



部门访谈

工商部门是怎样开展打假维权工作的?消费者的投诉热点都是哪些?消费者买到假货时又该怎样维权?近日,带着这些问题,记者专访泰安市工商行政管理局副局长米文珂,为读者呈现更加直观的工商管理管理工作。

泰安市工商行政管理局副局长米文珂——

打造半小时维权服务圈

文/片 本报见习记者 侯峰



泰安市工商行政管理局副局长 米文珂

记者:工商部门在打假维权中扮演着重要角色,作为一个消费者,我很想知道今年工商部门在保护消费者权益方面,有哪些工作重点?

米文珂:今年,我们将继续突出保障民生利益,努力构建“大消保”工作体系,不断提高消费维权水平。通过开展消费教育和引导,提高消费者的维权能力。以“3·15”宣传活动为契

机,引导消费者科学、理性、健康消费。加强12315指挥中心平台建设,强化内部协调配合,试点“12315半小时维权服务圈”,建立12315督导、消协调解、消保监管、执法机构办案四位一体、各负其责、协作配合的工作机制。积极与公安、质检、烟草、媒体、行业协会(商会)等有关部门和单位建立维权协作机制,发挥企业协会的调解作用。加强流通领域

商品质量监测,重点实施食品、家电、儿童学生用品、建材、汽车配件等商品的质量抽检。针对保险、电信、房地产销售、物业管理等领域的霸王条款等违法行为,强化婚庆、干洗美容、汽车维修等服务领域维权工作。

记者:您刚才说到要试点建立“12315半小时维权服务圈”,请问具体内容是什么?

米文珂:“半小时投诉受理维权服务圈”是为了打造上下贯通的消费投诉处结网络,通过12315维权服务站的快速反应、流动维权服务车的有效联动,形成对申诉举报30分钟内到达现场,有效处结消费投诉的维权服务圈。“半小时投诉受理维权服务圈”覆盖粥店、光彩、天平、满庄、道朗等区域,以山东钢材大市场、光彩大市场、银座商城、傲徕峰农贸市场、汽车城为依托,以消费者权益保护科和消费者协会为责任单位,推行“一会两站+村民委员会+行业自律协+流动服务车”的工作模式。

记者:请问近期12315消费者申诉举报电话反映的投诉热点主要有哪些?针对这些问题,工商部门将怎样开展工作?

米文珂:消费者反映的问题

中,商品类消费主要涉及家用电器类和日用百货类申诉,占申诉总量的49%。消费者反映的问题主要集中在购买的家用电器“三包”期内故障频发、商品质量难以保证,性能与广告宣传不符,商家未按约定时间送货、售后服务人员维修不及时、经销商不履行“三包”责任等方面的问题;服务类消费申诉主要涉及电信服务类和居民服务申诉,占申诉总量的45%。

“3·15”期间,12315指挥中心延时值守,3月14日、15日两天人工值守到晚上10点,方便消费者申诉举报。

记者:农资市场事关粮食生产安全,工商部门是如何监管的?

米文珂:在这方面,“红盾护农”行动是一个重点。通过开展农资市场专项整治行动,以种子、化肥、农药为重点,重点查处销售掺杂使假、以次充好等假冒伪劣的农资产品。

我们还会继续推行农资商品“一账通”溯源监管制度,建立工商监管、行业自律、社会监督、消费者参与“四位一体”的监管方式。

记者:对于网购等新兴消费

方式,工商部门是如何规范和监管的?

米文珂:网购现在是很常见的消费行为,给消费者带来不少方便,但也产生了投诉难、维权难的问题。为加强这一新兴的交易领域的监管,国家工商总局在2010年就出台了相关办法,规定网络商品经营者、网络服务经营者要依法办理工商登记注册,承担各自的义务。

去年,全市工商系统在网上检查网站13620多个,实地检查网站3580个,删除违法商品信息542条,责令整改网站331个,关闭违法网站17个,查处涉网违法案件59起,有效的规范了网络交易秩序。

记者:作为消费者,买到假冒伪劣商品时,应该如何维权?

米文珂:根据咱们国家相关法律的规定,消费者和经营者发生权益争议的,有多个渠道来解决,主要有这几个方式:与经营者协商和解,请求消费者协会调解,向有关地方工商部门申诉,也就是拨打12315反映,根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁,向人民法院提起诉讼。咱们消费者可以选择其中任何一个方式,达到维权的目的。

SIMPLY CLEVER
专于智慧 行于

ŠKODA



斯柯达 昕锐 Rapid
邀您 智慧 体验



扫描此二维码,
即可进入斯柯达昕锐Rapid官方网站。



斯柯达 —— 真实感悟 真爱生活 ☎ 400 820 1111 <http://www.skoda.com.cn>

2013年3月6日斯柯达Rapid中文名“昕锐”正式发布,在传承斯柯达家族一脉相承的“锐”字的同时,巧妙融入了家族成员共有的“日”字组合。“昕”寓意新生的曙光,充满希望;“锐”代表锐意进取,也是科技与理念的精髓。目前实车已到店,正式预售全面启动,凡到店赏车试驾,均有好礼相赠,敬请阁下莅临展厅品鉴洽谈。

ŠKODA
斯柯达

泰安北方上海大众斯柯达4S店 销售电话:0538-8561766 24小时服务电话:0538-8561899 地址:泰安市泰山大街3288号
上海大众斯柯达直营店 销售电话:0538-7058698 服务电话:0538-7058626 地址:新泰市开发区双山路16号

上海大众汽车
SHANGHAI VOLKSWAGEN