

31 省份已发布塑料污染治理相关实施方案或行动计划——

“禁塑令”落地，你准备好了吗

随着“禁塑令”正式落地，全国各地商超、外卖等塑料使用“大户”纷纷开始推出减塑举措和过渡办法。专家表示，塑料污染治理涉及方方面面，可降解塑料袋的回收和处置都要有相应的配套系统，需要一定适应时间，应先抓好重点品类、重点场所，形成一定经验再进行逐步推广，才能有序推进塑料污染治理。

2020 年初，国家发展改革委、生态环境部印发了《关于进一步加强塑料污染治理的意见》，分 2020 年、2022 年、2025 年三个时间段，明确了加强塑料污染治理分阶段的任务目标。到 2020 年，率先在部分地区、部分领域禁止、限制部分塑料制品的生产、销售和使用。2020 年 9 月 1 日起施行的新修订的固废法也加强了塑料污染治理相关要求，并明确了相关违法行为的法律责任。

今年 1 月 1 日起，“禁塑令”落地，各方准备好了吗？



商超改用可降解塑料袋

记者梳理发现，目前有 31 个省份发布了塑料污染治理相关实施方案或行动计划。以北京市为例，《北京市塑料污染治理行动计划（2020—2025 年）》聚焦餐饮、外卖平台、批发零售、电商快递、住宿会展、农业生产六大重点行业，强化减塑力度。其中，对餐饮行业，要求到 2020 年底，全市餐饮行业禁止使用不可降解一次性塑料吸管，建成区外卖（含堂食打包）服务禁止使用不可降解塑料袋，建成区、景区景点堂食服务禁止使用不可降解一次性塑料餐具。

“自 2021 年 1 月 1 日起，我超市所售购物袋均为可降解购物袋，大号袋 1.2 元一

个，小号袋 6 角一个，如有需要请在收银处购买。”1 月 5 日，记者来到北京市西城区安德路美廉超市，该超市广播正滚动播放有关提示信息。超市收银台和自助扫码结账区均放有可降解塑料袋，并标明价格。在结账的 30 余名顾客中，大部分使用自带无纺布购物袋，还有顾客将商品推至超市出口，再装入购物小拖车。

“近年来，许多顾客都有了使用可循环购物袋的习惯。”物美集团有关负责人告诉记者，目前物美集团在北京、天津的所有门店和外送都已换成可降解塑料袋。从近几天的实施情况来看，收费塑料袋的销售量较过去有所下降，但尚不明显。

记者在位于北京市宣武门附近的沃尔玛超市看到，收银台和自助收银处同样备有可降解购物袋。收银台前还贴有醒目标语，号

召顾客拿上环保袋，做“减塑”行动派。

值得注意的是，餐饮外卖领域也在推动限塑。美团外卖有关负责人表示，美团将发挥连接商户和用户优势，整合行业资源，协同产业上下游共同助推行业环保化发展。在包装减量方面，除了上线“无需餐具”选项外，美团外卖在商家端服务市场下架了普通塑料打包袋和吸管，并设立环保专区，引入多样化环保包装供应商，持续扩充环保包装产品供给。

可降解吸管订单大幅增长

2020 年底，全国范围内餐饮行业禁止使用不可降解一次性塑料吸管。以后还能愉快地喝饮料吗？

北京麦当劳公关部负责人王建辉告诉记者，2020 年 6 月 30 日以来，在北京、上海、广州、深圳的近千家麦当劳餐厅，消费者就已经可以通过新型杯盖直接饮用不含固形物的冷饮。目前，北京麦当劳餐厅已落实相关政策要求，停用所有塑料吸管，饮料打包袋更换为可降解塑料袋，堂食一次性餐具使用木制刀叉勺。

除了直饮杯盖的解决方案外，目前市场上普遍推广的可降解吸管主要有两类：一种是纸吸管；还有一种为聚乳酸（PLA）吸管，这种吸管一般由淀粉基材料乳化而成，具有良好的生物可降解性。此外，不锈钢吸管、竹吸管等也是可选的替代产品。

