

河南省工商局发布“2014年十大投诉热点”

通信器材类、电信服务类投诉仍是热点



本报讯 买到的手机，“三包”期内出现问题得不到有效地解决；手机信号差；通信公司收费名目繁多……近几年，智能手机进一步普及，随之而来的便是通信器材类、电信服务类的投诉一直居高不下。

近日，河南省工商行政管理局12315指挥中心发布2014年投诉的十大热点，通信器材、电信服务再次上榜。另外，中国消费者协会发布的2014受理投诉分析报告显示，去年受理电信服务类投诉23379件，在服务业投诉中位居第四位。

据悉，通信器材类投诉，存在的问题主要包括：一是在“三包”期内手机出现故障，商家或厂家认定为人为因素所造成，将责任推给消费者；二是在给手机进行修理的过程中，超过修理时间不给消费者提供备用机或者提供不能正常使用的备用机；三是修理时不做修理记录，使消费者无法按规定享受换货、退货的权利；四是

部分经营者和维修部门串通，损害消费者权益；五是手机质量检测困难，当消费者与商家就是否产品质量问题发生争议时，往往是消费者提请送检，又因缺少公平的法定鉴定结论，故障责任难以判定。

与此同时，电信服务类投诉反映的问题主要有：一是电话出现无信号、杂音大、线路损坏等问题，通信部门不能及时处理；二是收费名目繁多且强制收取；三是通信公司之间的矛盾纠纷使网络不能互通、接听信号故障多等不良后果，转嫁给了消费者；四是有的通信运营商设置陷阱，在消费者不知情的情况下，诱导用户使用，擅自收取有偿服务费，使消费者难于防范；五是消费者反映话费误差大，通信单位不积极采取措施帮用户查找原因，消除隐患，往往是以计算机自动计费不会出错、用户电话被盗打等为搪塞。

另外，中国消费者协会的报告中还

还举例强调了电信领域中不公平条款侵害消费者权益的现象。例如，河南省消费者协会联合多家新闻单位对消费领域中存在的霸王合同等问题进行征集，收到大量关于电信运营商手机上网流量“当月清零”、“超额消费”的投诉，三大电信运营商多次与省消费者协会沟通，最终，河南移动公司将流量的使用时间延长到3个月至半年，消费者的流量由“当月清零”改为一个季度或者半年结算一次。

3·15国际消费者权益保护日很快就要到了，为了帮助更多的消费者维护合法权益，欢迎向我们吐槽您所遭遇的维权问题和困难，我们将和您一起与各大运营商和手机卖场沟通，为您跑腿，帮您维权。

投诉方式：拨打8022222或添加“鹰城微关注”微信公众号进行留言。

(李京晶)

“鹰城微关注”微信公众平台开通了可扫描二维码或搜索微信号“pdswwgz”关注

□记者 李京晶

本报讯 想快速了解鹰城通信行业的最新动态吗？想了解鹰城哪款手机卖得最火吗？想知道我市各大手机卖场iPhone6等热销手机的最新报价吗？据悉，“鹰城微关注”微信公众平台即日起正式开通了，只要用微信扫描二维码(右下图)或者搜索微信号“pdswwgz”即可关注，最新的通信资讯和科技数码产品尽在掌握。

据了解，“鹰城微关注”微信公众平台隶属平顶山日报社行业周刊，报道百姓关心话题，关注行业最新动态，致力于打造鹰城最接地气的百姓沟通平台。其中该平台不仅包含了通信行业的最新资讯，而且还有各大商场、超市以及各大旅行社的最新资讯和优惠活动。此外，未来该平台还将推出各类线上和线下活动。

您还在等什么？快来“扫一扫”，加入“鹰城微关注”吧！通过“鹰城微关注”

微信公众平台，您可以给我们发送图文、语音信息，和我们交流，与我们互动，此外您还可以将消费中遇到的感人事、有趣事、开心事、烦心事与我们分享，方便本报为您维权。

与此同时，微信用户还可以随时给微信平台建设提出宝贵的意见和建议，每一条微信消息，工作人员都会认真处理。我们也将微信公众平台上不定期举行不同主题的网友互动活动，期待您的参与。

最及时的行业资讯，最快捷的服务信息，都在“鹰城微关注”微信公众平台。关注方式：1.扫一扫二维码；2.搜索公众账号名称“鹰城微关注”；3.搜索微信号“pdswwgz”。



手机网购办年货 切忌胡乱点链接

距离春节越来越近，许多白领开始陆续用手机抢购年货和返乡机票，针对节前高发的网购机票骗局，腾讯雷霆行动根据2014年举报数据分析，骗子主要是通过虚假退款、木马病毒和钓鱼网站等伎俩，将账户内余额洗劫一空。

警方提醒市民，“受害旅客往往通过一些山寨预订网站或手机应用购买‘廉价机票’，付款不久后就接到以400开头的客服电话，以天气原因航班改签需要退款为由，要求乘客通过ATM机操作接收退款，受害人操作后银行卡存款随即被盗。”

