

# 消费侵权有哪些“顽疾”待除

## 我省正全力推进“放心消费在山东”创建工作



□ 本报记者 赵小菊

临近3·15，部分读者通过本报新锐大众手机客户端反映了自己遇到的消费侵权问题，记者梳理发现，问题主要集中在通信资费、家电质量、合同霸王条款等方面，与省市场监管局和省消协总结出的去年消费者投诉焦点相对照，这些均为投诉多发领域。

### 家用电器类投诉量居高不下

家住济南中建锦绣城的一位消费者反映，其家中与新房一起交付使用的某品牌太阳能热水器存在不保温问题。虽经物业协调，产品方区域经理和安装工人已进行检测并承认该热水器存在不保温问题，但是数月过去了产品方始终不予处理。

实际上，家用电器类投诉量近年来一直居高不下，在2018年全省消协组织受理的商品类投诉中，家用电器类高居投诉榜第一位，在省市场监管局系统的相关统计中，家用电器类投诉量位于日用百货之后居投诉榜第二位，但是同比增幅最大，达到62.95%。

据介绍，消费者有关家用电器的投诉主要集中在四个方面：部分厨房类电器、小电器功能和指标缺乏国家标准，说明书内容、标识含糊，性能质量差异大；个别小家电产品质量没保障，不耐用、寿命短，厂家承诺的“三包”期限短，甚至无“三包”；部分厂商存在重销售轻服务的观念，售后服务对消费者诉求不重视，服务广度和深度不够，维修难，维修成本高；个别家电品类产品在旺季配送、安装等服务不及时。

### 预付式消费权利难保障

临沂市兰陵县的消费者刘女士，去年在当地某美容店消费17000余元购买了美容和保健卡各一张，做了一段时间美容和保健后，面部出现过敏现象，且足疗时按摩师傅变更频繁，刘女士要求退卡，却遭美容店拒绝。随后经当地消协工作人员多次沟通调解，美容店才同意将卡内余额退还。刘女士的诉求得到了相对圆满的解决，但是，其所涉及的预付式消费侵权已成为生活、社会服务类投诉中的顽疾。

省消协相关负责人介绍，预付式消

费较多的娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、修理服务等行业是当下生活、社会服务类投诉的主要集中所在。以下五种情形每年都是投诉焦点：办卡容易退卡难，发卡方不履行事先约定或承诺，也不给予退卡退款；办卡手续不规范，不与消费者签订书面合同，发生消费争议时，消费者的权利难以保障；虚假宣传，误导消费者；不平等格式条款（俗称“霸王条款”）限制消费者权利；擅自终止服务，部分经营者因经营不善等原因，发生关门歇业、易主、变更经营地址等情形，既不能继续按合同约定提供服务，也不采取其他善后措施。

### 放心消费创建需全环节发力

除上述突出问题外，电信服务类套餐、计费问题仍然突出，老年消费者遭遇“保健产品”侵权等也依旧是投诉集中区。据悉，2018年，全省市场监管系统共受理消费者投诉、举报、咨询389843件，对相应投诉的调解成功率为89.72%，为消费者挽回经济损失7602.05万元。

但是，消费纠纷在调解下得以解决毕竟是维护消费者权益的最后一步，消费者权益保护可划分为事前、事中、事后三个关键环节，在做到纠纷解决省心之外，更关键的是让消费者买得放心、用得安心。

省市场监管局消保处处长刘路表示，市场监管部门着眼于增强市场主体诚信守法意识、提升消费品和服务整体质量、提高消费纠纷解决率及有效解决消费领域突出问题的目标，将着力在源头治理、主体责任、问题导向、重点整治，强化宣传、智慧消费三方面加大工作力度。在全省范围全面开展消费投诉信息公示，用信用监管手段，倒逼经营者自觉履行主体责任，积极推动建立线下无理由退货制度，建立消费纠纷源头治理的社会共治长效机制。同时，坚持问题导向，发挥消费者投诉举报“风向标”作用，进一步加大对制售假冒伪劣商品、拖延推诿拒绝履行“三包”责任、虚假宣传、违法广告、格式合同条款侵权等侵害消费者权益行为的打击力度。

