

聚焦 2013 年消费投诉热点

记者 14 日从国家工商行政管理总局了解到,2013 年,消费者投诉热点主要集中在通讯器材及配件、服装和鞋、计算机及配件、汽车、电信服务、非现场购物、修理维护服务、中介服务等方面。

移动电话:
虚假宣传、“山寨”泛滥、维修困难

近年来,智能类手机投诉呈现爆发式增长态势,连续排在商品类投诉首位。2013 年,移动电话投诉 10.12 万件,比 2012 年增长近一倍。

消费者投诉的主要问题是:部分商家促销时虚假夸大宣传使用功能,高仿手机冒充正规牌手机销售,维修资费不透明,商家不履行移动

电话机“三包”规定,故障判断不准确,智能手机软件故障频发和维修难。

中介服务:
骚扰短信电话多,索要预付押金难

2013 年,中介服务投诉 7000 多件,较去年上升约 30%,其中针对房屋中介的投诉量占中介服务投诉比重高达 65%,且增幅近 50%。

问题主要是:服务质量、态度差;以垃圾短信和推销电话骚扰消费者;提前与消费者解约,并推迟退还或只退还部分押金、预付款,甚至拒不退还;索要介绍费、好处费;买卖合同设定不明确;未按合同约定提供家具、家电等生活用品;租赁合

同签订后,中介公司未按约定提供房屋或拖延提供房屋;房屋中介与房主有纠纷而导致承租者无法继续租住。

修理维护:
维修不及时,电话老占线,故意乱收费

2013 年,修理维护服务投诉 3 万多件,较 2012 年增长近 20%,其中,家用电器修理投诉、机动车修理投诉、通讯器材及配套设备修理维护投诉均接近 1 万件。

问题主要是:维修不及时;售后服务电话长期占线;维修后再次出现同一故障,却推诿不予保修;收费标准混乱,不提供发票及维修凭证等;偷工减料;工人技术欠佳,将原

产品损坏;因维修商失误导致调换货,却要求消费者支付由此产生的运输费;维修人员服务态度差,维修时间过长;维修后有意不填维修记录;维修时不明示故障原因,乱收费等。

装饰装修:
偷工减料,以次充好,延误工期

2013 年,装饰装修服务投诉 6000 多件,较 2012 年增长近 20%,其中 65% 的问题反映在服务质量和合同上。

问题主要是:事先虽有承诺,但最终商家拒绝交付消费者退回装修剩余材料的费用;装修中使用劣质建材,偷工减料;地热管道、五金

管件安装后爆裂,造成屋内漏水、浸泡,损失严重;建材中甲醛等有害物质含量超标;装修延误工期;装修服务与预期不符,实际施工过程与装修合同不一致。

远程购物:
商品图片不相符,售后服务问题多

2013 年,远程购物,即互联网购物、电视购物以及邮购的投诉量达 2 万件,其中,有关互联网购物的投诉量最大,为 1.7 万件。

问题集中在:商品质量与图片不符,网购商品是假冒品,虚假宣传,售后服务不及时,不履行“三包”规定等导致的售后服务投诉近 8000 件,增幅高达 116%。(6)

电信服务:
擅自开通增值业务,套餐计费方式复杂

电信服务的投诉量总体呈现上涨态势。2013 年,电信服务,包括通信、游戏、下载、上网等服务的投诉量超过 6 万件。

另外,虚假宣传,未与用户确认擅自开通或增加增值业务,网络信号不稳定,套餐计费方式复杂,收费标准不清晰以及错误扣费等也是消费者投诉的热点问题。

计算机及配套设备:
质量问题多,售后服务差

2013 年,计算机及配套设备投诉 2 万多件,同比增长近 67%。从消费者投诉的问题看,涉及显示器出现黑屏、无法开机、频繁死机等质量问题的投诉近 1 万件,同比增幅近 37%。因商家不履行“三包”规定等导致的售后服务投诉近 8000 件,增幅高达 116%。(6)

(据新华社北京 3 月 14 日电)

