

没开幕式没表演 今年3·15节俭大不同

为方便市民,活动会场也将挪到文化中心广场

□通讯员 姜黎明
□记者 秦雪丽 报道
qlwbqx@vip.163.com

本报2月27日讯 27日,烟台市消费者协会公布了烟台2013年国家消费者权益日(3月15日)纪念活动情况。今年“3·15”活动会场定在市区文化中心广场,活动时间为2013年3月15日(星期五)上午8点半到11点半。与往年不同,今年活动会场充满“节俭风”,没有开幕式,主要以宣传咨询、受理投诉为主。

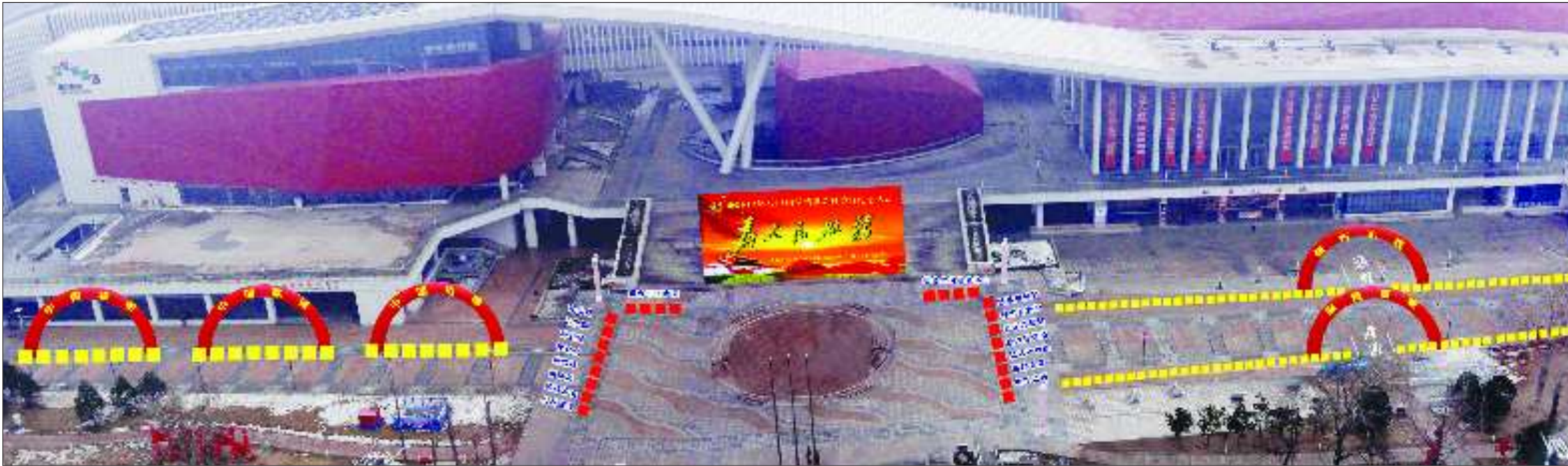
市消协一位负责人介绍,以前,“3·15”纪念活动都是在西南河体育场举行,今年会场设在市区人流密集、交通方便的文化中心广场,县市设立分会会场。

按照中央有关简化、节约的精神,今年的“3·15”纪念活动也充满了节俭风。据介绍,往年会场,除了职能部门接受市民投诉咨询之外,现场还有一些文艺表演等娱乐活动。今年凡事以节俭为主,活动取消了开幕式环节,也不搞文艺表演。“活动主要以宣传咨询、真假辨别、受理投诉为主,减少其他一些

不必要的项目。”
“3·15”纪念活动由烟台市消费者协会、烟台市工商局主办、五区工商、消协协办。到场单位,除了主办单位与协办单位之外,还包括市质量技术监督局、市物价局、烟台出入境检验检疫局、市卫生局、市食品药品监督管理局、市烟草专卖局、市盐务局、市住房与城乡建设局、市知识产权局、市供电局、市公安局消防分局、市保险行业协会、人民银行等13个部门共同参与。

