

消费满意度，烟台全国第四

我市测评得分和排名连续多年双提升

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 刘晚霞)3月14日,中国消费者协会发布的《2022年100个城市消费者满意度测评报告》显示,2022年全国100个城市消费者满意度综合得分为78.81分,总体处于良好水平。其中烟台市89.17分,位列第四名,测评得分和位次

逐年提升。
据了解,2022年消费者满意度测评指标体系由3个一级指标、16个二级指标和25个三级指标组成,中消协组织第三方专业调查机构于2022年第四季度在100个被测评城市同步开展调查。调查采取线下访谈、扫码答题、线上调

查三种方式相结合进行,共计回收有效样本61930个。山东省参与测评的城市有济南市、青岛市、淄博市、烟台市、潍坊市、济宁市、临沂市,其中青岛市以90.4分位居全国第二,烟台以89.17分位居全国第四,潍坊以82.78分位居全国第13名。

烟台市消费者满意度测评得分和排名连续多年双提升的结果表明,我市各职能部门把恢复和扩大消费摆在优先位置,重视消费环境改善、消费者权益保护,推动高品质消费品和服务供给,满足个性化、多样化、高品质的消费需求,为构建新发展格局、推动高质量发展提供了有力支撑。



我市今日在滨海广场举行“3·15”广场日活动 走,一起“赶集”去

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安)3·15国际消费者权益日到来之际,我市于3月15日上午10点,在烟台市滨海广场(芝罘区海岸路20号,烟台市美术馆东面)举行由市场监管总局主办的“2023年3·15国际消费者权益日”(广场)宣传活动,欢迎广大消费者积极参与。

本次活动的宣传主题为“提振消费信心”及“促消费”。活动宗旨为全面落实中消协、省消协部署的纪念3·15消费者权益日系列宣传活动精神,认真做好消费者权益保护的宣传工

作;宣传提振消费信心年主题,推动全社会关心、重视、支持并加强对消费者合法权益的保护;促进消费持续恢复,推动经济高质量健康发展;提高消费者维权意识,宣传普及消费者权益保护法等法律知识,引导消费者明白消费、科学消费;倡导企业诚信经营,自觉维护消费者的合法权益。

活动当天将举行2022年度省级消费教育基地、省级“放心消费示范单位”授牌仪式。各有关执法部门、公用事业单位现场宣传法律知识,提供咨询服务,受理消费者投诉。

恪守合约精神,严格自律。

◆案例四 商家口头承诺不靠谱

【案情简介】2022年10月,消费者于女士在某家装商城内木门销售处定做了一套价格1.2万元品牌木门,双方签订合同,并口头约定木门颜色。木门装上后颜色差别太大,她要求重做或退款,并赔偿误工费,但被拒绝。后经双方多次协商,经销商退还消费者6000元作为补偿,并把剩余木门安装好。

【消费提醒】经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,应当依法履行退货等义务。此外,消费者与商家尽量避免口头约定,以免后续举证困难。

◆案例五 “考不上就退款”承诺兑现难

【案情简介】2022年5月,消费者张先生反映在烟台海华教育科技有限公司报名非全日制研究生花费45000元,诉求人没有考过,承诺的全额退款一直没有解决。经过青山区市场监督管理局执法人员多次调解后,仅用一周时间该公司成功将45000元退还消费者。

【消费提醒】教育培训行业不当以学员减少等为由不断拖延退款时限,损害消费者的合法权益。

◆案例六 “定金”与“订金” 一字之差要认清

【案情简介】消费者梁某称,其在招远市某婚纱摄影缴纳5000元,后因婚纱摄影服务项目无法正常办理要求退款,老板不予退还。招远市消费者协会组织双方进行了调解,按照法律规定,定金1000元不退不还。经过调解,双方达成一致意见,某婚纱摄影退还诉求人3000元。

【消费提醒】消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。在日常消费中需要认清“定金”与“订金”,虽一字之差法律意义却截然不同。

◆案例七 名表7日内多次停走 商家全额退款

【案情简介】龙口市西城区消费者王先生称其在某商场名表专柜购买的手表存在质量问题,在购买7日内多次出现停走的情况,与经营者沟通要求退货,经营者一直不予答复。经调解,双方达成一致,经营者为消费者退货。

