

兰山工商所：

# 2000起以上投诉,办结满意率97%

兰山工商所辖区在临沂市的主城区,辖区内有市场经营主体 8967 户。近年来,该所不断深化 12315“四个平台”建设,扩大 12315“五进”和“一会两站”覆盖面,实现了消费维权“零距离”服务,形成了投诉简便、受理快捷、处理及时的消费维权服务网络。每年受理消费者投诉均在 2000 起以上,消费者满意率达到 97%。

通讯员 武超 孔庆玺  
记者 李墨



## 构建维权 网络体系

兰山工商所大力推进“12315”网络“五进”(进商场、进企业、进社区、进学校、进景区)活动。积极引导经营者在商场、超市、卖场等经营场所广泛建立消费者投诉点,并支持有条件的经营者开辟解决消费纠纷的“绿色通道”。设立消费者服务专用电话,安排专人值班,处理消费者投诉,通过协商方式就地解决消费纠纷。

该所加强消费维权网络建设,努力扩大消费维权途径,构建了以工商所为主体,以“一会两站”为基础,以企业、社区消费维权联络站为支点,以行业协会为辅助的“四位一体”维权网络体系。目前,该所已在辖区的企业、社区、学校建立了 35 家消费维权联络站,并制定了《消费维权示范联络站创建制度》,开展示范联络站创建活动,以样板带动全面,实现消费纠纷的就近、便捷、快速解决。



与企业联手开展3·15宣传活动。

## 加强宣传,提高企业自律意识

为提高企业处置消费纠纷的能力,该所率先实行了重点企业轮训制度。要求辖区大型的商场、超市、卖场等商业繁荣、投诉较多的商家,选派工作人员前来工商所参加跟岗培训,近距离学习、观摩和消费调处跟岗实践。加强对工作人员有关消费者权益保护法律法规和解决消费纠纷技能的业务学

习与培训,提高法律素质和调解技能,力争使消费纠纷的解决不出店门,提高经营者与消费者之间消费纠纷的和解率。

该所采取“请进来、走出去”的方式,对 1500 余家企业的负责人和消费处置人员开展了各类法律法规的培训,并上门走访企业和实地工作指导。该所以行业规范为突破口,重

点关注与消费者日常生活关系密切的行业,召开了婚介服务业、洗染服务业、手机销售维修业等行业的投诉大户座谈会,分析点评行业内典型的消费纠纷案例,邀请企业负责人作经验交流,共同探讨行业规范经营的问题,指导其建立和完善解决消费纠纷的机制,倡导行业自律,形成行业维权体系。

## 联动媒体引导 群众科学维权

该所通过多种媒体渠道,通报消费者权益保护工作情况、商品监测结果、申诉举报热点分析,披露重大典型侵权案件、发布消费维权提示和消费安全预警。

此外,还加强与新闻媒体的沟通合作,积极查处新闻媒体披露、举报的侵害消费者权益案件。今年已联系媒体捣毁 6 个制假窝点、查获多起侵害消费者权益案件。

利用社区的宣传栏、社区局域网,开设各种宣传栏目,定期发布与消费维权有关的法律法规和工商知识,宣传维权知识,发布消费警示,积极参加社区组织的群众投诉和政策法规咨询活动。借助“工商开放日”活动平台,邀请市民参观,让市民了解“12315”及消协的工作职责、职能和受理消费者投诉举报以及处理消费纠纷的工作流程,提高市民对工商工作的理解和支持;开设“市民课堂”,定期到社区举办一些实用、通俗易懂、易学易记的知识讲座,向居民讲授食品安全、假货识别、消费维权等消费知识,引导群众科学、健康消费。

# 临沂综合交通运输建设获“国字号”荣誉

成功入选全国首批“综合运输服务体系示范城市”

本报 8 月 7 日讯 (记者 樊凯 通讯员 闵旭东)6 日,记者在临沂市交通运输局了解到,8 月 3 日,交通运输部发出通知,临沂市成功创建“全国综合运输服务体系示范城市”。此次评选,全国共有 16 个城市群或城市入选,其中地级市仅 6 个,临沂位居前列。

