



真假牛栏山 一招揪“李鬼”

我市举办3·15国际消费者权益日宣传活动

本报讯(YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安 刘晓霞 摄影报道)提振消费信心,创新消费场景,让信心“强”起来,让消费“热”起来。3月15日上午,在海浪与礁石的激情伴奏下,“3·15国际消费者权益日”宣传活动在滨海广场拉开帷幕。本次活动的宣传主题为“提振消费信心”及“促消费”。市市场监管局、市发改委联合有关部门、公用事业单位在现场提供咨询服务,受理消费者投诉、咨询并开展“提振消费信心”“促消费”相关活动。

“你看这个防伪码印在了瓶身外部,这是不符合国家规定的,正规厂家出厂的‘牛栏山’防伪码都是在瓶身内部,消费者购买时需要提高警惕。”上午10点,记者来到活动现场,在市市场监管局综合执法支队展位前,聚集了许多前来参观的市民。工作人员一边拿着一瓶白酒,一边向市民展示如何辨别其真假。“另外,将紫光照在酒的正面标签上,你会发现牛栏山三个字下面有一个灰蓝色的牛头。”在现场,工作人员详细讲解了真假“牛栏山”的辨别方法,市民颇感兴趣。

在现场,主办方根据不同行业将广场划分成了通讯、金融等多个区域,政府部门现场设立了宣传咨询台,咨询台旁边摆放着典型案例、消费警示等方面的宣传资料。工作人员向市民发放各类宣传资料和书籍,市民则根据各自所需向相应展位上的工作人员进行面对面咨询。针对市民关心的乳制品和保健品等食品安全问题,烟台市消费者协会工作人员进行



了讲解,并发放了食品安全消费指南。“我的孙女刚出生,也不知道喝的奶粉到底好不好。”市民刘阿姨拿起宣传册仔细翻看,翻到“婴儿配方食品”内容时流露出担忧。“购买奶粉除了要关注配比成分,也要看包装上是否有标识,同时尽量在正规的商场、母婴店购买。”工作人员提醒。

“举办本次活动,旨在唤起更多力量关注消费、提振信心,打造消费新场景,释放消费新活力,推动我市消费加快恢复、扩容升级。”市市场监管局党组成员高冬现场接受记者采访时表示。维护安全放心、公平有序的消费环境,源头是保护消费者合法权益,提振消费信心,促进消费扩容提质。去年,我市全面推动消费恢复和扩容,打造所城、朝阳街2个特色街区和5个区域消费中心,先行先试创建1个商业秘密保护示范基地和6个示范工作站。牵头推进全国文明典范城市创建市场商贸提升工作,圆满完成城区27处农贸市场提升改造,并大力推广可追溯智慧电子秤应用。烟台在全国消费者满意度测评中位居全国第四名、省内第二名。我市扎实推进放心消费示范单位创建,培育放心消费示范单位1.5万余家。全省去年共命名20家省级消费教育基地,我市的牟平农业机械有限公司和山东鲁花集团有限公司榜上有名。我市还发展线下无理由退货单位2.3万余家,建设线下消费维权服务站398家,初步实现广大消费者就近投诉、就地解决、一站办好,进一步营造了安全、放心、和谐的消费环境。

维护消费权益,净化消费环境,烟台再发力。“今年我市将继续筑牢‘四个最严’安全防线,坚决守牢‘一排底线’,共建放心、安全的消费环境。”高冬说,我市将密切行政执法与监督抽检、投诉举报的沟通衔接,提升办案质量,狠抓“大案要案”,严惩重处触犯底线安全的违法违规行为,倒逼相关企业落实安全主体责任,从源头上筑牢安全防线,营造监管领域良好的消费环境,为推动全市迈入万亿级现代化城市作出积极贡献。在活动现场还举行了2022年度“省级消费教育基地”和“省级放心消费示范单位”授牌仪式。

烟台12345政务服务便民热线多元化解消费纠纷 一年接投诉咨询20.6万件

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)又到“3·15国际消费者权益日”,今年消费维权年主题为“提振消费信心”。让消费者有信心花钱,前提是消费者的权益能够得到保障。作为我市利民便民“连心桥”,很多消费者合法权益受到侵害时第一时间会拨打12345热线投诉。记者昨天获悉,2022年通过12345热线反映的消费维权问题达到20.6万余件。

3月14日上午,记者走进烟台12345政务服务便民热线呼叫大厅,只见接听热线坐席上一个个忙碌的身影,百余位坐席人员个个头戴耳机和话筒,一边耐心询问、用心倾听,一边认真记录,高效响应群众反映的问题。

