

洛阳市召开“3·15”新闻发布会

全年受理咨询投诉举报95564起 交通、房屋装修、预付卡服务投诉集中



发布会现场

□东方今报·猛犸新闻记者
张超飞 通讯员 郭一璠
赵利波/文图

汽车维修乱收费、装修遭遇霸王条款、中介服务陷阱重重……类似这些消费陷阱你有没有遇到过呢？3月13日上午，洛阳市召开“3·15国际消费者权益日”新闻发布会，通报了2018年度全市消费维权投诉、食品药品抽查、流通领域商品抽检及价格领域专项检查情况。同时也公布投诉比较集中的领域，其中涉及家用电器、交

通类、房屋装修、生活社会服务类投诉占比较大。

●全年受理各类咨询、投诉、举报95564起

据了解，全市2018年共受理消费者假冒伪劣、食品药品、产品质量等各类咨询、投诉、举报95564起，较去年同比增长18.9%。受理咨询类68507起，投诉类25753起，其中商品消费类投诉13540起，服务消费类投诉12213起，挽回经济损失525.57万

元；受理举报1304起，已处理1304起，办结率100%，案值200余万元。

这其中商品类消费投诉，主要集中在商家不履行“三包”义务、不履行承诺，服装鞋帽质量不过关、瑕疵商品退货难，手机、电视机等电子产品商家进行夸大宣传、在有效退换货期内出现问题不履行三包等方面。服务消费类投诉主要集中在美容美发、餐饮店服务质量，商家不按约定履行承诺，KTV等娱乐行业无故增加霸王条款，宽带网络、家用电器售后维修服务不到位、影楼不按合同履行承诺，尤其是商家办理的会员卡因店面转让或关门跑路导致预付费卡无法使用等问题。

在工业产品监督检查方面，2018年全市共检查266家生产企业，抽检钢制家具、化肥、民用洁净型煤等23类工业产品1011批次。其中合格998批次，合格率98.71%；不合格13批次，其中不合格钢制家具9批次，不合格民用洁净型煤4批次。

2018年，洛阳市对民生影响较大的开关、插座、儿童

玩具、油漆、涂料、服装、床上用品、消防产品、煤炭等商品，进行了抽样检查。共抽样735组，合格608组，不合格127组，总合格率82.72%。

在价格监督领域，2018年以来价格监督部门开展了医疗、教育、电力、金融等行业的专项检查，结合春节、牡丹文化节等重大节假日，加强价格监管，全年共计办理价格违法案件42件，查处价格违法所得1158352.3元。

●交通、房屋装修、预付卡服务投诉集中

此次新闻发布会上，洛阳市消费者协会也发布了2018年度维权报告。记者从报告中了解到，2018年全市各级消协组织共接待来电、来访咨询6700余起，受理消费者投诉612件，解决投诉579件，解决率95%，为消费者挽回经济损失420余万元。

各类投诉类型中，交通类、房屋装修、生活社会服务类等投诉占比较大，特别是预付卡服务、交通类、房屋装修类投诉反映比较集中，问题呈现多样化，涉及金额大、辐射面广。

在预付卡消费纠纷方面投诉集中多发，呈上升趋势。由于部分发卡商家诚信缺失，引发了大量的消费纠纷，主要表现在办卡手续不规范，虚假宣传误导消费者，擅自中止服务关门跑路等方面。

2018年以来，汽车类消费投诉也是居高不下，维权鉴定困难。消费者在汽车消费中的安全权、公平交易权、知情权、求偿权是经营者侵权的高发区，具体问题则主要集中在发动机、变速箱故障，销售欺诈，强制保险等方面。

家庭装饰装修投诉也是不断增多，隐藏合同陷阱。装修公司利用预算设置陷阱，掩人耳目。混淆“定金”、“订金”、“保证金”、“诚意金”、“免设计费”等预付款的实际定义和功能，利用不公平格式条款设置消费陷阱。利用媒介开展变味的团购会，表面上吸引眼球的是亏本价、大甩卖、赠送活动，实为设置价格和营销陷阱。

在此，洛阳市消协也提醒广大消费者在购买商品或接受服务时要特别注意，谨防陷入消费陷阱。

洛阳热力有限公司：

加快设施建设 创新服务方式 “用心”换用户“放心”



提升基础设施，保障供暖质量



以创新服务，换用户“满意”

3月15日，2018~2019年采暖期宣告结束。近日，本着提升供暖质量，更好服务用户的目，洛阳热力有限公司相关负责人就该采暖期辖区整体供热情况、用户关注的部分热点问题，接受本报记者采访。

□东方今报·猛犸新闻记者弯继伟
通讯员 张建华/文图

▶▶2018~2019年采暖期整体状况

据了解，2018年，洛阳市政府给洛阳热力有限公司下达了新增供热面积300万平方米的目标任务。该公司从年初开始全面推动新用户发展，共完成热网建设60余公里，新建热力站35座，新增供热面积422余万平方米，于10月底提前超额完成任务。面对今年持续极寒天气，积极进行热网调度，确保整个热网稳定运行。

2018年是“三供一业”供暖移交的收官之年，洛阳热力有限公司采取灵活措施，积极推动该工作顺利完成。2015年至今，共计44家驻洛央企与其签订分离移交协议，本采暖期全面移交、直管到户。其中，2018年共完成15家单位移交，涉及1.93万户。

此外，洛阳热力有限公司对客户系统进行优化升级，完善了互联网+微网络服务拓宽诉求渠道，实现了微信、支付宝缴费，进一步完善了手机APP服务功能，提高了信息化、标准化服务水平。

▶▶热点问题回应

记者：没有按时供暖或停暖，及温度不达标的用户，如何退费？

洛阳热力：由于热力公司方面原因，没有按时供暖或停暖，及温度不达标的直管用户，将于4月中旬开始陆续退费，请用户及时关注小区供热公告栏通知。

对于按面积收费的用户，将根据实际供热天数进行核算退费，也可将余款存入账户，冲减下一个采暖期费用。

分户计量用户可以下载“洛热管家”手机APP，输入用户编码查询计量读数，4月15日后，会在小区陆续公布结算费用，用户也可拨打热线(63005678)进行查询。非直管小区用户若要退费，需和小区物业协商解决。

记者：新用户入网要具备那些条件？

洛阳热力：首先到热力公司市场科(电话：64855333)咨询小区附近有没有城市主管网，如果有，就可提出申请；其次，确定小区有没有热力站的建站位置，才可以进行下一步工作；最后，按照《物权法》规定，小区必须有

70%的业主不反对、50%的业主申请才可进行安装建设。

若个人想用热，需要向所住小区的物业公司进行申请。如果所住小区没有物业公司，业主可成立业委会，在征得多数业主同意后，向热力公司市场科递交用热申请。

记者：新入网小区安装暖气有什么惠民政策？

洛阳热力：为解除广大用户对工程质量和供暖效果的后顾之忧，切实保障和维护广大居民的长远用热权益，减轻居民安装暖气设施的经济压力，从2018年6月1日起，到2020年6月30日，热力公司针对离退休及老年人集中的居民区、保障房小区等小区，推出了下调安装费用、安装门槛，以及暖气初装费分期付款的方式支付等优惠措施。

也就是说，若小区居民想要使用市政供热，可以先缴纳一部分预付款，热力公司在收取预付款后就开始开展前期供热工作，在工程进行到住户室内供暖设施安装时，住户应缴清余款，同时，对于经济困难的用热户，可以向热力公司申请暖气初装费四年分期付款。