

去年我市消费者投诉十大热点公布

本报讯(记者 窦娜)日前,市工商局 12315 申诉举报指挥中心对去年的工作进行了梳理,数字显示:2009 年他们共受理各类信息 4046 件,由于奶粉事件的原因,比 2008 年上升 29.74%,其中咨询 2480 件、申诉 1328 件、举报 252 件,已办结申诉和举报 1548 件,办结率 98%,为消费者挽回经济损失 163.6 万元。按消费性质和消费类别划分,市工商局 12315 申诉举报指挥中心公布了去年我市十大投诉热点。

热点一 手机投诉仍居首位

12315 申诉举报指挥中心去年共受理手机消费申诉 265 件,其中质量申诉 224 件、售后服务申诉 41 件,占商品类申诉的 27.55%,位居首位,较去年同期又上升五个百分点。

据了解,手机申诉的主要问题有:经销商不提供发票及其他购买凭证,出现问题争议大;部分手机质量没有保证,消费者被手机外观、价格及手机优惠套餐所迷惑;售后服务跟不上,经销商以种种理由推托不处理;售后服务修理时不做修理记录,致使“三包”责任难以履行;电视网络购手机问题多,质量售后无保证,难以维权。

12315 提醒,购买手机要索取发票、“三包”凭证,明确“三包”期限;认真阅读产品说明书,现场查验手机功能与其承诺是否相符;购买后及时查验手机入网许可证号和串号;修理或更换时要做好修理记录,确认“三包”新期限;电视邮购手机要查清经销商资格及售后服务方式,不要被一些虚假宣传所迷惑。

热点二 食品安全备受关注

消费者投诉的热点是乳制品、面粉、调味品、食用油、酒、饮

料和儿童小食品。奶粉事件发生后,消费者对奶制品行业乃至整个食品产业的申诉和咨询剧增,去年,食品申诉有 202 件,占商品类申诉的 20.99%。

主要存在的问题有:食品标示不全,有的擅自更改生产日期,致使食品在标示的保质期内食品掺杂异物;食品添加剂不符合国家标准,有些食品滥用国家禁止的添加剂;部分食品卫生严重不合格;部分菌类食品水分含量过高,一些商家为了获取利润,超标加水以增加产品重量,导致食品不到保质期就腐烂变质,危害消费者的安全。

热点三 假劣农资事件时有发生

2009 年,有关农资产品质量的投诉呈逐渐上升趋势,假冒伪劣农资坑害农民问题日益突出,申诉有 107 件,占商品类申诉的 11.12%。

主要问题有:利用农民群众文化程度低、鉴别能力低制假售假;高、中、低三个标准的复混肥,按国家标准氮、磷、钾有效养分总含量不得低于 25%,但有些不法经销商的产品往往不达标;为了降低成本,不按标准进行生产销售,将复配药中高价值的农药成分用低值农药甚至是国家禁用的农药来代替;有些经销商在饲料中掺入滑石粉甚至泥沙来坑害农民。

12315 提醒,根治假劣农资,除政府部门加强市场管理和整顿外,农民消费者在购买时要小心谨慎,学会辨别真假农资的小窍门,购买时要通过正规的渠道到正规的商店。

热点四 电动自行车申诉持续上升

据统计显示,2009 年共接到电动自行车申诉 105 余条,与去年同期相比,申诉量净增 19%,依次位于第四位。

主要存在的问题是:电池申诉占总量的一半,说明书承诺跑得远,而实际相差甚远,商家为牟取暴利利用价格低廉的废旧铅板和硫酸拼装电瓶,偷工减料,虚标电瓶容量等,致使电瓶的使用寿命短;器件发生故障,刹车电路控制器失灵,线路短路起火,发动机故障等,致使电动车噪音大,爬坡能力差;售后不做修理记录,更换的电瓶其实是翻新的旧产品;出现问题后拖延,不给退换商品。

12315 提醒,购买商品要到有经营资质的商家,选择一些质量高、市场信誉好的品牌。

热点五 电器申诉居高不下

2009 年,全市共受理家电电子电器类产品申诉 98 件,由于去年夏季高温闷热,促使空调市场购销两旺,申诉也随之升温,其中,送货安装和售后服务成为两大热点。问题主要存在促销不讲诚信、广告承诺难以兑现,有意回避“三包”责任、售后服务缺乏规范和家电预收货款不能按时送货等问题,其中空调方面的问题尤为严重,个别商家没有充足的安装队伍,临时雇佣人员技术水平低、责任心差,商家把大部分精力投入到了销售方面,忽略了售后服务。

