

# 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“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、行进途中突然熄火、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%。

投诉的问题主要有哪些呢？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、发货迟延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；个人信息泄露等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。

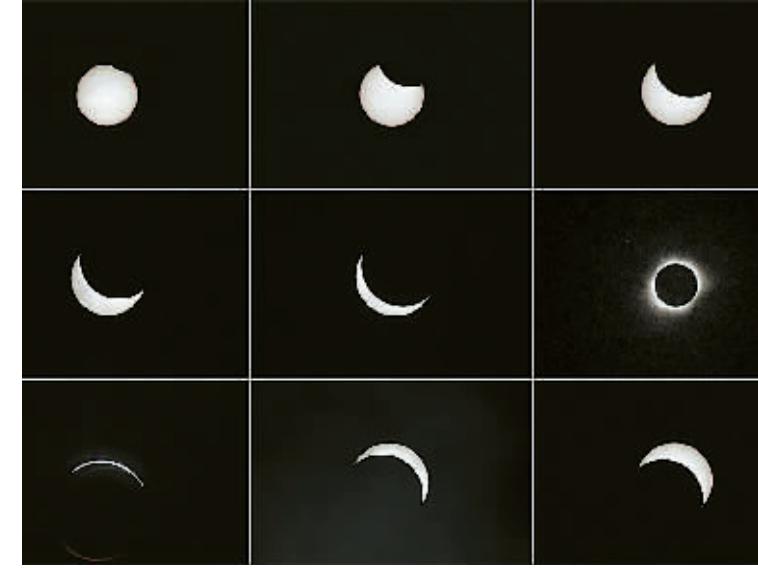
由马来西亚等国代表组成的联合调查组就事件两周年发表中期声明。调查组负责人郭师传表示，在南印度洋的搜寻仍在继续，但未发现马航370航班的残骸。

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，马方依然对在搜寻的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。

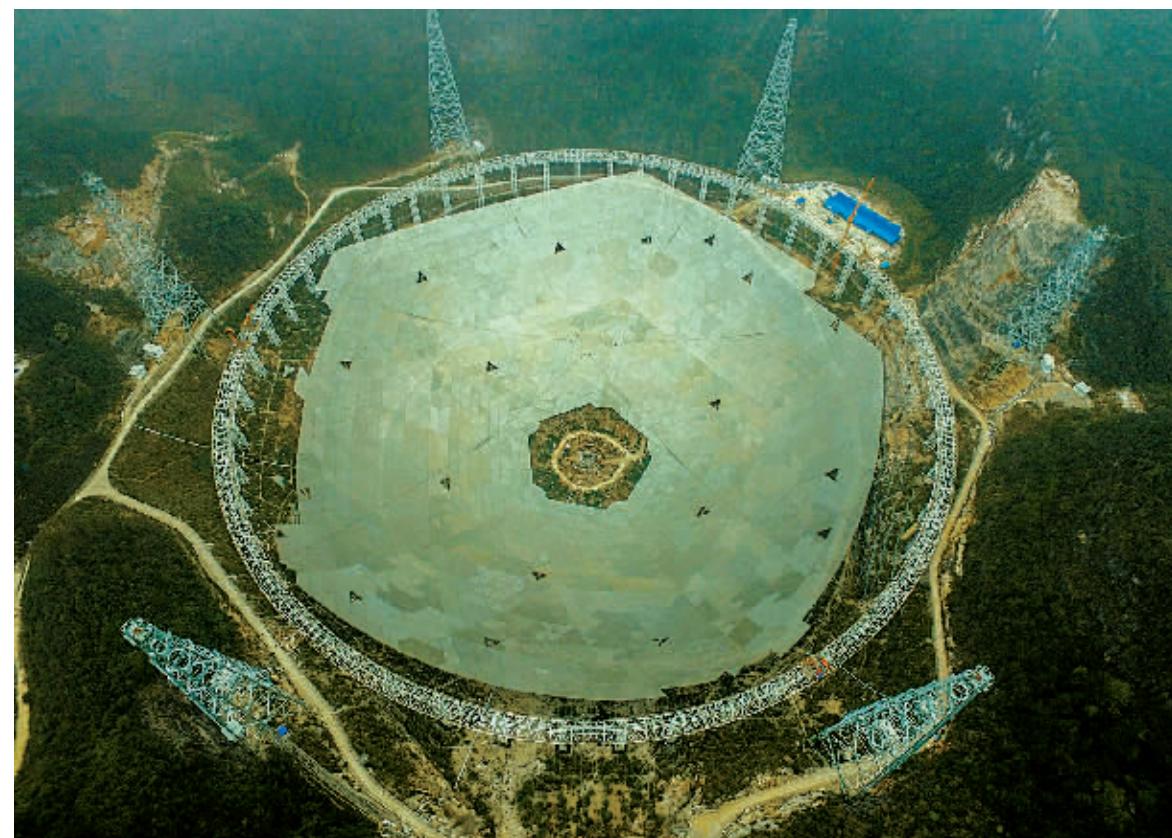


## 精彩日全食

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。

(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



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。



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)

