

营造安全放心消费环境

2020年，我县共受理消费者举报投诉 2471 件，挽回经济损失 80.57 万元

□本报记者 梦璐
通讯员 孙凯 报道

营造安全放心舒心的消费环境，是社会各界共同的心愿，也是共同的责任。2020 年以来，县市场监督管理局抓好消费环境建设、消费者权益保护，着力营造安全放心的消费环境。2020 年，共受理消费者举报投诉 2471 件，共为消费者挽回经济损失 80.57 万元。

结合 3.15，强化消费环境建设工作

在一年一度的 3.15 国际消费者权益日，县市场监督管理局联合县消费者协会，集中发布消

费警示消费提示，不断增强消费者的维权意识和能力。

除了积极宣传消费维权，通过市局及县局对放心消费创建单位的消费体验评价活动，我县共评选出市级放心消费示范单位 9 家，县级 51 家，放心消费创建单位 11 家。

扎实推进放心消费创建工作

县市场监督管理局积极实施典型带动，进一步拓展放心消费创建的广度和深度，2020 年的创建工作从比较集中的购物、餐饮等领域，扩展到了旅游、电子商务、物业、金融、电信等领域，形成了以点带面，点面结合

的良好创建氛围。

该局还加强培训指导和调度，做好创建 APP 的推广使用。截至目前，我县参加创建的业户 613 家，县级“放心消费示范单位”266 家，市级颁发奖牌的 9 家，推荐市级 45 家，推荐省级 8 家。

畅通投诉渠道，及时高效处理投诉举报

2020 年 9 月 29 日，县市场监督管理局接到 12345 承办单，求助于曾先生称，自己在李庄镇某化纤绳网厂花费 550 元购买仿真草帽，到货后发现质量差要求退货，但商家不予处理。该局按

照投诉举报快速反应机制要求，第一时间将该投诉分流到李庄市场监管所进行处理，并及时与投诉人进行沟通。最终，在办案人员的努力下，双方达成一致意见，厂家同意退款退货。身在江苏的曾先生对其结果非常满意，专门通过快递寄来一面“尽心尽责 一心为民”的锦旗，对办案人员表示感谢。

随着广大消费者消费维权意识的不断增强和投诉举报渠道的不断完善和便捷，投诉举报量逐年大幅增长。县市场监督管理局进一步畅通投诉举报渠道，结合“互联网+消费维权”，运用“全

国 12315 平台”，做好线上线下接诉工作，确保在规定时间内完成信息接收、批转、分流、处理、反馈和归档，保障 12315 互联网平台的高效运行。对 12345 热线转办及来人来信来函等投诉举报做到事事有回音，件件有落实。

下一步，县市场监督管理局将继续加强消费维权队伍建设，开展消费教育引导，指导消费者理性消费等活动，从如何解决、如何减少“投诉过多”等根本性问题，进行探索，提高调解成功率和满意度，切实维护消费者权益。

县市场监管局开展市场专项检查 保障群众舌尖上的安全

□本报记者 郑海涛
通讯员 杨洪峰 报道

连日来，县市场监管局开展专项检查，通过严查商品来源、商品质量、储存环境、卫生环境，确保市民舌尖上的安全。

执法人员以全县商超、食杂店、农贸市场等场所为重点区

域，对经营中可能存在的质量不合格、过度包装等损害消费者合法权益的问题进行检查，对相关商家索证索票、进销货台账等制度落实情况进行检查，督促其落实《食品安全法》相关制度，进一步规范食品经营者经营行为，提高其食品经营责任意识。

依法维权有保障 不合理收费要拒绝

□本报记者 海涛 梦璐
通讯员 洪峰 报道

【案情简介】吴女士系何坊街道某小区的业主，2014 年购买该小区的房屋，至 2021 年 1 月份未装修为毛坯房，物业要求其缴纳 2018 年至 2021 年 1 月份的物业费，按照每年物业费的 80% 进行收取，吴女士认为不合理。

【处理过程及结果】县市场监管局何坊所工作人员受理投诉后，立即到该小区核实情况。经执法人员核查，该物业公司未在备案的情况下从事物业管理经营行为，违反了《山东省物业服务收费管理办法》第十条的规定。县市场监管局对该物业公司下达了

责令改正通知书。物业费自 2018 年 7 月 1 日以后按照百分之六十收取。为消费者处理完毕后，消费者表示非常满意。

【消费提示】《山东省物业服务收费管理办法》第十七条普通住宅交付后空置六个月以上的，其前期物业服务费应当减收；办理空置的程序和具体减收比例由设区的市、县（市、区）人民政府价格主管部门会同物业主管部门规定，但收取的费用最高不得超过百分之六十。

其他物业交付后空置六个月以上的，其物业服务费收费标准由物业服务企业与业主或者物业使用人另行约定。

多收电费全部清退 成功调解纠纷

□本报记者 海涛 梦璐
通讯员 洪峰 报道

【案情简介】县市场监管局接到 12345 承办单，业主投诉某小区物业费降至 0.555 元每度后，要求业主交纳 144 元的公摊电费。

【处理过程及结果】受理投诉后，县市场监管局第一时间将该投诉分流到李庄市场监管所进行处理。李庄市场监管所立即到该小区业主家中走访，并到该小区物业进行调查，通过对该小区物业收费账目检查，确定该小区

违规收取了 100 户业主，共计 1.44 万元的公摊电费。该物业负责人立即表示马上整改，对已收取的业主进行逐户登记并当场退费。经落实，已将 1.44 万元全部退还给了业主，切实维护了他们的权益。

【消费提示】物业服务部门要严格按照《物业服务收费管理办法》，规范收费行为。广大业主发现物业服务部门违法收费的行为，要及时向市场监管或物业主管部门投诉举报，维护合法权益。



守护安全 畅通消费

□本报记者 梦璐
通讯员 李洪 报道

“我们会定期对台账上显示的问题进行分析汇总，一来方便我们审视自己的工作，二来能够帮助顾客更加快速的解决问题，让顾客的诉求渠道更加的畅通。”3 月 12 日，在惠民信发楼商厦，商厦综合管理部经理、办公室主任周小田介绍说。

在 2021 年“3.15”国际消费者权益日到来之际，县市场监督管理局孙武所工作人员开展了专项检查活动，对我县大中型超市、餐饮店、药店进行了检查，重点对商家的产品质量、进货渠道、经营方式、售后服务等进行了严格规范，切实维护消费者合法权益。

惠民大众公益广告



起点，也是终点？

请别为你的生命提前打上句号！