

昨日记者街头采访,发现“3·15”已从消费者维权黄金日变成寻常一天

# 商家更讲诚信 纠纷即时处理 天天是“3·15” 维权已常态化

本报记者 宋建巧 聂春洁 文 宋晔图

昨日是第32个国际消费者权益保护日,记者在市区走访发现,对于大多数市民来说,3·15已经从一个特殊的维权日,变成了普通的日子。市工商局今年没有集中组织宣传活动,各分局自行组织的展位前,也未见消费者投诉量“井喷”现象。为何为消费者维权的日子不再受追捧?记者对此进行了调查。



工商人员为消费者讲解新消法。

## 展位遇冷新消法很热

昨日上午10:30,在花园路国贸360广场,金水工商分局和文化路街道办事处联合组织了3·15活动,街道办义诊、免费理发发展位前市民络绎不绝,相比之下,工商分局展位仅有两三个咨询的市民,略显冷清。管城工商分局在国香茶城设置的展位同样遇冷,10点左右记者赶到的时候,展位前空无一人。

上午10:20,记者来到中原工商分局位于桐柏路和沁河路口的展位,展位前仅有一位市民在咨询新消法的内容。截至上午11点,该局共收到消费者投诉3个。该局消保科科长党建军介绍,今年3·15前后并没有出现消费者投诉扎堆的现象。“今年没有组织大型宣传活动是一方面,更重要的是因为现在消费维权已经常态化,天天3·15,就不用单等到这一天再来维权。”

采访中,不少市民表示,不会特别选择3·15当天去维权,“如果遇到的是小纠纷,当时就处理了。”

因为昨日是新的《消费者权益保护法》正式实施第一天,几乎每个分局都将新消法作为宣传重点,前来咨询的市民,也多是咨询新消法中有哪些新增的消费者权益。对新消法热情的,还有商家。在德化步行街二七工商分局设置的展位前,来咨询新消法的,多为附近的商户,“听说新消法中增加了经营者的义务,特地来了解一下具体变化。”

消费遭到侵权时,你会选择如何解决?记者在街头对市民进行了随机采访,接受采访的市民中,超过一半都表示会首先“找商家理论”,其次才是向媒体或有关部门反映。正在街头派发传单的肖女士表示,现在不论是商场还是专卖店,都很看重消费者口碑,对于消费者的投诉也很重视。“我参加过一次团购餐饮,对菜品不满意,便通过微博向店家表达了不满,值班经理现场就给我提出了解决方案。”肖女士说,对于普通消费者,找商家是最直接、最迅速的维权方式,“通过媒体或消协转述,需要等

市工商局相关负责人介绍,以前一进入3月份,消费者投诉量就开始升高,离3月15日还有一周的时候就会达到高峰期,但是最近几年明显感觉到日投诉量逐年减少,“3·15”左右投诉量已基本上与平时差别不大,“最重要的是,现在各个行政单位纷纷设立自己的维权服务机构和投诉热线,维权的队伍不断壮大和细分,为快速

## 商家诚信意识增强

候较长时间,所以不是万不得已我不会选择后者。”

位于德化街上的郑州绿都商业管理有限公司客服中心,是我市工商部门设置的839个消费者投诉站和12315联络站之一。昨日中午记者来到这里的时候,该联络站尚未接到一例消费投诉。翻开记录,今年仅有两例纠纷。据该公司运营副总监李永辉介绍,公司负责百年德化,风情购物公园日常运营,日客流量最低18万人,最高能达到20万人,“这么高的客流量,本应出现很多纠

## 投诉渠道更细化

处理消费者投诉提供了人力和专业支撑。”

从曾经只有一个维权热线“12315”,所有问题打包给工商部门后再由他们转接,到现在价格部门的维权热线“12358”、质监部门的“12365”、食品药品监督部门的“12331”等,越来越多单位参与其中,投诉渠道日

纷,但是随着商家诚信意识增强,处理纠纷的态度越来越积极,现在一半以上的纠纷都可以在源头解决,提交到我们这里的,基本上也能全部协商解决,实在解决不了的,再上报工商部门。”

目前,我市大型商场、超市,基本都设有消费者投诉站和12315联络站,由辖区工商所派出人员对其培训和指导。“指导和监督商家增强诚信意识,重视和正确处理消费纠纷,消费者权益能在第一时间得到维护,也大大减少了我们的工作。”德化街工商所长赵云浩说。

