



去年全市流通领域商品质量抽查情况公布

不合格率超三成 服装鞋类商品合格率垫底

本报记者 王晓云

穿着类商品质量问题突出 2批次商品被检出可分解致癌成分

2014年,东营市工商局的抽查单位涉及市内各县区商场、超市、市场、专卖店(商店)150家,商品质量总体合格率69.4%。其中穿着类商品质量问题突出,主要存在产品标识问题、纤维成分不合格、部分商品安全指标不合格、色牢度不合格等问题。

据介绍,东营市工商局2014年全年抽查服装鞋类样品323批次,共发现87批次服装鞋类商品存在标识不合格问题,65批次服装类商品纤维成分不合格,19批次服装类商品色牢度不合格等问题。其中,抽检围巾类产品10个批次,9个批次纤维成分不合格。此外,共发现6批次服装类商品PH值不合格,6批次商品甲醛超标,2批次商品检出可分解致癌芳香胺成分。“不合格商品会影响消费者合理选购所需商品,影响消费者穿着舒适性,影响商品使用寿命,甚至会对消费者身体健康造成危害。”东营市工商局工作人员说。

“在一次抽检中,一款女士皮鞋的染料可分解出致癌物质—中联苯胺,检测结果高达170mg,而相关规定要求这种成分含量不得超过30mg。”工作人员告诉记者,可分解致癌芳香胺染料在与人体皮肤长期接触后,某些偶氮染料会与人体代谢过程中释放的成分混合并产生还原反应形成致癌的芳香胺化合物,这种化合物会被人体吸收,经过活化作用改变人体的DNA结构引起病变和诱发癌症,且潜伏期可以长达20年。

18批次学生用品不合格 儿童玩具存在安全隐患

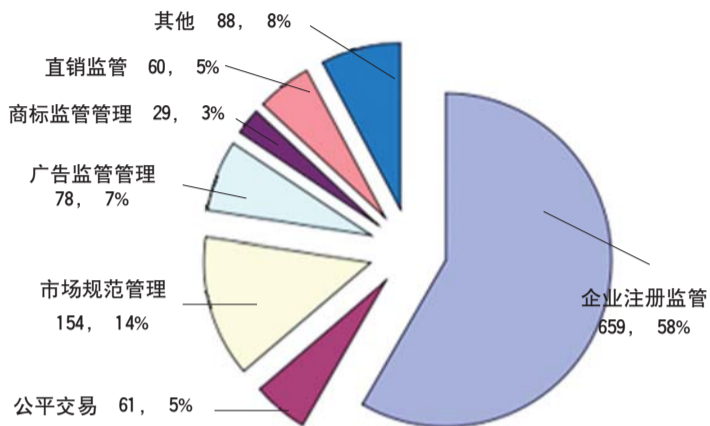
去年东营市工商局还抽检了中性笔、铅笔、荧光笔、修正液、书包笔袋、笔盒等学生用品70批次,共发现17批次产品存在通气量、锐利尖端等安全隐患,1批次修正带产品有害物质氯代烃超标。

其中,抽检的中性笔商品为10个批次,实物质量不合格批次为1批次,不合格率为10%,不合格项目为氯代烃。“氯代烃是含有氯元素的物质,学生如果长期使用和接触含有氯代烃的修正液或修正带,有可能产生头晕、恶心、食欲不振等症状,严重的可能损害肝、肾功能,危害学生身体健康。”工作人员说。

而抽检的儿童玩具则部分存在安全隐患,部分塑料玩具材质较脆,扭力测试后断裂形成危险的尖端,产生小部件。“形成尖端,有划伤儿童手指或身体的危险,小部件有引起儿童窒息的危险。”工作人员告诉记者,部分毛绒玩具上的线或绳索长度不合格,有缠绕或勒伤儿童四肢或脖子引起窒息的危险,“消费者在购买时要查看产品标签上的年龄标注和安全标注,查看玩具的部件是否牢固,是否存在不合理的锐利端点或边缘。”

据介绍,2014年以来,全市工商部门通过抽检对发现的27批次仅产品标识不合格的商品已责令限期整改,对发现的176批次质量不合格产品均进行了立案查处,并发布抽检公告12期,曝光不合格商品203次。

“2015年市工商局将加大抽查力度,重点抽查家用电器、消防器材、珠宝首饰等9大类商品,坚持行政处罚与信用监管并重,加大对销售不合格商品的查处力度,并将处罚信息记入企业信用信息公示系统。”工作人员介绍,同时加大信息公开力度,及时公开抽检结果,警示经营者,为消费者提供参考。



涉及工商机关其他业务的1129件咨询情况分析

去年全市各级12315机构受理诉求11561件 电信服务类和家用电器类投诉居多

本报记者 王晓云 通讯员 杨丽梅

2014年,全市各级工商行政管理机关12315机构共受理各类咨询、投诉和举报11516件。其中,提供各类咨询11162件,受理办理消费者投诉399件,处理举报案件185件,为消费者挽回经济损失37.68万元。

