

# 12315热线正式并入12345

## 消费者维权将更方便

本报3月15日讯(记者 孙婷婷)

从3月15日开始,德州市12315消费维权热线正式并入12345市民服务热线,实现两线合一、统一受理。12315并入12345,实现了两线合一,统一受理后,作为工商部门10余年来倾力打造的、消费维权标志性“品牌”的12315号码将继续保留并保持畅通,届时消费者拨打该号码,反映的消费诉求将会由12345热线平台继续提供相关应答服务。

12315热线电话,是全国工商行政机关统一受理消费者投诉举报的维权热线,德州市自2000年3月开通以来,累计受理消费者咨询、投诉、举报40余万件,为消费者挽回超过2000万元的经济损失。

但是随着机构改革形势的不断发展,特别是去年以来各级工商行政管理机关体制调整以后,客观上要求垂直管理状态下的12315消费维权热线运行机制必须进行相应调整,才能适应形势

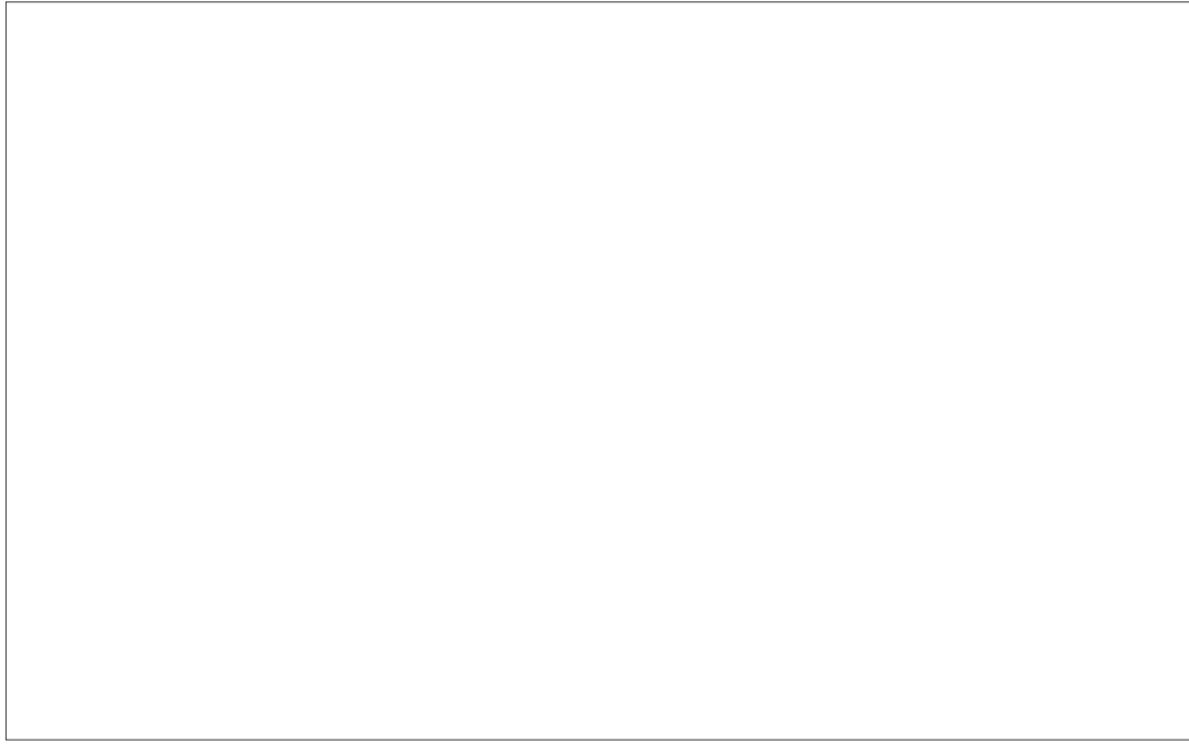
需要。”德州市工商局局长周庆立介绍,因此,经过调研和反复论证,最后经与德州市12345市民热线管理办公室积极磋商,双方决定将该热线并入12345市民服务热线,依托市12345市民热线这个平台,继续为全市广大人民群众提供消费维权受理和咨询服务。

