

遇到产品质量问题 请拨质监举报热线“12365”

通过12365举报获得的线索,去年锡城查获339例伪劣产品案

一年一度的“3·15国际消费者权益保护日”即将到来,维权再次成为公众关注的热点词汇。那么在日常生活中,市民发现了假冒伪劣产品,该如何为自己维权?为此,近年来,无锡质监部门广泛开展了质量月等活动,24小时为市民服务的12365质监热线维权电话更是成为了市民生活中打击假冒伪劣、规范市场经济秩序的坚强卫士。据无锡质监部门介绍,仅去年一年,锡城就有339起假冒伪劣产品案是通过12365举报电话获得线索,成功告破的。

唐奕/文 无锡质监局供图

局长接线日 一批明令淘汰助力车被查

3月1日,是12365质监热线局长接线日,在这天无锡质监局分管12365工作的朱小元副局长担当起了接线员的角色,为市民解决有关产品质量方面的问题。

上午9点,12365举报投诉指挥中心的热线铃声就响了起来,来电的市民是一位上了年纪的女同志,她在电话里反映,自己在医院装了一个心脏起搏器,现在使用年限已到应该更换,但由于生产厂家和医院的种种原因而没有更换。鉴于这位消费者投诉的医疗器材生产厂家不在无锡地区,不属本地质监部门管辖,朱小元将消费者的详细情况作了记录,并转给了相关部门。

过了10分钟,12365电话铃声又一次响起。有投诉人向12365热线举报,在锡城某路段有一生产国家明令淘汰的燃油助力车的厂房。接到举报后,朱小元在12365举报投诉指挥中心联系了稽查处等相关处室,并制订了查处方案。1个小时后,无锡质监稽查支队的执法

人员会同当地地区局执法人员赶到了位于某路1号的厂区车间。现场车间里,几名工人正在组装燃油助力车,车间内摆放有大量的成品燃油助力车和零部件,执法人员在现场还发现有某品牌车辆的合格证和用户手册。但事实上,由于燃油助力车耗能大,排放气体污染环境,国家工信部早已作为落实产品明令淘汰,为何这个车间还在生产明令淘汰的产品?执法人员现场执法中发现,生产燃油助力车的当事人提供不出营业执照和其他相关资质证明,现场共有成品助力车171辆,执法人员当场依法查封了这批燃油助力车。

有事您说话 12365热线为锡城把好质量关

局长接线日的忙碌只是12365热线为市民严守质量关的一个缩影。据无锡质监部门的相关负责人介绍,12365质监热线电话是我国质监系统受理举报、申诉和接受业务咨询的专线电话,供广大企业和消费者向质监部门举报生产销售假冒伪劣产品和产品质量、计量、标准化、特种设备领域的违法行为,受理消费者有关产品质量问题的投诉,接受有关质监业务的咨询服务。12365寓意是全年12个月365天,每天24小时受理投诉、举报和咨询,为企业和消费者服务,是市民质量投诉、举报、咨询的重要平台。而12365的受理范围包括:受理个人、企业对本市生产的产品质量不符合国家有关法律、法规、强制性质量标准的投诉、举报;受理个人、企业对生产、销售假冒伪劣产品违法行为的举报;受理产品不具备应当具备的使用性能的,产品质量实际水平与产品合格证书说明书、产品或其包装上注明采用的产品质量标准不一致的投诉;调解处理各种产品质量纠纷;受理计量、特种设备、产品生产行政许可、认证违法行为的投诉举报;受理产品质量、计量、标准、特种设备、产品生产行政许可、认证方面的咨询服务等。

此外,市民也可以通过现场投诉的办法向质监部门反映产品质量问题。记者了解到,质监部门现场受理市民投诉的地址为无锡市滨湖区中南路500号,接待时间是周一至周五9:00-17:00(节假日除外)。无锡质监局将以事实为依据,以法律为准绳的原则、保护当事人合法权益原则、确保行政合法性和行政合理性原则以及行政高效和便民原则处理市民的投诉、举报事宜。“不管是通过12365热线,还是现场投诉,消费者有任何产品质量问题,都可以向质监部门反映。”无锡质监局的相关负责人表示,无锡质监人的重要职责之一就是为市民把好产品质量安全关,让“无锡制造”质量过硬,让无锡市民消费放心。



无锡质监稽查开展酒类检查



无锡质监局朱小元副局长在“12365局长接线日”接听市民电话



无锡质监稽查开展农资打假下乡



无锡质监稽查人员整装待发



无锡质监稽查查获假冒名牌包具



无锡质监稽查开展液化气瓶检查

数字

去年无锡质监12365热线 共接到785起投诉

无锡是一座百年工商城,无锡市委、市政府多年来一直注重有质量的发展、有效益的增长,高度重视质量工作,先后出台了30多个强化和支持质量工作的文件,将质量、科教和人才工作并举,确立为无锡经济社会发展第一主战略。2012年9月,无锡市迈入全国首批25个创建“全国质量强市示范城市”,今年1月,无锡市成功入选“全国质量强市示范城市”,成为全国获此殊荣的五个城市之一。

而12365质监热线在为锡城打造质量强市、为市民把好产品质量关方面功不可没。记者了解到,仅2013年无锡全市质监系统12365质监热线共受理投诉举报785起,质量申诉81起,业务咨询2500多起。全市共立案查处假冒伪劣产品案件702起,移送公安机

关39起,刑拘43人。这些案件中有339起通过12365举报线索而查获的,12365质监热线对于保障食品安全、特种设备、消费产品安全和打击假冒侵权起到了十分重要的作用。而在质量申诉中,家用电器类的投诉举报占绝大部分,投诉涉及的产品有洗衣机、热水器、冰箱、数码相机、电动车等,有的产品投诉已超出三包范围。为构建起生产企业与消费者的沟通桥梁,无锡质监12365处置中心认真核实每一一起投诉的具体情况,第一时间开展调查,分析查找产品或售后服务中存在的问题,敦促相关企业重视售后服务建设,维护产品质量。事后,及时将处理结果反馈给投诉者,做到反馈率百分之百、办结率百分之百、满意率百分之百。

经验

产品质量投诉 不仅治标还需治本

在处理12365的投诉过程中,无锡质监的工作人员也积累了不少经验。

据常年在12365热线工作的质监工作人员介绍,针对产品质量纠纷产生的投诉日益增多的现象,不仅治标还需治本,对投诉举报积极受理是一方面,另一方面还需有效促进企业完善服务质量。

特别是12365投诉较为集中的家电产品,在积极帮助消费者协调处理伪劣产品、维权的同时,无锡质监部门还从源头抓起,多次召开了辖区家电类企业售后负责人座谈会,向各企业解读了2014年3月

15日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法》、《部分商品修理更换退货责任规定》,重申了企业的产品质量责任,通报了近年来质量投诉整体情况,对受理的申诉、投诉情况进行了分析,剖析特殊案例,预警质量纠纷要点,对企业的售后服务人员培训、产品瑕疵说明、产品零部件的合同评审及验收提出了具体要求。通过会议交流,有效提高了无锡质监12365处置中心与企业处理质量纠纷的能力,促进企业完善服务质量。为提升产品整体质量,帮助企业维护好产品品牌形象起到了积极作用。