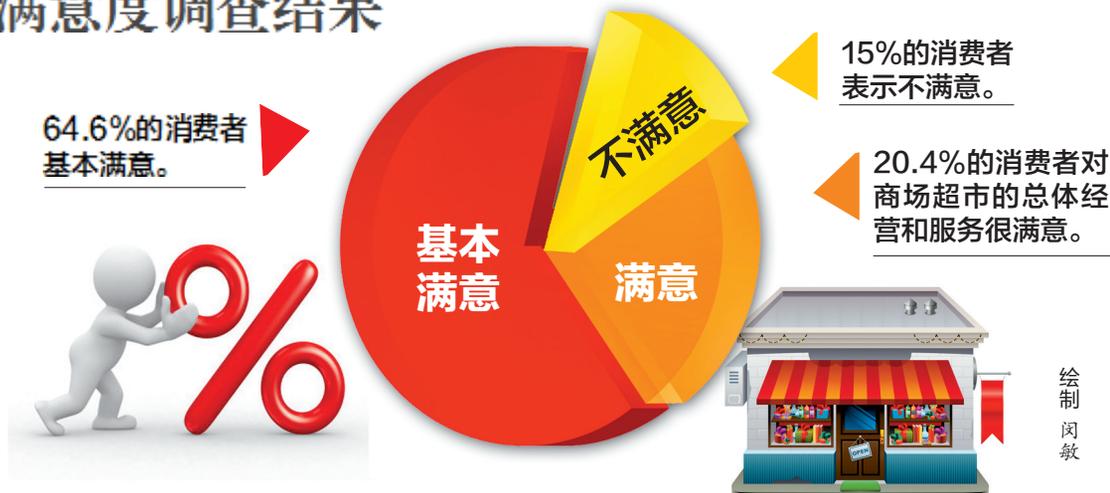


市消协联合《洛阳商报》对我市14家商场超市服务质量调查显示—— 八成多消费者满意 六点不足需提升

我市14家商场超市服务质量满意度调查结果



64.6%的消费者基本满意。

15%的消费者表示不满意。

20.4%的消费者对商场超市的总体经营和服务很满意。

绘制 闵敏



□记者 韩铁栓

为加强对商场超市商品和服务的社会监督,从6月中旬到8月中旬,按照中消协、省消协关于继续开展消费者评议活动的有关要求,市消费者协会联合《洛阳商报》,结合我市消费者反映的消费热点,对我市丹尼斯、华润万家、大张量贩、中央百货等14家商场超市进行了服务质量调查。昨天,调查结果出炉:20.4%的消费者商场超市的总体经营和服务很满意,64.6%的消费者基本满意,15%的消费者表示不满意。

总体评价较高,“很满意”和“基本满意”率占85%

本次调查,采取了问卷调查、消费体察和走访座谈的方式进行。从志愿者、消费者投诉站及12315联络站工作人员的反映以及调查结果来看,我市消费者对上述商场超市的服务质量、价格收费、公平交易、促销宣传、制度落实、争议解决六个方面的总体评价较高,“很满意”和“基本满意”率占到了85%。

市消费者协会有关负责人介绍,近年来,各大百货公司、超市卖场陆续进驻我市,进一步满足了我市群众生活的需要,也在无形中加剧了竞争,促进和提高了商场超市的经营服务水平。各商场超市为吸引和巩固自己的消费群体,也纷纷采取各种便民、惠民措施,让市民得到了实惠。

从群众反映的具体意见和建议来看,我市商场超市分别推出的各种特色服务最受大家欢迎。比如,大张量贩的农超对接,每天都能为消费者提供最新鲜的蔬菜,而且每天还推出一到两个特价菜品种,实行让利销售;沃尔玛、华润万家,近距离(1公里范围内)免费为消费者送货等措施都受到市民欢迎。

差距仍然不小,没有1家商场超市的“很满意”率达到50%

调查结果同时表明:尽管商场超市作出了种种努力,但在为消费者提供优质服务方面,还与消费者的要求、需求有较大差距,商场超市之间的差距也很明显。

从总体评价的满意率来看,14家商场超市中,没有1家的“很满意”率达到50%。

12家服务质量的“很满意”率都低于30%;“基本满意”率超过80%的只有1家,70%~80%之间的只有2家,其他11家“基本满意”率均在50%~69%之间。

从消费者“不满意”的评价反映来看,各商场超市之间的差距也比较明显,

其中“不满意”率低于10%的有5家,10%~20%之间的有3家,20%~30%之间的有5家,还有1家不满意率达到36.1%。消费者对1/3的商场超市的“不满意”率都较高,说明商场超市服务质量还需要提升。

六点不足需要尽快整改提升

市消费者协会有关负责人表示,根据消费者权益保护和商业活动的有关规定,目前,我市商场超市有六点不足需要尽快整改提升:

