

# 消费投诉可在商家店内解决

## 消保委将推行投诉和解机制,实现消费维权窗口前移

本报2月24日讯(记者 杨金涛 通讯员 贾通洲 徐晓)

记者从德州市工商局获悉,今年3·15期间,德州市消费者权益保护委员会将在全市范围内推行消费投诉和解机制。届时,消费者遇到消费问题可以通过商家自己设立的消费投诉和解部门协商解决,经协商仍达不成和解的,可再选择投诉或其他方式来维权。

“原来出现纠纷,消费者需

要搜集证据,把情况写成投诉书,再到消协组织进行投诉,经消协初步审查之后决定是否受理,通过调查核实阶段,最后再将双方召集在一起进行调解。新机制推行之后,出现消费纠纷,消费者可以先到该商场设立的消费投诉和解部门请求和解,由和解部门居中调解消费者和销售方的纠纷,达成和解协议。如此一来,将大大减少中间程序,提高维权效率。”德州市消保委

有关人士说。

新机制将利用商家比较完善的售后服务体系,在制度和人员配备上进一步完善,设置投诉和解联络员,由消保委定期对和解员进行培训,利用其“第一现场”的优势,引导销售方主动调解,把消费纠纷解决在初始状态。

据介绍,消费投诉和解机制将在德州市三区首先推行,待成熟以后再在其他县市推开。作为今年3·15国际消费者权益日系

列纪念活动之一,其核心内容是由符合条件的商家成立和解机构,以双方自愿和依法调解为原则,对四大类投诉进行和解。这四大类投诉分别为政策性投诉、经济赔偿性投诉、三包范围内投诉以及精神赔偿类投诉。

目前,通过前期部署和理事会推举,首选的德州市十家示范企业名单已经出炉,将在3月15日召开的“3·15国际消费者权益保护纪念大会”上公布。

●链接

### 消费者维权的五大途径

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,消费者维护消费权益有五大途径:一是和经营者协商和解,二是请求消协调解,三是向有关行政部门申诉,四是向仲裁机构申请仲裁,五是向法院提起诉讼。根据以往消协工作的情况来看,与经营者协商和解是成功率最高的。



农贸批发市场上,冷清的“白菜专区”。 本报记者 杨金涛 摄

## 商务系统 给力抗旱

成立领导小组,

确保抗旱物资供应

本报2月24日讯(记者 王宗吉) 记者从德州市商务局获悉,面对日益严重的旱情,自去年9月份以来,德州市商务系统按照市委、市政府的安排部署,全力以赴做好抗旱物资供应工作,确保今年德州市成品油、农资正常供应,价格基本稳定。

德州市商务局成立了抗旱物资保供领导小组,对全市抗旱物资保供工作进行指导和安排,及时下发了紧急通知,要求各各县市区、市供销社、中石化、中石油德州公司等有关单位认真制定抗旱用油及农资保供方案,积极与当地政府及农业部门沟通联系,掌握抗旱用油及农资的数量等情况,积极落实省、市有关抗旱及物资保供的各项要求。

为了做好抗旱物资供应,确保德州市抗旱用油供应,要求中石化、中石油德州两分公司积极争取省公司的支持,增加柴油资源配置,加大对地方炼油企业的柴油采购,确保一定的柴油库存数量,确保满足抗旱用油供应;设立抗旱保供“绿色通道”,优先保证抗旱用油需要;在油品销售价格上,严格执行上级公司制定的抗旱保供优惠政策,下调-10#柴油价格作为抗旱用油的专项优惠,以低于国家限价0.1元/升的价格出售,要求所有加油站对农机用油敞开供应,降价销售不限时、不限量,并在加油站公布监督电话,确保优惠措施落实到位。

同时,全力做好春耕农资供应。德州市各级供销社备足农资货源,各供销社与化肥生产厂家进行合作,积极组织适销对路商品。目前,德州市供销社系统尿素、磷酸二铵、复合肥等储备量已达19万吨、农药259吨、农地膜210吨以及部分中小农机具等,各种农资商品货源充足;严把进货关口,确保农资质量,各农资经营企业直接从厂家进货,减少流通环节,降低农业成本,实行微利销售,达到平抑市场价格的目的;推行农资连锁经营,降低农资价格。全市供销社系统大力实施“万村千乡市场工程”,依托县级农资配送龙头企业,建立起80多个乡镇农资超市和1600家村级农资“农家店”。

