

2010年消费投诉呈七大热点

□新华社记者 常志鹏

据全国各级消协组织统计汇总,2010年共受理消费者投诉666255件,解决627271件,为消费者挽回经济损失67527万元。综合这些投诉,呈七大热点。

一是保健类产品广告虚夸。

2010年,保健类产品投诉量同比上升25.2%,其中:保健用品同比上升27.0%,保健食品投诉量同比上升23.8%。在保健类产品的投诉性质中,除质量问题外,涉及广告和虚假品质表示的比例相对较高,分别为12.3%和10.6%,显著高于投诉普通商品和服务的平均水平。一些保健类产品厂商利用大众传媒,有的还采用“医生”坐堂就诊、“专家”点评推荐、“患者”现身说法等极具欺骗性的方式,将只具有某种保健功能的产品虚夸为具有治疗作用的药品,一些老年人购买使用后效果远不及宣传,有的甚至适得其反。

二是汽车投诉创历史新高。

据有关部门公布的统计数据显示,在购置税优惠、以旧换新、汽车下乡、节能惠民产品补贴等

多种鼓励消费政策叠加效应的作用下,2010年,我国汽车产销双双超过1800万辆,增幅同比超过32%,刷新全球汽车产销记录。在产销两旺的背后,是汽车投诉量的更快增长。

2010年,全国消协组织共受理汽车投诉14093件,同比增长51.1%,创历史新高。“十一”期间,全国消协组织受理汽车投诉量从2006年的7761件快速增加到2010年的14093件,呈逐年增长趋势。在汽车投诉中,因汽车质量问题产生的投诉占比55.5%。值得引起注意的是,2010年频频出现的汽车召回事件,一方面说明相关厂商对消费者合法权益有所关切,另一方面也给汽车质量安全问题敲响了警钟。此外,汽车投诉中,合同纠纷占比13.7%,根据消费者反映的有关情况,一些汽车销售商将翻新车、事故车当作新车出售,涉嫌消费欺诈。

三是笔记本电脑故障多。

2010年,计算机类产品投诉量同比上升29.8%。在计算机类产

品投诉中,消费者反映一些笔记本电脑出现死机、异响、高温等故障,经多次维修仍解决不了问题;不少电脑的液晶显示屏出现黑屏、花屏或屏闪等情况;部分品牌电脑出现质量问题后维修服务不及时;不少厂商随意解释国家三包规定,逃避企业责任。此外,部分厂商常常以缺少相关零配件为由致使维修时间大大延长,耽误消费者使用。

四是厨房小家电投诉增长快。

2010年,厨房电器及相关设备投诉量同比增长48.7%。在厨房小家电产品投诉中,消费者反映相关产品材质做工差、使用寿命短、安全存隐患等问题的相对较多。在各类小家电投诉中,有关豆浆机质量问题的投诉相对集中,一些厂商提供的产品粗制滥造,使用寿命短,甚至存在安全隐患。此外,维修难、服务差、收费贵等问题成为小家电投诉集中的软肋。

五是旅游合同纠纷问题突出。

2010年,旅游投诉量同比增长38.5%。在旅游投诉中,一些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,增加收费项目,硬塞购物安排,有的导游甚至涉嫌强制消费,严重影响了消费者的旅游感受,损害了消费者的合法权益。在出境旅游服务中,一些导游通过安排大量购物获取不菲收益,但当消费者所购产品出现质量问题后,他们往往推诿搪塞,无视消费者提出的合理要求。2010年5月,消费者黄先生通过某旅游公司到境外旅游,在导游的安排下购买了数码相机、首饰、手表等物品,购物小票上均标明为正品,享受六个月百分百退款保障。然而,消费者回家后经查验所购物品均为水货。经消费者与旅游公司交涉,至今货已退不见款。

