

“3·15”临近投诉量激增,12315 工作人员提醒——

市民投诉不必等到“3·15”

本报讯(记者 窦娜 实习生 任慧慧)“3·15”快到了,希望你们能帮我解决问题!”随着“3·15”的日益临近,近期市工商局12315消费者申诉举报中心接到的消费者咨询、投诉量明显上升,为此,工商人员提醒,市民如遇到问题应尽快投诉,不必等到“3·15”,以免错过了投诉的有效期。

昨日上午,消费者王先生向12315反映,家里的宽带从前年开始就经常掉线,服务人员说来修但是一直都没有来,马上就“3·15”了,希望工商部门能够帮助解决。

12315工作人员边做记录边提醒他:今后如果遇到此类情况不必等到“3·15”,出现问题要尽快投诉维权。约10分钟后,消费者张女士打来电话,第一句话说的就是“3·15”快到了向您反映……希望你们能帮助解决”。连日来,像王先生、张女士一样,怀着同样心理投诉的市民还真不少。据了解,去年“3·15”期间,市12315消费者申诉举报中心受理的咨询、投诉占整月投诉量的40%。特别是3月14日、15日投诉量激增。

消费者为何总把问题“攒”到“3·15”投

诉?市12315消费者申诉举报中心工作人员介绍,主要原因在于市民认为这期间反映问题往往更加引人注目,也更容易解决。有的市民称,自己购买的商品早就出了问题,但经营者一直拖延处理,多次交涉均没有结果,现在快到“3·15”了,投诉一下,经营者就不敢不给自己解决问题了。还有市民说,自己的问题是多年的“老案”,一到“3·15”就投诉,已经有几年的历史了,但一直对处理结果不满意,所以打算今年“3·15”再投诉。

“其实,消费者完全不用集中在‘3·15’

期间投诉,12315热线实行365天工作制。”工作人员介绍,很大一部分消费者因为耐心地等待3月15日的到来,错过了投诉的有效期,结果事与愿违。比如产品已经过了保修期限,或因时间较长,消费者无法出具购货、保修凭证等。工作人员表示,“3·15”只是消费者显示弱势群体力量的纪念日,对于消费者来讲,每一天都是“3·15”。因此,消费者应树立“天天都是‘3·15’”的意识,遇到问题及时投诉,12315每天都在倾听消费者的声音。

线索提供:简峰

“爱心零钱”助孤工程 首批募集善款 1698.7 元

本报讯(记者 窦娜 实习生 任慧慧)为给我市贫困孤儿募集善款,给爱心人士搭建献爱心平台,2012年11月19日,市慈善总会联合我市爱心餐饮企业启动了“爱心零钱”助孤工程专项基金。在该企业的6个门店分别设立了募捐箱,以便市民奉献爱心。昨日,市慈善总会的工作人员对6个募捐箱进行了收集整理,经清算,首批共募集善款1698.7元。

当日上午,记者随市慈善总会工作人员来到该餐饮企业位于建新路的一个门店,走进店门,记者就看到了放置在结账台上的募捐箱,箱内塞满了5元、1元、5角甚至1角的零钱。随后,市慈善总会工作人员对该企业另外5家门店的募捐箱一同进行了整理。

该企业有关负责人张经

理告诉记者,自从募捐箱设立后,不少前来就餐的客人纷纷伸出友爱之手,主动把找零的钱投进募捐箱,这样的善举让店内的员工很是感动。

“我是这里的常客,自从第一次知道募捐箱的用意后,每次吃完饭结账时,都会往募捐箱里投一些零钱,以表示对慈善事业的关爱。虽然投进去的钱不多,但是这种形式很好,给了市民一个奉献爱心的机会。”一爱心市民对记者说。

市慈善总会相关负责人介绍,设立“爱心零钱”助孤工程专项基金,主要是为了帮助我市贫困孤儿。“爱心零钱”助孤工程启动以来,效果比较显著,虽然首批募集到的善款并不多,但汇集了大家的爱心,希望市民多多参与,让更多的孤儿得到社会的温暖。