此外，我省目前正在全力推进“放心消费在山东”创建工作，按照回应社会关切，突出重点、循序渐进的总体考虑，“十三五”期间将分三个阶段首先在日用消费品领域、食品消费领域、物业和装修服务消费领域、交通消费领域、旅游消费领域、医疗消费领域、教育培训消费领域、电信消费领域、快递消费领域、文化消费领域、公共消费领域和金融消费领域等12个重点领域开展放心消费创建。目前，全省16市均已部署开展放心消费创建工作，实现了创建工作“市级全覆盖”。

### 投诉“焦点”不变，数量同比增五成

记者从省市场监管局获悉，去年，全省市场监管系统共受理消费者投诉、举报、咨询389843件

受理投诉227127件，为消费者挽回经济损失7602.05万元

受理举报20115件，罚没金额132.45万元

受理群众咨询142601件

全年查处违反消费者权益保护法律法规案件1180件，罚没金额1206.08万元

2018年度消费投诉数量仍呈现大幅攀升态势，同比增幅达52.84%；商品和服务质量成为消费者投诉“焦点”，投诉前五位位次不变，但均同比上升

#### 从处理情况看

调解成功184313件，调解成功率达到89.72%，同比上升了3.71%

#### 从投诉内容看

投诉问题集中在商品和服务质量、售后服务、广告、合同四个方面。质量投诉占比高达47.70%

商品类投诉前五位 日用百货、家用电器、交通工具、通信器材、装修建材

服务类投诉前五位 修理维护、居民服务、餐饮服务、住宿服务、文化娱乐服务

据全省消协组织受理投诉情况统计，2018年全省消协组织共受理消费者投诉14073件，解决12477件，投诉解决率88.66%，为消费者挽回经济损失1943万元

资料：赵小菊 制图：巩晓蕾

### 相关新闻

#### 我省2019年第一批工业产品质量抽查结果公布

#### 108批次产品抽查合格率为97.2%

□记者 赵小菊 报道 本报济南3月14日讯 省市场监管局近日公布2019年第一批工业产品质量省监督抽查结果，共抽查缓控释肥料、饲料加工机械、植物保护机械、混凝土防冻剂、制动软管、汽车用制动器衬片6种产品，涉及我省98家企业生产的108批次产品。经检验，95家企业生产的105批次产品合格，产品监督抽查合格率为97.2%。

其中，缓控释肥料、饲料加工机械、混凝土防冻剂、制动软管4类产品质量较好，不合格产品检出率为0；植物保护机械、汽车用制动器衬片2类产品不合格产品检出率分别为9.5%和13.3%。

按企业规模划分，本次抽查的大、中、小型企业数分别占抽查企业总数的12.2%、36.7%、51.1%，大中型企业不合格产品检出率为0，小型企业不合格产品检出率为5.7%。

本次共抽查全省38家企业生产的38批次农资产品，包括缓控释肥料、饲料加工机械、植物保护机械3种产品，农资产品总体监督抽查合格率为97.2%。本次共抽查全省40家企业生产的50批次汽车零部件产品，包括汽车用制动器衬片、制动软管2类产品，检出1批次汽车用制动器衬片产品不合格。

## 举报环境违法 我省最高奖励2000元

■根据《规定》，生态环境主管部门将根据举报的内容、性质、协查程度和环境违法行为的危害情况，对举报人分别给予500元、1000元、2000元奖励。

□记者 周艳 报道

本报济南讯 日前，省生态环境厅、省财政厅联合印发《山东省环境违法行为举报奖励暂行规定》，鼓励公众积极参与环境保护监督管理，生态环境主管部门将根据举报的内容、性质、协查程度和环境违法行为的危害情况，对举报人分别给予500元、1000元、2000元奖励。

