■关注“3·15”国际消费者权益日

通报处理投诉情况与典型案例，呼吁“共筑诚信，有你有我”

省城多部门联合发布消费维权情况

□ 本报记者 田可新 实习生 徐淑萍

3月13日，济南市消费者协会联合济南市工商局、质监局、卫计委、物价局、烟草局等有关政府行政部门召开济南市纪念3·15国际消费者权益日暨消费维权发布会，回顾2014年消费维权工作，展望2015年消费维权事业发展，发布侵害消费者合法权益行为的典型案例、消费警示信息和消费热点。而各部门也呼吁，构建诚信社会应是全社会共同的责任，围绕“携手共治·畅享消费”2015消费维权年主题，各界都应当行动起来，积极建设安全和谐的消费环境，进一步确保消费者权益不受侵犯。

生活服务消费成投诉热点

2014年，济南市消费者投诉中心共受理消费者各类投诉92023件。其中，投诉8734件、举报1980件、咨询81309件，为消费者挽回经济损失423.68万元。

从数据上看，不少项较上年呈现下降情势——消费者投诉数量减少2426件，降幅为21.67%；受理群众举报1980件，与上年相比，减少979件，降幅为33.09%。而投诉涉及的主要问题是，违反企业、个体私营登记管理法规1020件，违反产品质量管理法规226件，违反食品安全管理法规86件，违反消费者权益保护法规225件；违反商标管理法规41件，违反广告管理法规29件、违反反不正当竞争法规20件，其中，与上年相比，违反产品质量法和食品安全法举报分别减少了56.7%和77.31%，降幅较大。

而消费者投诉的问题相对集中于涉及质量、售后服务、合同等方面。2014年，受理居民生活类投诉前五位的商品类别是——家用电器类1616件，日用百货类1046件，通讯器材类902件，交通工具类804件，食品类414件，共占商品消费投诉总量的84.94%；排在服务消费投诉前五位的服务类别是——居民服务970件，修理维护服务726件，餐饮服务309件，文化娱乐服务232件，住宿服务170件，共占服务消费投诉总量的77.55%。而值得关注的是，与上年相比，服务类投诉数量减少321件，减幅为9.37%，但占投诉总量比重比上年增加4.95%，成上升态势。

而消费争议涉及金额减速较快。2014年，受理消费投诉涉及争议金额563.01万元，为消费者挽回经济损失423.68万元，与上年相比分别减少855.42万元和57.84万元，减幅分别为60.32%和12.01%。平均每件消费投诉的争议金额为0.064万元/件，比上年减少0.066万元/件，减幅50.77%，减速较快。

质监部门去年立案134起

2014年，济南市质监局先后组织开展了农资、建材、家电、液化气、电梯特种设备等20项各类专项整治，共检查企业1120余家，出动人员3300人次，办理案件152起，其中立案134起，现场18起，货值1200余万元，为消费者挽回经济损失1500余万元。

而消费维权方面，该局全年共接听“12365”热线电话12000余人次，受理业务咨询10500余件，受理举报和产品质量申诉案件965起，包括机电、家电、农资、建材等8大类产品，货值1800余万元，为消费者挽回经济损失1000余万元，有效地维护了消费者的合法权益。

2014年国家质检总局共对济南市日用及纺织品、电子电器、轻工产品、农业生产资料、机械及安防、电工及材料、建筑装饰装修材料、食品相关产品等8大类产品88家企业的90批次工业产品进行了监督抽查，合格83批次，不合格7批次，产品合格率92.2%。主要不合格产品为定配眼镜，主要不合格项为产品标志。省质监局共对济南市日用消费品、食品相关产品、建筑装修材料、工业及农业生产资料等5大类285家企业的361批次工业产品进行了监督抽查，合格319批次，不合格42批次，产品合格率88.4%。主要不合格产品为机动车发动机冷却液、机油、锻制法兰等，主要不合格项为机动车发动机冷却液的冰点、沸点、耐腐蚀等指标以及机油产品的低温运动粘度等。

