

# 去年消费投诉呈现七大热点

新华社记者 常志鹏

中国消费者协会20日公布的2009年全国各级消协组织统计受理投诉情况，综合这636799件投诉，大体上呈现出七大热点。

第一，销售服务投诉明显增多。

2009年，销售服务投诉量同比上升66.4%，居投诉首位。从近3年来受理销售服务投诉情况来看，2007年投诉量为10854件，2008年为14320件，2009年为23826件，年度环比增幅明显。

第二，航班延误投诉多、索赔难。

2009年，航空运输服务投诉量同比上升

44.4%，居投诉增幅第2位。从近3年来受理航空运输服务投诉情况来看，2007年投诉量为254件，2008年为284件，2009年为410件，投诉量呈显著增大趋势。在航空运输服务投诉中，主要问题是航班延误理由不能服人，跟进服务主动性差，行李小票疏于查验，退票不易索赔等。

第三，互联网服务投诉持续增多。

互联网服务投诉量2009年比2008年上升了38.9%，位居2009年投诉增幅第3位，互联网服务投诉呈持续增长势头。在互联网投诉中，反映网络游戏服务的相对较多，主要是游戏服务商随意变更服务内容、服务范围和服务期限，游戏积分(点数)和游戏装备等虚拟财产遭到盗用，有的甚至封停消费者的游戏玩家账号，严重侵犯消费者的合法权益。

第四，保健食品功效宣传严重夸大。

2009年，保健食品投诉量同比上升22.6%，位居投诉增幅第四位。一些经营者往往采用夸大功效宣传、虚构科学根据，病人现身说法等手法，通过农村地区的媒体把保健食品非法宣传成具有治疗疑难或慢性疾病的药品，诱导农村消费者购买使用，一定程度上延误了疾病的治疗时机。

第五，预付费美容蕴含风险大。

2009年，美容、美发、洗浴投诉量同比上升

16.7%，成为新的投诉热点。一些经营者特别是美容服务经营者，一般采用预付费消费方式，要求消费者办理会员卡，消费者在享受消费优惠的同时，一旦服务门店无故易地，消费者或难以享受到后继服务，或面临资金被卷走的风险。

第六，种子苗木、化肥假冒问题突出。

2009年，种子苗木、化肥投诉量同比上升15.3%。这类投诉中属于假冒性质的投诉占10.1%，显著高于1.9%的平均投诉假冒问题的比例。由于农村消费者相关知识假辨假知识缺乏，自我保护意识薄弱，一些不法经营者将质次价高的种子、苗木、化肥推销给农民，致使受害农民减产甚至绝收。

第七，计算机液晶显示屏质量参差不齐。

2009年，计算机投诉量同比上升11.2%。因一些经营者产品设计不当、疏于质量监控、出厂检测工作不到位等，消费者购买、使用计算机后相继出现黑屏、花屏或屏闪，加之经营者售后服务跟进缓慢，未能提供及时有效的维修服务，侵害了消费者的合法权益。

(新华社北京2月20日电)

## 去年各级消协组织为消费者挽回经济损失63557万元

新华社北京2月20日电 (记者常志鹏)来自中国消费者协会20日公布的信息显示，2009年全国各级消协组织统计汇总共受理消费者投诉636799件，解决588344件，为消费者挽回经济损失63557万元，接待来访和咨询470万人次。

这些投诉按性质分，居前三位的分别是质量问题、营销合同问题、价格问题。这三类投诉在总投诉中分别占比依次为58.9%、8.8%、5.6%。投诉按类别分居前三位的百货类、服务类、家用电子电器类。在总投诉中分别占比为29.1%、27.3%、23.8%。

另外，2009年，投诉量同比上升幅度相对较大的商品是保健食品、家庭影院和照相摄像产品，同比上升幅度相对较大的服务是销售、航空运输、互联网。投诉量同比下降幅度相对较大的商品是医疗辅助用品、移动电话和房屋，下降幅度相对较大的服务是医疗、邮政、快递和铁路运输。



(上接第1版)

公司EAP项目组及时对他们进行了“危机干预”。第一环节，心理学称为“共情”，在培训师引导下，每位亲历者述说当时情景和心理感受。

第二环节是“烛光告別仪式”。伴随音乐，所有人闭眼。每人点亮一支代表生命的蜡烛。面对蜡烛，大家用心与逝者告别。洋溢着温暖与安宁的烛光赋予大家新的力量，实现了大家与遇难工友心理意义的告别。