热点六 装饰建材消费申诉异军突起

2009 年装饰建材消费申诉 78 件,几乎与家用电器一样成为投诉热点。主要集中反映出的问题有:水泥不凝固,经检验有严重的质量问题;复合木地板、实木地板的起鼓、色差严重、开裂变形问题;油漆刷后不干、刷后脱落;板材甲醛含量超标,板材变形、开裂、起鼓;关于水暖管件、建筑陶瓷和建筑钢材的以次充好问题。

12315 提醒消费者,购买装饰材料、建筑材料时应做到慎重仔

细,货比三家,要选择生产厂家、质检标志、三包承诺明确的产品;尽量选择环保类产品;尽可能选购优等品,起码应是一等品,因为低等品往往是色差严重、缺陷较多,易起争执;关于购买材料返还的问题最好在付款时就让商家作出书面承诺,以免事后引发争议。

热点七 化妆品申诉成为困扰消费者的难题

去年,化妆品投诉 65 起。化妆品过敏是第一大难题,一旦出现问题,经销商往往推托、搪塞,有很多化妆品缺乏“过敏”提示;消费者难享充分的知情权,相关规定还不规范,难以限制商家在销售时一定要告知化妆品的成分及适用肤质,消费者出现过敏后,商家常以皮肤不适合为由推托;消费者缺乏化妆品知识,有做局部试验提示的往往被消费者忽视,使用之前不认真阅读说明书;化妆品鉴定成为投诉的难题,由于鉴定费用高,出现问题消费者无可奈何,责任难以认定,投诉也难以处理。

12315 提醒消费者,购买化妆品时要到正规的商场、超市、化妆品店,要选择知名品牌,购买使用前要认真阅读产品说明书,要选择适合自己肤质的产品,有局部试验提示的一定要局部试验,尽量选择生物、植物制造无化学物质的产品。另外,要索取正规的购物凭证,以便出现问题进行鉴定和申诉,维护自己的合法权益。

热点八 服装质量摩擦不断

服装类的申诉主要表现在服装短期内面料起球、褪色、脱线等,皮鞋类申诉主要表现在皮鞋短期内开裂、开线等质量问题。主要原因是:国家没有明确的“三包”规定,厂家和商家从自身利益

出发,承诺“三包”期限较短,从而造成消费者购买以后很容易受到侵害;一些小门店、小门头和个体经营者短期经营理念突出,出现申诉后多是推诿扯皮,不能及时为消费者处理;一些消费者在购买服装和皮鞋时不索要发票,一旦出现质量问题无法维权。

热点九 新型消费陷阱不少

近年来,电视购物、网上购物、预付消费卡等新型服务逐渐成为大众消费方式。由于行业规定不完善、签订合同内容复杂等原因,侵害消费者权益的问题时有发生。

主要问题有:商家夸大宣传,误导消费者。一些商家在电视购物节目上对所售商品的质量、功能、产地等进行虚假、夸大宣传,设置消费陷阱,引诱消费者购买。有的经营者利用电视销售、网上销售出售“三无”产品。由于消费者无法直接查看商品,一些不法经营者销售一些“三无”产品坑害消费者。售后服务无保障,维权成本高。一些电视、网络销售商地址不确定,有的销售商不开具发票,致使消费者维权时证据不足。

热点十 消费环境存在忧虑

2009 年,因消费环境不安全造成人身、财产受到损害的投诉时有发生且呈上升趋势。主要体现在:商场、酒店、宾馆、医院、购房中心等公共场所因设施不安全或者管理不善且没有明确提示,造成消费者人身损害。在上述场所消费时消费者携带的现金、手机、手提包等被盜现象投诉增多。消费场所提供的免费或收费的停车场,汽车、摩托车、电瓶车、自行车被盜的现象经常发生。在试用商品时发生一些损害事件。

线索提供:吴顺凯 高峰



文昌大道是我市东新区主干道之一,但由于设施缺乏管理,不协调之处随处可见。
▲路边留下的各种小广告。
◀垃圾占道。

记者 沈湛 摄

河南太康、湖南南县政府网络联动

父女失散多年 今日一线相牵

本报讯(记者 刘俊涛)“上午 9 时,我们把寻人求助信发到太康县人民政府网站县长信箱,11 时左右,我们就接到了该网站‘人已经找到’的回信。太康县的工作效率高!”3 月 11 日,湖南南县人民政府信息中心工作人员何新国在电话中告诉记者。

