

# 我省“12315”发布投诉“大数据” 房屋、汽车、家电、食品成投诉热点

□ 葛婷 记者 王玮伟

交房入住后发现房子有渗漏问题；购车时强制在4S店购保险；购买的食物过期了……3月8日，市场星报、安徽财经网记者从安徽省工商局获悉，2015年，安徽各级12315机构受理消费者问题共计18万余件。

其中，合肥12315热线受理投诉案件1.3万余件。投诉的热点问题主要集中在房产、汽车、家用电器、食品以及电信类通讯服务。

## 去年“12315”受理热线18万余件

记者从公布的数据中看到，2015年度，安徽各级12315机构受理消费者问题共计184378件，解决182484件，日平均受理量505件，同比2014年度受理

量增长19.82%。

从区域上看，合肥市、芜湖市、马鞍山市、阜阳市、淮北市、宿州市受理量较大。以合肥为例，2015年度，合肥12315热线共受理各类投诉、举报、咨询等11万余件，其中投诉1.3万余件，咨询9.6万余件，其他2085件。从投诉类型看，投诉热点问题主要是房产、汽车、家用电器、食品以及电信类通讯服务。

## 合肥电信类投诉问题最多

记者从合肥12315发布的信息中了解到，去年，合肥电信类通讯服务4236件，是合肥“12315”接到最多的投诉问题。

通过整理投诉内容发现，消费者反映的主要内容，在通讯运营商办理套餐业务后，运营商会在消费者不知情的情况下办理增值业务，从中收取费用；消费者大多投诉家庭宽带网络的速度过慢，并且在投诉到电信、移动等相关部门后不能得到及时有效的解决，导致

消费者无法正常使用网络。

## 房产、食品虚假宣传成投诉热点

根据统计，房产、汽车、家用电器、食品四大类均为消费者投诉热点。据透露，房产的主要问题有，商家涉嫌虚假宣传，比如以某某学区房为噱头销售，交房后发现根本不是宣传时的学区；延迟交房且不按照合同约定支付违约金；交房入住后发现房子有渗漏问题，在保修期开发商不履行责任等。

其次，汽车的主要问题有，购车时强制在4S店购保险；分期付款购车后，车子合格证迟迟拿不到手，办不了牌照；车子在三包期出现质量问题，商家推诿，称是人为操作使用不当；汽车过保后出现问题，4S店小病大修。

另外，家用电器的主要问题有，三包期出现质量问题，售后维修要收上门费等。食品的主要问题有，虚假宣传，比如保健品推销夸大功效；购买的食物过期了，商家拒不按照消法赔偿等。

## 通信公司有误 绑定5年的亲情号码弄错了 套餐内容与实际不符，消费者找星报维权

星报讯(葛婷 记者 王玮伟) 绑定了5年的亲情号码一直是错的！3月8日，合肥市民金女士致电星报热线0551-62620110反映，她在某通信公司办理的套餐业务，与丈夫的手机设置为亲情号码，平时使用时可以优惠。谁知道，一次无意的查询，竟然发现绑定了5年的号码一直都是错的。

金女士称，她自2010年办理了某通信公司的套餐业务，套餐里她与丈夫的号码为“亲情号码”。“平时和家里联系比较多，使用‘亲情号码’后，可以省去不少电话费。”

平日里，金女士也没有留意，直到2015年下半年，她准备更换亲情号码，这才发现绑定了5年的亲情号码一直是错的。金女士说，她从该通讯公司员工的电脑平台里看到，自己绑定的亲情号码和丈夫的手机不一致。

据记者了解，该通信公司核实后，发现确实是公司员工在5年前录入时存在失误，给予金女士731.60元的赔偿。不过，金女士认为，通信公司的失误，不仅仅造成自己一方的损失，也造成了丈夫的损失。

接到投诉后，记者当即联系了该通信公司。核实情况后，该通信公司员工表示，如果金女士对于处理结果不满意，将会记录下来，之后与金女士联系，并协商解决。

**3·15 出击**

市场星报  
省工商局、省质监局、  
省食药监局、省消费者协会  
联合出击

**“新消费、我做主！”**

**“3·15 出击”欢迎您继续爆料**



315 诚信护航

欢迎消费者将消费中遇到的侵权纠纷告诉我们



拨打星报维权热线  
0551-62620110



关注市场星报微博后  
直接留言反映



关注市场星报官方微信  
(SCXB123)



## 红顶酒店餐具不干净

安徽曝光19家食品企业违规行为

□ 石跃新 记者 王玮伟

食品里添加保健品原料、无证生产、大酒店餐具“洗”不干净……3月8日，安徽省食药监局通报19家食品生产、经营企业日常监管情况，曝光部分违规行为。其中，红顶等知名酒店存在违规行为。

### 食品里竟添加保健品原料

日前，安徽省暨亳州市食药监局食品生产监管人员，分别对亳州市华祖堂膳食调料有限责任公司、涡阳县旺达保健品有限公司进行了飞行检查。

亳州市华祖堂膳食调料有限责任公司，涉嫌在食品中添加药品或保健品原料。在检查时，企业负责人谎

称有事，回避检查。涡阳县旺达保健品有限公司不仅涉嫌在食品中添加药品或保健品原料，且涉嫌无证生产。

### 合肥一家酒店被查到6处违规

市场星报、安徽财经网记者还了解到，不久前，安徽省及有关市、县食药监局食品消费监管部门，先后对合肥、巢湖、萧县、濉溪、利辛、和县等6市(县)11家当地知名餐饮企业进行督查。检查发现，部分企业存在“卫生脏乱差、制度流于形式”等问题。

检查中发现，合肥振华快餐有限公司备餐间内食品与非食品混放；合肥盛誉酒店有限公司的食品冷库内部分盛放半成品、成品容器没有加盖或没有使用保鲜膜封存，半直接叠加存放，存在交叉污染，烹饪间明沟内存有大量餐厨废弃物，卫生间设置在食品处理区入口处隔壁。

### 红顶等酒店餐具“洗”不干净

执法人员通过检查发现，合肥红顶酒店美锦店等酒店或后堂卫生差、餐具清洗不干净，或工作人员指甲过长和食品处理区面积不达标。

另外，巢湖市城北鼎盛大酒店，企业负责人无健康证、部分餐具清洗不干净。濉溪县城北鑫源渔港饭店，凉菜间内设施排水明沟和消毒、保洁设施配备不足；利辛县盛世餐饮服务管理有限公司，没有设置食品原料仓库、食品冷柜内生熟食品未按要求存放；和县财兴宴会楼，餐饮企业负责人和个别从业人员无健康证，凉菜间放置个人衣物。

针对上述问题，安徽省食药监局已要求当地食药监部门，督促涉事企业限期整改，并做好整改验收工作。