“我家附近的西饼店倒闭了,但我的预付卡还没用完,要怎么退款?”热线电话那头的王先生语气着急。“请问商家的名称和地址是……”热线电话这头,座席话务员黄霆熟练地操作系统,她面前有两块显示屏,一块显示语音对话内容,一块显示工单表格,她一边耐心安抚着对方的情绪,一边敲击电脑键盘,查询知识库,给对方解答。不到3分钟,王先生的工单就生成完毕。

话务员录入完成后,工单很快被派送至市场监管、教育、邮政管理等行业主管部门,走办理流程。烟台12345热线办公室工作人员孙玥介绍,所有工单按照“接诉即办”模式,实行常态化管理,热线平台明确规定接诉即办具体事项和办理流程,通过受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程,实

现诉求办理的闭环运行。平台全程跟踪处理结果,要求相关部门及时办理、反馈处置结果,并将办理情况纳入热线考核范围,确保群众诉求能够及时有效地妥善解决,进一步强化消费维权协调,促进消费维权共建共治共享体系建设。

2022年,我市12345热线共受理消费维权类事项20.6万件,数量在所有受理事项中位居前三名,占所有受理来电的5.1%。其中,传统线下消费、预付式消费退费困难等投诉较为集中,随着各种新型消费模式的快速发展,直播购物、旅游退费、教育培训纠纷等投诉占比也逐渐上升。为了给市民提供最快捷、精准的答复,热线平台围绕知识库更新维护、系统操作使用、反馈沟通等工作,开展业务培训,明确相关部门发布的新的政策法规,当政策调整时及时通知热线平台并提供解答口径,确保每一单工单、每一次记录都准确无误。

利用信息资源优势,12345热线平台通过数据分析和部门协调联动,及时排查出消费维权工作中的痛点、难点、焦点以及多发、复发的问题,建议相关部门将工作重心向投诉较多、反映集中的行业或领域转移,做好源头治理。涉及多部门职责交叉的疑难复杂问题,联动协调办理,确保“件件有回音,桩桩有答复”。

“改善民生工作没有终点、只有起点,没有最好、只有更好,12345政务服务便民热线将继续关注市民诉求、转达市民心声,保护消费者合法权益。”孙玥介绍。

花五千办卡,没健身一次 办卡、倒闭、维权成体育消费恶性循环

近日,莱山区的于女士拨打烟台民意通66012345反映,自己去年8月在新世界百货的一家健身房花5000多元办了一张健身卡,可直到现在也没开业。“每次询问,都说很快。可从去年一直到今年,他们以各种理由推脱。我们前几天还打过12345热线反映,回复说今年3月底开业。可迟迟这样,真担心有一天倒闭了。”

近年来,健身房“跑路”事件频发。去年8月,曾是烟台最大私营健身房的奥本健身跑路,数百万会员费难退。到今年2月,中健健身房多家门店关门,本是朝阳产业的健身房,却在办卡、扩张、倒闭、维权的“剧本”中恶性循环,严重影响体育消费的发展。

记者查询发现,出现这种问题的不仅仅是烟台一座城市,其他大中城市都面临同样困境。去年,百分点科技公司与数据猿联合推出的《2022年“3·15”晚会消费维权行业预测报告》显示,2022年1月1日至2月28日,他们征集的主要维权线索90余条,聚焦在九大传统行业、两个新增消费热点和一个新兴产业。其中,征集线索提及的两个新增消费热点为:预付消费17条、信息安全15条。预付消费纠纷主要集中在体育健身、美容美发、住宿餐饮等几大消费场景。

“维权无门”成为困扰很多体育消费者的问题。记者了解到,维权事件发生后,市场监管部门往往认为应由体育部门监管,而体育部门则没有执法权,导致消费者的维权陷入死循环。

面对这些问题,一些行业协会和其他城市的主管部门也在行动,商讨解决办法。2020年8月,中国健美协会发布了《关于促进和规范社会体育俱乐部发展的意见》的落实细则,从健身俱乐部评级、人才、赛事、运营、培训等

多方面进行了细化和规范,将通过施行国标来规范健身俱乐部等健身场所服务质量,保护消费者的权益。

2020年11月初,上海市消费者权益保护委员会联合上海市体育局等共同制定《上海市体育健身行业会员服务合同示范文本(征求意见稿)》,设置了健身卡的“七天冷静期退费”条款。此外,上海市健身健美协会建立行业服务监督平台,解决健身消费时遇到的问题。

