

去年消费维权挽回损失逾2000万元

被投诉商品前三：家电、食品、通讯产品 被投诉服务前三：通信、文娱健身、美容美发

本报讯(记者张燕)点点滴滴的“小投诉”，却是息息相关的“大民生”。记者昨日从市市场监管局获悉，该局12315中心去年共接听消费者来电16万个，除了接受咨询、举报外，受理消费者投诉3.2万件，同比增长37.3%，通过消费维权，为消费者挽回经济损失2259.86万元。

商品类仍是消费投诉的大头，去年商品类投诉1.73万件，占申诉总量的54%，其中家用电器是被投诉最多的商品，其他依次是食品、通讯产

品、服装鞋类等。2013年，商品类消费投诉量增幅占前三位的分别是首饰、家用电器和汽车类商品。受金价下调影响，黄金销售量激增，这是首饰类消费投诉同比增幅居首位的主要原因；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；家用电器类投诉激增的原因是受网购家电关门事件的影响，引发群体投诉。

去年服务类投诉14761件，同比增长42.2%，其中被投诉前三的依次为通信服务、文化娱乐健身服务、美容美发服务。服务类投诉量增幅占前三位的分别是文化娱乐体育服务、维修服务、快递服务。文化娱乐体育服务投诉量大增，主要原因在于健身中心、舞蹈俱乐部等文化娱乐体育机构关门，预付式消费打了“水漂”；维修服务同比增幅较大，特别是汽车及家电维修服务投诉量同比增长154.2%，汽车维修服务类投诉量同比上升180%，其中受台风影响水

淹汽车维修争议共51件，其他家电维修维修服务争议16件，台风带来的灾害天气使部分汽车、电动车、手机、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，成为相关投诉量上升的原因之一；快递服务争议主要受网络购物影响，引起相关申诉量大幅上升。

多些这样的主动服务

杨继学



阳春三月，百花盛开，正是赏花好时节。前日，城管园林部门发布《宁波赏花攻略》。根据这一攻略，春游的市民可有好去处了(3月11日《宁波日报》)。

编制赏花攻略，应该不是城管园林部门的“分内”职责，不干这活，估计也没人说他们不是。但各地有啥花、分布在哪里、规模有多大、几时最好看，这些“家底”只有园林部门最清楚，由他们来告知市民，再恰当不过了。此前，也有媒体和热心网友做过类似攻略，但大多顾此失彼。市民赏花时就要多打听几圈，耗时费力。

为市民发布赏花攻略，城管园林部门去年就做过。事情虽小，但主动服务的意识值得肯定。政府部门提高服务意识和水平，少不了新思路、新举措。这需要打破固有的思维惯性，积极主动作为。而只有以群众需要不需要为出发点、满意不满意为标准，想群众所想，投群众所好，从一件件具体事务做起、改起，才能让群众感受到真心诚意，自身形象也才会更亲民、更可爱。城管园林部门发布赏花攻略的做法，应该能给更多部门和单位一些启迪。



3·15 消费者权益保护日临近，昨日，市市场监管局公布一份消费投诉数据显示，各大通信运营商均列入被投诉前列，其中资费、业务和合同争议成为焦点。

客观地说，近年来各大运营商在“比产品”的同时也在“比服务”，通信行业消费投诉的多少与业务量的关系更直接一些。但作为运营商，应思考如何从数以千计的投诉投诉中发现问题，改进工作，更好地回应消费者的期待。

