

省消协发布上半年受理投诉情况

家用电子电器类投诉居榜首 预付款消费问题多

本报7月19日讯 (记者张世杰)今天上午,河北省消费者协会对外发布全省消协组织受理投诉情况,2017年上半年全省共受理消费者投诉5959件,同比上升55.06%,投诉解决率为90.89%,为消费者挽回经济损失4872062元。

2017年上半年商品大类投诉中,家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类、交通工具类投诉量居前。商品类投诉占投诉总量的比重呈下降趋势,服务类投诉占投诉总量的比重有一定程度上升。其中,生活社会服务类、互联网服务、电信服务、销售服务类投诉量居前。

家用电子电器类投诉高居榜首 汽车售后维权难

上半年,全省消协组织共受理1306件家用电子电器类案件。家电商品生产和经销企业“重销售、轻服务”的观念由来已久,致使家电商品售后服务投诉一直居高不下,其中因质量问题投诉和售后服务问题投诉占家电类投诉总数67.23%。其存在主要问题有销售的产品质量不高、三包期内不按规定执行、推诿扯皮规避法律责任。比如新购买的手机未超过七天、十五天包退包换期的,想尽一切办法得拖过,这样经营者就可以不退换手机了,可以“按规定维修”了;消费者对售后的服务质量也不尽满意,收费价格过高,无论是否修好每上门一次都要收费。有些维修部门不按规定如实填写维修记录,对符合退换货要求的不予退换货,不能及时修复的,不提供备用机等。

服装鞋帽类投诉依然较多,质量、售后方面投诉尤为突出,反映的主要问题有服装出现掉色、缩水等,鞋子出现鞋底断裂、开胶等问题。而在投诉处理中,

由于许多消费者在购货时没有索取有效凭证(发票及信誉卡),有关部门无法进行受理处理,失去了维护自身消费权益的证据。近年来,随着人们生活水平的提高,消费者对健康的考虑,对儿童用品及家具等日用品的质量及需求量不断提升和加大,投诉所反映的问题也随之增多。

上半年,全省消协组织受理552件交通工具类投诉,其中质量、合同和售后服务的投诉量占到近七成。交通工具类投诉中汽车类投诉持续增长,汽车售后维权难,主要集中在:销售方不按约定日期交付车辆;新车购买不久,多次出现质量问题,反复维修;新车出现碰撞,重新喷漆现象;销售过程中强制搭售保险。“家用汽车产品质量三包”规定已经实施,汽车生产经营者要严格遵守“汽车三包”及相关法律法规,不断提高产品质量,自觉履行合同义务,加快完善售后服务,主动承担社会责任,同时积极配合国家有关部门和消费者协会促进汽车消费争议的有效解决。

生活、社会服务类投诉中质量和安全问题成热点

上半年,全省消协组织共受理生活、社会服务类投诉331件,同比上升92.44%。消费者接受餐饮、住宿、美容、美发时,有关安全的投诉一直是难以解决的问题,也是上半年投诉的热点问题。生活、社会服务类投诉也是近年来出现的一个热点问题,部分经营者不能为消费者提供安全的消费环境,消费者的安全权益难以得到落实。比如营业场所存在安全隐患或者设备设施有故障,经营者未采取足够有效的安全保障措施并作出真实的说明和明确的警示。有些宾馆、洗浴、商场、银行、电信营业厅的设施缺乏对消



费者安全方面的考虑,如地面滑、卫生间洗澡防滑设备老化,疏于检查检修,造成老人和儿童摔伤;安装电动感应门却无安全警示,致使消费者受伤等情形。

随着网购的发展,物流快递服务类投诉也日益增加。由于快递公司单方制订显示公平的格式条款,限制消费者权利,对于没有购买保价(保险)的快递物品赔偿额很低,免除或减轻自身的赔偿责任,货物发生丢失或损坏,出现消费者想获得合理赔偿难等问题。

