

■聚焦3·15国际消费者权益日

2015年度市食药监管部门共接收、处置各类公众诉求19750件

# 食品和保健食品类占比最重

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市食品药品监督管理局对外发布,2015年以来,济南市食品药品监督管理局狠抓案件查办,严惩重处各种违法行为,有效震慑了违法犯罪分子,净化了市场秩序,维护了全市食品药品安全形势稳定向好的局面。期间,市食安委有关成员单位,围绕农药使用、水产品、肉制品、流通环节食品、阿胶类保健食品等开展10类专项整治,严厉打击违法违规行为;进行了中药、胶囊剂、高风险药品、药包材专项整治,立案查处7家企业26批次不合格产品,责令停产3家;开展中药饮片专项整治和药品经营使用环节专项整治,严厉打击生产、销售、使用假劣中药饮片和药品行为,共抽检中药饮片458批次,对57批次不合格药品进行了处罚。全年全系统查办各类违法案件1979件,移交司法机关46件,罚没款1974.59万元,案件查办数量和罚没款均较2014年提升三倍,实现了办案数量与质量的双提升;共接收、处置各类公众诉求19750件,与2014年相比增长115.7%。

市食药监管局也同时发布了济南市2015年度食品安全状况报告。报告指出,2015年全市共完成24大类84个食品品种抽检检测31743批次,与2014年同比增长96%,达到4.5份/千人,总体抽检合格率96.55%,为历史最高水平。市级食药监管部门在食品生产、流通、餐饮环节共完成食品抽检监测12247批次,其中,监督性抽检完成10764批次,合格率95.58%,风险监控完成1483批次,合格率96.97%。从检测结果分析,糖果及可可制品、蜂产品、罐头食品、食品添加剂、特殊膳食食品、饮料、调味品、酒类、薯类及膨化食品、餐饮具(餐饮具)等食品合格率为99%以上;食用油及其制品、肉及肉制品、食糖、茶叶及相关制品、咖啡、粮食及其制品、水果及水果制品、炒货坚果、冷冻饮品、豆及豆制品等食品合格率为95%至99%之间;蔬菜及蔬菜制品、焙烤食品等食用农产品和食品合格率为90%至95%之间。而少数食品品种存在较大风险隐患,例如,韭菜合格率92.65%,芹菜合格率91.75%,酱腌菜合格率90.15%,水产及其制品、鲜奶吧乳制品合格率低于90%,韭菜和芹菜存在的问题主要是毒死蜱、克百威、氧乐果、辛硫磷、甲拌磷等农药残留超标;酱腌菜存在的问题主要是防腐剂(苯甲酸、山梨酸)、甜味剂(甜蜜素、糖精钠)、大肠菌群超标;水产干制品(主要是鱿鱼丝、干贝、海参、海米等)存在的主要问题是食品添加剂超标、非法添加(主要是色素、亚硫酸盐)等;鲜奶吧乳制品存在的主要问题是菌



□田可新 范玲 报道

3月15日上午,在历下区佛山苑广场,济南市食品药品监督管理局开展了《食品安全法》与食药科普知识宣传进社区活动。活动现场,主办方开展食品、药品、保健食品、化妆品、医疗器械等方面的咨询服务,参与单位免费为市民进行测量血压等体检,现场还受理有关食药安全问题投诉举报,展示真假食品药品样本并讲解有关知识,开展有奖知识竞答,受到广大市民热烈响应。

## 相关链接

# 儿童牛排两个“生日”被查处

□记者 田可新 实习生 王晓冬 报道

**本报济南讯** 3月9日,济南市食品药品监督管理局对外通报了2015年济南市食品药品监督管理局治理工作开展过程中查处的几起典型案例。2015年10月12日,章丘市食品药品监督管理局接章丘市动物防疫监督所举报,称查获章丘市明水道升有菜店储存一批冷冻牛肉涉嫌未经检疫。章丘市食品药品监督管理局执法人员对涉事单位进行了现场检查,依法对当事人不能提供购进单据及索证索票资料的涉案产品予以扣押。经查,涉案冷冻牛肉计306箱,约7000公斤,系章丘市明水道升有菜店违法经营的冷冻牛肉8月中旬分2次从济南市肉联厂(济南市维尔康水

