



民生报道部主办
电话:2349995

倾情服务百姓 真情关注民生

关注 3.15

“品质消费”成消费新需求

■本报记者 梁琨 鲍童

随着社会的发展,人民生活水平大幅提升,消费者的消费需求已从“温饱型”向“品质型”转变,“品质消费”成为消费新需求。

2017年,通过一年的努力,我市工商部门帮助使用来信来电、市长热线等途径投诉的消费者提供了近2万人次的维权服务,受理消费者投诉2736件,解决率99.7%以上。还联合11家市直部门建立了网络市场联席会议制度,深入开展2017年网络市场监管专项行动,有效维护了网络市场秩序。在源头处理投诉维权方面,我市各工商部门也在加大力度监管企业,在各类执法行动中,对16家企业行政约谈6次,对9家公用企业的格式合同审查发现的139个问题进行了督促整改,维护了广大消费者的切身利益。市工商部门有关负责人介绍,从这些投诉维权案件的处理分析来看,人们的消费需求不再只限于满足基本生活需要,而是

更加注重商品品质和服务质量、产品品牌的美誉度、消费体验和精神愉悦以及文明进步和环境保护,更加注重公平、公正、法治。目前,这一特点日益显现。

维权在路上,监管不放松。今年的消费维权年主题“品质消费 美好生活”,契合了当下人们的消费需求,呼吁全社会崇尚品质消费理念,适应品质消费需求,创造品质消费环境,以品质消费需求倒逼供给侧品质提升,为释放中高端消费潜力创造条件,为经济社会高质量发展、满足消费者日益增长的美好生活需要而努力。为此,今年围绕“品质消费 美好生活”年主题,聚焦人民群众的需求,市工商部门和市消协联合消费维权力度,将于3月15日上午,联合市食药监局、旅游委、市质监局等部门开展大规模的3·15国际消费者权益日宣传活动,现场市直和任城区直20余家职能部门、70余家企事业单位参与。工作人员表示,对于活动现场

消费者举报的重点违法案件,将指派执法人员现场前往处理。

然而,消费维权不止在3月15日当天。工作人员介绍,为全面开展放心消费创建活动,工商部门将在日常工作中充分发挥消协社会监督职能,通过开展商品消费体验、消费调查、消费评议、调查点评、披露曝光等活动,强化商品和服务监督,促进行业自律。以新消费、日常消费、农村消费、老年消费、网络消费为重点,积极开展流通领域商品质量抽检“你点我检”活动,推动大型商超、市场建立“消费维权直通车”,落实“首问负责”和“先行赔付”两项制度,推动消费纠纷自主和解。同时继续部署开展老年消费教育活动,提高老年人识别辨诈的意识和能力。

该负责人介绍,在接下来的工作重点中,仍将不断加强对新修订的《山东省消费者权益保护条例》的宣传,尤其是组织好流通环节经营者学习宣传工作,依据“谁销售商品谁负

责,谁提供服务谁负责”的原则,压实消费环节经营者消费维权主体责任,促进经营者主动履行义务,从源头上减少消费纠纷。他们将依托放心消费创建活动,借力顺势,提升消费者满意度。同时,市工商部门进一步扩展维权渠道,通过加强12315与市政府12345平台的对接,拓宽农村地区消费维权渠道,方便消费者投诉、咨询。还将积极推行消费纠纷快速处理机制,加大“诉转案”工作力度,创新消费纠纷行政调解机制,并探索开展消费投诉信息公示试点工作,加强对损害消费者权益行为的相关信息的公示。通过年主题活动,市工商部门将积极倡导品质消费理念,完善品质消费标准和制度保障,更好满足消费者对品质消费的需求。市消协也将发挥好桥梁纽带作用,引导各行业倾听消费者声音、了解消费者需求,畅通消费者诉求反映渠道,丰富消费者投诉受理方式,为消费者提供更加有效有力的维权服务。

