

编者按：“3.15”临近，随着消费者维权意识的不断增强，各种消费维权案例也在逐年地上涨，而且，消费领域也在不断地出现新的消费案例。在维权网近日发布的十大维权中，联通“天价微博”位居十大维权案例榜首，家电食品数码成三大投诉热点行业。

典型维权案例出炉 家电食品数码成投诉热点

据维权网报道称,2010年,维权网315帮助中心共收集到消费者的维权信息达14250条,较2009年的维权信息量3150条有3倍多的增幅,而其中涉及家电投诉2023例,食品行业的投诉1843例,IT数码类产品投诉1339例,成为消费者投诉的三大热点行业。

一、联通天价微博 苹果 iPhone 被指偷流量

一位名叫“金娜”的电影人在其微博上发出一条消息:“我在莫斯科发了3条微博,今天中国联通向我收了3900元上网通信费,够买一个手机了,堪称史上最贵微博呀。”经多人转发后,该“史上最贵微博”一时成为网络关注焦点。有用户反映,自己没有上网时也被运营商计入数据流量。目前,在网上投诉“联通版苹果iPhone‘偷流量’”的帖子屡见不鲜。“偷”流量的是苹果iPhone,还是中国联通?

二、康师傅“再来一瓶”兑奖难

从2010年7月份开始,就有消费者反映康师傅“再来一瓶”难再来,造成对康师傅饮品的极大不满,甚至欲用法律手段为自己维权。康师傅“再来一瓶”的承诺不能兑现,其经销商也深受其害。11月曾有康师傅经销商向维权网反映,其手里积攒了数百万个“再来一瓶”瓶盖,却无法向康师

三、屈臣氏婴儿沐浴露含二恶烷事件

在香港消费者委员抽查50款婴儿洗护用品中,屈臣氏愈睡婴儿沐浴露含二恶烷。据抽查显示,一瓶850毫升的屈臣氏愈睡婴儿沐浴露中,含有66ppm二恶烷。此前,强生婴儿香桃沐浴露、霸王洗发液等也被检测出含二恶烷,洗护用品含二恶烷已逐渐演变成“潜规则”,引发消费者信任危机。

四、福克斯变速箱异响遭集体投诉

2010年,维权网接到江苏、上海、山东、四川、广东等多个省市车主的投诉,称福特福克斯汽车变速箱存在异响、打滑的质量问题。在维权过程中遭遇难题,多数4S店对车主表示,需要一万多元的费用才能维修。发生变速箱异响和打滑问题的都是长安福特福克斯三厢1.8AT这款车,购买日期大多集中在2006至2007年之间,故障多发生在车辆行驶4万公里左右的时候。

五、富士“雪花门”

2010年以来,有数十名消费者向维权网反映其购买的富士S205相机在拍摄时存在噪点过多的问题,消费者将此次事件成为富士S205相机

“雪花门”事件,该事件已经得到了其他媒体的极大关注和介入,央视、人民网等媒体都进行了报道。针对用户的投诉,富士公司6月24日在官方网站上发布公告称富士相机使用条件,称在夏季等高温环境下使用时一定要做好“防暑降温”工作,而对于此答复,消费者纷纷表示不满。

六、比亚迪“史上最惨”维修记录

2010年,维权网接到很多消费者反映比亚迪汽车的质量问题,山东济南消费者房女士所购买的比亚迪汽车两年内维修47次,被网友称为“史上最惨”维修记录,而对于房女士提出的比亚迪质量的质疑,厂方仍未给予回复。据房女士的表述,车子买了整两年,就在4S店整整呆了两年。车子买了还不到一个月,各个部件就已经开始修理。连厂家都清楚车子问题很多,却不能从根本上解决。

七、惠普“返修门”

2010年有惠普经销商前员工向媒体自揭内幕,称惠普经销商多年销售“返修机”,“返修机”至少有上千元利润让经销商们对其趋之若鹜。这一点惠普副总裁萧振义也承认,他在接受采访时声称“其实行业内几乎所有的厂商都有销售返修机。”并表示,在暴利的刺激下,更有不法商家直接进入二手机市场进行“原料采购”,自行进行翻新销售。



