



12315去年一年接诉三万件

3.15临近,维权热线更“热”了

文/片 本报记者 张汝树 王鸿哲

每年3.15都是消费者维权、投诉申诉最为集中的时刻,也是12315工作人员最为忙碌的时候,21日,记者走进12315大厅,探访维权热线接诉员的工作。

2012年共处理 各类申诉三万件

21日,记者从市工商局12315申诉举报指挥中心了解到,2012年,市工商局12315申诉举报指挥中心共受理消费者以来电、来访、互联网、电话留言等方式的咨询、申诉、举报共计30485件。其中申诉量排前几位的商品或服务类别为电信服务、交通工具、通讯产品、家用电器、互联网服务、服装鞋帽、家居用品、美容美发服务、食品、装修建材等。

据介绍,淄博市12315中心一年几乎都在忙碌中,就连春节期间也是正常上班,而且每当人们节日休息或者重大节点时,他们的工作反而更多,所接到的投诉和咨询也会成倍增长。

在所接到投诉中,除了职责范围内的问题,还有不少是属于其他部门管理下的问题,但是他们也会积极帮助消费者联系相关部门,努力帮消费者解决纠纷或提供各种便利。



▲12315接诉员忙着处理市民的投诉和回复市民咨询。

3.15临近,每天接上百投诉电话

叮铃铃—叮铃铃—,12315接诉员手中的电话刚刚放下又再次响了起来。随着3.15消费维权日的临近,市民各类投诉日益增多,近两天开始,12315接诉员每天都能接到市民上百的投诉电话。

刚挂掉一个电话,另外一个就又响了起来,来不及喝口水,就又要开始忙着处理下一

桩投诉、回复市民咨询,“您好,这里是淄博市工商局12315,请问有什么可以帮您?”、“是的,您别着急,有什么问题您请讲”,12315的工作人员们一边与消费者耐心交流,一边作着记录,他们不但要为消费者解答问题、受理申诉举报,还要作为消费者情绪发泄的对象,当起心理调解

员,而这样的工作,他们每天都要重复上百次以上。

对此,已经工作两年的小刘深有感触,她最多的时候一天接过130个电话,从早上8点到晚上10点,基本是刚挂掉一个电话,另外一个就又响了,“吃饭的时候要轮流去,上个厕所也是要抽个恰好的空档才行”。

◎相关链接

接诉员熟记百余 “分外”部门电话

在众多的投诉中,除了职责范围之内的问题外,还有不少投诉是属于其他部门负责管理的问题。对此,一般情况下,对于消费者反映的问题,属于职责范围内的,12315工作人员会及时受理申诉、举报,并按程序迅速处理,而对于那些不属于他们职权范围的,他们也会给消费者提供相应部门的电话或者其他解决问题的途径。

“这就是我们秉承的‘你没有走错门的’服务理念。”12315负责人介绍说,“即便不属于工商职责范围,我们也会尽量为消费者提供一些解决的途径,并提供相关咨询电话,尽量为消费者提供尽可能多的帮助”。

为了真正的做到“你没走错门”理念,12315工作人员还拨打114查询备好了46个部门的常用电话,“不属于我们职责范围的,我们会告诉消费者相应部门的电话”,而且为了更好的服务消费者,这上百个“分外”电话,他们随口就能说出。

摘掉眼镜 白领变成电眼美女

在张店柳泉路上班的小刘周一刚上班,办公室的几个同事就象见到外星人一样的惊呼:“从来没发现你的眼睛这么大,电眼美女啊!”大家一边开着玩笑,一边对小刘靓丽的脸庞羡慕不已。小刘说,趁周末放假,她到淄博康明眼科医院做了飞秒激光,“第二天就能看清东西了,现在不戴眼镜真舒服。同事这么多年,没发现我还有这大眼美女的潜质吧。”

那么飞秒激光到底是啥?治疗近视安全吗?

记者了解到,飞秒激光被视为神秘之光,是一种迄今为止全世界医学专家所发现的最安全的激光,用于治疗近视,既能效果立显又不会留下后遗症,倍受欧美国家近视患者的青睐。

人们在近视之后,视力出现下降、视野模糊,甚至会出现头痛的现象。为了能够看清,很多的近视患者都选择配戴框架眼镜、隐形眼镜,也有越来越多的人因喜好、工作、求职、上大学、当兵等种种原因选择飞秒永久摘掉眼镜。据眼科专家介绍,飞秒激光是目前国际上治疗近视最新最先进的技术。

尽管飞秒在人们看来早已不陌生,但还是有很多人担心飞秒治近视的安全性。记者了

解到,飞秒激光治疗近视在国外早已应用很多年,它的安全性以及效果已经得到充分的验证。淄博康明眼科医院独家引进全球最先进的飞秒激光设备,飞秒激光精确性达到微米级,使近视手术的安全性、准确性发挥到了极致。是目前全世界最安全、效果最好的治近视方式。

说到做飞秒,小刘也是挣扎了两年才下定决心。从高中戴上眼镜到工作了这几年,粗略算起来也戴了十多年的眼镜了。冬天一出门眼镜上面就一层轻雾,鼻梁上已经出现了两个难看的小窝,谈对象时对方向自己的近视是不是遗传呀?会不会将来对孩子有影响呀……每每想起这些,小刘就觉得戴眼镜着实让人心烦。

之前也想过做飞秒激光治近视,但出于安全等原因一直迟迟没敢做。1月23日,在深入了解相关知识后,她最终鼓足勇气走进了康明。“治疗时间太短了,在激光台上还没等我害怕呢,就做完了。”

现在,小刘的眼睛早已恢复1.5的正常视力了,“做完了飞秒,顿时感觉眼睛像重生了一般,特别清晰。手术前那一系列害怕的顾虑,现在想想实在有些多余,这么快就能把眼镜摘掉,是我原来想都不敢想的事情。”

飞秒治近视 全程激光 更安全

康明眼科医院,鲁中**唯一**引进
国际尖端**飞秒**设备,首席专家亲自
治疗,告别近视只需**6秒**!

即日起~2月28日,22项检查费**全免**。

康明治近视 鲁中**第一**品牌



预约/热/线: 0533-
2168866

医院地址: 山东淄博张店区金晶大道12号
医院网址: <http://www.shandongyanke.com>