

# 看看去年哪些问题消费者投诉最多

《湖南省消费者满意度报告》发布：居民服务、文化娱乐服务投诉最多，餐饮业满意度最高

3月15日上午，2019年湖南省3·15国际消费者权益日大会在长沙举行，首次发布《湖南省消费者满意度报告》。报告显示，在餐饮、酒店、旅游、教育、交通、医疗6个行业中，消费者对餐饮行业的满意度居于首位，对医疗行业满意度最低。

■记者 黄亚苹

## 长沙投诉受理量全省排名第一

【数据】2018年，湖南省12315机构共受理消费者投诉58873件，长沙、常德、岳阳投诉受理量排名全省前三位，其中，长沙全年共受理投诉17831件，商品投诉7430件、服务投诉10401件。

《湖南省消费者满意度报告》包括2018年全省消费者投诉趋势及满意度，餐饮、酒店、旅游、教育、交通、医疗6个行业消费者满意度以及4个经济区域消费者满意度、不同群体消费者满意度、消费侵权典型案例等内容。

此外，从全省消委组织受理的投诉看，质量、售后服务、合同占比最高，分别为37.08%、15.26%及12.5%，其中，假冒、虚假宣传投诉增幅达65.4%和56%。从消费者对各类投诉性质的满意度来看，虚假宣传、假冒问题的满意度最低，仅33%和34%。

## 对餐饮行业满意度居首位

【数据】全省消费者整体满意度为69%，高于全国平均值；在上述6个行业中，消费者对餐饮行业的满意度居于首位，达87%；对医疗行业满意度最低，仅为53%。在14个市州中，张家界市餐饮行业满意度位列全省第一，达91%。

### 【典型案例】

●2018年，湖南省相继开展“一桌餐”“私房菜”等无证无照餐饮单位专项治理、中药饮片质量集中整治、学校校园及周边食品安全“护苗”行

动、食品安全进社区宣传工作等，并评选省级放心肉菜示范超市，为湖南省食品安全营造良好氛围。

●2016年1月，长沙市高新区某面粉店老板王某夫妇在明知罂粟壳不能添加用于食品经营的情况下，为改善生意，购进罂粟壳熬制高汤添入米粉、面条、馄饨等食物中对外销售。2018年10月，长沙市岳麓区人民检察院提起的生产销售有毒、有害食品刑事附带民事公益诉讼案在长沙市岳麓区人民法院公开开庭审理，请求判令被告承担相应刑事责任及民事责任，判处刑罚并在媒体上公开道歉，支付惩罚性赔偿金6000元。该案是湖南首例惩罚性赔偿金公益诉讼案件。

## 酒店行业满意度低于全国均值

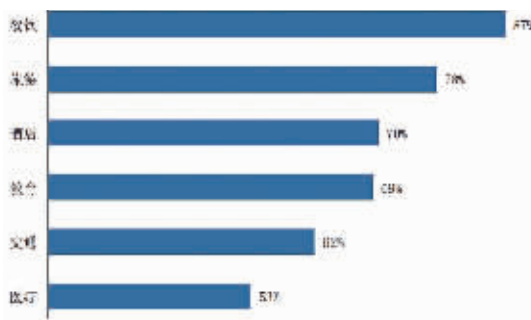
【数据】全省酒店行业消费者满意度为70%，低于全国73%的平均值，其中，湘南地区酒店行业满意度最低，仅60%。

### 【典型案例】

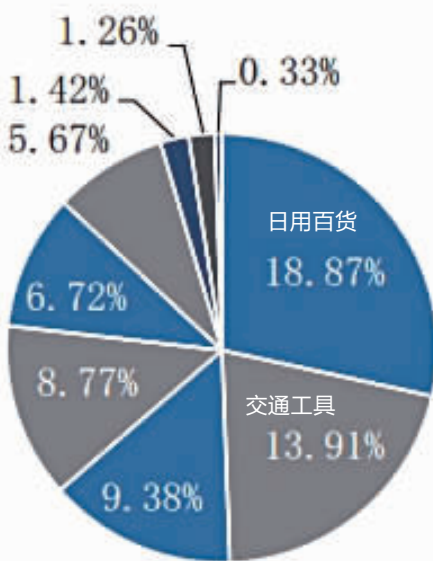
●2018年，和美酒店管理(上海)有限公司发现，湖南省存在数十家山寨如家酒店，这些山寨如家的外观装潢及内部陈设都使用了“如家”文字和服务标识，但它们经常被消费者点名“门锁不安全”“浴室地漏下水不畅”等，严重影响了正主的品牌形象。和美酒店管理(上海)有限公司经过调查取证，将长沙6家山寨如家告上法庭。