全市 2 月份招商引资情况通报

2014 年 2 月份全市新签约亿元以上项目、新开工亿元以上项目情况如下:

一、2 月份全市新签约亿元以上项目情况

2 月份全市新签约亿元以上项目共计 26 个。其中,农业项目 5 个,工业项目 15 个,现代服务业项目 3 个区无新签约项目。

2014 年 2 月全市新签约亿元以上招商引资项目

制表单位:市开放办

单位:亿元

序号	县区	项目名称	签约方		签约时间和地点	是否央企	是否 500 强	所属领域	所属产业
			外方	我方					
1	镇平县	康派森流体设备项目	南阳康派森流体设备有限公司	镇平玉都街道办事处	2014.2 镇平	否	否	工业	装备制造
2	镇平县	联东机电项目	南阳东联机电有限公司	镇平安字营镇政府	2014.2 镇平	否	否	工业	装备制造
3	镇平县	嘉威包装有限公司建设项目	南阳嘉威包装有限公司	镇平彭营乡政府	2014.2 镇平	否	否	工业	轻工
4	镇平县	纳米微晶耐磨板项目	北京盛康科技开发有限公司	镇平涅阳街道办事处	2014.2 镇平	否	否	工业	建材
5	宛城区	白硕面业挂面生产项目	辽宁辽阳客商	茶庵乡人民政府	2014.2 南阳	否	否	工业	食品
6	宛城区	彩色花木种植项目	沈阳新大地实业有限公司	南阳汇智农业开发有限公司	2014.2 南阳	否	否	农业	其它
7	宛城区	磁悬浮风力发电项目	深圳市创意谷投资有限公司	宛城区人民政府	2014.2 南阳	否	否	工业	新能源
8	桐柏县	桐柏县河南天利农业开发有限公司专供港澳蔬菜种植项目	香港灵食数码科技有限公司广州分公司	桐柏县平氏镇政府	2014.2 桐柏	否	否	农业	其它
9	桐柏县	桐柏县河南银之川农牧发展有限公司黄牛养殖项目	湖北万邦物流有限公司	桐柏县平氏镇政府	2014.2 桐柏	否	否	农业	其它
10	桐柏县	桐柏绿鑫农林开发有限公司木瓜综合加工项目	杭州绿鑫实业有限公司	桐柏县城关镇政府	2014.2 桐柏	否	否	农业	食品
11	西峡县	年产 6000 吨新型防腐材料生产线	安阳腾胜商贸公司	西峡三胜化工公司	2014.2 西峡	否	否	工业	化工
12	西峡县	钰杭汽车配件生产线	湖北襄樊楚天车业有限公司	西峡县钰杭汽车配件公司	2014.2 西峡	否	否	工业	汽车
13	西峡县	金龙汽车配件生产线	厦门祥龙汽车配件工业公司	西峡县魅力金龙汽车配件公司	2014.2 西峡	否	否	工业	汽车
14	社旗县	中迈宛东广场	河南中迈投资集团有限公司	社旗县人大办	2014.2.25 社旗	否	否	基础设施	其它
15	社旗县	果汁饮料及果汁型碳酸饮料项目	河南宛东有限公司	社旗县工信局	2014.2.25 社旗	否	否	工业	食品
16	内乡县	云露山升级改造项目	北京国瑞嘉福投资公司	内乡县人民政府	2014.2.19 内乡	否	否	现代服务业	旅游
17	内乡县	年产 12 万吨精米加工项目	北京雍和开发有限公司	内乡县人民政府	2014.2 内乡	否	否	工业	食品
18	淅川县	年产 4 万吨精密压铸件铝合金汽车部件项目	深圳市联创文帮有限公司	淅川县上集镇人民政府	2014.2 淅川	否	否	工业	汽车
19	淅川县	核桃种植加工项目	十堰万隆有限公司	淅川县滔河乡人民政府	2014.2 淎川	否	否	农业	食品
20	卧龙区	河南想念挂面生产线扩建项目	河南想念食品有限公司	卧龙区王村乡政府	2014.2 王村乡	否	否	其它	食品
21	卧龙区	年产 500 台(件)家用五金电器生产项目	寅基电器有限公司	卧龙区蒲山镇政府	2014.2 王村乡	否	否	工业	装备制造
22	鸭河工区	光伏新能源产业基地(一期)	南阳富达新能源有限公司	鸭河工区管委会	2014.2 鸭河工区	否	否	其它	新能源
23	南召县	莲花湖疗养中心建设项目	河南万家园集团	石门乡人民政府	2014.2 南召	否	否	现代服务业	其它
24	唐河县	光学透镜生产项目	格瑞光电生产项目	唐河县人民政府	2014.2 唐河	否	否	工业	电子信息
25	舞钢市	卷烟营销配送中心项目	河南省烟草公司南阳市公司	南阳城乡一体化示范区管委会	2014.1 南阳	是	是	现代服务业	物流
26	官庄工区	北京名辉宝狮油田设备公司全自动多功能洗井车生产项目	北京名辉宝狮油田设备公司	南阳市官庄工区管委会	官庄工区	否	否	工业	装备制造业

