

解读2017年维权热点——

品投诉居首位 网+频频上榜



欢迎。半岛全媒体记者 吴璟 摄



酷骑单车押金难退。
半岛全媒体记者 王滨 摄



一些老年人家里堆满了保健品和赠品。



香天下火锅的1000元储值卡。

【酒店卫生】乱象频出，房间半夜有老鼠出没

不管是出差还是旅行，在酒店里住宿都是无法绕开的一个环节。酒店业2017年再陷卫生安全“风波”：快捷酒店、星级酒店均被爆出卫生堪忧。个性化新兴旅游住所——民宿也出现严重卫生问题。2017年9月4日，一微信公众号发布文章称，经过其评测发现，包括长安街W、洲际、希尔顿、JW万豪、香格里拉在内的北京5家顶级五星酒店客房存在卫生乱象，如不换床单、不洗浴缸、不擦马桶、不洗漱水杯等，

再度引发网友热议。

青岛虽没爆出相关信息，但却有青岛人外出旅行遭遇的此类闹心事。市民张女士告诉记者，去年六月份去云南旅游的时候，住的酒店内竟然有老鼠出动。“酒店是通过网络平台订的，一晚两百多元。贵倒是不贵，但是半夜里有老鼠出没，老鼠完全不怕人，分多次搬走了我晚饭剩下的烤肉，搞得我既怕又恶心，以至出门再住酒店都有心理阴影了。”张女士心有余悸地说。

【网约车】面包车改装，车不对版谁负责

网约车的出现，确实方便了无车族的出行。但网约车作为“互联网+出租车+交通”的新模式，还不成熟，也因此成了投诉热点。

市民吴小姐在叫网约车时就曾遭遇车不对版的情况。据她介绍，今年年初，她和朋友看完演出后，通过网约车平台叫了一辆车，账单上明确显示是辆福特，但来的却是辆改装面包车。“车牌号能对得上，但车的外观吓了我俩一跳，像是面包车又像是辆依维柯。难道是套牌车？”吴小姐禁不住犯嘀咕。但考虑到所在地比较偏，时间已晚，又有朋友做伴，吴小姐和朋友就上了车。但随即她后悔了。“车内所见，刷新

了我对网约车的认知，车被改得一塌糊涂：驾驶员后面的座位被拆了，取而代之的是个折叠小饭桌，饭桌后面是两条木板凳，是我和朋友的‘宝座’。板凳后面是一简陋的床，床上有床单等物品。上了这车有种私闯民宅的感觉。”此番景象让吴小姐和朋友忍不住自言自语道：“这种车也能出来？”谁知司机阴着脸说：“皮卡都能上路，我这辆车为什么不能上路？”看到司机态度蛮横，又担心安全问题，吴小姐和朋友只好没再说什么，但下车后，她立马拨打了客服电话，但打了几遍都没有人接。吴小姐随即又给客服发微信反映情况，但结果同样是石沉大海。

【预付卡】千元储值卡，还没用就作废

为吸引消费者，商家经常会推出五花八门的预付卡优惠活动，不过，有的商家在消费者办卡或缴费之后“翻脸不认人”，甚至还不告而别，让消费者的钱打了水漂。

网友果冻向记者反映，他去年年初在燕儿岛路香天下火锅办了一张1000元的储值卡。后因香天下关门歇业至年末才重新开门营业，卡一直没用过。但重新开业的香天下，虽然还叫香天下，但其营业执照换了，负责人和老板也换了，原来

的充值系统也更新了，所以也不认原来的储值卡了。“但这期间，没有任何人告诉我更新充值系统后，原来的储值卡就不能用了，也没有任何相关的微信或者短信提醒。我是上周去吃饭的时候才知道更名了，现在的香天下和之前的香天下没关系，我那1000元的储值卡不能用了。”果冻告诉记者，“自从那天交涉，到现在一个星期过去了，店里的人只告诉我还在跟总部协调，但一直没有说进展情况，不知道会不会有好消息。”

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
青岛市分行



安全提示

- ◆ 不向陌生人提供个人信息，警惕索取身份证号、手机号、银行卡号等个人敏感信息的行为或网站。
- ◆ 不轻信任何中奖、积分换现金、银行系统升级、低价商品销售、敏感视频地址等短信息，不轻易点击任何短信、微信等发来的链接地址。
- ◆ 不向任何人提供银行或支付机构发送的手机验证码。
- ◆ 要牢记正确网址：网上银行网址(www.abchina.com)及掌上银行网址(m.abchina.com)。
- ◆ 要选择可靠的渠道下载掌上银行APP，为用于交易的电脑或手机安装杀毒软件并及时更新升级。
- ◆ 要使用电子银行交易安全产品K令、K宝，为交易添加安全保障。

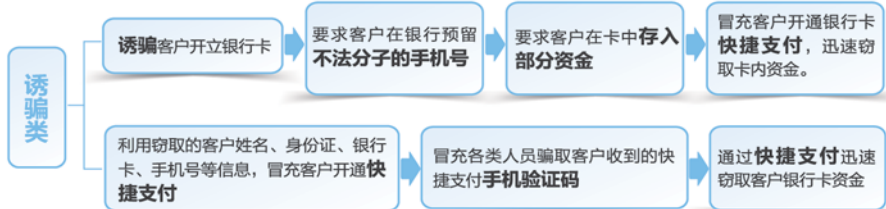
如果您发现银行卡资金变动异常，请立即致电我行7x24小时客服电话95599，挂失银行卡。

保护“身、手、钥、钱” 远离欺诈陷阱

互联网金融时代，我们正享受着越来越便捷的金融服务，身份证、手机、密码钥匙及银行卡号已成为网络支付的重要验证信息，然而日益快捷的服务模式也给我们带来了烦恼，您的不经意之举或许会造成个人资金的损失。因此，保护好“身、手、钥、钱”，就是保护您的资金安全。

01 诱骗类典型陷阱

不法分子常以代办低息贷款或信用卡等为由欺骗客户开立银行卡，要求**预留不法分子手机号**并存入部分资金以证明还款能力，随后冒充客户开通银行卡快捷支付，将客户银行卡资金窃取。另外，不法分子也通过非法购买或QQ骗取客户，如姓名、身份证号、银行卡号、手机号等信息，冒充客户开通银行卡快捷支付，再冒充**各类工作人员**骗取快捷支付短信验证码，随后窃取客户银行卡资金。



02 木马类典型陷阱

不法分子利用伪基站冒充**银行或电信运营商号码**，以系统升级、积分兑换为由向客户发送含有钓鱼链接的短信，客户受骗**进入钓鱼网站**后，输入身份证号、银行卡号、手机号等信息，钓鱼网站获取客户信息，诱导客户安装木马程序，**木马程序自动转发所有快捷支付验证码短信**，不法分子冒充客户开通银行卡快捷支付，迅速窃取卡内资金。

