



消费维权服务站就在你身边

章丘打造快速维权“服务圈”

经常逛街的市民可能会留意到,在大型商场、超市的显著位置,渐渐增加了一些消费警示牌,指着该商家消费维权服务站的位置,一旦遇到消费纠纷,市民就可以先到商场的服务站求助。近日,记者获悉,日前章丘新设立6处消费维权服务站,目前达到48个,已覆盖章丘多数商业场所。据介绍,今年消费维权服务站将进一步向各乡镇延伸,打造一个快速维权“服务圈”。

本报记者 王帅



市场监管人员向维权服务站工作人员介绍调处程序。

砂锅出问题,协调商家赔偿先付

“知道商场有消费维权服务站,发生纠纷时就可以直接去找服务站的工作人员解决了。”近日,因购买砂锅出现问题而与商家产生纠纷的王先生表示,对商场的处理结果非常满意,对消费维权服务站也充满了期待。

原来,为给刚生育的妻子补身体,家住埠村的王先生在章丘市双山大街东方冷库购买了一款砂锅。没想到刚买没几天,在第二次使用时,砂锅竟“砰”的一声爆裂了。因为砂锅下面配的是医用电炉,王先生专门高价买来,这次却被砂锅事故导致联电损坏,遭了殃。

第二天,王先生找到了商场,要求联系厂家赔偿。厂家痛

快地答应赔偿砂锅,但拒绝向王先生赔偿电炉的损失。在超市消费维权服务站多次协商下,厂家最终同意为王先生补偿一个电炉。然而从超市拿到电炉时,王先生却发现厂家提供的电炉质量较差,价格比自己损坏的电炉便宜了近三分之二,遂要求厂家补偿同样型号的电炉,但被厂家拒绝。

双方争执不下时,超市消费维权服务站启动了经营者赔偿先付机制。考虑到消费者因砂锅爆裂导致的损失较大,为尽快解决纠纷、消除矛盾,服务站工作人员决定由商场进行补偿,先行赔付王先生300余元用于重新购买电炉,同时为王先生更换一个砂锅。

相关新闻

修表修了一年多 原来是被弄丢了

本报3月10日讯(记者 王帅) 本来是将手表拿去专柜维修,没想到竟拖了一年之久,问到最后却发现原来手表早就不知被丢到哪了。近日,市民刘先生便遇到这么一件奇葩事,虽然遭遇专柜锁店走人,但商场消费维权服务站为其进行了赔偿先付。

刘先生告诉记者,2012年他在章丘银座商城的飞亚达专柜购买了一款手表,到了2014年8月份,刘先生发现手表不走秒了,便来到专柜进行维修。“当时营业员给写了一个送厂维修的单子,作为收到手表并进行维修的证明。”刘先生说,他没有想到,这一修就是一年多。

刘先生家住刁镇,是一名业务员,因工作关系经常出差。“每次闲下来的时候,我就赶到城区商场专柜,问到底手表修得咋样了,每次都跟我说还没修好。”就这样,刘先生来来回回为手表奔波了十多次,“心都累了”。

直到2015年10月,刘先生从飞亚达的网络运营记录中发现,自己被送回厂家修理的手表早就快速发回了章丘,但是专柜营业员却一直推说“还在修”。多次追问后,该营业员终于承认手表可能在某环节丢失了。

在与专柜交涉的过程中,营业员突然辞职,而厂家以手表已出厂为由将赔偿责任推给了营业员。对此,刘先生感到很气愤,随后对其进行了投诉。

据了解,商场的消费维权服务站便设在客诉处,相关工作人员分别向消费者、专柜及厂家了解了情况,提出如果厂家不能及时赔偿消费者的损失,将对其进行撤柜处理。然而,新营业员却将专柜锁了不知去向。

最终,在双山市场监管所的协调下,经与消费者沟通,商场消费维权服务站对手表的售价进行了确定,除按售价的30%扣除了739元折旧费用外,由商场担责,对刘先生的损失予以赔偿,先行赔付共计1725元。