鲜花献给杰出女教师

为营造尊重女性、关怀妇女的浓厚氛围,激励妇女在教育战线建功立业,3月6日,郸城一高隆重举行女教师素质论坛暨第二届十大杰出女教师表彰大会。图为学生代表向辛勤的女教师献花表达敬意。(王雪涛 摄)

合理消费 正当维权

开栏的话:

又是一年“3·15”,在日常生活中,我们每一个人都是消费者,有着各式各样的消费经历。当我们的权

益受到侵害时,是否曾拿起法律武器来维护自己的合法权益?当在消费过程中产生疑问时,又是否曾到相关部门咨询过?近日,记者走访了市工商局12315消费者申诉举报

中心、市消协,挑选了一些消费者比较常见的消费侵权案例,以期通过事件回放、维权结果及工商人员的提醒,让广大消费者合理消费,依法正当维权。

电动车频频出现质量问题

商家应该负责到底

记者 窦娜 实习生 吴红

事件回放:2012年2月23日,郸城县李楼乡消费者崔先生诉称:2011年9月28日购买了一辆电动车,因为质量问题引起故障已经维修了5次(有维修记录),这次又出现故障。农历正月十三送修的,取车时发现,电动车不但没有修好,维修人员还把电动车的电瓶锁和电动车外壳弄坏了,不愿意承担责任。

维权结果:根据《河南省电动自行车消费争议纠纷解决办法》第七条第二款:特约维修者应承担因自身修理失误造成的责任和损失的规定,经郸城县工商局执法人员调解,该品牌电动车售后维修站给崔先生更换了新电瓶和电动车外壳,并免费给崔先生的电动车彻底维修,崔先生表示满意。

12315提醒:一、选择符合国

家标准的车辆,购买超尺寸、超重量标准的电动车存在安全隐患。二、弄清保修期限与具体保修内容,要和商家协商好电瓶具体保修时段和相应的内容,并在保修卡上注明,以免产生消费纠纷。三、在选购时不仅要选质量好的电动车,也要比服务比品牌,以经济实惠、性能优良、售后服务好、口碑好为标准。线索提供:简峰

黄金戒指佩戴不当变色

商家应说明商品正确使用方法

记者 李一 实习生 李静

事件回放:消费者袁女士于2012年5月2日在西华县城关某生活超市周大福珠宝黄金首饰柜组,以1680元的价格购买4.3克十足金黄金戒指一枚,买后佩戴十天左右戒指出现变色现象,找商家更换时,商家要收取70元的折旧费,消费者不解,随拨打12315热线,要求经销商给个说法。

维权结果:经执法人员调查,戒指出现变色、染色现象,是因为消费者与银戒指共同佩戴造成的,依据《消费者权益保护法》、《河南省消费者权益保护条例》及《河南省黄金及珠宝玉石饰品消费争议解决暂行办法》等有关规定,消费者购买商品时,经营者应当说明和标明商品的正确使用方法,所以经营者应当承担一定的责任。经组织双方进行调解,商家无条件给予免费更换,并免收折旧费,消费者表示感谢。

12315提醒:一、黄金首饰不要和银首饰合在一起存放,以免互相碰撞和摩擦而使足金首饰表面变银。黄金戒指与铂金戒指同戴一手,容易引起两者相互摩擦,使黄金戒指表面局部蹭上铂金发白。二、黄金首饰因长时间佩戴由于汗液等因素,渐渐失去光亮,这是正常现象。如遇到这种情况,顾客需将首饰交回珠宝店清洗便可解决。

线索提供:简峰



传承雷锋精神 建设美好周口

编者按:

1963年3月5日,毛泽东同志亲笔题词,发出了“向雷锋同志学习”的号召。虽然已经50年了,但雷锋精神始终是感召和引领我们追求和实践社会主义道德的一面旗帜。日常生活中,我们身边一直都有许许多多的“雷锋”,他们用自己的举动,诠释着平凡人物

