

# 电信、邮政快递、公用事业等成服务投诉热点,合肥消协分析称 消费者普遍缺乏话语权

赵继华 记者 李皖婷

昨天,合肥市消费者协会发布今年第二季度投诉分析,消费者普遍缺乏话语权。第二季度,合肥市消协共受理投诉410件,仅服务类商品的投诉就高达140件,平均三件投诉中就有一件涉及服务类商品,成为投诉的重点和热点。另外,合同纠纷也大幅上升,占到投诉总量的21%,合同规范状况令人堪忧。

## 服务领域消费者缺乏话语权

在第二季度的投诉中,家用电子电器和机械类商品投诉呈下降趋势,而服务类商品投诉量大增,较第一季度将近翻了一番。其中电信、邮政快递和公用事业成为服务类投诉热点。

消费者王某来到合肥市消协投诉,称其在某通讯公司办理了4兆网速的宽带网络服务,但实际网速较慢。经检测发现只有2兆的网速,并多次无故断网,且报修后不能及时解决。

消协的工作人员告诉记者,服务类商品在老百姓生活中占据着越来越大的比重。但同时,服务质量差、服务意识淡薄等现象普遍存在,特别是在行业垄断领域或公用事业服务领域,消费者普遍缺乏话语权,这也间接助推此类服务投诉量居高不下。

## 格式合同致买卖双方地位不对等

除了普遍缺乏话语权,消费者合法权益还容易被商家制定的格式条款所损害。第二季度合肥市消协共受理营销合同类纠纷85起,占投诉总量的21%。

合肥市民刘女士在某商场订购了某品牌空调2台,其中一台空调不能按时送货,这让刘女士陷入了两难局面——退货再买就享受不了节日期间的优惠,不退货又不知道什么时候可以送货;要求赔偿,却没有约定违约责任。

合同纠纷主要表现为商家制定的格式合同导致双方权利义务不对等,刻意规避责任,导致出现纠纷后,消费者很难得到应有的赔偿。

据介绍,合同纠纷另一现象就是口头约定问题。口头约定往往难以取证,消费者权益常常因此受到侵害。合肥市消协提醒消费者,在与商家约定时,尤其是商家承诺一些优惠或者条款时,最好订立书面合同,并约定违约责任,一旦商家违约,消费者也可以依据合同维护自己的权益。

## 从9月5日改到9月15日 今夏合肥制冷将无偿延长10天

星报讯(陈亚林 记者 江亚萍) 记者昨日从合肥热电集团了解到,考虑到制冷用户的利益和生活方便,热电集团将制冷时间无偿延长了10天(指按照面积计费的居民用户),即从6月5日至9月15日。

据了解,5月20日,合肥热电集团已经全面具备制冷条件。至6月5日,制冷用户相继按计划享受到了夏季的清凉。据统计,目前全市共有元一滨水城等59家用户使用热电集团的集中制冷,其中东区13家、西区16家、南区23家、北区7家。2011年新增了安高开元大酒店和沃尔玛超市两家用户。

记者还了解到,合肥市法定制冷时间是每年的6月5日至9月5日,但热电集团考虑到制冷用户的利益和生活方便,将制冷时间无偿延长了10天(指按照面积计费的居民用户),即从6月5日至9月15日。

届时,合肥热电集团相关负责人还表示,免费延时10天到期后,如果天气仍旧炎热,物业公司或业主委员会可以集体申请延长再延长,但是需要收取一定费用。

## 合肥轨道交通2号线摸底出行需求 6月15~16日晚18~22时,对沿线1万多人进行入户调查



星报讯(记者 徐涛) 昨日,记者从合肥市轨道交通公司获悉,该公司近日将会同设计单位,组织开展轨道交通2号线沿线居民出行入户调查。调查区域为2号线沿线客流吸引范围,具体包括瑶海区、庐阳区以及蜀山区的街道社区,预计共涉及21个街道,约3000户家庭,总调查抽样人数将达到1万人左右。

据介绍,此次调查需要收集轨道交通2号线沿线居民的日出行次数、出行目的、出行方式、出行用时等,了解和掌握轨道交通2号线沿线居民日常出行需求和出行特征,从而准确预测轨道交通2号线今后客流。