2021年6月,青岛市李沧区人民法院成立体育消费纠纷巡回法庭,为群众提供了便捷解决矛盾纠纷、维护合法权益的新途径。

有业内专家建议,可建立由市场监管部门和体育部门联合的机构,破解专业的体育消费场所监管难、执法难的问题。同时,面对“云健身”等新的课题,相关部门也应迅速行动起来,采取新的思路和办法加强监管,更好地保护消费者的权益。

YMG全媒体记者 刘晋



青年南路与红旗路 将建下沉立交

本报讯(YMG全媒体记者 杨健)昨日,市自然资源和规划局对青年南路—红旗路下沉立交工程《建设项目用地预审与选址意见书》核发公示。

青年南路—红旗路下沉立交工程位于芝罘区青年南路与红旗路交叉口,用地性质为城市道路,用地面积约36119平方米,总长度约463米,红线宽46—57米,由烟台市人民政府投资工程建设服务中心负责建设。

作为烟台市的东西向交通大动脉,红旗路连接着开发区、福山区以及沈海高速等地道路,红旗路与青年南路交叉口常年车流量较大,高峰期易出现拥堵。2月召开的烟台市重点项目建设情况新闻发布会上传出消息,我市将用3年时间建设跨区主干路27条、次干路62条,新增道路里程约210公里,解决“跨区堵”。其中,2023年新建快速路、主干路18条、次干路48条。具体来说,包括对通世南路、幸福中路、宁海大街等道路进行综合提升改造,完成改造里程约36.85公里。结合“一横两纵”快速路,启动青年南路—红旗路下沉立交工程和塔山北路—机场路跨线桥工程,新建蓁山路西延、青年南路南延,加强芝罘、福山两区互联。

当“学习强国” 碰上招聘会



本报讯(通讯员 顾议云 摄影报道)“您下载‘学习强国’了吗?通过这个学习平台可以了解到求职技巧、最新的时事新闻等。”日前,芝罘区人社局与只楚街道联合将“学习强国”推广角建在了“智汇芝罘”青年人才招聘会现场。

“优先先锋”们带上“学习强国”推广展示牌,带上《企业常用业务办理指南》,兵分两路。一路向现场的求职者介绍“学习强国”学习平台,引导大家扫码下载注册“学习强国”APP并现场答题,已经下载过APP的可以直接参与答题,得分满40分及以上,即可领取“学习强国”文创小礼品。另一路穿梭在招聘企业的展台前,向企业工作人员推介“学习强国”APP的强大功能,让“学习强国”学习平台成为企业发展的新引擎。

这次线下推广活动吸引了不少求职者和招聘企业了解、使用“学习强国”。下一步,芝罘区人社局将继续整合局属资源,充分发挥“优先先锋”团队的能动性,常态化开展“学习强国”学习平台推广宣传活动,让更多人享受到“学习强国”带来的知识和乐趣,真正让“学习强国”学习平台成为党员干部和居民群众的理论“加油站”。

学习强国 xuexi.ch

小区咋改造 居民定“菜单”

本报讯(YMG全媒体记者 张孙小婧 通讯员 荆晓宇)“各位街坊,今天把大家喊来,主要是想听听大家对小区改造方案有哪些意见……”14日,芝罘区住建局副局黄鸿升、白石街道新西社区干部与小区20余名居民代表围坐一起,召开老旧小区改造设计方意见征求会。居民一起定“菜单”,“焕活新生”主题的改造方案在安全性、设施配套和社区环境上都更加符合居民群众的热切期盼。

在山东圣凯建筑设计咨询有限公司新西社区设计师秦海燕的介绍中,记者了解到,新西社区跟很多老旧小区一样,建设于上世纪八十年代,存在建筑老旧、屋顶漏水、道路破损、安防设施缺失等一系列突出问题。此次该小区被列入芝罘区2023年老旧小区改造计划,改造涉及居民1361户、建筑41栋、单元92个,改造建筑面积约9.3万平方米。

设计提出了两个“解题思路”:一方面,做好老旧小区的21类基础改造,解决道路系统、配套设施、安全、适老化等一系列问题。另一方面,通过9个点位的亮点景观,“串”起一条完整的自青年南路至新石南路的打卡体验线路,引来城市人群,充分激发最烟火、最生活、最温情、最时尚的老城社区活力,实现焕活新生。

在征求意见会上,居民们挨个发言,就改造方案提出自己的意见。“你们的意见我都详细记下来了,我们再进一步细化调整改造方案。”设计人员一边做着记录,一边向居民介绍改造方案。

