“银龄课堂”公益活动880场次,面对面为老年人提供数字化工具使用培训和辅导;开展反诈宣传活动800余次,帮助老年人增强识骗防骗能力,守护好他们的“养老钱”。

迭代产品服务。针对老年群体推出大字版APP、尊长热线、爱心专席等服务,并提供线上与传统并行的支付方式,构建对老年人友好的数字环境。结合AI语音识别技术上线“语音小贝”,用户可以直接用“说”的方式发送指令,信息传递更直观、丰富。上线5G视频客服,向“看说听”一体化的模式升级,运用同屏互动、5G视频卡片等技术,通话过程中客户服务内容清晰可见。目前陕西移动1700个座席具备视频交互能力,月平均服务量达300万次以上。

筑牢反诈盾牌 提供有保障的信息安全服务

近年来,电信网络诈骗犯罪多发频发,其组织化、隐蔽性、跨地域特征给打击治理带来挑战。陕西移动积极履行社会责任,依托AI、大数据等技术提升数智化反诈能力,不断完善反诈技防体系,筑牢网络安全防线。

引入AI,构建预警劝阻体系。创新引入大数据与AI技术,打造“潜在受骗人员智能精

准预警”模型,精准识别诈骗风险。与省反诈中心合作,建立四级联动机制,完善多渠道预警方式,提高预警劝阻的标准化、规范化水平。2024年,陕西移动与全省多地市公安局联动,利用创新技术开展联合治理,高效推进预警劝阻工作,人工外呼劝阻接通率达98%以上,累计劝阻1.7万余人,避免群众损失105.2万元。

完善反诈模型,助力黑灰产治理。结合黑灰产反诈情报库,不断完善反诈模型,快速识别追溯黑灰产活动,将黑灰产行为识别的准确率从70%提升至90%以上。自投用以来,每周平均发现并阻断数十条黑灰产链条,有效遏制了网络黑灰产违法犯罪发展势头。

构建立体化数据保护体系。建立以数据为核心的风险检测机制,构建事前防御、事中监测、事后溯源处置的立体化数据保护体系,有效降低数据安全风险。自投用以来,风险发现准确率达95%,通过安全措施实现风险处置率87.5%,实现整体数据安全防护水平提升,为用户数据扣牢“安全锁”。

2024年以来,陕西移动向省反诈中心提供各类涉诈线索3500余条,拦截境外诈骗短信4470万条、垃圾短信2.52亿条、骚扰电话3.3亿次,关闭钓鱼网站超1760万个,有效守护了人民群众财产安全。



陕西移动反诈专班专家根据模型数据分析“电诈”态势。

陕西移动网格员上门指导老人使用智能手机。

截至目前,陕西移动建成5G基站6.2万个,行政村5G覆盖率达98.5%,有线宽带实现行政村及以上全覆盖,100%具备千兆接入能力,为三秦大地铺设了一张覆盖城乡