据了解,并线之后,德州市工商局仍将定期到12345热线提取相关的数据,并根据数据定期分析一个阶段以

来消费者消费诉求的变化,及时地指导全市系统调整市场监管服务工作的重点和方向。同时,持续强化对各类日用消费品市场监管工作,通过持续强化日常监督检查,严厉打击各类制假售假、仿冒侵权、虚假误导、强制消费等损害消费者合法权益的不法行为,重视对网上交易等新兴经营业态的引导、服务与监管,通过政策促动,示范引领等有效措施,积极发挥职能作用。

20多个行政部门街头普法

## 学知识辨真伪 现场好热闹



3月15日,多个部门走上街头向市民宣传识假辨假知识。本报记者 马志勇 摄

本报3月15日讯(记者 孙婷婷)

3月15日上午,由德州市工商局消费者权益保护委员会发起的3·15宣传咨询活动在德州市中心广场举行,市工商、质监、旅游等20多个行政部门及50余家企业参加了本次活动。活动单位均设有咨询服务台,印发宣传材料,宣传消费法律法规和科学消费知识,接受消费者投诉咨询。

上午10时许,家住德城区

80岁的刘先生骑着自行车,拿着5块玉石和一串佛珠,让德州市质监局的工作人员检测是否是真的。“都是孩子出差时,给我和老伴儿买回来的,也不知道是真的还是假的。”刘先生说。

像刘先生一样,在活动现场,不少市民将自己的首饰、玉镯等摘下来,让工作人员鉴别真伪。“只要检测是真的就可以,心里也踏实了。”

“正规灭火器上有两个

面积大约为4平方厘米的贴纸标志,其中一张为红黑色覆膜的,一张为黑白色纸质的,前者直接黏贴在瓶身上,后者则挂在瓶嘴或是其他部位。”在活动现场,消防支队的工作人员介绍,红黑色覆膜的这张“身份证”具有特殊的粘性,只有表层的塑料膜可以撕下来,但粘在灭火器上的“身份证”本身无法被揭下,因而无法被转移到别的灭火器上,而假冒“身份证”

则做不到这一点。

“已经购买了的房子,对户型不满意,咨询能否投诉。市民王女士在购买保险时,没有看清楚合同中的一项规定,咨询是否能维权。”德州市工商局工作人员介绍,在活动现场,进行咨询的市民比较多。“还有一位市民在商场购买的鞋子,出现了质量问题,已经送至质检部门进行质量检测了,检测结果还没有出,咨询能否维权。”

## 安利:全程体验锁定终端顾客

2015年,中国消费者协会将3·15年度主题确定为“携手共治 畅享消费”。近年来,由于生活水平的普遍提高,人们对于消费的需求,也从安全和品质逐渐上升为由优质品质、个性化服务等带来的综合体验。作为具有体验内在基因的直销行业巨头安利,近日推出体验战略,全面整合优质产品和直销员服务资源,力图以全程优质体验锁定终端顾客。

安利大中华总裁颜志荣表示,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。国际调查公司AC Nielsen的调查显示,安利产品美誉度为94%,安利纽崔莱的市场渗透率排名第一,安利雅姿在中国高档面部护肤品市场份额也排名第一。

安全体验:产品全程可追溯

在安利(中国)广州生产基地,供应商、包装材料、半成品、成品等检验环节,恰恰是覆盖了产前预防、产中检测和产后跟踪的全生产链质量控制。所有原材料供应商,都要接受安利供应商管理小组频繁而严格的现场审核和绩效评估。产品生产过程中,质检人员会对产品进行严格取样测试,并为产品粘贴类似“电子身份证”的二维码,实现产品全程可追溯。

2005年,安利(中国)质量保证实验室在直销业内首家获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)颁发的证书,成为国家认可实验室。质保实验室每年对约1000种原料、1200种包装材料、230种产品进行共计约2000项质量指标的检测工作,年平均测试达60余万次。在安利中国物流中心,对温度敏感的各种物料和成品储存在恒温恒湿的空调仓内,仓内温度常年保持在

