

新昌县公用服务企业消费调查报告

公用服务企业提供的产品、服务与消费者日常生活息息相关,直接影响到社会信用体系建设、民心工程建设和社会的和谐发展。2015年下半年,新昌县市场监督管理局、县消费者权益保护委员会联合新昌新闻网在全县范围内对供电等七类公用服务企业开展消费调查,旨在进一步加强对公用服务企业的社会监督,促进企业守法诚信经营、提升服务质量,共同推进维权共治新格局建设,切实维护消费者的合法权益。

一、基本情况

本次调查对象为全县供水、供电、供气、银行、通讯、保险、数字电视等七类公用服务行业共46家企业。调查内容包括满意度评比、价格收费、服务质量、公平交易、信息披露、强制消费、诚信履约、争议解决以及其他消费者意见强烈、与消费者权益密切相关等方面。调查采取线上和线下同时进行的方式。新昌县消费者权益保护委员会根据测评内容设计《新昌县公用服务企业消费调查问卷》,于2015年9月22日起在《今日新昌》、新昌论坛、新昌信息港、市场监管局网站刊登,同时组织新昌新闻网网友、消费维权义工向社会发放,并通过“新昌发布”微信公众号向社会告知。本次调查得到了全县消费者的广泛关注与积极参与,共收到1047份答卷,其中有效答卷1017份。

二、调查结果

根据调查,七类行业满意度综合评价先后排名依次为:供电、数字电视、供水、供气、银行、保险、通讯。对供电行业,79%的消费者认为阶梯电价价格合理,88%的消费者认为用电额度合理,85%的消费者认为电力公司在处理用电量异常、停电时所提供的服务感到满意。

对供水行业,62%的消费者认为阶梯水价价格合理,51%的消费者认为用水量额度合理,85%的消费者认为水质不满意,56%的消费者认为自来水公司在处理用水问题方面有待改进服务。

对供气行业,调查显示,天然气供应服务明显要好于液化气供应服务。中孚燃气的满意度要高于福鑫、中石油昆仑、浙能、中兴、天然等公司。86%的消费者认为液化气现金券或气票使用规定逾期作废不合理,55%的消费者表示所选择的供气公司能严格执行安全性检查。

对通讯服务业,消费者对移动公司的满意度略高于电信与联通。55%的消费者在手机、固定电话或宽带使用等方面曾有过投诉,50%的投诉者对投诉处理结果表示满意或基本满意。不满意原因排在前三位的是推诿、多次投诉无果、投诉渠道太少。

对银行业,15%的消费者表示满意,72%的消费者表示基本满意,不满意的占11%,很不满意的占2%。不满意的原因位居前五的依次是排队等候时间太长、开放的服务窗口太少、普通客户与VIP客户区别对待、收费不合理、办理业务手续烦琐。曾有投诉经历的消费者中36%的人认为银行处理快、态度好,14%的人认为处理快、态度差,30%的人认为处理慢、态度好,20%的人认为处理慢、态度差。

对保险业,59%的消费者认为在拨打保险公司客服热线报案能及时受理,29%的消费者认为到达现场速度快,41%的消费者对理赔感到及时满意。对待客户投诉,18%的消费者认为处理“非常及时”,75%的消费者认为“一般”,另有少数消费者有被“拖着不办”、“无理拒绝”的经历。

对数字电视服务业,41%的消费者表示总体认可,约70%左右的消费者认为机顶盒、遥控器、画面质量等有待改善,63%的消费者希望绑定银行卡缴费。约50%的消费者希望对客服热线、维修以及投诉处理表示基本满意。

三、结果分析

本次调查参与者以企业员工、农村村民、机关事业单位、离退休人员为主,另有企业管理、私营业主及其他职业从业者,81%的调查参与者年龄分布在26—60岁,具有丰富性、广泛性、应用性等特点。

(一)整体服务方面。绝大多数消费者对各行业的整体服务感到比较满意。除通讯与保险外,其他5类行业的最不满意率均在10%左右及以下,最低的为供电,最不满意率仅为1%。这体现了近年来公用企业在抓好服务质量上有明显成效。