六是航班延误问题难解决。

2010年,航空运输服务投诉量同比上升89.3%,居投诉增幅首位。从近三年来受理航空运输服

务投诉情况来看,投诉量呈逐年显著增长趋势。在航空运输服务投诉中,反映航班延误问题的相对较多。近些年来,航班延误问题一直成为社会关注的热点。然而,航空公司解释航班延误时,不可抗力成为惯常理由,一方面消费者的知情权得不到保障,另一方面,企业借此逃避赔偿责任。此外,有关托运行李不及时、托运损毁问题的投诉相对较多。

七是互联网服务投诉增幅大。

2010年,互联网服务投诉量同比上升了68.7%,位居投诉增幅第2位。“十一”期间,互联网服务投诉呈持续增长势头,2006年投诉量为7271件,2007年为7755件,2008年为8712件,2009年为12092件,2010年为20405件。在互联网投诉中,反映宽带接入服务问题的相对较多,主要是网速太慢、网络中断、经常掉线、维修迟缓等问题。因网络安全问题引起的财产损失也应引起高度重视。

93号汽油涨至7.46元/升

公交、客运票价暂不调整

本报讯(记者 赵全)国家发改委定于4月7日凌晨起上调成品油最高零售价。记者从市物价局获悉,我市93号汽油涨0.4元,新的最高限价为7.46元/升;0号柴油涨0.35元/升,新的最高限价为7.37元/升。公交、客运票价目前无调整方案,预计将按既定补贴机制由中央财政继续给予补贴。

零售企业可在不超过汽、柴油最高零售价格的前提下,自主制定具体零售价格。

根据我国《石油价格管理办法》,自前次成品油价格调整之日以来,过了“连续22个工作日”的调价窗口,而国际油价的浮动幅度也超过了4%,就具备了上调成品油零售价的条件。

今年再次提高成品油价

记者从市物价部门获悉,本轮调价,汽油、柴油每吨分别上涨500元和400元,这也是涨幅较大的一次调价。此前每轮涨价,每升油价涨幅为0.2元至0.3元,而这次,0号柴油每升涨0.35元,调升至7.37元,93号汽油每升涨0.4元、调至7.46元,97号汽油每升涨0.42元、调至7.88元。

按照要求,车用乙醇汽油最高零售价格按照同标号汽油最高零售价格执行。也就是说,每次发布的价格均为零售最高限价,成品油

私家车主汽油消费略增

在市区某加油站,私家车主刘先生告诉记者,他除单程12公里上下班用车之外,还另有一些工作、应酬用车。他大概一次加200元钱的油,大约一个星期加一次油。如此算来,此次93号汽油每升涨0.4元,赵先生一个月的汽油花销将多出45元。

“涨价对私家车来说不算大,但俺就不敢细账了!”一旁的面包车司机王师傅说,他是一物流公司送快递的,油价每升涨0.4元,一个月得多开支1000多元钱。



校园“小交警”

4月7日,在天津市武清区杨村第二小学,“小交警”在表演交通指挥。为提高学生交通安全意识,从2004年起,天津市武清区公安局交警大队开展交通安全进校园活动,并组织50名学生,成立“小交警”队伍。目前,这支队伍已延续下来,成为宣传交通安全,促进交通文明的主力军。

新华社记者 马平摄

■一吐为快

乳企“红名单”不是“免死金牌”

□朱立毅 屈凌燕

全国乳制品企业生产许可重新审核工作结果2日公布,仅有半数企业过关。这无疑是抬高行业准入门槛、保障乳制品安全的有力之举。但通过审核,被列入“红名单”的乳企并不等于获得了“免死金牌”。企业必须运用高标准生产运营,政府部门的后续监管也还得跟上。

乳制品行业长期存在的企业盲目扩张、奶源争夺乱象,是原奶质量无法保证的重要原因。进行乳制品行业审查清理及生产许可证重新审核,把一部分不符合条件的企业拒之门外,减少乳制品企业规模,对食品安全工作将起到十分重要的作用。

然而,食品安全工作的复杂性和艰巨性,决定了一次乳制品行业洗牌“不可能”一劳永逸。从“糊精奶”“尿素奶”,到“三聚氰胺奶”“皮革奶”,问题层出不穷,企业造假手段层出不穷。近日备受关注的瘦肉精问题也说明,无良企业目无法纪、谋求高额利润铤而走险,监管部门责任不落实、检查手段相对滞后,

