



卖家拒赔或撤场，商场要先赔

章丘建立42家消费维权服务站,3家商户试点赔偿先付

近日,记者从章丘市市场监督管理局获悉,章丘在全市大型商场、超市、景区等建立了42家“消费维权服务站”,开展经营者首问负责制。其中章丘银座、东方冷库、章丘华联(汇泉路店)三家经营商户为推行赔偿先付制度的试点单位,目前制度运行比较完善,其先进经验将逐渐在其余消费维权服务站推广开来。



商场服务台前张贴消费维权服务站“温馨提示”。

文/片 本报记者 王帅

专柜若撤场 商场先赔付

“买的时候笑呵呵,退的时候苦瓜脸。”在日常购物中,不少消费者反映,当购买的商品出现各类问题后,去找商家解决,往往得不到“好脸色”,即使是商品本身出现质量问题,也有可能得不到快速、妥善的解决。

而根据经营者首问负责制,消费者在购买、使用商品或者接受服务时合法权益受损,可以向销售者或者服务者进行维权,该经营者必须依法承担首问责任,不得推诿。

消费环节赔偿先付制度,则是当消费者的合法权益被侵害,销售者或者服务者故意拖延处理或者无理拒绝赔付,以及因销售者或者服务者撤场等情况导致消费者无法获得赔偿时,由商场、市场和平台经营者向消费者进行先行赔付。

这两项便于消费者快速维权的制度,将在章丘多个消费维权服务站得以实现。据了解,目前章丘在全市大型商场、超市、景区等建立了42家“消费维权服务站”,消费者发生消费投诉时,可以先找专柜解决,处理结果不满意便可到消费维权服务站请商场经营者“主持公道”,最后还可以通过市场监管部门进行协

调处理。

遇合理投诉 8分钟退换货

“维权服务站既是对我们服务质量的提升,也是对服务工作的监督。”章丘银座商城的营运部长尹晓洁告诉记者,从消费维权服务站在商场设立以来,每天都有两名投诉调处人员值班,并在此基础上提出“无障碍八分钟退换货”,对消费者的合理诉求,以最快速度解决。

“前几天,有位女士在我们商场的的女鞋专柜购买了一款皮鞋,但只穿了五天便发生掉漆现象。”尹晓洁介绍,消费者购买时间不长,因而希望退换商品,但专柜认为掉漆不是商品自身质量问题,只提供维修。双方协调不成,消费者便根据商场提示牌,找到了消费维权服务站。商场调处人员了解情况后,认为消费者购买商品时间尚未超过七天,商场愿意先为消费者更换同款女鞋,随后再与品牌供应商进行内部协调。最终,原本僵持的投诉局面轻松化解。

记者了解到,不少商场在市场监管部门所明确的两项制度之外,同时制定了更为细化的服务标准。其中,东方冷库的相关负责人便提出,不仅完成消费维权服务站的基础职能,各分店同时做出“只要不影响二次销售,七天之内为顾客提供无理由退

货”的承诺。

服务站效果如何 将定期“受检”

章丘市市场监管局相关工作人员介绍,消费维权服务站通过建立健全商品质量和服务规范承诺,不合格商品退市、消费纠纷和解与消费侵权赔偿等制度,一方面受理和处理消费者的投诉,做好消费者投诉和解记录,定期汇总、报送和分析消费者诉求情况;另一方面,也向经营商户职工宣传有关消费维权的法律法规,解答消费者有关咨询,有针对性地进行防范和自律。

“我们为各维权服务站统一制作了‘12315消费维权服务站’牌匾、投诉登记簿及相关的工作资料,进一步明确维权服务站工作人员、职责、程序和制度。”该工作人员表示,为确保首问负责和先行赔付制度规范运行,市场监管人员采取走访、座谈及发放宣传材料等多种形式,加强对经营者的教育引导,督促经营者把好质量关、诚信经营。“争取投诉不出企业,调解不出基层。”

此外,市场监管人员将每月抽查维权服务站的投诉调处情况,并对消费者投诉集中的问题进行汇总统计,发布消费预警,并通过消费维权指挥平台接收的投诉情况,对各维权服务站进行评价。

空调免费修咋还收高空作业费

市场监管部门:收费属市场行为,但事前应告知

高层住宅越来越多,很多住高层的市民没有想到,自己竟还要为此多掏钱。近日,市民李先生便反映,自己购买的空调在三包期内不制冷,联系售后上门维修时,竟要自己支付“高空作业费”。李先生纳闷,三包期内明明免费维修,怎么还要钱呢?对此,记者进行了调查。

记者 王帅

消费者投诉:

