

倡导厉行节约推动科学消费,本报开通3·15维权专栏——

大家一起说说被绑架的消费

本报3月3日讯(记者 张汝树) 今年3·15国际消费者权益日即将来临,为借3·15更好的服务民生,切实为老百姓解决生活中遇到的正当权益被侵害的事件,本报自即日起开设《倡导厉行节约,推动科学消费——一起说说被绑架的消费》3·15维权专

栏,市民可通过拨打本报热线电话等方式反映您生活中遇到的消费侵权事件,本报将联合相关部门,帮您维护合法权益。

如果您在生活中遇到会员卡未到期就被停用,请告诉我们;如果您在消费时遭遇捆绑收费,请告诉我们;如

果您在购买商品时遭遇过期、劣质,请告诉我们……

无论是房产、汽车、餐饮,还是教育、医疗、家居,不管是在哪个行业,只要您的合法权益在消费中受到侵害,都可以来告诉我们,通过我们的努力来帮您维护自身的合法权益。

在此,欢迎广大市民踊跃提供各类新闻线索,大家一起说说被绑架的消费,本报还将根据线索的价值大小,给予不同的奖励。

您可以通过以下联系方式向本报反映问题,办公电话2272168、2272169或者微博@齐鲁晚报今日淄博。

维修后未做记录 维权时遭遇难题

本报3月3日讯(记者 孙慧瑶 通讯员 夏庆田) 家电频出故障,维修后却未填写记录,后找经销商退货,却因无法提供维修凭证难维权。

2月27日,沂源县城的张女士向沂源县消保委投诉称,2012年12月26日,她在一家电商商场购买了一台某品牌的全自动洗衣机,第一次使用时就出现不能正常脱水的问题,维修后没两天又出现同样情况,如此连续修了四次,张女士感到非常恼火,找到经销商要求退货,却因张女士每次维修都没有索取维修凭证,无法提供维修记录,经销商据此拒绝退换货。

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定:在三包有效期内,维修两次仍不能正常使用的产品,凭维修记录和证明可免费调换同型号、同规格的商品。但张女士不能提供维修凭证,无法证明洗衣机的维修次数及情况,因缺乏证据消保委也无法帮消费者维权。

为此,沂源县消保委提醒广大消费者:在购买商品时,要注意保存购物小票等相关购物凭证;在三包期内商品修理完后,一定要让修理者做好每次维修记录,以便出现问题时作为维权的重要证据。

售后服务不到位 工商帮忙来调解

本报3月3日讯(记者 张汝树 通讯员 丁洁) 3月1日上午,桓台县工商局起风工商所接到辖区内一居民周先生的电话投诉称,他购买的冰箱冷藏室出现结冰现象,多次联系商家上门维修未果。

据了解,周先生是在2012年的11月份从商场购买了一台电冰箱,在使用过程中发现冰箱的冷藏室有结冰的现象,多次联系商家上门维修,但商家一直没有回应,他才投诉到工商所。

工作人员接到投诉以后,先到商场了解情况,据售后服务人员说冷藏室结冰现象可能是操作不当,不是产品质量问题,认为是小问题,就在电话中给周先生指导,不曾上门服务。在工商工作人员劝说下,商场服务人员认识到自己的行为是对消费者的不负责任,并上门向周先生讲解了正确的使用方法。

买到劣质手机 商家拒不退款

本报3月3日讯(记者 张汝树 通讯员 丁来国 贾洪英) 近日,沂源县的刘先生在南麻某手机超市购买一部三星牌手机,但无法正常使用,要求退货时,而商家却坚决不退。

刘先生是在超市里付完款后当场试机,发现手机不能正常使用,随即要求退货。该超市以当天货款刚入微机退款无法处理账目为由,让刘先生第二天再来退款。结果第二天刘先生去该超市退款时,超市又以给其维修或者更换为由不予退款,但是刘先生对该超市的信誉和手机质量已失去信心,要求必须退货。双方协商未成,刘先生遂到城区工商所投诉。

接投诉后,沂源县城区工商所工作人员立即随刘先生到该超市进行调查了解到,刘先生反映的情况属实。根据《消费者权益保护法》第二十二条、二十三条之规定,由经营者给消费者退还了手机款。



报春

3月3日,淄博市阳光明媚,最高温度达到了14℃,在市人民公园很多盛开的黄梅花为初春增添了不少色彩,吸引了很多市民前来拍照。未来5天,淄博市气温将持续升高,据气象部门预计,8日最高温度将达到25℃。

本报记者 姜文洁 摄影报道

工商指导,公司自律——

一企业花钱请人监督自身服务

本报3月3日讯(记者 张汝树 通讯员 唐文虎 宋志新) 3·15即将来临,在部分企业还在担心被投诉时,沂源县一家企业却自己花钱,请了10名企业监督员,对自己进行监督。

监督企业经营,收集用户

意见、暗访服务渠道……2月28日上午,沂源这家家电有限公司聘请的企业经营服务监督员,正式走马上任。

据了解,在沂源县工商局城郊工商所的帮助下,该家电企业分别从县城及乡镇农村聘请了10名企业经营服

务监督员。企业经营服务监督员可以通过明查暗访、意见征集等方式,了解掌握企业经营行为;也可以收集家电客户在使用商品过程中反映的问题和建议,有针对性地协助公司解决服务问题;也可以直接向辖区工商部门和消协分会反

映情况。

而对于监督员提出的问题和建议,该公司保证在5个工作日内处理完毕,由公司客户服务部负责向社会监督员和客户回复处理结果,同时将处理意见一并报送辖区工商所和消协分会。

周村工商开通企业“叫醒”服务

针对五类服务对象,变事后处罚为事前规范

本报3月3日讯(记者 张汝树 通讯员 盛秦岭 徐婷 姜楠) 3日,记者从周村区工商局了解到,该局今年起开通了企业“叫醒”服务,对发现的企业超期未年检、商标证即将到期、许可证超期等问题,及时提醒告知,使其发现问题并及时纠正。

“您好!您申请的淄博周村某某饭店名称核准通知书即将到期,请您抓紧时间办理前置手续后,到周村分局西城工商

所办理营业执照……。”2月26日上午,刚从老家回到淄博,开饭店的安先生便收到了周村工商局的温馨提醒短信。

据了解,所谓“叫醒服务”,就是工商部门通过工作系统发现企业存在超期未年检、商标证即将到期、许可证超期等问题,及时提醒告知,使其发现问题并及时纠正,从而达到规范经营的目的。

“以前经营手续快到时,经常由于业务太忙,就忘了。工

商部门这一“叫醒”,就肯定不会出问题了。”受到工商部门“叫醒”的周村蓝霸汽车俱乐部负责人孙永琪说。

目前,周村工商通过手机短信、实地巡查、行政指导等方式,向五类服务对象实行了“叫醒服务”,即近三年出现过逾期年检的并应参加本年度年检的企业;分期出资企业承诺出资时间即将到期的企业;营业执照、前置许可期限即将到期的企业;注册商标、著名商标续展

期即将到期的企业;工商所已发出行政告诫书、限期改正通知书即将到期的企业。据统计,自实施“叫醒”服务以来,已有90余家企业同周村蓝霸汽车俱乐部一样,享受到“叫醒”服务。

“叫醒”服务将工商执法由事后处罚变为事前规范,既提高了企业诚信意识,也促进了工商部门作风的转变。我们将根据企业的需求,努力探索提供更多更有效的服务措施。”该局局长张国平介绍说。