

2011/10

27

星期四
农历辛卯年十月初一



消费周刊

总第 91 期

内容专业权威 发行全面覆盖

中消协公布第三季度全国消协组织受理投诉情况分析

保健品投诉大幅下降 销售服务投诉量激增

10月25日,中国消费者协会公布了今年第三季度全国各级消协组织投诉统计汇总情况。各类投诉中,销售服务投诉数量激增,教育培训欠规范、加价售车、食品安全等问题不容忽视。

数据显示,今年第三季度,全国各级消协组织共受理消费者投诉150022件,比去年同期下降11.1%;解决137835件,比去年同期下降12%;为消费者挽回经济损失1.9亿元,比去年同期上升13.2%;其中因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉1174件,加倍赔偿金额153万元。

在各类投诉性质中,除了涉及营销合同的投诉量同比上升23.0%外,其他性质的投诉量同比均有不同程度下降。其中,质量问题依然最多,占50.2%,同比下降15.4%;营销合同问题占12.4%,同比上升23%;价格问题占4.9%,同比下降8.5%;广告问题占1.5%,同比下降35%;安全问题占1.3%,同比下降53.5%;此外计量问题占1.2%,假冒问题占1.2%,虚假品质表示问题占1.2%,人格尊严问题占0.3%。

按投诉类别区分,服务类占32.6%,百货类

占25.9%,家用电子电器类占24.5%,家用机械类占5.3%,房屋建材类占4.4%,农用生产资料类占2.1%。消费者对各类别的投诉量同比均有不同程度下降。

第三季度,在投诉总量整体下降的情况下,投诉量同比上升幅度相对较大的商品是食品、医疗辅助用品和汽车,同比上升幅度相对较大的服务是销售、教育或服务、邮政和快递。投诉量同比下降幅度最大的商品是保健品,同比下降63.1%,下降幅度最大的服务是农业生产技术服务。从各类商品和服务的投诉量来看,投诉量居前5名的依次是移动电话、服装鞋帽、食品、通信和销售。

相关链接

销售服务投诉创新高

今年第三季度,销售服务投诉量8253件,创下新高,同比增长了71.3%,位居投诉增幅之首。

第三季度投诉上升幅度居前的商品和服务(单位:件)

类别	2011年第三季度	2010年第三季度	增长比例
销售服务	8253	4817	71.3%
食品	10372	8482	22.3%
教育或培训	940	806	16.6%
医疗辅助用品	390	337	15.7%
汽车	4069	3549	14.7%
邮政和快递	1304	1196	9.0%
交通运输	1548	1463	8.3%
计算机	3069	2909	5.5%
食宿、文化娱乐、庆典	4255	4147	2.6%
日用杂品	2693	2640	2.0%

制表:康迎风

销售服务投诉中,消费者反映预付费消费问题的相对集中,一些经营者在向消费者推销商品或服务过程中隐瞒缺陷,特别是在预付费卡功

能、使用范围、有效期限、退款条件等方面对风险提示不足,致使消费者在信息不对称的情况下作出非理性购买决定。(中消)

同心同德 藝雙馨

郭德纲

德云社十五周年鹤壁站

余票不多 欲购从速

演出倒计时: 1 天

昕航经贸、四季青集团邀您共赏郭德纲

10月28日晚8时 鹤壁千鹤之舞体育馆

购票热线/0392 - 3612266 3612299

票务代理/ 大舞台 鹤壁地址/淇滨大道与淇山路交汇处鹤城酒店409房间

票价/内场1680/980/780/580/看台480/280/180

主办单位/ 河南昕航经贸有限公司 特约主办单位/ 鹤壁市广播电视台 特别支持/ 四季青集团 唯一指定服装/ 报喜鸟服饰

艺人指定下榻酒店/ 鹤壁迎宾馆 组委会指定酒店/ 鹤壁热辣 特约赞助单位/ 豪柏国际SPA养生会所 最新锐媒体: 淇报 淇网

战略合作单位/ 淇报 淇网 Leader 淇报 淇网 鸣谢单位/ 瑞顺装饰 鹤壁电视台 老鼎黄金 承办单位/ 天壤星光文化公司 鹤壁弘道文化

Osmar 欧曼

贺欧曼橱柜 盛装开业

10月29号~10月30号

您买一套,我送一套!

开业当天,进店有礼,赠礼有礼,礼品不取!

地址: 鹤壁市淇滨区107国道转盘西南角欧曼专卖店 电话: 3261336

第一品牌 强势登陆

IMBEC

諾貝爾磁砖

品质生活 值得拥有

电话: 13939256785
地址: 新区淇滨大道与金山路交叉口东南角百合广场

招聘

箭牌卫浴诚聘店面营业员10名, 底薪1500元+销售提成+奖金+“三金”, 有公休假。

箭牌瓷砖诚聘店长1名, 底薪2000元+销售提成+奖金+“三金”, 有公休假, 在瓷砖行业有经验者优先。箭牌瓷砖诚聘店面营业员5名, 底薪1500元+销售提成+奖金+“三金”, 有公休假。

联系人: 常艳艳 13939256785

Arnold Palmer

花雨伞内衣

好内衣, 感动身体!

优惠活动进行中

诚聘: 导购员数名, 半天班, 待遇面议!
团购热线: 15939231021

地址: 1. 新世纪广场东区嘉莉诗内衣店0392-3308996
2. 裕隆购物中心四楼花雨伞内衣专柜13803927897

2000平方米超大大灯饰卖场 全国市级经销商500强

皇家灯饰广场

HONGKA LIGHTING MALL

NVC 雷士照明

PHILIPS 飞利浦照明

正一照明

OPPLE 欧普照明

世纪照明

极美现代

地址: 新区长途汽车站对面桂花巷 电话: 0392-3337355

友邦 Mso 集成吊顶

让技术更艺术

集成吊顶行业缔造者 / 集成吊顶协会副会长单位 / 中国家居业十大时尚品牌

地址: 万商隆建材城东门2楼 电话: 2178686
九州建材市场西大门西南角 电话: 3357526