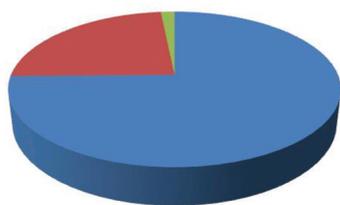




本报讯 昨日,记者从海南省“3·15”新闻发布会上获悉,今年1月至2月份,全省工商系统通过全国12315互联网平台、省政府12345热线等各种方式受理的消费者诉求共21957件,为消费者挽回经济损失927.01万元。 记者 林文星

## 全省工商系统今年1、2月份 受理消费者诉求21957件 挽回经济损失927.01万

全省工商系统1月、2月受理消费者诉求21957件



咨询16411件  
(占总量74.74%)

主要涉及: 餐饮和住宿服务、交通运输服务、专业技术服务、交通工具、食品、旅游服务、服装鞋帽、房屋等方面。

投诉5196件  
(23.66%)

其中商品类投诉3143件、服务类投诉2053件。主要涉及: 交通工具、餐饮和住宿服务、服装鞋帽、家居用品、家用电器、制作保养和修理服务等方面。

举报350件  
(1.59%)

其中商品类举报200件,服务类举报150件。主要涉及: 食品、餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务、烟酒和饮料、服装鞋帽、家具用品等。

### 受理消费者诉求数量排名前五的城市为:

- 海口 3025件,占54.54%
- 三亚 1054件,占19%
- 琼海 191件,占3.44%
- 澄迈 186件,占3.35%
- 儋州 134件,占2.41%

### 投诉热点问题分析

2018元旦、春节期间,消费者投诉热点问题主要集中在交通工具、服装鞋帽、餐饮和住宿服务、家居用品、销售服务等五个方面。

#### (一) 交通工具

今年1、2月份,涉及交通工具类的投诉共519件,占商品类投诉总量的16.51%。反映问题集中在合同、售后服务和质量三方面,问题主要集中在部分车型提车加价、不能按照约定时间提车、商家拒绝或拖延履行“三包”义务、服务承诺不兑现等。

案例: 消费者反映其支付5万元订金给海口市某汽车销售商家要求订车,后因商家迟迟无法提供货物,要求退回订金遭拒。经工商工作人员进行调解,商家同意办理退订退款,为消费者挽回经济损失5万元。

#### (二) 服装、鞋帽

涉及服装、鞋帽类投诉439件,占商品类投诉总量的13.97%。反映问题主要集中在服装出现褪色、缩水、起球等质量问题后商家拒绝维修等。

案例: 消费者反映其于三亚市某商家定制婚纱,协议明确标明最晚2月3日前送达,但2月23日才寄到,且婚纱款式错误,消费者认为商家耽误其婚期,要求商家退款和相应赔偿遭拒。经工商局调解,商家同意全额退还消费者的婚纱款6900元,并按全额款项20%赔偿给消费者1380元。

#### (三) 餐饮和住宿服务

涉及餐饮和住宿服务类投诉416件,占服务类投诉总量的20.26%。反映问题主要集中在实际情况与宣传不符、预订的房间无法入住、随意涨价和收取节日服务费等。

案例: 一名广东游客反映,其通过网站预订三亚某海景度假公寓,房费46004元,当时网站介绍此公寓是酒店,宣传有游泳池等设施,结果到现场时发现该酒店实际是住宅楼。消费者认为酒店存在欺骗和虚假宣传行为。经三亚市工商局大东海工商所执法人员到现场了解后,该酒店不存在虚假宣传,酒店三楼有游泳池。经调解,酒店同意退款。

#### (四) 家居用品

涉及家居用品投诉384件,反映问题主要集中在收到的商品外观或质量与购买时挑选的型号不相符、虚假宣传、商家未按约定时间送货、定制产品尺寸与实际不符等。

案例: 消费者反映其于美兰机场免税店某商家消费11819元购买手表,使用期间发现手表指针不准。消费者支付80元邮寄到售后维修店做检测,证明手表确实存在质量问题,商家无故推诿退货时间,其认为不合理。经工商局工作人员调解,商家同意退货处理。