接下来是心理危机干预环节。培训师带领大家学习创伤性事件带来的心理危机和有效干预知识。老师演示危机干预方法，帮助大家梳理心理压力，增强应对危机能力。

最后是畅想未来。大家回顾过去的成长，表达对2010年的祝福，把心愿画在纸上，用心描绘和分享。目的是让大家更懂得生命的珍贵和生活的美好。

通过“危机干预”，这些小伙子与培训师相拥而泣，走出心理阴影。

辽河油田还有一个特殊群体——离异女性。婚姻失败、单亲家庭生活的困难、亲子教育中的种种问题，使她们经常处在怨恨、失落、抑郁、无助之中。

公司工会EAP项目组专门为这些特困单亲家庭进行了心理健康辅导。此外，还专门对困难户、遗属、孤儿、残疾人和劳模等五大特殊群体进行了生活和心理状况调查，除生活上给予重点帮扶外，还将其纳入EAP项目重点服务对象。

## “让他们带着快乐去上班”

沈冰是公司生办主任。实施EAP项目后，她发觉可干的工作一下子多起来。公司有未婚员工12000多人，婚恋问题是他们最大苦恼。2009年初，油田投入资金，支持沈冰办起“玫瑰之约”网站，专为员工提供婚恋服务。

去年9月，沈冰她们将产后抑郁防治作为EAP项目服务重点，下发《已孕已育育龄妇女调查问卷》700份，回收650份样本进行分析。

根据育龄妇女意愿，她们与EAP项目组合作，采取入户和团训进行心理疏导，有效缓解产后抑郁对女性和家庭的危害。

辽河石油人足迹遍布多个国家和地区。在陌生国度和环境中从事单调工作，员工身心健康不同程度受到影响。此外，司机工作单调危险。科研人员竞争激烈，心理压力大。大学生进公司如何适应新环境、处理人际关系等问题，都是EAP项目关注焦点。

公司成立了职业生涯导航组、人际关系调适组、特殊群体心理辅导组、冲突应对组、婚姻家庭指导组等8个EAP项目小组。除工会外，组织部、人事处、信访办、计生办、安全处、职工医院等都被纳入其中，28个二级单位建立相应心理咨询服务机构。一个旨在为员工及亲属提供专业咨询、指导和培训的EAP系统在辽河油田已基本建立。去年，辽河油田接受EAP培训的员工逾万人。

“让员工带着快乐去上班，是EAP实施的目标。”吕伟说。

## 铁路职工科学应对春运客流

### 重庆春运短途火车票取消实名制

本报重庆2月20日电 (记者李国)历年春运都有“节前看广州，节后看成渝”的说法。昨日，重庆火车北站迎来节后旅客高峰，全天始发人数达到6.6万人，站内秩序井然。当日起，重庆火车站和重庆北火车站将陆续加开17趟临时旅客列车，其中6趟为长途旅客列车。为方便旅客顺利出行，短途取消实名制。

记者从重庆火车站了解到，昨日该市售票和发送旅客均突破6万人次，预计重庆火车站客流高峰将出现在正月初八和正月十六前后。客流主要集中在上海、北京、广州和西北等方向。

昨日，重庆站和重庆北站80个临时售票窗口全部开放。重庆前往北京、广州、深圳、汉口等地火车票一周内只剩少量无座票。乌鲁木齐方向车票也很紧俏，原因是重庆前往西北方向的铁路运力有限。

### 长春客运段抓好6个春运服务环节

本报讯 (通讯员戴雯婉 记者黄明)沈阳铁路局长春客运段在今年春运旅客运输工作中，针对可能出现的客流高峰充分预想，抓住消除秩序这一关键，从6个关键环节提升列车服务质量，全力为旅客营造良好的旅行环境。

加强列车途中服务质量。列车在运行途中做到随脏随扫，及时清理，并按点集中投放；运行中车内厕所达到无积水、无污垢、无异味。

加强列车上水和列车供水组织工作。每次列车长对缺水的车厢做到心中有数，到上水站有专人对车站进行重点作业提示，开车后1~2分钟，给水车厢乘务员核实施水箱水量，每个运行区间对车内各种水阀进行放水检查，保证水管不冻结。

