

去年,市12315受理投诉咨询近4000起

同比涨了一倍多,质量问题仍突出

□记者 黄兰芬 通讯员 冯伟

2014年,市12315指挥中心受理消费者咨询、投诉、举报3792件,是去年的2.7倍。商品质量是消费者咨询投诉的热点,通讯行业问题较为突出。

咨询投诉量激增

2014年,全市共受理咨询、投诉、举报3792件(同比2013年上涨了170%),为消费者挽回经济损失320万余元。

2014年受理消费者的3792件咨询、投诉、举报中,消费者咨询占2071件,消费者投诉占1558件,群众举报占163件。

其中,咨询量比2013年上涨了2227%,投

诉量比2013年上涨了27%,举报量比2013年上涨了85%。

从地区分布情况看,城区受理的咨询、投诉、举报量最大,其次是赤壁市,再次是嘉鱼县。

质量问题仍突出

2014年受理的咨询投诉案件中,主要是商品类和服务类。这两类别中,消费者主要投诉的是商品质量问题和服务质量问题。

家用电器、通讯产品、服装鞋帽是商品类投诉的三大领域。目前,家用电器市场竞争激烈,大家以打价格战为主。厂家为了降低成本,保证利润而忽视了商品质量,商家在售后

服务上相对滞后,这些导致家用电器投诉居高不下。

在通讯产品类投诉中,消费者主要反映:产品质量不过关、售后服务质量差等问题。

在服装鞋帽类投诉中,消费者普遍反映:服装穿着洗涤后出现起球、变形、褪色;鞋三包期内出现开胶、开线、断面、皮质假冒伪劣等问题。

通讯投诉成热点

在2014年的1558件投诉案件中,服务类投诉案件占518件,其中通讯行业占比大。同时,在服务类投诉中,通讯行业2014年的投诉

量比2013年的大。

通讯行业服务问题,消费者投诉主体是中国移动、中国联通和中国电信。中国移动用户投诉的主要问题:资费不明、有关业务扣费、不平等合同格式条款、客服服务问题以及强行订制等。中国联通用户投诉的主要问题:客服服务问题、宽带质量、资费不明、乱扣费以及不平等合同格式条款等。中国电信用户投诉的主要问题:宽带质量、资费不明、不平等合同格式条款、客服服务问题以及擅自中止或更改业务等。

另外,通讯产品质量问题也是投诉“重灾区”,消费者主要反映:手机产品无信号、黑屏、屏幕易碎等。

我市举办“3.15”大型咨询活动

今天,60家单位现场为您维权

□记者 黄兰芬 通讯员 冯伟

本报讯 今天上午,在中商百货咸宁购物中心的广场前,市工商局、市消费者委员会联合60家单位和企业,为广大市民提供咨

现场维权。

参加此次活动的单位和企业有公安局、检察院、法院、住建委、食药监局、烟草局、石油、电

力、银行、保险等60家。他们将在现场开展法律宣传、专家咨询、受理投诉、解决纠纷等。此外,现场还将有优质产品展示、文艺表演等活动。

组织大型现场维权活动,是今年市工商局通维权渠道的工作之一。市工商局还将通过加强信息化建设等多方式,进一步保障消费者权益。

供优质之水 服诚信之务

水,泽被苍生,滋润万物,人类的生活一刻也离不开水,尤其是为人们日常生活带来了巨大方便的自来水更是与每个人息息相关。那么,自来水究竟是如何生产出来的呢?怎样保证供水安全?现有城区供水价格是如何确定的?等等问题,这些您一定想知道答案。在“3·15国际消费者权益日”来临之际,让您了解咸宁联合水务,放心饮用安全可靠的自来水。

关于咸宁城区自来水

日常使用的自来水水源主要取自地表水、地下水等,地表水分为:河水、湖水、江水、水库水、海水等。就拿咸宁来说,原水取自长江和浠河。由于地表水中含有大量的杂质、细菌和微生物,并不能直接饮用,需要进行处理。处理的目的是去除原水中这些会给人健康和生活带来危害的悬浮物质、胶体物质、细菌及其他有害成分,满足生活饮用及工业生产的需要。目前世界范围内大部分的水厂采用常规水处理工艺,即包括混凝反应、沉淀、过滤及消毒四个过程。

关于咸宁城区出厂水水质管理

目前咸宁城区供水水质实行省、市、供水企业四级管理体制,其中:每半年委托国家城市供水水质监测网武汉监测站按国标106项进行全分析1次;湖北省城市供水水质监测网每季度组织对咸宁城区管网水浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、细菌总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、大肠杆菌、耗氧量等10指标进行交叉监测1次;市疾控中心每季度对水源水、出厂水进行35项检测,每月对管网水浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、细菌总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、大肠杆菌、耗氧量等10指标进行监测。其结果分别通过楚天都市报、香城都市报、咸宁电视台、政府相关部门网站公开发布。另市环保局对水源取水点、市卫生监督局和市技术局对管网末梢水实行定期监测。

