

# 2014年我市消费维权十大投诉热点出炉

各级消协共受理投诉2697件,为消费者挽回经济损失243.25万元

本报讯(记者吴玉山)3月6日,全市2015年“3·15”国际消费者权益日纪念活动暨新消法实施一周年新闻通报会上,市消协通报了2014年全市各级消协受理投诉情况。去年,全市各级消费者协会共受理各类消费者投诉2697件,解决2563件,解决率为95%以上,为消费者挽回经济损失243.25万元,接受消费者咨询、来电近万人次。

其中,质量问题的投诉占35.5%,售后服务问题占27.2%,合同问题占12.9%,虚假宣传问题占9.4%,价格问题占8.4%,假冒问题占2.6%,安全问题占2.0%,其他问题占2.0%。产品质量、售后服务、合同争议和虚假宣传问题是引发投诉的主要原因,占投诉总量的八成以上。

通过综合分析,2014年我市消费投诉呈十大热点:

**一、预付式消费纠纷频发。**消费者反映预付式消费较为集中的问题有:发卡时的承诺不兑现;发卡商家改址、关店;以“一经售出,概不退卡”为由,规避违约责任。

**二、家用电子电器售后服务问题热度不减。**家用电子电器的消费纠纷主要

体现在:家用电子电器类商品质量不合格;消费者所购商品出现性能故障,报修后有些品牌产品店大欺客不履行三包;售后服务人员维修不及时、用劣质配件、维修效果不理想等;现在电子产品更新换代快,商家过度宣传误导消费者,给消费者造成损失;维修收费随意性大,收费不合理,价格高;无凭据下结论,把责任指向消费者,导致消费者要求退、换、修的权利得不到保障。

**三、美容保健行业投诉增多。**存在的主要问题有:美容效果差,消费者使用后有的出现过敏现象,有的被灼伤,达不到实际效果;夸大宣传,承诺不兑现;收费不合理,有的经营者提供的产品质次价高,有的单方提高收费标准,有的以“免费美容”作招牌强制消费。

**四、家装陷阱防不胜防。**问题主要表现在:装修公司以低价套餐和诱人承诺诱导消费者,交完订金难收回;偷工减料、装修质量达不到标准;不按合同规定施工,工程延期,擅自改变图纸设计,施工中层层转包,甚至用马路队伍;装饰材料以次充好,施工质量难保障;明打折扣暗提价,名为“优惠”,实是陷阱,给业主来上“温柔一刀”;售后服务差,售后服务承诺难以兑现,甚至故意拖延时间不予解决。

**五、电信服务不如意。**问题主要表现在:消费者对资费标准满意度低,广告宣传易使消费者产生误解;未经消费者同意擅自更改消费套餐,营业员介绍业务不准确;商业短信广告多,尤其是金融类诈骗短信,干扰了消费者的正常生活;电信设施、网络信号质量和电信人员的服务水平不理想;不公平格式条款侵害消费者权益。

**六、保健品冒充药品依然严重。**问题主要集中在质量、虚假宣传、售后服务问题上。医药及医疗用品和卫生保健服务投诉的特点:消费群体集中,老年消费者占九成;获取保健品信息渠道复杂,消费者主要通过电视、报纸、广播、网络等方式获取保健品信息;商家推销保健品手段多样。“赠药”“免费抽奖试用”“名医会诊”“免费旅游”“专家讲座”都是经营者惯用的手段。

**七、汽车销售及维修服务满意度偏低。**消费者对汽车销售及维修服务的投诉问题有:强制消费;不公平格式合同条款;汽车质量存在安全隐患,而厂家提出的补救方案并未令消费者满意;服务费用问题;售后服务态度强硬、野蛮,致使矛盾不断升级。

**八、远程购物(包括网络、电视、电话、网购等)投诉有增无减。**消费者反映的主

要问题有:退换货难、延迟交货时有发生;部分商家服务质量较差,逾期发货或出现问题时与物流共同推卸责任;交易商品模糊,宣传画面与实物差距较大;消费者个人信息被侵犯,消费者隐私权难保证;售后服务无保障。

**九、农资产品质量仍存隐患。**主要集中在假劣种子、农药、化肥、农膜。有的农资产品说明书不规范,对产品禁用范围、可能造成的危害、限用条件等含糊其词,误导农民;有的农资产品无使用说明,影响正常使用。而有的经销商更换包装,更改厂名、含量、生产日期等。