临沂市交通运输局工作人员表示,临沂市综合交通运输建设取得巨大成就,公路通车总里程达到 2.68 万公里,位居

全省第一;5 条高速公路环绕市区,6 条铁路建成通车,临沂至广州、新疆铁路货运专列开通,临沂机场开通 27 条国内外航线,内陆口岸临沂港投入运营。

据了解,首批“综合运输服务体系示范城市”确定京津冀、沈阳、营口、上海、南京、镇江、杭州、宁波、济南、临沂、湘潭、武汉、广州、深圳、桂林、泸州共 16 个城市(城市群)为第一批“综合运输服务体系示范城市”。

## 2020 年将建成全国绿色交通城市

据悉,未来 5 年,临沂综合运输服务体系示范城市的目标就是构建现代综合运输服务体系,即建成一体化的综合交通、智能化的智慧交通、低碳化的绿色交通、集群化的产业交通、人性化的平安交通。

到 2020 年,群众出行更加便捷,中心城区公交站点 500

米服务半径实现全覆盖;综合客运枢纽零距离换乘人次占总客运量的比重实现 30%(不含公交、出租)。运输方式不断优化,多式联运货运量占总货运量的比重达到 20%,城市共同配送网点覆盖率由 30% 提高到 50%,物流总额将超 4 万亿元,物流增加值过 650 亿元。

交通智能化、低碳化水平不断提高,建成全市统一的交通大数据中心,信息化监管大平台;全市交通运输行业节约标煤 77.6 万吨,减排二氧化碳 214.9 万吨,95% 的出租车和公交车、40% 的客车采用新能源和清洁能源,建成全国绿色交通城市。

# 夫妻间的借条离婚后算数不?

婚内借条属于财产约定,受法律保护

本报 8 月 7 日讯 (记者 李墨)兰山区的张先生半年前与徐女士协议离婚,二人却因一张夫妻间的借条闹上法庭。

2013 年 10 月份张先生与徐女士登记结婚。徐女士则经营一家美容店。2014 年 3 月徐女士要花费 5 万元给店里购置一套新设备,因为钱不够用就希望张先生允许她使用两人结婚时的份子钱。张先生说:“把钱给她的时候,她说这钱很快就

会赚回来,如果不信,就给我打个借条。”他没想到妻子真的为他写了一张借条。

2015 年 1 月张先生与徐女士协议离婚。离婚后,张先生在整理物品时,发现了借条。张先生找到徐女士要求她还款。张先生认为这笔钱虽是两人共同的份子钱,但大多是自己亲朋的往来,徐女士应当偿还。徐女士却否认借款,她认为借条是在开玩笑的情况下出具,没有任何效力。

张先生无奈之下将前妻徐女士起诉至法院。法院经审理认为,张先生与徐女士之间的民间借贷关系成立,夫妻可以约定婚姻关系存续期间所得的财产如何处分。在婚姻关系存续期间,徐女士所写的借条是夫妻双方的真实意思表示,该借条也属于双方之间的财产约定,其内容受法律保护。徐女士辩称出具借条是夫妻间开玩笑的理由不能成立。

山东品众元律师事务所王自豪律师认为,夫妻之间同样可以成为借贷主体,婚内借条属于夫妻财产处分行为。根据《婚姻法司法解释(三)》第十六条的规定,夫妻之间订立借款协议,以夫妻共同财产出借给一方从事个人经营活动或用于其他个人事务,应视为双方约定处分夫妻共同财产的行为,离婚时可按照借款协议的约定处理。

## 平邑县工商局 整治汽车市场

本报 8 月 7 日讯 (记者 李墨 通讯员 孙翼)针对今年以来汽车消费投诉增多的现状,平邑县工商局结合工作实际,对全县汽车销售市场开展了规范整治活动。目前,已对 6 家汽车经销商负责人进行了行政约谈,调解办结汽车消费纠纷 11 起,举办座谈会、交谈会 4 次。

执法人员要求经营者,严禁附带强制让消费者购买车辆保险(自愿除外)。对车辆售后的“定期保养、故障维修、驾驶操作指导”都要做到服务到位。对车辆因售后出现的问题不能推诿扯皮、敷衍了事,对群众不合理的诉求要做好解释说明。