

在“2013年受理消费者申诉情况分析”中，
服务类申诉量比去年增长106.89%

办卡、订餐、修家电 多留心眼儿准没错



热点一： 居民服务

- 申诉数量 933 件
- 占服务类申诉量的

33%

热点二： 餐饮服务

- 申诉数量 413 件
- 占服务类申诉量的

15%

热点三： 修理维护

- 申诉数量 317 件
- 占服务类申诉量的

11%

核心提示

□记者 范瑞 实习生 刘会丽 通讯员 杨凯 李二帅

昨日，本报B06版以《遇到消费“热”问题 学点功夫“冷”维权》为题，为您分析了2013年热门的商品类申诉。在市工商局12315申诉举报中心发布的2013年受理消费者申诉情况分析中，服务类申诉同样引人关注，统计分析显示，去年服务类申诉2829件，与2012年相比增长106.89%。

在日常生活中，与我们息息相关的服务类消费主要问题有哪些？消费中应注意些什么？您不妨来看看这些提醒。

2013年3月，市民赵女士到一家新开的美容院做美容时，店方向其推荐了一项“办会员卡送优惠”的活动，可充1000元送1000元，赵女士觉得划算，便办了一张，可办卡之后她只使用了一次，就发现该美容院关门了。赵女士无法联系到店方，卡里的钱也拿不回来了。

提醒 到新店办卡要谨慎 看优惠更要看口碑

关于居民服务类的投诉中，问题主要集中在美容美发服务、洗浴服务、干洗服务和洗车服务等预付卡消费问题，这也是长期以来消费者遇到的较普遍的问题。此类商家往往以较大的折扣或优惠来吸引消费者办卡，办卡之后消费者会遇到服务“打折”、使用期限“缩水”、商家“玩失踪”等诸多问题。

避免此类问题发生，首先，消费者一定要选择口碑好，信誉高的店，新开的店往往优惠更多，但风险也更大。其次，购买预付卡时，不要一次性购买太多，金额不要太大。最后，在办卡时，使用期限、服务内容、优惠条件等要和商家约定清楚，有书面约定更好，同时卡一定要自己保存，避免维权时没有凭证。

2013年1月，市民何女士在西工区一家酒店订了10桌酒席准备办婚宴，并支付了2000元定金，当时与店方约定每桌的价钱为899元。3个月后来，何女士却接到店方的电话，对方称由于酒席价格调整，何女士定的酒席每桌价格变为1099元，何女士认为酒店的要求很不合理，要求退钱却遭到拒绝。

提醒 书面约定写详细， 对霸王条款坚决说“不”

关于餐饮服务的申诉，问题主要集中在饭店收取一次性餐具费、网上团购餐券无法使用、预订后涨价或与实际不符等。消费者在订餐时一定要向酒店索要书面合同、票据，并将酒席的菜单、价格、时间等详细列出，以便日后维权。

2013年，关于一次性餐具的申诉仍然很多。工商人员强调，消费者有权拒绝使用一次性餐具，并要求店方提供免费餐具，遇到强制收费的情况，可立刻拨打12315申诉。

此外，工商人员提醒，对于“禁带酒水”“最低消费”这两种在餐饮服务中常见的问题，今年2月，最高法明确其为霸王条款，遇到这些问题，消费者要坚决说“不”。

市民牛先生家的电视已经使用了6年，2013年11月，牛先生家的电视屏幕无法正常显示。他在小区里看到一张上门维修电视的小广告，便拨打了上面的电话。对方上门检查后，告知牛先生需要更换一个配件，价值200元，并保证是原厂生产。最终，电视不但没有修好，甚至无法开机。

提醒 品牌售后更有保障， 维修前不妨多问两问

关于维修服务的申诉，问题主要集中在售后更换零件时以次充好、售后不按规定填写维修记录、维修人员技术不合格导致维修产品二次受损等方面。

由于维修服务流动性强，部分维修机构没有营业执照，消费者在选择维修店时，最好选择有固定门面、手续齐全的正规商店。同时，维修人员上门维修时，尽量在现场进行监督，维修前，应问清楚维修哪些配件，配件的价格，是否为原厂生产等细节问题，避免维修后对方乱收费。

工商人员表示，目前国家对于超过三包期限的产品维修没有做出明确规范，消费者在维修超出三包期限的产品时，尽量选择相对规范的品牌售后服务以确保维修质量。

八方名品家电 洛阳主会场：**八方电器**

涧西/高新区 上海市场步行街 64278875
 西工/洛龙区 纱东店、王城店、凯旋店 63209888/64889393/65287858
 老城/瀍河回族区 青年宫店 63968938

KONKA 康佳

3月14日-16日

抢抢抢！全城抢康佳！

预交20元就送精美礼品，购机最高可抵3000元。

48英寸网络云电视	50英寸4K电视	58英寸4K电视
活动价 2999 元	活动价 5599 元	活动价 7999 元

凭八方当天空调销售小票的顾客购买康佳电视均加送超值礼品。

GREE 格力

3月14日-16日

买格力空调的绝佳时机！

万人空巷 抢格力

3月11日-13日认筹期间交纳一定金额认筹金，即可参与活动，交纳200元认筹金，还可免费获得“双层不锈钢内胆水杯”一个，先到先得，赠完为止！活动期间，凭认筹券用于购买空气能热水器优惠200元。详情请咨询八方电器格力专柜。

Midea 美的

3月14日-16日

盛世延续再抢三天！

万人空巷 抢美的

更有羊毛被等豪华大礼相送