

去年全市受理消费投诉举报16608件

质量问题投诉最多约占四成

本报泰安2月26日讯(记者
赵兴超 通讯员 宗国) 2013
年度,泰安市工商局12315申诉举
报指挥中心共受理各类信息
16608件,总量同比增长19%。关于
产品质量方面的投诉,占到受理
总量的39.5%,位居第一。

26日,记者从泰安市工商局和泰
安市消费者协会了解到,2013年
度,泰安市工商局12315申诉举
报指挥中心共受理各类信息
16608件,总量同比增长19%。其
中咨询13654件,申诉1938件,举
报973件,办结率100%;与去年同
期相比增加了10.2%,经查证
属实474件,属实率48.7%。

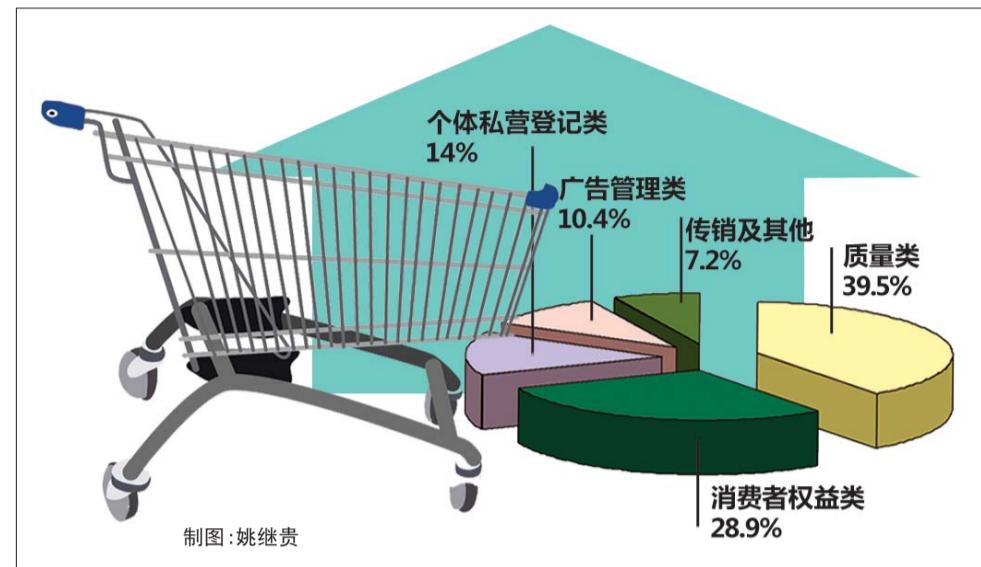
从受理的举报内容分析,主要
涉及违反消费者权益保护法、
产品质量法规类案件。统计数
据显示,受理违反产品质量管理
法规类385件,占受理总量的39.5%,
位居榜首;其次违反消费者权益
保护法规类281件,占总量的
28.9%;接下来依次为,违反个体
私营登记管理法规136件,占总
量的14.0%;违反广告管理法规
101件,占受理总量的10.4%;传销
及其他问题举报为70件,占受
理总量的7.2%。

其中,通讯器材类申诉呈
上升趋势,成消费申诉热点之
一。2013年度,共受理通讯器材

烟、酒、饮料、食品类,日用百货
类和家用机械类。按小类指标划
分,申诉量位居前五位的商品分
别是:通讯器材、汽车、计算机及
配套设备、鞋、空调器,其中通讯
器材类申诉位居首位。在服务类
申诉中,电信服务类申诉仍居首
位,其他依次为修理维护服务类、
互联网服务、居民服务类、旅馆
服务、餐饮服务。举报情况分析:
2013年度,泰安市工商局12315指
挥中心共受理举报973件,已办
结973件,办结率为100%;与去年
同期相比增加了10.2%,经查证
属实474件,属实率48.7%。

