

# 12315一天接到 331 个投诉

## 一到“3·15”,消费维权就扎堆

本报泰安3月15日讯(记者 熊正君) 15日,泰安市工商局12315申诉举报指挥中心的投诉热线一直响个不停。据了解,截止到晚上8点,举报中心共接到331个投诉举报电话。呼叫中心的工作人员称,很多市民并不清楚12315的受理范围,12315只受理个人生活消费与经营者之间产生的纠纷,而且是与工商局相关的部分。

15日上午9点左右,记者来到泰安市工商局12315申诉举报指挥中心。“你好12315,请问有什么可以帮您?”刚走进走廊,就听见12315申诉举报指挥中心工作人员接听电话,接受咨询的声音。走进办公室记者看到,4名工作人员都戴着接听耳机,紧张地接听、记录、回复消费者的投诉电话。

工作人员杨璐告诉记者,她们上班时间是8点半,她8点钟就过来了,刚一打开投诉系统,就有很多投诉电话打进来。记者看到,每名工作人员桌上都放着一杯水,只有在接听电话的间隙,工作人员才端起来抿一口。“说了那么多话,嗓子都开始疼了,但是又不敢多喝水,上厕所太麻烦,一刻也不能离开电脑。”杨璐边咳嗽边说。“昨晚加班到了9点,今天上午下通知说要加班到晚上10点,这两天真是连吃饭的空也没了。”申诉举报中心另一名工作人员说。

“你好,先生,你投诉的关于保险的问题不属于我们12315受理的范围,请拨打114查询一下保监会投诉电话,直接找保监会投诉。”一名工作人员说,在记者采访间隙,不断听到有市民投诉不属于12315职责范围内的问题。杨璐告诉记者,12315的投诉受理范围是个人生活消费与经营者之间产生的纠纷,而且是与工商局相关的部分,很多市民反映了一些关于保险、建筑、出国劳务等涉及到其他部门的问题。“针对这些投诉,我们通常将相关投诉部门的电话告知消费者,或者请他们拨打114查询。”杨璐说。

据了解,每年的“3·15”期间,消费者的申诉量会猛增,平常一天接100多个电话,3月15日这一天会猛增到300多个。对于消费者扎堆维权,12315申诉举报中心提醒消费者,我国已建立消费者权益保护长效机制,全国12315热线均实行365天工作制,有些商品的投诉期有一定的时间限制,如果消费者非要等到“3·15”才投诉,有可能会造成不必要的损失。泰安市工商局宣传科科长王主任说,现在维权的途径很多,除了泰安市12315消费者申诉举报中心,各工商分局内都没有消费者协会的分会,各工商所还设有投诉站,农村的乡镇、村民委员会内设有消费投诉联络站。统计起来,泰安市的维权点有五六千个之多,消费者遇到问题可随时随地进行咨询投诉。

# 市民申诉六大热点

本报记者 熊正君 本报通讯员 杨璐

3月14日至3月15日晚8点,泰安市工商局12315申诉举报指挥中心共接到消费者咨询、申诉、举报电话331个。其中咨询271人次,占总量的81%;申诉42件,占总量的13%;举报18件,占总量的6%。咨询、投诉问题涉及到各行各业,咨询以商品“三包”规定、售后服务、质量鉴定、合同履行等问题为主。据统计,今年“3·15”期间消费者申诉量居前六位的分别为:

- 1

电信类服务问题

据统计,今年“3·15”期间,电信类申诉居首位,共受理7件。主要问题是电信运营商无故中断消费者正在使用的套餐服务;在消费者不知情情况下任意开通业务并收取费用,如来电显示、彩铃、彩铃等;取消服务照样收费,设置技术陷阱擅自提供有偿服务,收取费用很难取消;手机卡捆绑有偿服务项目不明示,使消费者被动承受高额服务费;售后服务问题反映在手机、小灵通、普通电话出现质量问题时,无法及时妥善地得到销售商的“三包”服务。
- 2

