■关注3·15

八大消费领域成投诉热点

“人为损坏”成手机经销商的挡箭牌

□ 李梦 杨秀萍 王兆锋 张连福

3月14日，记者从聊城市消费者协会获悉，2015年，全市消协系统共接待来访和接受咨询12000多人次，受理消费者投诉1367件，调解处结1362件，处结率为99.6%，为消费者挽回经济损失80余万元。投诉领域涉及家用汽车、家用电器、远程购物消费等八个方面。而汽车、远程购物等新兴消费领域投诉呈增长势头。市消费者协会对全年投诉情况进行分析，归纳出八大热点。

汽车消费投诉维权难

随着老百姓生活水平的不断提高，相伴而生的家庭汽车消费纠纷也一并上升。反映的主要问题有：一是紧俏车型加价提车，经销商未能在约定日期交车，致使消费者多次提不到车。二是质量问题，主要有制动系统失灵、发动机性能故障、车身漆面起泡脱落、空调不制冷、突然熄火等。三是售后服务方面，汽车易损件损坏频率高、维修保养过程不透明、零配件价格偏高；售后维修零配件供应不足，拖延维修。四是汽车性能故障“只修不换”。五是汽车预订纠纷多，消费者预交的“订金”难取回。由于促销活动时优惠条件比较高，导致消费者在不了解所购家用汽车的全面情况下，就交了“订金”，然而当消费者后悔时，则要款难度相当大。六是翻新车当新车卖。七是售车不同时给付车辆合格证。八是强制购买保险。

家用电器投诉仍居高不下

家用电器投诉集中于空调、冰箱、彩电、热水器等。主要问题有：一是各品牌家用电器促销活动繁多、竞争激烈，商家易夸大宣传产品性能、优惠服务等，误导消费者选购商品；二是部分家电质量差，故障频繁出现，商家避重就轻或无故拖延拒绝履行“三包”义务；三是出现问题后厂家和销售商相互推诿，互相扯皮，售后维修费用高、态度差、不及时；四是商家送货安装不及时或安装不专业等造成商品在使用过程中较易出现问题。

远程购物消费问题突出

通过电视、广播、网络购物导致上当受骗，使消费者蒙受经济损失。主要表现在：一是经营者在广告中表明的商品质量状况与消费者购买的商品质量状况不相符。二是所邮递的商品是假冒伪劣商品。三是约定不满意退换货的承诺难以兑现，拖延推诿，售后服务难以保障。四是网购“七”日无理退款难。由于网上购物大多是异地消费，出现纠纷后难以找到经销商，交涉和处理的难度较大。

通信行业收费不透明

通信资费争议一直是电信服务领域的投诉重点和解决难点。主要问题有：一是运营商擅自增加有偿服务项目或擅自更改、取消业务。二是套餐资费项目宣传语易产生误解，通信服务合同条款繁多，消费者未弄清楚就签名，产生纠纷难解决。三是擅自收取选号费，为所谓的“好号”设置最低消费额，对预付费手机号码的话费设置有效期。四是举办一些回馈用户的活动不按承诺执行。五是无线上网费用收费争议集中，未上网却出现上网费，每天上网仅几分钟每月却出现几百元的上网费用等等。此类纠纷的产生原因主要是由于通信服务中收费不透明、规则不明确，使得服务商与用户之间信息不对称。

消费者反映的手机问题主要集中在商品质量和售后服务方面。投诉问题主要有四种：一是手机质量引起的通话质量差、断线掉线，自动关机，按键失灵，屏幕无显示，电池待机时间与商家承诺时间不符、外壳破裂等问题。二是假冒水货的组装机、贴牌机、翻新机充斥市场，外观新颖，功能齐全，性能低下。三是落实“三包”承诺不到位。手机一旦出现质量问题，厂家、商家相互推诿，无视“三包”规定，在很多情况下，“人为损坏”成了商家的“挡箭牌”，拒绝履行“三包”义务。四是手机鉴定难，检测费用高，浪费时间长，这些问题困扰着很多消费者。

