

## 征稿启事

如果您对烟台身边事觉得不吐不快,对自己的经历见闻有话要说,或者对烟台城市发展有自己的建议,或者读罢本报新闻后想谈谈看法,我们的话题版都在等着您。  
稿件字数以500-1000字为宜,择优刊发。 投稿邮箱:yantaihuati@163.com

# 消费投诉热点说到底还是质量问题

## 今日话题

为了给广大消费者提供借鉴,同时促进经营者诚信经营,规范自身行为,烟台市消费者协会对上半年全市消协系统受理的消费者投诉进行整理,归纳出十大消费投诉热点。投诉内容涉及手机、食品、汽车、服装、家电等商品以及通信、快递、装饰等服务纠纷。

### 名嘴说事

2008年美国经济不景气,很多老年人选择放弃清闲的退休生活,出去打零工。这既是给自己和儿女减轻经济压力,其实也是帮助国家走出萧条。这一类“延迟退休”实在是多多益善,应当鼓励。未来中国不可避免地陷入老龄化,很多人“活到老、干到老”,一把年纪还在市场上散发余热,听起来虽然残酷,对于经济发展却没什么坏处,不必视为畏途。

——董城子(媒体人)

地方和部门花不完现有的财政资金,意味着中国财政体系具备较大幅度减税的基础,中央也可在全国范围内实施全面减税,将资金支出的责任从政府转为民间。这样既保证了社会投资和消费可以扩大,也提高了资金使用的效率。

——李牧之(研究员)

对于普通投资者来说,必须明白,童话里多半都是骗人的,天下并没有免费的午餐。在目前股市高位运行的情况下,学会控制贪婪,不要总想抄底,或者最高价位套现,事先建立止损的心理价位,绝不满仓甚至加杠杆操作,更不要把全部身家放进去;此外,多去了解基本的证券知识和操作技能,建立理性的投资理念也十分重要。

——毕桐(媒体人)

中国现存的失业率数据全称为“城镇登记失业率”,指的是无就业而要求就业、并在政府指定机构进行求职登记的人员。由于登记失业要求主动申报、手续繁琐、条件苛刻,不能真实反映城镇非农业劳动力的失业情况。数据上看,全国各城市的登记失业率长期维持在4%左右,不随着经济周期的波动而发生变化,早已被宏观调控决策所废弃,只用于装点门面。

——聂日明(研究员)

毛旭松

近日,烟台市消协公布了今年上半年的十大消费投诉热点,投诉内容涉及手机、食品、汽车、服装、家电等商品以及通信、快递、装饰等服务纠纷。跟往年消协发布的消费投诉热点相比,投诉内容大同小异。

综合这十大投诉热点的常见问题来看,质量问题产生消费纠纷的重要原因,具体表现在家用电器存在以次充好、偷换零部件的现象,食品存在变质、发霉的情况,服装鞋帽出现开胶、断底、脱色等,网络购物以次充

好,假冒伪劣商品大量存在等等。质量是企业的生命,如果质量问题无法解决,那么企业也就走到了生命的终点。

顾客是上帝,这句话一点不假,消费者以脚投票,表达对假冒伪劣商品的不满。这些年来,消费者对于国产商品的不信任表现得愈加明显,组团去日本购买马桶盖、微信朋友圈代购韩国化妆品、跑去香港买国外奶粉等都曾长时间占据舆论关注的焦点。消费者的流失给中国制造企业的生存发展拉响了警报,靠着简单粗暴的商品难以留住顾客的心,痛下决心转型升级,注重

产品质量,走品牌化路线才是出路。

消费者的观念在转变,人们生活水平的提高,不再满足于吃穿不愁,而是更注重品位和健康。遗憾的是,厂商的观念转变得太慢,各类产品质量问题频频曝出使得很多消费者不得不将购物的眼光投向国外。特别是随着互联网时代的到来,人们可以足不出户便捷地购买世界各地的商品,这更使得靠着山寨起家的中小企业雪上加霜。

要想解决质量问题并非不可能,对症下药是关键。质量问题的存在首先是厂商在产品

制造过程中把关不严,引发产品故障和售后服务投诉。再者就是部门缺乏有效监管,导致残次商品进入了流通领域。要想把质量问题搞上去,就得把利益链条上的各个环节理清,厂家、商家、监管部门、消费者都要瞪起眼来。

服务质量也好产品质量也罢是很多商家的软肋,也是制约企业进一步发展的软肋。厂家对于质量的重视不能靠着消费者投诉、消协受理来推动,主动重视起来保证质量不出问题,消费投诉量也会降低不少。

我来抛砖

@央视新闻:高考过后父母给孩子购买手机、平板电脑已经变成了标配。旅游已经成了考后家长必不可少的支出项目。你高考后花了多少?

@换掉大熊猫:一分钱没有花,笔记本是阿姨送的,手机没有换,去同学家喝酒拿的是自己存的钱。

@妮妮哥:当初花的都是自己假期打工挣的钱。

@思嘉:陪着家人去外地旅游住亲戚家,旅游费用有人报销,三人就花了不到1000元。

@Mingkaiyeh:大学生就不大容易和父母一起旅游了,彼此会逐渐转换为成年人之间的关系,曾经的亲密从此不在,所以高考之后这段日子真的没必要太在乎钱。

@于一丁:我高考后好像没花钱,反而和同学结伴去工地搬砖。所谓的平板电脑没

### 高考后的花费有多少



漫画:夏坤

有,手机是充话费送的。

@无悔恩:挣了钱就要花,就要消费,除了工作还要会游玩,有张有弛。现在父母供养孩子,将来孩子孝敬父母。

@阿青叔:高考后适当地调整一下,也

是不错的选择。但是我们不要忘记,还有大量的贫困考生,考后或许还要为录取后学习费用而奔波,劳作,为这些辛苦的孩子点个赞!

来源:新浪微博

### 嬉笑怒骂

新闻:因与当地一家建筑公司产生劳动纠纷迟迟未得解决,张蓬冲与工友等数十人先后到河南湛河区政府和平顶山市公安局反映诉求,同时给该市人力资源和社会保障局、公安局先后各送了一面“不作为奖”锦旗,随后张蓬冲及其所在公司经理谢金红等四人被当地警方以涉嫌扰乱单位秩序为由行政拘留。(参考消息)

点评:这下作为得了。

新闻:日前,厦门大学的学生完成一组实验:在同一路口摆出不同语气的交通警示标语。用“请走人行天桥”之类标语效果并不好,而简单粗暴的“你丑你横穿”效果却最为显著,行人横穿率直降三成。(新快报)

点评:不管黑猫还是白猫,能抓住老鼠就是好猫。

新闻:民政部数据显示,

2013年共350万对离婚,80后成离婚潮主力。其中在结婚3年内申请离婚的已超40%,有专家称见过最快的闪离仅25分钟。离婚原因包括父母干涉、甚至谁来洗碗做饭等,有网友称:80后的离婚原因,就像顶级钻石的切面一样复杂。(央视)

点评:离婚理由千百个,在一起的理由只需要一个。

新闻:近期各地2014年平均

工资数据陆续出炉。据统计,目前全国至少已有20个省份公布了2014年平均工资。数据显示,在20个省份中,北京的平均工资最高。2014年北京市城镇非私营单位就业人员年平均工资为102268元,城镇私营单位就业人员年平均工资为52902元。(中新网)

点评:好一个“非私营从业人员”,你以为穿个马甲就认不出你了?