八、上海通用科鲁兹汽车深陷质量门

科鲁兹汽车的问题体现在:倒挡打齿、倒车异响、刹车异响、急速时异响、积碳、发动机爆震、发动机盖处渗油等问题。对于科鲁兹问题频现的情况,消费者怀疑是车辆出现设计缺陷,为此强烈要求上海通用予以召回,而上海通用公司始终未表态。对此,消费者非常不满。

九、快递行业投诉成重灾区

一个电话就服务上门,民营快递公司快捷的服务为消费者带来了 many 便利,但也有不少顾客遭遇到了快

递物品被丢失、掉包、损坏的情况,事后维权也麻烦重重。电脑变砖头的新闻在消费者看来已并不新鲜。

相关链接 典型案例这样“出炉”

经过近一月的网上投票评选,维权网2010年十大维权案例评选活动结束,在34件具有典型意义的案例中,联通iphone“天价微博”居十大消费维权案例榜首,康师傅兑奖难及屈臣氏婴儿沐浴乳含二恶烷事件紧随其后,福克斯变速箱异响、富士相机“雪花门”、比亚迪最惨维修记录、惠普“返修门”等维权案例均榜上有名。(维佳)

美的电器再推 小天鹅品牌空调 叫板格力

或许是因为去年推低价美的电器滚筒洗衣机产品时,并未与小天鹅滚筒洗衣机业务形成左右互搏,而且市场占有率还实现了上升,美的电器将再推出小天鹅品牌空调,以多品牌格局叫板空调业老大格力电器。

日前,无锡小天鹅宣布,经董事会和股东大会批准,小天鹅公司授权美的电器对小天鹅品牌做进一步拓展和完善,由美的电器推出小天鹅品牌空调,定位中高端市场。去年,美的电器推低价美的品牌滚筒洗衣机产品时,外界曾担心会与小天鹅滚筒洗衣机业务形成左右搏击。但中怡康数据显示,去年第四季度,小天鹅洗衣机占有率达141%,同比增加了27个百分点,而美的洗衣机份额也上升至36%,同比增加了18个百分点。

其实,早在1997年小天鹅集团就曾涉足空调行业,后因种种原因在2007年退出。而美的电器在2010年完成了营销渠道改革,其空、冰、洗规模均步入国内前两名。目前美的旗下已有美的、华凌两个空调品牌,如果加上小天鹅,将成为国内空调品牌最多的企业。

奥维营销咨询公司分析师陈军表示,目前空调产品在城市市场的增速已放缓,但农村市场在家电下乡政策刺激下,还会保持去年增长速度。而小天鹅品牌在三四级市场口碑不错,美的电器应该是借小天鹅品牌进一步拉动其整体空调产品的占有率,“但最终比拼的仍是产品价格和渠道能力”。

有媒体去年曾经报道,去年上半年美的电器空调业务的收入和毛利率水平全面超过保持了多年老大地位的格力电器,但这一格局在去年第3季度再次被改写。

中怡康发布的《2011年空调市场消费趋势报告》显示,未来3年内,中国空调市场将保持12%-16%的复合增长率。(财经)



娘子军中数她靚 ——记“全国五一巾帼标兵”、中铁二十三局集团八公司彭育芬

□ 周安才

彭育芬,中国铁建二十三局集团八公司副总工程师、设备管理部部长。她参加工作16年来,以在岗一分钟、干好60秒的敬业精神,大胆创新、认真负责的科学态度,为企业发展做出了积极的贡献,为广大员工树立了良好的形象。在今年“三八”节即将来临之际,她被授予“全国五一巾帼标兵”荣誉称号。

鲁班大奖拔头筹

2002年,二十三局集团局八公司(原二十三局集团养马河公司)承建了世界排名第32位的我国第一座3管5跨中承式系杆钢管混凝土拱桥——江西吉安公路大桥施工任务。该项工程当时是我国第一次采用大吨位先张法长线台座,第一次采用整体钢板安装拆模,第一次进行桥梁铺架作业,第一次采用在盖梁上进行边梁横移并砂箱落梁法,第一次自行设计、自行施工建轻型钢结构厂房,第一次加工钢管拱混凝土桥梁,第一次自己编制钢管拱和钢横梁制造工艺和验收规则以及该公司第一次独立承担如此高、新、尖、精、难、大型的工程,全权负

