

## 工商部门约谈电信运营企业维护消费者权益

# 流量套餐优惠幅度等成投诉热点

本报记者 李榕 通讯员 王腾



### 电子通讯类 投诉占大头

3月7日,德州市工商局约谈辖区三大电信运营商、大型通讯器材经营企业,对全市电信运营商及通讯器材经营企业存在的消费侵权问题进行通报,并下达行政告诫建议书。据悉,2016年,12345市民热线共受理通信服务类投诉544件,占服务类投诉的第三位,流量套餐优惠幅度、扣款标准、结算程序等成为投诉新热点。

数据显示,2016年,12345市民热线共受理商品类投诉18083件,其中,电子通讯类投诉2926件,占商品类投诉件数的16.18%,居第二位,以手机(2659件,占98.3%)最为集中,主要反映消费者购买手机出现无法开机、屏幕损坏、触屏无效、充电系统损坏、信号时常中断、听筒无声等问题。

受理市民服务类投诉10582件,其中,售后服务类投

诉870件,为服务类投诉之首。主要反映手机等产品保修期内出现质量问题未提供及时免费的维修服务、维修效率低、服务态度差、刻意收取额外费用、维修不彻底等问题。此类投诉不断增长,一方面反映出手机智能化,另一方面也反映出部分品牌售后服务跟不上、过多关注售前,不注重维护售后,影响品牌口碑。

此外,受理通信服务类投

诉544件,占服务类投诉的第三位,主要反映通信公司信号不稳定、话费流量套餐收费、扣款原因不明等问题,通信消费中流量问题投诉大幅增长,移动网络使用频率增高,流量套餐优惠幅度、扣款标准、结算程序等成为投诉新热点。主要涉及移动、联通、电信这3家通信运营商。其中移动375件,占比68.93%;电信87件,占比15.99%;联通82件,占比15.07%。

### 抽查到 不合格项目

市工商局对德城区、禹城市、临邑县、宁津县、夏津县、武城县的流通领域通讯产品(手机)质量抽检结果显示,本次抽查检验的手机商品,共有32个批次的产品被抽查到不合格项目。

据悉,本次通讯产品(手机)质量抽检测试项目为:标志说明、0.2ItA放电性

能、抗电强度、辐射连续骚扰、传导连续骚扰、谐波电流、辐射骚扰、工频磁场抗扰度。抽查到的不合格项目涉及标记说明以及电池放电的安全和电磁兼容等项目8大类,均是国家标准要求符合的最基本项目,与消费者是否能安全和正常使用商品有着密切的联系。

此外,通过政府采购,市工商局委托中检集团南方电子产品测试(深圳)股份有限公司对德州市流通领域中通讯产品(手机)实施质量抽查检验。本次质量抽查工作共计抽查120批次手机商品。所抽商品经检验,合格88批次,不合格批次为32批次。合格率为73.3%。



### 要求限期 自查整改

针对全市电信运营商及通讯器材经营企业存在的消费侵权问题,会上,市工商局下达行政告诫建议书,并要求电信运营商及通讯器材经营企业对照行政告诫建议书内容立即开展自查整改,及时报送自查整

改报告。对仍有违法违规侵害消费者权益行为的,工商机关将按相关法规从重从严处罚并通过有关新闻媒体予以曝光。

此外,各通讯器材经营企业,要按要求统一设立12315消费维权服务站,及时

受理消费者投诉;在卖场醒目位置悬挂消费维权宣传标语;设置法律知识宣传栏;设立售后服务咨询台;建立完善通讯器材经营企业“进货查验制度”、“处理消费者投诉工作制度”及“售后服务制度”等经营自律制度。