

3·15消费者维权日即将来临,为维护消费者的合法权益,加大市民维权意识的宣传,市消保委将举办广场大型宣传咨询服务、下乡咨询服务、文艺晚会等一系列群众喜闻乐见的活动。12日,记者走进市消保委,向杜慧秘书长详细了解了消保委去年的主要工作成就和今年的工作要点。

►市消保委召开十大商超评议结果通报会。(资料片)



3·15临近,本报记者专访淄博市消保委秘书长杜慧—— 多途径联动让维权路更宽

文/ 本报记者 张汝树

去年

12家行业分会 探索“先行赔付”

“去年在探索社会化的消费维权机制上,市消保委在周村试点建立了消费纠纷案件诉讼与调解对接机制,成立了消费维权法律工作站,接手并处理法院、信访部门委托调解案件15起,邀请法院参与消费争议调解案件20多件,为消费者挽回经济损失50万元,增强了消保委调解的权威性和有效性,形成了化解社会矛盾的合力。”杜慧秘书长介绍说。

据介绍,市消保委在充分

调研的基础上,指导博山区消保委成立了医疗、金融等12家消费者权益保护委员会行业分会,探索实行了消费争议“先行赔付”制度,实现了消费纠纷的源头防范、合理分流和高效调处。目前处理此类投诉5起,有效解决了因经营者的过错,造成消费者损失而未能及时赔付的问题,提高了维权效率。

微博QQ上阵 维权路更宽

根据杜慧秘书长介绍,消保委近年来一直致力于扩展

维权新渠道。一是成立投诉部,提高消费投诉处理效率。“为了进一步加强对全市消费纠纷投诉工作的指导,年初市消保委选派3人组建投诉部,设在12315大厅内,开通专线,强化受理投诉工作。”据杜慧秘书长介绍,2012年全市共受理消费者咨询投诉1175件,接受咨询2733人次,投诉处结率达100%,为消费者挽回经济损失193.34万元。

再就是利用现代化信息技术,创新消费维权渠道。探索研究利用互联网、短信平台等现代化信息手段拓展新维权渠道。其中,张店、桓台开通了3·15维权微博,发布维权工作动

态;博山开通了“QQ维权平台”,在线受理消费者的各类申诉、投诉、举报,实现了消费者足不出户的零成本投诉;临淄开通3·15短信平台,发送消费警示和消费提示;沂源开通了“沂源3·15消费维权网站”,及时更新消费维权法律知识、发布消费警示等。

十大商超评议 好坏市民来说

今年1月底至2月中旬,市消保委针对淄博商厦、银座、义乌商城、大润发等十大商场超市满意度进行调查,先后走进社

区、商场、超市、企业、村(居)等地,采取现场发放调查问卷、随机抽查、召开消费者座谈会等形式,完成了此次调查。

“本次调查活动共发放调查问卷5000份,回收有效调查问卷4809份。调查内容包括消费者对十家商场超市服务质量、食品安全、商品质量、购物环境、配套设施、投诉及处理等问题的看法。”杜慧秘书长介绍到,从综合评议情况来看,满意票数从高到低依次为:淄博商厦3395票、银座2974票、大润发2170票、利群2042票、新玛特1566票、义乌商城1435票、振华1393票、沃尔玛1363票、乐天玛特1266票、永旺1189票。

今年

教育宣传打头 民主评议殿后

据杜慧秘书长介绍说,今年市消保委将深入开展消费教育与引导工作,进一步提高消费者的自我保护能力和理性、安全、科学的消费意识。

“一是加强消费文化教育;二是在全市推广国民消费教育大课堂做法,特别关注老年人、青少年、农民消费者,使消费教育不流于形式;三是开展“消费教育进学校”活动,将

消费教育与中小学、高校学校教育相结合,探索建立消费教育长效机制;四是进一步开展“双基地”消费体验活动;五是针对旅游、餐饮、网络商品交易、预付式消费等行业中的“霸王条款”和消费陷阱,开展消费者评议活动,通过教育引导减少消费纠纷。”杜慧秘书长说到。

针对投诉热点 进行明察暗访

“今年全市各级消保委将

充分发挥对商品和服务的社会监督检查职能作用,加强消费重点领域和社会监督工作力度。”杜慧秘书长介绍说。

各区县将针对消费者投诉咨询中的热点和焦点,经常性的深入各大商场、超市和集贸市场进行明察暗访,开展消费调查和评议活动,发放调查问卷,对发现的问题,认真分析原因,及时发布消费警示或消费提示,披露消费侵权行为,对存在的消费隐患积极向有关部门反映、建议,提请有关部门加强监管,促进问题尽快解决。

多个途径联动 争取案结事了

据介绍,今年消保委将进一步深化消费投诉和解联络机制建设工作,在省、市级消费者满意单位、“双基地”单位全部建立和解联络机制,搭建投诉和解平台,降低维权成本,努力把消费纠纷和解在企业,化解在基层,提高消费纠纷和解效率。

“我们还将推动消费仲裁,拓宽消费争议解决途径。继续

推进消费仲裁制度化,不断完善工作机制,严格按照仲裁相关法律法规规定,加大消费争议仲裁案件办理力度,要在程序和实体上严格把关,努力实现‘案结事了’。”据杜慧秘书长说,再就是探索建立社会化消费维权新机制。进一步完善和推广消费纠纷案件诉讼与调解对接机制;成立消保委行业分会,建立和完善消费维权工作协作机制,将矛盾解决在基层,化解在萌芽状态;建立消费维权律师团,为消费维权提供法律援助和监督,努力构筑全覆盖消费维权援助体系。

备战中高考 快吃忘不了

3A 脑营养胶囊是天然海洋营养补品

3A (DHA、EPA、DPA) 是大脑所需的营养物质

采用先进生产工艺专门研制而成



明显改善记忆

增强脑细胞功能

助你考得好

鲁食健广审(文)第2012120168号

中国学生营养与健康促进会连续18年向全国学生特别推荐

忘不了 买3赠1

活动仅限 3.15 截止 数量有限 赠完为止

★购买“忘不了”3大盒(180粒/盒)赠18小盒(10粒/盒)

★详情咨询: 0533—2284103

“忘不了”指定专卖店: 张店专卖: 银座王府井店负一层【新华药店】 银座五里桥店超市内【新华药店】 临淄专卖: 颐年堂药店【桓公路医院对面】 仁合堂总店【齐鲁石化中心医院东邻】 淄川专卖: 银座超市出入口【新华药店、淄博四中对面】 大桥药店【城里大街西首】 博山专卖: 景泰成白虎山店 景泰成西治街店 周村专卖: 仁和堂药店【148医院东】 桓台专卖: 泽仁堂大药店【桓台宾馆东】 高青专卖: 康寿堂大药店【文化路与高苑路交叉口】 沂源专卖: 天和堂祥和药店【东方购物广场20米】