

郑州口碑

315 特别报道

2021年郑州消协受理消费者投诉12700件 挽回经济损失约823万元

日前,“郑州市2021年度受理消费者投诉情况及热点问题”报告出炉。报告显示,2021郑州各级消协组织共接到消费者投诉和咨询12700件,其中投诉8042件、咨询4658件,解决率96.87%,为消费者挽回经济损失约823万元。

郑报全媒体记者
李爱琴 谢宽

吃、穿、用占投诉总量83%

随着消费维权工作不断推进,消费维权渠道的畅通建设不断加强,极大降低了消费者的维权门槛,当消费者遇到消费侵权时,会更加主动地维护自身的合法权益。

根据市消协公布的数据,按投诉性质分类,产品售后服务、质量和其他问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的83%以上。其中,售后服务问题占36.89%,质量问题占27.01%,其他问题占19.37%,合同问题占8.98%,价格问题占2.82%,虚假宣传问题占1.94%,安全问题占1.58%,假冒问题占0.67%,计量问题占0.62%,人格尊严问题占0.11%。

房屋买卖、房屋中介问题不少

报告中,房屋买卖问题主要集中在房屋质量问题、按期交房难、虚假广告多、面积大缩水等方面;而针对房屋中介,问题主要表现在定金难退、格式合同限制多、隐瞒房屋真实情况等方面。

除这些投诉问题外,还存在着配套设施等约定不明或者与合同约定不符等问题,例如开发商在宣传时期以“学区房”为噱头吸引消费者购买,但实际交房后学区房不存在,而这些问题往往是消费争议的焦点。

消费者协会提示,各房地产开发企业在签订《商品房买卖合同》前,要向购房人出示

按投诉类型分类,2021年全市消协组织受理商品类投诉3170件,其中食品类共900件,占商品投诉总量的28.39%,位居商品类投诉第一。家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类及交通工具类四类商品投诉量分别居第二到第五位。

2021年全市消协组织受理服务类投诉3737件,服务类投诉中,生活、社会服务类投诉有2527件,占服务类投诉总量的67.62%,位居服务类投诉第一。互联网服务、文化、娱乐、体育服务、销售服务及教育培训服务四类服务投诉分别居第二到第五位。

《商品房预售许可证》等有关证明文件,并就合同重大事项对购房人尽到提示义务,提醒购房人应当仔细阅读合同条款,特别是审阅其中具有选择性、补充性、修改性的内容。

消费者在接受房产中介服务前,首先要对中介机构的资质进行审查;在交易中也要注意查询房产中介机构收费标准,注意使用示范合同文本,必要时寻求专业律师的帮助;在交易后,如出现消费纠纷问题应与经营者积极协商解决,对协商不成的消费者权益争议应向有关部门投诉,依法保护自身合法权益。

预付款消费依然是重灾区

报告指出,预付款消费存在的问题包括办卡容易退卡难,发卡方不履行事先约定或承诺,也不退卡退款;办卡手续不规范,不与消费者签订书面合同;虚假宣传,误导消费者;不平等格式条款限制消费者权利;擅自终止服务,部分经营者因出现关门歇业、易主、变更经营地址等情形,既不能继续按合同约定提供服务,也不采取其他善后措施。

消费者协会提示消费者,谨慎选择商家,办卡前要注意看清经营者营业执照,确认经营主体的注册地址是否一致;理性卡内充值,通常优惠越大、风险越高,尽量不要一次充入过多金额,采取小额多次充值以免商家停业走人、携款潜逃导致较大损失;务必签订合同,办理预付卡时,务必要签订书面合同,看清合同内容;保存发票证据,办理预付卡后,一定要索要票据,妥善保管好发票和消费凭证,发生消费纠纷时可根据相关证据及时向有关部门反映。

以客户为中心,郑州银行“走心服务”再创口碑

大额零钱兑换“郑银”不麻烦

1月9日,正是隆冬时节,经营电动车充电站的个体户王先生提了一塑料袋硬币,急匆匆地走进郑州银行纬二路支行营业大厅,询问能否兑换手中近2000枚的零钱。“大哥先不要着急,我们马上为您办理!”在大厅接待客户的王颖一边回答,一边接过王先生手中成袋的硬币。3名支行员工花了将