《规定》指出，举报情况经生态环境主管部门调查情况属实，并对违法行为作出处罚或者避免较大环境污染损害的，给予举报人数额不等的奖励。对举报工业项目日均超标排放污染物的，或者被取缔后擅自恢复生产的；未按要求开展污染物排放检测和信息公开等环境违法行为的，给予500元奖励。对举报设置利用暗管、渗坑、渗井等偷排或者违法处置工业污水废液的；不正常使用自动监控设备或者篡改、伪造监测数据以及接受委托监测数据造假等逃避监管等环境违法行为的，给予1000元奖励。对举报违法倾倒危险废物或者非法排放重金属、持久性有机污染物超过排放标准三倍以上，造成严重环境和人身危害的；排污单位拒不执行空气重污染应急预警期间停产、限产决定或者应急减排措施执行期间偷开偷排等违法行为的，给予2000元奖励。

《规定》明确，有奖举报方式包括信函和个人送达省生态环境厅信访舆情受理中心。举报时应提供被举报单位的准确名称、详细地址、违法事实以及反映排污情况的图片、影像等证据。举报注重实名，举报时提供本人的真实姓名、身份证件号码、联系方式等个人信息。对同一环境违法行为，奖励首位举报人；被举报方有多项环境违法行为的，按奖金最高项进行奖励，联合举报的奖金自行协商分配。环境违法行为被查处且已结案，被举报人再次涉嫌违法的，可以继续举报，再次获得奖励。

《规定》自2019年6月1日起施行，有效期至2021年5月31日。

## 山东省属文化企业 国有资产交易趋好

□记者 姜宏建 通讯员 孔进 延红 文达 报道

本报济南讯 自《山东省属文化企业国有资产交易监督管理办法》实施以来，山东省属文化企业对国有产权转让、资产处置、引进战略投资者等涉及国有资产交易行为，严格执行各项规定，确保了国有资产安全和保值增值。2018年挂牌国有文化企业产权、增资、资产处置项目共60宗，挂牌项目数量与2017年相比增长160%，实现交易额8.67亿元。

除了交易数量增多外，交易行为规范，严格履行批复程序，执行挂牌交易流程，遵循公示日期开展资产进场交易，既提高了交易效率，又保证了资产交易的公平、公正和公开。交易覆盖面扩大，大众报业集团有限公司，山东出版集团有限公司等企业及其所属企业、市分公司的产权转让、资产处置均采用进场交易。交易涉及类别增加，交易从机顶盒、玻璃门到设备、车辆、房产、版权，其中版权资产转让首次实现进场交易，引发了社会各界广泛关注。溢价率较高，大众报业集团有限公司所属烟台海郡置业60.62%的国有股权原值8643.32万元，成交价15427.79万元，增值率为78.5%；山东广电网络青岛分公司机顶盒项目挂牌价10.3119万元，最终以37.19万元成交，增值率达260.65%。

## 我省今年将建成 12个主题信息资源库

□记者 陈晓婉 报道

本报济南讯 记者从省大数据局获悉，为构建一体化政务信息资源体系，今年我省将进一步完善6大基础信息资源库，2019年底前首批12个主题信息资源库建成。

基础信息资源库方面，今年我省将进一步整合人口、法人单位、宏观经济、空间地理和电子证照等6个方面的基础信息资源，加强基础信息资源的集约采集、整合汇聚和统一管理。以人口信息资源库为例，我省将在现有基础上增加归集户籍人口信息、流动人口登记信息、犯罪嫌疑人信息和治安处罚记录信息、流动人口子女信息、中小学籍信息、幼儿园学龄前儿童信息等信息资源。