产批发市场)购进,查获扣押时未经营使用,货值金额为325500元。经营各方均不能提供有效的检验检疫合格证明文件及相关购进单据。经多方检验,涉案产品挥发性盐基氮、兽药残留、总汞、镉等项目检验结论合格,单核细胞增生李斯特氏菌检测结果为阳性。针对章丘市食品药品监督管理局对当事人经营不能提供检验检疫报告或检验报告复印件的冷冻牛肉的行为,依照有关规定予以立案调查,依据相关规定,给予章丘市明水道升有菜店没收违法经营的冷冻牛肉306箱,作出了罚款976500元的行政处罚。2015年10月10日,济南市历下区食品药品监督管理局接到举报,称在历下区泉城路北京华联

综合超市股份有限公司济南第二分公司购买的亿口鲜牌儿童牛排有两个生产日期。经确认,北京华联综合超市股份有限公司济南第二分公司销售的亿口鲜牌儿童牛排(鲜菇味)20150608这个批次的生产日期与生产企业标注的不同,不是生产企业打印的日期。经查,北京华联综合超市股份有限公司济南第二分公司共销售标注两个生产日期的亿口鲜牌儿童牛排(鲜菇味)2盒,购进价格是每盒40.80元,销售价格是每盒49.00元。北京华联综合超市股份有限公司济南第二分公司的行为涉嫌违反了相关规定,依据有关规定给予没收违法所得人民币玖拾捌元整98.00元,罚款5万元。

购买的食品变质腐败以及居民楼内开办餐饮单位等问题;通过会议营销、广播宣传等方式购买的保健食品存在质量问题以及宣传治疗功效等问题。职业打假类投诉举报数量171件,呈上升趋势,主要涉及食品生产、流通环节。

# 旅游监察部门挽回直接经济损失429516元

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市旅游监察支队对外发布,2015年,济南市旅游监察支队共受理有效投诉263件,案件办结263件,办结率100%,满意率99%,共为旅游者挽回直接经济损失人民币429516元。

据悉,在有效投诉案件中,消费者对旅行社投诉251件,占被投诉总数的95.5%;对A级景区投诉9件,占总数的3.4%;对星级饭店投诉3件,占总数的1.1%。与14年有效投诉数量比较,A级景区、星级饭店被投诉数量持平,旅行社则增加了24件。有效投诉案件中,境内投诉94件,占投诉总数的36%,比14年减少了17件;出境投诉169件,占投诉总数的64%,比14年增加了42件。被投诉的主要问题包括,旅行社违反合同约定降低服务标准,参加旅行社组织的旅游在目的地购物问题,与旅行社解除合同或者变更发生退费纠纷,A级景区、星级饭店卫生状况差和工作人员服务态度差四大类问题。

针对此,市旅游监察部门发出旅游消费提示——游客选择旅行社出游的,要选择有资质的旅行社,要查看旅行社的证照,在网上预订旅游产品的游客,应当选择依法取得旅行社业务经营许可证,并在其网站首页的显著位置标明其业务经营许可证信息的网络服务商预定产品和服务,拒绝任何没有资质的单位和个人组织的旅游活动,谨慎选择“群旅游”活动,不要一味地追求低价旅游产品;游客出游前要

## 相关链接

# 老人旅游被“老乡”忽悠刷卡近8万元购物

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市旅游监察支队对外通报了该部门处理的几起典型案例。市民刘先生一家三口参加济南市某旅行社组织的桂林五日游,合同约定住宿标准为五星级饭店。行程开始后,刘先生发现入住的都是商务饭店,而非五星级饭店。旅行社回称,当地因为旅游旺季,已经订不上五星级饭店了,入住的商务饭店的设施设备也不差,是要准备申报五星级饭店的。刘先生返程后投诉至

市旅游监察支队。经监察支队调解,最终双方达成和解协议,旅行社退还了刘先生桂林当地五星级饭店和商务酒店的差价,并支付了同额的赔偿金。市民王先生和老伴两人报名参加了一个港澳五日游旅游团,在行程中被导游带到一家珠宝购物店内。购物店负责人听王先生是山东口音,就对老人家说自己也是山东人,父母都在山东出生长大,当天是父亲70大寿,又碰到了“老乡”,心情非常激动,决定店内所有

