

2015年12315共受理消费者投诉举报2495件，为消费者挽回经济损失59万元

九大消费维权典型案例发布

□ 本报记者 姜斌
本报通讯员 张树臣

2016年“3·15”期间，泰安市工商局发布去年全年群众投诉举报维权情况，并发布九大典型案例。2015年，12315共受理消费者投诉举报2495件，接受消费者咨询9874件，为消费者挽回经济损失59万元。

◆免除自身责任、排除消费者权利的格式合同违法

泰安九洲金城机械有限公司在其公司官方网站销售服务板块质量保修规定“特别说明”中，存在“在您购买本产品之后，请立即将保修卡回执填写完整在五日内寄出，我公司登记备案，确保您得到更好的售后支持与服务。到期不办或手续不全，不予登记，作为自动放弃‘三包’权利处理”和“本产品保修服务卡的解释权归泰安九洲金城机械有限公司所有”的表述，在签订的《销售合同》中“质量保修规定”内容与当事人网站的内容一致。当事人的行为构成利用格式合同免除自己责任、排除消费者权利的违法行为。工商机关责令当事人改正并作出罚款4000元的行政处罚。

◆销售不合格化肥被查处

4种产品的质量检验结论为不合格产品，涉案产品共计6.5吨。这4种产品是：山东农垦化肥进出口有限公司生产的“凯麦尔”牌高浓度复合肥（中氯）、济南市禾利丰化肥有限公司生产的“礼田”牌智能整合氮肥（尿铵）、郑州金正生物化工有限公司生产的“金正”拍重茬抗病肥（有机肥）、河南民丰肥业有限公司生产的“同心圆”牌尿铵。当事人的行为构成销售不合格产品的行为。工商机关分别对涉案当事人给予了1000元—4000元的行政处罚。

◆银行转嫁费用加重消费者负担

东平沪农商村镇银行股份有限公司涉嫌利用格式条款侵害消费者权益。当事人与借款的消费者签订合同中的格式条款规定，抵押物的评估、登记、保险、鉴定、公证、提存及其他相关税费、法律手续费等费用都由消费者承担。当事人的行为侵犯了消费者的公平交易权、知情权等合法权益，属于免除自身义务、加重消费者负担的侵犯消费者合法权益的行为。工商机关责令当事人改正、停止违法行为并作出没收违法所得4400元，处罚款4.4万元的行政处罚。

◆“罚单式”广告涉嫌虚假宣传被处罚

2015年3月19日，肥城市长山街出现类似“交警罚单”的印刷品广告。经立案调查，该广告是肥城市恒泰家居有限公司发布的店庆广告，其字体、字号、排版形式上与交警日常拍摄违法停车时所贴的罚单相类似，使公众在第一印象上造成了误认，该广告不具有明显可识别性，属违法广告。当事人在广告中宣称的“全场出厂价”也与实际不符，属虚假宣传行为。工商机关责令当事人改正、停止违法行为并对当事人发布违法广告及虚假宣传行为作出罚款2万元的行政处罚。

◆“自动扶梯没了”的开发商属于虚假宣传

泰安亿嘉城置业有限公司在销售商品房过程中，通过沙盘模型、销售平面图、平面规划图的形式向消费者宣传在其主干道将安装自动扶梯，并在与消费者签订的《商品房买卖合同》中标注了“自动扶梯”的具体位置。当事人以现场虚假的沙盘模型演示和现场介绍说明，并通过合同对商品作虚假文字标注、解释、说明的行为构成虚假宣传行为。工商机关责令当事人改正、停止违法行为、消除影响，并作出罚款5万元的行政处罚。

