

■“3·15 维权与服务大行动”之“权威发布”

2009 年,价格投诉热点有哪些?

编者按:本报“3·15 维权与服务大行动”昨日启动后,热线 66778866 马上呈现出大热态势,来电中既有市民讲述消费中的烦恼,又有企业和商家热切表达服务市民的意愿。从今日起,本次行动中同时推进的“案例曝光”、“深喉揭秘”、“现场维权”、“权威发布”、“贴心服务”等 5 个板块将陆续与您见面,欢迎您继续拨打 66778866,参与到我们的活动中来。

□记者 赵玉杰

【发布部门】市价格举报中心
【基本情况】2009年,市价格举报中心共受理群众来信、来电、咨询 3472 件,其中咨询 2744 件,投诉 728 件,价格咨询回复率 100%,投诉案件办结率 98.94%,退还消费者金额 2.44 万元,罚款金额 5.17 万元。投诉及咨询的热点主要集中在物业管理收费、停车场收费、交通运输行业、医疗及药品价格、教育收费、价格欺诈行为等问题上。

【热点问题】

1. 房地产及物业收费投诉,共受理 176 件,占投诉总数的 24.18%

市民主要反映的是小区停放车辆收费及物业公司不按等级收费等问题。如解放路某小区居民集体投诉其小区内自行车棚的收费问题。由于个人承包,该车棚收费价格与原来相比有所上涨。经调查,该物业公司已被责令严格执行价格部门制定的收费标准,并退还多收居民的金额。此外,中铝洛铜集团小区生活用电价格执行每度 0.65 元,比实际正常居民用电价格每度高出 0.09 元,群众对此反映强烈。最终经过调解,该小区恢复了每度 0.56 元的正常电价。

2. 停车场收费投诉,共受理 169 件,占投诉总数的 23.21%

停车收费举报投诉主要集中在市内各大百货商场、小商品市场周边的停车场及关林地区。根据《洛阳市车辆停放服务收费管理办法》规定,自行车存车费一般为每次 0.1 元,摩托车、助力车存车费一般为每次 0.3 元,小、中、大型汽车停车费分别为每次 3 元、5 元、8 元。

3. 交通运输收费投诉,共受理 135 件,占投诉总数的 18.54%

投诉主要集中在违章车、事故车停放超标收费,出租车雨雪天气乱要价,节假日期间公路客运车票乱涨价等。如去年“十一”期间,市民刘先生外出打车,计价器显示金额为 6.5 元,而出租车司机陈某却以过节为名强行收取 10 元打车费。经查处,陈某已将多收款项退还。

4. 医疗收费及药品价格投诉,共受理 63 件,占投诉总数的 8.65%

这类投诉主要针对药品不执行政府定价或药品价格虚高。另外,医疗服务自立项目收费或分解收费也是投诉热点。如市民严女士举报我市某医院在收取“院前急救费”40 元后,又收取“抢救费”50 元。目前,该医院已将多收的 50 元退还举报人。

5. 教育收费投诉,共受理 53 件,占投诉总数的 7.28%

幼儿园超标收取保育费、学校重复收取空调费等成为投诉热点。如关林大风车幼儿园,三个半月收取空调费 80 元。目前,该幼儿园已受到相关处罚。

6. 价格欺诈的投诉,共受理 22 件,占投诉总数的 3.02%

目前,大多数商品价格及服务收费,由经营者依据市场的供求状况自主制定价格。经营者在经营过程中经常举行优惠活动。在对外宣传中,部分商家对价格政策缺乏了解,经常通过虚假标价的形式,诱导消费者进行购买,从而形成价格欺诈。如西工区某超市对某款旅行包的标价为每个 360 元,但在电脑结算时,该款旅行包的价格却为每个 390 元,构成虚假标价。该区另一超市在销售某品牌葵花仁油时,将原价每桶 68.8 元标为每桶 88.8 元,构成虚构原价。接到类似举报后,中心除要求其退还多收钱款外,还对其进行了罚款处理。

欢迎各职能部门通过热线 66778866 与我们联系,发布本部门与消费有关的最新报告或年度总结,充分满足消费者的知情权,使之在日常消费时做到心中有数。

■“3·15 维权与服务大行动”之“贴心服务”
两项免费服务拉开爱心序幕

□记者 邓德洪

用更贴心、更实在的服务,更好地履行自己的社会责任——昨日,不少爱心企业和商家致电本报热线 66778866,对本次活动中的“贴心服务”板块表示出极大的热情。

上门清洗饮水机,全免费!

最早打来电话的是洛阳日报报业集团发行公司的负责人。他说,饮水机使用 3 个月左右后要清洗一次,但很多桶装水饮用者没有清洗饮水机的习惯,甚至有人根本不知道饮水机需要清洗。在本报今年的“3·15”大型主题活动期间,发行公司将安排 13 个中心的投递员、物流人员免费为市民清洗饮水机——不管何种品牌的饮水机,读者只需一个预约电话,他们就会在约定时间上门为您服务。

该负责人说,发行公司去年就曾开展过“免费清洗饮水机活动”,当时公司花费一个月的时间,对投递、物流人员进行了清洗饮水机的业务培训。眼下,他们将立即着手准备专用清洗剂等材料,等万事俱备后,他们会在第一时间公布 13 个中心的预约电话。

检修太阳能热水器,免费上门!

“与消费者‘以心换心’,最终营造出的将是一个更加和谐的消费环境。我非常赞同这种说法!”韩女士昨日来电说。

韩女士在同乐建材市场内销售某品牌的太阳能热水器。看到“贴心服务”板块的启事后,她马上做出决定:在市区免费上门检修太阳能热水器,品牌不限。

韩女士说,眼下正是太阳能热水器容易出故障的时期,例如水管冻裂等。他们平常检修太阳能热水器,光上门费就得收 30 元。这一次他们不仅将免收上门费,而且在不需要更换零部件的情况下,为大家免费检修;如需更换零部件,他们还将按最低价格收取费用。

读者朋友,如果您家的太阳能热水器需要检修,请迅速拨打热线 66778866,韩女士将安排检修人员尽快上门为您服务。

在此,我们将继续通过热线 66778866 征集爱心企业和商家,请您根据本行业的特点和自己的实力,为市民提供一些更具延展性的免费服务,帮助大家解决一些在日常消费中遇到的实际问题。

Ayd 欧亚达家居 | **JINMENG**

欧亚达家居之“约惠”

新春第一“惠” 3月6日-21日

1元大换购

议价后购物 **满2000元返500**

8家顶级建材超值团购
超值优惠 购建材送家电

盛德龙置家基金157万元火热招募中

约“惠”热线 **0379-63153333**
约“惠”地址:西工区王城大道与九都路交会处

欲知详情者请见店内公示

陈道明
欧亚达家居形象代言人:陈道明

九都西路
Ayd 洛阳店
王城大道
洛河