事情还得从 3 月 2 日起。当日上午 9 时,太康县人民政府网站工作人员像往常一样正在整理县长信箱,一封主题为“寻找亲人刘冠军、任白泥、急、急、急”的求助信引起了他的注意。

工作人员注意到,求助信是从湖南省南县人民政府信息中心转发的,内容为:“我有个姑妈嫁到太康县老家镇,村址不详,已许多年联系不上。如今我爷爷重病在身,他老人家极想在有生之年见上女儿一面,请帮忙寻找。”

工作人员迅速将求助信呈送给了县人民政府办公室副主任杨传俊,杨传俊立即安排工作人员着手办理此事。“县长信箱制度规定,此类紧急求助信件可先安排工作人员全权办理,办结后再呈报县主要领导。”杨传俊告诉记者。

电话首先打到了太康县老家镇政府办公室,镇政府办公室主任邹胜安接到电话后,立即通知老家镇派出所所长毛卫庚。

“老家镇户籍中没有‘任白泥’。再查‘刘冠军’,共有 7 个,但这 7 个刘冠军的家人中却没有任白泥。”毛卫庚告诉记者,查找工作暂时陷入僵局。细心的毛卫庚发现在这些人中,刘屯镇居民刘冠军的家人叫任秀兰。经过与太康县人民政府网站所提供的信息进行对比,毛卫庚认定,这个任秀兰极有可能就是任白泥。

经查找,任秀兰就是任白泥,她家是湖南的。当天上午,刘屯镇刘屯村支部书记刘新学让她跟湖南县人民政府联系。对方告诉任秀兰,她的父亲得了重病,想让她回家看看。第二天,任秀兰就回湖南了。

“谢谢大家帮忙!以前没有电话,俺老伴和她家里的人四五年没有联系了。接到电话那天,俺的岳父去世了。俺老伴现在还在湖南,和她家里人叙叙旧。”3 月 11 日,刘冠军在电话中告诉记者。

线索提供:高毓明

遗失声明

●坐落在周口市川汇区七一路中段,郝予峰的周房字第 009328 号房屋所有权证丢失,声明作废。

2010 年 3 月 11 日

●周口市天然气有限公司燃气安装服务中心营业执照正、副本丢失,注册号:411600300001417;组织机构代码证丢失,代码:79324879—3,登记号:组代管 411600—005953,声明作废。

2010 年 3 月 11 日

●商水县纺织品家属院门面楼四单元三楼南户王静的房产证丢失,证号:42—2—3—7,声明作废。

2010 年 3 月 11 日
●项城市荣新大道东王德良的土地证丢失,地号:37—1101,声明作废。
2010 年 3 月 11 日
●饶晓峰执法证(豫 Q39—0585)、检查证(41R300)丢失,声明作废。
2010 年 3 月 11 日

◎周口市第二届道德模范提名奖获得者专访◎

黄俊玲:悉心照顾公公 孝心闻名乡里

□记者 马四新 见习记者 李一/文 李寒/图



图为黄俊玲

西华县皮营乡金楼行政村村民黄俊玲是当地有名的孝顺媳妇,她 30 年如一日无微不至地照顾公公徐乃彦的事迹被附近村民广为传颂。

1979 年,22 岁的黄俊玲嫁到了金楼行政村,与徐乃彦的独子徐公利喜结良缘。当时,徐乃彦夫妇已经 70 多岁。结婚当天,黄俊玲就亲自下厨为公公、婆婆做好饭并端到二老跟前。在以后的日子里,黄俊玲不仅千方百计地调剂好老人的伙食,还尽量减少他们下地劳动的次数。

黄俊玲的公公喜欢看戏,只要听说附近村庄有唱戏的,黄俊玲就想办法把老人送到戏台前。1988 年,公公 80 岁大寿的前一天,黄俊玲走到西华县电视台,为老人点播了其爱看的《穆桂英挂帅》、《包龙图》等豫剧选段。在公公利喜结良缘。当时,徐乃彦夫妇已经 70 多岁。结婚当天,黄俊玲就亲自下厨为公公、婆婆做好饭并端到二老跟前。在以后的日子里,黄俊玲不仅千方百计地调剂好老人的伙食,还尽量减少他们下地劳动的次数。

1995 年,徐乃彦患上了严重的疝气,疼痛难忍。黄俊玲和丈夫一起用架子车拉着老人跑遍了

附近的大小医院。一个偶然的会,她听说漯河市某医院可以为老人做疝气摘除手术。第二天,黄俊玲就毅然拉着公公来到了该医院做手术,彻底治愈了老人的疾病。在医院治疗的 20 多天里,黄俊玲承担了公公的吃喝拉撒,以至于医生、护士以及同病房的病人都把黄俊玲当成了徐乃彦的女儿。

2007 年,徐乃彦患上了脑萎缩,大小便失禁。黄俊玲经常是这边刚洗完徐乃彦换下来的衣服,那边老人又尿到了裤

子上。老人自己觉得很不好意思,黄俊玲就劝道:“伺候是我们应该做的,谁都有年老的时候呀!”