◆“最终解释权归本店所有”不合法

泰安市泰山区随来客中西餐厅自2015年1月起，对消费者办理的优惠卡的背面标有“最终解释权归本店所有”内容，卡上的“使用须知”属于合同格式条款，当事人标注“最终解释权归本店所有”的行为，排除了消费者对其格式条款的解释权，构成利用格式条款排除消费者权利的违法行为。工商机关责令当事人改正、停止违法行为并予以罚款2000元的行政处罚。目前，在消费领域内，利用格式条款侵害消费者合法权益的现象广泛存在，其中最为常见的条款便是“最终解释权”，在店堂、告示、各种优惠券、会员卡以及宣传海报中，商家利用其优势地位，排除了消费者的依法解释格式条款的权利，这些都是违法行为。

◆消费者购买商品要依法索要发票

消费者阴先生在肥城市汇农农机店购买了一辆农用三轮车后，向经营者索要发票，经营者以样品处理车、价格本来就低等理由，不同意开具发票。通过消协耐心细致的工作，经营者认识到自己的错误，同意为阴先生开具了发票。

◆虚构“央视展播品牌”违法

经营者吴丹代理销售的“津君”核桃露外包装上标注有“CCTV央视展播品牌”字样，遂进行立案调查。中央电视台在《关于从未颁发“央视上榜品牌”等称号的声明》中称：中央电视台广告经营管理中心从未向任何一家企业颁发过“CCTV央视展播品牌”、“央视展

播品牌”等称号或证书。当事人承认上述字样是生产厂家为提高产品销量私自印制的。当事人的行为构成虚假宣传行为，工商机关责令当事人改正、立即停止违法行为并予以罚款2万元的行政处罚。

◆预付费服务要诚信

消费者李先生在泰山区益华超市阳光贝贝办理预付消费卡，价值3800元，仅消费一次，后消费者要求退卡退款，商家却只退给800元。通消费者协会调查，了解到经营者服务没有明码标价，收费不透明。经调解，商家认识到自己的错误，退还给消费者3000元，消费者对处理结果表示满意。



消防安全宣讲进社区

□ 记者 刘涛
通讯员 李金华 报道

近日，泰安市公安消防支队组建“社区消防安全宣讲团”，对全市71名宣讲员进行培训，宣讲员包括街道（社区）工作人员、基层派出所民警、消防官兵（或消防文员）、社区福利机构工作人员、物业人员、消防志愿者等六类人群。3月2日，新泰市社区消防安全宣讲团走进新泰新南社区进行消防宣讲。

图为泰安市公安消防支队新泰大队对10名消防志愿者颁发聘书，并授旗。

“赛马机制”激活农村组织建设

□ 记者 刘涛 通讯员 宋杰 报道

本报肥城讯 3月2日，记者见到肥城市王瓜店街道张家屋的村支书杨仁勇，他显得格外高兴，由于基层工作做得好，张家屋在全市排名由2014年的551名上升到184名，张家屋村委也被评为四星级党组织，成了名副其实的“进步村”。

为推进农村党组织晋位升级，近年来，该市围绕“有好带头人、有集体收入、有活动场所、有管用制度、有满意服务”的“五有”要求，创新实施“五比三争两提高”的目标管理，通过建立“赛马机制”，对全市605个村进行考核打分，统一排名，激励农村党组织书记赛起来，各类型村动起来。

张家屋村很小，共有117户，353口人，是一个地地道道的山区村。自从2003年国家取消农业税政策以后，该村集体彻底断了收入来源，从此成了名副其实的“空壳村”。

要想摘掉“空壳村”的名头，着实不易。从1998年担任村支书的杨仁勇想了不少发展致富的点，先是以村集体的名义开了一家地瓜淀粉厂，结果没赶上好时候，账还没还完，就下马了。村里没有集体收入，就连村委的办公室还是在邻村的帮扶下修建的。

终于在2009年，杨仁勇找到了一条致富的发展门道——养土猪。他以村集体的名义贷了款，在村委大院的空地上建起了养猪场。

为了能打开市场，张家屋采用生态养猪的办法，不但猪圈里没有异味，而且猪肉精实。杨仁勇说：“别人家的猪喂饲料3个月长成，我们的喂粮食8个月才能卖。”就是靠着上乘的质量和口碑，张家屋的土猪打开了市场。现在他们的土猪全是订单式销售，价格也比普通猪肉贵一倍。