的闪光精神。从今日起,本报将推出特别策划“传承雷锋精神,建设美好周口”,报道发生在我们身边的雷锋式人物的先进事迹。我们真诚希望,能有更多的人把学习雷锋、传承雷锋精神变成自己的自觉意识和实际行动,在服务人民、无私奉献中实现自我价值,把我们的家园建设得更加美好。

王海彬: 好事做了几十年

记者 李一 实习生 吴红

在商水县,有一个年过八旬的老复员军人、老党员,几十年坚持做好事不图名、不图利,当地群众亲切地称他“活雷锋”。他就是舒庄乡扶苏行政村82岁高龄的王海彬。

王海彬1947年参加中国人民解放军,曾经历上百场大小战斗,荣立大功二次,1955年复员后一直在家务农。1985年,县民政局得知他的真实情况后,他才享受到国家的优抚待遇。王海彬经济并不富裕,但自从享受优抚待遇后,他总是把优抚金拿出一部分,救济生活特别困难的群众。王海彬同村有一个姓张的五保老人,王海彬不仅多次拿钱给她看病,还坚持10年为她担水劈柴。老人每次有病,都是他送她去医院,并在医院护理。2009年冬季这位五保老人去世时,王海彬还为老人主持办理了丧事。

王海彬所在的舒庄乡街道和集贸市场脏乱差现象比较严重,附近居民怨声载道。为了彻底改变集贸市场的状况,2008年,他自告奋勇成立一支由老复员军人组成的“活雷锋清洁队”。多年来,他每天天一亮就带领5名老战友到集贸市场打扫卫生,清理垃圾,疏导交通,维持秩序。盛夏酷暑,数九隆冬从不间断。近几年来,随着农村外出务工人员增多,留守儿童成

为社会的又一大新的问题。他们常年离开父母,缺少关爱和温暖。从2006年春节开始,王海彬就在自己家里创办了“留守儿童之家”,逢年过节和寒暑假,他都把村里10多名父母长年在外打工的留守儿童叫到自己家里学习和生活,经常给他们买些课外读物、学习用品,还经常给他们讲战斗故事、英雄人物的故事,对他们进行革命传统教育。

几十年来,王海彬老人为群众做了多少好事,连他自己也说不清楚。村里人问他:“您老这么大年纪了,儿子媳妇和女儿都在上海安家工作,您怎么不跟他们享享清福去呢?”王海彬却说:“城里空气不如农村好,蔬菜水果不如农村环保,人生地不熟,说话又听不懂。在家生活上习惯,又比较充实。没事的时候还能给群众管些闲事,帮村干部做点工作,身体好,不生病,还能为社会作点贡献。”

记者感言:

他没有辉煌耀眼的功勋,没有惊天动地的壮举,但他的一言一行都深深感动着我们。一个人做点好事并不难,难得的是几十年来做好事始终如一,王海彬以服务人民为最大幸福,以帮助他人快乐为最大幸福,这是对雷锋精神最好的诠释。

天天“3·15”

民生面对面

周口市“转变作风暨环境创优”活动办公室 周口日报社 联办

聚焦“城市管理”追踪

城区脏乱差有所改观 占道经营“涛声依旧”

本报讯(记者 李瑞才 实习生 李静 任慧慧)2月4日,由周口市“转变作风暨环境创优”活动办公室、周口日报社联办的《民生面对面》栏目首期聚焦“城市管理”与读者正式见面,针对征集到的有关城市占道经营、脏乱差,以及城市管理中存在的不良现象等20个问题,相关城市管理部门的负责人一一进行了答复。一个月过去了,这些现象是否有所好转?问题是否得到解决?近日,记者兵分几路,对有代表性的问题进行了回访,发现市区城市环境总体面貌有所改观,但是有些热点难点问题依然存在。

