

# 吹响保护消费者权益的“集结号”

## 专访菏泽市消费者协会秘书长牛建峰

本报记者 崔如坤

今年是第32个“国际消费者权益日”，中消协确定今年的年主题为“新消法 新权益 新责任”。“3·15”来临之际，本报记者就菏泽如何宣传和落实年主题以及过去一年的消费投诉热点和难点等，专访了菏泽市消协秘书长牛建峰。

### 拓宽消费者保护范畴 增加经营者新义务 新消法3月15日起航

记者:从1997年起,中消协每年都会确定一个年主题,请您介绍一下今年年主题“新消法 新权益 新责任”的含义有哪些?

牛建峰:中消协把“新消法 新权益 新责任”确定为2014年年主题,是因为2013年10月25日《中华人民共和国消费者权益保护法(修正案)》经全国人大常委会审议通过,并于2014年3月15日正式施行。新《消法》拥有众

多新意和亮点,其核心是“新权益”、“新责任”。

新《消法》赋予了消费者新权益,加强了新领域的消费者保护,拓宽了消费者保护的范畴;增加了经营者新义务,加重对不诚信经营行为惩处力度,扩大消费者损害赔偿的范围;进一步加大了政府责任,明确各级政府落实保护消费者合法权益的新职责,以推进全社会承担同护消费者权益的共同责任。

### 2013年家用电子电器类投诉高居榜首

记者:过去一年,根据消费者投诉情况,有哪些投诉热点、难点?

牛建峰:2013年,菏泽市各级消协组织以“让消费者更有力量”年主题为主线,大力开展消费教育和引导,认真受理消费者投诉,尽最大可能维护了消费者的合法权益。但由于一些消费如汽车消费、电子消费、网购等,在维权过程中存在着鉴定难、维

权成本高等诸多原因,一直是消费维权的热点、难点。

根据去年投诉案件类型统计分析,家用电子电器类、服装鞋帽类、食品类和交通工具类占到了总投诉量的6成以上,其中家用电子电器类高居榜首。而投诉的主要原因,产品质量、售后服务问题,两者合计占到投诉原因的7成以上。



### 群体性消费事件

#### 消费者可以请求消协提起公益诉讼

记者:消费者遇到产品质量问题、售后服务问题等消费纠纷该如何维权?

牛建峰:消费者遇到消费纠纷可先与商家协商解决,协商不成的,可以向消协、工商部门,也可以依法向质监、物价等行政主管部门申诉处理。经上述有关部门调解,消费者与经销商或生产厂家仍达不成调解的,可根据当初签订的合同或协议申请仲裁委员会仲裁,也可以直接向法院起诉。

值得一提的是,新《消法》明确了消协的诉讼主体地位,对于群体性消费事件,消费者可以请

求省级以上消协提起公益诉讼。

记者:围绕年主题的宣传目标以及存在的投诉热点、难点,今年菏泽市消协将开展哪些主要工作、如何开展?

牛建峰:一是结合3·15宣传纪念活动,采取多种形式,对年主题进行广泛宣传,提高社会各界对年主题的认识。市消协将联合牡丹区、开发区消协将在“3·15”期间,分别在花都商埠小商品城、三角花园、银座广场等举办3·15宣传纪念活动。二是组织好新《消法》培训。市消协将对全市消协组织工作人员和部分经营者开展新《消法》的宣传培训

工作,提高消协人员的维权水平,指导和推动经营者主动履责。三是借助新闻媒体开辟专栏、专刊,采取知识竞赛等方式,开展新《消法》宣传和消费教育。四是加大对食品、汽车、网购等重点、热点、难点领域的社会监督,发布消费警示,督促行业、企业自觉维护消费者合法权益。五是通过开展消费体验和体验,加强文明、健康、节约资源和保护环境消费理念的培育和宣传,发布消费提示,让广大消费者做到科学消费、理性消费。六是切实做好受理消费者投诉工作。

## 生态休闲 绿色惠民

# 2014“好客山东·森林旅游”年票全省发行

### 96元游遍全省54家景区

景好 心情好 身体就好

由省林业厅森林公园管理办公室主办,山东森林(国际)旅行社承办,2014年“好客山东·森林旅游”年票已于2013年12月8日正式发行,菏泽居民可通过齐鲁晚报·今日菏泽编辑部一楼购买。

