

枣庄2012年度十大投诉热点出炉

手机质量再登投诉榜首

本报记者 李焱 本报通讯员 刘文娜

2012年,枣庄市消协共受理消费者投诉咨询5620起,从投诉趋势看,消费投诉呈总量下降纠纷额增大的趋势。近日,枣庄市消协2012年度十大投诉热点出炉,其中手机、汽车、新型购物行业、电讯行业以及商品房的纠纷成为前五大热点。

家庭装修成投诉新热点

手机、汽车、新型购物行业、电讯行业以及商品房的纠纷成为前五大热点,而且很多问题成为维权难点。

手机质量投诉“高烧不退”。手机投诉向来高居单类商品投诉排行榜榜首,消费者反映的问题主要在手机质量堪忧、“三包”责任难履行、“吸金”手机太坑人三个方面。

汽车投诉居高不下。随着生活水平提高,小型汽车已进入家庭,而汽车投诉主要集中在汽车定金、汽车维修、汽车质量等,汽车维修时间长,维修不满意、质量检测难等等都是本年度汽车投诉的集中所在,居高不下的投诉亟需规范汽车经营者合法经营。

新型购物行业诚信缺失。新型购物方式的投诉主要以网络购物、电视购物和电话销售为主。

电讯行业投诉“高温不降”。

电讯服务投诉数量大,一方面与电讯业务发展快、电话用户数量大、电话使用频率高等因素有关,另一方面也与服务理念不到位、管理措施不配套、市场竞争不充分等有关。投诉热点主要集中在费用的收取,短信的接收延时,宽带网速慢,维修不及时,及相关代收业务费等方面。

商品房投诉欺诈的多。主要表现为个别开发商以不平等格式条款逃避责任与消费者签订购房合同,房屋存在严重的质量问题,当找到开发商时,开发商态度强硬,对赔偿问题一直纠纷不下、销售前夸大其词做宣传,误导消费者,待消费者交过首付,看房时发现与宣传介绍不符,在退房时发生纠纷。家庭装修成新的投诉热点,家庭装修的投诉则为装修材料的安全性、装修后的效果不满意以及装修费用的收取不合理等问题。

快递物品损坏难索赔

预付式消费、快递服务损毁、保健品夸大功效、家电售后服务保障以及公共服务行业服务意识紧随其后,位列榜单后五位。

预付式消费侵权不断。消费者投诉的主要问题是预付卡霸王条款多、服务质量缩水、经营者携款突然消失等问题。许多经营者利用合同格式条款的特点,将自己的意志强加给消费者,损害了消费者的合法权益。

快递服务损毁索赔难。随着网购、电视购物等各种非现场购物增多,快递等物流服务消费侵权时有发生。消费者反映物流服务中商品延误、先签收后验货、包装完好内品好坏丢失损毁不管、索赔困难和个人信息泄露等问题的相对较多。

保健品夸大功效水分多。随着人民生活水平的提高和对健康的重视,保健品消费侵权案件也呈上升趋势。2012年消费者有关

保健品投诉的主要问题是夸大功效、虚假承诺、以专家或科研成果名义宣传疗效,经营者隐身退货退款难等问题;家电售后服务保障问题多。

商品售后服务投诉持续高烧。商品生产和经销企业“重销售、轻服务”的观念由来已久,质量不稳定、服务意识淡薄、拖延维修和规避“三包”责任,维修技术不过关等是消费者投诉主要问题。

水电暖供应不达标。消费者反映公共服务行业的问题有:银行单方为消费者定制服务项目,未履行告知义务乱收费;供水价格高、水质差;因电力、燃气计量器具问题导致消费者多付费;供热温度不达标,供暖设施维修服务不及时;有线电视收费不合理,售后服务响应缓慢等。

