



省工商局、省消协负责人本报接听“霸王条款”投诉

# “重灾领域”将出台整治方案

本报济南11月18日讯(记者李岩侠 见习记者任志方 实习生孙衍鹏) 18日下午,省工商局、省消协相关负责人来到本报新闻呼叫中心现场接听热线举报,读者纷纷打来电话,反映生活中遭遇的“霸王条款”,供暖、房地产、保险、消费卡等成为反映问题最多的几个领域。

“我是肥城的,想反映一下我们这里供暖重复交开户费的事。”18日下午,还不到1:30,就

有读者打进电话,投诉自己遇到的霸王条款。听完这位读者叙述后,省工商局合同处副处长张文新记下了当地供暖部门的电话,“我们详细调查以后给您一个答复。”

另一边的省消协副秘书长周海亮接到济南许女士的投诉电话,许女士反映,自己2001年购买了某保险公司10年的保险,2010年6月份生了病,后来找保险公司赔付,但保险公司认为她的病在

1996年就有的,最近只是复发,不予赔付。周海亮表示,他回去后会吧问题提交相关部门进行调查落实并处理。

伴着不断响起的电话铃声,同来的省工商局合同处的朱洪岩科长和省消协投诉中心的武为民主任、宋文峰也忙得不可开交,一边接听电话,一边认真记录。整个活动结束后,每个人手里都拿着六七页记录纸。

张文新副处长表示,从今天

他接到的近20个电话来看,供暖、房地产、保险、消费卡是广大消费者反映问题最多的领域,供暖计费方式,房地产交易过程中的定金、中介费,保险的相关条款都不同程度地存在着“霸王条款”。针对大家反映上来的这些问题,他表示,省工商局将会加大监管力度,创造一个良好的消费环境。

“对银行、保险、通讯、物业及水电气暖这些霸王条款突出

领域,我们会通盘考虑,拿出整套的规范整治方案”。接听热线结束后,张文新副处长对记者表示,消费者反映的问题,他们会分门别类地进行整理,给读者一个答复。

省消协副秘书长周海亮表示,“这次热线接听活动给了一个与消费者直接交流的机会,也让大家能更充分地了解‘霸王条款’,省消协会对大家反映的问题积极地进行协调解决。”

## 现场特写

### 提前半小时,热线等“主人”

“太好了,你们来了,有个读者已经等了近半小时了。”18日下午1:15,省工商局、省消协一行五人来到本报呼叫中心,正在给读者解释的工作人员赶忙起身。一看已有电话在等,张文新副处长、周海亮副秘书长等立即就近坐下来接电话。

“淄博的一位读者,下午1点就打进了电话,她说怕到一点半

活动正式开始后打不进电话。我们把她要反映的事记下来了,她还不放心,非要等。”本报呼叫中心的工作人员介绍说。

“我们预计到了读者热线会很热。”已连续两年在“3·15”期间到本报呼叫中心接听热线的周海亮副秘书长和武为民主任深知晚报热线之热,所以大家专门提前到了。

### 热线太“黏”手,拿起放不下

“好,好,您说的不交供暖费物业就停电的事,我记下了,我们会让临沂市工商局的同志调查之后给你回复。一定会,一定会……”这个电话还没放下,那个电话又过来了,省工商局合同处张文新副处长和朱洪岩科长连喝口水的空都没有。

省消协的周海亮副秘书长和投诉中心的武为民主任虽然

已是处理消费者投诉的“老手”了,也被热线中的读者“黏”得手不“释线”,记者递上的水每次都把他们挡开。好容易放下一个电话,他们还要忙着把读者反映的问题补记上,也没有时间跟记者介绍情况。下午3点,记者看到,省消协投诉中心宋文峰的“笔录”已整整写满了3页,序号列到了17。

### “拖堂”一小时,事后有答复

“最牛霸王条款”举报热线热得烫手,原定一个半小时的接热线时间,不断“拖堂”,在记者的一再提醒下,将近下午4:00,省工商局、省消协五位工作人员接听完读者热线后才得以起身。

“好几个都是问预付卡卡的,你们一定要告诉消费者,

商家说到期作废没道理!”临走时,周海亮还特别跟记者强调。

省工商局合同处张文新副处长表示,很多消费者都遇到过霸王条款,大家也都迫切希望解决这些问题,回去后,他们一定会细心整理、调查落实,一定给读者一个答复。



省工商局合同处张文新副处长(左)、省消协副秘书长周海亮来本报接听读者热线。本报记者 王媛 摄

## 读者投诉摘录

### 银行存款 还要交管理费

在银行存款,竟要收取公款账户管理费,每年缴200—300元。账户余额大小,银行也要扣管理费,一笔在银行的小额存款竟被扣没了。

### 试密码次数太多 存单要挂失

银行限制用户试密码次数,如果储户忘记了存单密码,超过规定次数就不能再试,必须交10

元钱挂失。即使证实存单是自己的也不能再试。

### 电梯费 与住房面积挂钩

住在二楼使用电梯几率比较少,竟然和12楼交的电梯费一样多,另外电梯费与住房面积本挂不上钩,却要按面积大小分摊。

### 七成业主用暖 才给供暖

家住在一座5层居民楼三楼,今冬供暖时热力公司规定楼内交

费用户达到70%才给供暖,但是楼下一、二楼均无人居住,造成我们楼上住户也无法使用暖气。

### 装修要交保证金

枣庄高新区某小区物业要求每户业主在领取钥匙前交纳1000元的装修保证金。此外,还向每户业主收取了100元的装修服务费。同时物业从今年5月份交房时开始计收全额物业费,部分业主因故未入住,也被要求全额缴纳。

本报记者 李岩侠  
见习记者 张鹏飞 任志方

# L3 轿跑

## 畅情进取 锋行志远

### 年度最受欢迎新车

——《齐鲁晚报》



CVT 手自一体变速器

智能 Keyless 无钥匙 一键式启动系统

动力 1.5L 强劲高效发动机

安全 3H 高强度 整体冲压刻印

畅享价: 11.88万元



A2 销售网 F0 F3R S8 L3 ...

济南 前通 0531-88678999 德州 凯威达 0534-2797588 菏泽 冠通 0534-5656666 滨州 王冠 0543-3368111 菏泽 品冠 0530-9598995 烟台 空通 0535-6877519  
淄博 前通 0533-2975222 烟台 福来通 0632-2179118 东营 聚宇 0546-8060222 泰安 双龙 0538-3097777 临沂 三通 0541-4867111 临沂 前通 0539-7128888  
青岛 海马 0132-80821810 日照 万安 0633-2868883 潍坊 顺源 0536-8810222 潍坊 德兴 0636-7362000 威海 李空 0631-9001666 临沂 三华 0539-7678889

TEL: 4008-303-666  
WEB: www.byd.com.cn