三包期内免费修 凭啥让交钱

李先生日前在商场购买了一款知名品牌空调,前阵子发现空调不制冷了,便联系客服进行上门维修。维修工检查完空调后,免费加了氟,空调正常运转了,随后却要收120元的高空作业费。仔细询问后,李先生得知,虽然在保修期内修理加氟不花钱,但因李先生家住三层楼以上,每修理一次,必须交一次高空作业费。李先生认为,明明承诺的是三包期内免费维修,再收取费用不合理。

无独有偶,孙先生这两天也正为高空作业费烦心,原来他2012年买的空调,品牌承诺免费保修六年,但在今年七月份因空调不制冷联系商家维修时,维修人员却要收150元的高空作业费。

记者从章丘市明水市场监管所了解到,入夏以来,反映空调维修问题的投诉不少涉及高空作业费的收取问题。

记者调查:

高空作业

收费标准不一

空调的高空作业费到底该不该收,要收多少呢?记者调查发现,高空作业费收费较为随意,在消费者的投诉中,有的维修人员索要150元,有的则只收取100元,而绝大多数交了高空作业费的消费者,根本没有拿到相关的收据或发票。

记者咨询了几个空调品牌,某品牌的工作人员解释说,因户外作业存在一定的危险,国家规定相关维修人员应当被支付高空作业费,具体收费由维修人员与用户协商。而对于免费维修期内的空调是否该收高空作业费,该工作人员则没有确定的回答。一位业内人士告诉记者,高

空作业费收费属市场行为,因此在收取标准上可能波动比较大。

部门说法:

提供有偿服务

应提前告知

针对消费者的投诉,明水市场监管所的执法人员也比较无奈。从目前情况看,物价部门没有统一的收费标准,相关法律上也没有相应规定,在处理投诉的过程中,执法人员没有明确的法律条文可以依照,处理起来也只能是协调。“高空作业确实存在一定的危险性,收取一定的服务费也在情理中,该怎么收,谁来收,收多少,目前则属于行业内的规定。”

“我们帮助消费者协调后,有的厂家能够退回收取的高空作业费,有的则只能收取取得相对便宜些。”执法人员表示,但照消法的相关规定,商家在向消费者提供有偿服务时,应提前告知,明码标价,如果商家故意隐瞒收费项目,则可以对其进行处罚。

章丘市消费维权服务站名单

序号	服务站名称(全称)	具体地址	办公电话	辖区市场监管所
1	章丘华联百货有限公司	汇泉路	83213601	明水市场监管所
2	章丘华联百货有限公司开发区商场	明水经济开发区唐王山路	83323068	双山市场监管所
3	济南银座购物广场有限公司章丘分公司	双山大街鲁宏大道交界口	81298002	双山市场监管所
4	章丘东方冷库商贸有限公司	明水双泉路西首路北	58902671	明水市场监管所
5	章丘东方冷库商贸有限公司(明珠店)	绣水大街中段	58902696	明水市场监管所
6	章丘东方冷库商贸有限公司(宝岛店)	双山东街	58902698	双山市场监管所
7	章丘东方冷库商贸有限公司(大学城店)	芙蓉街	58902752	双山市场监管所
8	章丘东方冷库商贸有限公司(龙昌店)	双山大街	58902620	双山市场监管所
9	章丘东方冷库商贸有限公司(明东店)	山泉路东首	58902700	明水市场监管所
10	章丘东方冷库商贸有限公司(明南店)	铁道北路东首	58902702	明水市场监管所
11	章丘东方冷库商贸有限公司(福泰店)	工业二路	58902772	双山市场监管所
12	章丘东方冷库商贸有限公司(秀水店)	秀水大街中段	58902633	明水市场监管所
13	章丘东方冷库商贸有限公司(山泉店)	山泉路	58902750	明水市场监管所
14	章丘东方冷库商贸有限公司(刁镇店)	刁镇中心大街	58902689	刁镇市场监管所
15	章丘东方冷库商贸有限公司(文祖店)	文祖	58902773	文祖市场监管所
16	章丘东方冷库商贸有限公司(吕家店)	明水吕家村	58903798	明水市场监管所
17	章丘东方冷库商贸有限公司(相公店)	相公庄	58679396	相公庄市场监管所
18	章丘供销大厦百货有限公司	汇泉路	83211068	明水市场监管所
19	山东苏宁云商商贸有限公司章丘店	白云路	83240001	明水市场监管所
20	济南华联超市有限公司章丘新世纪金汇店	明水车站大街	83263627	明水市场监管所
21	济南华联超市有限公司章丘分公司	汇泉路53号	81290651	明水市场监管所
22	山东银座商城股份有限公司章丘章丘汇分公司	明水镇汇泉路西段	83218219	明水市场监管所
23	山东银座商城股份有限公司章丘湖桥分公司	双山大街35号	83360127	双山市场监管所
24	山东银座商城股份有限公司章丘同乐园分公司	同乐园小区3号楼	83315635	双山市场监管所
25	济南勤隆电器有限公司	章丘市明水汇泉路中段	83230777	明水市场监管所
26	济南勤隆电器有限公司双山店	双山大街与鲁宏大道路口	83729577	双山市场监管所
27	章丘市种业有限公司	荷花路81号	83213339	明水市场监管所
28	山东章丘大润发商业公司(新建)	山泉路中段	83772131 83772132	明水市场监管所
29	济南国美电器有限公司第十七商城(新建)	汇泉路中段	61335000	明水市场监管所
30	济南金田小商品市场发展有限公司(新建)	汇泉路666号	83327088	明水市场监管所
31	章丘华联有限公司泉山逸品店(新建)	明堂街1986号	83380538	双山市场监管所
32	沈阳维华商业广场管理有限公司济南分公司(新建)	香港街	83826699	明水市场监管所
33	济南圣代商场有限公司	工业二路中段路南(现福康路)	81298877	双山市场监管所
34	章丘市绣水农贸市场	汇泉路	83242070	明水市场监管所
35	章丘市宝岛市场	双山东街	1306407363	双山市场监管所
36	章丘三王峪山水风景园站	章丘市曹范镇三王峪	83769066	曹范市场监管所
37	山东高速实业发展有限公司章丘服务区	章丘市曹范镇济莱高速公路章丘服务区	89263522	曹范市场监管所
38	植物园12315联络站	济南植物园内	80950800	埠村市场监管所
39	朱家峪景区服务中心	官庄镇朱家峪景区	83806677	官庄市场监管所
40	章丘市齐长城景区管理处	七星台景区	83784968	垛庄市场监管所
41	白云湖景区	白云湖湖内	83451008	白云市场监管所
42	百脉泉公园	汇泉路	83213421	明水市场监管所