如今,徐乃彦已经 102 岁高龄了,虽然患有严重的视听障碍,但是他的身体还相当硬朗。在黄俊玲的影响下,她的儿子及儿媳也对老人十分孝顺。

黄俊玲连续多年被村里评为孝顺媳妇,受到县、乡、村三级党委、政府的表彰。今年,黄俊玲获得周口市第二届道德模范提名奖。

《北大中学生高分突破法》辅导班开班啦！

您的孩子在学习中是否遇到以下问题：

有厌学情绪，不愿意学习

对填鸭式的教学感到厌倦

不积极主动地参与课堂学习……

学习刻苦但是成绩没有提高

很内向，极少与其他同学交流

孩子是一个不断变化的个体，这也决定了教育是一个复杂的长期的过程；同时，时间的单向性也决定了教育的不可逆转，不能重来。由于各位学生家长工作性质的原因，很多家长难以用教育者的眼光审视自己的孩子，用教育者的心里容纳孩子，用教育者的方法与孩子相处。总是等孩子问题彻底暴露了，才开始四处奔波求助社会，很多时候已经晚了！如果您的孩子有以上的问题，或者您想尽可能避免以上问题，我们——《北大中学生高分突破法》帮您解决，记住！

我们不能让自己的孩子输在起跑线上。

我们实行全新的教学模式：方法改变命运，学习创造未来。

结合北大的教学模式、理念和学习方法进行授课，定期邀请北大科技园教育中心的老师关于学习方法进行系统的培训。

课程不受学校进度影响，同时根据学员特点，制定学习计划，实现真正个性化指导、点拨、修炼、高分突破、助学、学习方法改进、督学、补漏、跟踪服务、能力提升等。

开设课程：

开设小学、初中和高中数学、英语。

实行一对一辅导和个性化辅导。

教学特色：

倡导快乐学习、体验学习，注重培养学习方法，注重夯实基础，注重知识的实际应用，注重与学生的零距离交流，注重学生团队协作精神的培养。

成功不是等待，我现在就付出行动

招生对象：小学四、五、六年级学生；初中一、二年级学生；高中一、二年级学生。

授课时间：3 月 20 日，招生规模有限，报名从速。

课程效果

- 愿意学，增加学习兴趣，养成良好习惯。
- 会学习，大幅度提高学习效率，节省 40% 的学习时间。
- 会考试，独家考试秘籍让学生单科额外提高 8 分到 30 分。
- 大进步，名次大幅提高，成绩快速提升。
- 有自信，最大限度发挥学生潜能，做最好的自己。
- 有状态，一周内学生学习状态、学习热情明显改善。
- 长分速，三周后学生单科考试分数有所增加。
- 有实效，二个月后整体学习成绩均有显著提升。

一个月，快速提高单学科分数！
一学期，彻底解决薄弱学科的学习问题！
一学年，彻底保障中考、高考分数！

11 大优势确保提分

- (1) 50 位高分专家，8 年潜心研究的科研成果！
- (2) 教师经验丰富，均有自己考高分的经验！
- (3) 考前压轴、指点迷津、秘传中、高考考试诀窍！
- (4) 专业心理辅导，免费试卷分析，高效学法指导！
- (5) 专业签约、量身定做学习方案、确保提分！
- (6) 独创“满分特训系统”最适合各年级拔尖学生！
- (7) 融合 4000 名北大状元成功经验的“高分突破法”国内首创，世界领先！
- (8) 3+1 课程体系，全方位保证每位学生迅速提分，已在中、高考中屡创佳绩！
- (9) 兴趣激发和励志教育课程贯穿全程，使学生在激情、兴奋、快乐中学习！
- (10) 国内第一家“将神奇记忆方法科学融入学科教学”，帮学生节约 40% 的学习时间。
- (11) 高考状元现身课堂讲述自己真实的高分经验，让学生近距离感受身边成功者，矢志成功！