## 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“很担忧并为此花了很多时间，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。

韩国方面则显现谨慎。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

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)

【紧接第1版】二是加强宪法实施和监督工作。建立宪法宣誓制度，实施宪法规定的特赦制度，制定国家勋章和国家荣誉称号法，健全规范性文件备案审查制度。三是依法支持和推动全面深化改革工作。以授权决定形式支持相关改革试点，统筹修改部分法律中同类或者相关的规定，听取审议“一府两院”相关改革工作情况报告。四是在增强监督实效上取得新进展。加大执法检查力度，加强预算决算审查监督，促进经济持续健康发展，推动保障和改善民生，继续加强对司法工作的监督。五是推动地方人大工作完善发展。加强县乡人大工作和建设，以立法法修改为契机积极推动地方立法工作完善发展，做好县乡人大换届选举调研工作，密切与地方人大的联系。六是深化和拓展代表工作。进一步加强同全国人大代表的联系，认真审议代表议案、办理代表建议，支持和保证全国人大代表依法履职。七是积极开展对外交往工作。巩固拓展议会机制交流，扎实推进议会多边外交，密切各层次友好往来。八是大力加强自身建设。

张德江指出，我们清醒地认识到，同协调推进“四个全面”战略布局的新要求相比，同人大代表和人民群众的新期盼相比，我们的工作还存在一些差距和不足。我们要高度重视这些问题，虚心听取代表和各方面的意见建议，自觉接受监督，不断加强和改进各项工作。

关于今后一年的主要任务，张德江指出，2016年是全面建成小康社会决胜阶段的开局之年。全国人大常委会工作的总体要求是：高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一，依法行使职权，以立法、监督为重点，积极开展工作，为实现“十三五”时期经济社会发展良好开

局、夺取全面建成小康社会决胜阶段的伟大胜利作出新贡献。

张德江从加强和改进新形势下立法工作，加快形成完备的法律规范体系；依法行使监督职权，实行正确监督、有效监督；充分发挥代表主体作用，畅通代表联系人民群众渠道；做好对外交往、新闻宣传、理论研究等工作和加强自身建设等方面，阐述了2016年的主要工作。

受全国人大常委会委托，全国人大常委会副委员长李建国就慈善法草案作了说明。李建国说，慈善法是社会领域的重要法律，是慈善制度建设的基础性、综合性法律。制定慈善法，是发展慈善事业、规范慈善活动的客观需要，是加强社会领域立法、全面推进依法治国的重要举措，是打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会的实际措施，是弘扬中华民族传统美德、培育和践行社会主义核心价值观的内在要求。

李建国说，由全国人民代表大会审议慈善法草案，有利于推进科学立法、民主立法，广泛集中民智、凝聚共识，将中国共产党关于发展慈善事业的重要主张和人民的意愿上升为国家意志，在全社会形成有利于慈善事业发展的良好氛围，为慈善法的贯彻实施奠定更加坚实的基础。

李建国说，在制定慈善法中，注意把握以下几点：一是认真落实党中央部署要求，突出慈善扶贫济困作用；二是着力加强制度顶层设计，创新慈善事业体制机制；三是立足国情和实际，坚持在发展中规范、在规范中发展。

在说明制定慈善法的工作过程中，李建国还从慈善法的调整范围、慈善组织的规范、慈善募捐和慈善捐赠、慈善信托、慈善财产、慈善服务、慈善事业发展的促进措施等7个方面介绍了慈善法草案的主要内容。

会议由大会主席团常务主席、执行主席张平主持。

今天的全体会议应出席代表2943人，出席2856人，缺席87人，出席人数符合法定人数。

大会执行主席马𫘜、王三运、王学军、王宪魁、王儒林、白志健、李希、李建华、李景田、肖怀远、汪毅夫、张轩、陈全国、陈建国、陈敏尔、罗志军、柳斌杰、徐守盛、郭庚茂、彭清华、强卫、谭惠珠在主席台执行主席席就座。