预付款投诉维权较难

预付款消费投诉问题突出。主要表现在：一是洗浴中心擅自规定联票到期期限，消费者欲退掉多余的联票，却不给退。二是美容美发店转变成其它行业，找经营者却不管，致使消费者无法正常消费。三是洗车行更换老板，导致原卡无法继续使用，侵害了消费者的合法权益。四是食品店在没有提前告知消费者的情况下关门停业，消费者无法找到经营者或遭到经营者的拒绝，致使消费卡内余额无法消费，引起消费者集体投诉。

商品房维权难上难

因个别房地产开发商不履行承诺造成诸多纠纷。消费者购买房产出现问题时，开发商往往采取拖延手段，不给消费者解决问题。主要表现在：一是不按期交工，严重影响了消费者的正常生活，侵害了消费者的合法权益，给消费者造成了精神上的压力和财力上的损失。二是房产证办不了，楼层高度与签订的合同有差异，房屋存在漏雨、墙皮脱落等问题。动辄十几万、几十万元的消费，消费者走维权路要有大把的时间、精力，要走通难上加难。

保险业投保容易退保难

比较突出的问题表现在：一是一些保险代理人虚夸保险功能，不对消费者如实相告，掩盖一些免责条款的内容，诱使消费者投保。二是消费者不细读保险合同的条款细节，对自己应享有的权利和履行的义务不清楚、不明确，很容易造成权益受损。三是部分消费者选择险种不合理，或偏好某些险种造成保障不全面，或重复保险造成保费浪费。四是索赔手续繁琐、条件苛刻，理赔实效性差。五是保险投保容易，办理退保障碍重重，退保纠纷现象十分突出。

农资类产品投诉逐渐增多

农资类商品投诉呈上升趋势：一是由于农村消费者在购买生产资料时，自身维权意识薄弱，购买农资时大部分消费者不索取发票等凭证，不能妥善保存相关样品，一旦出现质量问题，维权时非常艰难。二是鉴定难。农资类检验机构部门少，鉴定费用昂贵，导致鉴定不易。三是获赔难。农民合法权益受到侵害，往往因为群体投诉案例多，调查取证困难，农资经营者经济实力有限等原因，造成索赔难。

4省6市构建异地消费维权机制

□杨秀萍 张连福 报道

本报聊城讯 随着经济的发展，消费者的消费观念、消费方式也发生了前所未有的变化，流动消费、跨区消费成为消费者消费的重要组成部分，由此引发的消费纠纷呈上升趋势。跨区消费纠纷不公侵害了消费者的合法权益，也给消费者维权带来了诸多不便，还增加了消费维权成本。

聊城市消费者协会相关负责人介绍，从受理投诉的情况看，这部分消费纠纷主要呈现出以下三个特点：一是消费领域涉及广，不仅涉及日常用品，还有农机农具、家电汽车等大件商品；二是消费金额大，少则几百元上千元，多则几万元数十万；三是纠纷解决难，因为部分经营者缺乏诚信意识，加之消费者是异地消费，发生纠纷很难解决。因此，建立跨区消费解决机制，不仅是各级消费者协会探讨研究的发展方向，也是广大消费者的日益强烈的呼声。

国际消费者权益保护日到来之际，聊城、邢台、邯郸、安阳、长治、晋城等毗邻“4省6市”消费维权协作将签约，构建“4省6市”异地消费投诉的快速维权通道机制，使消费者在“家门口”实现异地消费维权，进一步优化跨市、跨区域消费环境。

消费者在6市的任何一地，因购买商品或者接受服务而发生消费纠纷的，可向消费发生地的消协投诉，也可向消费者住地的本市消协投诉。符合受理条件和范围的，消协均应立即受理。

消费者所在地的市消协受理异地投诉后，于3个工作日内，将《异地消费投诉办理单》、《投诉书》和相关证据材料，通过邮寄、发送传真、电子邮件等方式，及时移交给消费纠纷发生地的市消协，由后者负责处理。