维权在线

二千多公里维权路

“想都没想到这么快就把我的问题帮助解决了,任城工商真是我们的贴心人呀!”近日,江西省万年县梓埠镇椒源村消费者何某某,赠送给任城区工商局“公平公正、热情服务”锦旗时激动地说。

原来,江西省万年县梓埠镇椒源村村民何某某,于2017年10月9日从淘宝网上,购买了一台山东济宁任城某机械设备有限公司销售的电动钻并机,10月27日下午在打井更换钻杆时,钢索连接电动机的O型铁环因不负重荷被拉直,电动机从1米多的高空中掉下,把消费者的三根手指砸断。同时消费者提交了起诉书、万年县市场和质量监督管理局的调查、反映、建议书、购买设备时的微信聊天记录截图、村委出具的事发现场证明以及被砸伤左手的现场照片等证据,但与山东济宁任城某机械设备有限公司近3个月的协商中,一直没有得到解决。

万般无奈下,何某某从二千多公里外的江西山村来济宁维权。了解情况后,任城区消费者投诉中心及时和经营者山东济宁任城某机械设备有限公司联系,并到该公司调查了解情况。

经调查得知,山东济宁任城某机械设备有限公司确实于2017年10月9日卖给消费者一台钻并设备,但只是受山东省临沂市的某机械设备有限公司委托销售,并出具了本公司的营业执照、临沂市某公司的营业执照以及授权委托书。该公司认为,机械设备出现问题造成伤害一事,责任应当由临沂市的某公司承担,对赔偿一事予以否认。

鉴于此,任城区消费者投诉中心向其讲解了法律的有关规定:“消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。”该机械设备有限公司表示,同意配合消费者投诉中心处理好消费者的投诉,并积极主动的和生产商联系洽谈,通过微信把相关证据转交给生产者,经过反复商榷,多次沟通,临沂市的某公司终于同意承担消费者人身财产安全的所有损失。

经过耐心地说服和调解,消费者何某某与经营者终于达成调解协议,就钻并设备出现故障导致消费者何某某左手手指伤残一事,一次性赔偿消费者医疗费、误工费、护理费、交通费、住院伙食补助费、伤残补偿费共计61000元整。

记者 梁琨



邹城食药监执法人员加强对商品监管。

邹城食药监局等部门联合开展食品、保健食品欺诈及虚假宣传专项整治活动。



浣泉社区开展“3·15”宣传活动,现场解答居民消费维权疑难问题。



在邹城一中孟子湖校区,学生及家长正在参观后厨环境及生熟食分离情况。

营造良好消费环境 护航食品安全

■本报记者 王雁南 摄影报道
本报通讯员 孙晓宇 周驰 尚天宇

在“3·15”国际消费者权益保护日来临之际,为严厉打击食品、保健食品欺诈和虚假宣传行为,给消费者以及市民群众创造一个诚信和谐、安全放心的消费环境,我市部分县区开展了一系列相关活动。

近日,邹城市食品药品监督管理局就开展了食品、保健食品欺诈和虚假宣传专项整治活动,对辖区内食品、保健食品经营单位进行了检查。检查过程中,执法人员重点对企业《营业执照》经营范围是否有保健食品,以及有无《食品经营许可证》等进行了

现场检查;重点查看保健食品标签标识、店内宣传海报等宣传资料是否符合规定,有无欺诈骗假夸大宣传行为。据了解,邹城市食药监局自今年2月份以来,共出动执法人员632人次,检查食品、保健食品经营单位300余家次,下达《责令改正通知书》30余份,排查食品安全隐患30起。通过专项整治行动,有效保障了我市人民群众的食品安全和消费者的合法权益。

随着气温的升高,为确保广大师生饮食安全,让师生及学生家长深入了解食品安全快检工作,3月9日,邹城一中在孟子湖校区开展了“学校食堂开放日”,还联合食药监部门举行了“食品快检进校园”活动。执法人员向学生及家长介绍了食品快检项目