现场还设立曝光台及咨询台,现场受理消费者投诉,发放宣传材料,并积极宣扬“节俭风”,引导消费合理消费。
同时,烟台市消费者协会确定3月1日-20日为3·15主题宣传月,陆续公布十大消费维权案例,十大警示,维权速递以及各县市区维权动态。

2013年“3·15”年主题一直是市民关注的问题。市消协一位负责人介绍,与往年不同,今年中消协年主题将在中央电视台3·15电视晚会现场发布。



3·15活动会场示意图,中间部分是职能部门的投诉咨询平台(市消协供图)。

为投诉者设280个板凳,免费发放1000份投诉信封……

“3·15”会场七大亮点抢先看

□通讯员 姜黎明
□本报记者 秦雪丽

相比往年,今年的“3·15”纪念活动现场可谓亮点不断,主打“节俭风”和“亲民风”。在会场布置结构和形式上,一切从简,在服务消费者方面,更加注重细节。不仅增设了280个投诉小板凳,现场还提供免费开水。

今年会场定在文化中心广场

会场地址的改变,是今年“3·15”纪念活动的一大特点。
市消协一位工作人员介绍,“3·15”纪念活动已经在西南河体育场举办了5年,尽管那个地方场地较大,但由于周边有夜市,会场需要挡板遮挡,增加了不少费用,周边噪声也比较大,而且交通不便,“之所以将会场定在市区的文化中心广场,是为了更好地方便市民。”
在会场的效果图上,记者看到,会场大约长350米,职能部门咨询投诉区位于广场中心位置。针对老百姓反映强烈的话费、保险、金融等问

不设拱门没有开幕式

今年“3·15”纪念活动掀起一股“节俭风”,减去一切不必要的形式和项目,更加注重务实。
据了解,3月15日活动当天,取消了开幕式环节,也没有文艺演出,消费者来了之后,可以直接到需要的部门摊位前咨询、投诉。“今年也没有拱门、宣传横幅,会场中心只有一个背景墙,上面写着:为人民服务。”市消协工作人员说。

记者看到,投诉反馈信封非常特别,一面是“3·15”纪念大会受理投诉登记表”,从中间折叠起来,会有不粘胶黏合,反面便是一个信封,投递地址是烟台市消费者协会。
“以前,会场也会发放投诉单,但由于没有桌子和笔,消费者填写不便。”市消协人员介绍,这些投诉反馈信是烟台市邮政部门免费提供的,消费者领到投诉登记表,可以带回家填写,直接投递到附近邮筒,并不需要付相关邮费。

免费发放千份投诉信封

“考虑到活动当天,现场人多、投诉量大的现状,我们特意印制了1000份免邮资的投诉反馈信封,消费者当场没有反映上的问题,可以回家填写投诉信,然后再寄给烟台市消费者协会。”市消协一位负责人说。

为市民准备280个板凳

尽管讲究节俭,但会场在配套设施上非常人性化。

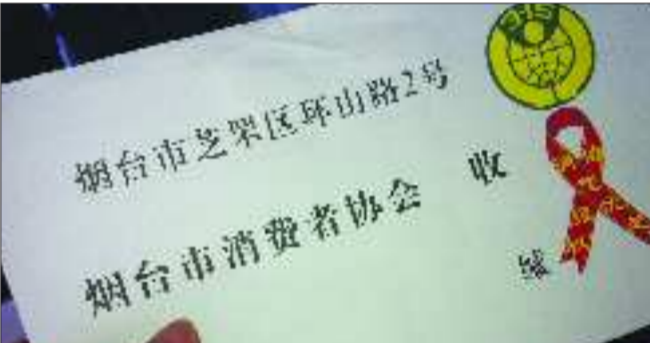
“过去的活动现场,投诉的市民站着,部门工作人员坐着。”市消协人员说,出于礼貌,在受理投诉过程中,尽管不少工作人员也都站了起来,但消费者的位置总是缺少一个凳子。
从每年“3·15”会场的情况来看,在前来咨询投诉的市民中,老年人不在少数。“考虑到老年人比较多,为了提供更周到的服务,今年会场为消费者专门提供了280个小板凳。”