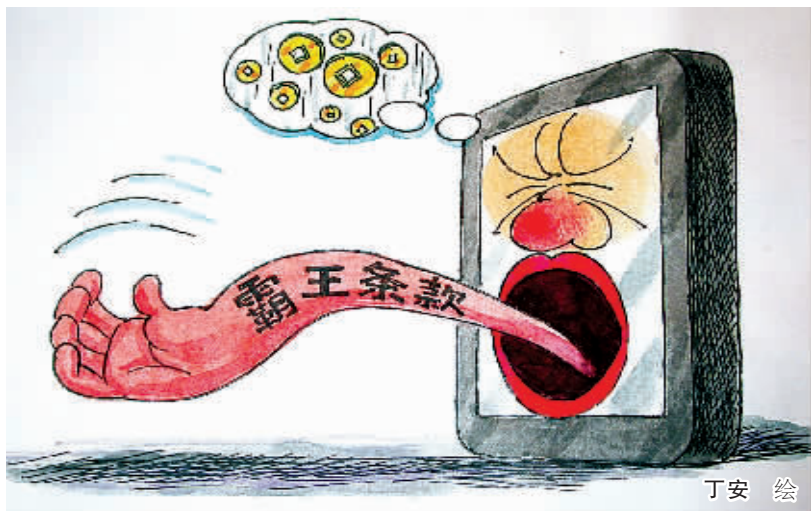
费用争议

消费者孙先生办理保底消费39元送手机业务，合约两年。因赠送的手机存在质量问题，多次维修，且维修时间较长，其间他要求退手机并取消保底消费业务而遭到拒绝。

12315中心有关工作人员表示，通信服务费用争议一直是消费

通信网络消费烦心事真多

本报记者 张燕



丁安 绘

者投诉的热点，除了因定制手机产生的话费问题外，消费者主要反映的费用问题是通信企业计费有误后出现错扣、多扣，计收话费不合理，话费返充有误，手机上网计费有误，消费者

对流量计费方式不满，也对计费程序提出质疑。

另外，不少消费者反映，运营商广告促销优惠与实际不符，有的广告上宣传的网速实际根本达不到，有的

未标明实际收费情况，消费者在办理过程中还需要多支付其他费用。

业务争议

消费者陈女士称，在她未告知的情况下，通信企业擅自为她的手机开通了SP短信包月服务，每月收取28元费用有数。

增值业务为通信公司赢利的同时，也带来不少消费纠纷，如在消费者没有申请开通的情况下，通信服务商擅自开通了包月短信、彩铃等相关增值服务，双方就后续退款、补偿等问题产生争议。另外，通信企业为推销增值业务，与消费者说好免费试用几个月，到期后却没有短信提示或者其他方式告知消费者免费期满，在没有消费者确认的情况下实行包月收费。

近年来通信企业不断推出新的资费套餐等业务，由资费套餐变更、新增、取消等操作引起的消费纠纷不断

出现，成为通信行业消费争议热点之一。如消费者不清楚具体服务内容，在被推销时通信企业未与消费者约定单方违约责任，消费者因受误导等原因开通业务后想退订产生纠纷。又如消费者要求更改话费套餐，通信企业工作人员没有解释清楚条款或是因为种种原因造成话费套餐更改受限；消费者没有要求更改套餐，通信企业擅自给予变更、取消等引发争议。

此外，3G上网业务的投诉也处于增长中。消费者吴先生因上网欠费500多元而被停机。他认为手机一旦出现欠费，通信企业应立即停机，但是对方直到消费者欠费500多元后才给予停机处理，太不合理。

合同争议

消费者钱女士的手机在有余额的情况下被停机。她与通信公司联系后被告知，她手机里的余额已过期，需要再次充值才能激活。

钱女士遇到的是典型的霸王条款。工商部门通过对“霸王条款”点评，发现话费有效期是消费者意见较大的问题。通信企业推出充值话费，规定用户需在有效期内使用，超期需再次充值激活等。

专用口罩赠义工



昨天，江东白鹤街道镇安社区工作人员向“一小时义工”发放专用口罩，以减少雾霾天气对健康的影响。(丁安 杜婉珍 摄)

市人大常委会将对法官检察官进行履职评议

本报讯(通讯员贺磊)昨日上午，市人大常委会在市中级人民法院召开法官、检察官履职评议动员会。市人大常委会副主任苏利冕出席会议并讲话。

开展法官、检察官履职评议，是市人大常委会贯彻党的十八届三中全会关于“推进法治中国建设”的新要求，积极创新监督方式、推动司法公正、服务改革发展大局的重要举措，是根据《各级人民代表大会常务委员会监督法》、《法官法》、《检察官法》等相关法律规定进行的。