### 武汉客运段科学应对春运客流高峰

本报讯 (记者邹明强 通讯员李嘉全 刘振宇)面对春运客流高峰，武汉客运段采取长途列车套跑短途列车、压缩图定列车车班或拼班以及实行广播员兼岗、空调临客列车实行“2+3人”等途径，组建了临客列车160个6563人，较实际需要节省2257人，有效缓解了车底、人员紧张的压力。

按照春运方案，武汉客运段节后计划开行临客60对，运用车底100组，加上92.5对图定列车，应对民工流、学生流、旅游流、探亲流形成的客流高峰。

### 太原铁路局节日运输赢得“头彩”

本报讯 (记者关明 通讯员田强)2010年春节6天，太原铁路局客货运量全线飘红，安全质量大幅提升。共计运送旅客70.72万人，日均11.79万人，同比增加39.3%；累计发送货物6736万吨，日均135.1万吨，同比增加1739万吨。特别是煤运大通

### 沈阳铁路局342辆新型客车投入春运

本报讯 (通讯员邱立纯 记者顾威)2月5日18时，崭新的沈阳北至成都K388/7次旅客列车满载1000多名旅客，从沈阳北站正点发出。从这天开始，沈阳铁路局将有342辆新型客车将陆续投入春运。据介绍，以往使用的25B型车每列车

## 从网“瘾”到网“创”的进步

许梦醒

近日，中国青少年网络协会在北京发布中国青少年网瘾报告(2009)。本次数据调查结果显示，目前我国城市青少年网瘾群体约占青少年网民14.1%。中国青少年网络协会秘书长向宏表示，中国青少年网络协会将在社会各界帮助下，积极推出中国青少年网络文化创意工程。

这一举措的确让人眼前一亮。网络已成为我们生活的一部分，上网也已成为这一代孩子必须学会与适应的工具。同时青少年网瘾高涨引发的问题却值得深思。网络文化创意工程的出现，或将能为缓解这一矛盾提供新的思路。

## 每周快评

帮翔

今年春节，北京市公安局海淀分局双榆树派出所民警张惠领像往常一样巡逻在超市、商场、餐馆、街道里。他每天都要步行好几个小时，凡有可能出事的地方，他都要巡视到。整个节假里这里没有发生一起案件。

在几年前这里是案发重灾区。双榆树派出所地处海淀区繁华地带，大型商业网点和购物场所云集，银行储蓄网点、餐馆酒店、公交站点密布。每天在此换乘、购物的流动人员达40余万人次，是拎包扒窃案件的多发地带。张惠领2003年调到双榆树派出所做便衣警探后，就立志破解这一治安难题。

## 五天抓获23个作案人

几年前，双榆树派出所一天就会接到报案四五起。2006年，辖区连续出现餐厅早餐期间拎包的情况。张惠领根据从餐厅从业人员及事主了解到的情况，及时调整出警时间及警力投放重点，五天内连续打掉拎包盗窃团伙3个，抓获嫌疑人23人。

当时他患有支气管炎引发剧烈咳嗽，不能及时就医，发展为肺气肿才住院，因此落下了哮喘的病根。每天他随身携带一支喷雾剂，一旦喘不上气的时候就往嘴里喷几下。为了保证正常工作，他用量超了一倍，强烈的副作用使他饱受折磨。

危险的时候警察冲在前

在张惠领的工作生涯里，曾无数次遇到粗鄙相接的危险情况。他说：“怕死的人干不

## “打盗反扒的神探”

了这行，从干上这一行的那天起，我就有一份思想准备。”

2007年6月的一天，张惠领带领两个保安员在商城巡逻，发现四名拎包扒窃嫌疑人，他们先在麦当劳偷了一个包，随即又进入西饼店再次作案。张惠领断定，这四人出来之后肯定要逃。果然，四人出来便打车逃走。

张惠领一边驾车追击，一边用电台呼叫警力在前方堵截。出租车上的扒手受惊了，出租车猛地停下，四个扒手分前后两个方向逃窜。

张惠领和两个保安员飞身下车抓捕，一个扒手跑上了过街天桥，突然从身上抽出一把刀，叫喊着：“别逼我，要不然咱们就一块死！”张惠领没有犹豫，猛地扑了上去，紧紧抓住歹徒握刀的手，刀在他和歹徒之间摇晃着，保安