家用电器类商品质量问题

家用电器类商品质量问题共受理6件。主要包括:MP5不具备宣称功能,购买后使用起来没有宣传中的多样功能,而且价格偏高,质量存在诸多问题;学习机的维修存在猫腻,多次维修后还是无法使用,维修收费很高,没有相关收费标准;空调、洗衣机等存在质量问题,市民异地购买电器后,无法维权等。
- 3

日用百货类商品问题

日用百货类商品问题集中在衣物、鞋帽、家具等商品质量及价格方面。一些衣物通过网购邮寄过来后存在与宣传不符合的现象,而且质量存在严重问题。一些整体组合家具购买后使用没多久时间就存在裂缝、零件损坏等问题,影响到日常生活。
- 4

家用机械类商品问题

主要涉及自行车、电动车、摩托车存在质量问题,而且售后服务不健全,“三包”服务存在争议。
- 5

居民服务类问题

居民服务类问题涉及到美容美发、摄影、干洗投诉。美容美发方面涉及到美容美发卡的预付费用问题,通常消费者预付费用后,商家的服务没有宣传中的功效或者办卡后找不到店方,白花钱无法享受相关的服务。摄影方面主要是摄影店宣传的一些优惠活动并不优惠,消费者花费较多的钱参与某一项活动后,并没有得到相关的优惠,还得消费者本人再花钱购买相关的照片等。干洗方面主要是投诉干洗过后给衣服造成损坏等问题。
- 6

房屋及装修建材类商品问题

投诉呈上升趋势,房屋问题主要是出现质量问题,维修找不到部门,投诉无门;销售时开发商虚假宣传,购房协议含糊,预交定金抵房款,买卖不成不退还等问题。装修材料存在污染超标,有的购买装饰材料后出现质量问题,与商家协调后消费者仍然不满意等问题。

### 消费提示

基于此,泰安市消协提醒广大消费者,在个人生活消费中,遇到投诉数量较多而且增长幅度也大的商品或者服务时,一定要提高警惕,详细了解相关的消费信息,掌握商品和服务的消费知识,树立科学、合理的消费理念,增强和提高维权意识和能力,有效维护自身的合法权益。在购买商品时,要选择知名品牌和信得过的产品。在接受服务时,选择诚信经营和规范服务的企业,保留好相关原始证据资料,充分运用好知情权、选择权和公平交易权,避免上当受骗和产生消费纠纷,确保自身合法权益不受侵害,从而实现安全、放心、和谐的消费。

### 健康女人

电话: 0531-82213111  
1516115948  
网址: 1516115948.com

“我刚做完宫腔镜手术第三天,能不能洗澡?”“宫颈糜烂手术半个月了,能过性生活吗?”近日不少患者拨打栏目咨询妇科疾病后注意事情的问题,栏目记者针对患者提出的问题采访了28医院妇产科的周医生,请她为大家详细解答妇科疾病后注意事项相关问题。

周医生介绍,治疗妇科疾病经常会采用手术手段,而术后愈合也是非常重要的。如果护理不好,可能会对身体造成二次伤害。周医生说,传统手术往往要把病人皮肉切开,造成的切口容易引发如疼痛、愈合难、易感染、影响美观等问题,术后的注意事项也相对复杂,而微创是一种全新的治疗方法,手术没有拉勾创伤,创伤相对较小,康复周期要比传统手术短不少。尽管如此,因为每个人的体质不同,所以在康复阶段工作尽量不过于操劳,要做到劳逸结合,如果出现不适症状应及时与主治医生联系,切勿盲目用药以免影响术后康复效果。

