

12315发布上半年消费投诉十大热点

家电申诉受理量高居榜首

本报8月11日讯 (记者 孙贵坤 通讯员 朱文祥)8月11日,临沂市12315消费者申诉举报指挥中心向社会发布了2011年上半年消费投诉十大热点,其中,家用电子电器类申诉受理量居排行榜首位,空调申诉增多;汽车类申诉涨幅近四

成,商品房类投诉成为难点。

据统计,上半年家用电子电器类申诉受理量居排行榜首位,共受理845件。主要反映的问题有:一是产品送货、安装不及时;二是所送货物存在因碰撞破损、凹陷的情况;三是送货、安装

时存在收费不合理的情况;四是商家未落实“三包”,如无故拖延维修时间,拒绝退换货等;五是厂家推诿不兑现保修承诺。

汽车类申诉又攀新高,上半年共受理汽车类申诉341件,同比上升38.06%。从受理情况看,主要问题有:

一是经销商未能在约定日期交车,致使消费者多次提不到车;二是经销商擅自扣留合格证,致使消费者无法取得行驶牌照;三是汽车质量问题突出;四是售后服务不到位,个别不法汽修商服务意识差,借机坑害消费者,如使用假冒伪

劣配件、修配价格混乱、偷换汽车零件等,导致消费者汽车越修问题越多,越修价格越高。

上半年,12315申诉举报指挥中心共受理各类信息34711件,其中,咨询28812件、申诉3426件、举报2214件、建议158件。

十大申诉热点:

1 汽车类申诉又攀新高。
上半年,共受理汽车类申诉341件,占商品申诉量的12.37%,同比上升38.06%。

2 通讯产品质量申诉多,售后服务亟待提高。
上半年共受理通讯器材类申诉414件,占商品申诉量的15.02%,同比上升1.22%。

3 家用电器售后服务有待完善,尤其空调申诉增多。
上半年家用电子电器类申诉受理量居排行榜首位,共受理845件,占商品申诉受理量的30.65%,同比上升39.7%。尤其空调申诉上升幅度比较明显,共受理126件,占该类申诉量的14.91%,同比上升137.74%。

4 服装、鞋帽类申诉仍居高不下。
上半年共受理此类申诉361件,占商品申诉量的13.09%,同比上升8.21%,问题主要集中在商品质量和售后服务方面,其中受理服装153件,受理鞋208件。

5 婚纱摄影陷阱多,草签合同维权难。
上半年频繁接收到消费者关于摄影方面的咨询投诉电话,共受理各类信息114件,其中咨询75件,申诉39件。

6 预付款消费“陷阱”重重。
上半年共受理此类申诉121件,问题主要集中在美容卡、健身卡、洗浴卡等服务行业,表现为中止消费退款难;虚假承诺兑现难;企业变更履约难;恶意停止营业找人难等。

7 家具用品未尽如人意。
上半年,共受理家具类申诉93件,占商品申诉量的3.37%,同比上升29.17%。

8 旅馆服务申诉涨幅明显。
上半年共受理旅馆服务申诉33件,占服务申诉量的4.93%,与去年同比上升230%。

9 装饰建材受理量近期有所回升。
上半年共受理装饰建材类申诉83件,同比增长23.88%。

10 商品房申诉成为热点难点。
上半年共受理此类申诉361件,占商品申诉量的13.09%,同比上升8.21%。

本报记者 孙贵坤 整理

汽车类消费投诉成新热点



受理汽车类申诉341件
占商品申诉量的12.37%
同比上升38.06%

投诉主要表现在

- 经销商未能在约定日期交车,致使消费者多次提不到车
- 是经销商擅自扣留合格证,致使消费者无法取得行驶牌照
- 售后服务不到位,个别不法汽修商借机坑害消费者,如使用假冒伪劣配件、偷换汽车零件等

制图:祖丹

上半年消费咨询最大热点:

网购投诉猛增却难维权

本报8月11日讯 (记者 孙贵坤 通讯员 朱文祥)网络购物的迅速升温,随之而来的消费投诉也直线上升。上半年,临沂市12315消费者申诉举报指挥中心,共受理涉及网络购物消费者咨询达272个,比去年同期增长两倍多。

消费者反映的主要问题有:一是商品质量问题,二是物流配送不及时,三是订单与实物不符,四是售后服务有问题,五是客服水平低、态度差,六是不开发票等等。

由于网络购物多是异地消费,多数消费者除了提供电话号码及汇款单外,并不能提供其他的有效证据,对企业名称、厂址等信息更是一无所知,再加上网络购物上很多都是没有实体店的,致使维权路上困难重重。

12315提醒,防范网络购物陷阱应注意:针对网站卖家:一是检查资质。检查网站是否具有合法的ICP证及工商局颁发的营业执照。二是检查网站是否有公布详细的经营地址和电话号码。三是检查网

站是否提供实名登记的联系方式。四是检查付款方式。有些网站的支付方式限定为个人银行卡转账,不接受邮局汇款和网上支付,遇到这种情况一定要慎重。

针对个人卖家:一是交易前先查询卖家信用度。二是要货比三家,切勿贪小失大。三是为保留交易记录,切忌私下交易。四是可选择第三方托收服务或货到付款。五是交易完成后,尽量索取供货凭证。最后,一旦发生纠纷,应尽快向当地有关部门投诉。

