

甘南州工商局2018年第四季度受理消费者投诉信息公示（1）

根据投诉受理数量排序	单位名称	受理投诉总量	受理投诉并核实数量	办结的投诉数量	调解成功率（%）	投诉的详情
1	甘南州工商局	59	53	59	100%	<p>快递服务6件： 1、消费者接受快递服务时，显示已到货，但商家未及时配送；导致快递丢失、损坏等；快递地公司多收取额外费用。</p> <p>住宿餐饮服务9件： 1、酒店类：消费者投诉酒店因支付现金存在假币问题，拒绝退还押金；未经消费者同意，擅自进入消费者入住房间，使消费者受到惊吓；住宿环境差，换房后却收取两间房费；退押金费用错误，导致不能给消费者合理退费；因消费者污染传单，收费不合理问题。 2、餐饮类：消费者损坏物品赔偿过高问题；提供餐饮数量不达标；预定包厢不能及时提供服务。</p> <p>生活服务12件： 消费者投诉物业公司未与业主签订合同，收取物业费；物业收费不合理；暖气二次供给收费不合理；不能及时供暖供水，工作人员服务态度恶劣；违规收取电梯维修费；购买商品缺斤短两，假冒伪劣；因故不能参加驾校培训，不予退费；办理消费卡，强制定消费次数。</p> <p>售后服务9件： 1、消费者购买商品出现质量问题，商家拒不退换；保质期内，出现质量问题不予退还；应故不能享受服务，不予退费；服务质量不达标不予退费。</p> <p>汽车维修1件： 1、消费者购买发动机，出现质量问题不予退还。</p>

					<p>商品类服务11件： 1、消费者购买商品出现质量问题，不予修理退换；经营者出售假冒伪劣产品，造成消费者经济损失；消费者购买商品与外包装不符。</p>
					<p>销售服务4件： 1、消费者购买商品已付款，但商家未提供商品给消费者；经营者虚假夸大销售物品价值，商家未明确标注产品单价及计量单位，误导消费者购买，存在欺诈消费者。 2、1件投诉经核实为不属实案件。</p>
					<p>网购服务3件： 1、3件投诉经核实为不属实案件。</p>
					<p>通信服务3件： 1、经营者在未经过消费者同意的情况下擅自改变手机套餐；借由吉祥号为由，强制消费；不能提供正常上网服务。</p>
					<p>商标侵权1件： 1、未经商家同意，擅自使用他人商标。</p>
<p>备注：本统计表根据《甘南州工商行政管理局12315消费者投诉信息公示工作制度》及其实施方案公示相关信息，主要根据各县市局受理投诉数量进行排序。</p>					

甘南州工商局2018年第四季度消费者投诉涉及行业信息公示（2）

根据被投诉数量排序	行业名称	受理投诉总量	受理投诉并核实数量	办结的投诉数量	调解成功率（%）	投诉的详情
1	生活服务	12	12	12	100%	1、消费者投诉物业公司未与业主签订合同，收取物业费，物业收费不合理，暖气二次供给收费不合理，不能及时供暖供水，工作人员服务态度恶劣；违规收取电梯维修费；购买商品缺斤短两，假冒伪劣；因故不能参加培训，不予退费；办理消费卡，强制定消费次数。
2	商品类服务	11	11	11	100%	1、消费者购买商品出现质量问题，不予修理退换；经营者出售假冒伪劣产品，造成消费者经济损失；消费者购买商品与外包装不符。
3	售后服务	9	9	9	100%	1、消费者购买商品出现质量问题，商家拒不退换；保质期内，出现质量问题不予退还；应故不能享受服务，不予退费；服务质量不达标不予退费。
4	住宿餐饮服务	9	9	9	100%	1、酒店类：消费者投诉酒店因支付现金存在假币问题，拒绝退还押金；未经消费者同意，擅自进入消费者入住房间，使消费者受到惊吓；住宿环境差，换房后却收取两间房费；无热水供应；退押金费用错误，导致不能给消费者合理退费；因消费者污染传单，收费不合理问题。 2、餐饮类：消费者损坏物品赔偿过高问题；提供餐饮数量不达标；预定包厢不能及时提供服务。
5	快递服务	6	6	6	100%	1、消费者接受快递服务时，显示已到货，但商家未及时配送；导致快递丢失、损坏等；快递公司多收取额外费用。

