



保定市消协2008年投诉大盘点

受理投诉 2787 件 挽回损失 86 万元

本报讯(通讯员 代维敏)据全市各级消费者协会的统计汇总,2008年共受理消费者投诉2787件,比2007年同期下降了2.8%,解决2723件,为消费者挽回经济损失86万元,其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的19件,加倍赔偿金额16万元,经消费者协会提供案情后由政府有关部门查处罚没款17万元,接待来访和咨询7万人次。

受理数和解决率均下降

投诉问题按性质分:质量问题占58.6%,营销合同问题占8.1%,价格问题占6.2%,计量问题占2.0%,广告问题占1.9%,假冒问题占1.9%,安全问题占1.8%,虚假品质占1.7%,人格尊严占0.3%,其他占17.4%。

投诉问题按类别分:百货类占29.6%,家用电子电器类占25.9%,服务类占25.9%,房屋及装修建材占6.4%,家用机械类占5.6%,农用生产资料类占2.5%,其他类占4.1%。

2008年消费者投诉的主要特点是:

——受理数和解决率均继续呈下降的趋势,但为消费者挽回经济损失上升,表明投诉的标的额不断增长。加倍赔偿的数量和加倍赔偿的金额同时增长,另外,消费者对合同、广告、虚假品质表示的投诉,表明一些经营者的欺骗手段更加隐蔽、诱骗性和危害性更大。

——从2008年投诉情况来看,消费者对日用消费品的投诉进一步下降,而对电视购物、网络购物、物业管理、教育培训等新兴的服务行业投诉逐步增多。

电视和网络销售投诉问题突出

2008年消费者投诉的主要问题是:在服务投诉方面,销售、物业管理、教育培训是投诉的热点。销售的投诉增长最多,达到25.8%,其中电视和网络销售投诉问题突出。

电视购物主要的问题有:一是采用名人或貌似名人进行宣传;二是随意夸大产品功效,宣称含有高科技成份或效果神奇,包治百病;三是虚假打折,号称成千上万元的产品只需几百元就会安心拿回家;四是一些媒体特别是省市级电视

台大量滚动播出误导性广告,干扰消费者的正常选择;五是产品质量低劣,经营者设置种种退换货障碍,六是骗取消费者的手续费、税费、活动费等钱款。消费者对电视购物的投诉主要集中在药品、珠宝首饰、手表、数码产品等方面。

网络购物主要的问题有:一是利用低价诱惑消费者;二是虚构消费者在市场上买不到或号称有神奇功效的产品;三是伪造中奖信息欺骗消费者,骗取消费者的预付费或要求消费者先将钱款划拨;四是设置障碍,推诿拖延,退换困难;五是某些提供交易的平台未尽到监管的责任和义务。消费者对网络购物的投诉主要集中在数码产品、珠宝首饰、化妆品、服装、图书音像等方面。

物业管理的投诉上升快,达到11.9%,主要表现在对开发商遗留的问题无法解决,提供的安全、卫生服务不到位,加价收费和超范围、超标准收费,单方制定的合同条款霸王十足,自行租售停车位,擅自提高停车收费标准。

培训行业投诉增加

教育培训行业不规范造成投

诉增加。2008年,消费者对教育培训投诉增加了4.8%,主要涉及社会开办的进修学校、培训中心、技术学校、电脑类培训、驾驶员培训、再就业培训、考学培训等方面。主要表现在:一是主办方往往以报名人数不足等理由故意拖延开班甚至不开班;二是收费没有标准,巧立名目乱收费或者设置不平等格式条款,以及拒绝消费者的合理退费要求;三是虚假宣传严重,学校的实际条件与宣传广告严重不符;四是有些主办方根本无资质;五是开班后课程缩水、课时随意更改、随意合并班级,消费者得不到预期的教育效果。

根据消费者投诉反映突出的问题,保定市消费者协会建议消费者,要多掌握一些商品知识和消费常识,按照说明书要求安全使用商品和接受服务。从自身需要出发消费商品和接受服务,不图一时便宜,不被貌似“美丽”的谎言诱惑,理性消费,文明消费。当合法权益受到损害时,要及时反映、举报,协助打击不法经营者和经营行为,保护自身和其他消费者的合法权益。