市质监局共对儿童服装、肥料、低压电器、液化气、中小学教科书等8类189家企业353批次工业产品进行了抽检，合格331批次，不合格22批次，合格率为93.76%，不合格产品主要为儿童服装和中小学教科书等，主要不合格项为:儿童服装的使用说明和纤维含量等。

9处美容美体黑窝点被端

去年以来，济南市食品药品监管部门全年办结案件44起、罚没款入库267.7万元，与公安联合执法7次，向公安机关移交案件9起。通报会上，济南市食品药品监督管理局则重点发布了医疗美容产品方面的典型案例。

去年5月以来，济南市食品药品监管局协同济南公安开展了打击美容诊所销售非法“整形美容”产品集中行动，连续端掉9处藏身居民楼的美容美体黑窝点，查获肉毒素、美白针、玻尿酸等一批假药和无证医疗器械。行动中，济南市局共对40种产品出具按假药论处或未经注册的医疗器械的认定意见，建立了产品信息档案，为各级公安机关出具产品认定函17份，直接移送涉刑案件2起。活动期间，共同打击经营使用非法整形美容产品的犯罪活动17起，抓获嫌疑人29人，并对11人追究刑事责任。

针对此，食药监管部门提示——广大消费者在进行医疗美容时应选择有资质的正规医疗机构或医疗美容机构，应事先查验其是否有《医疗机构职业许可证》及营业执照上是否核准有医疗美容项目，更多正规整形医院及医生信息可直接咨询在线整形专家；要谨慎对待美容服务和美容产品的功效宣传，不要轻信“一针瘦身”、“最新生物技术”之类的绝对化宣传和幌子宣传，在进行治疗前，消费者应当深入了解所用医疗美容产品的质量和来源，可登录国家食品药品监督管理总局网站查询相关产品的真实信息，目前，我国批准使用的药品和医疗器械均必须有中文标识，凡是外包装无中文标识的所谓“进口产品”均为假冒产品；要签订美容协议，明确美容项目、内容及双方权利义务，避免责任不清。

□记者 田可新 实习生 刘亚秋 报道

3月15日上午，济南市食品药品监督管理局联合历下区食药监管局、市公安局食药环侦支队在历下区佛山苑社区举办食品药品科普知识宣传活动，不少市民前来咨询。

相关链接

2014年查处涉嫌违价单位200多家

□记者 田可新 实习生 徐淑萍 报道

本报济南讯 3月13日，济南市物价局对外发布，2014年，该局对涉及济南市的行政事业性收费取消或免征35项，降低20项行政事业性收费标准，将5项行政事业性收费转为经营服务性收费；开展各类价格认证、评估4000余件，涉案价值1.2亿元；受理有关价格咨询举报1.2万件，办结率达99.16%；开展了市场、涉企、教育、医疗等专项收费检查，检查1000多个单位，查处涉嫌违价单位200多家，实施经济制裁4000多万元。

此外，该局对外公布了典型案例——

某停车场未按政府定价收取停车费

市物价局检查人员在日常巡查中发现，某旅游景点的停车场停车收费自2013年12月5日起周六、周日为每辆车5元/次，不计停车时间，星期一至星期五都是按2元/小时计时收费，经查实，该单位在停车收费过程中，违反了《中华人民共和国价格法》第十二条“经营者进行价格活动，应当遵守法律、法规，执行依法制定的政府指导价、政府定价和法定的价格干预措施、紧急措施”的规定，属于《济南市机动车停车收费管理办法》第十七条第一项“擅自制定属于政府定价范围的机动车停车收费标准”的价格违法行为。根据相关规定，济南市物价局责令该单位立即改正其价格违法行为，并没收其违法所得，并处以5000元的行政处罚。

某电商涉嫌价格欺诈

据群众举报，市物价局依法于2014年9月12日对某电商企业的价格行为进行了检查。经查，该单位于2014年3月20日至2014年9月12日在天猫商城的旗舰店商品销售过程中，存在“虚构原价，虚构降价原因，虚假优惠折价，谎称降价或者将要提价，诱骗他人购买”的价格欺诈违法行为。该单位的这种价格行为违反了《中华人民共和国价格法》第十四条第（四）项、《禁止价格欺诈行为的规定》第七条第（一）项规定，构成《价格违法行为行政处罚规定》第七条所列的价格欺诈行为。根据相关规定，该局责令该单位立即改正上述价格违法行为，并作出5万元的行政处罚。