主题信息资源库方面，我省按照急用先行的原则，针对重点领域和高频事项，首批启动应急管理、政法综治、交通出行、生态环境、社会保障、医疗健康、市场监管、金融风险监测、知识产权、政务公开、执法监督、农业农村12个主题信息资源库建设，该批资源库将于2019年底前建成。省大数据局局长马越勇介绍，下一步我省还将逐步扩大主题信息资源库建设范围，同时还将分期分批开展办公、人事、财政、机关事务和档案管理等通用业务信息资源库建设，最终实现全省数据资源的统一汇聚、管理和使用。

### 《泰安市城乡一体空间发展战略规划》

征求公众意见

## 济南泰安曲阜 拟建中华文化枢轴

□记者 杨学莹 姜言明 报道

本报济南讯 日前，省自然资源厅和泰安市政府同步在各自网站公示了由双方共同组织编制的《泰安市城乡一体空间发展战略规划》，欢迎社会各界提出意见和建议。

《规划》确定了泰安市的四大战略定位：国泰民安象征、绿色生态高地、国际旅游胜地、山水宜居典范。为此实施八大战略部署：生命共同体保护、中华文化枢轴、泰山遗产保护、区域协同发展、全域旅游升级、新旧动能转换、美丽乡村振兴、生态宜居提升。《规划》提出，到2035年，着力把泰安打造成绿色低碳、宜居宜业、信息智能、具有较强竞争力和影响力、人与自然和谐共生的“山水宜居世界遗产城市”和“国泰民安中华精神家园”。

其中，“中华文化枢轴”战略中，规划提出，泰安向南与曲阜构成儒家文化轴，向北与济南构成泰山文化轴；以泰山为中心，济南、泰安、曲阜共建一条文化内容为丰富、文化地位极为重要、文化联系极为密切的中华文化枢轴。文化内容包括：历山、泰山、崂山等“四山”，黄河、济水、汶河、泗水等“四水”，济南、泰安、曲阜、邹城等“四城”；舜、周公、孔子、孟子等“四圣”。

为保护和利用好中华文化枢轴，规划提出，扩容京沪轴线，产业与文化“双廊分立”，破解文化发展和文化保护的矛盾；围绕文化枢轴，通过划定生态保护区、文化预留区和功能调整区，协调、预留与济宁、济南的连接空间等。

## 中央生态环境保护督察“回头看”在山东·各地动态

### 威海市环翠区设立钓具产业喷涂中心

# 一个“共享车间”救活一个产业

□记者 彭辉

通讯员 田常力 吴超 报道

本报威海3月14日讯 威海市环翠区一家钓具加工厂的负责人，他每隔一段时间就要把前期加工好的鱼竿送到环翠区钓具产业喷涂中心，在这里完成最后的喷涂涂装等工序，然后把成品鱼竿发给上海客户。“多亏了个喷涂中心，我们这个厂子才活了下来。”今天，丁经理告诉记者。

丁经理经营的这家钓具加工厂，有40多名工人，年加工鱼竿8万多支，是一家中等规模的钓具加工企业。在环保督察过程中，由于喷涂环节不符合环保要求，这家企业被责令停业整改。“整改面

临着两大难题：一是我们的厂房是租赁的，如果投巨资上了环保设备，一旦房东收回厂房，所有投资都会打了水漂；二是环保设备要正常运行，对地下管网的要求较高，而我们的厂址比较偏远，地下管网达不到运行要求。”

威海是国内主要的钓具生产基地，产量约占全国的60%。环翠区现有钓具生产及配套企业385家，数量约占全市钓具生产企业的43%。丁经理这家钓具加工企业的遭遇很有普遍性。有没有办法既不污染环境，又让这一传统优势产业保持发展下来？环翠区经过反复调研和充分论证，决定建设环翠区钓具产业喷涂中心，以“共享车间”的形式，引导

钓具生产企业将喷涂环节集中到一起完成。

喷涂中心由环翠区钓具龙头企业——威海宝飞龙钓具投资3000万元建设，建筑面积7600平方米，配备大型催化燃烧净化装置和一体化污水处理设施，从根本上解决了工业废气和废水排放污染问题。中心年涂装加工能力200万支鱼竿，于2018年11月建成并投入使用。

