

中消协发布上半年受理投诉情况

服务类投诉上升 公共场所安全不佳

□本报记者 博雅

“服装鞋帽类商品质量、食品安全有哪些问题、房屋装修有多少陷阱、美容院服务太差……”所有这些，都和我们的日常生活息息相关。那么，究竟有哪些问题困扰我们最深？7月28日，来自中消协发布的上半年受理投诉情况统计显示，与2014年同期相比，服务类投诉占比投诉总量有较大幅度提升，商品类投诉均有所下降，可以看出，随着经济不断发展，人们的消费观念不断更新，“精神消费”已经越来越多的占据消费市场。而相较于商品类领域，服务类消费领域更加“无形”，更难规范，加之新进的服务项目更新换代快，相关的规范和标准很难跟上更新换代的节奏，因此服务类投诉占比投诉总量有较大的提高。

家用电子电器类投诉仍居榜首

消费者刘女士于2014年5月在商城购买某品牌豆浆机一台，售价379元，保修期一年，今年1月，发现豆浆机怎么也打不出豆浆。她去该商城找负责人，负责人让她找售后服务部维修，前后修了三次也没修好，当她要求更换新的，商城不给更换，于是她投诉到消协。据记者了解，2015年上半年家用电子电器类商品的投诉高居榜首。一方面是商品本身质量参差不齐，另一方面是由于家用电子电器类商品购买量较大，因此相对应的投诉量也较大。

针对家用电子电器类商品的售后服务的投诉问题，中消协分析认为主要有以下三个问题困扰消费者：一是，售后服务拖延。消费者在购买家用电子电器类消费品后，出现质量等问题需要维修或退换货等售后服务时，遇到售后服务问题拖延等情况较多。二是，产品责任界定问题。例如消费者将手机等产品送修后，工作人员并不是当场对手机问题进行判定，而是让消费者将产品留在维修点，若干天后再告诉消费者产品因进水或私自拆封等原因，超出保修范围，不予保修。对于这类情况，往往难以界定产品问题的责任。如手机等产品内部有贴纸，沾水后会变色，工作人员接收手机时并没有当面进行拆机检验，事后以手机进水为由回复不予保修，而消费者又称手机从未进过水，由此产生争议。三是，维修站点管理混乱，价格不透明。很多家用电子电器类消费品的维修站点管理不规范，维修价格不透明，在信息不对称的情况下，消费者往往上当受骗。

服装鞋帽类商品质量堪忧

在商品和服务大类中服装鞋帽类商品的投诉量位居第二，分析认为消费者反映的问题主要有：一是服装衣领起毛，面料起球、掉色，洗后严重变形、开线等；二是皮鞋断底、断面、掉跟、鞋面脱色等。特别是商家利



用促销打折等手段把一些存放时间较长的商品卖给消费者，造成消费者穿后不久就出现开线、脱胶、鞋底断裂等问题，但在交涉过程中，一些经营者往往用各种理由阻挠消费者退货及更换，从而导致纠纷不断。

如，消费者温女士于2015年2月在商场某品牌专柜购买了一件价值3099元的皮衣，穿了七天后即出现开线、裂缝、皮面断裂等现象，消费者认为该品牌销售的商品质量与品牌宣传不符，因此向专柜提出退一赔三的要求。经营者以“皮衣多处开裂疑似消费者外力拉扯造成”为由拒绝。4月21日，温女士投诉至消协，最终，在消协工作人员的调解下经营者同意消费者退一赔三的诉求。

公共场所安全问题令人担忧

值得关注的是，2015年上半年，消费者对安全问题的投诉增多，部分经营者不能为消费者提供安全的消费环境，消费者的安全权难以得到落实。其反映出来的问题主要是：营业场所存在安全隐患或者设备设施有故障，经营者未采取足够有效的安全保障措施并作出真实的说明和明确的警示。有些宾馆、洗浴、KTV、商场、银行、电信营业厅的设施缺乏对消费者安全方面的考虑，如地面滑、卫生间洗澡防滑设备老化、对上下自动扶梯无安全警示，疏于检查检修，造成老人和儿童摔倒骨折、手指致残；安装电动感应门却无安全警示而使消费者受伤；有些宾馆、旅店和餐饮娱乐场所管理不善，造成消费者钱物丢失，又不承担相应责任等等。

冯女士到某商场购物，在入口处下楼梯时滑倒，导致左腕关节左桡骨远端粉碎性骨折，要求商家赔偿医药费及护理费1500元，商场认为是冯女士自己没有扶好楼梯扶手导致，故拒绝赔偿。于是冯女士投诉至消协，经工作人员核查后，商场承认入口的地板虽没有水渍，是干的，但没有铺设防滑瓷砖，也没有铺设防滑垫，且安全提示标语不够醒目，因此对该事件应承担相应责任，消费者本身也没有注意保护自己的安全，也应负一定责任。



异域舞蹈助兴荷花节

昨天，“荷韵满堂，幸福花开”稻香湖景酒店第二届荷花节开幕，异域风情的非洲舞蹈热情助兴。在荷花节期间游客不仅可以欣赏到“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红”的荷塘美景，还可以品尝到荷花、荷叶、莲藕、莲子为食材制作的美食。