“这个市场里垃圾遍地情况一直存在,小商小贩占道经营和以往没啥两样,希望管理部门能把治理工作延续下去,彻底根治‘顽疾’……”在八一路农贸市场,居住在附近的王女士说。记者在此也看到,人行道及公交车站牌依然被小商贩们占据着,农贸市场内更是垃圾遍地,脏乱不堪。

除了八一路农贸市场“涛声

依旧”外,记者发现市区大部分路段的卫生状况虽然比年前有所好转,但小商贩们所制造的生产生活垃圾依然存在,市民反映的几个热点问题并没有彻底得到解决。当然,在回访过程中,记者也看到有几个地方经治理后出现了可喜局面,五一广场西侧的花坛内剩菜剩饭不见了,道路也清洁了许多;五一路、六一路与育新街交叉口的交通和卫生状况也有了明显改善。

在占道经营方面,记者在回访过程中发现,交通大道东段、市中心医院门口、常青街、六一路与育新街交叉口占道经营的问题在有关部门的整治下有所改善,道路状况好转。但七一路西段、芙蓉路等仍然存在路边摆摊、门市摊点大量占用街边道路的现象,影响来往车辆和行人的正常出行,希望相关部门持之以恒,将管理工作常态化,坚持“管理”下去。

对于我市今后的城市管理问题,本报将继续进行聚焦,并及时跟踪报道。

记者点评:

城市管理更应常态化

几天来,记者通过对市民所反映问题的回访,发现经过本报的集中报道和相关主管部门的集中整治,占道经营、城市脏乱差等现象在近期有所改善,但仍有一些问题亟待进一步解决落实。希望相对应的城市管理部门切实转变作风抓落实,尽职尽责做好自己的本职工作,使管

理工作常态化、规范化,不断更新管理观念,适时调整管理的集中报道和相关部门的集中整治思路,着力提升解决城市管理难点问题的能力,营造良好的城市发展环境。让城市更加清洁,让百姓的生活更加和谐。这样才能更有利于构建真正正义的和谐社会,推动我市经济持续快速发展。



关于“垃圾为何不及时清理”的回复

3月6日,本报以“垃圾为何不及时清理”为题报道了东新区广电欣苑西侧府苑街上的垃圾中转站大门紧闭,垃圾堆积如山占据了半条街的热线。昨日,记者与东新区城市管理局取得了联系,该局市政办公室负责此项工作的张主任告诉记者,虽然此处的垃圾中转站已经建成,但是由于一些原因,一直未使用,近期垃圾中转站将移交该局管理,目前,垃圾中转站内的设备正在调试,最近将投入使用。

至于垃圾堆积如山的问题,张主任告诉记者,看到报道后,市环卫处已于6日下午开始对垃圾进行清理,预计7日下午全部清完。以后,环卫工人将密切注意垃圾倾倒情况,及时清理。记者 窦娜 整理

女孩郊游走失 民警热情相助

本报讯 3月5日傍晚,正在执勤的周口市公安局文昌派出所交巡警大队民警康健强、许向阳,在偏僻的东环路发现一位七八岁的小女孩独自徘徊、神情焦急,便主动上前询问。得知女孩名叫文静,家住离周口市较远的李埠口乡苑寨村,中午在周口公园与同学郊游时走失。

两位民警赶紧给她买来饮料和吃的东西。当他们欲让家长接

小女孩回家时,小女孩却不知道家人的联系方式,只知道自己村庄的名字。二人决定送小女孩回家,经过多方打听,两个小时后,他们将小女孩安全地送到妈妈面前。

正在心急如焚寻找孩子的家长,见到孩子安全回家,面对两位民警,一时不知道说什么好。当孩子的妈妈愣过神来,跑到厨房给两位民警端茶致谢时,两位民警已经消失在夜幕中。(张斌)



春回大地,万物复苏。项城市城市管理局园林处积极组织工人分赴市区各主要道路、绿地广场进行树枝修剪、植树、漆封等城市绿化美化工作。图为以一名工人正在为修剪后的树枝进行漆封,以防湿水和病虫害。(朱宁宁 摄)