**十、旅游合同违约问题突出。**在旅游投诉中,消费者反映的问题主要集中在:旅游合同不透明。一些旅行社提供的《旅游合同》,对旅游线路行程、时间安排、交通工具、住宿安排、酒店档次、景点等内容,往往比较模糊化,发生纠纷时,旅行社给出的解释不利于消费者;不少旅游公司在未征得消费者同意的情况下,擅自改变线路行程,减少参观景点,增加收费景点;一些旅行社强行安排购物,有的诱导消费,有的强制消费,严重损害了消费者的合法权益;消费者在景点购买的商品往往质次价高,事后难以维权。

王富兴在调研全市部分县区  
信访稳定工作时指出

## 为社会发展创造和谐稳定环境

本报讯(记者何思远)3月2日至5日,市委常委、政法委书记王富兴先后到宝丰县、郟县、鲁山县、叶县、新华区、卫东区、湛河区,对全市信访稳定工作进行调研。

王富兴实地了解了各地党委、政府采取的工作措施,取得的成效及存在的突出问题。他指出,各地对信访稳定工作高度重视,工作到位,效果显著,整体情况较好。对于信访稳定工作,要

实事求是,多措并举,分类化解信访积案,确保群众的合理诉求得到妥善解决;务必杜绝麻痹松懈思想,继续认真做好全国两会期间信访稳定工作,特别是对重点领域、重点群体和重点领域,要统筹治理、综合施策,杜绝京省发生来自平顶山的干扰;要深入开展“信访稳定月”活动,不断创新工作思路和举措,合力破解信访难题;要继续强化宣传力度,加大矛盾纠纷排查化解工作力度,防止矛盾升级叠加,为社会发展创造和谐稳定的环境。

## 民盟市委2015年工作会议举行

本报讯(记者韩江法)3月7日上午,民盟市委2015年工作会议在市政协礼堂举行。民盟市委主委杨钧出席会议并向大会作工作报告。

杨钧在报告中说,2014年,民盟市委团结带领广大盟员,坚持走中国特色社会主义政治发展道路,继承发扬民盟的优良传统,不断加强自身建设,认真履行参政议政职能,为全面落实依法治国和推动我市经济社会协调发展做出了积极贡献,各项盟务工作取得了新的进展。一是全面加强自身建设,夯实组织发展根基;二

是广泛开展参政调研,着力提升参政职能;三是积极参与“同心实践”社会实践活动,不断创新服务工作形式;四是立足本职,锐意进取,建功立业展风采。

杨钧说,2015年民盟市委的工作重点是:继续深入学习中共十八大和十八届三中、四中全会精神;以民盟省委十二届四次全会和中共市委统战工作会议精神为指导,扎实开展坚持和发展中国特色社会主义学习实践活动;落实《组织发展规划》,推进基层组织换届工作,不断加强自身建设;围绕我市改革发展大局,积极参政议政,切实履行好参政议政职能。

## 我市房屋专项维修资金专项督导启动

本报讯(记者程颖)3月9日,市房产管理中心开始对全市已开展房屋专项维修资金管理工作的(市)进行督导,规范归集交存、保障资金安全,引导正常使用。

当天上午,该中心房屋维修资金管理工作人员来到舞钢市,详细了解了舞钢市房管局在房屋专项维修资金归集交存模式、票据管理、资金保管安全措施、申请使用程序等方面的情况和存在的问题,并提出了相应整改措施。

我市从2009年开始启动房屋专项维修资金的归集,截至目前市区房屋专项维修资金已累计归集住宅小区项目132个,为52360户房屋建立了房屋“养老金”,所有新建的商品房小区全部纳入了管理。除市区外,舞钢市、宝丰县、鲁山县、叶县、郟县也开展了房屋专项维修资金的归集、管理工作。此次专项督导,将进一步促进我市各县(市)房屋专项维修资金工作的顺利开展。