及流程,分别抽取了食堂内的蔬菜、肉制品以及食用油等,进行了农药残留、瘦肉精以及食用油脂等的检测。经快速检测仪器鉴定,这些食品指标均合格。学生家长表示,通过亲眼所见,对孩子在校的饮食安全与质量更加放心了。

在任城区阜桥街道,浣泉社区邀请了街道食品药品监督管理所、工商所等单位在辖区商场开展以“品质消费、美好生活”为主题的宣传活动。活动中,工商部门向群众及商店经营者们发放宣传材料,并邀请商户经营者向“市民提供卫生、安全、食品及质量可靠的食品”进行了宣誓。随后食药监、工商所、社区等又对商场、食品经营门店进行随机抽查,查看食品卫生及就餐环境。

民生关注

“银龄安康工程”保障老年人更安康

■本报记者 王雁南 本报通讯员 赵燕腾

春节刚过,一则“济宁市任城区为60至80周岁老年人实施银龄安康工程赠送意外伤害保险”的消息引发社会热议,社会各界纷纷点赞的同时,直呼“暖心”。“银龄安康工程”作为惠老工作品牌,正在济宁大地造福更多老年人。

十年铸就 惠老工作品牌

“银龄安康工程”,是山东省老龄办与中国人寿山东省分公司联合推出的一项为老年人提供意外伤害风险保障的惠民工程,于2008年在全国率先开展。济宁市也于当年与省同步启动,“老年人意外伤害组合保险”开始走进80周岁以下的老年人家庭。从此,“银龄安康工程”也逐步为社会所知,并很快在济宁这片土地上扎下了根,由一棵幼苗逐渐枝繁叶茂,成长为重要的惠老工作品牌。2017年,全市参保人数达46万人,覆盖率超过适龄老年人口的45%。其中,任城区、济宁高新区、太白湖新区、济宁经开区基本实现了适龄人口全覆盖。全市投保金额1700万元。

为6200多人次的参保老年人赔付意外伤害保险金1300万元,赔付率达到74%,帮助众多出险老年人和老年人家庭渡过了难关,赢得了社会的认可和赞誉。“银龄安康工程”已经成为“群众满意、社会赞扬、政府放心、老人受益”的“民生工程”、“暖心工程”。

合力推动 改善老年民生

“银龄安康工程”实施之初,就坚持社会效益为先,党委政府积极引导,鼓励社会各界广泛参与,汇全社会之力提升老年福祉。一直以来,全市各级把实施“银龄安康工程”作为改善老年民生、保障老年生活的重要载体,党委、政府给予极大关心和关注,并在资金、政策上给予了大力支持。大部分县区还把“银龄安康工程”列入为民办实事项目和惠民工程任务中,不断强化措施、积极推进,任城区自2014年起的5年来,已3年将此项工程纳入政府为民办好十年实事之一,并列出专项资金。各级财政也是不断强化对银龄安康工程的支持力度,2017年,任城区、济宁高新区、太白湖新区、济宁经开区等财政出资410万元,为适龄老年人购买意外伤害保险;济宁市老龄办

筹资9万元,为1800名贫困高龄老年人赠送了意外伤害保险;越来越多的村(居)集体和机关企事业单位及其他社会机构也积极行动起来,出资200余万元为退休干部和老年人赠送意外伤害保险,在不增加老年人家庭生活负担的情况下,较好地保障了老年人生活需求。