益细分,消费者维权也更有针对性。

记者也了解到,一些专业性更强的金融机构也加入其中。据悉,中国人民银行郑州中心支行去年成立了金融消费者权益保护处,当年受理消费者投诉489起,办结483起。该处处长左晓杰透露,今年他们还将设立一个热线号码,固定下来并对外发布,专门受理消费者的投诉。

## 投诉形式更多样

2011年3·15前夕,省工商局和省移动公司联合打造的12315短信平台正式开通,全省任何一个地方的消费者都可通过手机编发短信至“12315”进行咨询、投诉、举报、建议。随着省市工商官方微博、微信平台的开通,消费者维权途径更加多样。

通过媒体维权也成了近年来不少消费者的选择。市民刘女士在某电器城购买了一台承诺送货上门的电视机,结果由于送货延迟,等发现电视机有问题时,已经过了退货期限。和商家协商无果后,刘女士先后向媒体、消协以及市长热线反映情况,最终得到了满意结果。“有些商家设置霸王条款,抬高消费者的维权成本,而媒体和行业协会在处理这类纠纷时有经验、有专业知识,知道怎样替消费者维权,维权成功率也相对较高。”

还有一些市民表示,他们不会选择单一的投诉方式,而是多种方式一起使用。“现在电话、网络这么方便,不过是花些功夫的事。”在网上投诉旅游消费陷阱的刘先生说,除了拨打12315投诉热线,他会在多家网上论坛将问题披露出来,“除了替自己维权,也可以给其他消费者提个醒,在网络媒体上发布出来,对商家也是种压力,督促他重视消费者的投诉。”

## 老大难维权仍存在

记者采访中,发现服饰类、日用百货等纠纷处理率较高,随着智能手机的普及,有关手机的投诉呈上升趋势,且由于存在鉴定难题,维权难度增大。昨日上午,记者在德化街工商所采访时,就遇到3位市民前来投诉手机质量问题,其中一位市民申明,就是冲着消费者权益日来的,“希望因为今天日子的特别,把纠纷处理好。”

工商人员介绍,近年来,有关手机的问题一直是老大难的问题,因为维权需要责任划分,需要界定手机质量是否有问题,这就出现了手机检测的难题。“虽然新消法上规定了举证倒置,但是检测机构来自厂家,即是裁判员又是运动员,消费者很多不认同其出具的鉴定报告。”

同样面临鉴定难题的,还有家电和家用汽车。记者采访中,多位业内人士表示,新消法已经出台,相关配套法律和细则需要积极跟进,才能真正将维护消费者权益这一初衷落到实处。

## 新生儿耳聋基因 筛查拟6月启动

本报讯(记者 汪辉 实习生 徐丹丹)12日,副市长刘东带领财政、卫生等相关部门负责人到金水区,实地调研我市新生儿耳聋基因筛查项目进展情况。

当日下午,刘东一行来到金水区科技园区博奥医学检验所,详细了解该检验所工程建设、设备安装等情况。据悉,博奥生物集团有限公司暨生物芯片北京国家工程研究中心,是一家致力于为生命科学领域提供高通量生物芯片、测序、蛋白质组学等技术服务,并为集成医疗领域提供创新性产品的公司。博奥检验是国内领先的第三方独立医学检验机构。目前,在成都、北京、郑州成立了检测中心。项目进展顺利。同时,设在市儿童医院和市妇幼保健院的新生儿耳聋基因筛查实验室建设也基本完工,预计6月可投入使用,届时每月可筛查近万例新生儿。

刘东表示,新生儿耳聋基因筛查项目是一件关乎民生的大事,各相关部门要通力合作、加强协调、搞好配合,全力支持项目的开展实施。

## 安全生产警钟长鸣 安全监管常抓不懈

本报讯(记者 黄永东)14日下午,副市长马健到市煤炭管理局和市安全生产监督管理局进行实地调研,同两个部门的领导班子及中层干部一起,就当前和今后一个时期的安全生产工作进行交流。