记者在走访瑞幸咖啡、星巴克、一点点奶茶等品牌饮品店时发现，一次性塑料吸管均已不再提供，而是更换为纸质吸管或可降解塑料吸管。

1 月 4 日晚，记者在采访浙江义乌双童日用品有限公司总经理李二桥时，他正在忙着协调吸管类产品的产能。作为吸管行业龙

头企业，双童公司目前可以为国内外客户提供聚乳酸吸管、纸吸管、不锈钢吸管等多种产品。

“最近工厂接到的订单量呈现爆发式增长，订单已经排到了四月份。”李二桥表示，此次“禁塑令”落地前，尽管双童对客户进行了提示，但许多客户处于观望状态，提前备货不足，导致现在订单“撞车”。“目前，公司大部分产能都已投入可降解吸管的生产，部分从事普通塑料吸管生产的员工已被调整到可降解产品生产线上，从而扩大设备开机量。”

“目前我们每天能供应可降解产品 30 吨左右，未来会继续扩大产能。”李二桥表示，春节将近，许多客户要提前备货，预计未来一段时间订单还会持续增加。

有序推进塑料减量消费

记者在采访中了解到，替代产品的成本和使用体验已成为企业选用的重要考量因素。以吸管为例，普通塑料吸管原材料价格约为每吨 8000 元，聚乳酸吸管原材料每吨近 4 万元，纸质吸管原材料每吨约 2.2 万元，折算下来价格相当于塑料吸管的两倍到三倍。

在使用体验上，纸质吸管不易扎进封口膜，不经泡；有的甚至还有纸浆味或胶水味，严重影响饮品本身的味道。聚乳酸吸管则因为

易分解，产品生命周期相对较短。

李二桥表示，从客户需求看，餐饮市场选择聚乳酸吸管的比较多，使用体验比较好。渠道市场选择纸吸管的多一些，因为保质期更长。

“现阶段，可降解塑料的成本会更高一些，但仍在可接受范围内。”清华大学环境学院教授刘建国表示，随着可降解塑料产品产能扩大和技术水平提升，未来在形成规模化生产后，生产成本将有所下降。

值得注意的是，此次“禁塑令”突出了系统性、协同性和有序性等特点，分步骤、分领域地推进。例如，对集贸市场是规范和限制使用不可降解塑料袋，而非禁止使用。记者在走访时了解到，一些菜市场、街边早餐店、小超市等，使用的依然是普通塑料袋。

超市生鲜蔬菜区常见的连卷袋也不在此次禁止之列。“随着普通塑料袋被禁，我们正持续观察连卷袋的浪费情况是否会比以前明显增加，后续会进行相应调整。”物美集团有关负责人表示，目前连卷袋仍开放使用，尚未发现明显浪费现象。

刘建国表示，塑料污染治理涉及方方面面，可降解塑料袋的回收和处置都要有相应的配套系统，需要一定适应时间。因此，先抓好重点品类、重点场所，形成一定经验再进行逐步推广，才能有序推进塑料污染治理。

（据新华网）

2020，湖南人消费“痛点”在哪



1 月 5 日，湖南省消费者权益保护委员会发布的消费投诉分析报告显示：2020 年全省消保委系统共受理消费者投诉 35502 件，解决 30133 件，解决率 85%，为消费者挽回经济损失 3085.67 万元。

2020 年湖南消费者最烦心的是什么？

报告分析，疫情暴发阶段，医药及医疗用品类、远程购物、社区团购消费等消费领域投诉问题激增，涉疫消费或消费者投诉焦点。从整体上看，质量、价格、售后服务、合同、安全等问题是引发投诉的主因。

医药及医疗用品类投诉同比大增 25.43%

2020 年上半年，受疫情影响，医用防护物资一度紧缺，商家制售假冒伪劣、哄抬价格、未明码标价等违法违规行时有发生。去年湖南省消保委系统共受理医药及医疗用品类投诉 9804 件，占商品类投诉总量的 40.04%，位居第一，较去年同期增加

9191 件，增长 25.43%。

报告显示，医药及医疗用品类、食品类、家用电器类、服装鞋帽类、房屋及建材类投诉量，占 2020 年湖南商品类消费投诉前 5 位。

消费者投诉主要反映在价格和质量上：一些不法商贩哄抬物价，造成口罩、酒精及测温仪等防疫用品价格上涨；以次充好，以普通口罩冒充医用口罩；夸大宣传普通口罩的功效；以物资紧俏为由虚假订货，先收取大额订单，却迟迟不发货。

2020 年 1 月，长沙市市场监管部门接到市民投诉后，在天心区煜弘楚仁堂大药房、赤岭路街道芙蓉南路社区卫生服务站、岳麓区浪琴湾小区燕联 1 栋楚济堂大药房，查获多批次问题口罩。