随着土猪的热卖，张家屋的集体经济有了起色，但以杨仁勇为首的村委班子并未因此而

懈怠，2012年，肥城实施“五比三争两提高”的目标管理，全市农村党组织掀起了比学赶超、晋位升级的热潮。

杨仁勇不甘落后，他带领村委班子将养猪场从村委大院迁了出来，扩了规模，建了新厂。现在的张家屋土猪已有自己的品牌，一年能销售上百头。“我们现在每年集体收入能达30余万元，不但把村里欠下的老账都还清了，还为村里老百姓办了不少实事。”杨仁勇说。

杨仁勇带领两委不仅为村里修了路，还扶持了一批贫困户。每户一年500元的补助费，让落后村民暖了心。为帮村民走上致富路，2012年，该村成立合作社，流转土地300亩，鼓励村民种玉米。“村民种了玉米，我们以保护价进行收购。”杨仁勇说，前年，在玉米市场行情整体不太好的情况下，该村仍然以高于市场价的价格进行收购。

泰安市司法局积极推动规范化建设

泰安司法所全部达“省标”

◆当前经济发展正进入新常态，各种矛盾凸显，如何做好司法基层行政工作关系着社会稳定发展大局。去年底，泰安市召开司法行政基层工作会议，旨在进一步推动全市司法行政基层基础建设。截至目前，全市87个基层司法所全部达到了省级建设标准。

□ 本报记者 姜言明 刘涛
本报通讯员 李献庆 陈现来

独立办公房从无到有

走进宁阳县磁窑司法所，给人第一感觉就是“豪华”，所谓“豪华”并不是说它有多气派，而是从它的场所设置到办公配套、人员构成都堪称是基层司法所的典范。

“典范”是相对而言，相较于过去，磁窑司法所面貌可谓焕然一新。据该所所长宋振中介绍，以前，他们的办公地点挤在镇政府大院里面，一间办公室，一间调解室，加起来面积都不超过18平方米的地方，构成了司法所办公的全部要素。

因办公条件所限，平时一些日常业务的开展不得不移师别院，可这又谈何容易。以社区服刑人员的集中教育为例。磁窑司法所辖区内现有服刑人员51人，按照规定，每月16日，司

法所都要组织他们进行一次集中教育。可没有房间怎么办？他们就借用其他机构的会议室。在司法所旧址西侧约500米的地方是镇上的初级中学，这里成了社区服刑人员集中学习的大本营。

虽然学校同意他们使用，但这短短500米的路走得并不顺利。宋振中告诉记者，他常常带着“胆战心惊”来组织这样一次集中教育活动，因为在这中间常有意外发生。所谓的“意外”其实是在服刑人员的集中教育时间上具有不确定性。一次，司法所与校方本已协调好服刑人员集中教育的时间，通知也都下达，可临近开始时，又有意外发生，学校当天要有重要会议召开，会议室暂时不能借用，这让宋振中如晴天霹雳，一下子乱了方寸。“可这又能怎样，会议室不是自己的，我们只能让步。”他说。

其实，并不只是磁窑司法所才有如此遭遇，而是通病。为了解决这个问题，泰安市司法局积极推动司法所规范化建设，截至目前，全市87个基层司法所全部达到了省级建设标准。宋振中高兴地告诉记者，现在他们已搬出了镇大院，拥有了独立的办公场所。“我们内设有20间办公室，以后再也不用借用别人的房子了。”