(二)价格收费方面。消费者普遍认可供电、供水阶梯价格制度的实施有利于引导居民合理消费、节约资源。部分企业价格公开制度上墙明示、业务推介时能清楚解释条款等保障了消费者的知情权,有利于消费者作出合理的选择。对银行收取卡年费、手续费等,不少消费者认为收取得不够合理。42%的消费者反映通讯公司有不按规扣取通话、短信、流量费等行为。

(三)服务质量方面。服务环境整洁舒适,服务人员能清晰解答客户疑问,态度热情亲切,柜台区和等待区都有为消费者配置座椅,部分单位有电子叫号,还专设宣传栏,摆放产品说明书及产品消费维权知识。银行企业设有不少警示信息的温馨提示,供水企业对用户用水量异常能及时提醒,这些人性化服务让消费者感到满意。但消费者希望企业能推出更为便捷的服务,如短

信、电话告知,增加服务窗口,缩短排队时间等。

(四)争议解决方面。不少行业企业设有投诉热线或咨询热线,服务大厅设有意见箱,移动等通讯行业设有消费投诉联络站,这些都方便了消费者与企业的沟通,获得了消费者的好评。但不少消费者认为企业在处理消费者投诉时不十分积极,存在如拖延、回避推诿以及不能落实首问责任等问题。

(五)其它方面。在强制消费方面,约有一半的消费者在使用固定电话或宽带时曾被强行定制业务;在信息披露方面,58%的消费者认为通讯公司优惠活动广告方面有时存在一定程度的误导或欺诈现象;对银行在办理业务时是否公开消费者个人信息收集、使用规则,只有27%的消费者认为有“明示”,说明该方面存在较大欠缺。

四、建议与意见

(一)要优化内部管理,强化社会责任意识。企业应当不断改进管理服务方式,完善内部管理和员工培训教育机制;不断优化服务,以优质的服务和良好的信誉来树立自己的形象,从而扩大服务数量来增加收入。要强化社会责任感,在价格收费、合同履行、信息披露等方面作出表率,赢得消费者的信任与认可。

(二)要健全投诉处理机制,畅通纠纷和解渠道。第一,要将处理投诉制度及流程上墙,便于消费者投诉;第二,要建立客户投诉首问负责制,及时处理客户提出的意见,并建立专门的消费维权纠纷处理台账,落实部门定期收集了解投诉问题。第三,要加强消费者维权监督联络站(点)建设,专人负责,热情接待和积极处理消费者的投诉,认真听取各方面的意见和建议,多从服务态

度、服务质量等自身方面找问题,要定期分析投诉热点难点,不断自我完善,主动、及时维护消费者的合法权益。第四,要不定期检查受理投诉制度的落实情况,抽查是否遵循合理、公开、诚信和质价相符的定价原则,杜绝多收费、乱收费和强制收费的行为。此外也要出台相应的综合管理措施,着力解决群众反映强烈的不平等格式条款、行业惯例、行业潜规则等突出问题,切实保障消费者的合法权益。

(三)要提升服务水平,推出更多人性化服务。要强化合同约定的对等业务,为消费者提供更为人性化的服务。对于费用不缴纳、迟缴纳、忘记缴纳,以及消费者不知燃气使用殆尽等情况,企业应当建立客户短信提醒服务,提前告知消费者缴纳费用以及燃气即将使用完,适当给消费者一定的缓冲期,便于消费者缴费。

(四)要加强社会监督,推进和谐消费共治共享。要加大对公用企业的监督力度,相关部门、行业协会、新闻媒体、社会各界都要关注公用企业的经营行为,逐步建立起部门、行业管理与社会、媒体舆论监督相结合的监督管理体系,进一步推动我县公用企业规范、文明、诚信经营,使公用企业的垄断权力在全社会的监督下健康运行,努力维护公开、公平、公正的市场消费环境。

(五)要加强消费知识学习,合理维护自身权益。消费者在日常生活中要多掌握一些消费维权知识,在办理相关业务时要咨询清楚相关条款,在对该产品、条款了解清楚后再下决定,避免产生纠纷。在遇到纠纷时要及时与企业联系,或者向有关部门或消保委投诉,做到依法、合理维护自身权益。

“电信天翼杯”中消协年主题有奖征文活动启事

2016年中国消费者协会年主题为“新消费,我做主”,其涵义有三个方面:一是树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可;二是弘扬“诚信、公平、法治”文化,营造让消费者能做主愿消费的良好环境;三是引导科学理性消费,践行绿色消费、品质生活,呼唤维权自觉,提倡依法维权,让消费者主动做新消费的支持者。为广泛、深入地宣传中消协年主题,我委决定面向全市消费者开展中消协年主题的有奖征文活动。

