

2015年消费投诉热点都有啥？ 手机汽车预付卡网购居前列

新华社北京3月9日电
记者 谭谟晓 高敬

2015年，哪些领域成为消费投诉热点？国家工商总局9日公布了《全国工商行政管理机关2015年处理消费者投诉举报咨询情况》，用大数据引导消费者规避消费过程中的那些“陷阱”。

手机投诉连续7年位居商品类投诉首位

2015年，全国工商行政管理机关受理消费者投诉129.11万件，同比增长11.1%。其中，商品类投诉72.56万件，服务类投诉56.55万件。

手机投诉居高不下，连续7年位居商品类投诉第一位。2015年，手机投诉达12.28万件，同比增长9.7%，占商品类投诉的16.92%。

消费者投诉的主要问题是，手机易出现黑屏、死机、信号不稳定等性能故障问题，售后维修周期长、不履行手机“三包”义务等；部分经销商销售假冒、翻新机。

汽车及零部件投诉争议金额首破10亿元

我国汽车市场规模不断扩大，汽车产销量连续7年位居全球第一，消费者对汽车及零部件的投诉也呈大幅增长趋势，成为消费争议的热点之一。

2015年全国涉及汽车及零部件的投诉为7.57万件，同比增长37.3%，占商品类投诉总量的10.4%，平均每销售万辆汽车投诉量达到30.76件，同比增长31.1%；涉及争议金额首次突破10亿元，为11.61亿元，较“十一五”末增长了2.75倍。

合同、质量、售后服务问题是消费者投诉汽车及零部件的主要问题，2015年投诉量分别为2.03万件、1.81万件、1.79万件。值得关注的是，涉及合同问题的投诉量首次超过涉及售后服务和质量问题的投诉量，合同问题成为消费者投诉的首要问题，占比较“十一五”末提升了19.6个百分点；售后服务问题仍然是消费者投诉的重灾区，占比仅低于“十一五”末2.8个百分点；质量问题投诉量占比有所下降，较“十一五”末降低15.3个百分点。

消费者投诉的问题集中在，交订金后被告知无法办理贷款、逾期未交车、以旧车当新车等；汽车维修拖延、指定维修点维修质量不好、多次送修故障仍不能排除；汽车异响、行驶途中突然熄火、轮胎鼓包爆胎、车门窗故障、密封不严等。

预付卡消费成纠纷高发区

近年来，预付卡消费市场迅速发展，规模不断壮大，已渗透到各行各业。但由于市场准入门槛较低、市场饱和度高、企业存续周期



短，预付卡消费成为纠纷高发区。“十二五”期间，全国预付卡消费投诉年均增长35.7%，2015年达到2.93万件。投诉主要集中在美容美发、健身等行业，投诉量分别占33.9%、27.3%。

投诉的问题主要有：商家服务缩水、霸王条款、费用无故被扣除、擅自终止服务、商家“关门跑路”。预付卡消费有风险，办卡需谨慎。

网络购物投诉5年增77.67倍

2015年，网络购物投诉14.58万件，同比增长87.3%，与“十一

五”末相比增长了77.67倍，连续两年排在服务类投诉首位。

从投诉问题看，网络购物商品质量和虚假宣传等问题比较突出，投诉量分别为3.7万件、2.21万件。商家拒绝执行“七日无理由退货”规定、发货延迟等也在投诉问题之列。

工商总局有关负责人表示，网络购物“虚拟”“远程”的特点导致消费者举证困难和维权成本高；个人信息泄露也成为网络消费领域急需解决的问题，2015年涉及个人信息泄露的投诉有1139件，同比增长69.2%。

此外，服装鞋帽、旅游服务、居民服务等投诉也大幅增加。

中方希望国际调查组继续全力调查马航370失事事件

新华社北京3月9日电 (记者 靳若城) 外交部发言人洪磊9日表示，中方希望国际调查组继续就马航370航班全力开展事件调查，查明事件原因，给机上所有人员的家属一个负责任的交代。

由马来西亚等国代表组成的联合调查组就事件两周年发表中期声明。调查组负责人郭师傅表示，在南印度洋的搜寻仍在继续，但未发现马航370航班的残骸。

同日，马来西亚总理纳吉布发表声明说，现阶段的搜寻预计将在今年晚些时候完成，马方依然在搜寻的12万平方公里内找

到客机抱有希望。如果未能找到客机，马来西亚、澳大利亚和中国将举行三方会议，决定下一阶段措施。

“中方注意到3月8日国际调查组发布的第二次中期声明。”洪磊说。他表示，马航客机事件发生以来，中方与马、澳等各有关方面密切沟通配合，积极参与客机搜寻与事件调查工作。