现场免费提供开水

“3·15”活动定在3月15日上午举行,温度相对较高,消费者咨询、投诉,难免生气上火,加上说话较多,难免出现口干舌燥的情况。在以往活动会场,经常看到消

企业只准参展不许销售

与往年积极组织名优企业产品展示不同,今年“3·15”纪念活动不主动招商,这也是一大亮点。
市消协人员称,对于一些主动提出要参加活动的理事单位企业,省消费满意单位企业、市消费者满意单位等,要提前领取表格,详细填写相关材料。
活动现场,参展企业只允许



活动现场将发放的投诉反馈信封很别致。记者 秦雪丽 摄
宣传企业产品及形象,不允许现场进行商业销售行为。

20名志愿者全程服务

活动现场,20名“3·15”活动志愿者全程提供服务。
如果您想反映问题,却不知道找到哪个窗口,如果您想咨询学习相关法律法规,却不知道去哪里领取材料,如果您在活动会场遇到什么麻烦和头疼事,都可以找志愿者,20名志愿者会给您提供全程服务。
滕女士说,当客户在批发站看上某件商品又恰好店里没有足够存货的时候,批发站会让客户拿样品回去试验一下,如果客户对商品满意的话就交付订金,批发站联系厂家生产该商品,批发站接货之后再吧商品给客户。当时卖水网给刘先生时,已经告诉他回家试好样品后再回来订货,一旦订货概不退款。
刘先生对滕女士的说法并不买账,他说,店员并没有告诉他订货不退款的事,只说回去试一下样品。

说给免费美容却变着法要钱



临近3·15,本报推出“马上就办”栏目,如果您在生活中遇到消费难题,或在消费中权益受损却不知如何解决,或想了解更多消费维权话题,可以拨打本报3·15维权热线18660568036或15653513796咨询。
市民刘女士:我在烟台的商场遇到小型美容院的店员,她们说美容院里做活动,免费给消费者做脸,请我进去去体验一下,但是她们给我抹上护肤品之后就说了,她们给免费做脸,但洗掉脸上

上的东西要交50块钱,还说洗掉这些东西只能用她们的产品,不付款她们还不让走,请问遇到这种情况该怎么办?
12315:店员问您要钱的时候,您可以拒绝付款,要求她们把脸洗净,要是她们不让您离开的话,您可以直接报警,这是限制您的人身自由。以后您再看到店铺有优惠活动时,一定要问清楚细节再进去,防止被店家欺骗。
实习生 王娅 记者 秦雪丽 整理

历年3·15主题回顾

- 1997年 讲诚信反欺诈
- 1998年 为了农村消费者
- 1999年 安全健康消费
- 2000年 明明白白消费
- 2001年 绿色消费
- 2002年 科学消费
- 2003年 营造放心消费环境
- 2004年 诚信·维权
- 2005年 健康·维权
- 2006年 消费与环境
- 2007年 消费和谐
- 2008年 消费与责任
- 2009年 消费与发展
- 2010年 消费与服务
- 2011年 消费与民生
- 2012年 消费与安全

整理 本报记者 秦雪丽

★ 医保定点医院(市级统筹、即时结算) ★ 齐鲁名家、烟台唯一的专业男科医院

男人“快”而不乐 怎么办?

超微创阴茎背神经阻滞术 一次性解决早泄

技术亮点:

- 快速根治: 一次性治愈早泄,彻底解决顽固性早泄,恢复快,术后一个月即可回归生活。
- 微创无痛: 运用国际超微创技术,无痛苦,无痛苦,术后恢复快,术后完全无痛苦。
- 效果显著: 治疗彻底,有效延长夫妻生活时间,明显提升夫妻生活质量,术后“快”非药物全方位治疗。

烟台新安男科医院 YANTAI XINAN MALE HOSPITAL 健康咨询 0535-299 6666

官方网站: www.xanank120.com QQ咨询: 11189991
医院地址: 烟台市芝罘区只楚路99号(变电厂站)

《甩衣服声似拖拉机》追踪>>>

“想不到一个电话,问题就解决了”