消费纠纷发生地的市消协接到移交来的异地投诉后，应及时展开调查和调解，并将结果反馈给本市消协，再由其将结果反馈给消费者。疑难投诉应在40个工作日内调解结束，特殊情况下时间可适当延长。

手机上网 当心“吸费”陷阱

□ 杨秀萍 王兆锋 李兴山 张连福

通信资费争议一直是电信服务领域的投诉重点和解决难点。近日，聊城市东昌府区的潘先生到市消费者协会投诉，称自己新换的手机经常无故上网。仅仅7天，上网费用就达2400多元，相比换手机前，相同时间的费用增加了几十倍。他向通信网络运营商投诉，却没有结果。

市消协接到投诉后，立即安排工作人员进行了解调查，通过察看潘先生提供的上网流清单，确定他反映的情况基本符合事实。工作人员受理该投诉案后，与相关通信网络运营商协调，经售后检测，查明了手机的问题所在，原来潘先生购买的手机被莫名其妙的内置了“越狱”软件，该软件的功能是只要用户一开机，上网功能就会自动启动，自行上网产生流量。

最后在市消协的协调下，某通信运营商售后清除“吸费”软件和关闭了上网功能，之前产生的流量费也由运营商和消费者协商得到了妥善处理。

案例分析 由于对手机性能不熟悉，对上网流量计费不了解，有的消费者因此承担了高额的上网费用。

也有一些智能手机用户在安装目标软件的同时，也安装上了流氓软件，甚至目标软件被人做了手脚捆绑了木马。用户一运行该软件，手机就自动订购SP公司的付费服务或者进连接网络的操作，未经用户授权就在后台予以确认，用户在不知情的情况下就被扣掉了相关费用。

对此，聊城市消费者协会提醒广大手机用户，上网时要注意以下几点：

一、要时常关注手机上网流量使用情况，避免因超流量而产生高额费用；

二、使用WIFI上网时要注意关闭数据连接，避免因无线信号不稳或较弱时手机自动切换到数据网络，产生流量；

三、手机下载、安装软件要谨慎，避免一些软件下载消耗较多的流量；

四、小心刷机时被植入“吸费”软件；

五、发现流量不对或费用异常时，要及时到运营商处查询打印流量使用明细，及时向运营商反馈，如协商不成，保存好证据后，要在第一时间内到有关部门投诉。

网购农资受骗 农民维权不易

□ 杨秀萍 王兆锋 李兴山 张连福

当前，越来越多的农民在参与网购，但是网购受骗后，往往不知道如何维权。农村成了消费维权的薄弱环节。

聊城市东昌府区堂邑镇某村的吴先生，在网上发现某品牌的加厚型宽5米的温室大棚塑料薄膜，价格每平方米7元，比较实惠，而且网上说薄膜适用各类蔬菜大棚。吴先生网购了4200元的该型塑料薄膜。

然而收到货后，打开一看，吴先生发现塑料薄膜的质量比较差，并且气味恶臭难闻。取下一小块放在两手之间，使劲吹口气，就能把塑料薄膜吹起一个汽泡，根本无法抗拒聊城地区的风力。吴先生意识到上当受骗了，于是赶紧联系网络销售商，但网络销售商以多种理由推诿，后来干脆就不接电话了。吴先生马上打电话到聊城市消协协会寻求帮助。

市消协接到投诉电话后，告知吴先生应当向经营者所在地的相关部门投诉，并迅速和吴先生一道联系经营者所在地的市消协，请求其调解此案，并将消费者的投诉材料、购货发票、通货记录以及塑料薄膜一同寄往销售商所在地的市消协。历经一个多月，多次调解，吴先生最终收到销售商的退货款。

