

编者按:

每年3·15前后都是消费者维权、投诉申诉最为集中的时间段,也是12315工作人员最为忙碌的时候。17日,记者走进12315大厅,近距离探访维权热线接听员的工作。

每天200个电话 12315热度不减

虽有部分属“分外”电话,接听员也尽量提供解决途径

本报见习记者 张童

“从3月10日开始到现在,每天至少接200个电话,3月15日之后也没有明显减少。这种集中投诉一般要持续到4月初,而一年当中其他时间,每天接听消费者投诉或咨询电话也要上百个。”17日,市12315申诉举报指挥中心工作人员孙金丛告诉记者。

17日上午,记者一走进

12315指挥中心大厅,就听到此起彼伏的电话铃声。“您好,请问您贵姓,有什么需要我们服务?”“请问您投诉什么事情?”“请问商家名称是什么?”工作人员一边询问基本情况,一边飞快地在电脑上做着记录。

据介绍,12315的工作人员每人日均要接听五六十个电话,指挥中心电话几乎没有间断,12315中心一年几乎都在忙碌中,每当人们节日

休息或者重大节点时,他们所接到的投诉和咨询也会成倍增长。

“在我们接到的电话中,有很多是不属于我们负责的。但尽管如此,工作人员都非常耐心地解答了。这就是我们秉承的‘你没有走错门的’服务理念。”工作人员孙金丛说。她告诉记者,有些不属于工商部门监管的,工作人员也会耐心告诉消费者相

应行政部门的投诉电话。

一位投诉假化肥的消费者只知道经销商,但没办法说出具体厂家,12315工作人员在了解到情况后,告诉该消费者应致电质监部门,她将质监部门的电话重复了4遍,提醒消费者。“消费者的维权意识越来越强,而我们的任务就是让消费者反映的每一个问题及时得到解决。”一名12315指挥中心工作人员说。

相关新闻

手机常死机 三包难实现

3·15期间,市12315指挥中心共受理通讯产品类咨询投诉举报27件,占接诉总量的3.66%。

据了解,通讯产品问题主要涉及手机质量不过关,经常出现按键失灵、死机、黑屏、屏幕不显示、通话有杂音等问题;经销商不认真履行三包规定,在处理纠纷时与厂家、售后互相推诿,以人为损坏为由拒绝履行三包,但又不给消费者出具检测书面证明。

商家拖延时间 耽误消费者维权

市12315指挥中心3·15期间共受理服装、鞋帽类咨询投诉举报35件,占接诉总量的4.74%。

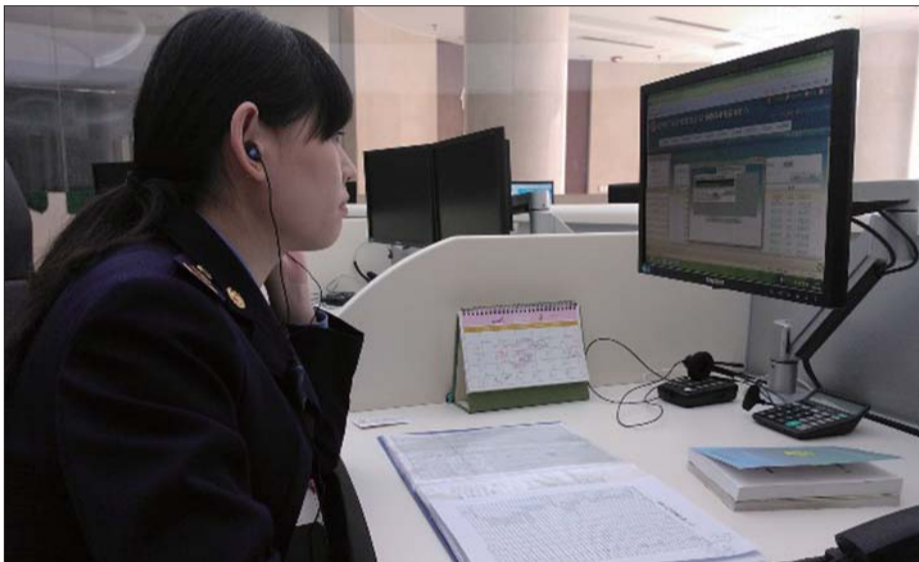
该类投诉反映的主要问题有:一是商品出现质量问题,商家以各种理由拖延时间,或拒不开具维修记录,使消费者错过了最佳维权时间;二是三包期内符合退换货条件,商家以修代退、以换代退,未按规定履行三包义务。

本报记者 张汝树 通讯员 董琪

相关链接

12315常接 四类无效电话

市工商局相关负责人表示,无效电话主要有4类:一是消费者投诉或举报的是价格欺诈、诈骗、药品、旅游等不属于工商管辖职能的问题。第二种情况是消费者出差,所留电话无人接听或联系电话号码有误等,工商部门无法与消费者取得联系;第三种是消费者购货凭证丢失又不能证明商品来源,或者根本没有取得购货凭证,使被诉方不明确或无法查找;第四种是超过法定投诉受理期限等。



12315工作人员在接听热线。 本报见习记者 张童 摄



与家人在一起 就是幸福好时光

家,是一切幸福的起源;你,是家庭骄傲的理由。新福瑞迪,特配LED DRL前大灯、一键启动,家庭品味全新升级;6安全气囊、倒车影像,全方位保障家人安全,更有多项驾乘体验升级。给你,给家人,更好的新福瑞迪。

新福瑞迪 幸福登场



东风悦达起亚汽车有限公司 全国呼叫中心: 400-799-0000 网址: www.dyk.com.cn



淄博顺骋

地址: 淄博市张店区 中心路 176-1号
电话: 0533-5092000

淄博悦骋

地址: 淄博市玉黛湖往东3公里路南齐鲁汽贸城内
电话: 0533-7171888

淄博东联

地址: 淄博市张店区 山泉路95号
电话: 0533-2983700