

深入推进放心消费 营造安全放心消费环境

——山东省市场监管局广泛开展放心消费创建工作

□张有文 王新华

放心消费是实现人民美好生活需要的重要体现和基本要求。山东省市场监管局通过广泛组织开展“放心消费在山东”创建活动，积极推动经营者增强诚信守法意识、履行消费维权主体责任、提升商品和服务质量、畅通消费纠纷解决渠道，努力营造安全放心的消费环境，力争让广大人民群众有更多实实在在的获得感、幸福感、安全感。

工作机制不断完善。先后印发创建工作实施方案、评估公示办法和实施意见，厘清放心消费创建工作思路。组织制定了《放心消费示范单位创建指南》系列地方性标准，明确创建条件、标准、程序等，引领创建工作规范开展。牵头建立消费者权益保护工作联席会议制度，建立创建工作协同机制。充分发挥各类新闻媒体的舆论监督作用，曝光违法，弘扬诚信。研发“放心消费在山东”创建服务系统，实现了创建公示在线管理，加强创建工作技术支持。

重点举措多点开花。强化监督检查和执法办

案，依法查处制假售假等各类消费侵权行为。推进消费投诉公示，保障消费者的知情权、选择权，督促企业改进消费维权工作。积极推广实体店无理由退货等制度，推动消费环境优化。探索开展消费满意度调查，提高了创建工作的针对性。倡导行业自律，引导企业主动履行消费维权社会责任，共同维护良好的市场秩序和消费环境。

创建工作扎实有效。创建领域不断拓宽，在组织开展放心商超、市场等创建基础上，将创建活动逐步拓展到街区、景区、电商等领域。主体责任更加到位，指导经营者履行法定义务，完善消费维权制度，主动和解消费纠纷。创建典型开始涌现，各地在相关领域树立了一批放心消费创建的典型单位，充分发挥其示范带动作用，引领广大经营单位广泛参与创建活动。全省市场监管系统以诚信经营、货真价实、服务优质、纠纷快处等为基础要求，引导1.5万多家单位参与放心消费创建活动，向社会公示县、市级放心消费示范单位2045家，培育线下无理由退货承诺单位1046家。



省消协 2020年3·15活动 七项主要举措

2020年3·15国际消费者权益日，正值新冠病毒疫情防控特殊时期，为纪念这个消费者的重大节日，广泛宣传中消协确定的2020年“凝聚你我力量”消费维权年主题，宣传消费维权知识，积极做好消费者权益保护工作和助力复工复产工作，服务我省经济社会发展，3月份，结合疫情防控情况，省消协将联合有关单位利用新媒体开展线上宣传教育系列活动，不再组织聚集的现场媒体活动，线下活动主要以消费体察等形式开展商品和服务监督。主要开展7项工作：

举办3·15新闻通气会

发布“山东省消费者协会”微信公众号、省消协疫情期间消费维权工作情况、3·15活动主要举措、2019年度全省消协组织十大消费投诉典型案例、十大消费投诉热点。

启动“凝聚你我力量，聚焦消费维权”山东消协在线消费教育活动

创新运用互联网消费教育方式，借助媒体的强大宣传和专业资源优势，在山东广播电视台经济广播启动开展“凝聚你我力量，聚焦消费维权”山东消协在线教育系列活动，大力宣传消费维权知识，山东消协全年消费维权工作、各地开展放心消费创建活动的做法和成效，达到全方位、全业态、全时段、全空间的融媒体宣传教育效果，促进建立政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共治共享新格局，努力开创我省消费者权益保护新局面。在线教育活动主要由3个部分组成：一是每周五18点30分，在山东经济广播晚高峰节目中，开设固定栏目《消协之音》，传播消费维权知识；二是开展短视频讲堂，专业制作消费维权小视频，通过闪电新闻客户端、山东经济广播官方微博、微信公众号、官方抖音号推广；三是制作消费维权公益广告在山东经济广播早中晚高峰时段插播。

开展抗疫先进典型宣传及送温暖、献爱心公益活动

对抗疫期间在消费维权工作中作出突出贡献或有突出表现的全省消协系统工作人员进行广泛宣传，弘扬消费维权正能量；与省商务厅、省卫生健康委员会、山东广播电视台、省洗染行业协会联合开展“凝聚你我力量，守护安心消费”公益活动，向抗疫一线医务工作者赠送300万元洗衣卡，向商业服务业捐赠300吨医用消毒物资，助力安全复工复产。