案例评析 随着网购的发展，网购农资也被一些农民所接受，但许多农民对网购农资还不熟悉，鉴别能力较差，很容易落入网络欺诈的陷阱。

在此，聊城市消费者协会提醒广大农村消费者在购买农资时应注意以下几点：

一是选择可靠的农资销售网站。正规的农资销售网络是经过工商管理部门认证的，而且会在网上向消费者提供经营许可证、营业执照、相关授权书。

二是网购农资要货比三家。网购农资时要尽量多看几家网站，要仔细察看产品产地、质量指标、生产厂商及联系方式等内容，同时购买后要保留相关票据。

三是有条件最好到实体店看一看。一方面提前了解农资情况，另一方面需要维权时容易找到代理商。

四是网购到农资产品时一定要第一时间作产品检验。种子可以作发芽实验，化肥可以送到当地质检部门进行检验，这样可以避免大量使用劣质农资造成的严重后果。

新城开展阿胶类产品质量安全整治

□杨秀萍 陈晓 刘嘉宝 报道

本报东阿讯 按照县政府、县食药监局的要求，为保护东阿阿胶品牌，规范阿胶类产品生产经营秩序，引领阿胶类产品行业健康发展，东阿县食药监局新城监管所近日在所在辖区全面开展阿胶类产品质量安全整治工作。

该所对辖区内阿胶类生产企业进行全面统计和完善档案，做到一企一证、一证一档。开展现场监督检查，做到全面覆盖、逐项检查，做好监督检查记录，完善企业档案。加强阿胶类产品原料源头管控，重点检查原料来源，杜绝非法生产的阿胶原料进入生产环节，实行重要原辅料登记制度。强化生产环节整治，检查企业生产条件、生产工艺等是否符合食品安全要求，对加工生产环节是否有相应的污染控制。加强阿胶类产品流通环节的监管，对经营环节重点检查产品购进票据和索证索票情况。构建长效机制，将专项整治和日常监管工作有机结合起来，在准出准入、质量追溯等方面，积极探索行之有效的监管制度机制。

通过专项整治，强化企业第一责任人意识，规范生产经营秩序，严厉打击危害阿胶类产品质量安全的违法违规行为，切实提升企业质量安全，防止区域性、系统性安全风险，形成阿胶类产品质量安全监管全民参与、社会共治的良好局面。

国家鉴定(评价)成果推选项目：钛合金热轧无缝管生产工艺

颠覆传统制造工艺 提升国际竞争力

引领新常态，奋战“十三五”，国家鉴定(评价)成果自主创新100项重点推荐项目——鑫鹏源智能装备集团有限公司的钛合金热轧无缝管生产工艺，是国家重点推荐的第26个项目。此项目在2016年3月8日由中国经济导报予以报道，引发关注。国家鉴定(评价)成果自主创新能力代表我国科技创新水平。应用广阔的结构材料钛合金热轧无缝管，以其刚度高、密度小、抗腐蚀疲劳和蠕动等的性能优势，广泛应用于石油、煤气、天然气、热力发电、建筑交通等行业，近些年来，随着科技的迅猛发展，钛合金无缝管的市场也越来越大。

作为国家重点产业支撑能源装备制造基地——鑫鹏源智能装备集团有限公司坚持技术创新，通过自主研发的“钛合金热轧无缝管生产工艺”，成材率、质量、工艺水平都有显著提高。自2013年技术项目研发起，几年来，生产的300余种钛合金无缝管，普遍受到了国内外市场的青睐和喜爱，产品已远销韩国、加拿大、伊朗、意大利、巴西、阿联酋、巴基斯坦、尼日利亚、印度等诸多国家。

日前，“钛合金热轧无缝管生产工艺”技术项目通过科技成果评价。该技术工艺主要针对传统的无缝钢管热轧工艺改进，并移植到钛合金无缝管生产，与传统的“挤压成型、棒材钻镗孔和斜轧穿孔后冷轧冷拔”工艺相比，管材成材率显著提高，达97%。