喷涂中心位于钓具企业比较集中的羊亭镇，目前已有30多家企业与中心展开合作。“钓具企业将半成品鱼竿送过来，由我们的工人根据客户要求来进行喷涂，既可以选择在这里组装、验货、发货，也可以把喷涂好的鱼竿部件带回自行处理。”

宝飞龙钓具副总经理王伟介绍。

为了激发建设企业的积极性，降低小微企业加工成本，环翠区对喷涂中心建设进行资金扶持，对小微企业加工费进行5%的补助。“比原先自己喷涂，综合成本有所上升，但当前最要紧的问题是‘活下来’。喷涂中心设备先进，喷涂质量明显比我们以前高了一个档次，客户非常满意，随着下一步订单的增多，我们再次采取措施消化成本，相信我们能够取得更好的发展。”丁经理满怀信心地说。

环翠区区长徐明透露，今年计划再建两个“共享车间”，保证钓具企业实现就近“喷涂共享”。

### 煤泥是工业废料，不属于煤炭消费

# 人大代表一纸建议为煤泥“正身”

□记者 昆明春

通讯员 郭倩倩 报道

本报平阴3月14日讯 热电企业烧的煤泥，是按标煤还是按工业固体废物统计？这不就是一般的统计口径差异吗？但在身为济南市人大代表的平阴县发改委主任陈元德眼里，这可事关全县发展大计。“国家统计局能源司为煤泥的‘正身’终于卸掉了困扰平阴发展的包袱。”今天，陈元德扬着手中的一纸回复兴奋地告诉记者。

原来，2018年以来，国家及省、市全面开展“四改四增”工作，明确要求减少煤炭消费，助力打赢蓝天保卫战。根据统计，当年平阴县煤炭消耗总量91.8万吨，

而济南瑞泉热电公司煤泥消耗量53万吨，占比57.7%。作为济南市唯一一家煤泥综合利用热电联产企业，瑞泉热电烧的煤泥此前在能源消费统计中，一直按实物量而不是按折算标煤进行统计。这就大大增加了平阴县煤炭消费的基数。

这意味着什么呢？担负平阴全县集中供暖任务的瑞泉热电，2018年供暖面积是440万平方米，预计今后三至五年将会达到700万平方米。平阴县在未来做好煤炭减量消费工作的难度会越来越大。

幸运的是，2018年5月，工信部制下发了《国家工业固体废物资源综合利用产品目录》，将煤泥列入了其他工业固

体废弃物。今年1月底，济南市十七届人大一次会议期间，陈元德主导提出了“关于对利用煤泥生产电力热力的企业按折算标煤进行煤炭消费控制的建议”。济南市统计局收到建议后高度重视，当天将建议内容上报山东省统计局，省统计局第二天就请示了国家统计局。

3月6日，济南市统计局给陈元德转来了国家统计局的正式答复：煤泥按照工信部产品目录，应属于工业固体废物，在国家统计局制定的能源购进、消费与库存报表中填报为工业废料（用于燃料），不属于煤炭消费。

“至此，困扰平阴县多时的煤炭消费

减量替代工作终于获得重大突破，民生供暖乃至实体经济发展都有了更加可靠的能源保障。”陈元德告诉记者，省发改委相关人士对此评价很高，认为对全省的煤泥、煤矸石不作为煤炭消费进行统计，进而减轻全省煤炭消费减量替代工作压力也具有重要借鉴意义。

“减轻压力并不意味着放松节能减排、保卫蓝天的步伐。”陈元德表示，平阴县下一步将扎实推进煤改气技改项目，减少煤炭消费量。同时，督促企业加大技术创新，在保障全县民生供暖和工业用汽的同时，为推进高质量发展、建设生态文明作出应有贡献。