22-24摄氏度;定期清洗库房,配有专门的洗涤设备和人员,确保整个环境无尘;质检部门常驻物流中心,从产品的存储、管理,到人员全方位进行监控把关。

### 品质体验:从种子到成品天然有机

目前,安利生产所需的原材料44.42%依靠进口。为了从源头上确保纽崔莱原材料的品质与供应,纽崔莱逐渐形成了“纵横结合”的质量控制系统。在纵向一体化方面,纽崔莱依托自有有机农场,开展“从种子到成品”的全程质量管控。为了满足消费者对高品质产品不断增长的需求,纽崔莱还逐步借助经过严格认证的非自有农场种植部分原料。

安利一直注重对土壤的养护,不使用化学肥料,而使用腐化植物、粪肥、有机物混合而成的天然肥料滋养土壤;引进品种优良的蚯蚓疏松土壤,增加土壤的保水能力和含氧量;使用“生物防治法”,在田间地头投放瓢虫等益虫控制害

虫;通过轮作、人工除草、适当的土壤营养平衡及间种来控制杂草;利用来自地底岩层的纯净水源灌溉农田;在植物最具营养价值的时节,收取最具营养的部分。正是这种与自然和谐相处的生产理念,使得安利纽崔莱成为世界上较早建立起有机耕种的农业生产体系之一。

### 服务体验:售前

### 售后环环相扣

直销模式最大的魅力之一在于可以给消费者提供完全定制的个性化服务。安利的个性化营销服务,是售前售中售后环环相扣的有机体。为了确保消费者在全国各地店铺享受到标准化和无瑕疵服务,安利在顾客服务、收银、店铺库房发货等方面制定了严格、规范的操作流程。

## “零食”抽检产品均合格

本报3月15日讯(记者 王乐伟)近日,山东省对包括德州在内的6个地区的食品批发市场和农村学校周边食品店的糖果制品、膨化食品、豆制品等进行抽样,结果显示,149批次样品中17批次不合格,德州被抽检的25个批次产品均为合格。

记者看到,在所抽检的品类中,方便食品不合格率高达34.2%,抽检38批次13批次样品不合格,不合格项目为合成色素、甜味剂、防腐剂。此次抽检,山东省质量技术监督局共抽检山东德百集团超市有限公司齐河店、禹城市鸿福大厦有限公司、齐河县华店乡鸿裕德副食店、济南华联超市有限公司齐河明珠店等四个单位的25个批次产品,抽检结果显示均为合格。

## 维权工作站开进超市

本报3月15日讯(记者 李榕 通讯员 刘敏 刘凯)日前,乐陵市民王女士到该市某超市退换衣服时,被营业员以发票丢失为由拒绝。王女士立即找到设在该超市的12315维权工作站进行投诉,经工作人员调解,仅用20分钟问题就妥善解决。原来,乐陵市工商部门在该市滨海、联华、移动手机卖场等大型超市设立了12315维权工作站,更多地关注小纠纷,提高群众维权便捷性。

乐陵市工商局不定期对农资市场、综合市场、大型商场、超市等群众密切相关的消费经营场所进行监督检查,并开通3·15消费维权微博,安排专人及时对微博信息进行整理,对微博中提到的消费热点进行调查、处理,并在第一时间公布结果。

## 陵城集中销毁假劣食品药品

本报3月15日讯(记者 王乐伟 通讯员 林荣辉)为进一步提高公众饮食用药安全意识和水平,近日,陵城区食品药品监督管理局在城南垃圾填埋场对假劣食品药品进行集中销毁。

据了解,此次行动把通过日常监督检查、各类集中整治查扣、收缴的无标识标签、过期变质、假冒伪劣等不合格食品、药品进行集中销毁,共销毁假冒伪劣及过期食品5200余公斤、假劣药品1100余盒(瓶)。

通过此次假劣食品药品的收缴和销毁,规范了食品药品生产经营单位行为,提高广大消费者鉴别假冒伪劣食品药品的能力,进一步维护了广大消费者合法权益。

3月15日,德州3·15国际消费者权益日宣传咨询活动在德州市中心广场举办。图为安利志愿者向过往市民提供产品咨询服务。

同时,还与AC尼尔森合作,展开“神秘顾客”店铺服务质量调查。依托店铺服务的同时,安利还不断延伸服务触角,已在全国649个城市推出复合家居送货服务,使消费者足不出户,即可通过易联网、语音电话、传真等方式下单购物,坐等产品上门。