“传统工艺生产效率、成材率都很低，而更严重的问题是，只能生产直径有限的管材，已经满足不了市场的广泛需求，更无法提高在国际上的竞争能力和水平。”鑫鹏源公司总经理、项目总指挥张志玉说。该项目通过对钛合金管的特点，在生产工艺方法上进行了针对性的改进，在主电机功率加设保温隧道和快速移送装置等，都具有一定的创新性，可生产出直径达273mm、长度达12m的大型钛合金管。

采用传统的生产工艺生产出高端、大口径钛合金无缝管，在该领域具有重大突破。因此，中国有色金属加工工业协会宋禹田说，项目有重大突破，颠覆传统生产工艺，全流程温控、涂膜保护、穿孔与热轧方面特点突出，经济、社会效益显著。而北京科技大学教授曲选辉说，对装备工艺改进，实现了高品质钛合金无缝钢管的低成本生产。

“产品已进入批量生产阶段，依据目前市场状况，设计能力为年产3万吨的钛合金无缝管生产线已经初具规模，按当前市场每吨售价计，年可实现显著的经济效益。”张志玉说。下一步，要在管材产品质量、材质等上面下功夫，以此继续增强国际市场的核心竞争力。该产品经国家钢铁产品质量监督检验中心检测，符合标准。目前，该工艺技术及产品已在辽宁、黑龙江等地有关企业用户使用。

经中国钢铁工业协会教授高工徐寅等鉴定，该技术在国内首次提高穿孔机电机和轧管机主电机功率，分别达到2200KW和2800KW，有效地提高了轧制力，解决了钛合金变形抗力大难以加工的问题；达到国际先进水平，可生产直径273mm、长度12m、壁厚8mm的大型钛管材。

(据2016年3月8日《中国经济导报》)

烟花三月 与智跑踏春出行

烟花三月，春光明媚。东风悦达起亚SUV力作智跑，用时尚设计与全面配置，与消费者一起踏春出行，共享欢乐时光。

春日出行，时尚新锐的新智跑始终陪伴左右，新智跑在外观上体现出强烈的科技感和未来感，视感精练流畅，予人大气感受。打开全景天窗与蓝天对话，或者用高保真音响听听音乐，你会发现品质生活并不遥远。新智跑领先的安全性能，全力守护这场踏春出行之路。作为曾获得欧洲新车安全评鉴协会(E-NCAP)和IIHS(美国高速公路安全保险协会)双重顶级安全认证的车型，智跑以全能配置为驾乘者打造全方位安全呵护。

现在购买智跑还有机会获得多重促销豪礼，静候消费者前往东风悦达起亚专营店细细品赏。

人气网红 KX3过硬品质赢口碑

如今网红成为热门词汇。今天，笔者就来给大家推荐一款网红车型——东风悦达起亚KX3，看看这款车型如何在上市一年间逐步跃升为网红的。

KX3的网红脸，在车界可谓是特立独行，别树一帜。KX3突破简约直线设计美学，寥寥流畅语言，勾勒简练线条。KX3T动力车型搭载1.6T-GDI涡轮增压发动机，KX3还提供1.6L Gamma和2.0L NU两款自然吸气发动机车型。HID前大灯、离子净化器等科技配置人无我有，方向盘加热、电动通风真皮座椅、加热座椅、后排空调出风口、自动除雾等舒适配置，使乘坐舒适性大幅提升。

人气网红，口碑过硬。现在，KX3还贴心准备了多重好礼，在专营店静待消费者前去体验。

声 明

平阴县市场监督管理局2015年6月3日核发的山东元辰仓储装备有限公司营业执照正副本丢失，信用代号370124200016408，声明作废。

聊城市东昌市政工程施工处编号371501740245708的发票专用章停用作废，并启用编号为91371500740245708B的防伪专章。特此声明

公 告

聊城安途公务汽车租赁公司招聘业务总经理两名，工资待遇2000至4000元，要求年龄25至40岁，联系人王经理：15666655833

法人代表：高伟372526198001150020，本公司公章已损坏，须重新刻章，原公章声明作废。

聊城市鑫顺金属材料有限公司