高科技作嫁衣裳

房子有了，让司法所的腰杆直了，高科技的应用更让司法所的腰板硬了。的确，随着司法所规范化建设的深入推进，更多的高科技开始应用在基层。在磁窑司法所采访当天，记者

恰巧碰到了社区服刑人员赵元（化名），他正在心理矫正室接受心理测试。

不过，这看似普通的心理测试却暗含玄机。记者现场看到，赵元坐在一个放有电子屏的按摩椅上，这是该所刚刚购置的一台心理测试仪，只见他随机抽选一套试题进行作答，待他提交完成后，测试结果会马上显示在电脑屏幕上。

评估结果显示，赵元在面对压力时倾向于通过某些消极行为来应对，具体表现为坐立不安、容易自责或指责别人。

在心理医生的帮助下，他说出了心中的压抑。原来，半年前，他在开大车时由于出现了严重交通事故，被判缓刑。因驾驶证、行驶证被警方扣押，开了十几年大车的他突然没了谋生手段，让他不知所措。由于家庭收入的锐减，他又遭到了妻子的埋怨，最近夫妻关系开始恶化，甚至暴力相向。

工作人员在了解情况后，结合心理测试结果制定了针对赵元的矫正方案。“内心压抑需要释放，他要及时将负面情绪排解出来。”宋振中说。赵元被要求每周来司法所宣泄室进行宣泄一次。记者在宣泄室看到，里面摆满了各种宣泄器材，他可以选择任何一种方式进行歇斯底里地宣泄。

宋振中指着集中学习室前方的电子屏说，这是宁阳县司法局刚为他们配置的远程视频会议系统，通过它，司法所可以直接与县司法局、市司法局取得联系。不仅如此，每月16日，社区服刑人员来这里集中学习时，他们还可以邀请专家通过视频系统进行远程授课，既方便又实用。

工作效率提高50%

办公条件有了显著提高，司法队伍建设必须紧跟，自去年以来，泰安市司法局为每个基层司法所都配备了3名以上的在编在岗人员，结束了过去一人一所的尴尬。岱岳区满庄司法所所长赵汉举对此感受深刻。

一年前，他还是一个人在司法所进进出出，每天，不是在做法律援助、普法宣传，就是参与人民调解、特殊人群管理，总之一天到晚忙得不可开交。有时，他进村入户走访，一周要有五天呆在村里，不少群众前来办事由于找不到人，发了不少牢骚。可是人少，赵汉举也只能干着急。

自去年，泰安进一步推进司法所规范化建设以来，赵汉举所在的司法所正悄然发生变化。

他不仅拥有了独立的办公房，团队也从一人变五人，其中一名还是研究生。“过去，我只要一出门，司法所就得关门，现在不怕了，我们设立了专门的受理大厅，每天都有固定人员值班，业务办理更加规范，不再担心群众找不到人。”

综合环境的改善让司法所的办事效率有了显著提高。赵汉举告诉记者，过去一天他只能办一件事，现在他们一天可以同时做两件事，工作效率提高了近50%。他以人民调解为例，过去一件纠纷往往能拖半个月甚至一个月，现在几乎所有纠纷都能在一周内办结。这不，3月7日，他刚刚在新办公楼集中调解了6件矛盾纠纷。这在以前，他真不敢想象。

泰安今年计划完成改造36个老旧小区

□ 记者 刘培俊 报道

本报泰安讯 近日，记者从全市住房保障和老旧小区改造工作会议上了解到，2015年泰安开工保障性安居工程项目100个，37115套（户），基本建成22500套（户），实施老旧小区改造项目11个，约115.03万平方米，完成了省下达的任务。2016年省下达泰安市的任务为：开工保障性住房项目和棚户区改造住房24600套（户），连结转项目年底前基本建成15896套（户）；新增租赁补贴120户；完成结转11个老旧小区试点项目改造，新开工并完成25个项目、177.81万平方米的老旧小区改造，总计36个老旧小区今年完成改造。

