

# 上半年12315受理申诉举报2541件

手机鞋类等产品质量成热点

□晚报记者 吴坤

本报讯 今年上半年,市工商局 12315 共受理咨询、申诉、举报 2541 件,其中咨询 1677 件、申诉 739 件、举报 125 件。在 739 件消费者申诉中,商品类消费申诉 501 件,居前五位的分别是手机及配件 192 件、鞋类 83 件、家电 76 件、商品房 50 件、电动车 35 件;服务类消费申诉 238 件,居前五位的分别是通信服务 59 件、修理服务 52 件、物业服务 48 件、美容美发服务 19 件、洗染服务 17 件。

从受理的消费者申诉情况看,主要有以下热点:

## 国产手机质量问题突出

在 192 件手机及配件质量申诉中,国外品牌仅有 14 件,其余都为国产品牌,表明国产手机的质量问题比较突出。从申诉内容看,自动关机、电池待机时间短或充不进去电、液晶不显示、手机黑屏、死机、机壳开裂等质量问题相对突出,因此提醒消费者应选择证照齐全的商家购买手机,购买时可以要求查看商家的货品来源证明,仔细询问商家的保修规定等。

## 中高档鞋类纠纷成热点

鞋类纠纷一直是我市消费者反映比较集中的问题。与以往不同,今年鞋类纠纷逐渐向中高档运动鞋发展,消费者比较认可的品牌鞋也多次出现质量纠纷,在鞋类纠纷中占据一定的比例。从消费者反映的情况看,皮面裂纹、开胶、掉色等现象反映较强烈。由于此类商品价格较高,建议消费者在选购此类商品时要慎重。购买商品时要索取发票,保存好“三包”凭证等相关证据,以便事后维权。

## 商品房投诉明显增多

随着商品房销售市场的火爆,商品房投诉日益凸显。上半年商品房申诉 50 件,主要问题集中在:房产证办理不下来,广告夸大宣传,购房合同条款约定不明,开发商逾期交楼,消费者购房不成要求退房款;商品房出现墙壁漏水等质量问题。此类投诉涉及标的额较大,调解

# 全国“下乡”家电卖出162.29亿元

本报综合消息 据《北京商报》报道,来自商务部的统计显示,上半年全国家电下乡产品共卖出 961 万台,销售总额达 162.29 亿元。

根据商务部的统计,全国 31 个省市自治区中,上半年家电下乡产品销售破亿元的省份达 24 个省市自治区,其中,四川、山东和河南 3 省的家电下乡产品销售数量和销售额分别排名前三。

家电下乡包括的冰箱、彩电、洗衣机、空调、微波炉、电磁炉、热水器、计算机以及手机九大类产品中,冰箱的销售量最高,全国共销售了 542 万台,销售额达 111.16 亿元。其次是彩电和洗衣机较受农民欢迎。

业内分析,通过上半年的试水,各地都在尝试简化农民领取补贴的手续,这将更加刺激农民购买家电下乡产品的积极性。此外,随着新增的微波炉、热水器等产品投放市场,家电下乡产品的销售还将有所提高。(吴文治)



## 通信服务质量问题严重

通信服务申诉 59 件,居服务消费申诉首位。主要问题反映:垃圾短信泛滥;采用“诱导定制”、“网上设置注册陷阱”、“反向定制”等违规手法使用户定制短信业务,并在用户退订业务时设置障碍;未能切实履行电信业务资费的明码实价要求,确保相应收费标准和收费方式的完整、公开、透明;采用电话卡、充值卡等简单凭证方式确立的服务协议条款不够规范,不能妥善处理用户话费余额;采用“先试用,后默认”等方式擅自为用户开通收费业务;业务促销活动中,通过夸大优惠、模糊用户享受优惠的条件等方式误导用户消费,不切实履行对用户的优惠承诺等。

## 物业服务申诉上升快

物业服务申诉 48 件,居服务消费申诉第二位。主要表现在开发商遗留的问题无法解决,提供的安全、卫生服务不到位,加价收费和超范围、超标准收费,擅自提高停车费标准,物业维修不及时等方面。由于物业管理单位的服务存在诸多不规范的行为,以及对广大业主的申诉采取不负责任的态度或者拖延时间,导致矛盾激化。一些业主被迫采取

拖欠管理费、水电费、暖气费等极端做法争取权益,造成纠纷。在此提醒消费者要选择手续齐全的物业公司,要签订好物业服务合同,明确双方权利和义务。

## 洗衣业服务亟待规范

随着生活水平的提高,洗衣业生意兴隆。但目前从事洗涤服务行业的商家规模大小不一,特别是分布在市山区的社区及城乡接合部的洗涤小店,从业人员缺乏责任心,大多数没有经过技术培训,素质参差不齐,服务质量很难得到保证。洗涤纠纷反映的主要问题有:欺诈和误导消费者,以水洗假冒干洗,造成衣物面料缩水、破洞;多件不同质地、不同颜色衣物混洗,造成脱色、串色等。在此,提醒消费者在选择洗衣店时应尽量选择规模大、声誉好的诚信企业,并认真填写“洗衣单”,保存好消费票据。