征文的形式和内容要求:征文一般在800至1000字之间,除诗歌外,文体不限,题目自拟,杜绝抄袭。内容围绕2016中消协年主题及其涵义,要求主题鲜明,并能联系消费生活实际。本次活动设以下奖项:

- 一等奖一名,各奖电信充值卡一千元;
- 二等奖二名,各奖电信充值卡五百元;
- 三等奖十名,各奖电信充值卡一百元;
- 优秀奖二十名,各奖电瓶车雨披一件。

本次活动由绍兴市消费维权义工担任评委,活动奖品由中国电信绍兴分公司提供。对于获奖征文,我委有权在绍兴消费维权网上刊登和编印宣传。

本次活动截止时间为4月15日。参选征文请于4月15日前发至我委邮箱,邮箱为: SX315315@126.com,同时请注明作者姓名、身份证号、联系地址和联系电话。我委地址:绍兴市环城东路1901号南五楼,联系电话: 88615074。

绍兴市消费者权益保护委员会
2016年2月

送洗衣物须注明衣物详情

2015年11月,有消费者投诉某干洗店,称自己取回送洗的衣服时,发现衣服的颜色变了。因与店主协商不成转而投诉,后经调解,店主退还洗衣款。

鉴于目前的干洗行业多为小规模经营,发生消费纠纷的情况较多。县消保委提醒广大消费者,在送洗衣物时注意:

一、尽量选择经营规模较大、服务设施齐全、售后服务规范的正规干洗店,了解其是否具备相应的服务资质。

二、送洗衣物时,消费者要与经营者共同检查衣物,消费者务必要要求干洗店在服务单据(或取衣凭证)上清晰注明衣物的品牌、面料、颜色、破损等详细情况,以便更好

地维护自己的合法权益。

三、高档衣物,消费者宜选择保值精洗方式,可与经营者协商并签订保值合同,约定保值额、服务费用、争议解决方式等内容。

四、在办理预付式消费卡时,不要一次性储值过多,应尽量选择金额小、期限短的预付式消费卡。同时,要详细记录每次预付费卡的使用情况以及卡内的余额,保留好相关凭证。

五、取回衣物时,要认真仔细查验。发现问题后,应及时和商家协商解决。协商不成,可以向消费者权益保护部门投诉,也可向当地市场监管部门投诉,或直接向人民法院提起诉讼。

消费投诉要避开四大误区

从消费者权益保护部门受理投诉、接受咨询的情况看,发现消费者对消费投诉存在误区,需要提醒注意避开这些误区。

误区之一:所有消费都可投诉。据《消保法》规定,只有消费者为生活消费购买、使用的商品或接受的服务,其权益才受到保护,非以上范围内的消费投诉都不属于消保委的受理范围。

误区之二:所有商品都可投诉。消费者购买的商品出现以下两种问题时,消保委对其投诉不予受理:一是超过保修期的商品;二是使用不当、人为造成的损坏。

误区之三:所有投诉都有精神赔偿。只有在经营者侵害了消费者的人格尊严或侵犯其人身自由时,才可获得精神赔偿。

误区之四:所有投诉消保委都要受理。有12种投诉,消保委是不予受理的:

- 1.有确切证据证明不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的;
- 2.没有明确的诉求或者没有真实准确的被投诉方的;
- 3.经营者之间因购销活动产生纠纷的;
- 4.或因投资、经营、技术转让、再生产等以营利为目的活动引发争议的;
- 5.公民个人之间私下交易或通过非

法渠道购买商品或者接受服务的;

- 6.消费者对投诉商品或者服务的瑕疵在购买或者接受之前已经知道且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的;
- 7.消费者不能提供必要证据的;
- 8.消费者未按产品使用说明安装、使用、保管、自行拆卸而导致产品损坏或人身、财产损害的;
- 9.争议双方曾在消费者协会调解下达成调解协议并已履行,且无新情况、新理由、新证据的;
- 10.法律、法规或政策明确规定应由指定部门处理的;
- 11.法院、仲裁机构或有关行政管理部门已经受理的;
- 12.其他不符合有关法律、法规规定的。