此次调查将采用家庭访问的形式进行,调查时间定为6月15日和16日两天的晚间18时至22时。调查员将佩戴专门的证件,并事先与调查对象约好访问时间。调查信息将统一存档,不会对外泄露。

根据规划设计,合肥轨道交通2号线西起长江西路与方兴大道交叉口西侧,终点至长江东路与大众路交叉口西侧。线路全长29.4km,其中地下线25.14km,高架段3.68km,过渡段长0.58km。共设车站24座,地下车站21座,高架车站3座。在线路西端设蜀山车辆综合维修基地(2、7、8号线共用)一座,在线路东端设龙岗停车场一座。

## 出生一周首次跟游客面对面 德国山魈昨起展示“京剧脸”

星报讯(记者 赵莉/文 黄洋洋/图) 昨日,从德国进口的山魈检疫期满,正式与游客见面。6月7日,一只小山魈出世,为这个远道而来的山魈家族增添了许多欢乐。

“5月13日,这五只有着‘京剧脸谱’的山魈从德国运抵动物园,其中两雄三雌,6月7日,其中一只雌性山魈又诞下了一只小山魈。”合肥野生动物园副园长江浩介绍说,“由于小山魈一直在‘妈妈’的怀里,所以暂时还不知道它的性别。”

在合肥野生动物园的动物隔离区,记者好不容易才看到小山魈的身影,眼前这只出生刚刚一周不到的小“宝宝”与普通小猴差别不大,粉红色的皮肤,细小的腿脚,一直搂着母亲肚子,一会儿吃奶,一会儿撒娇。母山魈警惕性很强,一看见有人靠近,就会背对着人,不让别人看见它的“宝宝”。

“山魈比较喜欢吃瓜果蔬菜。雄性山魈成年后体型比雌性要大出一倍多,所以平时食量也比较大。雄性山魈成年后长相比较好,鲜红的鼻子、蓝色的脸颊,有点像中国的京剧脸谱,因此也比较讨游客喜欢。”江浩介绍,山魈是热带动物,非常珍贵,相当于我国的大熊猫、金丝猴这样的一级保护动物。



## 从田头到餐桌让人放心

——燕之坊为你把好杂粮质量关

农产品让人最不放心的是质量。燕之坊人就处处为你把好杂粮标准关,重点是从田头到餐桌里的每一个环节。

为了确保产品质量的优质稳定,燕之坊建立了食品安全可追溯体系。在10万级净化车间内,采用国际领先食品精深加工技术和设备,通过19道工序,粒粒精选、道道把关,最大化保证了谷物的营养价值和食品安全。

燕之坊在全省农产品加工企业中,首家率先同时通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OH-SAS18001职业健康安全管理体系、HACCP食品安全管理体系

这“四标一体”国际认证。燕之坊杂粮类、豆类、玉米制品类、干菌类等10个产品通过了有机产品认证。确保每个部门的工作有据可依。为保证食品安全,能及时准确识别发生问题的根本原因,公司建立了产品质量可追溯体系,保证了产品的种植、采收、加工、运输、销售全过程的产品质量与安全,确保过程的管理和体系的运行有效。

今年4月13日上午,安徽燕之坊食品有限公司与安徽省标准化研究院关于标准化战略合作的签约仪式在合肥举行。安徽省质量技术监督局张文静副局长、省质监局标准化处、省标

准化研究院主要负责人以及安徽燕之坊食品有限公司杨燕董事长等相关领导出席了签约仪式。

国家农业部授予燕之坊公司“全国农产品加工业示范企业”;中国粮食行业协会和中国食品工业协会同时授予燕之坊公司“全国食品企业信用等级AAA级企业”。企业并获得了“安徽省质量管理奖”。

目前,燕之坊已拥有国家授权专利36项,被受理专利48项;获得省部级科学技术奖1项,合肥市科技进步奖2项;安徽省新产品2个;其中,2项技术水平在国内领先的科技成果产业化后,企业新增年生产总值2亿元以上;从而大大提高了产品附加值和企业竞争力。

燕之坊为你把好杂粮标准关,每一天,在全国150个城市,燕之坊2800个销售专柜谨守着食品企业的道德规范,为亿万消费者提供健康粗粮。