诚信经营,维权站激发新活力

以往,像王先生这样消费时遇到纠纷,多数人会选择拨打12315热线或者到市场监管部门投诉,这样,市场监管部门接诉后到现场调查了解情况,然后再调解,甚至多次调解,不仅耗时,耗力,而且增加消费者的维权成本。而如果直接投诉到消费维权服务站,更有利于当场解决,尽快达成和解。

像这种为市民解决消费问题的消费维权服务站,在章丘还真不少。为拓宽消费维权渠道,方便消费者就近投诉,把消费纠纷及时化解在源头,自去年以来,章丘市市场监管局认真贯彻落实上级相关规定,规范化建设消费维权服务站,重新激发消费维权服务站的活力。据统计,加上今年新增的6个消费维权服务站,目前章丘设立的消费维权服务站已达48个,分布在城区及其他镇街各

个商业聚集区及景点、游乐场所。其中,在明水设有21个消费维权服务站,双山设15个,埠村、曹范各2个。

记者了解到,去年以来,章丘市市场监管局投资2万余元统一制作了“12315消费维权服务站”牌匾、投诉登记簿及相关的工作资料,加强对维权服务站的宣传,提升维权服务站在消费者心中的形象,让消费者给予服务站足够的信任,方便消费者就近解决消费纠纷。

从加强经营者自律和维护消费者合法权益出发,章丘市市场监管局工作人员通过深入维权站点走访、座谈、发放宣传资料、召开培训会等方式,向维权服务站负责人宣传讲解经营者首问和赔偿先付制度,让经营者认识到经营者首问和赔偿先付制度是提升经营者诚信形象的良好载体。

遇消费纠纷,变被动接受为主动承办

据介绍,各个消费维权服务站需有固定的办公场所,在显著位置悬挂标识牌,将受理、处理消费者的咨询,向消费者提供消费信息服务,并对消费者投诉的消费问题进行调解、协商。在消费维权服务站受理、处理消费者与本单位的消费纠纷时,有专职或兼职的工作人员随时在岗受理投诉,并做好消费纠纷处理和记录。

“遇到消费纠纷,及时、高效地进行调处是关键。”章丘市市场监管局相关负责人表示,在行政部门介入调处时,商家和消费者往往处在对立面,而通过加大对消费维权服务站工作人员法律法规和调处技巧培训,积极推行“解释不等于解决、答复不等于答案、同意不等于满意”的工作理念,进一步

提高工作人员的综合素质,变被动接受调处为主动与消费者达成和解,更有利于赢得消费者的理解,促成消费纠纷快速解决。

同时,为保证投诉处置效果,市场监管部门对各站投诉处置工作从受理、处理、审核、反馈、归档实行全过程监控,及时掌握各站工作情况;并制定了《考核评比办法》,采取周小结、月总结、半年小评、年终考评的方式,对各站的运行情况、工作效率、服务质量定期进行检查评比,并对检查情况进行通报。