2014 年 2 月全市新开工亿元以上招商引资项目

制表单位:市开放办

单位:亿元

序号	县区	项目名称	签约方		签约时间和地点	开工日期	存在的主要问题	是否 500 强	所属领域	落户载体
			外方	我方						
1	镇平县	康派森流体设备项目	南阳康派森流体设备有限公司	镇平玉都街道办事处	2014.2 镇平	2014	无	否	工业	产业集聚区
2	镇平县	联东机电项目	南阳东联机电有限公司	镇平安字营镇政府	2014.2 镇平	2014	无	否	工业	装备制造
3	镇平县	嘉威包装有限公司建设项目	南阳嘉威包装有限公司	镇平彭营乡政府	2014.2 镇平	2014	无	否	工业	装备制造
4	镇平县	纳米微晶耐磨板项目	北京盛康科技开发有限公司	镇平涅阳街道办事处	2014.2 镇平	2014	无	否	工业	建材
5	桐柏县	桐柏县冷却塔回收水科技生产项目	湖北万申通机电工程有限公司	桐柏县朱庄镇政府	2013.12 上海	2014	无	否	工业	装备制造
6	桐柏县	桐柏县河南天利农业开发有限公司专供港澳蔬菜种植项目	香港灵食数码科技有限公司广州分公司	桐柏县平氏镇政府	2014.2 桐柏	2014	无	否	农业	其它
7	桐柏县	桐柏县河南银之川农牧发展有限公司黄牛养殖项目	湖北万邦物流有限公司	桐柏县平氏镇政府	2014.2 桐柏	2014	无	否	农业	其它
8	桐柏县	桐柏县绿鑫农林开发有限公司木瓜综合加工项目	杭州绿鑫实业有限公司	桐柏县城关镇政府	2014.2 桐柏	2014	无	否	农业	产业集聚区
9	淅川县	年产 4 万吨精密压铸件铝合金汽车件项目	深圳市联创文帮有限公司	淅川县上集镇人民政府	2014.2 淎川	2014	无	否	新材料	产业集聚区
10	淅川县	核桃种植加工项目	十堰万隆有限公司	淅川县滔河乡人民政府	2014.2 淎川	2014	无	否	农业	其它
11	淅川县	年产 10 万吨面粉生产线项目	陕西大成集团	淅川县厚坡镇人民政府	2014.2 淎川	2014	无	否	工业	产业集聚区
12	内乡县	云露山升级改造项目	北京国瑞嘉福投资公司	内乡县人民政府	2014.2 内乡	2014	无	否	现代服务业	旅游
13	内乡县	年产 12 万吨精米加工项目	北京雍和开发有限公司	内乡县人民政府	2014.2 内乡	2014	无	否	工业	其它
14	宛城区	白硕面业挂面生产项目	辽宁辽阳客商	茶庵乡人民政府	2014.2 南阳	2014	无	否	工业	食品
15	宛城区	彩色花木种植项目	沈阳新大地实业有限公司	汇智农业开发有限公司	2014.2 南阳</					