漏网之鱼仍将不断涌现。

对企业不法行为的监管必须常态化、常态化。食品安全工作的复杂性和艰巨性,我国食品安全监管制度看似完善,但屡屡曝光的食品安全事件显示,监管环节不够严密,往往有所疏漏,有的问题甚至在相当严重后才有所察觉。加大食品抽检力度,增强对企业的动态管理,才是堵住“问题食品”的治本之策。

正如国家质检总局局长支树平在3月31日调研北京乳制品企业时所言,要认真“回头”看,不要因为把关不严留下隐患,对通过重新审核的企业,后续监管一定要跟上。也只有这样,百姓的餐桌才能真正安全。

《欢乐中国行》淮阳拍外景



图为中央电视台综艺频道《欢乐中国行》栏目组在了解淮阳特色食品。

本报讯(记者 侯俊豪/文 通讯员 杜志勇/图)从龙湖到太昊陵,从抬花轿到捏泥泥狗,清明小长假期间,央视《欢乐中国行》剧组在淮阳完成了外景拍摄,并于日前返回北京。

为进一步提升淮阳在全国的美誉度和知名度,中央电视台综艺频道《欢乐中国行》栏目组应邀为淮阳制播一期专题综艺节目——《欢乐中国行·魅力淮阳》。4月1日开始,摄制组和外景主持人张蕾进驻淮阳,全方位拍摄当地的人文景观和民俗民风。拍摄现场,张蕾在接受记者采访时说:“感觉淮阳就像江南,有美丽的古城,有漂亮的龙湖,还有可爱的泥泥狗。”

据了解,《欢乐中国行》栏目,是中央电视台综艺频道的一档优秀大型户外综艺栏目,节目每到一地,便将欢乐带给当地观众,同时把当地风土人情通过电视屏幕传播给全国的电视观众。节目始终贯穿联欢的色彩,深受广大电视观众喜爱。多年来,收视率始终稳居排行榜前列。该栏目具有极强的互动性,开创了全新的综艺节目风格,突出观众的参与性和联欢性。观众可以与喜爱的明星同台互动、对抗,在展现城市魅力的同时,将观赏性与娱乐性发挥到极致。别具特色的外拍环节最直观地展示了祖国各地的别样风采。

据悉,《欢乐中国行·魅力淮阳》将于5月份在央视综艺频道播出。

全国乳制品企业换发生产许可证大限已到

我市一家乳制品企业通过评审重获“准生证”

本报讯(记者 赵全)生产许可证被誉为企业的“准生证”。4月1日,全国乳制品企业换发“准生证”的大限已到。昨日,记者从市质监局了解到,我市一家乳制品企业通过评审重获“准生证”。

为加强乳制品质量管理,去年底国务院办公厅、国家质检总局连续发文,规范乳制品企业生产条件,同时所有获得乳制品及婴幼儿配方乳粉生产许可的企业,要在12月31日前重新提出生产许可申请。按照规定,自2011年3月1日起,凡未重新获得生产许可的,将依法停止生

产。2月24日,质检总局宣布,为保证工作质量,乳制品生产许可证重新审查工作完成时限顺延至3月底。

结合文件精神,市质监局及时下发了《周口市质量技术监督局关于进一步加强乳制品、含乳食品质量安全的通知》、《乳制品企业重新实施方案》。

我市一企业重获“准生证”

据介绍,2008年9月三鹿奶粉事件发生后,我市质监系统开展了一系列乳制品专项整治及问题乳粉清查彻查清缴行动。经过两年多的整治,全市行业整体质量水平明显提高。截至3月31日,全市乳制品企业生产条件重新审核工作

已全部完成,一家乳制品企业通过评审重获“准生证”。

据介绍,我市现有乳制品生产企业一家,含乳食品生产加工企业9家,没有乳粉生产企业。截至3月底,我市质监部门共抽取生鲜乳及原料乳粉116批次,成品12批次,均未检测出三聚氰胺。