开展“山东3·15在行动”抖音宣传活动

围绕年主题、预付式消费、手机维修、网络订餐、疫情期间消费维权、放心消费等内容，制作抖音短视频，通过媒体、消协组织及相关单位的抖音号广泛进行宣传。

开展3·15期间的商品和服务监督活动

加强特殊时期的商品和服务监督：一是深入商超、市场开展消费体察活动，针对存在的问题发布消费提示及倡议；二是全省联动，开展多种形式的商品和服务监督活动，针对问题多的经营者，拟通过劝喻、约谈、向社会公布侵权行为等形式，督促整改；三是与中消协联合开展“保供应、增信心、抗疫情、强维权”在线直播公益活动。

开展“3·15律师在线”等投诉咨询服务活动

加强3·15期间投诉咨询受理，安排省消协律师团律师在线值班，接受消费者消费维权法律知识；通过电话、微信、网络等方式，安排工作人员24小时值守，认真做好3·15期间的消费投诉咨询工作；建立投诉举报24小时处理机制，认真受理并及时回复消费者诉求，及时化解消费纠纷。

联合新闻媒体开展3·15系列宣传活动

3·15期间，加强与主流媒体的协作配合，联合开展一系列3·15宣传活动：一是联合大众日报开展“凝聚你我力量，消费维权我行动”宣传；二是与大众网联合开展网上3·15宣传咨询服务活动；三是联合《中国消费者》杂志社及有关省市消协组织，开展网上3·15活动，开通3·15互联网服务公众平台，集中为消费者提供宣传咨询服务；四是联合凤凰网等单位开展3·15消费知识答题活动，宣传消费维权知识；五是与山东广播电视台齐鲁频道联合开展在线消费投诉咨询服务活动；六是联合齐鲁晚报开展“战疫3·15”宣传活动；七是联合山东广播电视台生活频道开展“3·15云维权”活动。



2020年消费维权年主题：凝聚你我力量

□张有文 王新华

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议决策部署，按照推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，推动实现消费者权益保护共建共治共享，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2020年全国消协组织消费维权年主题为“凝聚你我力量”。

“凝聚你我力量”年主题具有以下三个方面的含义：一是凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新技术不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战。按照党的十九届四中全会推进国家治理体系和治理能力现代化要求，消协组织要充分发挥消费维权协同共治平台作用，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推

进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，推进消费者权益保护能力和水平提升，以适应维权工作新形势、新挑战。二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度。消费是生产的最终目的，消费者是商品和服务的最终使用者和最权威的评价者，是推动供给侧结构性改革的力量源泉。消协组织通过有效的消费教育引导，帮助消费者提高自我保护意识和能力，增强依法维权主动性。打造高效、便利消费者反映诉求和渠道，鼓励和引导消费者自觉

参与消费环境治理，形成消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有的新局面。三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任，自觉做到诚信经营。打通经营者和消费者意见沟通渠道，引导经营者倾听消费者诉求，为深化供给侧结构性改革注入动力。引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

凝聚你我力量

——2020年消费维权年主题——



老视镜选购消费“四提示”

□张有文 王新华

为了让消费者了解市场上老视镜的质量和安全性，更好地引导消费，山东省消费者协会于2019年10—12月对济南市市场上销售的部分品牌的老视镜开展了比较试验，并于2020年3月11日发布了比较试验结果。为引导消费者科学选配老视镜，山东省消费者协会特发布老视镜消费“四提示”：

选配眼镜的注意事项

(一)首先应选择正规、信誉较好的眼镜店或医院眼科去配制老视镜，眼镜质量和服务有一定保障。
(二)在配镜前，均应先验光。配镜前要到医院做眼睛的全面检查，包括远视力、近视力、眼压和眼底的检查。要排除其他一些眼底疾病，获得准确的验光度数。根据自己的远视处方参数，并在专业人士的指导下购买，不可盲目购买。一般来说，如果参数合适，戴上新眼镜时，会感到非常清晰。
(三)不能贪图便宜，将就着配眼镜。目前市场上销售的成品老视镜往往双眼的度数相同，而且瞳距固定，但绝大多数老人都存在近视、远视或者散光等屈光不正的情

况，而且双眼老化程度不同，如果随便配副眼镜，不但无法使你的视觉达到最佳效果，反而会产生视觉干扰，出现眼疲劳等现象。
(四)老视镜不要一戴到底，要及时更换。随着年龄增加，花眼程度也会加深。一旦老视镜不合适就得及时更换，否则会给你的生活带来诸多不便，还会加速眼睛老化的程度。老视镜使用时间长了，镜片会出现划痕、老化等现象，造成透光量下降，影响镜片的成像质量。