咸宁联合水务水质检测中心是经湖北省建设厅授权的湖北省城市供水水质监测网咸宁监测站,是于2012年通过省级CMA资质认证的质检机构,负责对辖区内各原水、出厂水和管网水水质进行定期检验,其中:对各出厂水检验,实行“小时化验、日检和月检”的检测制,小时化验每小时1次,包括浑浊度、余氯等指标;日检每日一次,包括水温、浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、菌落总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、大肠埃希氏菌、溶解氧、耗氧量、氨氮、余氯和二氧化氯等14项指标;月检每月一次,包括微生物指标、毒理学指标等常规42项指标。公司在全城区设有20个管网水监测点,每周一、三、五三次进行日检指标监测;公司水质检测结果,日检每日、月检每月、管网水和委托检随时通过咸宁联合水务网站、营业窗口等对外公开通报,接受社会监督。

关于咸宁城区供水水压

城区很多用户反映家里的自来水压力低,热水器、太阳能无法使用。造成上述水压低的原因有以下几种情况:

1、由于咸宁城区属丘陵地区,温泉与永安城区高差接近20米,为保证城区供水的安全可靠,城区供水干管全部相互连通,而由于地下管线承受的压力有一定的限制,不能无限增压,否则会经常发生爆管,因此国家住建部规定城市管网主干管接水点的压力不低于0.14MPa,这样的压力可以满足三楼以下用水需求,超高的楼层或地势较高的区域则需要安装增压设备。

2、由于社会的快速发展,用水人口、用水设施、用水量的增加,原有的管线安装时口径偏小,造成高层或地势高的地区水压低甚至无水,特别是在用水高峰期更为突出。

3、由于早期选用的管材大多为水泥管、镀锌管,时间久了,管道内壁就会生锈结垢,造成管径变小,流量减少,从而造成水压低,这种现象在老城区特别明显。

4、有些供水管网及设施由于自然或人为损坏造成管线漏水或供水设施损坏,而造成水压低,特别是一些阀门及管网暗漏点。

5、有些用户使用的二次供水设施,在选型、安装、使用上存在问题,二次供水设施不能正常高效运行造成水压低。

如发生上述情况,造成区域供水水压偏低的,可向咸宁联合水务公司提出整改申请,我们会尽力帮助解决。

关于咸宁城区供水价格

按照国家关于城市供水价格应遵循“补偿成本、合理盈利、节约用水、公平负担”的原则,咸宁城区供水价格经省、市物价部门对咸宁联合水务近三年的供水成本进行综合监管,结合当地物价上涨水平,报经市政府批准确定。目前城区供水价格没有长江水与浠河水之分,这也符合同城同价的原则。

(一)、收费依据:

(1)城区供水收费依据:咸价管【2009】106号《咸宁市物价局关于调整咸宁城区自来水价格的批复》和咸价管函【2009】118号《咸宁市物价局关于咸宁城区自来水分类价格执行范围的函》。

(2)城区污水、水资源费收费依据:咸价管【2007】143号《市物价局关于调整城区污水处理费标准的批复》。

(3)城区居民生活垃圾处理收费依据:咸宁市人民政府令第5号《咸宁市城区生活垃圾处理收费管理办法》。

(二)、收费标准:

阶梯	第一阶梯 20m³以内(元/m³)	第二阶梯 21-25m³(元/m³)	第三阶梯 25m³以上(元/m³)
生活用水	2.30	3.05	3.80
性质用水	2.40	—	—
经营和工业用水	2.65	—	—
特种用水	3.80	—	—

1、以上单价均包含0.80元/m³污水处理费和0.05元/m³元水资源费,这0.85元/m³为代政府收费,污水处理费归属市财政局、水资源费归属市水利局。另为环卫局代收生活垃圾处理费每户3.00元/月。

2、低保、特困家庭每户每月用水在5立方米以内(含5立方米)的按原价收取,超过部分按现行价收取。

水费缴费途径

- 一、现金缴费途径:
- 1.联合水务温泉营业厅(温泉岔路口联合水务大楼一楼)
 - 2.联合水务永安营业厅(咸安西大街)
 - 3.咸宁市行政服务中心
 - 4.咸安区行政服务中心
 - 5.温泉中百仓储一楼服务台
 - 6.邮政便民服务站(温泉、咸安城区56个网点)
 - 7.电信营业厅(温泉花田电信营业厅、温泉泉银大道电信大楼营业厅、咸安南山电信营业厅、咸安文笔路电信营业厅)
 - 8.邮储银行温泉、咸安城区营业网点
 - 9.信合银行温泉、咸安营业网点

二、网络缴费途径:

- 1.建行网银
- 2.建行手机银行
- 3.联合水务微信平台微信支付

三、水费代扣途径:

- 1.邮储银行
- 2.信合银行
- 3.交通银行
- 4.工商银行
- 5.中国银行

真诚地感谢您一直以来对咸宁联合水务公司的理解与厚爱!

如果您有任何关于供水的问题,欢迎您随时拨打咸宁联合水务公司24小时供水服务热线8182111,我们将在第一时间竭诚为您服务!