

# 一个投诉调解11次

## 本报带您走进工商所调解员的生活

□通讯员 徐明义 王斌 朱学利 安宁  
□本报记者 秦雪丽

一个水杯,一支笔,一个记事本,对于芝罘区工商分局通伸工商所的李学明来说,这是他必备的工作装备。从事消费投诉协调工作14年,他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。

### 一天至少调解一起投诉

芝罘区工商分局通伸工商所的辖区比较特殊,覆盖西大街、北马路等多处商业繁荣区。这也注定会伴随着众多的消费投诉。

通伸工商所统计数据 displays: 2012年,处理各类投诉500多起,2011年,处理各类投诉550余起,所有的投诉都由老李与另一位同事调解。“算下来,平均每天至少调解一起投诉。”老李笑着介绍。

谈到调解投诉的故事,老李

感慨颇深。老李说,曾经有一个消费者在超市购买了几桶玉米油,不久,该品牌玉米油在超市下架,消费者怀疑产品存在问题,便来到工商部门投诉。

这次投诉让老李印象深刻。“前前后后共调解了11次,花费3个月时间。”老李介绍,消费者曾在工商所向他诉说了一天,从早上8点到中午11点半,从下午1点半又到了下午5点半。

### 八段录音“击败”商家

处理了14年的投诉,遇到过种种消费者,谈到印象深刻的案例,老李不禁竖起大拇指,赞扬起一位年轻小伙,“维权意识,搜集证据的意识确实厉害。”

老李笑说,他曾接到过一个家装投诉,投诉者是个小伙子。他用立邦乳胶漆粉刷新房,监工时,发现粉刷出的样子与看到的样品房不同,便拍了照片到立邦漆专卖店咨询。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。



李学明工作时总随身携带一个大大的水杯。 记者 秦雪丽 摄

### 消费者维权必须证据先行

老李介绍,在接到的老人投诉中,其中近七成都是保健食品或药品的投诉,但往往面临着证据不齐全的问题,这让他们也很无奈。

前几日,老李接到不少老年人关于保健食品的投诉,发现很多老人没有发票,有的尽管要了收据,但落款竟是西藏某单位。“对方很

隐蔽。”老李介绍,对方采取电话订购,然后上门送货的模式。“我们接通了对方的订购电话,咨询了相关问题,但后来电话就被他们拉入黑名单,联系不上了。”

“证据,虽然是个老生常谈的问题,但在维权时,还是有不少疏忽的消费者。”老李提醒,在维权的同时,一定要全面搜集证据。

3·15 维权

热线电话  
新浪微博  
爆料

967066  
@今日烟台

让消费更安全



手机: 18660568036

# 烟台保险业服务满意度调查

如果您在与保险公司打交道过程中,遇到问卷中提及的问题,请书面填写调查问卷并打分,以信件形式寄给我们;还可登录齐鲁晚报电子版(或百度搜索),下载该调查问卷并打分,以电子邮件形式发送给我们;也可打电话向我们讲述您遇到的麻烦和问题。

## 财产保险

### 一、基本信息

姓名: 先生 女士  
手机号: \_\_\_\_\_

### 二、您所投保的财产保险公司

- 1人保财险 2太保产险
- 3平安财险 4天安保险
- 5国寿财险 6中华联合
- 7太平财险 8大地产险
- 9阳光产险 10华安财险
- 11安邦财险 12华泰财险
- 13永安产险 14中银财险

### 三、填写调查内容

1. 购买车险产品时,营销人员是否详细讲解了相关条款  
A.是,很详细 B.比较详细 C.没怎么讲解
2. 您是否经常接到该公司的电话车险推销电话  
A.没有 B.有,比较少 C.有,经常接到
3. 出险报案后,定损人员到达现场是否及时  
A.及时 B.一般 C.不及时
4. 索赔时手续是否繁琐,理赔时间是否过长

A.没有 B.一般 C.是

5. 定损金额是否有达不到最低损失的情况

A.没有 B.一般 C.遇到了

6. 是否遇到保险公司指定维修厂家的情况

A.没有 B.一般 C.遇到了

7. 你的各种材料齐全时,该公司理赔是否及时到账

A.是的 B.一般 C.不及时

8. 该公司车险费率是否合理

A.是的 B.一般 C.不是

9. 您对该公司车险费率奖惩制度是否认可

A.十分认可 B.还可以 C.不认可

10. 你对该公司车险的理赔过程总体满意吗

A.满意 B.一般 C.不满意

您与保险公司是否含有其他不愉快经历,请写下来:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 人身保险

### 一、基本信息

姓名: 先生 女士  
手机号: \_\_\_\_\_

### 二、您所投保的人身保险公司

- 1中国人寿 2太保寿险
- 3平安人寿 4泰康人寿
- 5新华人寿 6太平人寿
- 7民生人寿 8合众人寿
- 9中英人寿 10人保健康
- 11华夏人寿 12人保人寿
- 13生命人寿 14阳光人寿
- 15华泰人寿

### 三、填写调查内容

1. 保险公司是否明确告知十日内撤保及十日后退保的损失程度  
A.详细告知 B.只告知一项 C.没有告知
2. 保险公司是否明确告知收益的不确定性  
A.详细告知 B.告知了,但不明确 C.没有告知
3. 是否遇到过该公司工作人员用“高利息、比存款收益高”等字句故意混淆银行保险产品与存款概念的情况  
A.没有 B.告知是保险,但承诺高利息 C.遇到过
4. 保险公司业务人员是否无休止地进行电话推销  
A.没有 B.比较少 C.是

5. 保险公司是否告知出险后不予赔付的相关事项

A.详细告知 B.告知了,但不全面 C.没有告知

6. 理赔时,是否存在与销售员推销时承诺不一致的情况

A.不存在 B.有轻微差别 C.与销售员介绍的差别很大

7. 你是否遭遇过保险公司未按合同约定进行红利分配或定期返还的情况

A.没有 B.返还很少 C.遇到过

8. 您在办理满期、退保手续时,保险公司是否及时给付

A.是 B.一般 C.不是

9. 购买保险后,该公司是否及时对您进行了电话回访

A.是,很及时 B.回访了,但是不够及时 C.没回访

10. 您对于理赔过程总体满意吗

A.非常满意 B.比较满意 C.不满意

您与保险公司是否含有其他不愉快经历,请写下来:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

保险对我们大家来说都不是一个陌生的词儿,你是否被免费保险忽悠过?你是否买了保险产品却苦于理赔无门?你是否因为轻信了保险销售员的口头承诺现在正后悔不迭呢?保险一直是消费者遭遇金融“消费陷阱”的多发领域,又到一年的3·15消费者维权日,如果您在购买保险的时候遇到了消费不公、不平的烦恼,请爆料吧!让我们一起维权!

### 市民参与方式:

信件可寄至:  
烟台环山路3号润利大厦1605室  
李媛媛 收  
电子邮件可发至: qwb-jr@163.com  
电话: 967066 18975809160 18658333753

### 参与奖项设置:

本报将从参与读者中抽取幸运奖20名。  
一等奖:5名,全年齐鲁晚报订报卡+烟台山泉10桶(价值280元)  
二等奖:10名,半年齐鲁晚报订报卡+烟台山泉5桶(价值150元)  
三等奖:15名,半年齐鲁晚报订报卡(价值100元)