## 加快推进湛河治理工程

3月9日,施工人员在驾驶挖掘机在湛河治理工程平郟路至建设路标段开挖岸堤顶路路基。平郟路至建设路标段全长2.27公里,是湛河治理工程的重要组成部分。当日,建设单位出动挖掘机、铲车、压路机等大型机械对河道北岸堤顶路路基进行开挖、平整。截至目前,该标段河道治理、截污管道铺设工作已全部完成,建设单位正抓紧推进北岸堤顶路修筑、堤面平整工作。



## 平安大道西延工程进展顺利

3月9日,施工人员在开挖的倒虹吸管涵内绑扎钢筋。长期以来,平安大道以西环路为终点,前往平煤神马集团五矿、六矿以及市区西部的机动车辆,必须绕行西环路约两公里。去年10月19日以来,市住建局启动平安大道西延工程。该工程总投资3800万元,双向6车道,预计今年5月31日竣工。本报记者 李志勇 摄

## 市委政法工作会议召开

(上接第一版)要更加有力有效地建设过硬政法队伍。要贯彻全面从严治党要求,始终坚持从严治党,深入推进党风廉政建设和反腐败斗争,坚决反对和整治特权思想、衙门习气、霸道作风,坚决反对和整治关系案、人情案、金钱案,坚决从源头上遏制权力、徇私舞弊、贪赃枉法等违纪违法问题;要更加有力有效地加强和改善党对政法工作的领导。各级党委政法委要履行好把握政治方向、协调各方职能、统筹政法工作、建设政法队伍、督促依法履职、创造公正司法环境等重要职责,善于抓大事、谋全局,善于运用法治思维和法治方式领导政法工作,不断提高领导管理政法工作的法治化、科学化水平。政法工作任务繁重,政

法干警非常辛苦,有不少同志积劳成疾,因公致伤、致残,甚至以身殉职。各级党委政府、各级政法机关要尊重干警,关心干警、爱护干警,支持他们依法履职,帮助他们解决实际困难,特别要做好因公负伤、因公牺牲和特困干警的帮扶救助工作,解除干警的后顾之忧。

王富兴在讲话中回顾了2014年全市的政法工作,对今年全年工作进行部署。他强调,今年工作的总体目标是:确保社会大局持续稳定,进一步提升公众安全感和执法满意度,争取政法工作整体绩效进入全省先进行列。实现上述要求和目标,必须做到主动适应形势新变化,更加注重围绕中心服务大局,更加注重深化改革推动

创新,更加注重夯实基层打牢基础,更加注重抓好班子带好队伍,更加注重加强和改善党对政法工作的领导。要着力抓好主动服务经济发展、全力维护社会稳定、深入推进平安鹰城建设、扎实推进法治鹰城建设、努力打造过硬政法队伍等五个方面的工作。职责所系、重任在肩,让我们在市委的坚强领导下,团结带领广大政法干警,锐意进取,顽强拼搏,扎实工作,奋发有为,进一步开创政法工作新局面,为我市全面建成小康社会、加快现代化建设做出新的更大贡献。

会上表彰了全市政法系统“十佳政法单位”“十佳政法干警”“优秀政法单位”和“优秀政法干警”。

9个月减少电费支出2000多万元

## 电改“红利”让氯碱发展公司“减负”

本报讯(记者杨沛洁)“仅电改政策一项,去年9个月就让我们减少电费支出2000多万元。”3月9日上午,平煤神马集团氯碱发展公司企管部部长杨东子谈及企业改革发展动力时感慨地说。

氯碱发展公司是平煤神马集团一家盐化工企业,主要生产纯碱和PVC。近年来,在全国经济下行压力加大的背景下,该公司的产品价格下降幅度加大,销量下滑,经营压力很大。

通过改革释放政策红利,帮助企业转型升级。自去年以来,各级政府及相关部门加大了改革力度,网电改革就是其中的一项。氯碱发展公司是我市耗电大户之一,每个月的用电量在9亿千瓦时左右,用电量占了该公司纯碱

生产成本的60%以上。为助推该企业转型升级,去年,市发改委将其列为直供电试点单位之一上报省发改委,当年4月,他们就享受到了优惠电价。

“减轻了负担,让我们腾出更多的资金进行技改转型。”该公司董事长、党委书记陈文杰说。就在当年,他们输往尼龙化工公司66盐的氢气增加了12万立方米,直接让企业增效3000多万元,他们还上马了新的产品转型项目。当年,该公司减亏7000多万元,产值创历史新高。