配镜选择镜片注意事项

目前市场上销售的眼镜镜片可分为两大类，即玻璃镜片和光学树脂镜片。
玻璃镜片包括光学玻璃镜片及高折射率镜片(即通常所称的超薄片)，硬度高、耐磨性能好，一般其质量及各项参数不会随时间而改变，但是玻璃镜片的抗冲击性及重量方面要略逊于光学树脂镜片。
树脂镜片一般要比玻璃镜片轻得多，且抗冲击性能要优于玻璃片，但其表面硬度较低，容易被擦伤。树脂镜片及镀膜镜片由于其特性较软，平时应注意不要让镜片直接接触硬物，擦洗时最好先用清水(或掺含少量洗洁精)清洗，然后

用专用抹布或优质棉纸吸干眼镜片上的水滴。此外，在环境条件较差的地方应慎用镀膜镜片，以免沾上污物难以清洗。

配镜选择眼镜架注意事项

在选择眼镜架时，除了以价格、美观为标准以外，特别要注意所选镜架尺寸与本人瞳距尽量匹配，因为其直接影响到所配眼镜的内在光学质量和配戴舒适性。对镜架质量的识别主要可考虑以下几条：1.弹性好的镜架一般质量较好。2.镀层光滑泽的镜架质量较好。3.焊点光滑、小而均匀的镜架质量较好。4.部件装配紧密者为好。5.镜圈尺寸、形状必须完全一样，鼻梁对称。

保存证据，依法维权

发票等购物凭证是消费者与商家发生消费纠纷后，依法维权的重要凭证，在选配老视镜的过程中，广大消费者要注意资料的收集和保存，对验光等各种收费项目应当了解清楚，尽量采取纸质确认的方式，如验光单、销售发票等，以备日后维权需要，若发生消费纠纷，应及时依法理性通过正规渠道维护自身权益。

省消协履职尽责

积极做好疫情防控期间消费维权工作

□张有文 王新华

根据省委、省政府疫情防控工作部署要求，山东省消费者协会依法履职，主动作为，积极做好疫情防控期间消费者权益保护工作，全力服务疫情防控工作。

一是强化组织领导，提高政治站位。成立了疫情防控和突发事件领导小组。对全省消协系统下发了《关于做好我省疫情防控期间消费者权益保护工作的通知》和《关于进一步做好疫情防控期间受理投诉工作的通知》，制定应急预案，明确人员分工，强化处置措施，及时化解矛盾纠纷，有效应对突发情况。
二是发布消费提示，引导消费者理性消

费。为做好疫情防控，2月1日，在全省各新闻媒体发布了《理性消费，科学防范，积极预防新型冠状病毒疫情》的消费提示。提醒消费者要减少非必要接触，取消聚会聚餐，拒绝食用野生动物，养成良好卫生习惯，通过正规渠道购买急需物品，理性消费按需购买，不信谣不传谣，积极配合检查，依法投诉理性维权，保持积极乐观心态等。

三是发布倡议书，推动企业履行主体责任。为切实维护广大消费者和企业员工的身心健康和生命安全，坚决防控新型冠状病毒疫情传播。2月6日，向全省大型商场、超市经营者，发出了《认真履行企业主体责任，坚决防控新型冠状病毒疫情传播》倡议书。

倡议要自觉履行疫情防控工作主体责任，要加强对员工健康管理和教育宣传，要加强对进场消费者的健康检查，要加强商超通风消毒等措施，要加强营业活动管理减少人员聚集，要严格遵守国家有关法律法规。

四是开展市场消费体察活动并发布消费经营倡议。3月初，省消协工作人员以普通消费者身份走进济南多家商超，围绕市场供应、质量保障、卫生防控、设施安全等方面开展了消费体察活动。针对体察过程中发现的消费、经营问题，及时向全省广大经营者和消费者发布了《疫情防控不放松，消费安全要牢记》倡议书。

五是24小时值守，及时受理消费者投诉。疫情防控特殊时期，安排专人24小时值

守，做好消费者来电来访接待工作。同时，充分利用网络平台，通过电话、微信、网络等方式受理投诉咨询工作，提高工作效率。截至目前，全省消协组织共受理涉疫投诉18566件，解决率为100%。涉疫投诉问题主要集中于相关防护用品(口罩、蔬菜粮油、84消毒液、75%酒精)的价格、质量问题等。口罩问题的投诉最多，共计12177件，占投诉总量的94.65%；蔬菜粮油投诉1401件，占投诉总量的7.54%；酒精、消毒液投诉796件，占投诉总量的4.28%。其中，省消协共受理投诉76件，主要反映口罩价格高、质量差以及其他产品质量问题，省消协及时协调有关部门予以解决，较好地维护了消费者的合法权益。