

工商分局消费者协会纪念3.15活动情况总结 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/495/2021_2022__E5_B7_A5_E5_95_86_E5_88_86_E5_c25_495709.htm

垦区绥化工商分局消费者协会按照总局工商局、消费者协会关于消费者权益保护宣传月活动方案布置，紧紧围绕“诚信、维权”年主题，大张旗鼓地宣传年主题，宣传《消法》及有关法律法规，宣传依法行政，维护市场经济秩序和维护消费者权益的成果。在活动期间，全局上下行动，注重实质，扎实有效，形式新颖地开展活动，达到了预期的目的。

一、纪念活动基本情况 期间，垦区绥化工商分局、消费者协会先后组织现场活动10次，设立宣传咨询服务台20个；请各行业专家提供咨询30人次，30名志愿者参加活动，开展市场检查活动10次，利用发布消费警示和警示牌发布消费警示信息10条；赠送科学消费、农资打假垦区行、诚信维权为内容的各种宣传资料手册2万余份，举办《消法》知识讲座2次；分局电视台报道宣传3.15活动2小时；销毁假冒伪劣过期商品30多个品种价值2万余元。

二、各级领导高度重视，深化3.15活动 分局领导高度重视3.15活动。在年初的工作会议上，分局领导专门召开会议，研究活动。并成立了以左锋局长为组长，马喜山为副组长的活动领导小组。为使3.15活动扎扎实实、卓有成效地长期开展下去，分局推出了“天天3.15季季有活动”的工作思路，从而使3.15活动更贴近社会，贴进消费者。如何把季季3.15活动做深做细，卓有成效，分局对活动内容、活动形式、活动时间、活动地点、做了落实，要求全局上下联动，同步开展。要由室内投诉走向室外投诉，加强与消费者面对面的交流，每

季要提出一个鲜明的主题。如年初召开的以供暖为主题的各方参加的座谈会，就取得了可喜成绩。会后整理归纳出，如何改善物业供暖管理建议书，得到了广大消费者及分局领导的高度重视，一致好评，塑造了工商部门和消协的良好社会形象，产生了积极影响。但作为一项工作还需要不断完善，使之走上正常化、规范化。

三、当好宣传员，积极开展年主题宣传活动 紧紧围绕中消协提出的"诚信、维权"年主题，我们在接到通知后，迅速起草制订活动方案并转发"诚信、维权"宣传提纲，印制年主题提纲2000份。由分局消协人员直接传真至各企业法人手中，直接与企业负责人进行沟通、宣讲，提高企业诚信意识，讲解"诚信、维权"年主题涵义，要求经营者在市场活动中以诚实信用原则作为基本的商业道德和行为原则，全面履行与消费者约定义务。守诺践约反对规避自身义务及各种商业欺诈行为。

3月6日召开了以"诚信、维权"、"红盾执法"为主题的有关企业及消费者参加的座谈会，充分发挥了消协的桥梁作用，促进了消费者与经营者之间的相互沟通，相互理解，相互支持。与会代表积极发言，畅谈诚信、维权的必要性、重要性。一致认识到年主题是贯彻落实"群众利益无小事"重要思想的具体体现。

座谈诚信问题之一：完达山和平保鲜奶厂负责人说：诚信是企业发展的无尽动力，只有讲诚信、反欺诈，企业才会在商海的大战中处于不败之地，才能被广大消费者接受。完达山始终在生产经营中注重商品质量，注重品牌意识，打出100%纯鲜奶，100%无添加剂的承诺。但在经营中也存在一定的困惑，一是注重纯鲜，没有添加甜味素等配料，致使在口味上与其他品牌相比欠缺；二是由于体制与经营策略的原因出现收奶价略低，奶

资款兑现不及时等现象，多少在一定程度上损害了奶户的利益，也影响了完达山品牌诚信形象。针对两点问题，我们工商机关建设性指出：完达山要引导科学消费，合理消费，要广做“纯”字宣传，同时要改进经营水平，切实保护奶户利益。不然会失去奶源市场。针对完达山乳饮料软包装设计，工商机关责令改正包装宣传设计图案及字体，加大“饮料”两字，否则很容易造成消费者的误解，损害消费者的利益。