湘西某药品经营有限公司利用疫情期间群众求购防控医疗物资之机，将店内 6 种不同规格的口罩擅自涨价销售，最高加价幅度达 233.33%。湘西州市场监管局对该公司涉嫌哄抬价格销售口罩的违法行为处以 50 万元罚款。

社区团购、远程购物消费等消费新形态纠纷多

疫情期间，阿里、腾讯、京东、美团、拼多多等互联网平台开发团购 APP，将社区周边消费者纳入组成团购群。社区团购给市民带来生活便利，也出现产品质量、哄抬价格、虚假宣传等投诉问题。

徐女士通过微信在某社区团购平台购买某品牌的盒装液体牛奶，第二天食用后出现腹泻、头晕等不良反应，当日就医治疗。她联系商家要求赔偿未果，遂向当地消保委组织请求维权。经调解，最终商家同意赔偿医疗费、交通费等 1500 元。

新冠疫情背景下，宅经济带动“直播带货”兴起，不少消费者选择通过“网红直播间”进行远程消费，随之而来出现不少“翻车”事件。数据显示，2020 年全省消保委系统共受理远程购物类投诉 651 件，同比增长 20.56%。

针对“直播带货”，消费者投诉主要集中在：直播产品信息不对称，部分主播夸大宣传，隐瞒产品瑕疵；货不对板，销售“三无”或伪劣产品的情况；恶意刷单、刷消费者好评等不正当竞争，存在诱导购买嫌疑；承诺不兑现、售后无保障，主播、平台与商家之间互相推诿。

省市场监管局有关负责人表示，市场监管部门将强化对消费新业态、新模式的监管，相关经营者要严格按照法律法规的要

求，加强行业自律，严守法律底线，创造安全、放心的消费环境。

合同退订纠纷集中 预付式消费维权难

因疫情管控等不可控力原因，2020 年许多消费者取消出行、游玩、聚餐等计划。合同退订纷纷随之而来。湖南省消保委系统去年共受理合同退订纠纷 2515 件，占比 7.08%，投诉集中在餐饮服务、交通运输、旅游等三大领域。

退订难、退订慢、手续费高等成为投诉热点。部分经营者不愿退还订金；经营者收取不合理的手续费；互相推诿，致使消费者迟迟拿不到退款。

消费者李先生就有类似的遭遇。去年李先生在某饭店为其儿子订婚宴并交付定金 2000 元。后因疫情防控原因，李先生不得不取消合同约定。李先生向饭店要求退还订金时，该店以种种理由予以拒绝。经过当地消委组织调解，双方最终达成一致协议，该饭店同意退还李先生订金 2000 元。

预付式消费纠纷近年上升，集中在教育培训、商超百货、美容健身等领域，维权相对艰难。

报告显示，在预付式消费场景中，一些经营者因经营不善携款跑路，或对售前承诺无法兑现，或设置“霸王条款”，还有商家诱导消费者使用“消费贷”“金融贷”等，损害消费者权益。

湖南省消保委秘书长吴卫建议：加快预付式消费地方立法进程，提振消费信

心、规范消费市场、保护消费者的合法权益。

销售服务和电信服务投诉增幅明显

服务领域烦心事频发，是湖南人消费的又一“痛点”。

2020 年，湖南省消保委系统受理服务类投诉 8283 件，占投诉总量的 23.33%。其中，生活、社会服务类投诉、电信服务投诉、销售服务位列前三，销售服务类和电信服务类增长幅度较大。

报告显示，2020 年全省共受理销售服务类投诉 1106 件，同比增长为 61.22%；受理电信服务类投诉 1348 件，同比增长 51.80%，其中移动电话服务投诉 1019 件，占电信服务投诉总量的 75.59%。

投诉问题集中表现为：网络质量问题，不限量套餐上网速度遭限制、网络不畅通、通过微信发送文件失败；资费问题，套餐资费不明确、告知不详实、套餐上升容易下降难；合约机服务管理不规范，部分营业厅销售合约机时未尽到提醒义务；消费者个人信息泄露，接到垃圾短信或商业短信，给消费者造成困扰等。

湖南省消保委提醒，广大消费者要增强防范意识和风险意识，谨防通讯信息诈骗；在办理电信业务和使用互联网服务时，仔细阅读服务协议、隐私条款，详细了解业务中的注意事项或限制性条件，理性选择适合自身需求的产品。

（据新华网）