## 淄博市工商局12315热线受理专报出炉

# 通信类服务成申诉“大头”

**本报3月13日讯(见习记者 张汝树)** 13日,记者从淄博市工商局12315申诉举报指挥中心了解到,今年2月份12315共受理消费者以来电、来访、互联网、电话留言等多种方式进行的咨询、申诉、举报共计1721件,为消费者挽回经济损失金额3.45万元。

### 电信、互联网服务成申诉“大头”

专报上显示,2月份12315申诉举报中心共受理服务类申诉59件,涉及类别主要集中在电信服务、互联网服务、制作保养和修理服务等方面,其中电信服务申诉17件,互联网服务申诉6件。电信服务申诉问题主要涉及手机上网收费不明确、网络信号差、维修不及时、擅自开通收费项目等;互联网服务申诉问题主要集中在宽带网络出现故障后维修不及时,以及宽带套餐无故更改等问题。

### 通讯器材和汽车成申诉重点

在2月份12315申诉举报指挥中心共受理商品类申诉91件,受理量较多的为:通讯器材15件、汽车9件。通讯类商品主要涉及以下问题:手机在三包期内出现质量问题,商家单方面认定故障原因为“人为损坏”而不予三包;部分商家以换代退,以修代换,不按规定履行三包义务。

9件汽车类申诉的问题主要涉及消费者购车后不给付合格证、交纳订金后退款困难、出现质量问题不予维修、多次维修影响使用、宣称的配置功能不存在等问题。

### “苏泊尔锰超标”成热点

2月份,工商局12315热线共受理咨询1505件,其中知名品牌苏泊尔产品因为陷入“质量门”,一时间,“苏泊尔”和“锰超标”成为了消费者关注的热点。自2月16日晚间中央电视台焦点访谈栏目播出《打破钢锅问到底》节目后,12315申诉举报中心共接受此类咨询16件,咨询的主要问题涉及:81个不合格批次具体为哪些;锰含量超标可能会造成什么样的危害;如果新闻报道属实,如何退赔;以及国家是否出台了统一的赔偿政策等等。

## 体验“食品安全”

**12日,市工商局临淄分局、临淄区消保委开展“食品安全消费体验”活动,邀请晏婴小学学生跟随工商人员现场体验,学习如何查看商品的生产日期、保质期和“QS”质量认证标志等信息。**

**本报见习记者 王亚男 通讯员 王洪欣 王继超 摄影报道**

# 电梯一月坏了两次

## 厂家迟迟不来维修,七户人家装修困难

**本报3月13日讯(见习记者 罗静 张汝树)** 13日,记者接到御景小区孙先生热线电话,称其所在小区的13号楼3单元的电梯坏了,通知了施工队和上海三菱电梯厂家后,三天仍没有人来修理。雇用的搬运工嫌累甩手不干,导致七户人家装修困难。在记者的帮助下,当日下午2时30分,电梯终于被修好。

13日,记者接到孙先生的热线电话,称其御景小区的13号楼三单元的电梯又坏了。这是一个月以来电梯第二次出现故障。而且,通知了施工队和上海三菱电梯厂家后,三天都没人来管。据孙先生介绍,他们这个单元共有7户人家正在装修。因为电梯无法运行,给他们的装修也带来了很多困难。“装修用的瓷砖、水泥,还有沙子什么的,都需要雇人搬到楼上去。楼层高的雇人都没人愿意干。”孙先生说,3单元9楼东户的户主正在装修,买了约十袋水泥,因电梯不能使用只能雇了三个民工来搬,不料搬运工每人搬了一袋水泥到9楼后,嫌累连工钱都没要就甩手不干了。

在现场记者看到,电梯确实不能运行,按钮毫无反应。随后,记者询问了小区负责人,该负责人称,三天前已经通知了上海三菱电梯厂家,但是一直没有消息,也没有人过来维修;记者随后辗转拨打了电梯厂家的电话,下午2时30分左右,厂家维修人员赶到现场,经维修,目前电梯已经能正常使用了。

## 购买消防器材看好检验报告

**本报3月13日讯(见习记者 王亚男 姜文洁)** 13日下午,淄博市消防支队联合张店区工商分局对张店区销售的消防产品进行了清查。经检查,部分涉嫌假冒伪劣产品已被张店区工商分局暂时性封存。

当日下午,检查人员来到柳泉路一家销售消防灯具商店,发现一款名为“奇辉应急照明灯”的产品与检验报告上提供的外形数据不符。店家拿不出与产品相符的检验报告,工商人员按照《产品质量法》将产品暂时封存。工商人员表示,商店老板可以在28日之前携带正确的检验报告到工商分局办理领回手续。在鲁中装饰材料城一楼的一家应急灯专卖店,消防人员发现一款“劳士”应急灯安全出口标志与检验报告上提供的数据不符合,也对产品办理了暂时封存手续。

据检查人员介绍,每一款消防产品都应该有一份检验报告。这个报告是由国家消防电子产品质量监督检验中心发布的,包括申请单位的名称、产品的型号、检验类别、产品的详细信息等内容。消费者在选购消防产品时可以要求店家提供检验报告,通过检验报告上的数据选购。

## 鸡蛋蛋黄变弹球 工商帮忙辨真假

**本报3月13日讯(见习记者 董程程 通讯员 唐滨)** 近日,家住淄川区的孙先生从超市购买了20元的山鸡蛋,煮熟后发现蛋黄弹性十足,犹如弹力球,经工商部门调查,孙先生购买的这批山鸡蛋符合国家鲜蛋标准,有关部门并出具了检测报告书。

3月7日,家住淄川城区的孙先生去某超市买了20元的山鸡蛋,结果回家一煮,发现蛋黄弹性十足。惴惴不安的孙先生带着“问题”鸡蛋,来到淄川工商分局松龄工商所寻求帮助。

该所执法人员立即联系超市调查此事,通过该超市的进货单据和相关手续,联系到了山鸡蛋的供货商—淄川某山鸡蛋农业合作社。该合作社负责人肖某称,蛋黄变弹情况是因为山鸡蛋经低温保存后加工易出现的现象,不影响食用,不是其生产的山鸡蛋有问题。

淄川工商分局执法人员随后与淄川区疾病预防控制中心取得联系,对合作社销售的山鸡蛋进行了抽样检测,经检测,该批山鸡蛋符合国家鲜蛋标准并出具了检测报告书。孙先生对检测报告书的内容表示信服,事情得以圆满解决。