



我省业主对物业公司满意度不足3成 近一半小区无业主委员会

记者 李皖婷

近年来,随着我省物业服务的迅速发展,物业服务纠纷日益增多,成为新的投诉热点。省消协历时三个月,对全省各地市物业服务状况进行了调查。调查涉及17个市,60个县,282个物业小区,2820名受访消费者。调查结果发现,我省消费者对目前物业服务状况的满意度较低,业主对物业公司服务的满意度仅为29.22%。

业主对物业公司满意度不足三成

调查结果显示,我省消费者对目前物业服务状况的满意度较低,业主对物业公司服务的满意度仅为29.22%。调查发现的问题如下:

- 1、由业主大会选聘物业公司的只占少数,大多数由开发商选聘或指定。
- 2、小区业主大会及业主

委员会成立的比例较低,只有47.39%的受访业主表示成立了业主大会及业主委员会。

3、由业主委员会自主签订的物业服务合同所占比例较低,仅为受访业主的14.35%。

4、物业公司的资质情况公示率低,受访业主不知道所

住小区的物业公司是否具有相关资质的高达54.43%。

5、物业公司的服务质量总体评价一般,业主满意度较低。

6、物业公司在收取物业费方面存在诸多问题,收费项目和标准不透明,擅自增加收费项目。

7、部分小区公用房、公共

设施被擅自出租或改变用途。

8、约69.12%的受访业主表示对小区物业的专项维修资金使用情况不清楚。

9、面对物业服务消费纠纷,不少业主采用了不正确的维权手段。52.05%的受访业主表示采取拒交物业服务费作为维权手段。

省消协建议实行物业小区项目经理负责制

省消协建议,应尽快实行物业小区项目经理负责制,将小区物业服务的责任具体落实到人,物业行业协会应加强对物业服务项目经理的培训,实行经理培训上岗制度。

同时,进一步明确物业公司对小区内违反规定和违约行为的劝阻、制止及报告义务。对劝阻、制止无效的,物业公司应当在规定时间内及时报告业主委员会和有关行

政管理部门。

物业服务公司应在小区内设置公示栏,将有关服务规范与标准置于公示栏内,方便广大业主查看;建议采用统一的公示格式,规定物

业服务费收支行为。物业服务公司在小区中服务的各种成本与收支情况应每年至少对业主公示一次;业主委员会有权了解物业服务项目收支情况。

省消协公布网购维权典型案例 网购一定要先验货再签字

近年来,网络消费投诉案件数量与日俱增,投诉的主要问题包括网上购物质量无保障,虚假广告和价格欺诈,经营者自定不平等格式合同,设置陷阱强制消费等。省消协日前公布了全省网购维权典型案例,同时提醒消费者,应提高网上交易的风险防范意识和维权意识,如果发生纠纷需要维权时,应及时与网上销售商家联系,或及时向有关部门投诉或者寻求法律援助。 记者 李皖婷

案例一:网上购物遇损维权案

消费者小芳投诉称,自己在网购店购买了一瓶化妆品,投递公司投递员送货上门时让她先签字,小芳签字后投递员就离开了。待

到小芳打开包装盒时,才发现里面的化妆品被摔破了一个口子,液体还渗出来不少。小芳随即要求重新更换产品遭拒。

案例评析:快递公司将你网购物品送到你处并要你先签字后验货时,消费者要明确告知投递公司投递员,根据《中华人民共和国消费者权益

保护法》第八条,消费者享有知情权的规定,应当先验货确定是自己所购物品且无短缺损坏后方可签字,否则消费者有权不予签字。

案例二:网络购物遇劣质奶粉

朱先生在网上购买了一罐雅培原装进口奶粉,家中婴儿服用后出现拉肚子等不良反应。消协对奶粉外包装进行检查后,发现

上面无产品名称、生产厂家和生产日期,仔细检查后发现上面印有“澳门特别行政区授权”字样,不符合正规产品要求。

案例评析:由于网络卖家信息存在不真实的成分,加上整个网络购物过程中,消费者无小票、无收据,留存证据不足。此外相应法律规定也存

在缺失。同时因个人消费额度一般较小,发生问题之后,消费者费时费力寻找证据提起诉讼,成本过高,所以有很多消费者只得放弃诉讼。



星女郎
轩若琳

血型: A型
身高: 164cm
体重: 49kg

征集令
星女郎为你提供一展示美丽的平台,请将你的资料及照片传至星女郎邮箱:893158521@qq.com,也可以拨打星女郎热线:0551-5223755。

近日滨湖新区要停电

星报讯(张薇 记者 江亚萍) 因高压设备检修,需要在3月12日对这些地方实施停电。

计划定于3月12日8:00-9:00对烟墩变16、17开关线路停电。涉及停电范围有:广西路南(中国工商银行股份有限公司安徽省分行);方兴大道(安徽省公路桥梁工程公司)等地区用户。

