

消费争议有望不出店就解决

高新区市场监管机制创新, 消费者服务热线直通

本报3月22日讯(记者 修从涛) 为维护消费者合法权益, 倡导品质消费理念, 3月15日, 济南高新区市场监管局举行国际消费者权益日宣传活动暨建立管商服务消费者热线直通机制启动仪式。仪式上, 市场监管部门与辖区四大综合商超建立起“管商服务消费者热线直通机制”, 消费争议有望不出店门就能得到妥善解决。

发生过消费纠纷的消费者是否遭遇过责任谁担的“扯皮”问题? 问题的责任, 商场推给供应商, 供应商推给商场, 最后无奈的却是消费者自己。然而, 这种互踢皮球的消费纠纷有了新的应对措施。

3月15日, 在济南高新区市场监管局举行的国际消费者权益日宣传活动中, 市场监管局与高新万达、丁豪广场、高新银座和美莲广场4家大型商超建立了“热线服务指导站”和“消费争议受理站”, 在监管部门和大型商场之间建立起了及时顺畅沟通的桥梁, 对于快速有效维护消费者权益具有巨大的促进作用。

济南高新区市场监管局局长张志强介绍, 这一“管商服务消费者热线直通机制”的创新, 构建起消费维权领域政府监管与市场配置、社会监督与行业自律等各方良性互动、有序参与、有力监督的社会共治格局, 将有强大的生命力并将持续发挥积极有益的作用。



高新区市场监管局与四大商场建立管商服务消费者热线直通机制。本报记者 修从涛 摄

据悉, 为做好消费维权工作的贯彻落实, 此前, 高新区市场监管局已经开始在有条件的商超经营者中推行消费投诉首问和赔偿先付制度。通过与商超和经营者签订先行赔付工作责任书, 建立了先行赔付试点单位登记台账, 并指导试点单位成立了先行赔付调解小组, 设立了先行赔付调解工作台。一旦消费者的合理赔偿要求得不到及时解决, 由商场或市场管理方先行赔偿, 从“入场经营户赔偿先付基金”先行赔偿后, 最后再向相

应供应商(品牌商)进行追偿。

“以前处理消费纠纷时, 商家只充当传话筒角色, 在消费者与供应商之间传话, 最终如何处理以供应商的决定为准, 商家没有担当第一责任人的法定职责。”济南高新区市场监管局相关负责人介绍, 该制度的出台, 打破了大型商超、市场管理方处理消费纠纷的陈规陋习。

活动现场, 高新区市场监管局还为辖区群众举办了工商、食药、质监、物价等业务咨询。

相关链接

大部制改革 让市场监管更高效

3月15日, 济南高新区市场监管局会展市场监管所所长闫玉梅所长一早来到了高新区万达广场, 积极准备2018年“3·15”消费者权益保护暨建立管商服务消费者热线直通机制现场启动仪式。

说起工商、质监、食药整合的大部制改革方案, 闫所长显得了然于胸、底气十足, 用亲身体会介绍近五年来, 济南高新区市场监管局1+1>2的新算法。2013年12月以来, 按照济南市的改革部署, 高新区市场监管局率先试点, 推行食药、工商、质监、食安办“四合一”机构改革。2016年3月起, 物价管理职能并入市场监管局, “五合一”改革的局面初步形成, 2017年下半年卫生、文化、旅游等监管职能也逐步并入该局, 综合执法的局面初步形成。

以监管餐饮经营者为例, 一次监管行为就可以覆盖企业名称、户外广告、证照管理、操作流程、压力容器、计量器具、物价管理、公共卫生、文化监管等各个方面, 既避免重复检查“扰民”, 又促进了行政资源的集约利用。基层监管人员总结出一个形象的公式: 原来进行日常监管要6×12×6(6个部门至少12个监管人员, 开展6个业务的检查, 至少分头跑6趟), 而现在只要1×2×1(1个部门2名监管人员跑1趟)就完成了。 通讯员 张鑫

济南高新区推行“明厨亮灶”工程 厨房重地不再闲人免进

本报3月22日讯(记者 修从涛 通讯员 袁长青) “厨房重地, 闲人免进”, 外出就餐的市民们往往在餐厅酒店看到这类标语, 但这种情况正在济南高新区被打破。近日, 济南高新区市场监管局在全区推行“明厨亮灶”工程, 这种餐饮食品安全的新监管模式, 让厨房重地不再闲人免进。

“外出吃饭, 千万不能看后厨, 看了后厨别提多恶心。”这句看似轻描淡写, 实则是日常人们调侃饭店厨房卫生的话语, 一定程度上反映出人们对食品安全的担忧。平常就餐消费者常见餐厅酒店标识“厨房重地闲人免进”的“禁令”, 好像餐厅的后厨就是食客的“禁区”, 挡住了消费者监督的眼睛。