山东森林国旅总经理孙丰胜介绍,2014年“好客山东·森林旅游”年票共录入55家景区,其中54家免费,1家打折优惠,门票减免总价值达2558元。每本全省统一销售价格96元,较之前发行便宜2元钱,价格只占实际门票价格的3.6%,游客购票即享大实惠。今年年票特点主要有:

▲惠民工程——领导森林门票推广发售的是省林业厅,通过推年票意在降低森林旅游的门槛,让更多的人走进森林,让森林旅游成为一项“国民绿色福利。”

▲价格更低——“2014版”总价值达2558元,售价却仅为96元,相当于游每个景区不到1.8元;

▲景区升级——2014年录入的54家景区均经严格筛选,其中国家级森林公园17家,省级34家,新录入景区11家。蒙山、沂山、鲁山、灵岩寺、冠世榴园等众多有分量的知名景区悉数纳入。(沂山旅游区已升为5A景区);

▲功能完善——年票新增景区路线图、数字二维码等内容,是便携生活工具书。可馈赠亲友,使用后可收藏。

▲使用方便——采取护照形式,封面和封底采用硬纸质,游客携带更加方便。使用时绑定身份证,无需贴照片,刷身份证就可入园。“(2014版)”采用一证通电子检票管理系统,验证码网上激活,刷身份证入园,一张年票可以绑定三张身份证,每个景区限一人次进入,不能同时入园)

▲六身份体现——不用排队持票直接进入景区,免除排队之苦。



年票菏泽销售地址:  
齐鲁晚报·今日菏泽编辑部一楼(市政府东临府东街北段)  
电话:0530-6330009 13305308068

### 2014好客山东森林旅游年票景区列表

地市	景区名称	票价	质量等级
济南	波罗峪旅游度假区	60	AAA
济南	涌泉竹林风景区	10	
济南	长清莲台山度假村	30	AAA
济南	灵岩寺	60	AAAA
济南	百里黄河风景区	5	AAA
济南	五峰山旅游区	40	AAA
济南	山东省科技馆	20	
济南	蟠龙山森林公园	60	
济南	凤凰岭生态旅游区	20	
济南	四门塔风景区	30	
淄博	618战备电台旧址风景区	40	AAA
淄博	马鞍山风景区	40	AAA
淄博	鲁山国家森林公园	50	AAAA
淄博	樵岭前风景区——博山溶洞	55	AAA
淄博	王母池风景区	20	AAA
淄博	织女洞森林公园	70	AAAA
泰安	腊山国家森林公园	50	AAAA
泰安	牛山国家森林公园	25	
泰安	昆山森林公园	50	
泰安	徂徕山国家森林公园	50	AAA
泰安	神童山休闲旅游区	80	AAA
枣庄	熊耳山国家地质公园	60	
枣庄	龟山省级地质公园	50	
枣庄	抱犊崮国家森林公园	60	AAAA
枣庄	冠世榴园风景区	60	AAAA
潍坊	临朐沂山风景区	90	AAAAA
潍坊	寿光林海生态博览园	60	AAAA
潍坊	山旺国家地质公园	30	AAAA
潍坊	弥河文化旅游度假区	40	
潍坊	安丘五龙山森林公园	40	AAA
潍坊	马耳山森林公园	30	AAA
潍坊	石门坊风景区	50	AAAA
威海	仙姑顶风景区	80	AAAA
滨州	鹤伴山森林公园	30	AAA
滨州	无棣大觉寺	20	AAA
临沂	蒙山国家森林公园	80	AAAAA
临沂	孟良崮旅游景区	40	AAA
临沂	蒙山龟蒙景区	80	AAAAA
临沂	金伯利钻石矿景区	60	
烟台	昆嵛山国家森林公园	40	AAAA
烟台	东炮台景区	50	AAA
烟台	罗山国家森林公园	50	AAAA
烟台	牙山国家森林公园	30	AAA
青岛	珠山国家森林公园	45	AAAA
德州	夏津黄河故道森林公园	60	AAAA
德州	苏禄王御园	10	AA
日照	五莲山森林公园	60	AAAA
日照	九仙山森林公园	60	AAAA
日照	五莲县大青山旅游风景区	40	AAA
济宁	峄山国家森林公园	60	AAAA
济宁	泗水泉林泉群自然风景区	30	AAA
济宁	微山湖南阳古镇	60	
莱芜	吕祖泉风景区	58	AAA
菏泽	郓城水浒好汉城	30	AAA
济南	商河温泉度假村	折扣138	