近两个小时终于清点完所有钱币,并如数兑换给客户。看着眼前的一幕,王先生连声致谢。

同样温暖的一幕也发生在郑州银行京广南路支行。李女士收到7万多货款却满脸愁容,因为货款全都是一元硬币。她先后几次尝试兑换都屡屡碰壁,后来听朋友说郑州银行可以帮助商

户解决此类难题,她随即前往郑州银行京广南路支行。支行营业室主任韩佳佳了解客户情况后,积极协调总行硬币清分机的使用权,支行两名员工顾不上休息,加班加点利用一天时间终于帮助李女士完成了大额零钱兑换业务,客户被她们的真诚服务所感动,特意送锦旗表示感谢。

残损币粘连兑换“郑银”有耐心

2月17日下午,李先生和家人拎着一袋烧焦碳化且泡水受潮的纸币匆匆来到郑州银行未来路支行,抱着试试看的态度询问能否办理兑换。柜员了解情况后,第一时间安抚客户情绪并承诺能够兑换。

在了解客户被烧焦的现金大概有

16000元左右后,营业室主任张芳瑞和大堂经理李景环在VIP室帮助客户将粘连的纸币小心翼翼地区分开,并分装到一个个信封袋内,经过一个多小时的整理,挑出了可以兑换的纸币,大约有140张100面额的纸币。

随后,柜员贾晓静为避免正式封装

时仍有出水问题,就用纸巾擦拭掉每一张钱上的水分,并和同事冬兰一起测量、分类、登记、封装,终于为客户清点完所有残损币,成功兑换13350元整。李先生连声致谢:“辛苦你们了!本来想着我家这钱可能兑换不成呢,我们都准备放弃了,多亏了你们帮忙!”

关爱老幼群体“郑银”暖人心

1月6日晚,郑州银行开封分行监控中心执勤保安袁春、曹清娜执行任务时,发现了一位举止异常的老人,携带行李包裹坐在分行自助区,袁春当即前往自助区查询具体情况,并为老人送上食物和热水。随后,分行办公室主任李亚威、员工张晓雨和派出所民警先后到达现场,由于老人无法提供有效信息,张晓雨只好随同民警把老人送往派出所,又将随身仅有的262元现金留给老人,与民警约定及时互通消息后才安心离开。

“谢谢,谢谢,给你们添了这么大的

麻烦!”李女士向郑州银行未来路支行工作人员连连道谢。1月1日,李女士带着儿子在郑州银行未来路支行ATM取款等候区打电话时,顺手打开一间ATM安全仓门,其儿子一个人进入安全仓,安全仓门自动关闭落锁。“我家小孩儿被锁在ATM里了,自己出不来!”当李女士打完电话发现状况不对后,急忙向大堂经理求助。被锁儿童因为恐惧开始不停地哭吼,随时可能会发生危险。情急之下,该支行保安齐建民在征得总行同意后,拿来梯子借助狭小的空

间,一点一点撑踩着墙壁翻入被锁的ATM安全仓,迅速开门救出被困儿童。此后,就有了李女士道谢的那一幕。

金融服务无小事。郑州银行有关负责人表示,在平时工作中为百姓的财富保驾护航,在关键时刻为百姓解燃眉之急,“想客户之所想、急客户之所急”一直是郑州银行秉持的服务原则。作为本土金融机构,多年来,郑州银行“守土有责”“守土尽责”,大力发展“市民金融”建设,以实际行动做百姓身边有温度、有大爱的市民银行。

有一种服务,叫“郑银服务”,有一种责任,叫“郑银担当”。

多年来,郑州银行始终将服务放在第一位,以“心金融”作为郑州银行的特色文化标签,在为客户创造价值的过程中,以真心换真心,不断提升客户体验,坚守优质服务温暖底色,用实际行动为市民送上细心、贴心的服务。同时,勇于承担社会责任,树立良好的社会形象,以匠心精神打造“精品市民银行”。

郑报全媒体记者 谢宽
通讯员 沈晓旭