座谈诚信问题之二：住房消费问题。随着农场城镇建设步伐的加快，人们对居住环境改善要求不断提高，需求心理在由有地方住的到对建筑的主体结构、装饰装修、设备安装、绿化环境、地处位置、物业管理等诸多需求有了更多的要求。现实农场商品房销售过程中出现以下问题：一是合同观念淡薄，在房屋买卖时，开发商不主动与消费者签订推行的合同示范文本，了了几字的格式条款，造成条款不清，责任不清，为纠纷埋下了隐患；二是农场只注重了引资开发，开发商售房拿钱走人，对事后房屋不维修进行推托，有关行政部门对此行为的监督不力，造成消费者无处找人；三是虽工商机关具有行政调解权，但对投诉申诉案件，没有办案经费来源，消费者又是弱势地位，花很多的钱搞一些面积等专业性较强的鉴定，一般消费者很难接受；四是建设主管部门往往与开发商有着扯不清的关系，房屋没有验收，就发给钥匙入住，造成消费者无处说理，找农场说是开发商责任；五是工商、消协机关关于商品房质量违法问题，查处的确切规定没有或不清，执法起来有难度，起不到规范作用，教育作用。

座谈诚信问题之三：物业管理混乱问题。主要是：一些农场为了扔包袱，很多潜在的隐患工程都不配套，如锅炉更新，管网改

造，分户改造。物业供暖企业当初在缺少充分调查了解供暖设备的情况下，匆忙买断，对出现的新问题，新情况无力解决，致使交了钱取不到暖或享受不到优质服务，不交钱的对他又没有什么办法，往往影响整座楼的取暖供应，这样就造成了恶性循环；二是小区物业管理委员会不健全，物业服务职能倒置，业主委员会职能何在；三是物业企业霸道，违规收费不服务，现实中没有一个健全的信用体系，企业不在乎，消费者个人投诉起来力量单薄，消协、工商机关执法力度不够，调解书缺少最终的调解效力。经过我们的精心组织，协调沟通，拉近了双方的距离。同时我们也充分履行《消法》赋予我们职能，秉公办事，仗义执言，依法调处。会后向分局发出两封关于侵权问题的情况建议书，受到了分局领导的高度重视。如供暖管网改造问题，已由分局组织有关部门决定在今年施工改造。但对手机的投诉问题，既有电信企业服务不规范的责任，也有电信市场不规范，一些不法经营者为牟利而违法经营的问题，还有一些消费者贪图便宜而购买水货、劣质或二手手机的原因，把这些问题都推到电信部门这显然是不公平的。针对这方面的问题，应加大对电信市场的监督力度，同时已初定联合电信部门在二季度开展一次有手机服务商、代理商、电信公司参加的向消费者介绍真假手机鉴别、电信消费知识为主题的宣传月活动。而对绥化农垦通信公司诉地方网通、铁通免收固定电话月租费问题，本着法无明文，利为消费者所受的宗旨，我们没有对此类竞争行为加以限制。四、开展不平等格式条款合同点评活动。就不平等格式条款与企业对话，向存在不平等格式条款的企业尤其垄断经营性企业，提出整改建议，促使行业企业修改不合

理的格式合同条款及行规、行约，规范经济秩序，维护消费者的权益。我们以点评为契机，深入企业提高合同监管力度，实行合同备案制。由于合同的法律知识性强，这就要求工作人员要有丰富的法律知识，专业知识。为此，我们向书本学习，向专业人员学习，向群众学习，具体做法是：一是对没有可参考的合同文本，经营者又愿搞“愚弄”消费者的类型合同，我们按照《消法》及行业特点，起草合同文本初稿，如物业、供电合同，多次争求消费者意见，又与经营者多次议定，最终确定格式文本；二是对企业上报格式文本。我们按照《消法》及《合同格式条款监督管理条例》的有关规定，逐条逐句逐字进行审核，查是否有违背公平、公正原则的条款内容，查是否有欺诈消费者的条款内容，查是否有乱收费，超标准收费的条款内容。但对于新兴行业合同如贷款售车，为最大限度地降低经营者在经营活动中的风险系数，为此我们在格式条款的点评上就加大了售车方的权利，如在购车方逾期违约不还款的情况下，我们就同意在合同中要有售车方有权单方解除合同，随时可以收回抵押车辆，车款不予退回，购车方赔偿一切经济损失的条款。经过对供电、供水、供暖、物业、贷款售车，有线电视，电信等7类格式合同的审查，修改条款不当之处50处，起草格式合同初稿2个，下发修改意见书10个。通过格式合同的点评，首先能充分体现工商、消协机关的服务职能，从工商行政管理的角度肯定了企业的合法权益与义务，拉近了工商机关与企业的距离，承担起了经营者与消费者之间沟通的纽带。其次从一定程度上讲可以从根源上杜绝一类违法行为的发生，树立起了企业诚信经营的良好形象，促进了社会信用体系的建立和完善。五、

