



12365 质监热线与本报新闻热线联动

# 局长热线日 市民热问质量问题

本报9月14日讯(记者 张浩 张焜 通讯员 李长江)14日上午9:00—11:00,由潍坊市质监局12365质监热线和本报8538711热线联合启动的“局长接线日”活动顺利进行,两小时共受理热线18个,其中有三分之二为业务咨询,在举报投诉热线中,电梯和计量成关注热点。

14日上午,潍坊市质监局12365举报处置指挥中心热线电话旁,潍坊市质监局副局长张文祥带队坐镇,六名稽查局执法人员随时待命。“是张局长吗?我要反映一个问题。”还不到9点,就

有消费者打来电话咨询问题,与此同时,本报8538711热线电话也接到市民打来的热线。

记者注意到,在打来的热线中,多数为业务咨询,比如产品检验该到哪个部门,产品代码该怎么办理等等,两个小时内,通过质监12365和本报热线反映问题的电话共有18个,其中三分之二属于业务咨询。

在投诉举报的热线中,电梯和计量问题成为关注热点。“我们小区的电梯经常出问题,希望你们能来检查一下电梯是否合格。”中央丽景小区的王先生反映。稽

查局执法人员在了解情况后马上赶往现场进行核查。

“我们这边的液化气站,每次加气后感觉用不了几天就没了?”高密的一位消费者打来热线说,他怀疑加气站加气时动了手脚,使得分量不够。张文祥副局长询问了加气站的位置和消费者的申诉要求后做了详细记录,并转交给高密市质监局进行调查处理。

一位西安的读者通过网络了解到今天的“局长接线日”活动,他打到本报热线反映,他是一位经销商,从青州一个机械厂购进一台柴油机,卖给消费者之后,发

现柴油机是翻新的,多次协商未果,希望质监局能够出面帮助解决问题。张文祥在了解情况后表示,因为路途较远,他建议消费者通过信函的方式把相关的信息寄过来,然后由质检部门联系生产厂家进行核实调查。

张文祥副局长告诉记者,消费者在投诉举报的时候,最好能提供书面的材料,写清申诉人姓名、地址、联系电话,被申诉单位的名称、地址、电话、购买日期、产品名称、牌号、规格、价格及存在的问题,以及证明材料,这样将有利于问题调解和执法人员调查。

潍坊市质监局副局长张文祥:

## “质监多扮演 调解人的角色”

14日上午,“局长接线日”活动正在进行,在接线间隙,张文祥副局长告诉记者,对于消费者投诉的问题,多数情况下质监局的工作人员是在扮演一个“调解人”的角色。

张文祥说,有些消费者还分不清部门的取权范围,不知道生产领域的产品质量问题归质监局负责。在标准化、计量、特种设备或者产品质量方面的权益受到侵犯时,消费者都可以拨打12365质监热线进行投诉举报。而在所受理的投诉电话中,多数是通过调解来解决。

“想一个电话打过去解决问题很难。”张文祥说,消费者所反映的问题,多数都是在同生产厂家协商过但双方难以达成一致才找到质监局来反映情况。

记者了解到,在质监局所受理的情况中,有些是生产企业不配合,不接受调解,也有的则是消费者索赔过高。之前有人在买的一箱啤酒中发现有一个是半瓶,他要求厂家赔偿100箱,厂家最后同意赔偿30箱,消费者又不接受,工作人员没办法,只能终止调解。

“多数是来来回回的协商,让双方各退一步”。张文祥副局长说,就潍坊目前的情况来看,绝大多数投诉人都是接受调解的,个别难以调解的质监局会终止调解,同时建议付诸法律程序。

本报记者 张浩 张焜

现场▶▶

## 小区电梯问题频发 质监责令维保要到位



本报9月14日讯(记者 张浩 张焜)14日,有市民投诉称,中央丽景17号楼3单元电梯在13日上午又出故障了,希望质监部门来看一看,记者随同质监稽查局执法人员赶往该小区。

中央丽景业主王先生说,13日上午他乘电梯下楼准备上班,当电梯到达一楼时,他准备走出电梯,可左脚刚迈出,电梯突然上升了十几公分,他险些摔倒。他说,这部电梯经常出现类似问题,总觉得很危险。

潍坊市质监局稽查局执法人员赶到现场后,从几名正在乘坐电梯的业主口中证实了电梯存在的问题。

执法人员马上落实了对该电梯的检查情况,从潍坊市特检院相关工作人员那里了解到,在13日当天,工作人员刚刚对该电梯进行了强检,而电梯的维保单位也是有资质的。电梯也没查出问题。

稽查局谭洪亮副局长说,质监部门检查时电梯没有出现问题,各项使用指标符合标准,在质监部门的监管职能范围内,电梯就属于合格的。由于检查时没有发现问题,执法人员只能离开,并通知维保单位对电梯再次进行维保,一定要维保到位,减少类似问题的出现。