

质量怎么管,消费者关注啥,省质监局长与消费者面对面求建议

# “有任何问题都能给我打电话”

本报济南3月11日讯(记者 马绍栋 见习记者 赵克)“希望广大消费者朋友多给质监提意见,不要客气,有任何问题都可以给局长信箱写信或者直接打电话给我。”省质监局局长张宁波恳切地对消费者代表说。11日,全国质监系统“12365局长接线日”及齐鲁晚报“3·15我行动之执法为民·消费者开放日”活动举行。

11日活动当天,共受理有效业务127件,投诉举报17件,质量申诉5件,业务咨询90件,其他15件。现场处理9件,转办118件。当天出动执法人员15人次,查处违法案件4起。

“12365”是质监系统为了畅通消费者与质监部门直接沟通的渠道,专门开设的一条热线电话,负责受理广大群众关于产品质量监督等业务的咨询、投诉和举报。11日当天,省质监局主要负责人来到12365举报处置指挥中心,接听消费者维权热线,我省17个市局的有关领导在各自局12365处置指挥中心一起参加了此次活动。

在下午举行的齐鲁晚报、省质监局联合开展的“执法为民·消费者开放日”活动中,不同职业的13名消费者代表走进省质监局,与局领导及主要业务处室负责人进行了互动交流。“来之前光知道质监局管质量,没想到还管这么多日常生活中的事。”消费者代表李思敏感慨地说。随后他一口气提出了小区电梯遭遇纠纷无处申诉、净水器滤芯标准、日用陶瓷质量、食品用包装袋等一箩筐有关质量的问题。

“我是一名在校大学生,经常和同学们在网上或手机APP上进行购物,发现一些产品质量明显不过关,对这一块质监局有什么监管措施?”“现在雾霾如此厉害,质监局如何发挥标准的作用,倒逼企业实施节能减排?”在现场交流中,消费者提问非常踊跃,甚至有人在提问时一度被后来者抢了话筒。

省质监局产品质量监督处、特检处、稽查局、标准化处、计量处等相关处室主要负责人详细解答了消费者质疑。不知不觉间,原定一个半小时的交流时间拉长到三个小时,最终现场听取消费者代表意见建议12条,受理质量投诉举报6起,解答消费者最关心的质量问题34个。

“消费者的关注在哪里,质监工作就要转向哪里。”张宁波表示,比如在山东标准建设领域,从医疗卫生、城市管理、社区服务到自行车停车场、自来水、养老院、学生教育等领域都要制定标准,通过标准提高社会公共管理水平;再比如在计量领域,质监系统正推动血压计、体温表、家用煤电气表等更多的免费检测服务进社区活动;此外,省局还力求建立全省产品质量和企业行为诚信服务平台,向社会公开,为政府决策、公民查询提供服务。

“现在电梯越来越多,可我感觉安全隐患很大,你们有没有什么好办法?”11日下午,本报与省质监局联合开展的“执法为民·消费者开放日”活动中,13名消费者代表走进省质监局,与局领导及主要业务处室负责人面对面交流。

省质监局领导与消费者热烈交流。 本报记者 戴伟 摄



六类问题关注度高

## 电梯坏了打96333,省城7月实现

本报记者 马绍栋 见习记者 赵克 本报实习生 王风伟 周鑫 李艳艳

电梯安全

### 济南将建电梯安全运行监控平台

消费者李先生:我们小区电梯已联系报修好几次,但找了物业,物业让我找维修单位,各部门推诿,我们该去哪里投诉呢?

省质监局特种设备安全监察处处长孟祥京:为让电梯问题体系化和高效率管理,自2014年起,省质监局探索电梯安全监管新模式,在济南实行电梯管理改革试点已有一年的时间,目前济南市电梯应急处置服务平台建设技术方案制定已完成,济南市电梯安全运行监控中心正在筹建,并将在今年7月开通“96333”电梯应急服务热线,最大限度保证消费者安全。

稽查执法

### 12365热线也受理打假举报

消费者赵先生:打12365热线要注意什么,如何有效举证?

省质监局稽查局局长纪德法:12365热线实行闭环管理,每个接入的热线后台都会进行分类统计并实施处理进度监控,能为消费者、社会各界和质监系统内部提供高效、便捷的打假举报、质量申诉、业务咨询等多项服务。2014年12365热线受理打假举报3173起,占11.7%,举报热点产品是特种设备和计量器具。要提醒消费者的是,拨打热线举报时尽量具体详细,尤其对相关证据更要保证准确有效。

标准建设

### 正研究早餐、公交等领域标准

大学生小张:日常消费中标准到底能发挥什么作用?