“今年,我国电改的力度肯定要加大。”市发改委副主任段超杰说。据悉,市已向省发改委上报了第二批申请直供电的单位。“随着改革的不断深入,相信会有更多的企业享受到这一政策改革的红利。”他说。

“数字城管”节日不断档

## 12319城管热线24小时开通

本报讯(记者毛玺玺)“随时要接受群众举报,还要及时‘派遣’城市管理问题,并督促责任单位‘第一时间’处理。元宵节我们也是24小时值班,越是节日我们就越忙。”3月6日上午,市数字化城市管理指挥中心608号接线员讲述了他们工作的辛劳。

在刚刚过去的元宵佳节,该中心接线员依然和春节期间一样,24小时坚守岗位,第一时间接受群众举报,第一时间解决城市管理问题。当日,记者在该中心看到了一份《数字城管中心扎实做好春节及元宵期间的城市管理服务工作》的通知,要求数字城管指挥中心各处置单位专业部门保持手机24小时畅通,切实提高处置紧急情况和突发事件的能

力,强调12319数字城管热线24小时畅通无阻,平顶山数字城管微信公共账号pds12319及时采集信息。

据了解,春节期间,该中心获取案件数1929件,有效立案数1901件,立案率98.55%,派遣数1886件,派遣率99.21%,处置数1042件。其中,对涉及店外经营、占道经营、机动车乱停乱放、井盖缺失等时效性较强和危及市民出行安全的案件,根据职责分工,“第一时间”电话通知责任单位。此外,元宵节前夕和当天,该中心还安排专人加大对东平广场游园、大型超市量贩、旅游景点等人流密集的重点区域的城市管理问题信息采集力度,随时处理信息采集员上报、市民举报的各类城市管理问题,并督促责任单位及时处理,确保市民节日期间玩得舒心。

“一减一加”促进降本增效

## 平高集团机械制造事业部两年省出百万元

在保证安全生产和零部件质量的前提下,组织专业技术人员经验丰富的员工针对刀具、钻头进行修磨利废活动,同时探索技术创新,有效延长了刀具、钻头的使用寿命。郭西江说,大部分报废的刀具、钻头和刀片只是无法满足刀具加工的质量要求,真正的磨废程度其实并不高。现在,他们对废旧刀具、钻头和刀片重新刃磨,铣刀刀片年消耗量由原来的5800片下降到3550片,硬质合金钻头、铣刀的年消耗量由原来的2864支下降到1221支,每年合计节约成本15万元。

加工中心班组所有的SEETRT3-45梯面铣刀刀片由8个刀尖组成,由于正转面铣刀刀具角度限制,只能使用4个刀尖就报废了,非常可惜。加工中心班组积极

进行技术创新,将报废的SEETRT3-45梯面铣刀刀片装在反转面铣刀刀片上面,如此就可以将梯面铣刀刀片的8个刀尖全部利用起来。SEETRT3-45梯面铣刀刀片的年使用量为1800片,重复利用后年使用量为960片,节约资金两万余元。

缸体班班长马军在加工百万伏产品845199103001工作缸缸体时,由于35CrMo钢材不易加工,硬质合金刀具磨损很快,一把新刀加工3件就报废了,消耗很大。为了降低消耗成本,他和技术员、班组长一起多次对刀具进行改进,通过对刃磨后合金刀具进行涂层处理,使刀具寿命由加工3件提高到21件,使年消耗成本由原来的105600元下降到现在的17600元,每年节约8.8万元。

与此同时,机械制造事业部还从边角料中自制生产工具,在“一减一加”中节约成本。机械制造事业部加工的零件种类有上万种,为了满足产品快速换模的加工需求,需要不断增加、购置专用的工器具。为了实现成本控制目标,他们就对原材料的边角料利用进行管控,安排专人搜集、整理、保管边角余料,特殊型材,用以工器具自制。

加工中心班组加工的零件种类多,数量少,快速换模的频率很高,制约了班组生产效率的提升。通过不断自制专用工装,东区加工中心班组的生产效率由2013年的16%增长到2014年的35%,改变了专用夹具少、组合夹具准备时间长的问题。据统计,2014年,机械制造事业部共自制工装96套,节约资金26万余元。