另外，诈骗团伙会用“小钱引大钱”的手法。首先他会让你在ATM机或网银上进行转账验资，在你输入对方的账号之后，下一步会让你输入比你卡内余额多500块的金额。比如说你银行卡里有一万块钱，你一想这个很

正常，我输一万零五百，怎么也打不过去。实际上这时候骗子已经悄悄帮你打了五百块钱进去了，等你输入完成“验资”，卡内全部余额就立刻被转走。

多地网友举报，在电商网站用手机付钱拍下年货后就接到自称是网店客服的陌生电话，说是因为系统升级下单不成功，拍下的宝贝只能做退款处理，让受害人在通过聊天软件发来的退款链接页面上输入银行卡号和网银验证码。

没想到的是，“下单不成功”的年货几天后却送到了，店家表示自己并不知道退款一事，而自己银行卡上的余额则不翼而飞了。

提醒广大网民，银行卡资料和验证码一定要保密，切忌乱点陌生人发来的链接，避免在可疑网站上提交个人信息。手机一旦不能正常收发短信，要马上送检。

(羊晚)

2014年度鹰城车市总评榜调查问卷

由平顶山市汽车行业协会、平顶山日报社主办的“2014年度鹰城车市总评榜”评选活动正在火热进行中。本次活动将采取读者、网友投票评议的评选方式，由组委

会对所有选票进行统计，最终确定评选结果。以下为此活动的调查问卷，本问卷所有问题均为多选题，请填写您认为符合评选条件的车型或品牌编号。

请将您认为可以获取该奖项的汽车4S店的相应序号或车型名称填在横线上：

- 1.您最喜爱的汽车自主品牌是：_____
- 2.您最喜爱的汽车合资品牌是：_____
- 3.您最喜欢哪个车型的外观：_____
- 4.您最喜爱的SUV是：_____
- 5.您最喜欢的豪华车是：_____
- 6.您最喜欢的商务车是：_____
- 7.您最喜欢的MPV是：_____
- 8.您认为最节油的汽车品牌是：_____
- 9.您认为售后服务最佳的汽车品牌是：_____
- 10.您认为最善行公益的汽车品牌是：_____
- 11.您认为安全性能最高的汽车品牌或车型是：_____
- 12.您认为性价比最高的汽车品牌或车型是：_____
- 13.2015年，您最期待的新车是：_____

- 14.您最不满意的产品质量的汽车品牌是：_____
- 15.您最不满意的服务的汽车品牌是：_____
- 16.您在车辆使用过程中遇到过的汽车商家中有哪些问题让您最不满意：_____

参与方式：1.您可剪下或复印通过邮寄的方式将填写好的问卷邮寄至平顶山市建设路西段268号平顶山日报社汽车工作室；2.也可将填写好的问卷拍成照片发送至微信公众号“微车市”或发至邮箱2271793669@qq.com。咨询电话：15993509477、15093769275。

投票结束后，将随机抽取50名幸运者，可领取精美礼品一份。

我市部分汽车4S店名称与编号(以下排名不分先后顺序)：

- 1.宝马 宝莲升店
- 2.奥迪 中瑞店
- 3.奔驰 利星店
- 4.东风日产 威泰店
- 5.别克 威佳泰通店
- 6.上海大众 威佳众望店
- 7.荣威、MG 锦荣店
- 8.雪佛兰 新纪元店
- 9.斯柯达 华锐店
- 10.上海大众 怡通店
- 11.别克 旭龙店
- 12.一汽大众 华天店
- 13.长城 华裕店
- 14.现代 瑞格店
- 15.奔腾 信达店
- 16.沃尔沃 丰海店
- 17.雪铁龙 大鑫店
- 18.标致 鼎鹰店
- 19.广汽丰田 骏鹰店
- 20.一汽大众 吉祥地店
- 21.福特 祥博店
- 22.现代 得普店
- 23.起亚 安瑞店
- 24.广汽本田 得佳店
- 25.东风本田 祥瑞店
- 26.一汽丰田 世纪丰田店
- 27.斯巴鲁 中翼店
- 28.广汽三菱 航瑞店
- 29.吉利 弘诺店
- 30.北京汽车 万鹏店
- 31.比亚迪 迪升店
- 32.风行 鸿泰兴店
- 33.吉利 金银路店
- 34.广汽传祺 明行莲花店
- 35.众泰 御风店
- 36.东南三菱 博飞店
- 37.雷诺 弘威店
- 38.东风日产 威佳新泰店
- 39.长安 佳鑫店
- 40.帝豪 源升店
- 41.纳智捷 常道店
- 42.风神 翔龙店
- 43.江淮 鑫宏发店
- 44.昌河铃木 新兆丰店
- 45.东风小康 亚力店
- 46.进口大众 中豫店

个人资料

- 1.姓名：_____
- 2.性别：①男□ ②女□
- 3.年龄：18-25岁□ 26-50岁□ 50岁以上□
- 4.联系方式：_____