此外,家政服务收费高、服务差,搬家公司野蛮装卸、损坏物品等问题深受消费者诟病。

城区日“产”垃圾比平常多了四成

本报枣庄2月20日讯(记者 杨霄) 近日,记者从枣庄市市中区市容环境卫生管理局了解到,春节期间,市中区城区每天产生的垃圾总量为700余吨,比平日增加200吨。

据市中区环卫局的工作人员介绍,春节期间由于城区人流量增大,市民聚餐及外出游玩次数多,导致餐厨、果皮纸屑等生活垃圾增加。平时市中区城区日均清运垃圾500吨左右,春节期间日均达到了700多吨。“在人流密集的车站、商场附近及绿化带内,是垃圾最多的地方。”市中区环卫一所所长赵磊说,除夕下午至正月初一上午是垃圾最多的时候,大家都有年前搞大扫除的习惯,所以除夕垃圾比较多,初一是因为拜年燃放烟花爆竹,初六和初八很多门店开张、外地人返城,产生的垃圾也比较多。燃放后的鞭炮纸屑由于会随风飘散,这在无形之间也增加了环卫工人的工作量。在春节期间,市区内绿化带里的垃圾多为塑料袋、餐巾纸之类的漂浮物,而在商场周围的小广场上各类食品包装袋和果皮较多。



开学前忙“充电”

寒假期间,很多中小小学生想充实自己的知识,而书店、图书馆成了学生们假期“充电”的首选去处。

本报见习记者 袁鹏 摄影报道

加冕“年度中高级车型” 迈锐宝华丽转身

如果说“最值得期待”时期的迈锐宝,在雪佛兰百年经典的光环下,还是国内消费者心中的偶像派,那么经过市场洗礼,晋升“年度中高级车”的迈锐宝就是不折不扣的实力派。2012年,雪佛兰迈锐宝用实力赢得消费者认可,在跌宕起伏中演绎了市场逆转的好戏。

为了打破国内中高级车市场价格震荡与“折扣文化”消费心理的双重打压,迈锐宝紧紧盯住正在高速增长的中端中高级车市场,确立了国内唯一一款18万元以内的2.4L中高级车和唯一一款15万元以内的欧美中高级车,开辟了14万至18万元的中端中高级车蓝海市场。目前,迈锐宝的全国月均销量稳定在8000辆左右,迈入国内主流中高级车行列。作为雪佛兰重点销售区域,山东地区自8月起保持环比增长势头,目前成功迈入区域细分市场前五名成绩喜人。(郗田)

东沙河派出所 出实招赢民心

自“两保一创”行动开始以来,滕州市公安局东沙河派出所按照“发案少、秩序好、群众满意”的指导思想,突出一个“实”字,创新性地实施了五项严打工作机制,确保了一个“赢”字,以显著的成果赢得了辖区群众的信任与好评。讲实效。将全镇划分为“四大战区”,由专人带队负责,统筹组织各部门实现了全镇严打工作一盘棋。升绩效。研究制定了冬季严打整治工作考核标准,科学量化了打击刑事犯罪等方面的具体任务。显高效。不分区域和部门,联动开展侦查破案。见成效。建立网格化巡逻防控机制,实现了辖区可防性案件的全面下降。求长效。提高群众的安全防范知识,形成了浓厚的严打舆论氛围。(朱杰 张鸿昌)

级索派出所“三问三化” 工作法擦亮户籍窗口

级索派出所户籍民警积极深入辖区村庄,虚心征求群众建议,自觉接受群众评议,并以“三问三化”工作法全力擦亮户籍服务窗口。“三问”是指问需于民,问计于民,问政于民。“三化”是指办事程序“公开化”;服务群众“优质化”;户籍工作“规范化”。通过“三问三化”工作法,级索派出所户籍室力争做到“三零”,即服务受理“零推托”;服务过程“零差错”;服务事项“零积压”,积极推行窗口户籍弹性工作制、错时工作制,进一步优化服务流程,简化受理程序,提升窗口服务效率。(殷旭东)

今日枣庄

齐鲁晚报

新闻热线: 18863261518

广告热线: 18863261508