



去年,全市商品类投诉858件

家用电器投诉居高不下

本报讯(记者 吴青朋 实习生 李倩文 通讯员 冯伟)日前,记者从市工商局获悉,去年全市12315维权热线共接到商品类投诉858件,其中,家用电器类投诉占较大比重。

据介绍,维权热线去年共接到家用电器投诉176件,主要存在的问题是销售与售后服务脱节,宣传误导消费者。

家用电器遭投诉的另一个原因,是销售与售后服务脱节,经营者偏重商品的销售量,却忽视后续的售后服务,尤其在节假日或促销活动期间商品销量集中增加,而后续

的送货、安装服务力量严重不足,导致很多消费者购买商品后长时间无人送货、安装,由此引发投诉。

此外,目前家用电器的宣传往往以功能全、使用方便快捷、科技含量高来吸引消费者,但同品牌不同型号的商品在功能上均存在差异,而有一些销售人员在介绍商品功能时未做特别说明,消费者购买后发现商品功能和宣传有出入,因此导致消费纠纷。

我市去年位居商品类投诉第三位的是食品类,12315维权热线接到该类投诉172件。据市工商局工作人员介绍,随着市民消

费观念的改变,食品安全问题越来越受到市民关注。购买食品时查看商品标识,饮用时查看食品是否变质、有异物等,已成为消费者的习惯。

去年商品类投诉的另一特点是,通讯产品(主要为手机)投诉达54件,呈明显上升趋势。遭投诉的主要问题有:黑屏、自动关机、主板故障、按键失灵、电池待机时间达不到标准、手机“三包”规定难以落实、售后服务不到位等。而以汽车、摩托车和电动车为主的交通工具类投诉达18件,成为商品类投诉的新热点。

本周气温明显回升
今明两日
阴雨绵绵



青朋说天

本报讯(记者 吴青朋 实习生 李倩文)暖阳高照,气温回暖。上周末太阳公公也“加班”,大家度过了一个“阳光”假期。市气象台预计,本周二、周三有雨水造访,其他时间天气较好。

刚刚过去的周末由于暖阳助力、气温回暖,市民也纷纷出门享受难得的“日光浴”。从13日开始,我市天气开启回暖模式,似乎让市民提前感受初夏的味道。

据市气象台监测数据显示,连续的晴好天气,促使大部分地方升温势头不减。在已经过去的16日,我市大部分地方最高气温升至23℃。17日,受高空偏北气流影响,全市维持多云到晴的好天气,最高气温更是升至29.3℃。

据市气象台一周天气预报,周二、周三(18日,19日)有一次较明显的降温降雨天气过程,以中到大雨为主,气温会有所下降。20日-22日,天气转好,我市维持多云天气,气温有回升。

进社区 大洁城

3月14日下午,市住建委与温泉办事处泉塘社区共同组织30名在职党员志愿者,来到玉泉花园背街小巷清扫卫生。

在社区工作人员的带领下,党员们分组分片到小巷主干道、绿化带及车棚等各个角落清除生活垃圾和“牛皮癣”。

吴源巍 胡红霞/摄



十年坚守不寻常

——记崇阳供电公司95598 客服班长雷平

到今年3月,32岁的雷平已经在崇阳供电公司工作了整整10年。日复一日,年复一年,十年来她一直陪伴着5个数字:95598。

十年的磨砺,从少女到为人之母,没有花前月下,亦没有刻骨铭心,就连儿子4岁了,雷平也没陪他过一个“六一”。日复一日,年复一年,她坚守在电话机旁。

打95598,一般是用电出了麻烦事,打电话的人脾气都不怎么好,接电话挨骂是常事,雷平把所有的委屈往自己肚里吞。

今年2月14日,元宵节,大雪造成崇阳县路口镇雨山一带停电。因方言传达有误,抢修人员找不到确切地点。雷平当晚凌晨1时连接了4个村民电话,骂声不绝。有一个电话硬是足足骂了她好几分钟,雷平连连说对不起,耐心解释原因,问明地点,安排工单……一晚没合眼的雷平下班时特意叮嘱接班客服办雨山停电的事。第二天,当抢修人员翻山越岭赶到雨山,顺利排除故障恢复

