

# 陕西发布2025年上半年消费投诉情况

7月15日,陕西省消费者权益保护委员会发布2025年上半年全省消费者投诉情况。2025年上半年,全省各级消保委(消协)组织共受理消费者投诉7789件,解决5183件,投诉解决率达66.54%,接待投诉咨询及来访人员7312人次。从投诉数据来看,售后服务、质量问题等仍是消费者维权焦点,而婚恋服务、保险服务等领域的投诉问题突出。

## 售后服务问题投诉占比最高

从投诉性质来看,售后服务问题占比最高,达28.32%;质量问题紧随其后,占17.67%;价格问题占15.93%;虚假宣传问题占12.74%;合同问题占11.05%。上述五大类

问题合计占比超85%,成为消费者投诉的主要方向。

在所有投诉中,商品类投诉为3947件,占总投诉量的50.63%,其中家用电器、食品、日用商品、

服装鞋帽、房屋及建材投诉居商品类投诉前五。

服务类投诉为3587件,占总投诉量的46%。其他类投诉255件,占总投诉量的3.37%。

## 婚恋服务:虚假宣传与“霸王条款”成维权难点

随着婚恋服务市场需求增长,各类婚恋平台及中介机构快速扩张,但不规范经营行为频发,引发大量投诉。消费者反映的问题主要集中在三方面:

虚假宣传。

合同暗藏“霸王条款”。服务合同中普遍存在限制消费者解约退款权利、设定高额违约金、免除经营者主要责任等不公平条款;部分机构还模糊服务细则与退款条件,导致消费者在服务不符或中断时维权受阻。

服务质量缩水与诱导升级消费。服务过程中,“红娘”频繁更换、匹配对象信息不实、沟通敷衍

等问题突出;部分机构还以“优质资源需额外付费”“名额有限”等话术,诱导消费者购买高价套餐,加重经济负担。

对此,省消保委建议,相关部门应加强婚恋服务广告监管,打击虚假宣传,建立机构及从业人员备案公示机制;消费者则需选择正规机构,仔细阅读合同条款,保留相关凭证,理性消费。

## 保险服务:销售误导与理赔争议居高不下

上半年,全省保险服务消费投诉同比上升,问题集中在销售、理赔及续保环节。

销售环节误导诱导。部分保险销售人员通过夸大产品收益、隐瞒关键免责条款等手段进行不实宣传,导致消费者在保障范围、预期收益及退保损失产生重大误解,购买后发觉与承诺不符。

理赔服务体验不佳。消费者遭遇理赔时,部分保险公司存在拖延定损核赔、设置不合理拒赔理由、利用条款解释模糊性推诿责任等问题,致使消费者正当理赔权益难以兑现。

此外,自动续保扣费争议频发。部分保险公司未经消费者确认即自动扣缴续期保费,侵害消费者

知情权与选择权。

针对这些问题,省消保委建议,相关部门应规范销售行为,完善理赔标准;保险公司需加强人员培训,优化理赔流程,明确续保规则;消费者则要仔细阅读合同,核实销售人员资质,保留凭证以便维权。

本报记者 谢斌

## 外卖员送餐途中救火引热议 因见义勇为耽误送餐怎么办

《路遇电动车起火 三名外卖员出手了》经本报7月15日报道后,引发强烈关注,外卖员的救火行为获得众多读者和网友点赞,同时也有人对骑手的特殊送餐处理机制和安全保障表示关切。

报道中3名外卖员救火后都按时完成送餐任务,但读者巩先生提出疑问,外卖员路上遇到特殊情况见义勇为,万一因此耽误了送餐时间,遭遇顾客投诉怎么办?

“骑手本职工作是送餐,但社会责任感更值得珍视。”7月15日,美团相关负责人表示,平台已为3名外卖员申请了“先锋骑手”称号,并将给予奖金奖励。

该负责人介绍,平台建立了完善的保障机制,万一骑手因见义勇为等特殊情况耽误送餐时间产生了投诉,平台核实后会第一时间为骑手剔除差评,保障骑手的收入和权益。骑手遇到特殊情况时,可拨打客服电话或者联系站长,平台客服会协助骑手联系用户,让用户了解情况。平台也会结合情况,给用户予以补偿,保障骑手权益的同时,也保障用户体验。

在安全保障方面,目前,配送站点和骑手APP均有安全方面的线上线下培训,涵盖交通安全和消防安全等场景处置,提升骑手应对突发事件的能力。

记者通过微信、电话等方式随机采访了20位市民,被访者均表示,点餐后,如果外卖员为了救火、救人而导致订单延时,自己不会给差评,见义勇为值得称赞。市民刘女士建议,平台应完善实时通知功能,让顾客能通过定位轨迹了解特殊情况。

网友“明子”说,救火外卖员是退役军人,学过急救。作为普通人,如果遇到电动车起火,应该怎么办?救援时需要注意什么?

