

淄博市工商部门第三季度共受理消费者投诉3921件

网络购物类投诉同比增长两倍多

本报10月15日讯(记者 樊伟宏 通讯员 董琪) 15日,记者从淄博市工商局获悉,今年第三季度淄博市工商(市场监管)系统共受理消费者投诉3921件,同比增长166.19%,为消费者挽回经济损失金额为184万元。在受理的投诉中,商品类投诉2777件,服务类投诉1144件。其中,网络购物类投诉

588件,同比增长279%。据工商部门工作人员分析,根据投诉内容来看,质量、合同和售后服务是消费者投诉的焦点问题。

商品类投诉占消费投诉总量的70.82%,较去年同期增长268%。其中,实体店商品类投诉2215件,占商品类投诉总量的79.76%;网络购物商品类投诉562件,占商品类投诉总量的

20.24%。位居投诉量前三位的依次为日用百货类918件、交通工具类454件、家用电器类327件,商品类投诉中前三位的投诉量呈现增长趋势。

占服务类投诉总量最多的是实体店服务类投诉,共计1118件,占比为97.73%;网络购物服务类投诉26件,占服务类投诉总量的2.27%。位居

投诉量前三位的依次为居民服务类258件、文化娱乐服务类193件、餐饮服务类112件。

网络购物类投诉中,网络商品类投诉562件,主要涉及的商品:日用百货类346件,食品类81件,文化、运动娱乐用品类27件。网络服务类投诉26件,主要涉及的服务:电信服务类6件,餐饮服务3件,居

民服务3件。根据商品类和服务类投诉的内容来看,广告方面的投诉量占主导地位,共受理353件。消费者反映网络购物类投诉主要涉及的问题:一是商品虚假宣传,内容引人误解;二是商家销售营养品、食品夸大功效;三是广告中出现最高级类词语。

投诉热点分析

日用百货:

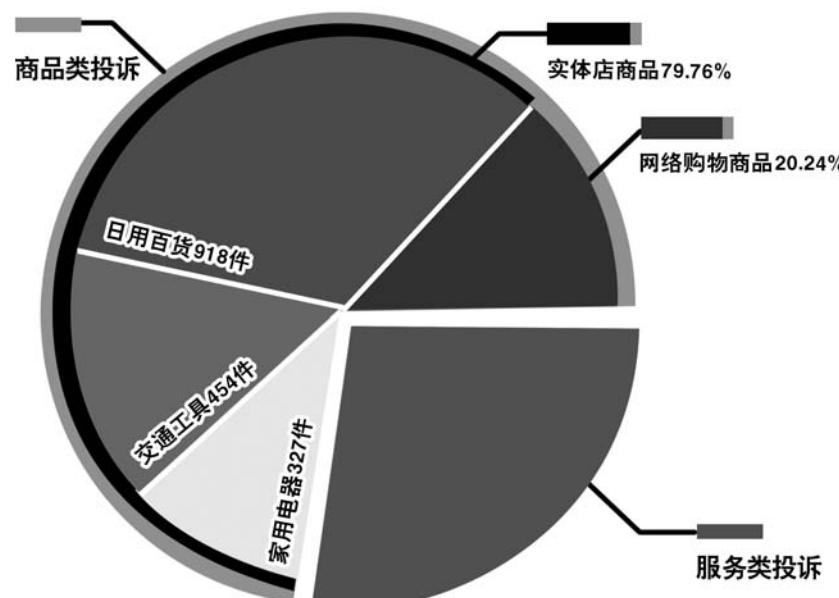
问题主要集中在:消费者购买的商品出现质量问题,商家不按照承诺退换货或者履行维修义务。

建议:一是尽量选择正规的商场购买日用百货;二是消费者购买时要核实是否有产品标识;三是购买商品时保存好维权凭证;四是不要轻信商家口头承诺,可与商家签订书面协议。

交通工具:

问题主要集中在:一是汽车零部件出现质量问题,商家以各种理由推脱维修或不予处理;二是商家违约或者消费者取消购买,商家不退还押金等费用,三是部分商家存在强制销售保险等;四是商家承诺的优惠条件不兑现等。

建议:一是尽量到正规的商家购买、维修及保养车辆;二是购车、维修时,保留好相关收据;三是消费者购车前应多掌握汽车相关知识,谨慎购买;四是出现纠纷,及时与商家协商,协商不成可以向有关部门进行投诉,不要错



过最佳维权时间。

家用电器:

问题主要集中在:一是消费者购买的空调存在漏水、不制冷等问题;二是家用小电器、电视机、冰箱等存在各种

质量问题;三是质保期内商家推脱维修或经过多次维修后问题仍未解决;四是消费者购买商品后,商家迟迟不发货或商家送货后迟迟不予安装,延误消费者使用。

建议:一是到正规的商家购买家用

电器;二是核实有无质量合格证等产品标识;三是发现电器有问题及时联系商家或售后,明确上门维修的服务价格与收费标准;四是保留好相关消费凭证。

居民服务:

问题主要集中在:一是商家店面关闭或转让、迁址更名后,不按照约定提供服务;二是商家通过虚假宣传误导消费者,实际的服务水平达不到承诺的标准等问题;三是消费者办理了打折卡,但在使用时商家还附加各种限制规定。

建议:一是选择正规场所进行消费;二是不要预付或充值过多金额;三是不合理进行消费;四是不要轻易相信商家口头承诺,尽量达成书面协议,五是妥善保管消费凭证;六是遇到消费纠纷及时与商家沟通,协商解决。

通讯器材:

问题主要集中在:一是质量问题;二是参与商家活动,商家未按合同约定兑现承诺;三是购买手机为翻新机等。

建议:一是选择正规商家购买;二是保存好维权凭证;三是维修后记得索要修理记录和证明,以便记录商品的维修情况。有问题及时向有关部门投诉。

高青县实验小学:

落实常规,常抓不懈

为加强学校教学常规管理,确保教学常规扎实推进,切实提高教育教学质量,秉承“做到极致就是创新”的原则,近日,高青县实验小学对教师的作业、听课、备课、资源平台的使用等教学常规进行了检查。(贾文学)

临淄区高阳小学:

开展幼小衔接教育活动

为提高教育教学工作的延续性和有效性,帮助一年级新生顺利度过从幼儿园到小学的适应期,实现小学教育的有效衔接,近日,朱台镇高阳小学组织一年级新生家长开展了家庭教育讲座活动。(闫肃)

淄川区黑旺中学:

举行诗词朗诵会

为弘扬祖国优秀传统文化,让学生感受诗歌朗诵的魅力,提高学生的审美情趣和朗诵水平,享受阅读带来的快乐,近日,黑旺中学举行了诗词朗诵会。同学们争相展现自己的成果,朗诵各有特色。(张翠平)

临淄区朱台镇中心小学:

多措并举营造书香校园

近年来,朱台镇中心小学为积极营造良好的读书环境,建设书香校园,实行了多措并举路线。一是设置“特色读书时间”。二是配备“特色文化套餐”。三是成立“特色兴趣小组”。形成师生共读的原动力。(郭庆)

高青县花沟学区:

召开教学工作会

近日,高青县花沟学区召开教学工作会。学区主任孙国结合近期的学校管理、教师评聘、安全教育、教学改革、学生综合素质等方面做了系统对比剖析,对新学年学区的工作思路及工作做了详细解读。(周成明)

临淄区皇城二中:

开展“最美教室”评比活动

为使同学们有一个舒适、温馨的学习环境,养成良好的学习习惯和生活习惯,近日,皇城二中开展了“最美教室”评比活动。旨在,把“美”的教育渗透在班级文化的各个方面,体现班级特色。(崔永春)

张店四中:

举行少先队建队仪式

为加强中学少先队和团体一体化建设,实现团队组织和教育的无缝衔接。近日,张店四中举行了以“争做新时代好队员—集结在星星火炬下”为主题的2018级少先队建队仪式。校长王锋向少先队员提出期望。(崔金华)

张店二中:

开展预防校园欺凌教育

为增强学生的法制意识,预防校园欺凌事件的发生,近日,张店二中开展了形式多样的预防校园欺凌专题教育活动。旨在,使全校学生受到教育,保持校园安全稳定起到重要的保证作用。(张帅琦 张继丹)

高青县崔张小学:

咬定安全不放松

田镇崔张小学把安全工作贯穿于学校工作始终,密织校园安全“防护网”,确保师生人身财产安全。安全意识不放松,安全教育不放松,全面排查不放松,安全管理不放松,安全网络不放松。(高玮 于守江)

信息技术培训

提升教师信息技术应用能力

为提升教师的信息技术应用能力,促进教师专业水平提升,近日,沂源四中组织全体教师开展信息技术应用的学习培训。(翟乃文 刘士春)

大队委就职仪式

提升队员们自我管理能力

近日,桓台县田庄镇中心小学举行了争做新时代好队员、第五届大队委就职仪式。(罗莉 崔玉婷)

与队旗合个影

建队日之际

为提升队员们自我管理能力,近日,桓台县田庄镇中心小学开展了争做新时代好队员、第五届大队委就职仪式。(罗莉 崔玉婷)

常规管理月总结会

提升学生思想品德水平

近日,沂源县燕崖镇中心小学组织全体教师开展信息技术应用的学习培训。(翟乃文 刘士春)

常规管理月总结会

提升学生思想品德水平

近日,沂源县燕崖镇中心小学组织全体教师开展信息技术应用的学习培训。(翟乃文 刘士春)

体育课听课评活动

促进体育教学

近日,沂源县鲁山中学举行了体育课听课评活动。进一步落实体育教学常规,规范了体育课的日常教学。(杨朝群)

学科教研活动

促进学科教研活动

近日,沂源县悦庄镇两县小学全体教师开展学科教研活动。本次教研活动包括教材教研、备课、上课等几部分。(王玉华)

学生会干部竞选

强化学生的竞争意识和合作意识

近日,沂源三中初中部举办了学生会干部竞选活动。(江秀德)