责该项工程技术工作的彭育芬没有辜负公司领导和广大员工的期望。

在施工生产中,彭育芬独自在低矮、潮湿、满是蚊蝇的工棚里,查阅图纸,研究资料。为了查阅有关中承式系杆钢管混凝土拱桥资料,她利用业余时间跑遍了成都各大图书馆,查阅了我国在四川旺苍建造第一座钢管拱桥以来,100多座钢管混凝土拱桥资料,经过4个多月的努力,她先后撰写了近5万字的读书笔记,收集并掌握了大量的中外相关技术标准和资料,在由业主组织召开的专家专题评审会上,一次性通过了彭育芬他们制定的“吉安大桥钢管拱和钢横梁施工工艺及检验细则”施工方案和施工详图。经过两年多时间的不懈努力,江西吉安大桥顺利交付使用了。该工程一举拿下了“鲁班奖”,该桥还获得了2006年“火车头”优质工程一等奖。

修旧利废创佳绩

作为公司设备部长的彭育芬,为降低企业机械购置成本,尽可能地发挥闲置机械设备的作用,她在公司开展的节约活动中,带领本部门的同志放弃节假日,加班加点地对公司桥轨分公司已瘫痪了多年的

200余台桥梁振动器、“40”型装载机、上海“120型”推土机、3t叉车等废旧设备进行了维修。同时还长将时间闲置的32米、24米205t桥梁模型进行修复、改造桥梁拌合站,将85吨单钩龙门吊改造成双钩龙门吊,并通过了地方技术监督局特种设备检验所强检。通过测算,新购一台振动器大约要花550元钱,设备部只花了150元成本便修复了;新购一台“40型”装载机要花近27万元,他们连喷漆、买材料及人工费才花去12万元成本;新购一台上海“120型”推土机大约需要31万元左右;新购买一台3t叉车需要7万元,维修仅只花了1200元成本便修复了;新购一套“25型”拌合站需要花35万元,他们只花了8万余元便改造成功。彭育芬所领导的团队在修旧利废、变废为宝工作中,在短短3个多月的时间里,仅仅花去维修材料费、人工费还不到15万元,便将瘫痪多年的、价值100余万元的机械设备恢复了其使用性能,并在铁路建设中发挥了重要作用。

设备管理数她行

去年二十局集团八公司承担了重庆至湖北利川300多公里铁路制

安全红袖章 彰显责任

今年,临涣煤矿为加大安全监管检查力度,明确安全巡视人,在地面车间试行了“安全负责人”巡视制,“安全负责人”的红色袖章送到班队长手中,警醒职工时刻注意安全,提高职工安全操作意识。

图为3月10日中班,临涣煤矿矿灯维修工在对矿灯进行安全确认。
郜宏田 摄影报道

梁、架梁和铺轨施工任务,该项工程投入的铺架制设备极大,仅去年便投入了8010万元,新购了长铺机、架桥机、配碴整形车、捣固车、移动焊机等大型设备。在设备招标、购买、调集、管理中,彭育芬一是严格招标程序。根据公司《工装设备招标采购管理办法》对单台设备价值在30万元以上或批次金额在30万元以上的工装设备都进行公开招标,对不具备公开招标采购的设备,也必须实行货比三家以上的比价等程序,报单位主管领导批准后采购。单台设备价值在5万元以上的必须报公司采购,有效地杜绝了设备采购不良现象的发生。二是对公司2000多台(套)设备性能了如指掌。二十三局集团八公司现有包括火车头、铁路架桥机、公路架桥机、铺轨机在内的2000余台套机械设备,彭育芬每年都要组织公司财务部、物资部等相关部门的同志,深入到各基层单位所有班组将设备进行逐台逐套清理、登记,并将设备的相关技术参数登记到账上,确保公司所有机械设备在国家重点铁路建设施工中的正常运转。

近年来,彭育芬同志先后被当选为获资阳市党代表,中国铁道建筑总公司党代表。先后被公司评为“先进生产(工作)者”、“技术能手”、“六好共产党员”,中国铁道建筑总公司“三八”红旗手、中国铁道建筑总公司“青年岗位能手”、简阳市“劳动模范”、获四川省女职工“建工立业标兵”等荣誉称号。