线索提供 吴顺凯

**周口供电**  
**关注民生**

**24 小时电力服务热线**  
**95598**

## 街谈巷议

# 夏令营里的农民工子女令人动容

□邵香云

在天津市博物馆近日举办的暑期夏令营活动中,30 多名农民工子女好奇的眼神令人动容。虽然这些农民工子女参与这次夏令营活动只能有一天时间的体验,但有关方面的特意安排仍然值得充分肯定。

农民工是城市中的特殊群体,城市离不开他们,但他们却长期生活在城市的“边缘”,因为种种条件的制约,无法真正享受城市的种种便利和社会服务。他们的子女在很多方面也无法和城市居民的子女一样真正拥有城市生活。考虑到这些因素,天津市博物馆特意与农民工子女学校联系,为他们提供这次“一日夏令营”活动。

体验活动中,农民工子女表

现出了对丰富的课余生活的憧憬和向往。来自四川绵阳的 11 岁小学生刘鑫,从 1 岁起就跟随父母来到天津,10 年来从没进过博物馆,往年的暑期生活就是在家看电视或者自己玩耍。参加夏令营的 30 多名农民工子女经历大都与刘鑫一样。他们认真地听讲解员讲解,童真的眼睛里满是求知的渴望。

活动结束后,孩子们依依不舍。小刘鑫告诉记者:“要是以后还能来就好了。暑假还很长,剩下的时间除了在家写作业,就是自己玩。”据刘鑫的老师介绍,这样的活动多是社会主动提供的,极为有限,也并非所有农民工子女都有机会参与,多数孩子的业余生活是很枯燥的。

孩子是祖国的未来、民族的希望,农民工子女当然不是例外,

当前情况下应当受到更多的关怀。“一日夏令营”活动固然好,但人们更希望从根本上解决问题,让农民工子女能够与城市其他孩子一样融入城市生活。

长远来讲,解决问题之道在于提高农民工待遇,使他们的子女有钱进行文化消费,但这需要一个较漫长的过程。眼下较容易做到的是,相关城市管理部门把关注的目光更多地投向农民工子女,建立一套制度,开辟“绿色通道”,让农民工子女有机会走进各种公共文化场馆。

农民工子女所在学校也应多与孩子们沟通,了解他们所思所需,及时与有关部门、场馆联系,争取社会各界帮助,多组织孩子们喜闻乐见的各种活动,让农民工子女能够与城里其他孩子一起健康成长。

女刑警捡金首饰物归原主

# 失主从香港打长途电话致谢

□晚报记者 陈永团

本报讯 7 月 23 日,市公安局接到一个从香港打来的长途电话,电话中一姓李的女士说:“今年 6 月初,我在西华县公安局办理出入境手续时,不慎丢失金项链和金耳环,价值 6000 多元,没想到好民警捡到后亲自送到俺家人手中。昨天家人把东西寄到了香港,我今天专门打电话,表示感谢!”

2009 年 6 月 4 日,西华县公安局刑警大队女民警张瑜到出入境管理科办事时,发现出入境管理科窗口前台墙跟处有一条看似项链的东西,捡起来用纸巾擦拭干净后,一条金闪闪的金项链和两个金耳环呈现在眼前。她急忙将此事告知出入境管理科值班的刘勤副科长和民警赵二伟。失主是谁?他们及时向单位主要领导汇报,并立即查找失主。

出入境管理科民警齐上阵逐个打电话询问当天办理出国证件的人,由于有的手机关机、有的无法接通,没有全部联系到,他们又联系前一天的办证人员,一直到当晚 10 时多才找到失主。经详细查询核实,他们得知:该县逍遥镇某行政村村民李女士在办理港澳通行证时,当时因照相不允许戴金项链和金耳环,就将这些东西取下来放到手里,不慎丢失。李女士办完证后去香港了,民警专门到李女士家将金项链和金耳环归还其家人。

线索提供 任君箫

**公安部门提醒:防儿童被诱拐应注意六点**

- 1 带儿童外出时,留意四周情况,注意是否有人、车跟随
- 2 给儿童佩戴有家庭相关信息的物品
- 3 如儿童不满一岁,外出时尽量使用婴儿专用背带
- 4 儿童能说话时,教会儿童背诵家庭电话号码、所在城市和小区名,以及家庭成员名字
- 5 教会儿童遇事拨打110电话求助
- 6 在医院不要把新生儿交给不识的医护人员

陈 琛 编制 新华社发

## 河南电视台 8 频道诚聘

河南电视台 8 频道《DV 观察》周口分部聘:DV 观察员 20 名,各县、市负责人各一名,年龄、职业、性别不限,喜爱新闻工作的有志之士均可报名:8888068 13663946087