2014年取缔无证黑诊所81家

□记者 田可新 实习生 徐淑萍 报道

本报济南讯 3月13日，济南市卫计委通报，2014年，济南市卫计委以“进一步整顿医疗市场秩序，打击非法行医专项活动年”为主线，先后组织开展全市医疗美容服务行业专项整治、打击无证黑诊所、民营医疗机构专项督查、公立医院综合执法检查、集中打击计划生育领域“两非”专项行动，有效打击各种形形色色的非法行医行为。全市共监督检查医疗计生机构5197户次，立案处罚375件，罚款74.71万元，停业整顿3家，责令整改18家，取缔无证黑诊所81家，没收药品及器件184箱件。市卫计委网站开设的无证行医曝光台共曝光57家非法行医业户。检测医疗广告1154条次，其中违法医疗广告794条次，依法查处发布违法医疗广告的医疗机构62户次。

在公共场所卫生监督检查中，卫计委对济南市70家游泳场馆水质，154家宾馆、92家沐浴场所和265家美容美发场所的顾客用品用具进行抽检，合格率分别为94.3%、96.75%、98.91%、98.97%。对小美容美发店、小旅馆、小浴池、小茶座歌厅“四小”场所采取拉网式排查，实行网格化责任管理，共核发四小单位公共卫生许可证8709家，为24832名从业人员核发了健康证和培训合格证，依法取缔18家不符合条件的四小场所。

在传染病防治重点监督检查中，卫计委对27家消毒产品生产企业、38家医疗机构、79家药店进行检查，抽检消毒产品样品99份，产品合格率为77.7%。在全市取得工商经营执照的87家餐饮具集中消毒单位共抽检样品440套，抽检合格率为99.8%。在全市共检测生活饮用水供水单位141家，抽验水样206份，合格率为92.23%。

消费提示：洗衣机核心功能并非越贵越强

□记 者 田可新
通讯员 翟玉红 杜陶羽 报道

本报济南讯 节能省水、智能家居、低噪设计，随着市场竞争的激烈，作为传统家用电器的洗衣机，各类新卖点也层出不穷。3月12日，济南市消费者协会对外发布，为了检验洗衣机产品性能差异，中消协、省消协和市消协联合针对55款洗衣机商品进行比较试验，结果显示，洗衣机的核心功能并非越贵越强，同时波轮和滚筒洗衣机参数方面存在明显差异。

中国消费者协会联合山东省消费者协会、济南市消费者协会于2014年9月至2015年2月对市场上销售的26个品牌、55款波轮式和滚筒式洗衣机开展比较试验，委托中国家用电器研究院比较不同型号产品之间的性能差异，测试耗电量、用水量、洗净效果、漂洗效果、噪声、脱水性能、振动等性能指标。

本次比较试验样品涵盖30款波轮式洗衣机和25款滚筒式洗衣机，其中波轮式洗衣机采购价格自218元/台至4398元/台不等，滚筒式洗衣机样品价格自1599元/台至6899元/台不等。但从试验结果看，作为衡量洗衣机功能的主要指标，同类别的洗衣机的洗净能力和漂洗能力同售价没有明显差异。

波轮式洗衣机和滚筒式洗衣机的设计结构差异，使得二者的实际功能呈现明显分化。波轮式洗衣机样品中，有近六成样品获得三星级甚至更低的洗净效果，洗净效果不理想。3款滚筒式洗衣机样品的噪声值高于限定值，有2款波轮式洗衣机样品振幅较大。而在标准洗涤程序下，波轮式洗衣机的耗电量低于滚筒式洗衣机，而滚筒式洗衣机的用水量明显低于波轮式洗衣机。脱水性能方面，滚筒式洗衣机样品洗后衣物的含水率普遍较低，而波轮式洗衣机有8款样品洗衣后衣物的含水率较高。