“改造意见征询”是芝罘区老旧小区改造最鲜明的特色。”黄鸿升介绍,新西社区党委充分发挥党员、楼栋长、单元长和网格员的力量,通过“一对一”入户走访调查、发放征求意见表、电话诉求、微信群反映等渠道,广泛征集居民建议,将居民的意见列入到改造计划中,让老旧小区改造“菜单”真正“取之于民,用之于民”。“听说今年12月底前就能完工,很期待焕然一新的新西。”在新西社区居住了30多年的居民王青满意地说。

我市公布2022年度投诉典型案例(下) 会所不干了钱难退

在一年一度的“3·15国际消费者权益日”来临之际,烟台市市场监管局公布了2022年度十四起投诉典型案例。

案例九:美容会所虚假宣传诱导消费

【案情简介】2022年1月,王女士投诉,其在烟台某美容养生会所做服务时双方发生纠纷。经招远市消费者协会调查,商家以帮助王女士按期偿还信用卡贷款的方式诱导其消费,同时商家诱导求人进行陨石治疗、养生保健。王女士要求该会所退款15万元。招远市消费者协会经过长达2个月的调查、调解,最终该会所退款12万元给王女士。

【消费提醒】该美容养生会所存在虚假宣传,消费者在选择充值项目时需要擦亮眼睛,谨防“套路推销”。

案例十:尽量避免电话预约搬家公司

【案情简介】蓬莱区陈先生与某搬家公司签订了合同,当所有家具全部到位

以后,陈先

生发现钢琴被磕掉了一角。

陈先生多次给搬家公司打电话要求赔偿,但对方让他去找给他搬家公司工作人员协商。

经调解,搬家公司赔偿消费者1500元并赔礼道歉。

【消费提醒】市民搬家公司首先要找信誉好、

有实力的搬家公司,应尽量避免电话预约,应该到搬家公司面议,了解公司情况。

双方签订搬家合同后,对贵重物品要标明价格及质量详实情况,作为解决争议的依据。

案例十一:会所不干了却不给退款

【案情简介】莱阳市市场监管局接到全国12315平台投诉,诉求人在莱阳市爱尚美容养生会所花费7000元购买产品,诉求人表示自己就做了一次,2022年10月份发现商家不干了,联系商家退款,商家不给处理。经调解,双方达成一致意见,现场被投诉方微信转账3000元,剩余2600元于2022年10月31日前支付给诉求人。

【消费提醒】消费者首先应选择口碑好、信誉佳的商家,应注意保留消费凭证,一旦出现问题要及时拨打12345消费维权热线求助。

案例十二:虚假标注食品标签被罚9000元

【案情简介】莱阳市某食品有限公司生产的“小薯圆”产品外包装营养成分表脂肪参考值标注为4%,不符合国家相关规定,诉求人要求查处并获得相应赔偿。经调查,执法人员当即对该公司下达责令改正通知书,公司对案涉“小薯圆”产品发出召回公告。同时,该公司主动联系投诉人,对其赔偿600元。

【消费提醒】该公司生产的食品标签不符合食品安全法规定,该行为违反了《中华人民共和国食品安全法》。

案例十三:慎重购买即食产品

【案情简介】2022年9月18日,莱阳市消费者协会接到投诉:诉求人在莱阳龙旺庄某超市购买大饼、蔬菜,回家发现大饼变质长毛,要求赔偿。经调查,商家赔偿诉求人300元。

【消费提醒】消费者在购买即食、散装食品时,不要购买标签不规范或无标签、超过保质期的食品。

案例十四:污染酒店床上用品需赔偿

【案情简介】湖南游客孟女士带孩子入住了蓬莱区某连锁酒店,入住后孟女士的孩子不慎污染了酒店床单和被子。退房时,酒店服务员要求孟女士赔偿200元。经调解,孟女士最终赔偿了酒店100元。

【案例评析】消费者入住房间时要分清消费品种及一次性用品,染发者和携带儿童入住的消费者,注意不要污染枕套和防止儿童尿床,如污染严重需要照价赔偿。

案例十五:污染酒店床上用品需赔偿

【案情简介】2022年9月18日,莱阳市消费者协会接到投诉:诉求人在莱阳龙旺庄某超市购买大饼、蔬菜,回家发现大饼变质长毛,要求赔偿。经调查,商家赔偿诉求人300元。

YMG全媒体记者 逢苗 通讯员 孙洪安