



熟知143个法规，年处理600件投诉

从事消费投诉协调工作20多年，“一身武艺”的老李还在不断学习

行业 声音

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 秦雪丽 通讯员 曲晓华

戴着眼镜，文质彬彬，说起话来，总是面带微笑，喜欢端着一个水杯，用他的话说就是干这行话太多，容易口渴。熟悉李学明的人，都佩服他的耐心，以及他对法律法规的精通，同事们都喜欢称他为“老李”。老李是烟台市芝罘区世回尧市场监督管理所的一位基层工作人员，从事消费投诉协调工作20多年，见证了诸多消费者的维权路，也深切感受到调解消费纠纷的酸甜苦辣。



全程录制视频留证据 高端品牌鞋子“现原形”

烟台市芝罘区世回尧市场监督管理所位置特殊，辖区有众多汽车4S店、产业园区，商家众多，这也注定会伴随着众多的消费投诉。

处理投诉20多年，老李感触颇深。“作为消费者，在日常消费中，一定要保留好证据，这样一旦遇到不法商家，才能维护好自己的合法权益。”老李介绍，未能调解成功的投诉，大都是因为消费者证据不充分或者没有证据，致使陷入双方扯皮的状态。

“好在随着法律的宣传普及，老百姓的证据意识也越来越强了。”老李说，有一位消费者的维权操作就让他叹为观止，也值得大家学习。

老李介绍，有位消费者从网上买了一双品牌鞋子，收到货后，发现不像是正品，便与商家交涉，但商家却反称是消费者自己调换了产品，不予退货和赔偿。“对此，这位消费者的操作非常理性。”老李说，这位消费者又从该店铺购买了同一款产品，等快递员送货敲门的刹那，就开始全程手机录像，从开门、收快递，到拆包裹、查看产品，全程视频记录，并拿着视频和鞋子一起来投诉。在证据面前，商家承认鞋是高仿的，乖乖道歉并给消费者三倍赔偿。

还有一位年轻小伙，也让老李竖起了大拇指，“维权意识，搜集证据的意识确实厉害。”老李笑说，前几年，他曾接到过一个家装投诉，投诉者是个小伙子。他用某品牌乳胶漆粉刷新房，监工时发现粉刷出的样子与看到的样品房不同，便拍了照片到该品牌乳胶漆专卖店咨询。得知装修工人使用的是假冒伪劣产品后，小伙回去询问，装修公司坚称油漆都是从专卖店买的正规品，绝对没问题。“对于装修公司的说法，小伙录了音，在后来的交涉中又多次录音。”老李介绍。

“后来，接到小伙投诉时，我联系了装修公司。”老李回忆，想不到，该公司当即表示油漆是业主提供的，并提供了预算单。面对此景，小伙拿出电脑，陆续打开八段录音，这些录音一点点地揭露了装修公司的谎言。面对录音，装修公司负责人只好乖乖赔偿，并自费将粉刷好的墙恢复了原貌。

熟练掌握143个法规 有十多个学习交流群

老李介绍，2020年，世回尧市场监督管理所共接到各类投诉举报3000余件，这些消费投诉，都是他和所里的4个小伙伴共同调解处理的，平均算下来，每人一年平均处理600件，工作量不小。

作为基层市场监管工作人员，每个人都是“一身武艺”，十项全能。除了解决消费投诉，维护消费者合法权益之外，老李还肩负着辖区食品生产、药品流通、餐饮、价格检查等多项监管职责，全方位地维护市场秩序，给老百姓提供安心放心的消费环境。

“消费者的投诉覆盖方方面面，有食品的，有药品的，有房产的，有金融的，有美容美发等服务机构，还有餐饮保健品的，有流通领域的，也有生产领域的……”老李说，投诉内容复杂多样，对于协调投诉的他们来说，挑战和考验不断，需要涉猎和精通多种法律知识才行。他曾经认真梳理过，需要熟练掌握143种法规知识。

近年来，职业打假人日渐增多，多年的工作经验，也让老李练就了“火眼金睛”。是普通消费者还是职业打假人，老李聊上几句就可以判断出来，为了更客观理性地认识这个群体，做好投诉调解工作，他甚至还加入到一些职业打假群。