受理办理消费者投诉399件 家用电器和电信服务位居前列

2014年我市各级12315投诉举报机构共受理消费者咨询、投诉11561件,同比下降25.26%,受理投诉399件,同比下降66.67%。据12315工作人员介绍,消费投诉分为商品类投诉和服务类投诉两部分。其中商品类投诉246件,同比下降65.21%;服务类投诉153件,同比下降68.78%。在规定时间内办结率为100%,为消费者挽回经济损失37.68万元。

“涉及到家用电器类商品投诉共80件,占商品投诉总量的41.06%,今年有了增长。”12315工作人员告诉记者,家电类商品投诉主要集中在家用电器的售后服务不到位和商家与特约维修点的工作衔接不好两方面。“尤其是节假日期间,各大商场、超市忙于促销,送货和售后安装、维修等服务跟不上。产品需要维修时,维修部门和厂家以及商家相互推诿也是投诉的热点问题。”

记者了解到,159件服务类投诉中,涉及到电信服务的共59件,占38.56%。“信号不好、互联网带宽不达标、话费流量费流失、安装不及时、不能查询电话详单等。这些投诉有些一直是老问题。”12315工作人员介绍,近年来有些投诉量和占比有所下降,但其中的话费流量费流失方面的投诉呈增长趋势。“主要是手机软件吸费现象严重。目前消费者大都用智能手机,手机中的预装软件存在着灰色利益链,厂家、代理商、销售商等都有可能将预装软件安装到手机上,这些软件中不乏“不能卸载”和“暗扣吸费”软件,消费者稍不注意,很容易造成经济损失。”

手机三包问题难处理 网购咨询投诉增长了31%

随着智能手机的普及,手机质量纠纷也随之增多。在12315受理的21件投诉中,手机方面的投诉占了85.71%,主要是手机质量和手机三包的问题。“质量问题主要是黑屏、自动关机、主板故障、按钮和摄像头失灵等;三包问题主要是售后服务问题,包括软件损坏、人为损坏、手机进水。”12315工作人员告诉记者。

“许多手机客服仅凭自家品牌售后单方面的鉴定就拒绝三包,有违公平原则,比如人为损坏是如何判断出来的,手机进水的证据在哪里,售后遮遮掩掩,不明确告知,是让消费者比较堵心的焦点问题之一。”12315工作人员说,此外消费者认为手机软件是手机功能实现的必要部分,理应纳入手机三包和维修范围,而一些商家利用三包规定上没包括手机软件和“软件升级”等借口来推辞和掩盖其他故障,有损消费者权益。

与2013年相比,2014年有关网购的咨询投诉增长了31%,12315工作人员介绍,这些咨询和投诉主要集中在商家虚假宣传、售后无保障、假冒伪劣商品、七天无理由退货退款不及时等方面。12315工作人员提醒市民,选购商品时要选择正规和信誉度高的网站平台,最好有第三方保证;其次,下订单时要保留好与商家的定货、退换货交流信息,方便日后维权;此外,接收快件时要检查收件外包装是否完整,有无破损,最好当着快递员的面打开商品。“出现消费纠纷维权时,要根据收件快递单上的商家名称、地址和电话,与商家联系协商解决或向购物平台投诉。”12315工作人员说。

受理商品类投诉前五位情况

类别	家用电器	日用百货	交通工具	通讯器材	装修建材
数量(件)	80	63	48	21	16
所占比例(%)	32.52	25.61	19.51	8.54	6.5

受理服务类投诉前五位情况

类别	电信服务	修理维护服务	居民服务	餐饮服务	互联网服务
数量(件)	59	30	13	12	12
所占比例(%)	38.56	19.61	8.5	7.84	7.84

全市12315机构共受理咨询11162件 “三包”规定和如何维权成热点

本报3月12日讯(记者 王晓云 通讯员 杨丽梅)记者从东营市工商局了解到,2014年东营市各级12315机构共受理各类消费者咨询11162件,同比下降21.79%。其中消费者权益保护类咨询8156件,其他工商业务类咨询1129件,涉及其他行政部门职能的咨询1221件。

12315工作人员告诉记者,在消费者权益保护类咨询中,涉及商品质量的咨询4072件,占该类咨询的49.93%,居该类咨询榜首;咨询量较大的其他类别咨询依次是服务质量类咨询3137件、售后服务类咨询1412件、食品安全类咨询762件、申诉举报处理结果类咨询185件。

“咨询类问题多数涉及相关商品的“三包”规定以及当消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害应怎样维权的问题等等。”12315工作人员介绍,手机检测和真假问题以及折旧率计算及售后服务问题,电视机、冰箱、空调等家用电器的三包规定一直是消费者咨询的热点问题。

12315工作人员提醒市民,购买手机、家用电器时要向销售商家索取发票和三包凭证,手机的三包(退、换、修)坚持“谁销售谁负责”的原则。此外,在合法权益受到损害时,要及时拨打12315投诉举报电话,维护自己的合法权益。