未来，泰安将抓项目落地，切实承担起分工责任，确保项目早落地、快开工。在质量安全上，工程坚持高标准、高质量、高效率、高效益，精心组织施工，消除安全隐患，打造“阳光工程”、“放心工程”。记者了解到，项目后续管理上我市也将建立健全棚改安置区和老旧小区改造后的长效管理机制，巩固工作成果。目前，泰安将通过创新棚改安置模式、创新投融资体制、创新棚户区和老旧小区改造模式，快速高效推进住房保障和老旧小区改造工作。同时，今年住房保障和老旧小区改造工作已列入市政府重点督查事项，各项明确实施步骤和时间节点，按时推进，协同配合。

民办人力资源服务机构年报工作启动

□ 记者 张强 报道

本报泰安讯 近日，泰安市人力资源和社会保障局下发通知，在全市范围内开展2015年度民办人力资源服务机构年报工作。

据悉，年报分自查、审查、验证公布三个阶段，各级人力资源社会保障部门对审查中发现的问题提出整改意见，限期整改，逾期不改或未达到整改要求的，吊销《人力资源服务许可证》。年报审查结果将由泰安市人力资源社会保障部门下发通报统一向社会公布。

大型毕业生招聘会泰山学院举行提供就业岗位12000余个

□ 记者 郑莉
通讯员 李晓 报道

本报泰安讯 3月12日上午，山东省2016年春季高校毕业生就业集中招聘会暨泰山学院2016年春季毕业生供需见面会泰山学院体育馆举行。710余家用人单位提供就业岗位12000余个，泰山学院2016届毕业生、驻泰高校及周边地区部分高校毕业生8000余人参加了招聘活动。

记者了解到，本次供需见面会共吸引来自北京、上海、深圳、杭州及山东省17个地市的710余家用人单位到场招聘。民建泰安市委、泰安市工商联、企业家联合会、投融资商会也组织了部分会员单位组团参会。本次招聘会共提供就业岗位12000余个，涉及信息技术、机械、电子等行业，有1600余名毕业生同用人单位现场达成就业意向。当天下午，泰山学院还根据用人单位的需要，在各二级学院多媒体教室开设了120余场用人单位专场招聘面试会。

据介绍，泰山学院2016届毕业生共有5049人，其中本科毕业生4006人（师范类毕业生1163人，非师范类毕业生2843人）；专科毕业生1043人（师范类毕业生315人，非师范类毕业生728人），是学校近几年毕业生人数最多的一年。为搭建用人单位和毕业生的双向选择平台，促进毕业生实现充分就业，泰山学院主动承办了本次大型毕业生供需见面会。

全力破解城市管理热点难点问题

□ 记者 刘培俊
通讯员 秦会勇 报道

本报泰安讯 在城市管理中，泰安市城市管理局从建立健全长效管理机制入手，标本兼治，常抓不懈，切实解决易回潮和反弹问题，不断巩固提升、深化扩大创城迎审成果，确保市民长久分享创城迎审带来的实惠。

针对老百姓担心的乱搭乱建、乱贴乱画、占道经营等现象反弹问题，泰安市城市管理局严管严控，建立落实市容市貌“网格管理”执法责任机制，每天都保证有专人不定时对道路两侧占道经营、店外经营、乱拉乱挂、乱贴乱画等违法违规行为实施巡查。对重点路段，城市管理局工作人员采取徒步巡查的方式。泰安通过卫生城市复审后，城管人员在持续深化整治的同时，更加注重完善城市管理手段，强化市民群众在城市管理中的基础作用，经过努力，现在不但市民的城市管理意识有了明显提升，城管的执法形象也有了显著提高。

为巩固提升国家卫生城市复审成果，全力争创全国文明城市，泰安市城管局还坚持关口前移，明确标准，对市容市貌、环境卫生、户外广告、工地管理等工作内容，均明确工作标准，使各相关单位和工作人员都知道自己“管什么，怎么管，管到什么标准”，城管执法工作基本实现常态化、标准化和规范化。