移动电话服务满意度低投诉多 预付款消费服务问题多

客服服务、宽带质量、资费不明是电信类业务投诉的主要问题。移动互联网运营服务商乱扣费问题日益凸显,消费者在不知情下被扣除了服务费,被莫名其妙扣除增值业务费,手机吸费现象仍然严重。客服及宽带质量问题不少,主要表现在消费者申请办理容易安装应用难;办理宽带网络捆绑手机服务;网络出现故障维修服务缓慢;实际网速大大低于名义网速;宽带在扩容提速过程中,运营商私自停机、乱收费等现象,反映联通最多。究其原因主要是由于宽带用户日益增多,而各大电信运营商的建网及服务严重滞后造成的。合约

手机售后服务方面也存在诸多不足,服务不到位。如手机检测或维修不透明,维修人员无证上岗,维修过程中出现损坏,以“人为损坏”为由逃避责任,不给消费者维修单或将维修单收回,逃避手机“三包”规定等。

美容美发健身等服务预付款消费问题突出。上半年,涉及美容美发健身等服务预付款消费的投诉增多,预付款消费模式在美容、健身、洗衣等服务业普遍盛行。消费者在卡内预先付款之后,对于经营者的经营状况和财务状况难以预知,存入的钱越多风险也就越大。消费者反映的主要问题集中在:经营者打着免费美容或赠送礼品的幌子,对进店消费者消费误导;经营者以超低价折扣优惠吸引消费者办理“会员卡”、“VIP”卡,使用过程中却找出种种借口要求消费者加价消费;部分经营者在收取消费者高额会员费后“消失”,也有一部分经营者搬迁或转让店面后拒绝消费者合理的退卡要求;经营者以国际知名化妆品品牌名称做店招,恶意攀附他人商誉,混淆服务提供者的真实情况,误导消费者。

非法运营还超载 民警及时处置消隐患

自“百日行动”以来,高速交警永年大队重点加强“两客一危”车辆管理,严厉整治各类交通违法行为。6月23日下午,执勤民警查获一辆“营转非”超员客车,及时消除了道路安全隐患。

6月23日16时30分许,执勤民警常龙海、马菊英在青兰高速兰州方向623公里处勘查事故现场结束疏导车

辆时,发现行驶来一辆中型客车有超员嫌疑,随后对该客车拦截进行检查。经查,该车核载35人实载45人,超员10人,且该客车为“营转非”车辆,系未取得营运许可,擅自从事道路客运经营的。执勤民警对其超员交通违法行为依法进行处罚,并将非法营运车辆移送属地运管部门做进一步处理。李海峰

事故中未系安全带 乘客自担部分损失

张海瑞

重庆市民洪雷乘坐他人驾驶的车辆发生交通事故,导致自身各项损失共计25万余元,因赔偿产生纠纷。一审法院以洪雷未系安全带存在过失为由判决其承担10%的责任。洪雷不服,提起上诉。近日,重庆市第三中级人民法院判决驳回其上诉,维持原判。

今年年初的一天,洪雷为马睿介绍工地,前往洽谈途中,马睿邀请任俊同往,返程时任俊驾驶车辆,洪雷乘坐于后排,未系安全带。任俊驾车行驶中追尾黎剑驾驶的轿车,造成洪雷受伤。经交警部门认定,本起事故中,任俊与前车保持安全距离负主要责任,黎剑在车道内停车负次要责任,洪雷等无责。一审法院认为,对洪雷因本起交通事故造成的损失,任俊应承担主要责任,黎剑应承担次要责任,洪雷忽视安全,未系安全带,存在一定过失,酌定减轻侵权人的赔偿责任,应自行承担10%的责任。

《道路交通安全法》第五十一条规定:“机动车行驶时,驾驶人、乘坐人员应当按规定使用安全带,摩托车驾驶人及乘坐人员应当按规定戴安全头盔。”洪雷未系安全带的行为,虽然与本起交通事故的发生没有因果关系,也不负责任,但其该行为增加了自身的危险,客观上也造成了自身损害结果的扩大,故一审法院酌定洪雷自行承担10%的责任,并无不当,予以确认。