据他介绍，目前，由澳大利亚主导的深水搜寻工作仍在进行中。今年1月，中国政府派遣一艘专业船只赴南印度洋任务海域参与搜寻。

“中方将与有关国家就搜寻工作继续保持密切沟通与合作。”洪磊说。



精彩日全食

这是3月9日在印度尼西亚马鲁古群岛的特尔纳特市拍摄的日全食现象(拼版照片)。

当日，一场精彩绝伦的日全食现身天宇。这次日全食是一次绝大部分见食区域都在海洋中的日全食，全食阶段持续时间最长为4分9秒。本次全食带起始于印度洋东北部，经过印度尼西亚的多个岛屿，以及密克罗尼西亚联邦，在太平洋东北部结束。(新华社/法新)

天眼现雏形

这是3月9日航拍的FAST全景。

截至3月8日，正在贵州省平塘县建设的世界最大单口径射电望远镜——500米口径球面射电望远镜(FAST)，已完成3492块反射面面板安装，完成比例达78.47%。据悉，FAST的反射面总面积约25万平方米，用于汇聚无线电波、供馈源接收机接收，预计将于2016年4月安装完毕。(新华社记者 欧东衢 摄)



朝鲜称已掌握核弹头小型化技术 美评估朝未掌握远程核导技术

核心提示
朝鲜最高领导人金正恩9日称，朝鲜已经实现核弹头小型化和标准化，可用于弹道导弹部署，形成核威慑能力。韩国方面显露些许担忧，认为朝鲜已掌握一定程度的核武器小型化技术。美国军方表示，不认为朝鲜已掌握远程核导技术。

韩国：表担忧

美国空军参谋长马克·韦尔什7日在五角大楼参加一场新闻吹风会时说，负责北美防御的美国北方司令部指挥官的确“很担忧并为此花费很多时间，以研判朝鲜是否真有能力将核弹头装载到远程导弹上”。

当被问及朝鲜是否真的掌握了远程核导技术时，韦尔什回答：“我不认为他们已达到这个水平。”五角大楼发言人彼得·库克也表示，美国对朝鲜核导能力评估未改变，美国有能力制止和回应朝鲜导弹威胁。他强调，美国正同盟国和伙伴紧密合作，应对朝鲜各种威胁，并准备好应对一切后果，正在进行的美韩军演是所有努力的一部分。韩国方面则显得谨慎。统一部

发言人郑俊熙9日在例行记者招待会上说，自朝鲜2006年10月进行第一次核试验以来，从时间和各种情况看，朝鲜应掌握了一定程度的核武器小型化技术。

朝鲜：强回应

金正恩9日会见核武器研究科学家和技术人员时说，朝鲜已掌握核弹头小型化技术，能把标准化的核弹头装载到弹道导弹上。这是真正的核遏制能力。

联合国安全理事会2日通过第2270号决议，要求国际社会对朝实施更严厉制裁，朝鲜连日来展现强硬态度。韩国国防部3日说，朝鲜2日上午向朝鲜半岛东部海域发射了6枚短程发射体。

朝鲜政府发言人4日经由朝鲜中央通讯社发表谈话，表示朝方拒绝安理会决议，将采取坚决措施予以应对。

朝鲜国防委员会7日发表声明，谴责韩美联合军事演习，警告将实施先发制人且具有进攻性的核打击。

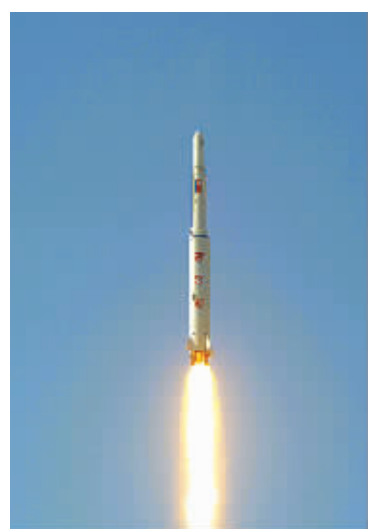
郑俊熙说，发表核威胁言论是朝鲜对安理会决议采取的应对方式之一。

专家：技术难

韩联社报道，许多专家相信，朝鲜尚未掌握核弹头小型化并将其装载到远程导弹的技术，也没有掌握弹道导弹再入大气层的技术。

2016年1月6日和2月7日，朝鲜先后进行第四次核试验和远程火箭发射活动。朝鲜对外宣布，此次核试验成功试爆一颗氢弹，但外界普遍对此表示质疑。

一些军事分析师指出，朝鲜要实现核弹头小型化，仍有不少技术门槛。已经进行的核试验可能只是引爆核装置，而核装置体积和外形可能很大。核武器只有通过小型化为核弹



2016年2月7日，朝鲜宣布成功发射“光明星4号”地球观测卫星。(新华社资料照片)

头，能够通过多种手段投送，才具备实战部署能力。远程弹道导弹再发射后先进入外层空间，临近目标上空时弹头需再入大气层，经受高温高压，技术难度很高。(新华社供本报特稿)