●2018年12月，长沙中级人民法院判决如家酒店月湖客栈店对如家酒店构成了商标侵权，要求其停止侵权行为，摘掉牌子，并赔偿如家酒店5万元。

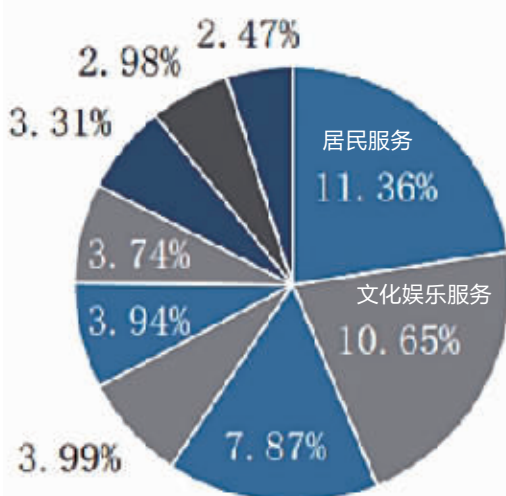
## 图解《湖南省消费者满意度报告》



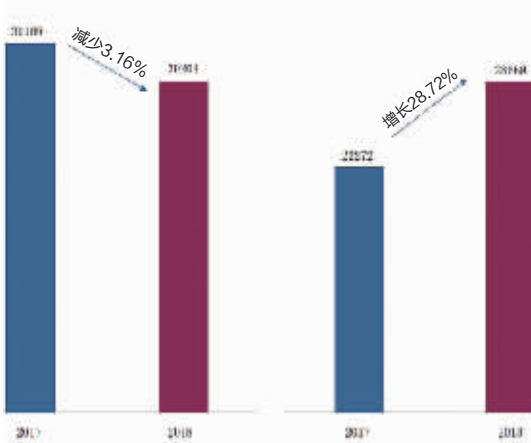
六大行业满意度对比图



商品类投诉各类型占比图



服务类投诉各类型占比图



全省12315平台消费者投诉量对比图



## 长沙公布2018消费维权蓝皮书 交通工具投诉居高不下 预付卡消费成维权热点

3月15日，长沙市市场监管局发布《2018年长沙市消费维权蓝皮书》，通报2018年全市消费维权发展概况。《蓝皮书》显示，2018年，长沙12315指挥中心共接待消费者咨询、投诉、举报28.58万件，占全省的49.47%，为消费者挽回经济损失2800.89万元。

2018年共受理投诉39874件。其中，商品类24311件，占投诉总量的60.97%。交通工具、家居用品、家用电器投诉依旧“稳居”前三位。

■记者 黄亚苹

## 共享汽车、单车成为新热点

2018年，长沙交通工具投诉1260件，在商品类仍排名第一。

交通工具投诉量仍居高不下，主要问题为：一是商家违约不承担责任。如不按销售合同约定的时间向消费者交付汽车，并拒绝退还消费者定金。二是商家隐瞒重要事实。如质损车擅自修理后，直接充当新车销售而不明示。三是

商家降低售后服务标准。如对原本属于包修、包换的免费维修服务，改为收费服务；对应使用原厂配件的擅自更换为副厂配件。四是商家涉嫌虚假宣传。

此外，共享汽车、单车已成为新投诉热点，拖延或拒绝退还租车押金、商家赠送的优惠券无法使用、由于租车软件故障导致多扣费是投诉的主要原因。

## 装修建材、食品投诉“上位”

2017年位列第7、8位的装修建材和食品在2018年则分别位列第5位和第7位，其中，装修建材投诉403件、食品类投诉342件。

装修建材类投诉问题主要有：一是装修合同存隐患。部分装修公司未使用规范合同文本，合同中装修质量标准、建材规格、质量、价格、付款方式、施工期限等约定不明确。二是建材质量不合格。多数消费者对建材不太了解，无论自购或委托施工方采购，都容易遇到以次

充好、假冒伪劣的情况，质量无保障。三是装修质量难保证。设计、施工水平低，管理欠规范；有的装修公司层层转包，装修人员无证上岗，粗制滥造，装修完毕后短期内就出现质量问题。四是保修义务难履行。有些装修公司对保修责任推诿，保修期内不保修，或不履行质量承诺，甚至无法联系原装修公司。五是室内空气难达标。装修后，室内有害物质浓度超标，而装修公司和厂家各执一词、检测难、责任划分难、部分经营者拒绝为消费者解决问题。

## 预付卡消费成维权热点

2018年，长沙服务类投诉15563件，占投诉总量的39.03%，投诉排名前两位的是美容美发、洗浴服务，投诉量为887件，文化、娱乐体育服务投诉量为618件。

不可忽视的是，预付式消费一直是市民维

权热点。资金安全难以保证，部分经营者存在变相涨价、单方面终止服务等违约行为，还有的经营者在与消费者签订合同时，设置不得退卡或退卡收取高额违约金等格式条款，产生消费纠纷时，经营者以此为由，拒绝履行相应义务。

## 链接

### 本报作品入选“湖南省十佳消费维权好新闻”

3月15日，由湖南省市场监管局指导，湖南省消费者委员会主办的2018年度湖南“最美消费维权人物”评选活动结果揭晓，十名候选人当选2018年度湖南“最美消费维权人物”。

此次评出的十位“最美维权人物”分别是湖南芙蓉律师事务所律师刘高、湘潭市政法委常务副书记张博文、石门县红十字会医院护士周炜、湖南红网新媒体集团记者肖雄、长沙县消费者委员会秘书长童旺芝、原长沙市质量技术监督局稽查支队12365投诉举报处置科科长段超、原益阳市食品药品监督管理局稽查支队支队长胡斌、湖南思博达律师事务所主任律师刘昇、原株洲市工商行政管理局12315投诉举报科科长许辉英、原娄底市价格监督检查局价格举报中心主任蔡湘文。

除了公布2018年度湖南“最美消费维权人物”，2018年度湖南省十佳消费维权好新闻也于当日揭晓，本报《涉嫌侵权！停车场拒收现金被约谈》入选。