厂家退了货,高先生专程到本报致谢

□记者 秦雪丽 实习生 王娅 报道

本报2月27日讯 25日,本报C02版刊登了《甩衣服声似拖拉机》一文,受到消费者关注。经本报调解,美的洗衣机厂家给高先生办理了退货手续,将问题洗衣机拉走,并退还了4100元。27日,高先生专程来本报致谢。

2012年11月底,高先生从山东东路一家店铺买了一台美的滚筒

洗衣机,花费4100元。“当时,销售人员说,这款洗衣机质量非常好,而且噪声很小,运转时也不会影响睡眠和休息。”高先生的妻子说。可洗衣机买回来后,头疼的麻烦事也随即跟来。一甩衣服声音就像拖拉机,尽管售后人员积极维修,但始终没解决问题。
高先生曾多次找到商家协商,希望更换一台同款式的新洗衣机,但对方说既不能退机也不能换机,有问题只能维修。

接到高先生的投诉后,本报及时联系了美的洗衣机的售后,专卖店人员,经调解,售后人员再次到高先生家对洗衣机的质量做了鉴定,最终出具了质量存在问题的鉴定报告,并向厂家积极反馈,最终厂家给高先生办理了退货手续。
近日,售后人员上门,把高先生家的洗衣机拉走,并把4100元的购机钱退还给了高先生。27日,美的洗衣机售后服务

负责人孙先生致电本报说,他们一直在积极处理此事,目前已给高先生退了洗衣机。
“非常感谢你们,你们介入后,厂家很快就给办理了退货手续。”高先生说,为这事他们全家窝火了3个月。27日,高先生专程来到本报致谢。“当时看到你们报纸上的维权热线,就想到这件事,想不到一个电话,问题就解决了,以后遇到什么事,还找你们齐鲁晚报!”

8个水阀480元全砸手里了



□实习生 王娅 记者 王红 报道

本报2月27日讯 “买了10个水阀,没想到安上以后都不合适,出水特别小,可能是型号不对。想退但商家说啥也不给退,砸我手里了!”近日,市民刘先生致电本报维权热线求助。

去年10月份,在莱山刘家滩开小型浴池的刘先生,在胶东装饰材料市场附近的长兴水暖洁具批发站,买了10个水阀,每个60元,其中两个是在店铺里买的现货,8个是预订的。刘先生从锅炉旁拿出几个水阀给记者看:“你看这水阀外观多漂亮,可是打开之后出水很小。”

刘先生和商家协商过多次,但商家只给退其中的两个,那8个预订的怎么也不给退。

“本来我想买几个新水阀,让顾客用起来比较方便,这下买了个大麻烦!开浴池的换上这样的水阀,还有谁肯来我们这里洗澡?”长兴水暖洁具批发站的店员滕女士对刘先生的要求也很无奈:“这8个水阀是预订的,并且这种水阀早就不流行了,很少有人买,我们现在已经不再进货,厂家也不再生产了,如果不是顾客预订的话,我们也不会让厂家生产,要是给客户退货,这水阀就砸我们手里了!”滕女士说。

滕女士说,当客户在批发站看上某件商品又恰好店里没有足够存货的时候,批发站会让客户拿样品回去试验一下,如果客户对商品满意的话就交付订金,批发站联系厂家生产该商品,批发站接货之后再吧商品给客户。当时卖水网给刘先生时,已经告诉他回家试好样品后再回来订货,一旦订货概不退款。
刘先生对滕女士的说法并不买账,他说,店员并没有告诉他订货不退款的事,只说回去试一下样品。

手机刚买4天经常无故黑屏

□通讯员 姜黎明 陶咏梅
□记者 秦雪丽 报道

本报2月27日讯 日前,市民于先生在莱州市一家商店买了一部手机,才用了4天就经常无故黑屏。于先生找商家要求退货,但遭到拒绝。最终在消协调解下,商家同意给予先生退货。

刚买的手机就出现了上述问题,于先生找到商家要求退货。但商家不同意退货只同意换货。感觉不合理,于先生来到莱州市消费者协会请求处理。
接到投诉后,消协工作人员与消费者一起来到销售点,向商家讲明了法规:产品自售出之日起7日内,如果发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。
最终,商家明确了责任。经调解,商家给予先生退了货。