

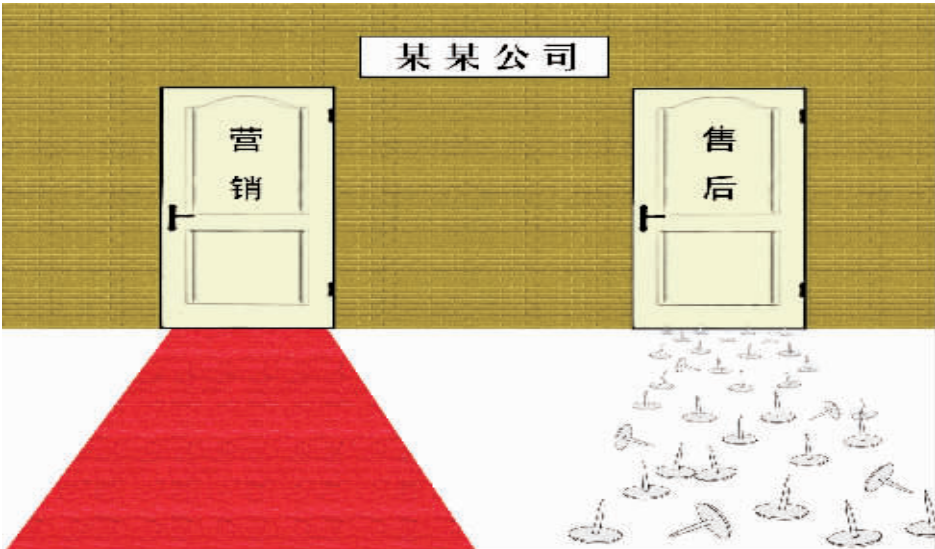
天天315

维权邮箱：NBWBweiquan@126.com

市12315中心相关数据显示 家电和通信产品售后服务成投诉热点

□记者 史妮超 通讯员 宣文

昨日，市12315中心发布2013年举报申诉咨询数据分析报告。该报告数据显示，售后服务已成为宁波商家的最大短板。



CFP供图

售后服务成最大短板 家电、文娱健身、通信产品位列前三

2013年，市12315指挥中心共接听消费者来电161325个，同比上升11%。

数据显示，2013年售后服务成为宁波商家的最大短板。售后服务问题10272件，占申诉总量的32%，同比上升68%。家电、文娱健身、通信产品位列前三。

家用电器售后服务申诉激增的主要原因一是

受国家家电关门事件的影响，引发群体投诉，与上年同期相比上升较多；二是台风带来的灾害天气使部分家用电器等进水损坏，修复难度较大，容易引起维修服务争议，也成为今年相关受理量上升的原因之一；文娱健身服务今年申诉量大增，主要受健身中心、舞蹈俱乐部等文化娱乐体育机构关门影响。

网购申诉略有下降 团购消费最易起纠纷

2013年12315中心共受理与网购相关的申诉735件，与上年同期相比下降8.2%。其中申诉量较大的消费种类分别是家用电器、服装鞋类、餐饮住宿服务等。

其中，团购消费最易起纠纷。消费者通过团购网站购买摄影券、加油卡等预付式消费卡、券，因店方关门或网站本身无法按承诺提供商品引起消费者投诉不断；团购网站承诺未消费可以无条件退款，实际没有按承诺办；消费者与网站

就团购条款有争议，如团购网站设立服务票券有效期，消费者就票券过期不可使用、不可退款有异议等。

网购质量及售后争议。消费者通过网络购买的商品存在质量问题，购买后商品售后服务无法落实；通过网络购买的商品迟迟不到货，或收到的商品存在损坏情况后续店方不处理；通过网络购买到三无商品或产品涉嫌假冒；通过网站购买到相关产品后发现实际效果与网站描述的不符等。

汽车申诉逐年激增 成传统申诉热点

数据显示，2011至2013年度12315中心受理的汽车类商品申诉量分别是934件、1194件、1748件，呈现逐年递增的趋势。随着家用汽车的普及以及汽车三包正式施行，与汽车相关的消费争议成热点，是汽车类商品申诉激增的主因。

汽车类商品争议主要集中在商品质量、合同争议及售后服务等方面。反映的问题主要有汽车类产品存在性能性故障，消费者经常投诉的质量问题包括汽车空调系统、发动机、制动系统等；消费者对于汽车厂商的售后服务质量有异议，一些汽车售后服务部对消费者合理的修理要求予以

拒绝或拖延，有些在进行汽车维修时擅自更换零件、更换零件时以次充好、夸大汽车故障，汽车并未修复却多收费用，汽车旧伤未平又添新伤、屡修屡坏等现象也时有发生。

此外，不少商家汽车保养服务差，一些工作人员本身技术不过关，造成汽车越保越坏；汽车销售合同标示不明或含糊不清，造成后续纠纷；4S店在销售车辆时强制要求消费者购买指定保险或支付额外费用；商家违反约定，订金交付后不能按时取货、违反约定拖延时间迟迟不办相关手续，原先约定订金可退变成订金不退引发争议。

