

■关注3·15

济宁2014年度受理消费者投诉3896件

家用电子电器类位居榜首

2014年,全市消协组织共受理消费者投诉3896件,解决3818件,调解率为98%。通过受理投诉,共为消费者挽回经济损失65.6万元,其中因欺诈行为得到加倍赔偿的12件,加倍赔偿额为27368元。

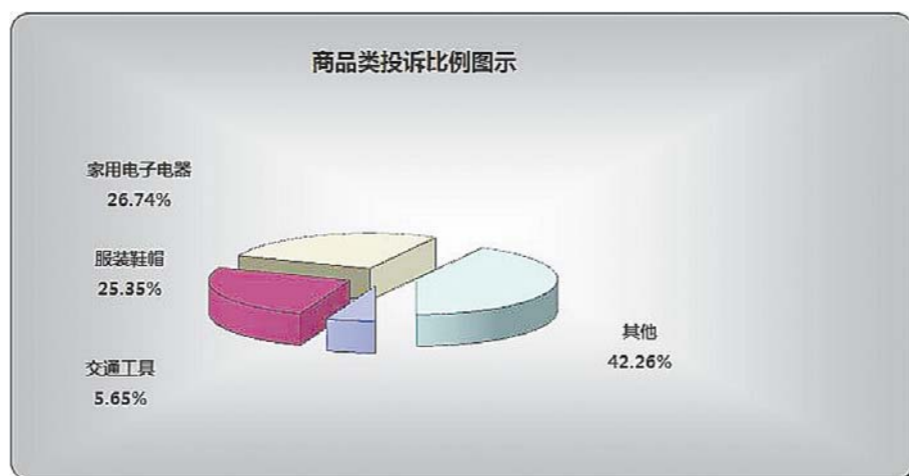
从投诉类别分析:商品类投诉前三位分别为:家用电子电器类1021件,占投诉总量的26.74%;服装鞋帽类968件,占投诉总量的25.35%;交通工具类216件,占投诉总量的5.65%。服务类投诉前三位分别为:生活、社会服务类826件,占投诉总量的21.63%;电信服务类326件,占投诉总量的8.53%;房屋装修及物业服务类124件,占投诉总量的3.24%。

家用电子电器类问题
居高不下

根据投诉统计分析,家用电子电器类、服装鞋帽类、生活、社会服务类投诉高居榜首。由于家用电子电器受众广泛,基数大,相应投诉量也比较大。家用电子电器类主要以手机居多。

此类投诉反映的问题主要表现在两个方面:一是手机质量存在瑕疵,导致各种故障频发;二是售后服务难尽人意,“三包”规定难以落实。如某消费者在一家商店购买手机一部,在使用中多次出现自动关机、按键失灵等故障,于是向经销商要求退机。按照国家“家用电器三包”第九条规定:“产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。退货时,销售者应当按发票价格一次退清货款,然后依法向生产者供货者追偿或者按购销合同办理”。但经销商答复只能维修,拒绝退、换货。再比如消费者购买的手机出现故障后,经销商让去售后进行鉴定,说是看鉴定情况再决定是否免费维修、退、换货。从而使“三包”责任的落实变得复杂起来。经售后鉴定,被判定是“人为造成的”,不在“三包”范围内,从而轻而易举地为商家免除了“三包”责任。

“谁销售谁负责三包”,这是“三包”规定中一项基本原则。但在现实生活中,大多数经销商却并不直接负责“三包”。当手机出现质量问题时,往往把消费者推给售后



制作 张誉耀

服装鞋帽类
投诉增多

服装鞋帽类投诉968件,占投诉总量的25.35%。服装鞋帽类商品投诉量长期居高不下

下的原因,是此类商品是广大消费者日常必需品,每逢重大节日或换季时,人们对此类商品的需求更大,主要表现在服装色牢度差,越穿颜色越浅。不少商家以服装鞋类出现质量问题难以判定责任归属为由,将责任推到消费者人为造成而不予退换。服装质量差,出现裂缝、开线、洗后缩水,鞋出现掉色、开胶等问题。有些经营者利用季节更换,打折优惠,消费者购买一些过季商品,等穿着后出现问题,却超出了维权时限;有的经营者以打折处理品、出售商品“不退不换”为由,拒绝承担责任。