助老孝行 促进孝德济宁

济宁市是孔孟之乡,文化资源丰富,为推动文化大市向文化强市的迈进,目前,全市正在加快“道德建设模范区、文明和谐示范区、儒家文化传承区”建设。实施“银龄安康工程”与推进孝德文化建设的有机耦合,形成了银龄关爱工作的新亮点。各级老龄部门结合孝德文化宣传教育进机关、进企业、进学校、进社区、进家庭活动,积极动员党政机关、企事业单位、村居集体、社会各界捐资为老年人赠送保险,鼓励机关企事业单位干部、党员、孝星模范带头为家中老人购买保险,起到了较好的示范引领作用。在驻村帮扶和精准扶贫工作中,老年人意外伤害保险成为了贫困户老年人重要的兜底保障和帮扶工作队助老扶贫工作的重要内容,全市50多个市直

机关、企事业单位开展了“赠保险、送温暖”活动,为入村老年人赠送了意外伤害险,有效缓解老年人因意外事故返贫致贫的问题,巩固了精准扶贫成果。

真心打造 为老服务窗口

“银龄安康工程”因其投保简单,理赔便捷,理赔服务标准高,较为人性化等特点,愈来愈受到社会和老年人好评。为提高理赔效率,各县市区老龄部门还同保险公司联手,针对老年群体的特殊需求,建立健全了理赔绿色通道机制、回访机制、特殊案例处理机制,部分县区还成立了“银龄安康工程”理赔服务领导小组,保障服务迅速、处理公正、及时兑现。邹城市针对部分投保出险老人因未到规定的医疗机构治疗造成无法理赔的情况,出台专门理赔服务办法,对此类案例逐个分析,按照乡镇卫生院治疗的最高赔付标准,登门走访慰问,做到对老年人的关爱不缺位。济宁市人寿保险公司也积极创新,在深入广泛调研征求反馈意见的基础上,重新制定参保和理赔标准,新增了住院补贴,让出险老年人得到了更加全面的保障服务。

在基层

养鸡“地道战”从源头保障食品安全

说起蛋鸡养殖,大家的第一反应可能就是臭气熏天,粪污横流。但在泗水高岭镇,有一家养鸡场,却打起了“地道战”,既避免了环境污染,又确保了鸡和蛋的食品安全。

这家养殖场位于高岭镇亮庄村,场主李召彬为本村人,他对自己的地下养殖模式十分看好,“虽然只是将养殖场从地上搬到了地下,但是却有着十分显著的优势,最直观的一点便是可节约90%以上的土地,实现了地下养殖地上种植两不误,缓解了发展养殖节约用地的矛盾。同时,养殖产生的粪便可以直接排入沼气池,又可作为地上种植作物的有机肥,又解决了粪污难题。第二个优势就是给喂养的鸡提供了一个优良的生存生产空间。地下养殖,通过进风通道不仅净化了空气,同时又避免了因温差过大产生的严重应激,大大减少鸡只的患病率和用药成本,顺理成章地确保了鸡只的“生态健康”。”李召彬说。现如今,人们对入口的食品安全问题愈发的重视,而他的“健康”养殖,让他的鸡成了迎合市场需求的“紧俏货”。目前养殖场共有1万只鸡,运营240余天,单用药用成本就节约了1万余元,一个养殖周期(600天)下来,能够节约药品2万余元,节约饲料8万余元。“这样生产出的鸡蛋,不仅无药残,产蛋率还提高了5%左右,而且蛋黄也更大更饱满,品质更加好。”聊起自己的新模式养殖的好处,李召彬是滔滔不绝。

李召彬介绍说,他建地下养鸡场的初衷是因为在地上冬天很难解决通风与保温的矛盾,每年秋冬春季温差造成的损失无法估量,有的养殖场甚至全场覆没。夏天高温,鸡的采食量大大减少,鸡掉肉减产,这是让养殖户感到头疼的一件事。为此,他动脑筋想了不少办法,增加通风,上降温设备,效果都不理想。都说世上无难事,只怕有心人。一次偶然的机会,他听老人们说,以前,在鸡有疫情或高温季节,有人就把鸡放到地窖里养,等疫情和高温过去再放出来。由此,他获得了灵感:“为何不直接搞地下养殖呢?”通过上网查询,他发现在河北已经有在地下搞养殖的成功案例了。于是他便下功夫查阅了相关资料,终于下定决心建成了800多平方米的地下养殖场。