从受理的举报内容分析,主要
涉及违反消费者权益保护法、
产品质量法规类案件。统计数
据显示,受理违反产品质量管理
法规类385件,占受理总量的39.5%,
位居榜首;其次违反消费者权益
保护法规类281件,占总量的
28.9%;接下来依次为,违反个体
私营登记管理法规136件,占总
量的14.0%;违反广告管理法规
101件,占受理总量的10.4%;传销
及其他问题举报为70件,占受
理总量的7.2%。

其中,通讯器材类申诉呈
上升趋势,成消费申诉热点之
一。2013年度,共受理通讯器材



受理的消费举报内容分析。

类申诉165件,占申诉总量的
8.5%,较去年环比上升25%。消
费者反映的问题主要集中在手
机质量不过关,经常出现按键
失灵、死机、黑屏、杂音等问题
以及不法经营者利用虚假广告
或者以翻新、走私手机冒充正
品欺诈销售等;个别经销商不

履行三包规定,在处理纠纷时
与厂家、维修商互相推诿,以为
人原因损坏为由拒绝履行三
包;售后服务修理周期长,修理
效果差,返修率高,不填写维修
记录,不按规定提供备用机等
方面的问题。

12315指挥中心接到此类申

诉时,一方面告知消费者手机的
三包规定,因与商家产生质量纠
纷的,建议消费者提请质监部门
鉴定后再作处理;一方面针对商
家不履行三包责任,受理消费者
个人申诉给予协调处理,同时要
求商家按手机的三包规定来履
行三包责任。

“的哥”盯着手机找生意 一天多挣百余元

本报泰安2月26日讯(记者
赵苏炜) “自从掌握了这个
技术,我每天几乎都载着用打
车软件的乘客,而且比以往每
天多收入100多元。”26日,出租
车司机陈师傅说。

26日上午,家在文化路住的
赵先生首次尝试打车软件,消息
发出一分钟后,就收到软件回
复:“一辆出租车抢单了”,出租
车司机张师傅立刻拨通赵先生
之前注册软件预留的电话,两
人约定好地方。大约四分钟后,
出租车出现在赵先生眼前。

“自从有了打车软件,我一
天几乎都在接打车软件乘客的
单,这样每一笔交易可多挣5元
钱,一天下来,大约多挣100多
元,一天都忙着抢单。”司机张
师傅说。

26日下午,记者也尝试用



司机陈师傅将车停在路边,操作手机软件。 本报记者 赵苏炜 摄
快的打车软件招车上班,来接
单的司机陈师傅说:“打车软件
太方便了,这样我也不用给乘
客找零钱了,我现在比较喜欢
拉载用软件招车的乘客,一天
大约会完成二十多笔单。”

对于怎样能够快速用软件
招到车,张师傅和陈师傅都有
不同见解。陈师傅一般上白班,
交接班后,她自己也尝试过用
打车软件招车,但是连着三天
都没有招到。“我感觉有时候顾

客的招车信息太集中了,不能
一下子全部发布,要排队来依
次发布,所以等待时间会很
长。”陈师傅说。

“现在用软件接客的司机
还在少数,泰安大约有个一二
百位司机在用,晚上有些时候
不太好用软件打车,因为晚上
上夜班的中老年师傅居多,接
触这类软件比较慢,白天相对
好些。”司机张师傅说。

有市民担心打车软件出
现后,在街边打车会不方便了。
泰安一家出租车公司营运
相关负责人说:“如果出租车
主动应招停车后,再以抢单赴
约等理由拒绝乘客就属拒载,
乘客可投诉。当运营出租车的
空车灯倒下时,车内没有乘客
属于非营运状态,乘客招手不
停,不视为拒载。”

暴力犯罪案件 同比明显下降

本报泰安2月26日讯(记者
邢志彬) 26日下午,泰安市公
安工作会议在泰安市公安局召
开。市公安局长鞠向群总结了
2013年公安工作,并对2014年工
作做了部署,提出“更快破大案,
更多破小案”的要求。

