

## 商河县消协今年共处理640件消费投诉

## VIP卡就用3次 养生馆不见了

本报记者 李云云  
通讯员 管龙训“卡”没用完“店”跑了  
服务性消费有所增长

中国消费者协会确定2018年消费维权年主题为“品质消费 美好生活”。这在一定程度上表明消费需求从“温饱型”向“品质型”跃迁,“品质消费”成为消费新需求。回想起2017年的消费情况,市民刘女士吐槽到“品质有了,烦恼也不少”。

“吃饱喝足不是主要目的,我想着也得健身美容调理身体。”基于此,刘女士在商河选择了一家养生馆。第一次体验之后,养生馆的工作人员给刘女士推荐了“VIP”卡,当天活动是充值500元赠送200元外加一次体验装。“我觉得以后也得常来,就办理了一张会员卡。”刘女士说道。刘女士在体验了2次之后,由于孩子放暑假没时间去。等9月份再去的时候,刘女士傻眼了,“养生馆呢,店咋关门了?”

无独有偶,市民张先生在城区的一家饭店办理了会员卡,然而去吃了没几次,元旦过后便发现该饭店停业了,直到现在也没有开业,其间他曾多次电话联系该店,却一直无人接听,多次来饭店也没有找到任何负责人,张先生觉得自己被骗了。“卡里还有不少钱,

随着市民维权意识的提高,遇见消费烦心事就找“12315”成了不少市民的选择。记者在商河县消费者协会了解到,过去的一年里,商河县消费者协会共处理了640件消费问题。在消费投诉和咨询过程中,服务性消费有所增长。商河县市场监督管理局消费者权益保护科工作人员提醒道,市民要提高自己的消费意识,找正规的厂家、商店,保留好购物凭证,增强维权意识的同时应该更“专业”。



消保科工作人员正在处理市民的投诉。 资料片

找不到人,也退不出来。”张先生无奈地说。

商河县市场监管局消费者权益保护科的工作人员说:“过去一年,我们处理了640件消费问题中,像刘女士和张先生所谈到的服务性消费问题有所增长。”

工作人员解释道,中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛

盾。随着社会的发展人们的消费需求不再只限于满足基本生活需要,而是更加注重商品和服务质量,更加注重品牌和美誉度,更加注重消费体验和精神愉悦等等。“服务性消费问题估计会越来越多,这使得一些服务型商家,利用优惠打折办卡等方式吸引顾客。但一旦经营不善或者其他原因关门,又没有按照相关规定公示退还余额,消费者就只能吃哑巴亏了。”

提高维权意识  
还应做个“专业”消费者

由于消费者办理预付式消费卡时并没有签订书面合同,只有一张简单写明打折内容或者消费方式的消费卡,一旦起争议,消费者很难维护自身权益。对此,记者咨询了相关律师,律师表示,对于商家来说,商家如果是经营状况不良导致关门,办卡者有权要求退还卡

内余额,如果商家以办理会员卡为目的,骗取钱财,数额较大的,则构成诈骗。

“这在一定程度上也体现了我们的消费者不够专业,只觉得给了张单据就行,其实单据有没有法律作用,在消费过程中根本没有注意,有的甚至没有保留凭证,造成了自己的维权难。”商河县市场监督管理局消费者权益保护科工作人员说道。

现实生活中,消费者常遭遇“维权难”的问题,主要包括:购买了问题产品,想要维权却遭遇经营者和生产者“踢皮球”,推诿责任;购买了“三无产品”,想要维权却索赔无门;购买产品发生问题后,想找有关部门反映情况,维护权益,却因未能及时保全证据而遭遇“索赔难”“鉴定难”等等。

对此,工作人员提醒道,在任何的消费活动中,增强自己的消费意识,提高辨别识别能力的同时,要及时寻要保存消费证据,比如消费小票、发票、单据等消费凭证。“值得注意的是,消费凭证上一定要有证明商家身份的东西,比如要求商家盖章。”此外,消费者还要提高自己的“专业性”,掌握必要的法律知识和消费知识。“很多消费者连《消费者权益保护法》都不了解,至于怎么维权如何维权一无所知,电话投诉后,缺少必要的证据,我们也难以处理。”工作人员说道。