星贴士

今日天气

小雨 3-8℃
偏东风3级
空气质量级别: II级 良
穿衣指数 7级,适宜穿棉衣、毛衣和外套。
晾晒指数 4级,晾晒条件差。
紫外线指数 1级,弱。
晨练指数 2级,一般不宜晨练。

格力董明珠:“与技术较真”方能以诚信为商

2月14日,“格力变频空调关键技术获得国家科技进步奖”消息正式对外发布。当日,格力电器亦正式宣布:其变频空调产品自即日起将实行两年包换政策。

多年来,在格力电器总部墙上,“忠诚、友善、勤奋、进取”八个字的企业精神始终烙印在最醒目的位置。“当前社会是比较浮躁的,‘忠诚’似乎是很很难做到的一件事。但格力要做到忠诚于自己所做的事和所生产的产品。其实就是忠诚于消费者、社会和国家。”董明珠说,“此次将‘一年包换’调整为‘两年包换政策’,正是诚信为商的根本体现。”

在她看来,诚信不是口头的词汇,而是企业必须坚持的原则。“产品、技术不过关,就是对诚信最大亵渎。”她说,“多年来,正是依靠在

技术领域的‘较真’态度,格力电器赢得了国家科技进步奖的殊荣,也赢得了诚信为商的资本。”

回忆起90年代初期那个幼小的格力,朱江洪曾用“寝食难安、危机感强烈”来形容当时的状态。“当时,格力处于‘无技术、无管理、无质量’的三无时期。整个团队推广空调异常艰难。”他说。这段经历让他深刻意识到,没有技术,产品质量、诚信为商都只能沦为空谈。为了杜绝质量问题,朱江洪随即果断颁布了“总经理的十二条禁令”,用以彻底改革企业的质量管控体系。

“诚信为商是格力的立命之本。企业制度是建立诚信为商的前提,技术保障才是实现这一理念的保障。”对此,董明珠评价道。

在明确这一发展理念后,格力电器开始了长达二十余年的技术

“较真”之旅。

2003年前后,多家家电企业都走上了多元化之路。面对巨大的市场诱惑,格力电器却并未随波逐流,始终将注意力集中于制冷领域的深度和广度探索上。2007年后,格力电器在压缩机技术和变频技术上的发展速度,已明显超过原本领先的日本企业,并最终实现了1赫兹变频技术。2011年12月17日,格力召开了技术鉴定大会。通过鉴定,格力的又一项新科技“高效直流变频离心机组”达到了“国际领先水平”。格力电器又诞生了一个新的“技术孩子”。

近日,格力变频空调关键技术荣获中国国家科技进步二等奖。据业内专家表示,在家用空调领域独揽这一中国科技界的至高荣誉,不仅意味着格力的创新成果得到

了国家层面的肯定,更为国内空调企业树立了技术创新的标杆;中国企业也能凭实力站在世界空调科技的巅峰,以“技术领先者”的姿态引领“中国制造”走向“中国创造”,赢得世界尊重。

“正是这些年辛苦孕育的‘孩子们’,让格力成为一家与众不同的家电企业。”董明珠说,“格力是以技术为导向发展的。在技术和服

务两者之间,拥有的过硬的技术才是提供服务的根本,我们绝不能本末倒置。一个优秀的企业,必须拥有过硬的技术和产品。”

近年来,对格力而言,深挖技术宝藏所带来的益处,已在市场上获得了积极效应:2011年,当国内市场多家白电企业喊出“空调产业冬天来临”之时,格力电器前三季度销售额已经超越2010年全年;在多

家电器厂商纷纷“卷铺盖走人”时,格力却逆势承诺两年包换政策……“只求真实进展,投入不设上限”这句理念,既展示了格力人面对技术创新的果断和勇敢,也证明了其发展的前瞻性

除此之外,市场业绩一再证明格力信仰技术的力量。2006年前后,在中国空调市场,格力的年销售额比第二名多13亿元。2011年这一数字预计达到250亿元。

“是否坚持以技术为导向,是企业发展的根本性问题。如果以营销和服务为主导,企业极有可能以利益最大化为目标,将发展之路走偏。技术才是支撑营销和服务的根本。‘与技术较真,以诚信为商’,在这条发展之路上,格力将继续前行。”董明珠说。

转自《慧聪家电网》