

2011/7

21

星期四
农历辛卯年六月廿一淇
河
晨
报

消费周刊

总第 78 期

内容专业权威 发行全面覆盖

上半年全国消协系统共受理消费者投诉 306903 件

快递和邮政服务引发的投诉上升最快

公共服务、旅游、汽车消费引发的投诉上升明显

记者日前从中国消费者协会获悉,今年上半年,全国消协系统共受理消费者投诉 306903 件,同比增长 2.2%,其中因快递和邮政服务引发的投诉上升最快,因公共服务、旅游、汽车消费引发的投诉上升明显。

据全国各级消协组织统计汇总,今年上半年共受理消费者投诉 306903 件,解决 293034 件,投诉解决率为 95.5%,为消费者挽回经济损失 39284 万元;其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉 4643 件,加倍赔偿金额 423 万元。

投诉问题中,最多的依然是质量问题,占 51.6%,同比下降 3%。假冒问题占 1.8%,同比下降 24.1%,下降幅度最明显。计量问题占 1.4%,同比下降 16.9%,下降明显。相比之下,价格问题虽仅占 5.6%,同比却上涨 10%,成为上升最快的问题。其次则是人格尊严问题,占 0.3%,同比上升了 6%;营销合同问题占 9.7%,同比上升 5.7%。

按类别分,最多的是百货类和服务类投诉,分别占 27.9%和 32.9%,这两类也是上升最快的,分别同比上升 5%和 11%。其他的如家用电器、家用机械、房屋建材、农用资料等投诉有所下降。

今年上半年,投诉量同比上升幅度相对较大的商品是汽车、空调类产品和食品,同比上升幅度相对较大的服务是快递和邮政、公共事业和社会服务、旅游。其中快递和邮政的投诉同比上升达到 72.6%。

投诉量同比下降幅度相对较大的商品是厨房电器及相关设备、家庭影院和种子苗木、化肥,下降幅度相对较大的服务是医疗。其中厨房电器及相关设备引发的投诉下降最为明显,下降了 40.7%。

中消协统计显示,从各类商品和服务的投诉量来看,今年上半年投诉量居前 5 位的依次是:服装鞋帽、通信、移动电话、食品和汽车。有关互联网服务和汽车的投诉量创出历史新高,分别达到 9031 件和 8235 件。

(据《中国消费者报》)

投诉上升幅度居前 10 位的商品和服务(单位:件)

类别	2010 年上半年	2011 年上半年	增长比例(%)
快递和邮政	2086	3601	72.6
公共事业和社会服务	3602	5283	46.7
旅游	1230	1743	41.7
汽车	6220	8235	32.4
空调类产品	5352	7023	31.2
咨询中介	2267	2955	30.3
航空运输	344	448	30.2
销售	10706	13394	25.1
食品	14300	17872	25.0
教育或培训	1284	1598	24.5

投诉下降幅度居前 10 位的商品和服务(单位:件)

类别	2010 年上半年	2011 年上半年	下降比例(%)
厨房电器及相关设备	7744	4589	40.7
家庭影院	1139	701	38.5
种子苗木、化肥	3419	2504	26.8
摩托车	4347	3460	20.4
农机具	1788	1455	18.6
房屋	5493	4603	16.2
电视机	8243	6861	15.6
医疗	973	838	13.9
药品	1593	1372	13.9
计算机类产品	8152	7388	9.4

制表:康迎风

相关链接

■公共服务行业服务意识待提高

今年上半年,公共事业和社会服务投诉同比增长 46.7%。消费者反映公共服务行业的主要问题有: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,家政服务公司收费高、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。值得注意的是,一些家政服务公司大量出售钟点工预付费卡,当消费者需要服务时却无法及时提供服务,进而引发纠纷。

■旅游投诉量增幅居前列

今年上半年,旅游投诉量同比增长 41.7%,投诉增幅位居前列。在旅游投诉中,消费者反映的问题主要集中在:旅行社随意变更路线,任意增删景点,乱加购物场次,降低服务标准;因旅游目的地发生地质或自然灾害致使取消组团,旅行社对消费者退还费用不及时、不合理。

如消费者田先生等人参加某旅行社组织的澳大利亚 7 日游,按照计划到达第一目的地时,遭遇当地早已预报的台风,地陪人员要求旅行团成员住了 3 天酒店。第四天和第五天,又因导游记错飞机起飞时间或搞错航站楼等工作失误,致使后续的旅游安排出现不同程度的缩水。

