

# 网民献计献策话维权

## 消费维权要敢于“亮剑”

山东邹平网民gsjwq 我是一名基层工商人员,也是一名普通消费者,我认为消费者要想使自己的利益不受侵害,应该敢于“亮剑”。

第一把剑叫“勇气”。面对侵害自身合法权益的行为,消费者要学会使用《消费者权益保护法》这把“尚方宝剑”,鼓起勇气切实维护自身权益。第二把剑叫“责任”。消费者要把维护自身权益不仅看作是一种权利,也是一种社会责任。如果说广大的消费者都能担负起这个社会责任,侵害消费者合法权益的现象就会大为减少。第三把剑叫“知识”。要实现科学消费,消费者必须掌握必要的消费知识,像一些常用商品的真伪鉴别方法等。第四把剑叫“智慧”。出现了消费纠纷不要慌,消费者可以有理、有据地找商家理论。如果理论不成,还可以向消协、工商部门投诉或向法院提起诉讼,必要时还可以借助舆论监督来强化维权力度。

## 科学维权需树立五种意识

福建连江网民chen0079 作为一名消费者,如何做到科学维权?我认为应该培养并树立五种意识。

一是要树立法律意识。消费者要切实维护自身的合法权益,就必须在日常生活中掌握或了解维权方面的法律法规。二是要树立科学消费意识。作为消费者,在消费过程中要学习消费维权方面的知识,正确掌握购物技巧,关注一些消费警示、提示,从而避免合法权益遭受侵害。三是要树立保留证据意识。在维权过程中,不论是通过12315申诉举报服务网络投诉维权还是司法诉讼维权,都需要有证据。因此,消费者在消费过程中,要养成要求商家开发票的习惯,并保存好购物凭证、保修单等相关凭证。四是要树立维权意识。有些消费者遇到利益受损时怕麻烦,或者觉得涉及的金额不大,也就忍气吞声放弃与商家调解或者投诉,缺乏必要的维权意识。五是要树立合理诉求意识。当消

费权益受到侵害时,作为消费者,应该合理合法维权,不能狮子大开口,要求经营者给予高额赔偿。只有这样才能做到科学维权。

## 消费纠纷切莫私了

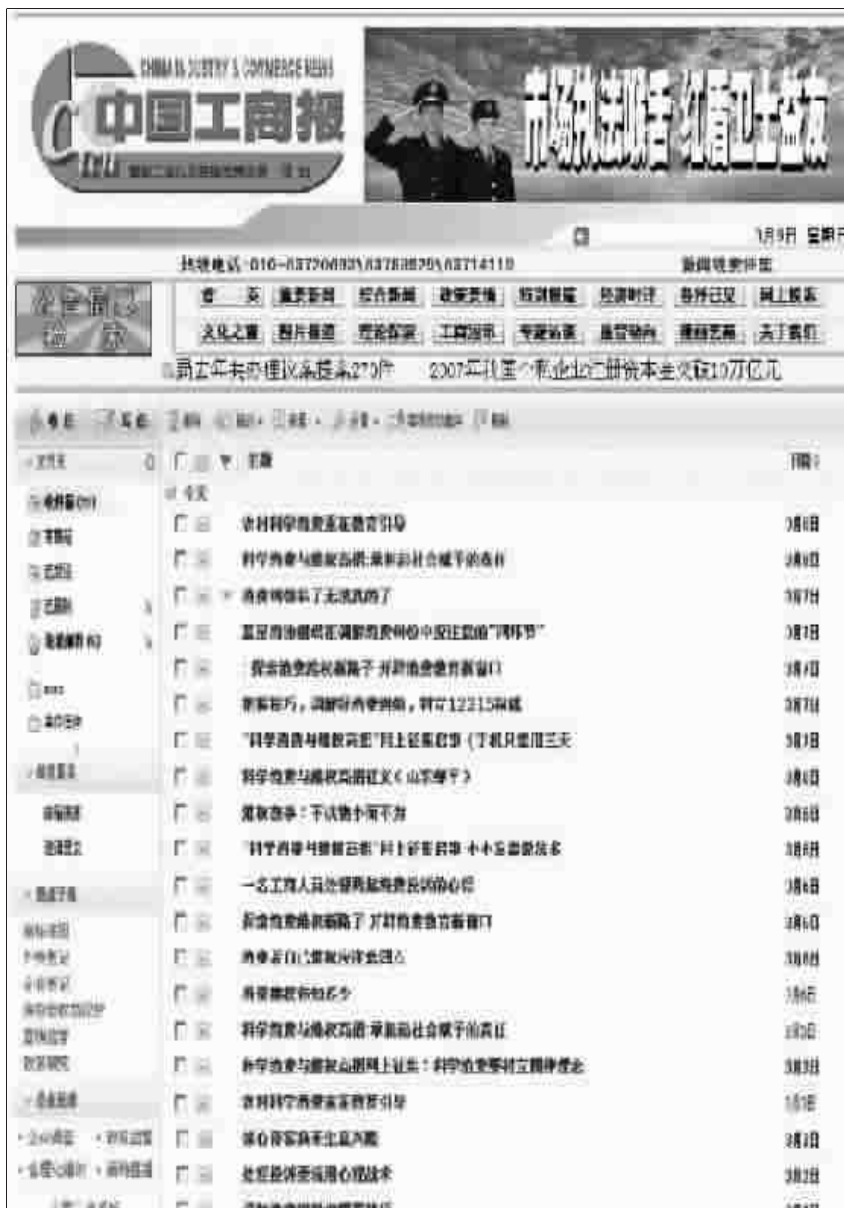
四川简阳网民zenghongxi 在现实生活中,有不少消费者在与经营者发生消费纠纷后,往往怕麻烦,喜欢以私了的方式进行解决。岂不知私了是一种存在很多隐患的解决方式。由于消费者不具备处理消费纠纷的专业知识,因此在与经营者私了过程中一般都没有签定任何的书面协议,即使有也十分简单。鉴于当事双方在责任划分、赔付金额等关键问题上没能清楚地落实在文字上,因而随着证明损害事实证据的消失,难保侵权一方不会反咬你一口。那么,消费者在今后遇到消费纠纷又应该怎么办呢?其实很简单,总结起来也就是这几句话:消费难免遇纠纷,莫怕麻烦把气吞;坚持一切依法办,保存证据最关键;举手之劳找工商,权益维护有保障。