法官提醒

交通安全法明确规定了机动车驾乘人员应当按照规定使用安全带,这不仅包括前排驾乘人员,也包括后排乘坐人员,而多数情况下,后排乘坐人员在往往会忽视系安全带的重要性。实际上,当车辆发生交通事故时,后排乘坐人员如未系安全带,会直接撞击到前面的座椅背上,不仅给自己带来安全隐患,也会严重威胁前排驾乘人员的生命安全。驾乘人员因自己未系安全带在事故中受伤,即使对交通事故的发生无责任,也会对自身的受伤承担一定的责任。 据人民法院报



为百姓构筑幸福家园

——香河县安平镇大力推进小城镇建设纪实

□ 本报记者 王玉朝 郑亚 通讯员 张金玲

核心提示:

安平镇位于京津冀交界处,面积33平方公里,人口2.1万,有29个行政村。文化底蕴丰厚,历史悠久的京杭大运河贯穿全境。近年来,安平镇立足区位优势,合理布局谋划,注重彰显特色,大力推进小城镇建设,全镇经济社会呈现出科学健康发展的良好态势。2012年被国家发改委批准为第三批全国发展改革试点城镇;2009年、2010年、2013年被廊坊市委、市政府评为“新农村建设先进乡镇”;2014年被国家住建部命名为“全国重点镇”;2016年被评为“河北省特色小镇”;2017年,安平镇的香安城社区被河北省委省政府确定为2017年省级中心村。

1 以人为本 创建美丽宜居新城镇

安平镇认真落实中央“让居民望得见山、看得见水、记得住乡愁”的新农村建设总体部署,坚持生产生态融合发展理念,统筹考虑区位、交通、资源等综合条件,确定了“融北运河之源,借第一城之基,汇生态区之势,倾力打造生态文明、经济富裕、环境优美、资源承载、生活便利的宜居新城”的小城镇建设思路。

打造优质新社区

将所辖29个村街分四个片区进行开发建设,其中涉及城中村改造项目1个(即燕都鑫村项目),新民居建设项目2个(即香安

城项目、运河新村项目)和美丽乡村精品片区1个(北9村)。燕都鑫村项目已实现一街、东庄、二街3个村回迁;香安城项目已有4栋完成内、外装修,其余4栋也已完成封顶;运河新村项目已实现草沙河、甘露寺、贾庄、延一、谭庄5个村回迁;美丽乡村精品片区北九村,用高标准打造“记得住乡愁”的高颜值美丽乡村。

聚焦“城乡品质更高”的目标,以更高站位、更优品质推进城镇建设,制定镇域规划方案和镇区规划方案,以镇区为核心、为枢纽,辐射镇域四个片区,形成三个聚集

2 现代科技 打造智慧管理新农村

程、民心工程,是他们的“安全网”、“守护网”和“放心网”,也是违法犯罪分子的“天罗地网”!

网格管理“网”和谱

实行网格化管理是该镇加强基层社会管理的一项重要抓手。投资150万元自主研发网格化管理软件,设立三级网格,网格长由两委干部兼任,网格员由党员、村民代表担任。网格长、网格员被培养成信访信息员、人民调解员,调解方式从“坐堂”问诊拓展至“上门”服务。同时,网格长和网格员充实了村街文体队伍,成为文艺骨干,共组建戏迷协会、广场舞队等60支文艺队