据了解，对法官、检察官的履职评议分为准备动员、调研走访、集中评议和整改落实四个阶段实施，时间半年。

首批20辆考试用车交付考场

本报讯(记者王晓峰 通讯员金钟)笔者昨日从交警部门获悉，我市首批20辆上海大众全新桑塔纳考试用车昨日交付各考场。不久后，全市每年超过60万人次的驾考者将逐步使用这一新款车型参加小场地考试和实际道路考试。

据悉，自1997年开始，我市小科目二、三驾考一直使用旧款桑塔纳。新车型与之相比较，无论在操控性、节能减排、售后服务或是减少使用成本等方面均得到大幅提升。不过交警部门表示，考试评判系统无变化，也就是说，不会因为是新车，考试难度就增加，一切照旧。

“如意”向市慈善总会捐款100万元

本报讯(杨静雅 蔡怀书)昨天，宁波如意股份有限公司董事长储吉旺将100万元的捐款支票交到市慈善总会常务副会长项性平的手中。至此，“吉旺慈善帮困基金”增到1100万元，储吉旺和公司累计捐款超过1亿元。

据了解，“吉旺慈善帮困基金”建立于2003年，协议规定本金不动，只用增值部分。至2013年底，累计可用资金207.5万元，已累计支出善款189.04万元。

全国人大代表、宁波维科集团杨晓霞建议

尽快实施统一的国家标准限期淘汰超标电动自行车

本报北京电(记者龚哲明 吴向正)超标电动自行车，甚至“电摩化”电动自行车的大量存在，给道路带来严重隐患。昨天，全国人大代表、宁波维科集团杨晓霞建议，国家相关职能部门尽快制定新《电动自行车通用技术条件》，取消各省、自治区和直辖市不同的电动自行车标准，执行统一的国家标准，限期淘汰超标电动自行车。

据了解，按照国家标准GB17761-1999《电动自行车通用技术条件》规定，电动自行车必须符合

三个条件：一是时速小于20公里，二是总重量小于40公斤，三是电池电压不超过48伏。超过这三项标准的两轮车辆就是超标电动自行车。据杨晓霞代表调查，到2013年底，宁波市电动自行车注册登记上牌累计131.2万辆，其中超标电动自行车竟有108.8万余辆。

杨晓霞代表说，超标电动自行车的普遍存在与新国家标准迟迟不出台实施有很大关系。目前在全国各省(自治区、直辖市)有不同的电动自行车标准，标准的不统一，给电动自

行车源头管理带来很大困难。从表面上看，超标电动自行车大量存在，仅仅是生产企业迎合消费者的需求，实际上却是国家未根据实际情况及时出台电动自行车新国家标准造成的乱象。

杨晓霞代表建议，国家相关职能部门应尽快制定新《电动自行车通用技术条件》，执行全国统一的标准，从生产源头控制住超标电动自行车的出现。要在新国标出台后，设定超标电动自行车的过渡期限，通过以旧换新、折价回

购、发放报废补贴等方式，鼓励群众主动置换和报废，限期淘汰在用超标电动自行车。建立全国范围内电动自行车生产销售企业电子监管平台，及时向社会公告符合标准的电动自行车生产企业及产品目录，通过社会监督倒逼企业强化自律和规范，逐步形成健康而有序的市场经营秩序。要加大集中检查、协作执法、通报抄送力度，防止监管空白和漏洞。要以法律形式明确电动自行车为特殊非机动车，实行强制保险。

尿毒症侵袭青壮年

医生提醒：不少慢性肾脏疾病早期症状并不明显

本报讯(记者蒋炜宁 通讯员应红燕)“现在患尿毒症的青壮年越来越多了，很多年轻人是在肾部早期把医生的话当耳边风，太可惜了。”说起尿毒症，宁波市中医院肾内科医生蔡旭东一脸惋惜。