商场促销活动存在“猫儿腻”。商场超市根据季节性、特殊时期或特殊经营情况进行打折促销本无可厚非,但有的商场超市在没有任何促销理由的情况下也在打折,有的商场内打折的商品甚至几乎涵盖了所有商品,有故意标高价格再打折销售之嫌,这属于侵犯消费者知情权的行为。

商场超市仍有和消费者签订不公平格式条款现象。在“格式条款”选项调查中,有41.6%的消费者反映商场超市存在不公平格式条款。如商场超市对售出的特殊商

品“一经售出概不退换(药品、珠宝商品不退换,金银饰品、玉器商品不退换、不维修)”、“需退换的商品必须附件、包装完整齐全,外观必须完好无损,否则不予退换”、“儿童在此游玩,发生事故本店概不负责”、“购物卡不退换、不记名、不挂失、不折现,遗失不补”等。

部分商场超市仍在出口验小票。调查显示,王府井、家乐福、沃尔玛、华润万家现在已取消了购物后在出口再验小票,但其他商场超市仍然在验,这侵犯了消费者应受尊重的权利。

超市自加工食品管理不到位。现在,我市的多数超市都不同程度地存在对自加工食品管理不到位的问题,有的是没有防尘防蝇设施,有的是有防尘防蝇设施但没

有加盖。

家电商场对退换商品收“外包装费”。目前,我市大多家电商场在处理消费者购买的符合退换要求的商品时,对没有外包装或外包装破损的商品加收“外包装费”,这不符合国家的“三包”规定。

安全、消防等制度落实需加强。虽明确规定了消防通道不能占用,但有的超市通道间距较窄,安全通道甚至被货物堵塞;有的商场对明码标价制度执行不力,价签摆放不明显;有的商场没有对出租的商铺实行统一管理,存在重收费轻管理的问题;有的家电商场将家电商品销售给消费者后,一旦商品出现质量问题便告知消费者找厂家指定的售后服务部门,不帮助消费者解决问题,违反了“谁经销谁负责”的规定。

我市已挂牌保护万余株古树名木

全市森林覆盖率达47%,累计义务植树8040万株

□见习记者 白云飞 通讯员 申艳梅

本报讯 我市高度重视古树名木普查、建档、保护工作,已先后对全市10419株古树名木进行挂牌保护。这是记者从昨日在洛宁县召开的全省绿化委员会办公室工作会议上了解到的。

我市自2008年实施林业生态市建设以来,把林业生态建设作为优化城市环境、提升城市形象、促进城市发展的重要抓手,大规模组织实施荒山绿化、廊道绿化、村镇绿化等国土绿化工程,累计完成造林280万亩,建设高标准绿化村庄2980个,全市森林覆盖率达47%。全市还通过开展荒山认建、城郊森林认建、义务植树基地认建等多种活动,累计义务植树8040万株。

即日起,我市严查大中型客货车驾驶人

超过一个记分周期未提交身体条件证明和驾驶证未审验的,驾驶证将被注销

□记者 武逸民 通讯员 潘华武 姜东

大中型客货车驾驶人注意了!昨日,记者从市交警支队获悉,即日起,我市将严查未提交身体条件证明和驾驶证未审验的大中型客货车驾驶人。超过一个记分周期未提交身体条件证明和办理驾驶证审验的,交警部门将依法注销其驾驶证,持未审验驾驶证驾车的,一经发现,最高可罚2000元。

市交警部门规定,我市大型客车、牵引车、公交车、中型客车、大型货车驾驶证(即A1、A2、A3、B1、B2驾驶证)一年一审。同时,对有记分记录的,还要组织开展不少于3小时的安全警示教育。

对于驾驶证审验业务,市交警支队负责人表示,目前我市办理驾照审验业务,不收取任何费用。审验时,驾驶人只需带本人的有效身份证件、机动车驾驶证。受理单位通过计算机系统核查该驾驶人无违法记分等记录,即可当场在驾驶证副页背面打印审验信息。

驾驶人提交身体条件证明则需每两年办理一次。《机动车驾驶证申领和使用规定》显示,准驾车型为客货车的机动车驾驶人,应当每两年进行一次身体检查,在记分周期结束后十五日内,提交县级或者部队团级以上医疗机构出具的有关身体条件的证明。

该负责人表示,持证人只有按规定提交身体条件证明并办理审验后才能获取下一个审验周期的持证驾驶资格,否则,其驾驶证将被注销。持被注销驾驶证的驾车者被交警部门查获,一律作无证驾驶处理,管理部门可对当事人处200元以上2000元以下罚款,而且一旦发生交通事故,保险公司也不予赔偿。

九都短波

近日,由西工联社科技人员依靠先进的数据库和编程技术自主研发的“中层干部业绩考核系统”投入运行。该系统可实现员工直接在网上对中层干部进行立体评价,有效地提升了该社的人事管理效率和质量。(张中坤 赵晓香)