供电后雷平才放心。

这样的事,雷平经历了无数。“您好,95598,请问有什么可以帮您?”这句最常用的问候语,她不知说了多少次。她在一次次责骂声中接电话,用自己的耐心和热情,去平息用户的不满。客户骂得越难听,雷平越客气。“作为一名95598 客服,就得承受用户责骂;好比我是一名清洁工,必须一天到晚闻垃圾的臭味。”

十年来,雷平没请过一天假。外公外婆去世,除夕、元宵,“六一”儿童节,她都在值班。无论风雨冰雪,无论结婚生病,上班是第一位的。如果有事,她只能和同事调假,休假后补还同事。有时为了还同事的调假,她要一连工作16个小时,吃饭也要请人帮忙带到办公室。

2013年4月的一天晚上,天下大雨,雷平骑电动车赶往单位值班。途经县法院门口时,一辆面包车迎面撞来,雷平连人带车

被撞倒,当她从地上爬起后,发现自己没有大伤便忍着伤痛往公司赶。同事看到浑身湿透,身上青一块紫一块的雷平大吃一惊……

累计算下来,雷平是公司休假最少的员工。原因很简单:十年来,95598 客服人员换了一批又一批,而她一直在坚守。

十载青春,十年艰辛,为什么能如此坚守?“95598 客服员,不是普通的话务员,而是供电系统的一员,我代表的是公司。”雷平说,她们的工作看起来简单,但代表着公司的形象。她们的服务,是供电服务的重要一环。每当公司获得了省市嘉奖,每当听到市民对供电部门发自内心的称赞,她感到由衷的自豪和骄傲——这里面也凝聚了她的心血和汗水。这一刻,她觉得她所有的付出都值得。

把简单的事情做好,就是不简单。把平凡的事情做好,就是不平凡。这句话,雷平是最好的注释。(邓东峰 周荣华)



3月10日,通城县供电公司青年志愿者来到留守儿童较多的关刀镇中心小学,为结对的留守儿童送上“知心姐姐、阳光哥哥”们精心准备的书包、图书和学习用品。

赵兴摄



3月5日,咸安区供电公司13名女职工,赴马鞍山台区76户用户抄表,到金鸡山13#、石桥22#两条10千伏配电线路巡线,以这种特殊方式庆祝“三八”妇女节。

曾悦摄



3月6日,咸安区供电公司20多名“爱如电”红领青工服务队队员来到横沟福利院,慰问老人,给老人送去了生活用品。

曾悦摄

通山供电公司红领号报装动车组

服务县域经济发展

本报讯 3月8日,通山县楠林镇高桥村陈家塘在春雨的洗礼后中一片泥泞,一群身穿红马甲的电力党员服务队成员正在电线杆上忙碌着,为亿家泉大理石矿场架设10KV专用线路,安装一台容量为250KVA

的专用变压器。

据矿场吴老板介绍:这次装电流程非常顺畅,从报装到施工到通电只用了三天时间。

为了更好的服务县域经济发展,通山县

供电公司专门针对像亿家泉矿场这样的客户开通了“红领号业扩报装动车组”活动,即使是节假日或者施工难度较大的阴雨天气也不拖延。公司党员服务队带领全体工作人员为客户开辟绿色通道,缩短报装时限,加快施工进度,尽早为客户通电。活动实施以来实现了业扩报装办理“五大环节”全面提速,平均时限缩短20%;实现报装服务时限达标率100%;实现报装服务零投诉目标。

(通讯员 柒日月 阮婷)

全意为三农服务。他们对与农民春耕生产紧紧相关的供电线路和主设备优先进行了改造安装和巡视检修;各报装窗口为春耕开辟“绿色通道”,简化流程手续,快速办理用电申请,架设临时线路,优先保障春耕生产用电;党员服务队深入到农民家中了解春耕生产实际情况,有针对性地为农民解决用电难题,并向农民传授安全操作知识。

(通讯员 阮婷 柒日月)

通山县供电公司

当好春耕电保姆

本报讯 春耕大忙时节,通山县供电公司春耕用电服务队活跃在田间地头,全力做好供电服务工作。

3月11日至14日,工程分公司服务队来到杨芳乡株林村太平庄,为新建35KV 杨芳

变电站工程中的4条10KV线路进行电杆和下户线的装设,以尽早通电,让农民好春耕。21名队员凝心聚力,共放线七千多米,装设横担18个。

该公司组织12支春耕用电服务队,全心