

# 一季度 12315 受理咨询申诉举报 3725 件

受理总量同比增长 46.84%

## 交通工具类申诉增长迅猛

一季度,商品投诉中,日用百货类、交通工具、通讯器材、食品类、家用电子电器类是消费维权的热点和难点。其中交通工具类申诉增长迅猛,投诉的对象主要是家用汽车和电动车。汽车主要问题有:一是购车后不及时开具发票、扣合格证,造成购车人不能办理牌照。二是预交订金,交易不成不退订金。电动车主要问题有:一是电动车电池质量差。多数表现在电池带电时间短、寿命短等问题,也有一些是假冒名牌电池。三是存在刹车不灵的情况。四是售后服务不完善,表现在商家承诺不兑现,维修时不做维修记录等。由于国家没有电动自行车的相关强制标准,因此“三包”

## 咨询量大幅增加

记者从统计分析上看到,一季度咨询量与上年同比增长 57.14%。其中,涉及工商系统的咨询主要有,手机质量及售后服务、家用轿车、电动车、家电、服装、金银首饰等商品的“三包”规定和购车不给合格证、家电售后服务等。非工商业务的咨询包含物价、医疗纠纷、商品房质量及合同纠纷、驾照培训、客运服务、烟草、消费不开发票等方面。

规定不统一,导致售后服务容易出现纠纷。

## 互联网购物及预付费投诉大幅增加

随着网络的普及,互联网购物已成为一种普遍的购物方式。互联网购物在给消费者带来便捷的同时,相关投诉量也呈快速增长态势。

近年来,预付费消费卡被使用的范围越来越广,但由于消费周期较长,监督力量缺失,已成为消费者投诉的热点问题。从一季度受理的涉及预付费相关投诉的主要商品服务分类来看,餐饮服务首次超过美容美发服务,居首位。此外,排在前五位的还有洗浴按摩服务、健身服务和食品。

## 举报量增速有所回落

一季度,举报增速明显低于咨询和投诉,较上年同期回落 6.9 个百分点。

市 12315 工作人员介绍,举报主要集中在销售和服务行业。从被举报主体的行业看,超市、专卖店、小商铺、餐饮和住宿服务、生产排在前五位。

截至 3 月 31 日,全市工商系统已处理消费者申诉 546 件,申诉调解率为 85.85%,成功调解 257 件,成功调解率为 40.41%;已处理举报 75 件,处理率为 100%。受理消费者申诉的争议金额 94 万元,为消费者挽回经济损失 53.34 万元;举报查处案件案值为 25.91 万元,罚没金额为 17.96 万元。

线索提供:张勇

## 从小树立廉洁意识

近日,商水县舒庄乡一中的同学们正在绘制廉洁手抄报。日前,该乡 16 所中小学校按照乡纪委统一部署开展廉政文化进校园活动,各学校、各班级都创办廉政文化黑板报和廉政文化手抄报,通过廉政文化黑板报和廉政文化手抄报对学生进行反腐倡廉教育,教育学生从小树立廉洁意识。

乔连军 摄



# 文明创建共参与 文明成果同受益

## 周口警方举行“示范警务室”授牌仪式

本报讯 4 月 8 日下午,周口市公安局在文昌分局安居警务室隆重举行 10 个城区示范警务室命名授牌仪式。文昌分局安居警务室、城北分局三义社区警务室、文昌分局沈楼警务室、七一路分局科技市场警务室等 10 个警务室被授予“示范警务室”称号。

公安基层基础工作是整个公安工作的根基,是推动公安事业长远发展的基石。目前,周口城区共建警警务室 41 个,其中专职化警务室 34 个,共配备警务室民警 86 人、协警 101 人。2016 年第一季度,通过社区警务工作排查化解矛盾纠纷 256 起,抓获逃犯 3 人,发现消除治安安全隐患 319 处,发现案件线索 26 条,从中抓获违法犯罪嫌疑人 11 人,社区警务工作水平不断迈上新台阶、取得新进展。广大社区民警长年扎根基层、任劳任怨、无私奉献,在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。其中,沈楼警务室社区民警时祖前创办了“夫妻警务室”,用实实在在

的行动赢得了辖区群众的真心拥护和支持,被誉为百姓“贴心人”。

10 个示范警务室的社区民警纷纷表示,要切实发挥自身优势,再接再厉,以更加昂扬的斗志和饱满的热情,投入到工作中,做到百尺竿头、更进一步,扎根基层做好服务和管理工作,与群众心连心,做群众的“贴心人”。

周口市政府党组成员、市公安局局长王平表示,对长期扎根基层、心系群众的优秀社区民警要协调解决职级待遇问题,真正让想干事者有机会、能干事者有舞台、干成事者有地位,不断激发社区民警立足岗位、建功立业的热情,不断夯实基层基础工作,为维护全市社会政治稳定提供保障,为全市经济社会发展创造良好治安条件,为维护辖区和谐稳定、创建平安周口做出新的更大的贡献。河南省公安厅治安总队张元明副总队长出席了示范警务室命名授牌仪式。

(任君箫 郑宏杰)

## ■一吐为快

### 酒店“涉黄”不应成为管理死角

闫祥岭 潘强

“北京和颐酒店女子遇袭”事件近日引发社会广泛关注。随着涉事酒店公开道歉、直接涉案人员被警方抓获,事件来龙去脉大白于天下。这一事件直接暴露出快捷酒店行业迅猛发展的同时,在综合治理领域存在不少“欠账”,相关各方应该认真反思,审慎面对,绝不能让酒店行业被色情业肆无忌惮地寄生。

根据警方通报,和颐酒店涉案人员是在发放招嫖卡时,误将女当事人当做“同行”。表面上看,是酒店安保管理长期不到位引发的“爆点”,实则则是社会综合治理领域的矛盾多重重叠加导致。

首先,酒店管理者安全意识缺位为事件发生埋下重大隐患。一些酒店为了压缩成本赚取利益,在安全成本上斤斤计较,对色情业寄生睁一只眼闭一只眼。即使是部分星级酒店,安全管理制度也执行不到位,人员招聘和培训管理等方面存在较大漏洞。部分酒店管理者责任心不强,员工的基本职业道德与操守都无法谈起。公众长期诟病的色情小卡片专挑单身住客“精准营销”、夜间骚扰电

话等,都与相关酒店管理松懈脱不开关系。

此外,监管部门的监管缺位,在一定程度上纵容了部分违规乃至违法行为的发生。酒店作为特殊行业,人员流动量大,如果监管不能做到位、做细致,就很容易滋生卖淫嫖娼等不法行为。酒店女子遇袭事件中,涉案人员发放招嫖卡,为何一直未被发现?是否存在相关产业链?是否存在渎职行为?这些问题都值得进一步调查。

亡羊补牢犹未为晚。“和颐酒店女子遇袭”事件短时间内成为焦点,充分说明群众对酒店行业的关注。随着经济社会的发展,尤其是旅游业持续高速增长,酒店业迎来黄金发展期。在这种背景下,有关部门应更加重视综合、配套的监管和社会环境治理。面对此次事件暴露出的种种问题,各方应勇于承担责任,反思工作疏漏,及时弥补不足,敢于打破既有潜规则,尽快形成有效的酒店环境综合治理净化体系。同时,发挥群众举报的力量,合力为公众提供安全、放心、干净的酒店环境。

# 同爱一方热土 共绘文明周口

# 文明创建共参与 文明成果同受益

