



市消保委举行商场超市满意度评议活动——

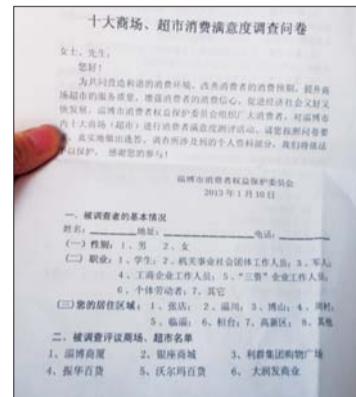
# 十大商场超市 好坏市民评价

本报1月17日讯(记者 张汝树 通讯员 魏振) 17日上午,市消费者权益保护委员会举行“全市十大商场、超市消费满意度问卷调查评议部署会”,会上,消保委公布了此次调查评议活动的实施方案,全市十大商场、超市服务的好坏,主要由市民填写问卷决定。

活动期间,组织方将通过调查问卷、消费者体验、召开座谈会等形式对被评议单位进行调查,还将组织3·15志愿者在商业繁华地段发放调查问卷。消费者投诉站12315联络站也将深入社区、街道、商场开展问卷调查,届时还将邀请新闻媒体及消费者代表到被调查评议单位开展消费体验及走访活动,进一步了解各大商场、超市的服务状况。

据市消保委秘书长杜慧介绍,商品服务类投诉是2012年全市消费投诉最为集中的热点之一,此次活动的展开,目的就是发挥社会各界,特别是广大消费者的监督作用,加大对商品和服务的监督力度,提高各大商超的服务质量,提升消费环境。同时,随着活动开展,将为消费者和商家搭建起一个信息交流平台,反映消费诉求,改善服务质量,有效解决消费者和商家在商品销售与服务等方面信息不对称问题。

据悉,此次评议活动将截止到2月16日,评议结果将通过媒体向社会公布。据了解,此次被调查评议的商场、超市有淄博商厦、银座商城、利群集团购物广场、振华百货、沃尔玛百货、大润发商业、乐天玛特商业、中润新玛特、永旺东泰购物中心和万集义乌小商品城。



▲市消保委关于十大商场、超市的问卷调查。

本报记者 张汝树 摄



一位市民正在超市内挑选商品。本报记者 姜文洁 摄

商场

## 群众评议,压力动力并存

商场服务好不好,商品质量有没有问题,处理投诉态度怎么样,这一切都是消费者说了算,这也给不少商场带来压力。

淄博商厦的靳雪说,“我们也有压力,毕竟市民的评价标准不一样,也有一定的担心”。她说,商场服务制度都是规定好的,即便我们按照制度来,可能有一些客户也不理解。

万集义乌小商品城的田

媛媛也表示,作为管理者,肯定是要从整体服务去考虑,但业户们的压力应该更大。

对此,乐天玛特的负责人也介绍说,市民评议,对商场来说,即是压力也是推动力,“评好了要改进服务,评不好更要改进服务”。

对于市民评议,多数商场和超市还是表示出了一定的压力,但对于结果则较为坦然,“哪里做的不好,就努力改正”。

消保委

## 去年商品类投诉占73.30%

据市消保委秘书长杜慧介绍,2012年,全市消保委受理消费者投诉(形成调解书)共2090件,其中商品类投诉1532件,占总投诉量的73.30%。

从投诉商品类别看,前五位依次是服装、通讯类产品、鞋、食品、电子产品(电视、电脑等)投诉,分别为207件、200件、148件、106件、74件。

而从投诉内容看,质量问题、售后服务较为突出。比如,手机质量差;三包期内出现自动关

机、按键失效、花屏或者屏幕开裂等故障;推销手机时,口头向消费者宣传手机的各种功能,但实际使用时与承诺不符;食品在保质期内变质、食品中含有异物等;出售三无产品、私自涂改生产日期、散称食品分量不足等;服装、鞋质量差,在三包期内服装出现起球、掉毛、褪色、以打折、赠券等方式吸引消费者,但多数都是过季、残次品,处理积压物资,存有欺诈现象;售后服务态度差等。

超市被侵权 可拨打本报热线

如果您在超市或者商场遇到类似的问题,如果您的合法权益被侵犯,您可拨打本报118114热线或2272168、2272169办公电话进行举报投诉,我们将联合相关部门,帮您维权。



新东方

# 数数,你还剩几个寒假?

## 中学课程

### 优能中学精品课程:

核心课程:25人精品班、1对6小班

班型:高中语、数、英、理综、文综各年级特训

艺考生文化课培训/高考全日制班

### 优能中学1对1课程:

核心课程:军考、艺考、初高中文化课、语数外 理化生 史地政

1对1特点:一个学生一套学习方案; 一个学生独享一个教师团队;

独立学习空间尽显尊贵体验

## 国内冬令营

## 缤纷冬令营,成长精彩乐不停

### 泡泡游学营:

国内知名城市学习波澜+全程外教陪同+综合素质提高=小学泡泡游学营(海南、厦门、深圳一流的城市等待你的参与)电话:0531-82610919

### 全科学习集训营:

山东标准考试大纲全面讲解,5-7天你可能不会全面提升,但是你一定能全面掌握学习体系,体系清晰才能效率更高!

### VIP个性化集训营:

一对一强化辅导,解决你的提分难题,各种课程多种搭配,打造你的专属学习方案(0531-87171526)

### 英语素质能力营:

外教环境浸泡,准军事化学习生活管理,互动式教学打破常规学习理念,这里成长的不仅仅是英语,还有你自己!

### 全英文E计划冬令营:

全英文环境浸泡、专业外教面对面交流,没有一种语言可以脱离环境,8天不说中文,这种挑战足以让你脱胎换骨!

## 出国留学课程

### TOEFL精品寒假全日制班:

针对基础较薄弱,但希望能够通过集中封闭学习较短时间突破托福考试高中生及大学生。

### SAT精品寒假全日制班:

全新有效的教学模式,教师授课+助教辅导课;助教可与家长进行及时有效沟通,共同寻找解决问题的方法,能够及时监督和促进学员的学习。

托福、雅思留学直通车班:全日制学习,专门为住宿学员设计,生活班主任全日制负责

雅思 25人精品班:连报雅思预科班及精品班可享受300元大优惠

雅思VIP六人小班:三人团报每人优惠500元,5人团报每人优惠800元

## 国际夏/冬令营

提前感受留学生活=名校深度交流+体验全真课堂+入住寄宿家庭+畅游世界名胜

游学线路:梦想美国、气质英国、热力澳洲

具体行程请点击<http://youxuexdf.cn/> 抢报热线:0531-81798208

## 大学课程

走进新东方课堂,直接复制名师的考试高分秘诀!

考研全年四阶段连报优惠1000元(原价3894)包含词汇语法班+考研基础班+考研强化班+考研点睛冲刺班,共148个学时,超大课时量,确保考研无忧!

四六级基础强化全程班80学时,实力跃级,征服四六级,有实力没问题!

庆新东方20周年,济南新东方寒假班倾情大优惠:

网报、早报、联报、团报,各种班型优惠不断....

详情请垂询:0531-87176688

或点击济南新东方官方网站:[jnxdf.cn](http://jnxdf.cn)

总部地址:济南市山大路228号(山大路与和平路交汇处)