马健一行分别在两个部门负责人陪同下,实地察看了办公环境,并分别听取了两个部门关于人员编制、机关架构、工作职责以及近期工作开展情况的汇报。在座谈会上,结合两个安全监管部门各自的机构设置及工作职责,与参会的领导班子及中层干部进行了交流。

马健在座谈会上表示,近年来,安全监管部门工作人员付出了很多努力,使我市安全生产工作总体上处在可控状态。但安全生产是一项警钟长鸣、常抓不懈的工作,为了进一步做好工作,希望安全监管人员,一要加强学习、提高认识,对专业知识业务知识等了然于胸;二要认清形势、履行职责,狠抓落实;三要团结协作、凝聚力量。四要务求实效,搞好群众路线教育实践活动,做到与安全监管工作两不误。

## 清理积存垃圾 确保市容整洁

本报讯(记者 裴其娟)14日上午,副市长张俊峰带领市城管局等单位负责人来到二环路京沙新生活广场附近,对环境卫生情况进行检查。

在京沙新生活广场西侧的小路上,道路两边满地的垃圾,俨然一个垃圾场,据附近的市民反映,这种情况已经存在很长时间了,马上就到夏天了,这样的卫生环境令居民十分担心。针对存在的问题,张俊峰要求城管部门立即将垃圾清理干净,并制定责任机制,确保工作能落到实处,彻底杜绝此类现象的发生。

截止到当日下午4点,道路两边的垃圾还在清理当中,城管部门表示他们会抓紧时间把垃圾清理干净,以后也会派遣专人负责该路面的保洁。同时,将以这次督查为契机,进一步完善管理机制,在全市范围内加大巡查力度,确保市容市貌的整洁有序。

## 今年我省法院将全面推行 新型合议庭制度

真正实现审案共同负责集体把关

本报讯(记者 武建玲 实习生 易晓晓)记者从14日召开的全省法院贯彻十二届全国人大二次会议精神电视电话会上获悉,今年我省将全面推行新型合议庭制度和涉涉诉资产网上司法拍卖,评选“最美乡村法官”、“最美法官妈妈”及“优秀人民法庭”。

今年,我省将加强基层法院、人民法庭建设。省高院将在全省法院开展“寻找最美乡村法官、最美法官妈妈”和评选“全省优秀人民法庭”活动,评选出10名“最美乡村法官”、10名“最美法官妈妈”、10个“优秀人民法庭”。

6月底前,全省法院将全面推行新型合议庭制度,打造以主审法官为中心的审判团队。要通过全面推行新型合议庭制度,变人人平均办案为优秀法官办案,变承办人“一人说了算”为合议庭共同负责、集体把关,真正实现“让审理者裁判、由裁判者负责”。

6月底前,省高院、各中院还要实现涉涉诉资产网上司法拍卖,下半年在基层法院全面推广。借助淘宝网等网络交易平台,通过信息网络发布,排除信息不对称等人为因素,挤压“寻租”空间,杜绝暗箱操作;减少委托拍卖机构等中间环节,实现拍卖“零佣金”。

## 西区供热升级投资3000万

本报讯(记者 聂春洁)记者从中原环保西区供热分公司获悉,2013年至2014年供暖昨日正式结束,公司工作重点转向设备检修、设施改造环节。今年该公司计划投资3000万元用于供热设施升级改造,同时加快推进西区热源引进工作,满足我市西区居民对集中供热的需求。

对于市民关注的西区热源引进工

作,该公司负责人表示,中原环保西区热源引进工作已获批复,该公司将通过铺设配套管网,从位于高新区的泰祥热电厂引进热源,项目实施后可增加300万平方米的供热面积,预计今冬投入使用。此外,今年该公司将投资约3000万元用于设备升级及基础设施改造,预计10月底完成大学路、铁英街路段一次管网和机械所、市委北、汝河小区等13

座热力站锈蚀二次管网局部改造。针对西区部分供热管网、设备老化引起的供热质量问题,公司还将加快分户控制系统改造推进步伐,今年将对文隆小区、金京花园、伏牛路102号院等12个老旧小区串联系统改造为分户控制系统。经测算,改造后的用户采暖系统比没有改造的同类型建筑室温平均可提高3℃至5℃。

## 全市“十佳百优”转移就业青年揭晓

入选者可申办郑州户口

本报讯(记者 王红)每天,都有百万外来务工人员忙碌在省会各条战线。记者昨日从市人力资源和社会保障局获悉,全市十四届“十佳百优”转移就业青年揭晓,110名优秀外来务工人员获此殊荣。

