



# 淄博市“3·15”国际消费者权益日宣传活动启动仪式举行 10人获评“淄博最美消费维权人物”

**淄博3月14日讯** 3月13日中消协发布2023年百城消费者满意度测评结果,淄博市位列全国第19位,比2022年的第35名提升了16个位次;2023年,淄博市各级消费维权组织受理消费纠纷咨询1.2万起,处理消费投诉3302件,共挽回消费者经济损失205万元……记者从3月14日召开的2024年淄博市“3·15”国际消费者权益日宣传活动启动仪式上获悉了上述消费维权领域的成绩。

今年的活动亮点是由淄博市委宣传部,市市场监管局、市消保委在淄博市范围内联合组织开展的2023年“淄博最美消费维权人物”评选活动,10名维权人物被评选为2023年度“淄博最美消费维权人物”。田利珍分别为全国消费维权先进集体“淄博市消保委”和省级消费教育基地“山东扳倒井股份有限公司”授牌。淄博水晶

街商业运营有限公司等8家企业和行业组织代表“山东省放心消费示范单位”上台领奖。此外,为提升“放心消费在淄博”品牌含金量,激励更多的市场经营主体争创放心消费示范单位,淄博市市场监管局、淄博市消费者权益保护委员会与人民银行淄博分行等金融机构深化合作,发起建立惠民惠企政银合作,推动银行业和企业“双向奔赴”。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思

扫描大众新闻客户端二维码查看“淄博最美消费维权人物”名单



扫描大众新闻客户端二维码查看“淄博最美消费维权人物”名单

## 淄博市消保委发布2023“白皮书” 百城消费者满意度测评 淄博位列全国第19

**淄博3月14日讯** 3月14日,在淄博市“3·15”国际消费者权益日宣传活动启动仪式上,淄博市消费者权益保护委员会发布了第二届全委会2023年度工作报告。

2023年,淄博市消保委有效有力维护消费者权益,不断提升群众满意度和城市美誉度。市消保委连续6届被中消协授予“消费维权先进集体”;3月13日,中消协发布2023年百城消费者满意度测评结果,淄博市位列全国第19,比2022年的第35名提升了16个位次。

夯实消费维权组织建设。2023年,经市委组织部备案、市民政局批准和市消保委二届全委会通过,市委宣传部、市委政

法委、市法院、市检察院、市工信局、市公安局、市司法局、市交通局新增为市消保委副会长单位。依托基层市场监管所设立消保委分会89个,在企业、社区、市场等场所建立消费维权服务站1006处,纵向建立起了消保委“市会—县(区)会—分会—服务站”“四级联动”模式。市消保委“健全组织、理顺机制”做法被中消协通报表扬。

打造“放心消费在淄博”样板。“淄博出圈”以来,淄博市消费维权组织不断创新消费纠纷处置机制,在八大局、浅海等网红打卡地设立消费维权服务点16处,做到消费纠纷就地化解。创新接诉即调、先行赔付机制,推行小额纠纷即调快赔。引导

鲁中蔬菜批发市场、北方家具、临淄大院等市场开办单位自行建立先行赔付制度,推动“诚信经营、放心消费”品牌建设。全省放心消费示范创建工作观摩推进会议在淄博市召开,推广淄博市放心消费创建经验做法。

积极传播放心消费正能量。联合市公安局、市住建局、市商务局、市文旅局等委员单位,先后开展集中销毁假冒伪劣商品、放心消费创建成果展示和提振消费信心等十大实事活动;组织各委员单位、消费维权组织开展沉浸式、体验式消费教育“五进”活动230多次;联合商务部门积极策划开展“淄博消费提振年”等系列促消费活动,发放餐饮消费券1000万元,提振了消费信

心,激发了消费潜能。

认真履行社会监督职能。积极参加《淄博市物业管理条例》立法项目论证会、中心城区供热供暖定价听证会等,代表市民发声,为消费者争取权益。配合市教育局推进校外培训“平安消费”专项行动,依托网格化管理机制发布消费警示提示,该做法获教育部肯定。联合市委宣传部等部门举办公益广告创新创意大赛,征集消费教育类公益广告作品237件,放心消费全民创建氛围浓厚。