生活、社会服务类投诉
呈上升趋势

生活、社会服务类投诉826件,占投诉总量的21.63%。生活、社会服务类的投诉涉及餐饮、住宿、美容美发、洗涤染色、摄影及家政服务,关系到消费者个人生活的方方面面,从统计信息分析来看,服务质量问题是引发消费者在生活、社会服务方面投诉的主要原因。如涉及服务质量问题而引发的投诉为637件。具体情形为餐饮服务中食物变质,宾馆住宿中财物丢失,美容效果差,洗涤衣物受损等等。

(□张誉耀 王敦荣 整理)

—典型案例

快递损坏商品 消协化解纠纷

【案情】

2014年12月17日,消费者张某到消协投诉:2014年10月份,通过快递寄送价值1600元左右的音响一套给亲戚,但在运输途中因碰撞损坏,严重变形。消费者多次与快递公司交涉,要求其赔偿损失、赔礼道歉,快递公司没有接受消费者的诉求。

【处理结果】

消费者协会依据《中华人民共和国消费

者权益保护法》、《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》相关规定组织双方进行调解,经过反复磋商,快递公司最终与消费者达成一致,快递公司退还快递费,赔偿消费者260元现金,并赔礼道歉。消费者表示接受,对调解结果表示满意,这次投诉圆满解决。

【专家点评】

济宁市消费者协会相关负责人王敦荣认为,近几年来,居民网购数量激增,随之而

来的快递丢失、损坏物品的消费纠纷剧增。按照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国邮政法》、《快递市场管理办法》等法律法规,消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。快递公司违背民法最基本的诚实信用原则,财产受到损害,应当赔偿消费者。

(□张誉耀 整理)

今年继续免收
出境货物检验检疫费

□记者 张誉耀

通讯员 孔庆生 报道

本报济宁讯 记者从济宁检验检疫局获悉,为加大对外向型经济的扶持力度,减轻出口企业负担,该局今年将继续对报检的所有出境货物、运输工具、集装箱及其他法定检验检疫物免收出境检验检疫费。据统计,2014年,该局累积为济宁市出口企业减免检验检疫收费约883万元。

南四湖进入
近4个月禁渔期

□记者 王浩奇

通讯员 刘坤 报道

本报济宁讯 记者近日从济宁市渔业部门获悉,为保护水生生物资源及生态环境,经市政府研究决定,2015年南四湖及其贯通河道的禁渔期为3月1日至6月25日,南四湖上、下级湖各5万亩禁渔区仍常年禁止捕捞作业。同时,对南四湖内荷叶、荷花、藕等重要水生经济植物设定禁采期和禁采区。

济宁海关
加强机关作风建设

□黄国图 李胜章 报道

本报济宁讯

济宁海关加强作风建设,实施工作定位、关企关系和监管方法“三个转变”,努力从自身发现问题、查找不足,主动与企业建立新型合作伙伴关系。充分利用微信、网站、显示屏、业务明白纸等方式,及时发布新的政策法规,增强工作透明度。同时,实行标准化管理,完善工作程序、工作标准、服务设施,以“文明把关、真诚服务”为宗旨,提高服务水平。加强《岗位操作手册》学习,深入开展岗位练兵活动,促进了业务质量和服务质量双提高。该关海关大厅连续7年荣获山东省青年文明号,连续多年获得济宁市综合考核先进集体和“支持济宁发展突出贡献单位”荣誉称号。

遗失声明

海信科龙电器股份有限公司济宁分公司银行开户许可证(核准号:J4610001938902,编号:4510-02016595)丢失,声明作废。

金穗鲁通卡 畅行高速 乐享生活

中国农业银行 信用卡

ETC 鲁通卡

专享高速ETC车道,免排队!
高速缴费立减95折,更优惠!
无需预先储值,更方便!
先通行后缴费,更畅快!
吃喝玩乐购一码打尽,乐享生活每一天!