2013年,全市破获刑事案件、
刑事拘留、逮捕三项指标同比上
升22.7%、14.2%、66.7%,放火、
伤害、强奸、抢劫等暴力犯罪案
件同比下降27.8%、6.8%、6.9%、
56.6%,可防性案件万人发案数5.87起,
远低于全省平均值。

“天网工程”建设高清监控探
头3.4万余个,接入社会单位视
频监控资源2.8万余个,基本实现市
县乡村四级视频全覆盖、全监控。

免费为市民登记打码电动自
行车80余万辆,并根据登记信息
串并侦破盗销电动自行车案
件100余起。开通“泰安民生警务平
台”,全面整合11类28项民生诉求
渠道,10类100项公安业务网上办
理,实现了“让数据多跑路、让群
众少跑腿”。

在2013年度全省公安机关安
全感、满意度调查中,我市群众安
全感、满意度分别为96.48%、
97.25%,同比分别提高0.15、0.21
个百分点。

在部署今年公安工作时,鞠
向群要求用新理念解决新问题,
用新思维破解新难题,突出抓好
政治安全、公共安全、网络安全、
社会安全“四大安全”。更快地破
大案、更多地破小案、更好地控发
案,并再次强调服务和保障民生
意识。



全市公安工作会议现场。
本报通讯员 李英 摄

延伸阅读

打车软件“掐架”,手机叫车或成订制习惯



在打车领域,“滴滴打车”
与“快的打车”分别获得腾讯和
阿里巴巴的资金全力支持,并
把微信支付和支付宝钱包与打
车应用无障碍对接,加快了移
动互联网生态圈的建立。随着
近期“滴滴打车”与“快的打车”的
轮番营销,打车软件市场再
次成为市场关注的焦点。

2012年手机打车市场悄然兴
起后,应用数量呈井喷式增长,
最具代表性的软件要数近期打
得火热的“滴滴打车”、“快的打
车”了。2013年,使用打车软件的
用户逐渐增多,软件覆盖的区域
也由一线城市深入到二三线城
市,同时随着互联网巨头的涉
足,市场竞争呈现白热化。

速途研究院近日公布的《2013-2014年打车软件市场分析报告》称,全国打车应用累
计注册用户已从2012年的400万
人次激增至2013年的2160万,

预计2015年注册用户数将超过
4300万人。

整体来看,“滴滴打车”和
“快的打车”是目前打车软件市
场的佼佼者。数据显示,截至2
月17日,“滴滴打车”总计下载
1384万次,而“快的打车”拥有
1313万次的下载量。来自易观
国际的数据显示,截至去年三
季度,“快的打车”的市场份额
为41.8%,居行业第一,“滴滴打
车”的市场份额则为39.2%,较
“快的打车”相差2.6个百分点。

为了抢占各自的市场份
额,两大手机软件近期发起价
格战。据“滴滴打车”官方微博
消息,自2月18日零时起,“滴滴打
车”与微信联合开启“游戏补
贴”模式:乘客使用“滴滴打车”
并且用微信支付车费,每次能
随机获得12-20元不等的高额
补贴,每天3次;同时,“滴滴打
车”宣布与腾讯游戏联手,对每

周使用“滴滴打车”微信支付车
费10次以上的用户,赠送时下
最热门微信游戏“全民飞机大
战”中的高端战机1架。据“快的打
车”官方微博消息,自18日零
时起,乘客使用“快的打车”并
且用支付宝付款,每单立减11
元,每天最多可享受2笔;另外,
每天还有10001个免单奖,只要
乘客被抽中,司机也能获等额
车费奖励。

速途研究院报告指出,打
车应用仍处于群雄割据状态,
由于用户整体忠诚度相对不
高,流失可能性较大,体验好、
司机应答快、有活动激励和优
惠力度大成为抢占用户的利
器。报告预计,2014年手机打
车软件市场用户习惯将养成,
依赖于打车App,市场盈利模式
明显,较弱者将慢慢退出市
场,出现一家独大或者两强相
争的格局。(何伟杰)