的商品对王先生父母都享受五折优惠。王先生听到有这么高的优惠,就买了两个项链和三个挂件,共刷银行卡花费了近8万元。返程后,老先生的子女听说后,感觉老人家好像受骗了,认为所购商品质价不符,便拿着商品找到旅行社协商退货,旅行社与购物店协商后同意把所购物品全都退回去,但是需要承担刷卡的手续费。王先生虽然拿到了退款,但是损失了三四千元的刷卡手续费。这次购物活动中的遭遇也让王先生愉快的旅游变了味儿。

# 2015年消费热点及消费维权典型案例出炉

## 家用电子产品类投诉比重居首位

□记者 田可新 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市消费者协会对外发布了2015年济南市消费热点,指出,2015年,家用电子产品类投诉比重居首位,全市消协组织共受理家用电子产品类投诉908件,占投诉总量的36.36%。销售人员隐瞒商品信息,以合约机充当非合约机销售;手机出现死机、白屏、自动关机等问题,商家不履行相应的“三包”义务;长时间不提供备用机,影响消费者正常使用等成为投诉的主要问题。市消协表示,2015年,汽车消费类投诉案件也不断上升,主要问题集中在,合同约定不规范、购车后商家不提供合格证,影响消费者正常上牌等;搭售保险、投保金额与实际价格不符,商家从中收取差价等。

同时,远程购物也成为消费者投诉重灾区,除网络购物和电视购物外,朋友圈微商正在成为消费投诉的难点,由于大部分是个人对个人的交易行为,且微商纳入政府监管的时间不长,不少微商存在虚假宣传行为,遇到质量问题需维权时,常常会遇到举证难和索赔难等。此外,保健品消费欺诈仍是顽疾,目前,老年人保健品市场多存在保健品当“药品”卖,夸大宣传保健品的功效;打着健康讲座、免费旅游、免费体检之名,推销保健品;销售人员多数不提供公司名称、固定营业场所、营业执照、办公电话、负责人姓名等有关信息,没有固定营业场所,日常推销只靠电话联系等难题亟待解决。市消协还对外通报了

几起消费维权的典型案例。2015年3月,张女士到某商场购买家具时,因代理商宣传与其单独签订合同,可以享受更大折扣,张女士便与代理商私自签订购买合同并向其支付全部货款。后来准备提货时,发现代理商已撤柜。找到商场后,商场以消费者没有与商场签订销售合同及没有相关的消费凭证为由,拒不承担责任。经过多次调解,最终该商场同意一次性支付消费者4000元。2015年10月,张女士在某酒店为女儿举办婚宴,婚宴后,张女士发现有酒席上应上的海参变成了紫菜汤,双方发生纠纷,张女士多次找到酒店负责人协商未果。后来经消协工作人员多次电话及现场调解,最终被诉方给予投诉人张女士赔偿现金7800元。

闫女士与朋友到某酒店就餐,走到大厅时地滑突然摔倒在地,就医后发现尾骨骨折,酒店承诺等闫女士病情康复时再协商赔付问题,并一再推脱。经消协多次调解,酒店一次性赔付闫女士1万元。2015年3月,李先生带孩子在某摄影店拍摄百日照,购买799元的套餐,摄影店承诺底片全送。在取片时,店家却表示底片不赠送,要额外收费。经消协调解,商家同意将本次拍摄的全部数码底片赠送给消费者,李先生表示满意。2015年,吴先生在某展厅购买汽车,办理0首付购车,缴纳2000元定金,但工作人员并没有告知办理0首付需要缴纳多少手续费及利息,双方发生纠纷。经过消协多次调解,经销商同意退还吴先生3000元定金,吴先生表示满意。

# 去年工商局共受理消费者 咨询、投诉、举报42736件 涉及居民生活及 服务消费成投诉热点

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市工商局就2015年受理消费者咨询、投诉、举报情况进行通报。2015年,该局共受理消费者咨询、投诉、举报42736件。其中,投诉20637件、举报1750件、咨询20349件,为消费者挽回经济损失371.56万元。