6	销售服务	4	4	4	100%	1、消费者购买商品已付款，但商家未提供商品给消费者；经营者虚假夸大销售物品价值，商家未明确标注产品单价及计量单位，误导消费者购买，存在欺诈消费者。 2、1件投诉经核实为不属实案件。
7	通信服务	3	3	3	100%	1、经营者在未经过消费者同意的情况下擅自改变手机套餐；借由吉祥号为由，强制消费；不能提供正常上网服务。
8	网购服务	3	3	3	100%	1、3件投诉经核实为不属实案件。
9	汽车维修	1	1	1	100%	1、消费者购买发动机，出现质量问题不予退还。
10	商标侵权	1	1	1	100%	1、未经商家同意，擅自使用他人商标。
备注：本统计表根据《甘南州工商行政管理局12315消费者投诉信息公示工作制度》及其实施方案公示相关信息，主要根据各县市局受理投诉数量进行排序。						

甘南州工商局2018年第四季度消费者投诉信息公示（3）

根据被投诉数量排序	被投诉方信息		投诉总量	受理投诉并核实数量	办结的投诉数量	调解成功率（%）	投诉的详情
	单位名称	统一社会信用代码/注册号					
1	碧晨商务酒店	91623000MA74NHTP4Y	1	1	1	100%	消费者在该处住宿，入住半夜一名女工作人员带着两个男人，未进过同意将房门打开，消费者受到惊吓，与商家协商要求赔礼道歉，对方不予。
2	刚坚龙珠宾馆	623001200008261	1	1	1	1	消费者反映10月12日晚九点在该处办理入住手续，交纳110元，凌晨两点老板敲门声称消费者支付的是假钱，50元押金不予退还，消费者认为不合理，现要求商家退还押金50元，商家不予。
3	迭部县洛克洲际大酒店有限责任公司	623024200001006	1	1	1	100%	消费者入住迭部县洛克洲际大酒店，入住期间消费者房间内厕所异味很大，与经营方协商换房，隔天早上消费者去前台办理退房手续，经营方收取消费者两间房的费用，消费者认为不合理，要求经营方退还另一间房间的费用398元。
4	临潭县世纪饭店	916230215811898000	1	1	1	100%	消费者在临潭县世纪饭店住宿，商家不予退还押金，并称退还给其他人了（有录音），所以没法再给消费者退，现消费者要求尽快将其押金退回。

5	临潭县金临宾馆	92623021MA744A010L	1	1	1	100%	消费者入住临潭县金临宾馆，晚上带烧烤回宾馆，烧烤油污染床单，退房时服务员按照宾馆要求消费者赔偿50元，消费者觉得不合理，要求给个说法。
6	合作市中通快递	623001600052603	1	1	1	100%	消费者接受该处快递服务，物流信息显示已到货，但商家一直不予配送，消费者前往该公司，对方态度恶劣不予查询物流信息告知其丢失，消费者认为不合理，要求商家查询快递并尽快配送。
7	甘南州中通快递有限公司临潭分公司	91623021MA745D8EB	1	1	1	100%	消费者在甘南州中通快递有限公司临潭分公司托运物品（从兰州托运至甘南临潭，所托物品为名片），双方票据注明货到付款，运费15元，但到货后该处又要求其必须支付3元车费，消费者认为不合理，现要求该处退回多收运费，同时针对此行为作出合理解释。
8	合作市天天快递	623001200008972	1	1	1	100%	消费者反映快递12月19日到达目的地，但迟迟不予派送，与客服联系态度极其恶劣，现消费者要求商家尽快派送，工作人员赔礼道歉，商家不予。
9	临潭县韵达快递	91623021332258964N	1	1	1	100%	消费者接受韵达快递沈阳--甘南的快递服务，货到后商家称已送货，显示未签收，消费者也没有收到东西，怀疑商品丢失，要求该处给予合理解决。
10	迭部县添福饺子馆	623024600024427	1	1	1	100%	消费者在迭部县添福饺子馆用餐，商家店内水壶是玻璃材质的，消费者在用餐过程中倒完水轻放水壶时，发现水壶破损，商家要求消费者全额赔偿，消费者认为不合理，要求各承担一半的费用，双方交涉未果特来电投诉。

备注：本统计表根据《甘南州工商行政管理局12315消费者投诉信息公示工作制度》及其实施方案公示相关信息，主要根据各县市局受理投诉数量进行排序。