长度约369米 天下“第一石龙” 邯郸“出游”

本报讯(记者 杨会民)“二月二,龙抬头”。3月6日,为更好地发掘龙文化,庆祝传统节日,邯郸市在古石龙景区中华神龙园特举办第二届“龙文化艺术节”活动。

活动当日,民间工艺品制作、地方传统小吃、舞龙舞狮、打腰鼓、扭秧歌等民间艺术表演引得众多游人驻足观赏。该活动旨在进一步激发中华儿女自强不息、积极进取的创业精神和尊祖、爱国、团结、和谐的民族情感。除了精彩的文艺表演,更有独具园区特色的“祭祀龙神活动”。

农历二月初二,旧时称土地诞辰,人们食油煎年糕,称“撑腰糕”,以示即将开始农事,需强健身体之意。相传,每到二月二这一天,人们就爆玉米花,也有炒豆的。大人小孩还念着:“二月二,龙抬头,大仓满,小仓流。”有的地方在院子里用灶灰撒成一个一个大圆圈,将五谷杂粮放于中间,称作“打囤”或“填仓”。其意是预祝当年五谷丰登,仓囤盈满。

古石龙景区,位于邯郸市西北10公里处,因发掘出举世无双的古石龙群而得名,以龙文化为主题结合自然风光而建设,是至今全国唯一集古石龙原形和龙的传说为一体的风景区。古石龙在多年前因村民取土而发现,但没有引起人们的重视。

2002年3月,国家文化研究院的许国泰教授等九位专家到此考察后发现,古石龙非同一般,至6月30日,国家文化研究院的专家们到此做了连续四次大的专题考察,他们踏遍了附近的岭丘沟壑,对石龙周围的环境与地貌作了细致的现场考察研究,初步揭开了古石龙神秘的面纱。据有关资料和现场勘测,石龙长度约有369米,已被毁断的龙头同龙体部分约100米,现裸露在外面的部分龙体有175米,其余部分仍全部埋藏在土中。

郭二庄矿 干部职工关注 全国“两会”

十一届全国人大四次会议、全国政协十一届四次会议在北京召开后,引起了冀中能源邯矿集团郭二庄矿干部职工的广泛关注,“两会”的召开大家反应十分热烈。

“两会”召开以来,该矿干部职工通过电视、广播、报纸、网络等途径,及时了解“两会”召开情况和有关会议内容。矿党委和基层支部积极组织职工收看“两会”报道,引导职工关注社会,了解国家“十二五”发展方针政策,使职工关注国家、企业发展的意识明显增强。

“5日上午,温家宝总理政府工作报告赢得代表们阵阵掌声。这份2011年政府施政纲领,直面民意关切,对会前媒体等调查中所涉及的十大‘民意热词’作了回应。这是一份求真务实的报告,是一份鼓舞人心的报告。”集团公司党委常委、郭二庄矿党委书记郝彦芳激动地说,“‘一体两翼’发展格局,将贯穿于十二五及今后较长时期内企业发展的整个过程。包容性增长方式,将是具有中国特色的国有大型企业发展的一种责任和趋势,更是冀中能源集团2011年挺进世界500强的最有力保障。全国人大代表、冀中能源集团董事长、党委书记王社平对媒体的战略讲话,极大地鼓舞了集团公司广大职工士气,激发了广大职工持续勇攀高峰、不断创造历史的豪情壮志,企业到处呈现出全力挺进世界500强的生动局面。”冀中能源集团纲要队、郭二庄矿工程二区区长刘根宝抑制不住激情;刚浏览完网络“两会”新闻的全国优秀班组长,郭矿百万吨采煤队综采一区采煤二班班长郝彦明说道:“今年在安全无事故的基础上采一区原煤产量再破百万吨,实现‘五连冠’,为郭二庄矿保持集团公司邯郸矿区第一生产大矿挑重担,不是没有压力,但是只要干部职工坚定信心、克服困难、勇于创新,以全国‘两会’精神和三级职代会精神为指导,一定能顺利完成任务。”(程矿生)