# 白菜两毛一斤都卖不动

## 供大于求令大白菜批发价暴跌

本报记者 杨金涛

### 一个小时只来了俩买菜的

23日,记者走访德州市黑马农贸批发市场发现,大白菜的批发价竟然到了2毛钱一斤,而去年同期的价位最高达到1.1元一斤。“年前囤白菜的商贩肯定要赔钱了,他们从农户手中收购价可是0.35元/斤!”一个做白菜批发生意的商户告诉记者。24日,记者从德州市蔬菜办公室了解到,与去年同期相比,由于今冬天气温暖等原因,德州全市大白菜获得大丰收——62.19万吨,再加上大棚蔬菜的集中上市,大白菜价跌也是必然。

23日11时许,记者来到德州市黑马批发市场内,在市场的北侧“白菜专区”内,十多辆挂着河北、德州牌照的大型卡车的车箱内装满了成袋的白菜。而商贩们正静静地坐在自己的车前闲聊,偶尔有一两个市民来询问价格。

“这个白菜多少钱?”市民石女士推着电动自行车上前问道。

“2毛钱一斤,来一袋吧。车上就这些货了,实在不行,再给你优惠点也行。”经营了20年白菜批发生意的王女士

士说道。“那好吧,就给我来一袋吧。家里过年时储备的菜刚吃完,赶紧出来采购点。”最终,石女士决定买一袋。

11时至12时许,记者在批发市场的一个小时内观察到,十几辆车前只有两个市民前来买菜。“这些都是从肥城批发过来的囤菜,一卡车拉了11吨白菜,都卖了3天了,还是剩下这些呢。而如果放到年前,这些白菜早在9点之前就被批发一空了。”王女士

### 多种一亩菜也没赚着钱

“年后早就听说,最近白菜不好卖。所以,今天我干脆6点半才出家门。到现在400多斤的白菜一个上午只卖出去100多斤,年前1000斤一上午都能卖掉。”23日12时30分许,从距离黑马批发市场十多里地远的河北省固城县夏庄镇赶来卖菜的菜农张起家边吃水饺边向记者说。

“自己去年种了2亩地的白菜,大约产量有2万斤,幸亏年前我按5毛钱一斤的价格把自家种的白菜卖得差不

多了。这不,家里还剩下400多斤了,也是打算囤起来等到年后卖的。因为按去年的行情,年后白菜的价格会涨到1元以上的,但是没办法,现在都跌到2毛了,赶紧出手吧。”张起家说道。

随后,张起家向记者算了一笔账:“2009年我种了1亩地的白菜,产量1万斤,售出价格在一斤9毛左右,毛收入9000多元。吃到甜头后,2010年秋我种了2亩白菜,产量2万斤,年前5

毛钱一斤售出了大部分,毛收入才1万多,除掉人工和肥料等成本,今年也没赚着钱。”张起家认为,供大于求的情况下,这也是必然的。“都到中午1点钟了,还剩下300斤白菜没卖出去,确实很意外,今天可是我两年来最倒霉的一天了。”不过,在采访的最后,张起家向记者表示,也许再过10天左右,等市民的“过年储菜”吃完后,生意就会好转了。

所以,去年同期的白菜价格较高,而市民买得又多。另外,与今年年后顺利上市

的西红柿、黄瓜等大棚新鲜蔬菜相比,市民吃大白菜的也少了。因此,大白菜的批发价由去年同期的1元降到了目前的两毛钱,而且难卖。”德州市蔬菜办信息科孙姓工作人员分析道。

### 囤白菜的商户可赔大了

“年前,由于去年雨水多,白菜被淹了不少,我们都预料这个冬天白菜会减产,但没想到白菜获得大丰收。与此同时,今年冬天不大冷,大棚蔬菜长势好,新鲜蔬菜大量上市后,白菜就没大有人买了。年前,大部分中间商从菜农手中收的0.35元/斤,囤起来了打算年后卖的,

这下可赔大了。”一位经营了多年白菜批发生意的女士对记者说。

随后,记者走访了德州市蔬菜办公室。“2010年德州大白菜产量达62.19万吨,而2009年的产量才30多万吨,整整增长了一倍。而去年由于天气寒冷,大棚蔬菜上市晚,白菜产量少,