牙科夫妻店无证行医被取缔

章丘已取缔15家非法行医黑诊所

本报8月27日讯(记者

石剑芳 通讯员 张健)

25日,章丘市卫生监督所执法人员,在黄河镇驻地依法查处一处非法行医的牙科诊所。这是章丘市卫生监督所开展打击非法行医专项行动以来取缔的第15家黑诊所。

近期,章丘市卫生监督所接到群众举报,黄河镇政府向北十字路口西邻有一家“黑牙科”诊所每逢集市无证行医。卫生监督所接到举报后,通过卫生监督协管员暗访核实,该“黑牙科”诊所为王某民所开设。25日卫生监督所执法人员与当地派出所联合进行了突击检查,将该诊所查处并取缔。

执法人员在对其突击检查时,王某民的妻子王某霞正在牙科诊所,看到执法人员后拒绝接受监督关门逃走。随后执法人员将王某民约谈至黄河镇卫生院,王某民否认自己非法行医的行为,当执法人员让其解释印有王某民医师名字和电话的名片及有王某民签名的手机订单时,王某民表示不知道具体情况,后改口说是妻子干的自己不知情。面对执法人员的询问,王某民都表示不知道,并拒绝在监督检查书上签字。

公安人员和执法人员再次重申不配合监督检查和调查的

后果后,王某民表示配合,将问题责任推向妻子,并在询问笔录上签字。当得知执法人员要没收其牙科器械时,王某民以牙科诊所是妻子开设、钥匙在妻子那里现在联系不上为由不予配合。王某民又多次以去洗手间为由试图逃跑,跑出黄河镇卫生院时在马路上都被公安人员制止。最后王某民将车开到自己开设的牙科诊所门口后,躲进一家鞋店从其后门逃脱。

据悉,该牙科诊所在2014年章丘电视台《百姓电视问政》,因无证行医曝光后被卫生行政部门依法查处并取缔。该牙科诊所随即去掉宣传牌,转入暗处,与卫生监督执法人员打起了“游击战”。章丘市卫生监督所在今年打击非法行医专项行动过程中,发现该牙科诊所仍在非法行医。但当执法人员对其检查时,王某民夫妇一直闭门歇业。

执法人员表示,王某民为黄河镇某村乡医,未取得口腔执业医师资格证书,其妻王某霞为农民,也未取得执业医师资格证书。所以其夫妻二人开设的牙科诊所属于非法行医行为,根据《执业医师法》第三十九条和《医疗机构管理条例》第四十四条之规定应依法取缔。