



广联医药 广联天下药 诚信送健康

济宁市举行“3·15”主题活动,受理投诉咨询上百件

# 网购纠纷成现场投诉热点



本报济宁3月15日讯(记者 高雯 通讯员 裴忠华 郭怀清) 13日至15日,连续两场“3·15国际消费者权益日”主题活动启幕,济宁市工商局、质监局以及任城区各相关部门现场搭台,展示假冒伪劣产品、受理咨询投诉,聆听消费者声音,在上百件咨询与投诉信息中,网购、家电类投诉成了热点。

“我们家新买的电视,刚用一个月就出现黑屏,商家说是人为原因一直没给解决……”13日上午,活动现场的投诉举报台被消费者围得水泄不通,处在人群前面的李先生向济宁市工商局工作人员反映家电问题,工作人员边记录边试图联系商家,为其现场受理转办。

见到现场就能受理,咨询投诉台前围得人越来越多。“手机出了问题后,售后不按三包给维修怎么办?……”咨询投诉的人群中,家用电器类商品的投诉成热点,工作人员说,这与去年的投诉热点不谋而合,购买此类商品时,消费者应留好票据和消费记录证据,便于维权。

除了咨询投诉台,假冒伪劣产品展示区前也围满了市民,假酒、假药、假种子……市民平时不常见的假冒伪劣产品横向铺开,工作人员细细讲解甄别要领。“先仔细查看外观,看看商标是否存在冒用;然后去官方网站查防伪码,尤其是药品类,都有对应的审批码,市民不妨去官网随手一查,用得也更放心。”面对前来咨询的市民,济宁市工商局的工作人员耐心地讲解说。

13日至15日,连续两场大型咨询活动的现场,就收到了上百件投诉咨询,其中网购、家电类投诉数量占多数。另据了解,2014年全市共受理消费者咨询、投诉、申诉和举报2.72万件,为消费者挽回经济损失329.25万元。

## 相关链接

## 安利(中国)公司——用全程体验锁定终端顾客

近日,安利(中国)公司全面整合优质产品和直销员服务资源,推出体验战略,力图以全程优质体验锁定终端顾客。

“直销模式的优势在于可以和顾客建立可持续的强关系,推动重复消费,而全程优质体验所带来的口碑,恰恰是培养忠实顾客、推动重复消费的关键。”安利大中华总裁颜志荣表示,根据调查显示,安利产品美誉度为94%,安利纽崔莱的市场渗透率排名第一。

何为全程优质体验?在安利(中国)广州生产基地,所有原材料供应商都要接受频繁而严格的现场审核和绩效评估;生产过程中,质检人员会对产品进行严格取样测试,并标贴“电子身份证”,实现全程可追溯;并严格把控原材料品质与供应,建立质量控制系统,依托自由有机农场进行全程质量管控。

同时,建立售前、售中、售后环环相扣的个性化影响服务模式,制定严格的操作流程规范,延伸服务触角,推出家居送货服务,并开通客服热线,受理各种投诉建议,并及时进行汇总和处理。



工作人员正在指导市民辨别真假商品。本报记者 张晓科 摄



如何辨别假酒吸引了很多市民。本报记者 张晓科 摄



市民可以在现场检测真假商品。 本报记者 张晓科 摄

## 现场答疑



15日,济宁移动组成了联合服务小组,到全民健身广场为消费者提供咨询服务并现场答疑。据悉,济宁移动已经连续十余年在3·15当天走上街头为消费者提供便利。2014年以来,济宁移动以超常规速度建设4G网络并在全市通信运营商中率先商用,为广大消费者提供优质服务。

本报记者 张晓科 通讯员 陈胜群 摄

## 现场花絮

## 包装如此逼真,竟然是假酒

“这些展示的酒都是假的?根本看不出来呀!”平常爱喝两杯的市民杨大爷,对活动现场展示的假酒很感兴趣。任城区工商局公平交易局的执法人员向杨大爷详细介绍一款假冒“泸州老窖”,看包装与真酒如出一辙,但仔细一看商标字样,其实商品名称是“泸州老酒”,毛笔字样的一字之差,便让不少消费者上了当。

随后,杨大爷回家拿来有疑虑的两瓶酒,请现场人员甄别。“这是我去年买的酒,打开之后发现有一瓶是空的,我怀疑存在质量问题。”杨大爷说。执法人员对酒的商标、防伪标识仔细查看后,告知杨大爷

这两瓶酒有假酒的嫌疑,但具体还要跟厂家进行联系求证。“假酒最常出现的问题就是假冒商标,与知名酒水的商标类似或完全假冒,侵犯商标专用权。”执法人员说,甄别酒的真假,可以先仔细查看酒的外包装,色泽、工艺上是否有明显不妥,但最直观的鉴别方式还是查看商标。

“遇到这种情况,可以仔细查看酒瓶的商标与该品牌的商标是否存在出入,商标就像产品的身份证,只要有不一致之处便可判断为假酒,还可以按照酒瓶上标注的防伪码,与厂家电话联系进行核对。”执法人员提醒说。

## 网购汽车配件,遭遇钓鱼网站

15日一大早,市民朱红军赶到任城区“3·15”大型咨询活动现场,挤到了网络商品交易投诉台前。“我在网上买的汽车配件,交了3000元定金就没了音讯,厂家迟迟不给发货。”朱红军头上冒着汗珠向工作人员反映。

朱红军说,他在网上看到一则销售汽车配件的信息后,比对了一下别的产品,觉得性价比很高,便立即通过上面的联系电话与销售人员联系,订购了1万元的货品,汇给对方3000元定金。“每次和他们联系,就让我们再补齐剩下的款项,到后来直接联系不上了。”后

来,朱红军专程去了一趟位于西安市的该厂区,却发现按照销售人员最初提供的地址,根本找不到厂家。

受理了朱红军的投诉后,任城区工商局执法人员建议其与西安当地的工商部门联系,“异地维权是网络投诉普遍存在的问题,也增加了维权难度。”执法人员说,如果是在正规网络平台购买,可通过网络平台的实名认证、营业执照等信息,协助消费者找到售后负责人,但如果是在非正规的平台购买,异地维权难度很大。

本报记者 高雯

## 运管处举行3·15汽修专场

3月15日,济宁市运管处启动“3·15汽车维修质量服务周”活动,并在济宁汽车北站举行了关于汽车维修的咨询活动。

15日上午,在济宁汽车北站广场前,10家汽车维修企业展开咨询服务,还有汽车维修专家为广大车主普及汽车日常使用维护、安全行车和消费者维权知识,并在现场提供了汽车故障义诊及咨询服务。

“很多车主为了方便随便选一家维修单位保养车辆,一旦碰上无

资质的维修企业,出现问题很难维权。”济宁市运管处汽车维修技术管理科科长张月玲说,为了保障消费者权益,济宁市运管处创建了“运河快修”救援体系,经过筛选,加盟企业均为2A级以上,可以保证较高的服务质量。“市民的汽车在路上抛锚时可打电话求助,离事发地点最近的维修企业接到通知后,将以最快的速度赶到现场进行处理。”

本报记者 庄子帆 通讯员 李宁