济南市消费者协会工作人员建议，由于同类别洗衣机的核心功能差别不明显，高价产品主要在洗涤程序、智能化程度和外观上有所区别，因此不必一味追求高端品牌和高价产品。

利用信息网络非法销售烟草专卖品呈增长趋势

□记者 田可新 实习生 徐淑萍 报道

本报济南讯 近年来，随着互联网电子商务的高速发展，利用互联网、微信等信息网络非法销售烟草专卖品的行为呈快速增长的趋势，严重危害了国家利益和消费者权益。对此，济南市烟草专卖局指出，网上销售卷烟的店铺均不具备申请烟草专卖许可证的法定条件，属于无证经营；网上经营烟草专卖品的个人或企业不在当地烟草公司进货，所售卷烟来源不明。

2014年初，天桥区烟草专卖局接到举报，有人在微信朋友圈散布“本地销售中华、555等高档卷烟”的信息，所售卷烟价格远远低于烟草公司的市场批发价。经过调查，该局锁定了违法嫌疑人何某，并查获假冒伪劣卷烟80余条，案值3万余元。据何某交代，其所销售卷烟均是通过QQ网络聊天工具从深圳购进。该案随即移交公安机关查处，最终发现并摧毁了一个涉及19省51市的利用互联网非法经营烟草专卖品的犯罪网络，查获涉案卷烟250余万支，涉案金额达170余万元。

据了解，2014年，市烟草专卖局共查获假冒卷烟案件313起，数量130.06万支，案值215.13万元；走私烟案件246起，数量51.99万支，案值29.18万元。该局工作人员表示，该局查处的大量案件显示，互联网销售的卷烟，特别是一些人打着海关罚没、免税烟、原厂烟丝等幌子销售的卷烟，基本都是假烟。这些假烟质量低劣，具有一定的迷惑性，如果消费者缺乏辨别能力，贪图便宜从网上买烟，不但经济上会遭受损失，身体健康也会受到损害。而且网购卷烟的消费者，有很大一部分是未成年人。这种网上非法销售烟草专卖品的行为，严重影响了未成年人的身心健康，产生了不良的社会影响。

通讯器材类投诉量连续3年居榜首

□记者 田可新 实习生 刘亚秋 报道

本报济南讯 记者3月12日从济南市历城区消费者协会了解到，2014年，该消协共受理消费投诉3445件，受理12345市民服务热线转办件3161件，办结率均为100%，消费纠纷调解成功率为90.7%，为消费者挽回经济损失70万余元。而相关数据显示，通讯器材类投诉量连续3年居于商品小类投诉榜首。

据了解，2014年该区消费投诉总量小幅上涨，呈上升趋势，比2013年同期增长了8.6%。其中因质量问题引起的消费纠纷最为严重，且几年来所占投诉总数比例一直在70%以上，广大消费者反映强烈。有关产品质量问题的投诉主要集中在家用电器、日用品、家用汽车、通讯产品、装修材料等领域；服务质量问题的投诉主要集中在售后维修、合同履行、房屋装修等方面。

近年来，该区部分大型卖场被投诉数量一直居高不下，根据2014年数据统计，全区六家大商场超市共被投诉380次，占全区投诉总量的5%左右。从投诉内容看，主要涉及手机以及电视机、洗衣机、电冰箱、热水器、空调等家用电器。消费者反映的问题主要集中在商品质量问题频发、不严格履行国家“三包”规定，售后维修不及时、不到位，送货延迟，安装技术不达标，对消费者提出的合理退换货诉求置之不理、推诿拒绝，拒绝填写维修记录，给消费者日后维权制造障碍等方面。