## 调解消费纠纷需要技巧

云南沾益网民ynh315 作为12315申诉举报服务网络的工作人员,调解消费纠纷也是一门学问和技巧。在受理、解决消费纠纷过程中,要想让经营者和消费者双方心服口服、互谅互让,最终握手言和,作为调解人员,不仅要具备“五心”,即热心、细心、耐心、慧心和公心,还要有法律知识和专业知识作后盾,更需讲究技巧和策略,晓之以理、动之以情、调之以法。

一是动情。在调解过程中,始终要突出一个“情”字。对经营者、消费者都要有融情于事,让情化解双方剑拔弩张的气氛,力争做到“多少恩怨气,皆付笑谈中”。二是讲法。要亮出法律武器,告知当事双方依据哪部法律或法规、规章的条款规定,谁违反了什么法规?应该履行什么义务?三是讲理。首先要反驳违法违规方的无理辩解,让其知晓自己理亏;然后让另一方提出合理要求,同

时引导双方进行换位思考,最终达成一致。四是看案。在双方不能就处理意见达成一致时,让经营者和消费者查看已经调解成功的类似申(投)诉案卷,使双方心中有数。五是亮案。在前四项措施对违法违规方都不能奏效时,则亮出“罚则”,向违法违规方告知《消费者权益保护法》法律责任条款中相关罚则规定,要求其能够自觉履约或承担责任。六是言诉。在双方不同意工商部门的调解意见,无法达成和解时,及时告知双方向法院起诉的程序、费用成本、诉讼期限,争取双方彼此让步,重归调解桌前。



## 处理投诉要打心理战

甘肃兰州网民htianliang 我是一名12315申诉举报服务网络的工作人员,在处理消费纠纷时,往往会碰到当事双方难以达成一致意见,甚至发生言语冲突的现象。如何化解矛盾?我认为需要在调解上采取一些心理战术。记得我在处理一起消费者因购买的暖气片出现质量问题发生漏水,泡坏室内设施而投诉厂家的消费纠纷时,就运用了一些处理技巧。起初,消费者认为,自己的房屋因暖气片跑水受损严重,因此向生产厂家提出了高额赔偿。但厂家认为,只对受损的部分进行赔偿,对方要价太高,难以接受。无奈双方找到12315申诉举报服务网络进行调解。而到调解时,双方还是口角不断,互不相让。究竟如何处理?我首先给双方倒了杯水,然后让其各自诉说心中的委屈和理由,这一招使得双方的情绪稳定下来,接着我又用相关的法律法规讲明各自应负的责任。为了使纠纷能够圆满解决,我还及时与损失评估部门取得联系,请其对损失情况提出合理的赔偿意见。通过一番努力,最终使得双方达成了谅解,问题得到妥善解决,双方当事人十分满意。为此,我认为在处理此类纠纷时一定不能急躁,火上浇油,先要稳定双方当事人情绪,然后再用相关的法律法规说服教育。这种心理战在我处理的多起纠纷中用到,效果十分明显。

## 诚心待客换来生意兴隆

北京网民wanggang 我是一个做服装生意的商户,在经营中常常遇到消费者来退换货,要是正常退货咱也就给退了,可也有些消费者服装穿了一段时间,也说不出什么理由,就要求退货,你如果是不满足他的要求,他们就提出到工商部门或消费者协会去告你。起初,我对这种事挺反感的,你越这样,我越不给你退。结果没少与顾客闹纠纷,成了人见人怕的商户,生意一落千丈。为此我也苦恼过,可事后一想,人们常说和气生财,消费者到我的摊位来买货,是