“普通市民参与救援需量力而行,首要任务是确保自身安全并及时报警。”西安市消防救援支队鄠邑大队专业技术一级指挥员侯飞表示,在火灾发生的初期阶段,若电动车正处于行驶过程中,应立即靠边停车;若电动车正在充电,首先要立即切断电源,再用灭火器进行灭火。

若电动车在集中停放点发生火情,且火势已失控,需立即撤离,再拨打119火警电话求助。

如果是在室外空旷场地,且火势处于初期阶段,学过救援的市民应立即就近选择干粉灭火器灭火。如果身边没有灭火器,在火势较小时,也可以使用沙子或泥土覆盖灭火。需要强调的是,无论使用哪种灭火方法,在灭火过程中都要确保自身安全。

本报记者 姬娜 实习生 冯冠如 郝欣蕊

## 《路遇电动车起火 三名外卖员出手了》 后续

## “蛋壳”绝活惊艳技能大赛



焦方毅正在蛋壳上雕字。

本报讯(卫宝娜 王忠良 记者 阮班慧)7月12日,第八届陕西省国有企业职工技能大赛决赛在西安开赛。韩城矿业下峪口矿技能大赛大师方毅带着他的“蛋壳”绝技闪亮登场,吸引了众多目光。

在绝技绝活展示区,焦方毅的展台前人潮涌动。他手持角磨器,专注地在蛋壳上操作着。蛋壳厚度仅0.3毫米,包裹蛋清的薄膜更是薄至0.02毫米,相当于

头发丝直径的三分之一。只见他“心稳、眼尖、手准”,不一会儿,“大国工匠,陕西国企职工技能大赛,技能照亮前程”几行字便清晰地出现在鸡蛋壳上,令人惊叹。

据悉,本届大赛以“陕西制造 秦工臻品 匠心智创”为主题,是陕西省影响力较大的国有企业综合性职业技能大赛。

## 岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务 上半年陕西“四位一体”培训5334人次

本报讯(记者 文晨 实习生 王馨若)7月15日,2025“世界青年技能日”宣传活动在中国航天科技集团有限公司航天科技活动中心举办。记者了解到,2025年上半年陕西完成“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体项目化培训5334人次。

本次活动以“技能照亮前程”为主题,旨在总结全省技能人才队伍建设工作的经验,深度挖掘技能人才方面的先进典型,在全社会广泛弘扬工匠精神,激励更多青年踏上技能成才、技能报国之路。

“在成长过程中,我始终践行‘把普通的事做到极致’的人生格言……”活动现场,多位技能人才现场分享了自己技能成才、技能报国的亲身经历。技工院校代表围绕如何推动技工教育发展及技能大赛推进高技能人才培养的具体做法进行交流;企业代表围绕企业技能人才培养进行经验分享。

此外,技工院校展位上,学生们制作的一件件精美作品,展示着学校技能人才培养的成果。自主设计的文创产品、形神兼备的面点、机床加工的动漫人物等吸引了众多参会者的目光。

今年以来,省人社厅在推动“技能照亮前程”培训工作中聚焦就业容量大、供需矛盾突出的领域,开展“四位一体”项目化培训,完成培训5334人次;开展“揭榜挂帅”培训,培训电子设备装接工、人工智能训练师等8个职业(工种)高级工2700名,加强高技能人才对产业的支持。同时,深入推进职业技能提升工程,围绕农民工、高校毕业生等最急需群体,开展政府补贴性培训14.2万人次,完成上半年目标任务(10万人次)的142%,其中,培训农民工11.24万人次,高校毕业生0.97万人次。

**陕西欧标新星兔业扶贫有限公司洛南县肉兔产业园建设项目环境影响公示(二次公示)**

按照生态环境部《环境影响评价公众参与办法》(部令第四号)规定,现将陕西欧标新星兔业扶贫有限公司洛南县肉兔产业园建设项目环境影响公示如下:一、环境影响报告书征求意见稿查阅途径:1.网络链接途径:https://pan.baidu.com/s/19oQpdRwXfJdgAP0gavvJ1A提取码:dca4。2.查阅纸质报告书途径:如需查阅纸质报告书,可联系陕西天之心环保科技有限公司;联系人:刘颖;联系电话:15529091091。

