



消费举报可直接找工商局长

电话:12315 时间:每周二上午9时至11时

本报德州3月14日讯(记者杨金涛 通讯员林红来 苏杰 汪薇) 13日记者从德州市工商局获悉,为了能够更加及时、有效地解决广大市民在消费过程中遇到的问题,自3月15日起,市工商局将正式启动

12315“局长在线”活动。届时,德州市工商局局长将亲自坐镇12315申诉举报指挥中心,亲自受理消费者的咨询、申诉、举报。

据德州市工商局工作人员介绍,12315“局长在线”活动将

长期开展下去,今后每周二上午的9时到11时,市工商局的领导班子成员将轮流坐镇12315申诉举报指挥中心。市民如果有消费纠纷、申诉、举报、咨询等问题,可以找准时间直接拨打12315向工商局局长求助。同

时,市民还可通过拨打12315反映消费中的各种问题并咨询涉及工商职能的有关事项。

据悉,作为2011年德州市工商系统开展的“安全放心消费环境建设年”活动的一项重要举措,继在全国率先发起面粉生产

企业弃用面粉增白剂的倡议和开展消费教育进学校课堂活动后,德州市工商局12315“局长在线”的开通,将大大提升12315档次,提高维权效率,为全市安全放心消费环境的营造起到积极作用。



▲刘波局长接受本报记者专访。 本报记者 苏超 摄

2011年3·15国际消费者权益日来临之际,围绕今年“消费与民生”年主题与幸福德州建设等相关问题,本报记者采访了德州市消保委会长、工商局局长刘波。

营造安全放心消费环境 推动幸福德州建设

——德州市消保委会长、工商局局长刘波专访

本报记者 杨金涛 通讯员 任俊合 林红来

记者:作为地方消费维权中处于流通领域的监管部门,您对消费维权如何看待?

刘波:党的十七届五中全会中指出的破解制约内需难题,涉及的制约因素很多,如初次分配等,再次分配等,但具体到流通领域的消费而言,目前的消费者,他也不想消费,但在消费时还存有很多怀疑,有些不放心的,这就关系到民生了。而如何引导和保障消费者能够放心消费、理性消费并更好地提高消费维权意识和能力,在流通环节这一块,是我们工商的职责。

记者:在您看来,我们德州消费者在消费时还有那些不放心?工商部门又有哪些针对性举措?

刘波:通过多年来接触到的各

类消费维权案件,我们的消费者在消费时主要存在以下两个方面的不放心:一是面对眼花缭乱的促销方式,消费者买得不放心。二是部分消费者的不健康消费方式,比如盲目攀比和炫富式的消费。

对此,我们认为,商家针对人性的弱点进行促销也无可厚非,但消费者应尽量理性看待。《消法》赋予我们工商部门一个职责就是要引导消费者理性消费,尽量克服人性的弱点,规范企业销售行为,通过消费教育等引导消费者树立科学的消费理念。

记者:对于理性消费的引导以及幸福德州的建设,作为德州市消保委会长以及工商局局长,今年的工作有何亮点?

刘波:在我看来,一个成熟的消费者、成熟的市场体系,一定是理性消费。2011年元月以来,德州市工商局从今年年初开始,就站在为消费者的健康着想立场,在全国率先向当地面粉生产企业发起弃用增白剂的倡议,同时又以2011年1号文的形式,对于黄河三角洲的六市内异地维权进行了明确。

今年,德州市委市政府提出建设“幸福德州”的新目标,体现了以人为本的执政理念。而在消费维权方面,积极打造安全放心的消费环境,与德州民生建设息息相关,但消费环境的营造需要消费者维权意识、企业守法经营和相关政府部门落实监管的共同努力。