2015年,该局受理涉及质量、售后服务、合同的投诉分别为13183件、1186件、36件,占总量的69.80%。其中,涉及居民生活、服务消费成为投诉热点。2015年,受理居民生活类投诉前五位的商品类别是:家用电器类3311件;日用百货类2918件;通讯器材类2536件;交通工具类2282件;装修建材类828件,共占商品消费投诉总量的79.58%。排在服务消费投诉前五位的服务类别是:修理维护服务类1941件;居民服务类1181件;餐饮服务类423件;住宿服务类284件;中介服务类162件,共占服务消费投诉总量的69.83%。

而消费争议涉及金额也大幅增加。2015年,受理消费投诉涉及争议金额1330.21万元,与2014年相比,增加767.2万元,增幅为136.27%。平均每件消费投诉的争议金额为0.064万元/件,与2014年基本持平。

# 2015年涉嫌违价单位 90多家

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市物价局对外发布,2015年,全市物价局共受理有关价格咨询举报1.21万件,办结率达98.16%,开展了市场、水电气、涉企、教育等专项收费检查,检查800多个单位,涉嫌违价单位90多家,实施经济制裁2000多万元。

物价局同时通报了几起典型案例。根据群众举报,物价局于2015年8月11日派出检查组,对济南某民营医院的明码标价情况进行了检查。经查发现,当事人经营过程中,未按照相关要求,将医疗服务项目、价格及服务规范等内容在显著位置进行公示。鉴于当事人在案件查处过程中积极配合办案人员的工作,如实供述其违法事实,认为当事人主观上已经认识到其违法行为的严重性,能及时纠正违法行为。根据规定,物价局对当事人作出罚款2000.00元行政处罚。

根据群众举报,某阿胶公司在天猫网上售卖商品涉嫌价格欺诈。经查发现,某阿胶公司在天猫网上销售即食阿胶糕时,网页标注的“原价为256元,中秋特价为198元”的宣传字样,按照国家《禁止价格欺诈行为的规定》关于“原价”的定义和解释,物价局部门抽调了8月28日至9月4日7日内销售根据,核实其最低成交价格为188元,网页宣传中的原价256元不存在。物价局部门认为,该公司在销售商品过程中,违反了相关规定,责令该公司立即改正价格违法行为,并处以7万元的行政处罚。

根据群众举报,物价局对某房地产公司在售商品房楼盘的明码标价情况进行检查,经查发现,该公司在商品房楼盘销售过程中,没有按照规定的内容及方式进行明码标价。物价局责令该公司立即改正上述价格违法行为,并作出罚款133900元的行政处罚。

# 2015年23家企业 质监抽检不合格

□记者 田可新 实习生 赵越 报道

**本报济南讯** 3月14日,济南市质监局对外发布,2015年,该局受理消费者业务咨询7160余件,办理产品质量举报、申诉案件668起,挽回经济损失约3000万元。2015年,该局先后开展了农资、建材、儿童用品、日用消费品等重点产品的各类专项整治29项,出动执法人员2600余人次,检查企业1120余家,全年共分9批,开展了13类工业产品质量抽查和12类日用品专项抽查,共抽查企业644家,抽查产品984批次。其中合格企业621家,不合格企业23家,企业合格率96.43%;合格产品954批次,不合格产品30批次,产品合格率96.95%促进了产品质量整体水平的提升。

为了确保电梯使用安全,2015年市质监局共检查电梯使用单位1281家,维保单位128家;检查垂直电梯25767台,横向电梯2837台,发现问题和隐患的电梯186台,其中整改117台、封停69台,处理投诉举报433起。

# 济南市消费者协会 红木专业分会成立

□实习生 范玲 记者 田可新 报道

**本报济南讯** 3月11日上午,济南市消费者协会红木专业分会成立。

据了解,该分会由山东省红木产品质量监督检验中心、济南市消费者协会、济南市红木制品生产销售单位组成,旨在进一步提高消费维权的工作水平,并在新起点上科学定位、明确行业维权工作的方向和重点,创造行业良好的消费环境。此外,该分会将对济南市有关红木行业的信息资料进行搜集和整理,向有关部门提出行业规划、技术标准与监督等方面的建议,并向消费者提供消费信息和咨询服务,积极处理济南市消费者投诉中心转发的消费投诉、纠纷事宜,尽力保障消费者在红木消费领域的基本权益。