本报记者 孙妍 摄影报道

发现肝功能异常别害怕

中医专家为您解读肝病常识

□本报记者 黄葵

7月28日是世界肝炎日，今年的主题是“预防肝炎，立刻行动”。我国是肝炎大国，尤其是乙型肝炎已成为我国当前和今后相当长时期内危害人民健康、影响社会和谐和稳定的重要因素。如何保护肝健康？为此，记者采访了北京中医医院感染科主治医师袁梦，邀请她向读者解读“肝功能异常”的相关问题。

提问：什么是肝功能？

回答：肝脏的生理功能包括蛋白质、糖类、脂类、维生素等物质的代谢，以及激素、药物等物质的转化与解毒，另外作为重要的消化器官，肝脏还参与胆汁的分泌。肝功能一般通过抽血化验可以测得，主要包括丙氨酸氨基转移酶（又称谷丙转氨酶，ALT）等指标。很多人拿到体检表上写着“转氨酶升高”，这就提示可能存在肝功能异常，需要到专科进一步诊治。

提问：发现肝功异常该怎么办？

回答：轻度的肝功能异常常

不会引起不适，很多患者是在体检时发现转氨酶升高的，这时候需要患者尽快到肝胆病内科就诊，就诊时应尽量空腹、并选择上午就诊。

提问：肝功能异常会传染么？

回答：造成肝功能异常的原因很多，其中只有病毒性肝炎有传染性，其他病因引起的肝炎并不会传染给其他人。

提问：肝功能异常可以治愈么？

回答：绝大多数的肝功能异常通过专业的、系统的治疗是可以痊愈的，人体有强大的自我修复功能，一些轻度的肝功能异常，通过改变不良生活方式，如饮酒、进食过多高热量食物等，休息后可自行痊愈。而乙型病毒性肝炎、免疫性肝病引起的肝炎等情况，虽然现在的医疗水平还不能彻底的清除病因，切断源头，但是可以通过药物减轻肝脏炎症，从而改善肝功能，防止病情恶化。

暑期培训热 择校勿轻率

□本报记者 博雅

进入暑假，各类补习班、兴趣班也应运而生，不少家长为了提高孩子的学习成绩，在教育机构推销人员的鼓动下冲动消费。近日消协接到多起因教育培训机构的宣传名不副实等问题的投诉，为此提醒市民暑假补习班参差不齐，要理性对待教育消费。

一要仔细查验机构资质。首先要审查办学机构是否具有教育部门颁发的许可证；其次要审查其招生简章和广告是否经教育主管部门和有关行政机关审批；第三要保留相关宣传册页。个别补习班为了自身利益夸大其词，打着名校、名师、纯外教的名义进行招生宣传。家长应该多方了解、实地考察，或采取先试听（听）课再报名的办法，以免被虚假宣传内容所误导。

二要谨慎对待免费试听。对于培训班名校、名师以及“试听”再交费宣传，家长应注意核实情况，最好实地查看授课场地、教具和授课情况，谨防上当。

三要认真签订教学协议。切莫轻信口头承诺，一定要将其服务项目、教学时间、报名费用、课时费用、资料费用、老师资质、教学场地、提分标准以及退费条件等内容与办学方签订书面协议。在签订教育培训合同时，如果发现“学员报名交费后，不办理退费手续”或“扣除相关学杂费后退还部分款项”等不平等格式条款，一定要据理力争，要求对方修改，以保障自身合法权益。交费后务必索要发票，以免投诉时没有凭据。

【健康红绿灯】

绿灯

夏天要多吃点酸



夏天，天气炎热，容易出汗，损耗了大量体液和各种营养物质，人们不仅易发肠道疾病，有时还会浑身乏力、食欲不振，在此建议您，夏天应多吃“酸”味食物，能敛汗止泻祛湿，可预防流汗过多而耗气伤阴，又能生津解渴，健胃消食。

多吃芥菜能补钙



《中国食物成分表》中的数据显示，每100克芥菜的钙含量高达230毫克，而相同质量的牛奶含钙量一般为100毫克。并且有研究显示，芥菜中钙的吸收率与牛奶相当。芥菜的做法很多，可以用来炒肉丝、做汤、调馅等，还可以用来腌制小凉菜。

红灯

夏天睡觉别贪凉



专家建议，纳凉时不要在房檐下、过道里，应远门窗的缝隙，以防凉风侵犯而得阴暑症。另外，睡觉时也不可过分贪凉，若开空调，温度最好不要低于27摄氏度。

镜子不要对着床



不少人喜欢在床尾摆上梳妆台，挂一面大梳妆镜，不仅方便晨起梳妆，更能增强卧室的空间感，但如果镜子正对着床则不适宜，半夜起夜突然看到镜子中的影像难免会被吓到。另外，室外的路灯、霓虹灯光通过镜子反射到床上，也可能影响睡眠。可以把镜子放在床的侧面。