## 云南曲靖：供销社打造“乡村流通工程”

### 解农民“买难”让农民“买好”

新华社昆明2月20日电 (记者吉培鹏)在深入开展学习实践科学发展观活动中，云南省曲靖市各级供销社通过建设现代化的“乡村流通工程”，不仅农民“买”难问题逐步解决，而且还让农民“买好”，供销社也成为拉动农村消费需求的“火车头”。

位于乌蒙山中的会泽县大海乡坪箐村海拔3100余米，风景秀丽却路途艰难，有“乌蒙第一村”之称。春节前夕，记者来到坪箐村农资农杂店，看到整齐的自选货架上摆放着副食品、文具、香烟等商品，仓库里化肥、农药、地膜等农业生产资料摆放整齐有序，全部货品都明码标价。

正在店里购买洗衣粉的村民刘关云说：“这店价格公道、品种多。到县城的路太难走，我们办年货需要什么就给店主朱云奎打个招呼，他去县城进货回来后保证供给到家里。”

“特别是大雪封山后，朱云奎就是用人背、骡马驮也要保证村里人的日用品供应。”坪箐村支书朱玉祥告诉记者，村里的农资农杂店有800多种单品，为坪箐村委会11个自然村供应商品，同时还收购村民的土豆、土鸡和药材等土特产。

记者在曲靖市的会泽县、麒麟区、宣威市看到，各乡镇村委会的综合服务社装修整齐，统一绘有绿色的供销社标志，店铺内均采用敞开式货架，分为日用消费品和农业生产资料两个销售区，来店里购买年货、询问农资信息的人络绎不绝。

“目前曲靖市乡村流通服务体系不仅

遍及各个村委会和交通、经济条件好的地方，还覆盖了‘乌蒙第一村’、‘珠江源头第一村’等大部分自然条件恶劣、交通不便的地区，争取做到服务‘三农’不留死角。”曲靖市供销社主任黄耀春说。

曲靖市供销社系统的基层网点不仅解决农民“买难”，更给农民带来实实在在的放心和实惠。在曲靖市麒麟区供销社黄泥堡村综合服务社，村民张喜善给儿子买了1包饼干、5颗糖豆和5颗奶糖，“总共才3块钱，算下来比小卖部便宜5角钱。”张喜善历数农资农杂店的好处：除了日用品外，在这里买化肥送货上门，既便宜又放心，手头紧还可赊账，也不用担心出现假货。

截至今年年初，曲靖市9个县(市)均已建成农资和日用消费品配送中心，其中全市农资销售网点达1510个，恢复和发展日用消费品网点4018个。供销社系统的经营情况也映射出农民的认可。据统计，2009年曲靖市供销社系统实现经营总额30.3亿元，同比增长25.47%，实现利税5030万元，增长33.7%，并呈逐年增长趋势。

“通过‘乡村流通工程’，农民买到了放心、安全、价格合理的农资产品和日用消费品，农村消费需求也得到扩大，农资供应成本高、农村日用消费品和农业生产资料两个销售区，来店里购买年货、询问农资信息的人络绎不绝。”

“目前曲靖市乡村流通服务体系不仅

## 成都：10万个汤圆免费吃

2月20日，成都市民排队免费品尝汤圆。

当日，在成都元宵商品交易会开幕式上，组委会和企业联手推出10万个汤圆免费活动，让成都市民提前感受元宵节的气氛。

新华社记者江宏景摄

## 乳山外商的快乐大年

本报记者 杨明清  
通讯员 任现辉 杜吉良

“老金，今天中午去我们家吃饭，可不能再推辞了，饺子、海鲜、好酒我早就准备好了，你一直没能过去。”正月初四上午，留在山东省乳山市过春节的韩国商人金永龙刚准备做饭，村会计王祥德就进来了。

“呵呵，我们家从三年三十到现在就没在家吃过饭，热情好客的村民朋友整天请，弄得我都不好意思了。”

“这几年，你为村民提供那么些工作岗位，村民们在家门口就能挣钱，大家感谢你还不来不及哪，走吧，今天我请……”王会计一边拉着金永龙，并叫上特意从韩国赶来陪丈夫过春节的老婆走出了公司。

金永龙是永成农产品有限公司董事，在乳山从事韩国梨的生产和销售。他自2005年在乳山投资以来，已经在乳山过了4个年。

