

合肥八部门联手给“职业打假人”戴上“紧箍咒” “碰瓷”索赔行不通了！

星报讯(记者 王玮伟) 职业化、团伙化、牟利性投诉举报行为,借维权名义恶意向商家索要高额赔偿,挤占行政司法资源、扰乱正常经营秩序,损害公平有序市场环境。近日,合肥市市场监管局联合市中院、市检察院、市公安局、市司法局、市委网信办、市信访局、庐州海关八部门,印发《依法规制市场监管领域牟利性投诉举报行为工作规定》(以下简称《规定》),坚持合法维权与恶意牟利分类处置,双向保护消费者、经营者合法权益。

依据市场监管总局《市场监督管理投诉举报处理办法》,《规定》细化九类牟利性投诉举报识别标准:购买商品的数量、次数、频率等与商品保质期或通常消费习惯明显不符的;同一投诉人或者不同投诉人串通,对同一经营者、同一类商品或者服务、同一类问题短期内大量投诉的;多人使用同一手机号码、通讯地址等联系方式投诉的;或冒用他人身份、提交虚假材料或不配合身份核验的;投诉举报内容、行政复议申请、诉讼请求等呈现格式化、模板化特点的;举报人提出可将自身信息告知被举报人等明显不符合正常逻辑行为的;明知商品存在问题,获得补偿、赔偿或奖励后,继续购买相同或相似商品,要求补偿、赔偿或奖励的;明知商品存在问题,仍然反复或大量购买,要求补偿、赔偿或奖励的;通过夹带、掉

包、造假、篡改商品信息、捏造事实等方式进行索赔或举报;反复滋扰生产经营者,以顾问费、咨询费、服务费等“软暴力”手段向生产经营者索要财物;提起或主动撤回投诉举报、信访、政府信息公开申请、行政复议、行政诉讼、检察监督的次数明显异常的;其他符合牟利性投诉举报特征的行为。

文件明确区分合法维权与恶意牟利边界:群众日常消费受损、合理维权、举报重大安全隐患、公益性监督举报等行为,职能部门全程畅通渠道、优先处置,合法维权权益不受影响。

按照“保障维权、规制恶意、包容审慎”原则,《规定》明确三类处置举措。源头分类处置,认定属牟利举报的,投诉不予受理、终止调解,不符合立案条件的举报不予立案。强化行刑衔接,对掉包造假、网络炒作要挟、索要超额钱财等敲诈行为,移交公安司法机关追责。坚持处罚与教育结合的原则,对生产经营者违法行为轻微并及时改正,没有造成危害后果的,不予行政处罚,并加强合规指引。

在此,向消费者发出共治倡议,惩罚性赔偿制度服务于日常消费维权,不可当作牟利工具,要理性依法维权、恪守诚信底线;经营主体要落实主体责任,严把产品质量关,完善商品标识规范,如遇恶意要挟、敲诈勒索,务必及时固定证据并报警或提起诉讼。

合肥电力抢修可手机实时查看抢修进度

星报讯(李岩 记者 祝亮) 7月15日8时15分,国网合肥供电公司供电服务指挥中心座席人员接到电话,合肥市庐阳区百合园居民李先生家中突发停电。座席人员快速录入客户诉求,供电服务指挥系统中的配抢指挥功能自动向距离故障点最近的四牌楼低压综合服务抢修班员工高超派发工单,并同步向客户推送服务短信。

李先生打开短信链接,实时查看抢修人员信息、联系方式,抢修车辆行驶轨迹及预计抵达时长等信息。8时40分,高超抵达现场并在手机中的运检E助手App中点击已到达,客户手机页面随即开启现场抢修视频直播。“师傅,现场问题大吗?”“请您放心,正在处理!”李先生通过线上对话框咨询工作进度,高超在线实时回应、同步答疑。

经过快速检查,故障原因为客户表箱内空气开关下桩头接线松动导致的停电,高超快速处置故障,于8时50分恢复客户正常供电,系统自动推送复电完成提示短信至李先生手机。“不用在现场等着,也能全程看见抢修进度,心里特别踏实!”李杰表示。

以往居民客户报修后,抢修人员需在接到工单、抵达现场、完成复电三个节点,分别给客户拨打电话进行沟通,客户无法直观掌握抢修进度,等待过程中易产生焦虑,易出现重复拨打抢修电话的情况。

为提升客户服务满意率,国网合肥供电公司依托供

电服务指挥系统,于2024年12月在安徽省率先上线“抢修可视化”功能,2025年4月实现全市居民客户全覆盖。客户报修后,通过手机短信链接,即可像打车、外卖平台一样,全程可视化跟踪抢修轨迹、节点进度等情况。