在老李看来，社会发展日新月异，需要不断地给自己充电，才能赶上节奏。在老李的手机上，有很多的学习交流群，“这些都是全国市场监管人的内部群，里面都是业务人员。每个群的定位也不一样，比如有的是探讨商标广告的，有的是探讨产品质量的，有的是探讨价格投诉的……”老李说，在群里，他收获了很多东西，大家会分享一些棘手的消费案例，总结解决投诉纠纷的方式和方法，对法律法规进行详细解读，发布消费警示等等。

消费者一声感谢 让他心里暖暖的

“贪小便宜吃大亏”“天上不会掉馅饼”……在调解处理投诉中，老李总是苦口婆心地劝导消费者，他认为消费者上当受骗，很多时候都是因为贪小便宜引起的。

老李说，前不久，他处理了一起投诉，有十多个人，“每人交3000元钱，就可以加入一个购物群，群内会定期发红包，抢到的红包，可以数倍的金额在网上商城进行购物。比如说，抢到5元钱，可以用50元来购买东西。一定时期内，还会返还3000元本金。”老李说，这种看似“天上掉馅饼”的事，还真有很多人信，并套住了一批人。

老李说，这些投诉的消费者在交了3000元钱，进群抢红包之后，发现网上商城却打不开了。因为都是网上虚拟交易，投诉者也联系不到商家，便陷入既买不了东西，钱也要不回来的尴尬中。无奈，便来到市场监管所投诉。

经过层层调查，又通过多种关系，老李终于联系到这个网上商城负责人的儿子，总算有了点眉目。“做了大量思想工作，才与这名负责人取得了联系。”老李说，对方说，目前与外地合作方发生了纠纷，项目遇到了问题，所以网上商城暂时关闭了。经过多次调解，对方才答应给消费者都退了款。

尽管一波三折，但帮助消费者拿回钱的时候，老李笑得很开心。他说，每处理完一起投诉，消费者的一声感谢，都让他们心里暖暖的，满满的成就感和幸福感。

老李说，作为市场监督管理所的基层工作人员，他只是其中很普通的一员。作为与百姓生活息息相关的部门，维护市场秩序，打造和谐放心的消费环境是市场监管人的使命。

俗话说“群众利益无小事、一枝一叶总关情”。近年来，烟台市市场监督管理局始终坚持以人民为中心的发展思想，全心全意为群众排忧解难，扎实做好保障和改善民生工作。强化投诉举报处置，在机构改革中在全省率先完成12315、12365等5条热线整合，打造了“一个号码管维权”的快速响应平台，坚持有诉即接、接诉即办，在全省率先推行接诉即办工作制度，基本实现涉疫投诉举报“日清日结”。2020年以来，通过市12345热线、全国12315平台等14个系统接收各类诉求上万件，诉求回应、处理、告知、反馈率均达到100%。

创维以用户为中心，以服务创口碑



创维作为彩电行业的领军品牌，在2021年3·15期间，面向全国开展“以用户为中心 以服务创口碑”为主题的便民活动，为彩电消费者带来更多便捷。

据了解，创维率先推出彩电领域

首个七星尊享服务标准，打造全流程高端服务链，实现了从售后到事前、从收费到免费、从保修到包换、从传统到关爱四大层面的升级，为用户提供了一个省心、高效的全流程解决方案。七星尊享服务内容包括：

四项全免	免费上门测量定制、专业级专心呵护
	免费上门安装调试、1对1管家式服务指导
	免费开孔特殊墙体、优质服务升级
	免费体验无尘安装、享尽尊贵体验
三大保障	1年换新服务、消除使用顾虑
	3年整机质保、延伸服务保障
	10年上门保养、全生命周期提供服务

在推出七星尊享服务标准的同时，创维推出了全国联保的电子保修卡，消费者端实现了设备信息、销售信息可视化，享受在线服务，真正做到用户至上。

此外，创维推出了“上门测量定尺寸”“OLED电视只换不

修”“整机三年质保”“送装一体”等服务举措。在深圳客服呼叫中心运营的基础上，创维斥资2000多万在四川遂宁、江苏南京建设呼叫中心分部，并多次升级客服接听设备及办公操作系

统，全国统一服务热线95105555接通率稳定提升，确保

为全国消费者提供365天的全天候服务。

创维关注和维护消费者的合

法权益，切实履行《消费者权益保

护法》等法律、法规。以用户为中

心，持续提升用户满意度，真正承

担起知名企业的社会责任。

联系电话:18615957565 赵经理