经过层层选拔,110位来自建筑、餐

饮、服装、园林、食品、商业、机械、财会等不同领域、不同行业的优秀青年脱颖而出。其中,刘丽飞等10人被授予“十佳转移就业青年”,尹春山等100人被授予“百优转移就业青年”。按照规定,荣获“十佳”称号者,市总工会、团市委、妇联将分别授予“五一”劳动奖章、“新

长征突击手”、“三八”红旗手荣誉称号。为了鼓励更多优秀农村青年投身郑州建设,对于愿意来郑定居的十佳百优转移就业青年,可持本人户籍证明、身份证前往郑州农村人力资源管理服务中心,相关部门将协助办理户口迁郑手续。

## 郑州市国土资源局公示

挂牌时间:2014年3月3日至2014年3月14日  
郑政出[2014]40号土地,位于富春路南、凌霄路东,使用权面积88446.32平方米,竞得人为河南大中原国际汽车城有限公司,成交价7695万元。  
郑政出[2014]41号土地,位于富春路南、兰州路东,使用权面积33549.27平方米,竞得人为河南大中原国际汽车城有限公司,成交价2919万元。  
郑政出[2014]42号土地,位于兰州路西、阳春路南,使用权面积36280.27平方米,竞得人为河南大中原国际汽车城有限公司,成交价3157万元。  
郑政出[2014]43号土地,位于兰州路东、阳春路南,使用权面积52530.61平方米,竞得人为河南大中原国际汽车城有限公司,成交价4571万元。  
郑政出[2014]44号土地,位于富春路南、兰州路东,使用权面积102881.12平方米,竞得人为河南大中原国际汽车城有限公司,成交价8951万元。  
2014年3月14日

## 关于郑州市2014年度加油站行业发展规划的公示

郑州市2014年度加油站行业发展规划,根据《郑州市“十二五”加油站行业发展规划》及分年度实施要求,依据各县(市)、区商务部门的规划意见,现予以公示。请有关部门和社会各界人士提出意见。  
联系电话:67180382 67180378

郑州市商务局  
2014年3月16日

- 二七区大学路与南四环交叉口南1公里路东
- 管城区宇通路与紫宸路交叉口西北角
- 管城区郑新快速路与双湖大道交叉口东2.3公里路北南曹乡毕河村段
- 金水区文化路与连霍高速交会处南100米路东
- 金水区金城大道新庄村东北角
- 高新区枫杨街与石楠路交叉口西北角
- 郑州市桃贾路与陇海西路交会处西北角
- 荥阳市科学大道与园区15号路交会处西南角
- 新密市郑登快速通道西瓦店段
- 新密市未来大道与屏阳路交叉口
- 新密市曲梁镇电厂路牛集村段
- 登封市告成镇S323线八方村段高速上口
- 登封市大冶镇S323线西刘碑村段高速上口
- 中牟县富康路与远环路交叉口西北角
- 中牟县广惠街与九州路交叉口西南角
- 中牟县中店路与韩潘路交叉口东北角
- 郑州航空港经济综合实验区郑港四路与四港联动大道交叉口西南角
- 郑州航空港经济综合实验区新港七路与航新路交叉口西北角
- 经开区经北一路与第九大街交叉口

## 千余捐款温暖 环卫工人的心

本报讯(记者 党贺喜 通讯员 曹红雨)一名环卫工人丢了钱,沮丧之际,昨日,环卫工人所在的金水区环卫三公司职工自发为其捐款,帮助他先解决生活上的困难。

3月14日,在看到媒体关于《环卫工人弄丢3000元钱,心里憋屈喝醉了》的报道后,环卫战线的职工们都很同情,后了解到丢钱的陈师傅是金水区机械化清扫三公司的一名环卫工人。两个孩子还小,生活十分困难。公司同事在得知他的遭遇后纷纷打电话安慰他,并自发献爱心。截至3月14日下午1点钟,三公司全体党员干部职工一共为陈师傅筹集到爱心捐款1450元。接到爱心捐款后陈师傅感动地说:“没想到公司行动这么迅速,这钱能解决这个月的基本生活了。”