据历城区消协2012年至2014年度12315数据分析报告显示，通讯器材类投诉量连续3年居于商品小类投诉榜首。手机更新换代速度加快，技术水平、部分品牌销售与售后服务脱节等都是造成手机投诉居高不下的原因。从投诉内容看，问题主要集中在——手机质量问题，如出现死机、黑屏、自动关机、电池待机时间短等故障；部分经营者违法销售假冒、高仿手机，翻新旧手机、水货手机以及质量低劣的以次充新、以次充好手机；经营者不履行三包规定，以人为损坏、返厂维修、软件升级等理由拒绝承担三包责任、不提供维修单据、违规收费、不提供备用机等售后服务问题；经营者在促销时夸大手机功能，欺骗误导消费者；经营者销售“吸费”手机，导致用户在不知情的情况下点击手机内置的特定软件时出现自动扣费现象。历城区消协提示，依据相关法律法规，请广大消费者谨记常用的“三包责任时间规定”以维护自身权益。

首批22个重大项目进入绿色通道

“印象济南”将打造西城时尚休闲中心

□记者 晁明春 报道

本报济南讯 记者3月13日从济南市规划局了解到，济南市2015年度第一批重大建设项目正式对外公布，经多轮甄选最终确定的22个重大建设项目顺利进入绿色通道。

“这批重大建设项目是规划部门依据《济南市重大建设项目申报办法》，会同有关成员单位对各区政府、各投融资平台及相关单位提报项目逐一进行严格筛选后确定的。”济南市规划局相关负责人表示，他们重点审查了项目产业门类、用地性质、建设规模、经济指标等条件，着重审核投资强度、建设密度、推进速度和贡献程度等指标，并综合考虑了项目重要性、进展情况、建设计划、成熟程度等因素。

记者注意到，这22个重大建设项目中有7个集中在济南市高新区，分别是：山东科信远景置业有限公司济南高新区战略性新兴产业基地；山东锐择光纤通信器件研发生产基地；山东先达农化股份有限公司GLP试验室及推广示范基地；山东和美华农牧科技股份有限公司生物饲料、兽药研发及生产基地；山东星宇建筑节能科技有限公司供热节能产品研发生产项目；济南圣大文化发展有限公司凤凰漫谷创意文化基地及济南国际教育产业服务基地等。

其中，位于高新区旅游路南侧小汉峪片区的济南国际教育产业服务基地，就包括了酝酿多年的济南市国际学校（含小、初、高中、国际部）项目。该服务基地总建筑面积约8.1万平方米，目前已签订入区协议，正开展办学资质的相关工作，将于2015年5月份获取土地并开工建设，计划工期20个月。

列入今年重大建设项目的还包括四大民生项目，包括：位于市中区的南北康片区村民安置及基础设施建设项目，位于历城区的华山片区城市居民安置区项目，位于天桥区的滨河新苑公共租赁住房项目和泺口片区涝洼地区改造安置房项目。其中，南北康项目总用地537.8亩，包括市政道路370亩，安置房及配套小学167.8亩，主要建设片区安置房及配套小学、市政配套设施等，计划2018年3月竣工；华山项目总建筑面积约29万平方米，计划今年6月开工，预计工期36个月；滨河新苑公共租赁住房项目是列入首批重点建设项目的唯一公租房项目，总建筑面积约15.4万平方米，主要建设2136套公租房，计划2017年12月竣工。

重大项目中最引人关注的是位于北湖片区的海尔云世界核心商业区和位于西客站片区的印象济南两个商贸项目。其中，海尔云世界核心商业区将建设商业商务建筑95万平方米，包括济南电视台超高建筑20万平方米商业区；印象济南总建筑面积约27万平方米，（地上18万平方米，地下9万平方米），将打造成为山东人在济南的精神家园、外地人的大济南体验地，集人文、国际、生态、体验于一体的新济南时尚休闲生活中心，项目业态由“商业、休闲、文化、旅游、娱乐”五大板块构成，分为“酒店客栈、中华老字号、创意展示、休闲娱乐、健康养生、民俗文化、特色餐饮、婚礼会所”八大主题。

“济南市将进一步落实重大建设项目日常申报制度，本着随时申报、即时受理、及时上报的原则，随时受理研究各有关单位申报的新引进或新出现的大项目、好项目，报经市重点建设规划委员会主任同意后，可随时纳入全市重大建设项目、审批绿色通道从速办理。”济南市规划局相关负责人告诉记者。