区:第一片区打造“商业聚集区”,第二、四片区打造“生态涵养区”,第三片区定位为“宜居生活区”,形成“一个镇区,三个聚集区”的空间布局。

安居乐业促和谐

成荫的绿树遮住了炎炎赤日,遍地芳草散发的清新气息沁人心脾,花园式洋房建筑令人赏心悦目,在花园中静坐闲谈的老人是那样的恬淡安详……

这里就是安平镇的运河新村,也是安平镇创建美丽宜居新城镇的一个缩影。

目前,运河新村社区已回迁5个村(街),集办公、休闲、健身、会议于一体的社区便民服务中心已建成并投入使用。便民服务中心投资160万元,四层1600平方米。一层设有服务大厅和康体健身中心,配备了健身器材和康复器材,可满足群众运动健身和康复锻炼的双重需求;服务大厅设有社会事务、土地城建等12个服务窗口,给群众提供优质高效的服务。二层设有多功能会议室、农家陈列室、荣誉室、图书室等科室。农家陈列室内摆放有耕地工具、运输工具、各式毛主席像章、老报纸、农民生产生活老照片等180余件,陈列室作为全镇青少年教育基地,已全面对外开放;荣誉室内摆放荣誉证书40余块,室内分成安居乐业、幸福生活等六大板块,将群众生产生活方式发生的巨大变化以照片墙的形式进行展现。

便民服务中心自运行以来,有效解决了群众到镇里办事摸不着门、找不到人的问题,拉近了干群关系,受到群众一致欢迎。

网络服务“网”民生

该镇大力建设横向到边、纵向到底的便民网络,重点打造移动便民服务平台——城市细胞。充分利用互联网优势,结合当前微信普及率高、操作简单、信息传播快的特点,强力构建政府与群众的联动平台,实现政府与群众零距离沟通。通过打造平安风采、生活服务板块,让群众通过微信就能随时了解各类信息、办事流程,群众还可通过手机发布供求信息,实现信息资源共享。



3 依托优势 开辟乡村旅游新天地

安平镇抢抓京津冀协同发展重大机遇,深挖资源,夯实基础,优化环境,增强内涵,大力推进休闲文化旅游产业快速发展。

科学规划引领 构筑全新旅游业态

牢牢把握文化休闲旅游发展定位,通过深度挖掘辖区民俗文化、农业观光、现代娱乐等旅游业态,乘着“京津冀一体化”东风,吸引更多游客前来,切实感受“一村一品、一村一景、一村一韵”的丰富景观。规划以点、线、面呈现多维乡村景观风貌,以线串点,以线带面,形成辐射效应,通过不同的风貌分区,产业结构塑造特色体验。

打造特色主题 突出项目带动作用

鼓励引导企业加大旅游项目建设资金投入,积极申报专项资金,扶植重点旅游企业发展,初步形成一批骨干旅游企业。

以大运河等文化遗产为基础的文化游。计划打造沿北运河环线的美丽乡村农业公园,现已做出初步规划;以美丽乡村建设为基础,突出以运河故道遗址、宝庆寺遗址为主的历史文化传承;挖掘以非遗保护项目京东大鼓、王家摆头会为代表的文化底蕴旅游项目,展现出“听京东大鼓、游

运河故道、览千年古寺、居特色民宿”的旅游设计理念。

以“农业观光+娱乐体验+康体养生”为主题的旅游综合体项目,重点打造乡村文化旅游综合体和农业生态科技公园项目。乡村文化旅游综合体项目拟选址在堡上村,龙凤河河畔,打造与农业、商贸业、健康产业相结合的综合化产业功能旅游景区。农业生态科技园项目,包括太平庄溪香大樱桃采摘园,王指挥庄百年古槐、高庄维多利亚葡萄、鲁家务热带林海,联合积根城、三间房、乔庄、陈辛庄周边村庄发展种植大面积果树园林,形成集“生产、生活和生态”于一体的产业。

抓好活动推广 营造良好旅游氛围

积极开展形式多样的主题游活动,实现旅游与各产业的深度融合。举办特色水果采摘节,在竹柳基地举办“赏竹柳、乐骑行”活动,在林荫绿道举办“浓情音乐节”活动,在摆渡情韵举办“静心垂钓”活动。邀请新华社、河北电视台、河北日报、廊坊电视台、廊坊日报等新闻媒体参与报道,推动京津冀旅游方面的学习和交流,广泛宣传推介全域旅游资源,大力提升旅游影响力。