沈丘县国土资源局国有建设用地使用权挂牌出让公告

经沈丘县人民政府批准,依照国土资源部39号令《招标拍卖挂牌出让国有建设用地使用权规定》有关规定,我局以挂牌方式对下列国有建设用地使用权公开出让。现有关事宜公告如下:

地块编号	宗地位置	面积(m ²)	用途	出让年限(年)	容积率	建筑密度(%)	竞买保证金(万元)	挂牌起始价(万元)	增幅(%)	
SQS-NCYQ2011-02	县城兆丰大道南段	56197.54	工业	50	≤20	≥1.0	≥30	350	633	15

一、宗地基本情况及指标要求以规划部门出具的建设规划指标为准,详细要求见挂牌文件。
二、竞买人资格
中华人民共和国境内的法人、

自然人和其他组织均可申请竞买,也可联合提出竞买申请。

三、申请人可于2011年4月9日9时至2011年5月20日下午17时向我局提交书面申请。经沈丘县国有建设用地使用权供应管理工作

知。
六、竞买保证金缴纳截止时间2011年5月18日上午12时截止。

开户行:中国邮政储蓄银行有限责任公司沈丘县长安路支行
收款单位:沈丘县财政局
账号:100381340260010001
联系电话:13700825616
联系人:李中新
沈丘县国土资源局
2011年4月9日

领导小组审核,申请人按规定缴纳竞买保证金,符合条件的,我局将在2011年5月19日17时前确认其竞买资格。
四、挂牌时间自2011年4月29日

“纪念中国共产党成立90周年书画作品展”作品征集通知

为隆重庆祝中国共产党九十华诞,弘扬中华民族优秀传统文化,展现祖国秀美山川、风土人情及各行各业所取得的巨大成就,周口日报社、河南省李耳实业有限公司决定联合举办“纪念中国共产党成立90周年书画作品展”,以书画艺术作品的形式向党的生日献礼。

此次活动,以周口籍书画家、书画艺术爱好者为主,面向全国征集作品。具体要求如下:

一、征集对象
各级书协、美协会会员,社会艺术团体成员和广大书画艺术爱好者。

二、尺寸与要求

1.寄送作品体裁不限,书法、美术(包括油画、水彩、版画等)皆宜,要求主题突出,内容健康,具有较高的思想性与艺术性。
2.书法、国画以竖幅为宜,一般不超过4尺整纸。油画、水彩等一般不超过100cm×100cm。
3.每人寄送作品不超过两幅,并在作品背面下方用铅笔写上作者姓名、出生年月、会员级别、通讯地址、邮编、联系电话。

三、评选方式
成立专家评委会,对所有来稿严格把关,从中评出优秀作品,

及时在周口日报、周口晚报书画专刊集中刊发,并在周口报业书画院大型展厅展出(展出时间:7月1日至8月1日)。所有入选、入展作品均由周口日报社颁发证书,周口日报社享有作品的收藏、出版和使用权。

四、征稿时间
2011年4月1日至6月15日。

来稿请寄:河南省周口市东新区周口大道周口日报社报业书画院 李静(收)
邮编:466000
联系电话:0394-8599500
周口日报社
2011年4月1日

遗失声明

●项城市残联综合厂工商营业执照副本丢失,注册号:4127021200068,声明作废。

2011年4月9日

●蔡海涛的水工建筑监理资格证书丢失,证号:JLG2006410007,声明作废。

2011年4月8日

●王林耐的郑州仲景国医专修学院中西医结合专业专科毕业证丢失,证号:66410100500800550,声明作废。

2011年4月8日

●淮阳县安岭镇中心卫生院组织机构代码证正本丢失,代码:41874690—X,声明作废。

2011年4月8日

声明

郸城县同信畜牧科技有限公司不慎将贷款卡丢失。卡号:4116250000118708,声明作废。

郸城县同信畜牧科技有限公司
2011年4月9日