【消费提醒】本案例中消费者购买的手表在7日内出现性能故障,经营者应当依法履行相应的义务。对此,建议经营者应当提高自身的服务水平和法律意识,树立良好的信誉。同时消费者也应积极维护自己的合法权益。

◆案例八 谨防商家“先提价后打折”套路

【案情简介】一位福山区的网友反映“双11”期间,某电商平台销售的电脑10月中旬突然涨价至5599元,预售当天又降至5399元。福山消投中心热线的工作人员解答:由于查询到该电商平台及商家的住所地和实际经营地都不在福山区,已建议该网友向当地部门反映。

【消费提醒】国家市场监督管理总局下发了《关于规范“双11”网络促销经营活动的工作提示》,明确表示“禁止采取‘先提价后打折’、虚构原价、不履行价格承诺等违法方式开展促销”。

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安

房屋买卖纠纷居首

烟台法院去年审结近万件消费类案件

315 你消费 我守护

2022年,烟台法院审结消费者权益保护相关案件9984件,主要集中在房屋买卖、教育培训、餐饮服务、医疗服务、快递服务合同纠纷等领域。其中,房屋买卖合同纠纷主要集中在商品房预售领域,去年全市法院共审结商品房预售案件1061件,教育培训案件111件,餐饮服务案件84件,医疗服务案件53件。

记者从烟台基层法院采访了三起消费维权“重灾区”典型案例,提醒消费者消费时若权益受损,一定要及时拿起法律武器维护权益。

◆案例一 商品房通水通电 就算满足交房条件?

陈某计划在烟台购房居住疗养,于2018年10月与海阳某置业公司签订商品房买卖合同,约定2020年1月31日前交付房屋,陈某依约缴纳房款。到约定交房日期,海阳某置业公司迟迟无法交房,陈某经个人现场查验认为案涉房屋不具备居住条件。于是,陈某向海阳法院起诉要求:被告继续履行合同约定的交房义务;被告支付违约金、精神损失费、交通费等各项费用共计50353元。

被告海阳市某置业公司辩称,案涉房屋于2020年1月31日前已具备交付条件,公司通过小区公示栏进行公示,并一一打电话通知业主办理收房手续,陈某因个人原因一直不办理入住。被告主张,依据双方合同约定,房屋验收合格即可交付买受人使用,案涉房屋所属的3#楼在2019年1月已验收合格,陈某亦在案涉商品房买卖合同附件3中签字确认房屋装饰、设备已按标准安装。

陈某则称,案涉房屋没有门窗、没有水电,无法收房入住,且工程竣工验收报告只能证明案涉房屋工程质量达标,无法证明该案涉房屋已达到入住条件。陈某对案涉合同附件3中的签名真实性提出异议,辩称签名事项属于格式条款,签字是对海阳某置业公司将要配备的房屋装饰、设备标准的确认,而非确认已安装。

法官调查发现:案涉3#楼并未完成综合验收,且未完成建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案,并未达到合同约定的交房条件;案涉房屋当前只是通水通电,具备基本居住条件,尚未依照合同约定内容完成全部设施配备。法官认为,被告已形成逾期交房事实,应当按照合同约定承担违约责任,违约金每日标准在已付房款或总价款的万分之一至万分之三范围内;若购房人认为违约金数额低于其实际损失请求调整并举证证明的,可按实际损失予以调整。最终,在法院的调解下,被告7日内向原告支付了16000元逾期交房违约金,并重新约定了交房时间。

◆案例二 辅导班停课 13名家成功拿回辅导费

2020年7月至2021年1月,申请人张某某、杨某某等13人都给子女报了芝罘区某培训学校的课外辅导班,并一次性交了一年的学费。培训学校上了一段时间的课程后便停课了。学生家长遂和培训学校协议终止辅导。经核,被申请人芝罘区某培训学校应退还13名申请人课时辅导费共计11万余元,被申请人芝罘区某培训学校称其学校已被被申请人芝罘区某教育学校和王某接管。2021年7月,接管方被申请人芝罘区某教育学校和王某向13名申请人出具书面承诺,同意退还涉案辅导费,但表示要等芝罘区某培训学校注销后,将其在芝罘区行政审批局的保证金取回,再退还给申请人。