据统计,经营者首问和赔偿先付制度运行以来,各维权服务站共受理消费者投诉673件,和解率及100%,为消费者挽回经济损失50余万元。

48个消费维权服务站名单

序号	消费维权服务站名称	具体地址	辖区市场监管所	监管所联系电话
1	济南银座购物广场有限公司章丘分公司	双山大街鲁宏大道交界口	双山市场监管所	83320315
2	章丘华联百货有限公司	汇泉路	明水市场监管所	83214190
3	章丘东方冷库商贸有限公司	明水双泉路西首路北	明水市场监管所	83214190
4	章丘华联百货有限公司开发区商场	明水经济开发区唐王山路	双山市场监管所	83320315
5	山东统一银座商业有限公司章丘福康店	双山福康路	双山市场监管所	83320315
6	山东统一银座商业有限公司章丘同乐园分公司	同乐园小区3号楼	双山市场监管所	83320315
7	济南勤隆电器有限公司双山店	双山大街与鲁宏大道路口	双山市场监管所	83320315
8	章丘东方冷库商贸有限公司(宝岛店)	双山东街	双山市场监管所	83320315
9	章丘东方冷库商贸有限公司(大学城店)	芙蓉街	双山市场监管所	83320315
10	章丘供销大厦百货有限公司	汇泉路	明水市场监管所	83214190
11	山东苏宁云商商贸有限公司章丘店	白云路	明水市场监管所	83214190
12	济南华联超市有限公司章丘新世纪金汇店	明水车站大街	明水市场监管所	83214190
13	济南华联超市有限公司章丘分公司	汇泉路	明水市场监管所	83214190
14	山东统一银座商业有限公司章丘章汇分公司	明水镇汇泉路西段	明水市场监管所	83214190
15	济南勤隆电器有限公司	章丘市明水汇泉路中段	明水市场监管所	83214190
16	章丘东方冷库商贸有限公司(明珠店)	绣水大街中段	明水市场监管所	83214190
17	章丘市种业有限公司	荷花路81号	明水市场监管所	83214190
18	山东章丘大润发商业公司	山泉路	明水市场监管所	83214190
19	济南国美电器有限公司第十七商城	汇泉路	明水市场监管所	83214190
20	济南金田小商品市场发展有限公司	汇泉路666号	明水市场监管所	83214190
21	沈阳维华商业广场管理有限公司济南分公司	香港街	明水市场监管所	83214190
22	章丘华联有限公司泉山逸品店	明堂街1986号	双山市场监管所	83320315
23	章丘东方冷库商贸有限公司(山泉店)	山泉路	明水市场监管所	83214190
24	章丘东方冷库商贸有限公司(秀水店)	绣水大街中段	明水市场监管所	83214190
25	章丘东方冷库商贸有限公司(明南店)	铁道北路东首	明水市场监管所	83214190
26	章丘东方冷库商贸有限公司(龙昌店)	双山大街	双山市场监管所	83320315
27	章丘东方冷库商贸有限公司(福泰店)	工业二路	双山市场监管所	83320315
28	章丘东方冷库商贸有限公司(明东店)	山泉路东首	明水市场监管所	83214190
29	章丘东方冷库商贸有限公司(刁镇店)	刁镇	刁镇市场监管所	83514315
30	章丘东方冷库商贸有限公司(文祖店)	文祖	文祖市场监管所	83471315
31	章丘东方冷库商贸有限公司(吕家店)	明水吕家村	明水市场监管所	83214190
32	章丘东方冷库商贸有限公司(相公店)	相公庄	相公庄市场监管所	83831315
33	济南圣代商场有限公司	工业二路段路南(现福康路)	双山市场监管所	83320315
34	章丘市宝岛市场	双山东街	双山市场监管所	83320315
35	章丘市绣水农贸市场	汇泉路	明水市场监管所	83214190
36	明水百脉泉公园	汇泉路	明水市场监管所	83214190
37	朱家峪景区服务中心	官庄镇朱家峪景区	官庄市场监管所	83802315
38	章丘市齐长城景区管理处	七星台景区	垛庄市场监管所	83782315
39	章丘三王峪山水风景园站	章丘市曹范镇三王峪	曹范市场监管所	83762315
40	山东高速实业发展有限公司章丘服务区	章丘市曹范镇济莱高速公路章丘服务区	曹范市场监管所	83762315
41	植物园12315联络站	济南植物园内	埠村市场监管所	83713315
42	白云湖景区	白云湖湖内	白云湖市场监管所	83452315
43	山东统一银座商业有限公司章丘山水泉城店	山水泉城商业街	双山市场监管所	83320315
44	山东统一银座商业有限公司章丘东城花园店	东城花园小区内	双山市场监管所	83320315
45	章丘东方冷库商贸有限公司(东山店)	双山北路	双山市场监管所	83320315
46	章丘东方冷库商贸有限公司(枣园店)	济青路枣园段	枣园市场监管所	83653315
47	济南野生动物世界有限公司	埠村街道办	埠村市场监管所	83713315
48	喜来乐旅游投资公司	圣井街道办	圣井市场监管所	83682315