活动现场声势浩大，气氛热烈，效果明显 3月10日上午9时，伴随着鞭炮声及秧歌队的鼓乐声，垦区绥化工商分局、消费者协会举办了"诚信、维权----2004年3.15国际消费者权益日咨询活动"。绥化管理局主管工商领导就"诚信、维权"年主题的宣传工作了重要讲话，充分肯定了年主题活动的必要性与迫切性，并对工商消协的工作给予充分肯定。为充分发挥工商行政管理职能作用，进一步扶持龙头企业，会上与分局10大企业签订了"联合打假维权协议书"，企业代表在大会现场发表了"讲诚信、反欺诈"的倡议书；卫生防疫、环保、技术监督等部门均在现场设立了咨询服务台，法院在现场设立了维权法庭，现场受理消费者投诉；为提高广大消费者鉴别假冒伪劣商品的能力，充分展现几年来工商打假维权的成果，制作了以识假，打假、维权三块为主题图片图版，展台前人头涌动，人们惊讶道："原来我们农垦有不少企业的产品也被假冒，不看不知道，一看吓一跳"！会上还对最近绥化分局企业信用体系建设情况向社会进行了通报，将获得"重合同守信用单位"、"消费者信得过单位"、"物价信得过单位"的企业进行了公告，并由分局领导带队敲锣打鼓地到企业挂牌，受到了消费者和经营者的一致好评，收到了良好的社会效果。

六、"诚信、维权"专项系列活动，整治效果显著 为了深入贯彻落实"天天3.15、季季有活动"的工作思路，我们做到一手抓整治，重拳出击，严厉打击扰乱市场经济秩序的违法行为；一手抓规范，着力治本，积极探索"诚信、维权"活动途径。在系列活动中，我们强化监管，严格执法，开展"两查一联"活动。一查食品安全整顿。俗话说"民以食为天"，消费者最大的利益是衣食住行等基本生活的品质保障，食品更是其中

重点。我们紧紧按照总局的要求，精心构筑食品安全体系。结合禽流感市场的防治工作，进一步落实市场长效监管机制。一是严把市场准入关。会同畜牧、卫生、经委等部门重新对综合屠宰点进行了全面清理整顿，关停2家不符合规范条件要求的未进行登记的黑屠宰点；二是强化上市商品管理。严格执行索证索票制度。上市的肉食品必须有检验检疫证明，上市的禽类产品必须有进货发货和检疫证明；三是强化了购销台帐管理。凡是肉类禽类经营业户都建立了台帐，工商人员在巡查中加盖巡查专用章，并由执法人员签字，实行责任追究制；四是签订了责任状，明确了业户的责任与义务，使经营者自觉做到不经销未经检疫肉禽类及其产品。通过整治，没收私宰生猪0.8吨，病猪肉0.15吨，变质饼干0.1吨，过期食品0.1吨，变质香烟20条，变质罐头200瓶，变质香肠0.5吨。

二查农资市场整顿。我们对辖区内的经营农资产品的单位进行了自律教育，规范经营，严把进货渠道，有效地预防了坑农害农事件的发生。并与19家种子、化肥、农药经营企业签订了责任状，在经营中主动做到向消费者提供“票、证、卡”，即发票、合格证和信誉卡。在接到总局整顿方案后，我们迅速向分局领导汇报，及时沟通，取得支持，及时起草下发了绥化分局农资市场整顿方案，成立了组织，明确了范围，整顿方法，特别是与经委、农业局进行了沟通，明确了两部门的责任，重新对化肥、农药、种子的经营资格进行了认定，确保了主渠道经营。截止3.15活动之际，我局共查处两起违法经营农资案件，一起是安达牧场南头庄稼医院超范围经营种子案，当场查扣15个品牌的玉米种子5吨，罚没款2000元；另一起是大庆化肥厂和平牧场代销店超范围销售其它品牌

化肥案，被扣5个品牌肥料3.5吨，罚没款3000元。一联是与报刊新闻单位联手，营造"诚信、维权"年主题舆论氛围。在3月中旬，我们在农场3家电视台举办了"诚信、维权"专题讲座，分局组织的现场会在新闻电视上连续播放了3天。红光工商所开展的"打假保春耕"活动在2004年2月14日的农垦日报上进行了报道，绥化农垦工商分局开展的"诚信、维权"到和平活动，在2004年3月15日的农垦日报头版报道。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com