今年7月1日,合肥供电公司在庐阳区核心区域12.5平方公里、覆盖14.54万户居民客户范围,全面升级抢修可视化功能,在过去的基础上,进一步新增了现场视频直播,客户、抢修和座席人员三方实时对话、精准到场预估、线上一键服务评价等新功能,实现从“进度告知”向“现场可视、全程可交互”的全面升级,使得抢修服务全流程更加透明化、可监督。

“目前,我们持续收集试点客户反馈和建议,不断优化系统界面,使其更加贴合本地客户使用习惯,同时将稳步扩大功能覆盖范围,争取2027年6月底前实现合肥城区全覆盖。”国网合肥供电公司供电服务指挥中心专责刘峒介绍。

进入迎峰度夏以来,客户用电需求持续攀升,合肥电网最大负荷已接连多次创下2026年度新纪录。为保障高温大负荷期间供电服务高效通畅,国网合肥供电公司进一步优化迎峰度夏服务保障机制,动态扩容供电服务指挥中心座席人员队伍,实行24小时值班、高峰时段弹性增援,细化工单研判、故障派单。同时,该公司还优化抢修驻点,依托网格化抢修班组就近值守,压缩抢修到场时长,更加高效地响应和处置客户诉求。

科技赋能高速应急 “皖美护航”系统实现险情十分钟极速处置

星报讯(记者 章沁稼) 记者从安徽省交通运输厅获悉,6月30日8时46分,一辆小轿车在合巢芜高速突发故障,司机紧急减速靠边,双闪灯在晨光中持续闪烁。车刚停稳2分钟,安徽交控集团工作人员便接到了系统临停预警,通过附近关联摄像机查看现场情况,并通知就近的巡查人员前往现场查看情况。确认故障详情、叮嘱“车靠边、人撤离、即报警”安全要点的同时,工作人员已同步联动辖区交警、救援单位赶赴现场。从系统自动捕捉异常到多方力量同步出动,全程耗时不到十分钟。

如今,“极速响应”正是安徽交控信息产业有限公司“皖美护航”系统投入运行后的日常。放在几年前,这样的处置速度想都不敢想。“皖美护航”项目负责人金祝彬坦言,过去高速路网的应急管理,曾长期卡在三道“坎”上。“头一道坎就是感知难。”金祝彬说,传统视频监控受光照、气象影响大,一到夜间、雨雾天,识别准确率就打折扣,是行业内公认的全球性难题。其次是发现难,高速全封闭、车速快,车辆突发故障临停往往很隐蔽,等巡逻人员或监控人工巡查发现,往往已经过去了十几分钟,错过了黄金处置窗口。第三是处置慢,老模式是“串联式”的,发现事件要层层上报、逐个派单,路方先到场评估,再呼叫其他支援,救援力量到场慢、衔接散。最难的是协同难,路方、交警、导航平台各有各的系统,数据不打通,信息全靠人工电话、线下协调,根本没法形成一张全域感知的路网。

针对这些堵点,“皖美护航”系统以科技手段打通数据壁垒,重构了高速应急处置逻辑。系统整合百度、高德等主流导航软件、高速交警、高速营运单位、道研中心等多渠道事件数据,依托交通多源检测数据融合模型交叉校验,结合时空匹配技术、多模态融合态势模型深度研判,对异常停车、交通事故、道路拥堵自动生成红、黄、蓝分级预警,确保预警精准及时。预警信息还会同步推送至高速交警指挥中心、营运单位信息中心,各方基于同一份现场数据同步启动预案、调度资源,将传统“串联式救援”升级为高效的“并联响应”模式。指挥中心还可通过视频检测对预警信息二次复核,进一步提升事件识别准确率。高速报警“说不清位置”,曾是不少司乘的共同困扰,这也是金祝彬和团队重点攻坚的方向。“以往车主在高速遇到事故,拨打报警电话时,常因位置描述不清、方言差异耽误宝贵时间。”金祝彬介绍,如今系统与导航软件合作推出一键报警功能,司乘通过导航App点击按钮或发出语音指令,即可一键触发报警流程,电话直接接入对应辖区高速交警大队,将精准定位信息同步推送至路警协同模块,实现定位、报警、调度全流程无缝衔接。

数据印证着系统的实效:自今年1月上线推广以来,“皖美护航”已累计识别安徽高速临停事件超80万条,临停事件检出率提升至90.63%,停车3分钟内发现率达83.33%,平均报警时长缩短5分钟;累计完成一键报警事件600余次,向司乘推送路况提示超1.4万条。今年前四个月,安徽高速公路道路救援时长同比缩短两成,应急处置效率显著提升。

绿色生活



低碳出行
GREEN LIFE 为您点赞

低碳出行
为您点赞

市场星报

公益广告