省质监局标准化处处长郭大雷:标准像空气一样,无处不在。标准可将服务固化,让服务和消费没有“任性”而为的空间。如阳光大姐家政服务公司正是用“标准”解决了纠纷困境,每项家政服务用标准固定,怎样扫地、怎样洗尿布都有标准,最大限度减少服务供给过程中提供者的随意性和自裁性,减少操作弹性。省质监局已发布家政、物业等多个消费领域的标准,并在研究制定早餐、公交、环卫等领域标准,随着标准的逐渐普及,它将成为消费者维权的新工具、服务员保障自己权益的新手段。

赠品监管

### 赠品出问题,一样可投诉

消费者张瑞:如果赠品遇到质量问题,商家以赠品为由拒绝退换,应该如何维权?

省质监局产品质量监督一处处李庆文:根据《消费者权益保护法》第十八条规定,赠品与普通商品均属于产品,只要不是标注为处理品,与普通商品是一样的,如果遇到质量问题,可投诉举报。

电商监管

### 网购“三无产品”也能维权

大学生小周:在电子商务网购的过程中,如遇到“三无产品”有质量问题,应该如何维护自身权利?

省质监局产品质量监督二处处长陈玉彬:电商质量监管备受关注,去年省质监局针对电子商务行业特点,召集了省内7家龙头电商企业开展座谈会,对电商产业发展状况、电商产品质量把关能力以及存在的困难和问题“问诊把脉”,探讨了电子商务产品质量监督抽查的途径和方案。在此基础上,今年省局将加大对电商产品的质量监督抽查力度,以便发现质量问题,为广大消费者及时发布消费提示。

计量诚信

### 加油机准确性一直是关注焦点

消费者李先生:发现不同的加油站加的油跑的公里数不一样,是不是加油机有问题?

省质监局计量处调研员李志伟:加油机准确性一直是消费者关注的热点。目前全省质监系统在商店超市、加油站、集贸市场等与人民群众生活密切相关的领域,已初步建立起由经营者进行自我承诺、以行为规范为基本框架的诚信计量体系,并对反映举报较多的区域进行了专项整治,各类计量违法案件得到有效遏制。2014年,省质监局组织各市、县局为1892家社区和学校提供血压计检定、眼镜检测等免费计量服务,对全省550余家医院的700余台CT机和核磁共振机实行免费检定;下一步省质监局将继续加大计量惠民力度,争取推出更多的免费检测服务。

齐鲁晚报 分类广告 电话: 0531-85196183 85196234 地址:济南市经十路16122号山东报业大厦副楼3楼分类广告部

综合招商 电子加工15668197911 外贸手工活 053280826688 综合招聘 聘聘脉曲张科医生 15866216268 招矿工5000-12000元 13181255538

扑克麻将 售普通扑克牌器 2015新产品13589018831 售扑克认牌 13173037333 售认普通牌器 13280025880 招生培训 国家健康管理师考评 招生代理15275163511

酒水招商 2元/瓶起首单返现 厂家招商053158566600 挂失声明 山东建凌机械有限公司的《计量器具型式批准证书》编号:2004F303-37丢失,特此声明。

山东博杰重型工程机械有限公司遗失济宁市工商行政管理局2009年3月18日核发营业执照正副本:370800200006835,组织机构代码证:68720267-9,中国建设银行股份有限公司济宁兴唐支行开户许可证帐号:37001686136050151680,税务登记证:370802687202679声明作废。

精品资讯 生态原浆酒招商 免费铺货+房租+广告+人员工资+赠车,年终返利,风险厂家担。手机13515682918 QQ:2544347622 山东林发肥料厂聘 区域经理10名(底薪+差旅补助+提成)农化推广人员20名(底薪+差旅补助+奖金)另招全国各地代理商 联系电话400-634-0369 中天万运 快递物流 招山东各市县合作商 聘驻地经理 400-0056-001、0531-58662369

光能苏打水招商 诚招市县代理 15966631088 广通速递 5月14日领取“全国快递证”省、市、县合作商0531-89605986/87/89 招商热线:400-008-5031 人教畅读 招生 0531-69926255 热线 13806404791 人教畅读 招生 0531-69926255 热线 13806404791

人教畅读 招生 0531-69926255 热线 13806404791 人教畅读 招生 0531-69926255 热线 13806404791 人教畅读 招生 0531-69926255 热线 13806404791