## 商河县市民服务中心开工啦

本报3月14日讯(记者 李云云) 12日,总投资3.7亿元的商河县市民服务中心开工建设,县委副书记、县长郑颂出席开工仪式。

据了解,商河县市民服务中心位于城市总体规划中的商务办公核心区,具体位置为彩虹路以北、田园路以东、花园街以南、府东路以西,项目用地面积为5.2741公顷,分为地上和地下两部分,地上主要包含便民服务中心、市民演艺中心、商河县档案馆(含方志馆)、县文化馆等部门,地下为设备用房和停车场,是商河县迄今为止规模最大的公共服务建筑。

整体建筑以舒展、宏达的建筑意向,展示商河新时代城市不断进步与腾飞的形象。东西两侧逐渐升起的建筑形体,象征了商河奋发向前的城市精神。设计在简洁大气的基础上,



市民服务中心鸟瞰效果图展示

还吸收了商河鼓子秧歌民俗元素,将富有商河特色文化注入设计方案,形成具有浓厚地域特色的地方标志性建筑。

项目建成后,将进一步提

高全县为民服务的环境和水平,对于提升商河城市品位,城市功能,树立良好的城市形象,促进全县经济社会各项事业发展具有重要意义。

鹤鸣湖万人植树活动  
添彩乡村春季游

本报3月14日讯(通讯员 刘芹) 草长莺飞,万木逢春,又到一年植树季。3月10日,商河县鹤鸣湖第二届“播种绿色希望 共建生态家园”万人植树活动在鹤鸣湖七彩庄园正式启动。

活动自3月10日至3月18日共举办四期,预计参与人数达万余人次。3月10日当天来自济南和周边地区的3000余名家长和孩子,大手牵小手种下一棵棵小树苗,也播种下对春天的希望。活动期间,承办单位鹤鸣湖生态农业有限公司结合自身亲子旅游的品牌优势和趣味运动会等系列活动,让家长和孩子在增强绿色发展意识的同时,体验亲子温馨快乐,感受春天的气息。

据了解,此次鹤鸣湖万人植树活动是张坊镇推进生态建设、打造旅游小镇的重要内容,也是为全县创建“国家生

态文明建设示范县”添砖加瓦的重要行动,成为全县春季乡村旅游的一道风景线。

2018年张坊镇对标全县“2383”工作体系,围绕商河县创建“国家生态文明建设示范县”和“三区”建设的任务目标,确定了“1236”的工作思路,将打造以观光休闲度假为主的乡村旅游小镇建设作为奋斗目标。其中鹤鸣湖生态农业有限公司作为全县的重点项目,在众多上级部门和当地政府的扶持下,逐渐成为全县全域旅游的重要板块和该镇重点推进的建设项目。同时通过土地流转,带动就业,扶持产业等方式,带动周边十余个村庄的贫困户脱贫增收,形成企业发展和扶贫双向互动的良好格局。在回馈社会的同时,企业致力于创建特色旅游品牌,2018年计划重点打造全市首家研学基地,丰富旅游内容,提升旅游体验。

## 商河县市场监督管理局

## 举办消费知识竞赛

为纪念第36个国际消费者权益日,贯彻落实《消费者权益保护法》和山东省《消费者权益保护条例》,进一步提高消费者维权意识,强化经营者责任担当,大力营造安全放心的消费环境。3月9日下午,商河县市场监督管理局在六楼会议室举办了以“品质消费 美好生活”为主题的3·15知识竞赛活动。

竞赛由各科室所选派的八支代表队参加,竞赛分为个人必答、小组抢答两个环节,以《消费者权益保护法》和《山东省消费者权益保护条例》知识点为主要内容。现场竞争激烈,比分你追我赶,实力不相上下。选手在比赛过程中热情洋溢,对答如流,彰显了全局干部职工学习消费者权益

保护知识的热忱和扎实的基本功。经过激烈角逐,综合室代表队赢得了此次消费知识竞赛的一等奖。

商河县市场监督管理局负责人表示,希望借此次竞赛活动,在全局范围内营造了良好的学习氛围,引导全局干部职工不断夯实业务基本功,提升业务水平。

老人酒后掉进水中  
民警及时施救摆脱危险

本报讯 3月12日15时,商河县公安局许商派出所接到报警:在长青河富民路与田园路交叉口一名老人落水。

值班副所长张继刚立即带领民警赶往现场将老人在水中救上岸,及时摆脱了危险。据了解,这名老人姓刘,今年61岁,

中午在家中饮酒后驾驶电动车外出,行驶到该处时失去平衡,不慎掉进河中,幸亏民警及时赶到将其从水中救出摆脱了危险,并联系家人将其安全接回家。同时,民警还提醒老人,酒后出行要注意安全,切勿酒后驾驶机动车。(张林鹏)