全面推进消费维权共治共享。联合文明办组建568人的志愿者队伍,参与各类消费调查、消费体验活动近百次;联合市政法委组建社区网格宣教队伍,

6916名网格员活跃在维权一线;联合市司法局成立34名律师组成的律师服务团,提供公益法律援助服务83次;开展消费教育警示、披露侵权违法行为,推动问题、堵点持续整改优化。

不断完善消费纠纷多元化解机制。与市法院、市检察院、市司法局分别建立消费纠纷联动化解、公益诉讼、完善消费纠纷调解等工作机制,打造消费纠纷联合诉调工作品牌,社会影响力和公信力得到进一步提升。2023年,淄博市各级消费维权组织受理消费纠纷咨询1.2万起,处理消费投诉3302件,共挽回消费者经济损失205万元。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思

## 退费难、承诺兑现难…… 小心预付费领域“刺客”

**淄博3月14日讯** 消费者办卡容易退费难;商家不完全履行合同;变相涨价、缩短消费时限……这些有关预付费消费领域的“刺客”你是否遇到过?近来,本报接连收到消费者投诉,反映自己遭受的预付费陷阱。淄博市消保委提醒,应保持理性消费,务必索取消费凭据,并要求商家盖章,以备发生纠纷时消费者充分举证。

记者梳理各方反映的问题看到,因预付费产生的纠纷有几个显著的特点。例如,退费难问题。这类问题的起因往往是经营者变更,或者经营者违约或单方面作出重大变更,最终拒绝消费者退款退费。市民郭女士反映,自己在共青团路一家美体店充值,还有4000元未消费,过年前后该店关门撤柜并转让给另一家美容店,自己想要退费却被拒绝。无独有偶,市民高先生在和平路附近的一家艺术教育学校给孩子报了艺术课,但是该店关门,其声

称学员可以转到其他培训地方,但是具体方案没有协议。

另一类则是承诺兑现难问题。经营者接受预付款项后虽然向消费者履行了义务,但其所提供的商品或服务与原约定或承诺出现了打折情况。近日,市民李女士向本报反映,她从微信上购买一家培训机构的中国舞课程,一共1500元50次课,只上了4次课后,因搬家想要协商退费,对方表示要扣500元,她认为这个单方面的定价十分不合理。

3月12日,中国消费者协会发布《2023年预付费式消费领域消费者权益保护报告》。呼吁加快完善预付费式消费领域相关立法,强化经营者的举证责任,落实对违法经营者的信用约束和惩戒措施。

“预付费消费领域的纠纷层出不穷,买家跑路、维权证据缺失,没有做好事先约定都是维权的难点和痛点。”3月14日下午,淄博市消保委一名工作人

员对记者说。对此,淄博市消保委提醒,预付费式消费一般预存的金额越多优惠力度越大,消费者一定要保持理性消费,签订书面协议并仔细阅读有关合同条款。消费者要清楚了解预付卡的使用范围、期限、功能、退款条件、违约责任等相关条款,务必索取消费凭据,并要求商家盖章,以备发生纠纷时消费者充分举证。如果发现商家经营情况异常、无故不提供服务等情况,消费者应保留发票等相关证据,及时向有关部门提出投诉;如果商家突然关门并且无法联系,涉嫌诈骗的,应及时向公安部门报案。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思 通讯员 王伟



扫描大众新闻客户端二维码查看更多内容

**金龙迎新 崔字有礼**

中华老字号 六百年传承

**节日送礼送什么?**  
是否因为工作繁忙,没时间选购过节的礼物?

**企业福利发什么?**  
企业发什么福利够创新、够暖心、够放心?

**走亲访友带什么?**  
送父母送领导送朋友怎么够有面、够贴心?

销售热线: 18366325258