申请人多次索款,三个被申请人一直以各种理由相互推诿,无奈之下,13名申请人诉至芝罘区法院。这13个案子进入诉

前调解阶段后,速裁法官查明被申请人芝罘区某培训学校系因经营不善,由被申请人芝罘区某教育学校接收。因有纠纷,有关部门不予办理变更法人及注销手续。被申请人王某称资金周转困难,没有能力退费。

速裁法官立即根据申请人的申请及时制作诉前财产保全裁定书,冻结了涉案保证金10万元。采取保全措施后,速裁法官和人民调解员顺势进行调解。经调解,三个被申请人同意短期内退还13名申请人辅导费共计118419.83元,并承担保全费、保全担保费,共计119019.83元。

◆案例三 买到“三无产品” 如何维权?

2021年6月3日,李某某通过微信向唐某某购买减肥药,并于当日通过支付宝向唐某某转账1000元,通过微信向其转账580元。2021年7月3日,李某某再次通过微信向唐某某购买减肥药,并于同日转账1580元。唐某某通过微信向第三方联系货源,由第三方直接向李某某发货,唐某某每次从中获利150元。李某某在服用第二次购买的药品后出现不适。被告所售产品系透明塑料袋包装,该产品无任何说明文字,无生产日期,亦无批准文号、质量合格证书、生产厂家等信息。双方协商未果,原告李某某诉至法院,要求被告唐某某退还原告购物货款3160元并赔偿十倍金额31600元,共计34760元。

龙口法院经审理认为,李某某向唐某某购买商品,李某某依法享有消费者的权利义务,涉案产品减肥药无任何说明文字,无生产日期,亦无批准文号、质量合格证书、生产厂家等信息,系不符合安全标准的食品。根据《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款规定,生产不符合食品安全标准的食品或者经营者明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金,李某某要求被告退还购物款并支付十倍赔偿金,于法有据。

最终龙口法院裁判:被告唐某某于本判决生效后十日内退还原告李某某货款3160元,并支付原告十倍价款31600元,共计34760元。

YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 郭宏伟

在一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来之际,烟台市市场监管局公布了2022年度14起投诉典型案例。其中涉及预付式卡、汽车、家装等多个领域,现将典型案例进行公布。

◆案例一 办消费卡需签订书面协议

【案情简介】居民顾女士在黄渤海新区某艾灸养生馆办理预付式消费卡,还剩2000多元未用。由于特殊原因,顾女士无法继续消费,顾女士要求商家退还卡内余额,但被拒绝。后经大季家市场监管所工作人员现场调解,最终商家退回顾女士2000元。

【消费提醒】消费者要仔细了解经营者信息,办卡要理性冷静,最好签订书面协议。合同是消费维权的重要证据材料,不能仅靠商家的口头承诺。

◆案例二 16.5元购买“问题”鸡爪 获赔500元

【案情简介】2022年6月,诉求人刘女士在福山区门楼镇御开超市购买无骨鸡爪一袋,金额16.5元,食用过程中发现袋内有一只飞虫,后消费者出现腹泻症状。经调解,商家一次性赔偿诉求人500元,诉求人表示满意。

【消费提醒】在购买食品时要认真检查生产日期、保质期、厂名厂址及QS标志等信息,一旦出现过期,可及时拨打12345申诉举报电话进行投诉维权。

◆案例三 消费者选车时需审慎购买

【案情简介】2022年6月,消费者朱先生在龙口某汽车销售公司购买了凯美瑞轿车,当天挂牌。7月1日他发现车辆左侧灯光没有近光,但商家拒绝鉴定处理。经龙口市消费者投诉中心工作人员多次沟通,最终双方达成一致意见,由商家对车辆进行免费维修,并赠送一次车辆保养。

【消费提醒】销售者应当履行自己的告知义务,将车辆的真实情况详尽告知消费者。消费者在提车时,也应确认购买商品的状态,审慎购买。双方都应



2023年高考启动军人子女信息报送 考生千万别错过

本报讯(YMG全媒体记者 张莘)日前,省招考院发布关于做好2023年参加高考军人子女信息报送工作的通知,记者获悉,我省对军人子女信息审核与报送有关事宜进行明确,考生须根据自身实际,填写《2023年参加普通高考军人子女信息登记表》,并提供所需佐证材料。考生父母服役的师(旅)级单位政治工作部门审核盖章后,由考生将相关材料于2023年3月25日前提交至学校所在地的人武武装部,逾期视为无效。其中,改革期间现役干部转改文职人员为现工作师(旅)级单位审核盖章。