“地下养殖的好处很多,但投资大。”李召彬说。像他建设800平方米的养殖场,就投资了21万元,是地上鸡舍的2至3倍。但“地道”养殖的优势更加显而易见,地上鸡舍使用年限也就10年,而地下鸡舍有土层保护不怕风吹日晒,热胀冷缩率低,保守说也可使用30至40年。更大的效益则是从源头上保护环境,减少用药残,确保食品安全。“所以说,地下养殖发展前景更大!”李召彬对地道养殖充满信心。

记者 鲍童 通讯员 姚树华

民生速递

“红盾护农”保春耕

如今,正值春耕农忙时节,为保护广大农民的合法权益,确保春季农业生产的顺利进行,邹城市工商局早部署早行动,采取有效措施开展“红盾护农保春耕”活动。

“维权不只是在口头上,如果自身权益受到侵犯,一定要拿起法律武器,捍卫自身权利。”在农村集贸市场,邹城工商执法人员一边向来往村民发放宣传页,一边告知农户如何维权。记者了解到,此次红盾护农活动,工商执法人员特意选择农贸市场、集市等人流集中区域开展集中宣传,还组织人员深入田间地头,面对面开展宣讲等方式向群众深入宣传法律法规和维权知识,讲解辨别农资假冒伪劣产品知识,提高农民真假辨别基本常识。

“俺买的种子有点问题,这该怎么维权?”“是不是买化肥也要索要票据,有什么作用呢?”……活动现场,村民们也纷纷前去咨询有关农资维权事宜。工作人员对村民提出的疑问进行耐心解答。据统计,活动现场,共发放宣传资料2000多份,接受群众咨询100多人次。

该局有关负责人介绍,农民维权意识薄弱,是工商部门监管的重点。为形成高压态势,打击不法分子对农民的权利侵犯,邹城工商部门组织执法人员对从事化肥、农机具等农资经营的经营户进行全面清查,严把市场主体准入关,要求农资经营户严格执行进货查验、进销货台账、不合格产品退市等制度,截至目前,共出动执法人员270人次,检查各类经营户350户(次),纠正轻微违法行为10余起。

此外,工作人员不断强化村民维权意识,在畅通维权渠道的同时,加大执法力度保障维权到位。为此,邹城工商根据本地实际情况,不断加强12315平台值班备勤,及时依法处理农民投诉案件,切实维护农民消费者的合法权益。据统计,目前,已受理投诉3起,全部办结完毕,为群众挽回经济损失7000余元。“从源头提高农民维权意识,强化对市场监督,才能真正肃清春耕市场。”该局有关部门负责人表示,春耕期间,他们将加大力度,持续作战,让农民安心耕作。

记者 梁琨 通讯员 王凯 孟凡宁

农资打假护“三农”

时下,正值春耕季节,为保护“三农”利益,汶上县康驿镇人大联合镇食安办、工商、农业,派出所执法人员,深入到村、户和田间地头开展农资打假护“三农”行动。

在今年的农资打假活动中,康驿镇按照“打防结合、标本兼治”的原则,通过查产品标识、产品质量、计量称重等手段,对群众和社会反映强烈的重点产品进行集中整治。在活动中,执法人员一方面深入田间地头,对群众家中,随机抽取农民已采购或正在使用的农资产品,为他们进行免费检测产品的质量;另一方面积极向农民宣传农资打假的有关法律法规,向他们传授劣质农资的危害,介绍农资产品的真假、优劣鉴别知识等,同时还把一些名优农资产品带来和农民面对面地进行宣传。

据悉,日前,该镇已检查农药生产销售部门9家,对农资产品抽样16批次,现场检查正在使用中的农资产品6批次,受到农民朋友的热烈欢迎。记者 鲍童