

让消费者 安心消费勇敢维权

口碑的力量

——2011年临沂民生消费白皮书

3·15是消费者的节日,维护消费者合法权益,扩大消费需求,为全市消费者营造放心消费环境,这是各级消费者协会的宗旨和使命。中国消费者协会确定今年的消费年主题是“消费与民生”,我们将进一步创新举措,提振消费信心,全力保障和改善消费领域民生,为促进全市经济社会健康发展做出新的贡献。

消费安全关系广大人民群众身心健康和生命安全。近年来,全市工商系统、各级消费者协会把维护消费者合法权益作为重中之重,深入开展消费知识宣传、行业消费调查、“霸王条款”点评等活动,在全市营造共创和谐消费环境的良好社会氛围。特别是畅通了咨询投诉渠道,对12315系统进行全面升级扩容,逐步健全维权网络,探索建立了远程视频调解系统,极大地方便了群众咨询投诉。去年全市工商系统和消费者协会共受理群众咨询、申(投)诉、举报7.69万件,办结率、反馈率均达到99%,共为消费者挽回损失666多万元。

近年来,全市工商系统把服务发展、保障民生作为消费维权的重要内容,取得了显著的成绩。去年底,全市市场主体总量达到

26.94万户,同比增长了5.49%。推进“三押一推”工作,深入开展了“联手助企促发展”活动,共帮助中小企业融资241.52亿元,列全省第一位。全市新增注册商标5095件,有效注册商标总量达到2.17万件,两项指标均位居全省第三位。有4件商标被国家工商总局认定为中国驰名商标,28件商标被认定为山东省著名商标,总数分别达到18件、127件。我市(著)名商标数量跃居全省第6位。“沂南黄瓜”、“莒南板栗”、“临沭柳编”、“蒙阴蜜桃”等7件商标被认定为中国地理标志商标,另有3件已进入公告期。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任。经过多年努力,我市消费者权益保护工作形成了“政府负责、消协主导、社会协同、公众参与”的社会管理格局。近年来,全市工商系统、消费者协会深入、扎实开展消费维权进社区、进农村、进景区、进校园、进市场、进学校活动,针对家电下乡,组织有关行业协会和部分家电企业深入开展“送知识、送技能、送服务”下乡活动,把中央的好政策真正落到实处。建立消费安全预警信息及时发布机制,加强对消费品市

场信息的监测和消费风险的防范,努力形成全方位、多渠道的维权格局。

消费维权是一项社会系统工程,人人都是消费者,需要社会多方参与。围绕保障民生,全市工商系统、消费者协会高度重视群众投诉和农民投诉,注意捕捉和发现带有普遍性的问题,及时向有关部门、行业、企业进行查询、反映、建议、劝谕,督促企业规范经营。在推进法律援助工作开展方面,建立了一支相对稳定的维权志愿者队伍。同时,研究建立小额消费纠纷快速调解机制,积极推广小额消费纠纷先行赔付方式,降低消费者的维权成本。在对垄断行业的社会监督方面,采取多种方式参与法律法规、格式合同的修改与完善,力求从源头上减轻或消除因不公平格式合同条款而造成的对消费者权益的侵害。

今年,临沂市工商局、市消协将重点加强对网络消费、电视购物、预付费消费等消费维权热点、难点的研讨、点评,及时发布消费警示、提示,公布重大典型案例和消费热点。同时还将充分行使消协组织话语权,及时准确地发表消协观点,正确引导社会舆论,维护社会公平正义。

近年来,民生问题成为举国上下最为关注的焦点。在今年的全国“两会”上,围绕加强和改善民生,“幸福指数”成为热词,今年的市政府工作报告提出要“加快和谐发展,人民生活更加幸福和有尊严”,把增强老百姓的“尊严和幸福”列入其中,成为全市发展的最终目标。结合消费维权工作,围绕“消费与民生”年主题,市工商局、

消费者协会将鼓励消费者勇敢花钱、勇敢维权。提高人民群众在衣、食、住、行、用、医这些关乎生计的消费中的满意度和幸福感,既是消费者权益中精神利益的一种体现,也是加强和创新消费维权社会管理的应有之意。通过我们大家的共同努力,不久的将来,能让消费者消费得更愉快、更安心、更安全。



临沂市工商局党组书记、局长 姚明

2011年3月15日 星期二 编辑:王鲁娜 组版:祖丹

临沂首届低碳环保

“王中王”节油挑战赛

火热招募中... 超心动大奖等你拿!!!

主办:临沂市环保局、临沂市广播电视台、沂蒙晚报、鲁南商报、临沂汽车网、兰山电视台

- “王中王”:价值10000元加油卡;
- “节油王”:价值5000元加油卡;
- “低碳王”:价值3000元加油卡;
- “环保王”(4-9名):1000元加油卡。

本次比赛由各大媒体全程跟踪报道,现场直播

报名热线: 2026107 2026619

招募

参赛车型: 2.0排量自动挡车型—君威、雅阁、凯美瑞、天籁、帕萨特

报名截止日期: 3月4日—3月22日致电报名热线进行海选,根据报名车主行车电脑里的平均油耗记录进行资格评定,每款车型选择最节油的前10名,赛前对选手报名成绩进行现场核对,

第一轮海选: 3月25日将在各大媒体公布参赛者名单,同时组委会将有专人电话通知。

第二轮团体挑战赛, 2011年3月28日—4月6日“节油王中王”环保挑战赛各车型10进3团体赛,

第三轮团体挑战赛, 2011年4月9日“节油王中王”环保挑战赛5进3团体挑战赛,

第四轮个人总决赛, 2011年4月12日“节油王中王”环保挑战赛总决赛。