小陈今年28岁，参加工作一年多，近来他总觉得食不入味，工作时也乏力困顿。在朋友的催促下来到中医院肾内科门诊检查，不查不知道，一查吓一跳，他的肾脏已到了慢性肾功能衰竭晚期，也就是通常说的“尿毒症”期。其实，小陈在入职体检时尿常规报告就显示小便中有蛋白含量，当时血压也有点偏高，尽管医生一再嘱咐他去医院专科门诊做进一步检查，但他没放在心上。“我平时身体挺好的，就连感冒发烧也很少有。再说当时身体也没有感觉任何不舒服，觉得医生在小题大做。”小陈很后悔地说。

蔡旭东告诉笔者，目前尿毒症患者正趋向年轻化，且发病数量逐年递增。“现在年轻人工作节奏快，饮食生活不规律，加之肾脏病早期发病症状不明显，常常容易被忽视。一旦出现身体不适，很多肾功能已到了不可逆转的地步。”他提醒，每年做一次尿常规检查是非常有必要的，几乎所有的肾病异常可以通过尿常规指标显示出来。

“尿中有泡沫、晨起眼睑浮肿、夜尿频繁、腰酸乏力等都是肾脏疾病的早期表现，需及时到医院就诊。”蔡医生还提醒市民，高血压、糖尿病、慢性扁桃体炎等疾病如不及时控制就有影响肾功能可能，导致尿毒症，所以重视和治疗这些原发疾病也是不可忽视的。同时，要养成良好的生活习惯，规律作息，清淡饮食，少吃油腻辛辣食物，切忌滥用药物。



踏田畝 保供电

昨天上午，余姚市临山镇供电所春耕服务队到临南村田畝检修农用户户箱。时值春耕，余姚市供电公司组织20余支巡回服务队，保障农户春耕用电。(胡建华 郭晓刚 张娅玲 摄)

我市智慧健康系统获创新奖

本报讯(记者余晓辰 通讯员屠炯)指尖轻触实现预约挂号、点击鼠标查阅健康档案、大小医疗机构双向转诊……在日前举行的第二届智慧城市年会上，我市智慧健康区域卫生信息平台荣获2014年智慧城市创新应用奖。据悉，全国共有12个城市获此荣誉。

智慧健康系统是我市智慧城市建设先行先试的重点智慧应用系统，也是“智慧浙江”的首批试点项目。经过两年多的建设，市区卫生信息平台于去年底投入使用。目前，平台已经实现了区域居民电子健康档案和电子病历的在线共享。

目前，全市共建设7家区域影像中心、1家区域病理中心、2家区域心电图中心和2家区域临床中心，区域医疗服务实现区域内优质卫生资源的共享和优质医疗服务的下沉。远程医疗、双向转诊、诊间预约等一系列服务的开展，实现医院与社区卫生服务中心的业务协作，同时更加规范了医生的医疗行为。

据统计，全市已有9个县(市)区与市区卫生信息平台实现了数据交换、信息共享，8家市级医院和疾控、妇幼等公共卫生机构与市区卫生信息平台实现了系统对接，至今共收集1000万条健康档案信息和3亿多条健康档案数据。

妄想“走后门”送儿子进高校 糊涂老爸被骗20万

本报讯(记者周琼 通讯员叶景 徐露佳)市民戎某的儿子是一名高三学生，由于成绩不是很好，戎某很着急。2013年4月，眼看就要高考了，戎某通过熟人打听到武某在宁波某学院工作，又听说这所学校挺不错的，毕业后工作好找，就希望通过武某帮忙，“走后门”将儿子送进该学院上学。

殊不知戎某这一想法正中武某的下怀。其实，武某根本不是该学院的工作人员，大学毕业后就四处打零工，而且还欠了一屁股债。了解到戎某的想法后，武某先是谎称自己有个叔叔可以帮忙，并以疏通关系为由先后分两次从戎某处骗得10万元。但所欠的债务根本无法还清，于是，武某在6月初又找借口向戎某要了5万元。一直到7月，武某又称可以略过该校严格的入学体检，继续向戎某骗得5万元。

转眼到了8月，一般考生陆续收到了入学通知书。望子成龙心切的戎某花了20万元，却迟迟见不到儿子的入学通知书，开始觉得事情不妙，频繁找武某理论却为时已晚。日前，武某被江北检察院以诈骗罪移送起诉。