#### (五) 销售服务

涉及销售服务类投诉308件,反映问题主要有: 服务缩水、通过虚假宣传诱导消费、不按约定履行承诺、随意限制消费、约定消费范围模糊不清等。

案例: 消费者反映其通过中介公司购买一套房屋,并支付全款165万元,后向开发商核对该被告告知该中介公司无权销售此房产,消费者要求退款遭拒。经海口市美兰区海甸工商所多次与中介公司沟通,最终该公司同意退款165万元。

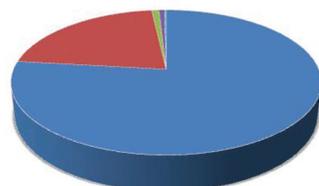
# 维权数据控

本报讯 近年来,我省逐步拓宽食品药品举报途径,电话、官网、微信公众平台、信件、走访等多途径均可受理。省食药监去年受理投诉举报3688件,发放奖励56369元。 记者 韩建东

## 省食药监去年 受理投诉举报3688件 发放奖励56369元

统计显示,我省投诉举报信息接收量同比稳步增长,2017年,省食品药品投诉举报中心共接收投诉举报信息6997件,其中受理3688件,不予受理1858件,咨询类信息1444件,意见建议类信息7件。从受理数量来看,较去年增长3.7%,共130件。全年共发放举报奖励31件,奖励金额56369元。省食药监局综合对“四品一械”投诉举报问题进行了分析。

从投诉举报渠道来看



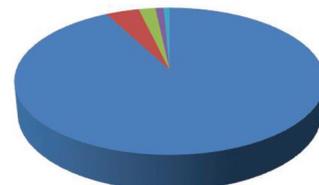
省食品药品投诉举报中心  
共接收投诉举报信息6997件

- 电话接收5379件 (占总量76.9%)
- 网络1498件(21.4%)
- 走访60件(0.9%)
- 信件48件(0.7%)
- 其他12件(0.2%)

从受理地域来看

数量排前五位的市县依次为:  
海口(占30.5%)、三亚(占19.9%)  
儋州(占6.1%)、琼海(占5.9%)、东方(占5.0%)

从受理投诉内容来看



省食药监去年共受理投诉3688件

- 普通食品3368件 (91.32%)
- 药品152件(4.12%)
- 化妆品99件(2.68%)
- 保健食品40件(1.08%)
- 医疗器械29件(0.78%)

而从反映的问题来看,普通食品类主要反映卫生不符合规定、食品中有异物、非法添加、标签标识不符合规定、无证生产经营以及销售假冒伪劣和过期产品等问题;药品类主要体现在流通环节(占比92.2%),其中销售假劣药、违规销售处方药、销售过期药为反映主要问题;保健食品在虚假、夸大宣传功效方面问题相对集中;化妆品类主要为标识标签不合格和销售假冒伪劣产品;医疗器械类主要为无证生产经营等问题。综合分析,公众投诉举报问题较为突出、典型的热点问题有通过互联网、微信等方式无证经营或销售假冒伪劣产品,以及保健食品虚假宣传等问题。

## 新华保险向社会公布 2018版十大客户服务承诺

### 一、专业门店在身边

千余家新华保险客服中心伴您身边,畅享基础服务,乐享风险管理,满足您的全方位需求。

### 二、实时响应全天候

95567客服电话、微信、手机APP、网站,互联互通,智能高效,轻松体验。

### 三、投保便捷更安全

投保快速便捷,录信息、交保费、签保单10分钟即可完成,短信提醒全程陪伴。

### 四、预约回访更贴心

投保成功后,多个预约时间段可供选择,主动回访提示保单权益。

### 五、保全服务更简单

提供满期、电话、地址等60余项保全服务,特定业务可通过手机APP、网站、E保通等多渠道办理,便捷尊享保单权益。

### 六、小额理赔瞬时达

5000元以下小额个人客户赔案,1小时内知晓结果;一般赔案2日内知晓结果;复杂疑难赔案30日内知晓结果。

### 七、理赔超期给补偿

个人客户赔案超过30日仍未告知结果的,每超期一日支付一日的利息补偿。

### 八、寻找理由主动赔

主动为客户寻找赔付理由,定期拜访关心健康,突发事件主动寻访客户,紧急医疗预付理赔金。

### 九、投诉畅通快响应

电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉,第一时间响应,10个工作日内作出答复。

### 十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,消费安心,投保放心。