计生家庭享优惠

超60岁老人

每月多领

60元补贴

本报8月11日讯(记者 张帆)记者从11日召开的全市人口和计划生育工作形势分析会上获悉,新农保实现全覆盖后,农村计划生育家庭60岁以上的老人,除了每月领取至少55元的养老金外,还能多拿到60元补贴。

会议提出,要把人口计生工作纳入保障和改善民生工作的整体格局,在新农合、新农保、就业培训、扶贫救助等方面,充分体现对计划生育家庭的优先优惠;在农村宅基地划分、婚嫁落户、村(居)集体收益分配等方面,体现男女平等的要求,逐步实现经济社会公共政策与人口计生政策的有机衔接。农村独生子女父母和合法生育两女绝育户家庭父母,按照政府支持和本人自愿的原则,率先实行农村新型养老保险制度,个人应缴部分由财政补助50%。年满55周岁,符合国家奖励扶助条件的农村计划生育夫妇,每人每月发放60元的奖励扶助金,由金融机构以“直通车”的形式发放。

据了解,今年下半年,临沂市新型农村养老保险和城镇居民养老保险将实现全覆盖,届时全市60岁以上的老人每人每月至少能领到55元,农村计划生育家庭再加上每人每月60元的国家补贴,就能领到115元,如果计划生育家庭中的两位老人都超过60岁,一个月就能领到230多元钱。

关于公示全市窗口行业“文明礼仪之星”名单的通知

为进一步推动窗口行业文明礼仪普及,推进全国文明城市创建工作,现将经层层选拔推出的50名全市窗口行业“文明礼仪之星”名单公布如下,请社会各界监督。

联系单位:市委宣传统战部舆情科,监督电话:0539-8727252。

全市窗口行业“文明礼仪之星”名单:

- 姜秀娟 临沂市人民医院儿科门诊护士长
- 张进菊 临沂市妇幼保健院急诊科护士长助理
- 庞树军 临沂市公共交通总公司驾驶员
- 肖利杰 临沂市公交总公司第二分公司4路驾驶员
- 王乐福 临沂市富士达出租汽车公司驾驶员
- 密士光 临沂市金盾出租汽车公司驾驶员
- 乔 乔 临沂机场服务处工作人员
- 李欣贤 临沂市公安局交通警察支队车辆管理所副主任
- 任 刚 临沂市公安局交通警察支队车辆管理所科员
- 王 楠 临沂市数字化城市管理中心监督中心受理员
- 邱 涛 临沂中裕燃气有限公司营业员
- 黄念慈 临沂市环卫集团公司项目经理
- 段文静 临沂市地税局直属征收分局房产征收大厅科员
- 张 平 临沂市地税局直属征收分局征收科科员
- 李传玉 临沂市九州商业大厦客服部礼仪队班长
- 王桂娜 临沂市沂蒙路百货大楼烟组柜组长

- 李秀侠 临沂车务段临沂站客运值班员
- 闫俏丽 临沂市邮政局金雀山支局营业员
- 戚兴可 临沂市邮政局海关路投递部营业员
- 鲁龙艳 临沂宾馆贵宾楼领班
- 张 燕 临沂市沂州宾馆鲁班店迎宾员
- 徐爱娟 临沂市城市管理局执法支队投诉举报中心科员
- 翟晓静 临沂市城市管理局执法支队服务大厅科员
- 刘 洁 临沂市工商局企业注册局外资料科员
- 潘士芹 罗庄工商分局罗庄工商所企业登记服务厅副主任
- 李 婧 临沂市国税局驻行政服务大厅窗口工作人员
- 狄淑淑 临沂汽车客运总站“金海棠”服务班班长
- 刘潇婷 临沂移动公司金雀山路营业厅营业员
- 朱立花 临沂移动罗庄分公司双月路营业厅营业员
- 李 慧 临沂联通公司营业销售事业部业务顾问
- 姚 瑶 临沂联通公司营业销售事业部“3G”专家
- 孙梦瑶 临沂电信公司银雀山路旗舰店营业员
- 刘春菊 临沂市公安局河东分局温泉路派出所民警

- 徐潇潇 临沂市公安局出入境管理处科员
- 徐庆艳 临沂国际旅行社有限公司部门经理
- 曹文涛 兰山供电部营业服务部经理
- 田 明 临沂供电公司市中供电部营业厅经理
- 张 君 临沂市国税局车辆购置税征收管理分局科员
- 朱 蕾 临沂市市区国家税务局办税服务厅科员
- 李 季 工商银行临沂兰山支行营业部理财经理
- 石颀翼 农业银行临沂兰山支行综合柜员
- 王荣荣 中国银行临沂分行营业部柜员
- 杨 阳 建设银行临沂分行营业部柜员
- 杜海玉 临商银行营业部大堂经理
- 马建学 罗庄区农村信用合作联社岑石信用社柜员
- 孙玉凤 浦发银行临沂分行柜员
- 夏荣平 招商银行营业部柜员
- 马雯雯 民生银行临沂支行对公客户助理
- 杨 艳 兴业银行临沂分行现金柜员
- 张志军 邮储银行营业部理财经理