■空调投诉量增长三成

今年上半年,空调类产品投诉量同比增长了 31.2%,投诉量创新高。在空调类产品投诉中,消费者反映的主要问题是:空调制冷效果差;售后安装拖延时间;室内机壳开裂、噪声大;安装服务乱收费、水平差、态度恶劣。如浙江省消费者徐先生 4 月 2 日购买了两台空调和一台冰箱,因安装服务人员在安装其中一台空调时未抽真空而引起空调性能下降。

值得注意的是,每到夏季来临之时,总有一些不明身份的人冒充厂商售后服务人员,打着免费清洗名义为消费者检修空调,并通过提供加氟、更换配件等维修服务,索取高于市场价的高额服务费用。

■食品投诉增长快

今年上半年,食品投诉量同比增长 25.0%,食品投诉呈较快增长趋势。在食品投诉中,消费者反映的问题主要是质量和价格问题,其中涉及质量问题的投诉占食品投诉的比例为 65.8%,涉及价格问题的投诉占比 7.7%。一些经营者擅自更改生产日期、使用劣质原料加工食品、生产销售过期变质食品、超量使用食品添加剂、违法添加化工原料、滥用生长素、抗生素等问题,让消费者对于食品安全表现出忧虑。

■价格问题投诉不容忽视

今年上半年,各类投诉中,涉及价格问题的投诉量同比增长 10.0%。一些行业、企业无视相关价格法规,哄抬物价,捏造、散布涨价信息,密谋串通涨价,成为推动物价上涨的一个因素。

■预付费消费隐藏风险

今年上半年,各地消协组织接到的预付费消费投诉,主要表现在美容美发、洗浴游泳、减肥健身、家政服务、分时度假、婚纱摄影、洗车等消费领域。

如福建省消费者王女士在某游泳馆办理了一张冬泳卡,在今年春节期间,该馆在未告知的情况下擅自闭馆 20 天。王女士向该馆提出顺延服务的要求时,遭到经营者拒绝。

需要提醒消费者的是,在办理预付费消费卡时,除了要对经营者的资质、信誉、经营状况有所了解外,还要考虑实际需要,避免大量购买而承担过大风险。同时,购买后应该按照约定条款及时消费,一旦发现经营异常要及时向有关部门咨询或投诉举报。

江苏省等一些地方消协组织和美容美发行业协会等共同推动的《美发美容预付费消费卡发售企业自律公约》以及设立的预付费保证金等做法,对于保护消费者利益具有积极意义,值得推广。

今年上半年投诉热点分析

浪漫七夕节 情定大伾山

“淇河酒”大型单身交友会走进大伾山

报名办法及地点: 1.携携带本人有效证件(身份证及复印件)、一张 5 英寸近期半身彩色照至淇河酒业有限公司二楼《淇河酒》部或报社二楼(大河鹤壁网)报名,老区到淇上人家 C2-219 房间报名;2.可登录大河鹤壁网(www.hebiw.com)和心相印婚恋网(www.xxyhl.com)查看报名详情。
报名费用及名额: 30 元/人(限额 100 名,前 30 名报名者及亲友团免费)

诚邀其他商家参与

诚邀关心青年婚姻大事、热心社会公益事业的商家(房地产商、大型商场、珠宝商、电器销售商、装饰建材商、品牌家具商、大型美容院、床上用品商、婚庆公司等),以协办、友情赞助等方式参与。本报将为参与商家提供充分的风采展示和全方位的互动报道,以最切实的方式扬您美名,积极支持协办商家做大做强鹤壁市场。

有意协办商家,请致电 13503929509(刘先生)咨询有关事宜。

本次活动支持媒体:鹤壁日报 淇河晨报 大河鹤壁网 鹤壁手机报 河南旅游资讯网 人民网河南频道 鹤壁电视台 浚县电视台

主办单位: 鹤壁市旅游局 鹤壁日报社
承办单位: 浚县文化旅游局
冠名单位: 淇河酒业有限公司
协办单位: 心相印婚恋网 浚县情人岛婚纱摄影
活动时间: 2011 年 8 月 6 日上午 9 点
活动地点: 浚县大伾山风景区
报名条件: 未婚男女、离异等单身人士

本次活动共分七个环节,分别为:

1. 广场开幕式及文艺演出;
2. 鹊桥相会;
3. 情人桥处挂同心锁和互动游戏;
4. 千年修得同船渡,大佛面前许心愿;
5. 摩崖路单身交友互动;
6. 登高望远,放飞梦想;
7. 单身交友者自由结合游览大伾山。

报名电话:

3319226 3313875 13839229646