可最近在济南高新区汉峪金谷峪悦里就餐的消费者发现, 不少美食店、餐厅就餐场所醒目位置安装了视频显示器, 视频同步显示该酒店后厨加工菜品的实时画面。这得益于济南高新市场监管局在辖区餐饮服务单位开展的“明厨亮灶”建设工作。

为持续巩固食品安全示范城市创建成果, 助力餐饮服务质量安全提升, 强化食品安全社会监督, 济南高新区市场监管局以打造“透明厨房, 阳光操作”为主线, 在全区餐饮服务单位中开展了“明厨亮灶”建设工作。

“明厨亮灶”工程已经成为一种餐饮食品安全监管模式, 也是一种社会共治手段。高新区市场监管局副局长梁成亮介绍, 通过实施“明厨亮灶”工程, 对于餐饮单位来说, 是让更多的消费者参与监管, 使其自律意识增强, 一些不卫生不规范的操作、后厨人员不注重个人卫生的行为就会减少; 对广大消费者来说, 可以提高自己的知情权, 提升他们对食品安全的信心。而对食品监管部门来说, “明厨亮灶”工程也节省了监管成本, 提高了监管效率。视频资料的留存, 为食品安全问题追溯和消费纠纷, 保留了证据。



在一些餐饮单位的就餐位置设置视频大屏直播后厨餐点制作全过程。通讯员 袁长青 摄

相关链接

“视频厨房”守护舌尖上的安全

高新区市场监管局将结合辖区餐饮企业各业态不同特点, 根据餐饮企业的厨房和就餐区实际情况, 采用透明玻璃橱窗式厨房、完全敞开放式或者隔断式厨房和视频厨房展示三种方式开展创建工作。其中“视频厨房”是重点。

所谓视频厨房, 就是通过餐饮单位后厨关键区域安装高清摄像头, 在就餐场所醒目位置安装视频显示器, 搭建可以实时展示后堂加工经营

画面的厨房。对于城市综合体内餐饮主体及500平方米以上的大型餐饮单位、中央厨房、集体用餐配送单位、各类食堂, 高新区市场监管局推荐采取“视频厨房”。

“这些单位也是我们推行‘明厨亮灶’工程的重点单位。”高新区市场监管局副局长梁成亮说, “明厨亮灶”, “明”的是人心, “亮”的是责任, 未来计划使“明厨亮灶”工程覆盖到更多单位。

汉峪金谷·峪悦里 A1A4组团商家 5月17日纳客

本报3月22日讯(记者 修从涛) 继去年汉峪金谷·峪悦里A2A3组团强势开街后, 又有一批商家签约入驻峪悦里商街。3月16日, 汉峪金谷·峪悦里A1A4组团开业筹备盛典暨招商答谢会在峪悦里举行, 毛家饭店、川西坝子、茉莉餐厅等一批知名品牌签约入驻。据悉, 5月17日, 汉峪金谷·峪悦里A1A4组团将正式开街纳客。

汉峪金谷·峪悦里商业街, 总体量12万平方米, 是汉峪金谷A区打造的开放式商务生活休闲场, 开创了写字楼集群开放式商业街区先河。该项目打破传统购物中心和街区商业的运营模式, 将商务和生活需求紧密结合起来, 填补了济南无集中型多元化商务生活消费场所的空白。

3月16日, 汉峪金谷·峪悦里A1A4组团开业筹备盛典暨招商答谢会上, 济高控股集团副总经理李军介绍, 峪悦里的诞生, 饱含着济高控股对济南这座城市的情怀, 凝聚多方共同努力的汗水。济高控股集团不仅是在开发一个项目, 而是把汉峪金谷·峪悦里当成一个艺术作品, 不忘初心, 精雕细琢。

此次峪悦里A1A4组团开业筹备盛典上, 毛家饭店、川西坝子、茉莉餐厅、TANK酒木、李二鲜鱼、黑椒牛排、河畔清晨、味都汇美食广场等知名品牌一一签约入驻, 使汉峪金谷·峪悦里商街在济南高新区商业发展的道路上又迈出了一大步。5月17日, 汉峪金谷·峪悦里A1A4组团将正式开街纳客。

汉峪金谷·峪悦里A1A4组团的隆重启动将当天活动推向高潮, 济南高新控股集团副总经理李军先生、北京青石近道投资顾问有限公司董事长许大金先生、毛家饭店品牌东方上品集团董事长孙建海、川西坝子品牌总经理朱天元共同登台, 联手点亮了本次A1A4组团开业筹备启动仪式的大屏, 昭示着汉峪金谷·峪悦里A1A4组团正式亮相泉城。

去年5月19日, 汉峪金谷·峪悦里A2A3组团的品牌店开业纳客。老舍茶馆、你的世界精品超市、汗水工厂健身体验馆、黄三怪美食部落、嘉湖美食广场、宝贝儿母婴服务、小龙坎老火锅、胡桃里音乐酒馆等近60家品牌的入驻, 吸引了不少市民。