二、征求公众意见的范围:本次征求公众意见的范围为项目沿线村镇和毗邻单位;公众主要指项目所设计区域的居民、学校及其他对本项目关心的人群。三、公众意见表的网络链接:https://pan.baidu.com/s/1Huo7P0VPZPSHluscix323w提取码:gyis。四、公众提出意见的方式和途径:公众可通过信函、电子邮件、在规定时间内将填写的公众意见表提交给我单位。五、公众提出意见的起止时间:公众提出意见的期限为自本公示后10个工作日内。六、项目建设单位联系方式:建设单位:陕西欧标新星兔业扶贫有限公司;单位地址:商洛市洛南县保安镇眉底村二组;联系人:屈博;联系电话:18991501483。七、公众提出意见的起止时间:本次信息发布的和征询公众意见的有效期限自本次发布日起10个工作日内。

陕西欧标新星兔业扶贫有限公司 2025年7月9日

**通告**

广大驾驶员朋友,由于延西高速建设年代较早,随着公路沿线经济建设的发展,交通量的增长及标准规范的不断更新完善,现有部分交通安全设施已不能满足公路安全运营管理的需要,存在较大的安全隐患。为提升延西高速K210+000-K259+139段双向行驶车辆的通行安全,陕西交控集团有限公司西延分公司对该路段进行2025年交安工程施工(施工点位:延安方向K259+139-K210+000共66处,其中标线13处、拦水带17处、混凝土护栏2处、标志2处、钢板护栏32处;西安方向K210+000-K259+139共77处,其中标线13处、混凝土护栏2处、标志2处)。

一、施工周期:2025年7月16日至2025年9月25日。二、占道施工范围:延西高速K210+000-K259+139双向进行2025年交安工程施工,施工占用行车道或应急车道。三、通行注意事项:因施工期间道路变窄,请广大驾驶员行驶在延西高速K210+000-K259+139段施工点位时,注意施工警示标志,按照交通提示谨慎驾驶,禁止在施工路段随意变道超车,保持车距,减速慢行,防止交通事故发生。感谢通行该路段的驾驶员朋友对此施工的理解和支持,施工期间给广大司乘人员带来不便,敬请谅解。

陕西交控集团西延分公司 2025年7月16日

**拍卖公告**

受委托,我公司公开拍卖下述标的,现将有关事项公告如下:一、拍卖标的:1.陕西靖边农村商业银行股份有限公司龙洲乡金融用地一宗,土地证号:靖国用(2015)第D22号,宗地面积:431.375平方米,使用权性质:划拨;2.陕西靖边农村商业银行股份有限公司位于靖边县第五中学附件房产一处,宗地面积约1881平方米,建筑面积约84平方米。二、拍卖时间、地点:2025年7月29日上午9时、陕西靖边农村商业银行股份有限公司总部会议室(如时间、地点有变动,另行通知)。三、报名时间、地点:2025年7月28日上午8时至2025年7月28日下午5时止(以保证金到账时间为准)。在陕西省榆林市靖边县长城路钻石大酒店403室报名。四、标的展示时间:即日至2025年7月28日在标的物所在地展示。凡有意竞买者,请于即日起前往实地查看标的并来我公司咨询、索阅相关材料。并在规定的时间内缴纳规定数额的竞买保证金、持有效证件报名参与。公司地址:榆林市长城南路于简生生活馆三楼;联系电话:15191263332。

陕西东信拍卖有限公司 2025年7月16日

**债权债务申报公告**

安康新茂生物科技有限公司(以下简称“本公司”)统一社会信用代码:91610921MA70P5B93H,因拟转让IP6在建项目及在建工程,现依法向与本公司就与IP6在建项目及在建工程存在债权债务关系的各方债权人公告如下:自本公告发布之日起至2025年7月28日止,相关债权人需依法向本公司申报债权。相关债权人未在规定时间内行使上述权利的,IP6在建项目及在建工程将按照法定程序转让,不再另行通知未申报债权人,特此公告。

债权债务申报联系人:曹女士,联系电话:18700100847  
债权债务申报地址:陕西省安康市汉阴县月河工业园区  
安康新茂生物科技有限公司 2025年7月11日

**鼎和保险榆林中心支公司《保险许可证》换发公告**

经国家金融监督管理总局榆林监管分局核准,鼎和财产保险股份有限公司榆林中心支公司因机构换发新版《保险许可证》,现予以公告。机构名称:鼎和财产保险股份有限公司榆林中心支公司;许可证流水号:00097862;机构编码:000129610800;批准日期:2019年4月11日;现机构住所:陕西省榆林市榆阳区长城南路翰庭大厦5楼501A室;业务范围:机动车辆保险、财产损失保险、工程保险、责任保险、信用保险、短期健康保险,意外伤害保险以及保险监督管理机构批准的其他保险业务。联系电话:0912-3368903;发证日期:2022年3月10日