根据通知,军人子女信息审核分初审、复审、会审三个阶段。5月底前,在山东省教育招生考试院官网上公示审核合格的军人子女名单。

根据《2023年普通高等学校招生工作规定》,退役军人、烈士子女等人员享加分、优先录取等优待。烈士子女、服役期间荣立二等功以上或被战区(原大军区)以上单位授予荣誉称号的退役军人,可享受加分优待,符合多项加分条件的只取其中最大的一项分值,且不得超过20分,自主就业的退役士兵可加分值不得超过10分。平时荣获二等功或战时荣获三等功以上奖励军人的子女,一至四级残疾军人的子女,因公牺牲军人的子女,驻国家确定的三类以上艰苦边远地区和西藏自治区解放军总部划定的二类以上岛屿工作累计满20年军人的子女,在国家确定的四类以上艰苦边远地区或者解放军总部划定的特殊岛屿工作累计满10年军人的子女,在飞或停飞不满1年或达到飞行最高年限空勤军人的子女,从事舰艇工作满20年军人的子女,在航天和涉核岗位工作累计满15年军人的子女参加全国统考录取并达到有关高校投档要求的应予以优先录取。国家综合性消防救援队伍人员及其子女参加全国统考录取的参照军人有关优待政策执行,退出部队现役的考生、残疾人民警察参加全国统考录取并达到投档要求的,同等条件下优先录取。

研考国家线已公布 4月6日网上调剂

本报讯(YMG全媒体记者 徐峰)近日,2023年研考国家线公布,将于3月31日开通“网上调剂意向采集系统”,诸多高校也进入复试前奏,公布各自复试分数线。

目前,研考国家线已按类别系数公布,部分自主划线高校如清华大学、北京大学、浙江大学等也相继公布2023年考研复试分数线。

着眼本地,驻烟高校也在此前有了复试规划,记者从滨州医学院获悉,学校复试工作将在全国复试分数线公布后进行,预计在3月中旬左右公布。

按照教育部要求,根据《2023年全国硕士研究生招生工作管理规定》,各招生单位将在国家分数线的原则上,自主确定并公布本单位考生进入复试的初试成绩要求及其他学术要求。2023年全国硕士研究生招生“网上调剂意向采集系统”将于3月31日开通,“调剂服务系统”将于4月6日开通。

山东商务职业学院实现“四到位” 推进服务保障工作



本报讯(通讯员 王义利 摄影报道)今年新学期以来,山东商务职业学院干部职工以饱满的精神、提速的节奏、实干的作风,积极投身工作,为实现新学期各项任务开门红打好了底、起好了、开好了。新学期部署到位。红打好了底、起好了、开好了。2023年春季学期学生返校暨新学期安全工作会议,传达落实上级会议精神,并对新学期工作思路、定方向、明标准,提出要求,全校上下要在学校新一届领导班子的正确领导下,齐心协力开创学校事业发展新局面。

学生工作到位。精心组织“消防安全第一课”消防安全专题培训等系列活动,切实筑牢校园师生安全屏障;聚焦思想教育引导,帮助学生坚定信心、提振精神;积极深入学生一线,了解学生急难愁盼,及时给予帮扶和资助。

生活保障到位。高标准完成健康驿站建设的各项工作;做好校园环境卫生整治与消杀;对基础设施进行全面检修;对各餐厅食品安全等进行全方位拉网式排查;高效有序完成学生公寓等物业服务及健康驿站物资采购等项目招标采购,稳步推进教学耗材、水电维修材料等项目的招标采购,全力护航新学期师生后勤服务保障。

学习服务到位。开展“春季读书正当时”等系列阅读推广活动,同时加强馆藏数字资源的管理维护与使用指导,全力为新学期教学科研提供优质的信息资源保障。



近日,烟台公安局蓬莱分局巡警大队联合烟台临港工业学校开展反恐防暴演练,演练旨在提高处置突发事件的能力,实现“平安校园”的工作目标。

通讯员 姜建强 摄