符合中国农业银行信用卡申领条件且满足以下条件即可申请:
1.山东省内非营运汽车(不含摩托车、农用车、货车)车主;
2.可提供本人有效身份证件及本人机动车行驶证。

现在办卡立享以下优惠:
● 激活有礼:申请人办卡成功后网点领卡并现场完成卡片激活及ETC应用签约,即可获得价值60元左右的精美汽车类礼品一份或洗车卡一张(洗车卡限济南地区),数量有限,先到先得。
● 消费满额送 OBU:持卡人开卡后,累计有效消费满999元,即可获得市场价380元左右的OBU(车载电子标签)一台及免费安装服务,数量有限,先到先得。

金穗鲁通卡,为您带来信用卡与ETC卡的双重体验,让您畅行高速,乐享生活!

● 专享高速ETC车道,免排队!

● 高速缴费立减95折,更优惠!

● 无需预先储值,更方便!

● 先通行后缴费,更畅快!

● 吃喝玩乐购一码打尽,乐享生活每一天!

符合中国农业银行信用卡申领条件且满足以下条件即可申请:

1.山东省内非营运汽车(不含摩托车、农用车、货车)车主;

2.可提供本人有效身份证件及本人机动车行驶证。

现在办卡立享以下优惠:

● 激活有礼:申请人办卡成功后网点领卡并现场完成卡片激活及ETC应用签约,即可获得价值60元左右的精美汽车类礼品一份或洗车卡一张(洗车卡限济南地区),数量有限,先到先得。

● 消费满额送 OBU:持卡人开卡后,累计有效消费满999元,即可获得市场价380元左右的OBU(车载电子标签)一台及免费安装服务,数量有限,先到先得。

农行【信用卡】

即刻关注
农行信用卡
官方微信/微博

www.abchina.com “信用卡”频道 客户服务热线40066-95599 021-61195599

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

跨越金色梦想 攀登财富巅峰
为您打造专业的贵金属交易平台

全交所代理业务

业务简介

代理个人上海黄金交易所交易业务,简称贵金属代理业务,是指中国银行以上海黄金交易所金融类会员的有效代理资格,为个人客户提供进入上海黄金交易所交易的渠道,根据委托进行贵金属现货和延期合约的交易,并代理个人客户进行资金清算、保证金管理和提出现货等。

交易品种

现货合约: Au99.95, Au99.99, Au100g
延期合约: Au(T+D)、Ag(T+D)

产品特点

- (1) 交易品种丰富
- (2) 支持保证金双向交易
- (3) 交易费用相对较低,暂免收开户手续费
- (4) 专户管理,资金安全
- (5) 客户自行挂单报价,价格实时透明
- (6) 交易快捷, T+0清算,可频繁交易
- (7) 提货保障,金锭符合金交所标准
- (8) 丰富的交易委托功能

开通流程

- (1) 个人客户持本人真实有效身份证或护照、中国银行借记卡前往就近网点;
- (2) 进行《风险评估》;
- (3) 通过评估后,认真阅读并签署《代理个人上海黄金交易所交易风险揭示书》、《中国银行股份有限公司代理个人上海黄金交易所交易业务客户协议》等;
- (4) 开通个人网银;
- (5) 登陆网银后点击“投资理财”——“贵金属代理”,即可进行操作。

交易时间

夜间: 21:00 - 02:30 (次日)
上午: 09:00 - 11:30
下午: 13:30 - 15:30
如交易时间发生调整,以上海黄金交易所公告为准。

中国银行
BANK OF CHINA