# 妇科疾病术后应注意些什么

本报记者 杨璐

- 妇科疾病之一:宫颈糜烂

周医生表示,宫颈糜烂是她在诊疗过程中接触到最为常见的妇科疾病之一,它的反复发作特点不但影响众多女性的健康生活,同时也影响到其正常工作。宫颈糜烂疾病的诊疗方式有传统治疗和微创治疗两大类,对于过去传统手术而言,术后容易出现宫颈口粘连,导致无法排便等现象。因此传统手术术后须注意月经量是否减少,或则是否正正常来月经等情况。

针对28医院采用的奥洛克LEEP宫颈糜烂修复系统治疗宫颈糜烂,由于其具备均衡修复糜烂界面的功能,避免了伤及宫颈口,因此其术后仅需要注意两方面的问题,第一,严格遵医嘱正常用药或打点滴消炎,按医嘱如期复查;第二,在生活方面不要饮食辛辣燥热食品,三个月内禁止同房,不能盆浴或游泳,避免过于劳累。
- 妇科疾病之二:子宫肌瘤

子宫肌瘤也是危害女性的一个重点病症,周医生介绍,当前治疗子宫肌瘤的方法主要有保守治疗、手术治疗和微创治疗三种方式。如保守治疗以药物治疗为主,由于个别肌瘤外膜较厚,药物不易吸收,治疗的效果相对较慢,个别长期服药的患者容易产生抗药性,药物治疗患者应阶段性去医院复查。

其二是采用传统开腹手术治疗子宫肌瘤,由于开腹手术创面较大,伤口愈合慢,对于术后康复的要求相对复杂些,创面的消炎愈合、日常生活的注意事项繁多,凡是对伤口有刺激影响的食物均不能食用。

其三奥洛克宫腔镜系统治疗子宫肌瘤,只要适合其手术指征,通过微创手术进行治疗。

奥洛克宫腔镜微创手术,其技术特点体现在创面小、出血少、手术时间短、术后恢复快、不住院等等。周医生表示,奥洛克宫腔镜系统可满足女性不开刀治疗治疗子宫肌瘤的需求,又不影响其工作生活,当天手术当天就可以回家,不影响宫腔组织,且保留女性正常的生理生育功能。

周医生表示,微创手术的患者也需要注意营养补充,才能让身体迅速恢复健康。一般术后应注意几个方面的问题:第一,术后立即排尿,采用静脉抗炎治疗7天,一月内禁止同房,禁止盆浴;第二,阴道排液4周左右,属正常现象,需口服抗炎药预防感染;第三,术后服用米非司酮的患者3月内无月经,或者第一次月经量较多无其它异常表现均属正常现象,无需特殊处理。
- 妇科疾病之三:卵巢囊肿

卵巢是女人的孕育生命之源,也是平衡女性内分泌的重要器官,因此卵巢的健康对于女性来说是何等重要,因此不少女性对于卵巢囊肿的术后保养谨慎,甚至不少患者出现睡补、恶补等不科学的方式调养,对此,周医生也给予了解释,传统的开腹手术治疗卵巢囊肿,相对来说伤口后期愈合时间比较长,一般为1-3个月的恢复期,对于工作、生活都有一定的影响,长时间的康复周期也形成一定的心理压力,精神上的压力,因此,开刀手术的患者也需要注意调整心态,注意营养搭配。如果卵巢囊肿符合微创手术治疗,建议选用奥洛克腹腔镜系统治疗,奥洛克微创手术治疗卵巢囊肿,能准确定位,针对病灶治疗,不损伤周边组织,当天手术当天就可以回家。因微创手术创面小,其康复周期与其他手术相比,仅需一周的时间。为了确保术后康复效果,建议完成微创手术的患者需遵医嘱医生的指导注意休息,少食辛辣,保持愉快的心情,定期回院复查即可。

专家提醒,妇科疾病在女性的日常生活中是不可避免的,如何预防妇科疾病至关重要,女性平时应养成良好的卫生习惯,经常锻炼身体,注意饮食均衡,最重要的是养成定期进行妇科检查的习惯,从预防做起,让妇科疾病逐渐远离我们的生活。