

# 超市投诉量降了八九成

## 芝罘工商“试水”食品自检制效果显著,正准备推广

□通讯员 董存超  
□记者 秦雪丽 报道  
qlwbqx@vip.163.com

本报11月22日讯 今年以来,烟台市工商局芝罘分局联合4家大型超市推出“食品销前自检”制度:凡是进入超市的每一批次食品都由超市抽样送检质监部门,抽检合格后才能上架

卖,不合格的退回厂家。相比以往来货上架的模式又多了一道安全关。  
由于抽检需要费用,约谈的过程并非一帆风顺。“一些超市,我们陆陆续续约谈了10多次,对方才对此感兴趣。”芝罘工商一位负责人透露,有时候是一边处理该超市的投诉问题,一边给超市做思想工作。他们还专门成立了领导小组,研究各个超市3年

来的投诉处理情况。  
经过前期摸索,芝罘工商把约谈的对象放在大型超市上。“这些超市规模大,有一定经济实力,所受众的消费人群也比较多。”该负责人介绍,经过大半年约谈商议,截至目前,市区共有4家大型超市推行了食品自检制度。  
抽检范围以首次进入商场销售、市民消费量大、商场自制

未纳入总店统一配送的食品为主。4家试点超市共自检食品并公示检测信息1000余批次。  
“从目前的实行情况来看,效果很不错。”一位工商人员介绍,超市实行“食品售前自检”制度后,大大降低了自身的投诉量。相比去年同期,4家超市的投诉量同比下降82%—92%。“目前只是试水,下一步将在更多超市推广。”

●感恩节的温暖

## 外国同学要回国 全班为她送行

□记者 李楠楠 报道

本报11月22日讯 “感恩的心,感谢有你,伴我一生,让我有勇气做我自己……”22日是感恩节,当天下午,葡萄山小学三年级一班44名小学生举行了一场特殊的主题班会,为班上即将离开班级回国的加拿大籍女生爱玛同学送行。

“感谢爱玛同学,你的到来,让我们知道什么是阳光,什么是上进,什么是友爱,更让我们懂得了自立和自强。”小学生刘帅站起来说,在班里,好多同学都受到过爱玛同学的帮助。  
爱玛在班会上情不自禁地流下眼泪:“来到这个班级已经整整两年了。在这两年时光里,我得到老师和同学们的关爱。在此我向所有的同学表示感谢。感谢两年来你们对我的包容,对我的帮助和关爱……我舍不得大家……”

班主任孙丽芝说,得知爱玛下个周就要回加拿大了,全班同学商量通过这个感恩节主题班会为她送行。

上千车型“抢滩”汽车总评榜

## 大众途观 目前得票最多

□记者 韩英英 报道

本报11月22日讯 本报主办的“2012年度烟台汽车总评榜”评选活动已经推出一周多时间,随着市民的关注度日益高涨,候选汽车的票数也开始急剧上升。从目前投票情况看,大众途观获得了目前的最高票数,起亚K5在中高级汽车候选名单中暂时领先,东风雪铁龙世嘉在经济型车型中遥遥领先。

本次“2012年烟台汽车总评榜”活动共有80多家汽车经销商、上千款车型参与,自启动以来,得到各大汽车品牌的关注,都在为奖项的争夺做着充分准备,100多个汽车品牌蓄势待发,期待着消费者的参评和认可。

对烟台所有汽车经销商来说,这次活动是一次严峻的考验,也是这一年努力成果的最好证明。对消费者来说,通过活动可以评选出心中的“汽车英雄”。

我们诚邀广大读者参与其中,通过亲身体验或实地考察,把票投给最值得信赖的品牌和车型,让每一个奖项都颁发得实至名归。

方式一:来信请寄烟台市芝罘区环山路3号润利大厦1606齐鲁晚报·今日烟台收。

方式二:市民可登录www.911che.com/toupiao“汽车总评榜”专题页面,参与投票。

方式三:新浪微博@今日烟台,成为粉丝,转发,评论“汽车总评榜”相关活动微博,推荐心目中的好品牌。

投票有奖:本次活动将从投票读者中抽取幸运奖100名(电影票1张)。一等奖5名——各奖价值1000元汽车模型一个。二等奖10名——各奖全年《齐鲁晚报》1份。三等奖15名——各奖半年《齐鲁晚报》1份。

●延伸阅读

## 昨实行⇒ 6类食品是重点抽检对象

“食品销前自检”具体怎样运营?据了解,超市设立抽检机构,确定专人负责,定期对进货食品抽检。抽检范围以首次进入商场销售、市民消费量大、商场自制未纳入总店统一配送的食品为主,抽检比例按同类食品每批次抽取1%送检,检测内容以质量、标志等常规性指标为主。对消费者投诉的食品,随时进行检测。

