

### 日照市质监局2012年工作硕果累累

# 20余次专项检查保食品安全

本报3月13日讯(记者 司路清 通讯员 何伟) 13日,记者从日照市质量技术监督局了解到,截至去年11月底,日照市12365系统质监热线投诉举报系统共受理各类举报、投诉5612件,涉及质监部门业务2279件,涉案货值179.68万元,挽回经济损失8.76万元。2012年,日照市质监局

先后组织开展了生产加工环节食品添加剂专项检查,工业明胶、酒类产品、水产加工品生产企业专项检查,日照绿茶专项整治等20余次专项监督检查,依法严厉查处不落实主体责任、使用非食品原料、滥用食品添加剂等违法违规行为。全市系统累计出动执

法人员1200人次,对日照237家食品生产加工企业、46家食品相关产品生产企业和7家食品添加剂及食品香精香料生产企业进行了监督检查,共查处违法食品生产企业18家,取缔食品生产加工单位2家,移送公安机关1件。重点开展了节日期间安全大检查,特别在党的十

八大期间,采取重点检查、随机抽查、交叉检查等多种方式,集中力量对旅游场所、宾馆、商场、车站等公共聚集场所的电梯、锅炉等特种设备进行了检查。全年共检查特种设备使用单位123家,检查特种设备300余台,查出隐患设备30台,整改30台,下达安全监察指令书26份。

针对某些认证市场混乱的情况,日照市质监局组织开展了认证有效性检查,严厉打击非法认证活动。结合电动三轮车专项整治、6类产品联动抽查、玩具产品专项检查,开展强制性认证产品质量安全专项整治,共出动执法人员240余人次,检查强制性认证产品生产企业120家,立

案22起,结案22起,规范了认证市场。为了规范检验检测机构的工作质量,对全市各有关检验检测机构开展了实验室能力验证,派出考评组对18家资质认定实验室作了监督评审。召开机动车安检机构座谈会,签订责任书,进一步规范机动车检测行为。

# 12315, 消费者维权意识的记录者

本报记者 司路清

12315,作为消费者投诉举报专线电话,随着市民维权意识的提升,逐渐成了人们化解消费纠纷的首选。12日,记者走近12315接线员,零距离了解她们在12315消费者申诉举报中心的工作与生活。

## 3·15当天 电话量预计翻五倍

“您好,这里是日照市工商局12315消费者申诉举报中心。”12日,在日照市12315申诉举报中心,4位女接线员接听消费者电话的声音此起彼伏。

据了解,日照市12315消费者申诉举报中心成立于2006年,“当时并非集中受理,而且只有一部电话,一天接的电话量可能还不足十

个。”12315接线员班长弓弘说。

近几年,随着市民对消费维权意识的提升,12315已经发展到四部电话,“2012年总受理量达8000多件,平时的日均电话量达到40个。”弓弘说。

随着3·15消费者国际权益日的到来,咨询投诉电话也开始升温,弓弘告诉记者,每年3.15前后是消费者投诉举报的高峰期,“现在每天能接六七十多个电话,到3.15当天,日电话量预计能增加到200个。”



12315的接线员接听消费者投诉电话,并将内容记录下来。本报记者 司路清 摄

## 法律法规 交流技巧都要学

记者看到,在每位接线员的桌子上都摆放着《日照工商12315消费维权法律应用库》、《日照工商流通环节食品安全实用法规汇编》等,里面圈画着重点。“这

些书是我们12315针对日常投诉热点,常用的法律法规整理出来的。”弓弘说,除去自我学习,每周末还会利用休息时间,大家聚到一起沟通、交流案例,以此提高受理质量。

据了解,现在每个月还会安排基层工商所的同事到这里学习一个月。“在所里学到的知识

相对局限,在12315能够接触到更多鲜活的案例。”太阳城工商所的工作人员来12315已经有12天,逐渐对12315的各项工作流程了如指掌。

## 耐心倾听 骚扰电话自我消化

“日常电话中,咨询类的占70%,申诉和举报类的占30%。”弓弘自2008年从事12315投诉电话的接线工作,已经有了五年的工作经验。“从事这行,需要耐心地聆听消费者的倾诉,并帮助寻求解决的办法。”弓弘说。

“有时也难免会接到无赖,喝醉酒的电话,电话里,他们说不清投诉内容。”弓弘说,“遇到这种情况,我们肯定是骂不还口,即使影响到情绪,也要自己调整好心态。”

www.peugeot.com.cn

## 东风标致 品牌十周年

Brand tenth anniversary

# 感恩十重礼

**3月16-17日全系夺金乐购惠, 十周年感恩特惠最高两万元。。。**

东风标致 同心同行 创新驱动

10年中国路,六款爱民心。东风标致时刻关注并融入中国社会的发展历程,着眼未来,积极利用全球资源体系,将国际先进的技术成果引入并运用,致力新能源和绿色环保等领域的发展。在未来的3年里,东风标致将陆续推出6款全新车型;4S网点数量将扩展至500家、售时/售后满意度在全国行业排名中双双进入前五名、相对于2012年年销量实现倍增,即“升蓝计划”。



PEUGEOT MOTION & EMOTION

本广告解释权归日照东星所有

207 | 307 | 308 | 3008 | 408 | 508

日照东星汽车销售服务有限公司 电话: 2198111 地址: 奎山汽车城204国道西