烘焙食品、乳制品、水产品 最易出食品质量问题

2013年食品类申诉共受理2460件，与上年相比上升25.6%，申诉量较大的食品种类分别是烘焙食品、乳制品、水产品。

食品类申诉反映的问题一是质量方面，投诉较多的是食品内含有异物、变质、过期，因食品变质或含异物造成消费者食用后身体不适，双方

就后续赔偿问题产生纠纷；二是食品类预售提货券争议，店方预售的食品提货券因票券过期、店方关门转让等原因引起提货券无法提货，造成消费争议，容易引起群体投诉；三是销售价格方面，店方出售食品特别是超市，食品标价与实际结算不同、存在差价后续又没有妥善处理引起争议。

一场车险理赔测试 14家保险公司 未按承诺时间赶到现场

□记者 徐文燕

车辆在路上发生出险事故后，驾驶人最希望的，是保险公司查勘员能尽快赶到事发现场处理。临近3·15，看看车险理赔服务水平是否让人满意，昨天，宁波保监局对全市28家财产保险公司开展了一场车险理赔测试，保险查勘员们除了要按照正常流程演示查勘全过程外，还要现场作答一份试卷，对他们的查勘理赔常识进行考评。

据了解，每年，宁波保监局都会对车险理赔服务的现场到达率、查勘人员技能、现场服务水平等关键服务指标进行测评。相关负责人表示，今后车险测试会是常态化，就存在的问题找相关公司约谈，要求查找并纠正薄弱环节。

现场测试 最早的16分钟赶到 最晚的74分钟赶到

“你好，我们的车子在停车场里发生了事故，你们快点派人来看一下。”昨天，宁波保险行业监督员给全市28家保险公司打了报案电话，“谎报军情”称自己的车子出了事故，需要进行保险查勘。

接到报案后，各个保险公司都作出了反馈。随后，监督员就开始了等待过程。

按照宁波保险行业相关要求，对于发生在城区的事故，保险公司在接到报案后，查勘人员须在半小时内到达现场。

记者昨天跟随了其中一个测试小组，参加测试的有9家保险公司，模拟的事发地点在麦德龙。在接到报案后16分钟，永安保险保险查勘车赶到现场，在9家公司中用时最少，不过，保险业务员下车后，穿的却是便衣。

“按照测试指标，没有穿公司制服，也是不符合要求的，在测试中会扣除一定的分数。”监督员表示。

记者统计了一下，在昨天对28家保险公司的测试中，有14家保险公司没有在规定时间内赶到现场。

中华联合的查勘员一到现场，就意识到让“客户”等太久了。记者看了下时间，从报案结束到查勘员到现场，共耗时57分钟。他解释说，他上个案子在姜山，那边处理好再赶到麦德龙，就耽误了下一个案子的定损。

跟他一样情况的还有太保财险，从报案到查勘员到事发现场，共耗时74分钟，在参与测试的公司中耗时最多。他解释说，他们的派工由总公司安排，而当他接到这个案件时，正在横溪处理另一起案件。

宁波保监局相关人士表示，这次测试，就发现了部分保险公司内部调配机制存在不完善的地方。

笔试 去4S店修车导致的二次出险， 由谁来赔？

消费者去4S店保养或修车，但是开进4S店时，不小心又发生了刮擦，这种情况保险公司应该不应该赔？

昨天的车险理赔测试中，28名查勘员都做了一份笔试，一共5道题目，其中一道题目就与此有关。

记者看到，这道题是这样的：王某将投保了车损险及不计免赔险的车辆开到修理厂保养，开进修理厂大门时，标的车碰到修理厂大门，致使车辆受损，保险公司对该损失该怎么处理？

有四个答案。A是根据车损险条款中“在营业性维修、养护场所修理、养护期间”的责任免除条款规定，不予以赔偿。B全额赔付；C按照70%赔付；D不予赔付，但退还相应的保险费。根据统计发现，这一题的正确率为60.17%，也就是说，28个人中有11个人答错了，他们选择了A，而正确的答案应该是B，全额赔付。

一位业内人士说，这种情况在实际操作中确实比较难判断，但这是一个有效的方法是驾驶人是否办理了交接手续，“从这一题来看，保险公司还得加强对于查勘人员特别是新进查勘人员的培训。”该人士称。

看男科 到欧亚

健康热线：0574-2785 9999

 宁波欧亚男科医院

OUYA MAN'S HOSPITAL OF NINGBO

院址：海曙区解放南路8号（兴宁桥西、天元大厦对面）

网址：WWW.NBNKYY.COM



扫码关注欧亚男科