抽检的食品主要围绕市民消费量大的6类食品为主,比如

肉制品、乳制品、面、粮、油等为主。同时,商场设立专用档案柜,分两大类(合格、不合格),6小类(食品种类),按检测时间顺序依次归档,并将检测报告复印件报工商部门备案,检测报告保留2年。

截至目前,4家试点超市共自检食品并公示检测信息1000余批次,其中检出3批次食品不合格,问题主要集中在预包装食品,并及时处理,退回厂家。

## 昨监管⇒ 抽检结果和信用等级挂钩

超市自检食品固然是件好事,但在没有强制规定的情况下,如何监管也成了工商部门的一件心头事。

“经过摸索协商,会根据日常巡查制度和群众投诉举报情况,定期对超市食品自检情况督导和抽查,并将抽查结果纳入商场信用等级记录中。”一位工商人员介绍,对按要求自检、备案完整的,提高信用等级;对自检不及时、备案不够完整的,再次约谈负责

人,并根据情况确定信用等级;对已自检但仍有市民投诉且超市确实存在责任的,降低信用等级,并责令整改落实。

该人员介绍,根据登记注册、是否有违法违规记录、投诉量多少等综合标准,每个超市都有不同的信用等级。信用等级高的超市,他们一般一月巡查一次,而对信用级别低的,经常出问题的,则一月巡查两三次,甚至一周一次。

本报记者 秦雪丽



▲市民在一家超市选购蜂蜜(资料片)。 本报记者 秦雪丽 摄

# 一个地方能同时办十几件事

## 11家单位入驻行政审批中心,专门为中小企业提供一站式服务

□本报记者 孙芳芳  
qlwbssff@vip.163.com

在这里,不仅能办理工商税务、会计审查、资产评估、融资担保,还能进行法律咨询。位于烟台市行政审批中心大楼内的中小企业公共服务中心大厅汇集了中小企业创立、生存、发展等方面的服务,成为“中小企业之家”。近日,首批11家服务单位已经正式入驻,开始试运营。

探访>>>

## 敞开式的布局 让人眼前一亮

11月22日,走进中小企业公共服务中心大厅,敞开的窗口式布局让人眼前一亮,写有创业辅导、信息化建设、融资担保等字样的蓝色标牌清晰地指示着大厅内的服务功能分区。

据介绍,“公共服务中心”在烟台市行政审批中心1楼和4楼分别设有开放式服务大厅、中小型会议室、大型多功能厅和现代化办公室,服务面积近1000平方米,致力于建设面向全市中小企业的一站式、专业性、综合性服务平台,是烟台市集中方便解决中小企业共性需求,中小企业反

映诉求、获取信息、学习交流,提升素质,享受公益性或普惠性服务的主要渠道和场所。

“在这里提供服务的单位都是我们层层选拔上来的优秀服务机构。”烟台市中小企业局相关负责人介绍,首批11家服务单位已经正式入驻,开始试运营。

“我们可以提供会计、税务、融资、咨询、培训等方面的服务。”大厅内,烟台金博智业企业管理咨询公司的工作人员介绍。

效果>>>

## 中小企业在这能享受一站式服务

“去办税务手续,还能顺便了解融资政策,确实挺方便的!”听说有这么个集中办理业务的

服务中心,烟台瑞和丰家纺有限公司的谢广辉直称是好事。“以前可能办不同的业务得东奔西跑好几个地方,跑了腿还费了时间,现在在一个地方能同时办十几件事,真是方便省事。”

烟台市中小企业局有关负责人介绍,首批入驻单位将集中为中小企业提供融资担保、管理咨询、知识产权、法律服务、财税会计、创业辅导等10个方面的公共服务内容。

除了在这里能够享受到一站式的服务外,入驻单位在这里提供的服务还将低于市场价。“主要提供公益性或者普惠性的服务,所以价格肯定要比市场价便宜。”据介绍,烟台市中小企业公共服务中心入驻机构须知中明确写道:“收费标准低于同行业平均水平”。

目标>>>

## 年服务企业 不少于50家

公共服务中心工作人员介绍,进驻机构每年都要进行考核。首先在人员配备上要有保证,入驻机构派驻人员须经中心审查登记后入驻办公,人员配备为一桌一人,人员要相对固定,每个机构的专职人员不少于2人。同时确保服务窗口必须有人。

在服务数量上也有要求,根据入驻机构管理要求,入驻服务单位年服务中小企业不得少于50家。

公共服务中心年底将根据入驻机构进行工作考评,从中小企业专项资金中择优给予房租补贴和业务补助。