本报讯(记者 徐慧艳)12月17日,20位供水监督员走访高新区供水客服中心后,对其敞亮的环境、完善的设施啧啧称叹,同时对今年供水公司的工程建设、水质监测、服务水平等工作表示认可。

据介绍,2008年,供水总公司继续推进市区路网建设配套供水管道改造等重点建设,完成了隆兴路、五四路等7条道路的供水管道新建和改造任务,修复了一水厂西厂区至西防洪堤段DN800水泥管道,完成了市府一院、富昌园小区中间层供水管道改造工程,共铺设各类供水管道13.26公里。完成市区60家单位的新增用户供水管道安装工程,安装供水管道57.97公里,验收立户水表3265块。所有竣工供水管线全部进行冲洗消毒,保障了供水水质安全,拓展了供水服务面积。

保障水质安全 拓展服务面积

为了让百姓放心用水,该公司强化水质检验检测,共完成市区管网水日常检测1501次、水质分析78次、西大洋水库源水筒分析25次,并定期在媒体上发布水质公告;集中冲了市区10处、总长度为3768米的新建供水管道,排水量4225立方米,确保水质合格后并网供水。

在服务方面,他们坚持以用户需求为出发点认真落实供水客服工作,截止到11月底,共受理用户反映问题29826件,办结率为99.1%,兑现报漏奖92人次。

为了对市区现有表井做到心里有数,供水总公司历时6个月,对市区各主干道和街区的表井、闸井、消防井、排气井等各类供水设施井进行了集中清理,彻底清理和整治设施井1220个,同时对市区现有表井进行了全面摸底调查,准确把握表井数量、运行状态,完善了表井档案。

晚报热线

电话 3092073
anBaoReXian

失主快来认领

12月18日,市民李先生来电反映,他在东部风景小区门口捡到钟建美的毕业证,毕业学校为易县清西陵满族高级中学,希望失主见报后尽快拨打电话13832264630联系。

摩托飞贼抢包

12月18日,市民李玲娣来电反映,前一天下午,她独自走在17中西200米的路上,突然出现一个骑摩托车飞贼将她的包抢走,包内装有的三千多元现金、身份证和医保卡等也一同丢失。在此她提醒市民尤其是女性出行一定要提防抢包事件的发生,同时也希望如有人见到她的证件,请与她联系,电话:13070588970。

小灵通信号差

12月16日,市民陈先生来电反映,朝阳北大街花庄村的小灵通信号比较差,一个多月都无法正常接打电话,另外,北三环大西良村的小灵通基本上没有信号,已经四个多月了,希望有关部门尽快派人前去查看。

熄灯时间太早

12月17日,市民王女士来电反映,三丰路永华南大街至莲池南大街一段,路灯每天早晨6点40分左右就熄灭了,那时天还黑着,学生们上学非常不方便,前方汽车大灯一照就什么也看不清了,容易发生交通事故,希望引起有关部门的重视。

目声助听器
总店地址:保定市北唐胡同197号
24小时热线:0312-3958029 www.bdesztq.com



冬至饺子真红火

“冬至饺子夏至面”,市民的传统情结依旧。12月21日冬至这天,在钟楼商厦购买“钟楼”水饺的顾客络绎不绝。 吕顺哲 摄

双节双响炮 快乐不间断

到火知了过节去喽

圣诞许愿 好礼大派送

★12月15日至12月25日:火知了特设“圣诞许愿墙”,顾客填写许愿卡,获赠圣诞小礼品一份。

★12月24、25日:总消费满200元即赠精美礼品一份!

★平安夜、圣诞节当天19:00-24:00“圣诞老人”将走进包间请顾客现场抽奖,当场兑领。

2009新年联欢会

2008年12月30日晚8:30
火知了四楼共享大厅隆重开演
群众参与 自娱自乐 草根盛典

晚会节目征集 正火热报名中……

专业晚会策划 媒体全程录像
节目报名不收费用,报名截止12月24日,可获得精美礼品、纪念证书及晚会光盘一份
观众免费入场,现场幸运抽奖
座位有限,会员优先
咨询电话:313-888 313-8168

火知了K歌装备全新升级

- 全新50000首超大歌库
- 全新42"高清液晶电视
- 全新触摸界面点歌系统
- 全新时尚优雅包厢装修

新年新气象

配置精良 火力十足 震撼体验
“我把时间送给你”超值优惠火爆进行中
详情请见店内海报