给我送财来了,怎能赶跑财神呢!打那几以后,我对待顾客的态度大为转变,只要是顾客来退换货,不管有没有原因,我都尽量满足要求。由于我的服装价格便宜,深受大爷、大妈们的喜爱,这些老年人挑商品都比较细,我就在店里准备了椅子供老年人休息。为防顾客身体不测,我还在店里备了一些常用药,对一些腿脚不利落又住在附近的老人,我就让伙计把货物送到家里。有时遇到顾客与别的商户因退换货发生口角,我也帮助调解。就这样,不少的顾客愿意到我的摊位上来买货,我的生意也越来越红火火了。

## 农村消费维权要因地制宜

湖南怀化网民yaoshi5858 农村基层消费者委员会如何面对地域宽广、人员分散,处理消费纠纷难度大的状况,为农村消费者解决投诉问题?我认为,采取因地制宜的办法,“发动社会力量,协助做好维权工作,不失为一种行之有效的好办法。



拿我所在的基层消费者委员会来讲,第一步是积极争取政府的支持,把农村维权工作纳入政府岗位目标管理,作为督促检查基层工作的重要内容。有了“尚方宝剑”,大量的工作还在乡镇,因此,消委会经常主动向乡镇领导汇报维权工作,较大的维权行动都请其参加,同时让新闻媒体采访乡镇开展消费维权工作的情况,使农村消费者感受到政府在为农民办实事。政府形象树起来了,维权工作的局面也就打开了。第二步是利用乡镇各种会议,每次安排1-2小时,作为农村消费维权培训时间,主要向乡镇、村干部讲解维权知识和12315申诉举报服务网络、消委会受理投诉的范围等。第三步是从基层乡镇聘请一些热心农村消费维权事业的人担任调解员,协助工商部门和消费者委员会深入偏远乡村,调解消费纠纷。这几步做法的实施,使得当地消费维权工作开展得有声有色,受到了农村消费者的称赞。

□摘自中国工商报网

## 实施商标战略 打造驰名品牌



泉州市兴达轻工(集团)有限公司成立于1994年,由香港兴达电子丝印公司独资创办,位于华侨之乡南安市码头镇枫树街,注册资金5500万元,主营各种水暖器材、卫浴洁具、小五金、塑料制品等。公司占地面积75亩,现有标准化厂房12幢,建筑面积4.4万平方米;办公综合楼1幢,建筑面积1200平方米;员工宿舍楼3幢,建筑面积1.2万平方米。拥有现代化的瑞士铸造设备、重力铸造炉、模具加工中心、电镀中心、组装流水线等先进的生产设备和生产车间,形成了集原材料加工至成品一条龙生产线。企业生产设备齐全,技术力量雄厚,现有熟练技术员工1200多人,其中技术主管及管理人员100多人。


公司自成立以来,经过几年不断完善和拓展,已发展成为设备齐全、管理完善、生产上规模的企业。公司生产的“”品牌五金挂件、“”品牌卫浴洁具等产品,在全国各地受到消费者的信任和青睐。公司本着以诚信为基础,顾客至上,抓好质量为重点,一心研发新产品,使企业在同行业中,无论是产品质量还是销售量都名列前茅。公司已通过ISO9002国际质量体系认证,取得了中国市场放心建材产品、中国节水产品认证证书。获得福建省名牌产品、中国行业十大畅销品牌、中国行业十大知名品牌、中国卫浴行业知名品牌等荣誉称号。企业优质的服务、产品所具有的时尚外观设计、精良的做工、合理的价格,得到众多经销商及消费者的认可,产品畅销全国各地。目前,公司已在北京、广州、深圳、长沙、杭州、武汉、南京、郑州、西安、成都、乌鲁木齐等大中型城市设有经销网点。产品同时畅销世界各地。


董事长林文龙向广大消费者表示感谢!




泉州市兴达轻工(集团)有限公司(制造)  
香港九牧王卫浴洁具实业公司(监制)




## 严正声明

广东南洋电缆集团股份有限公司是专业生产电线电缆的大型优秀民营科技企业。 商标是公司于1998年6月依法注册在国际分类第9类的商标(注册号:1187480),公司是唯一合法所有人,享有商标专用权,受国家法律保护。

公司历经20多年的市场拼搏,现已发展成为专业生产电线电缆的领军企业。企业先后荣获中国优秀民营科技企业、国家重点高新技术企业、全国城乡电网改造使用产品定点企业、广东省百强民营企业等称号,产品通过中国质量认证中心质量安全强制性CCC认证,并被认定为中国名牌产品、国家免检产品, 商标被认定为广东省著名商标。产品市场销售居于国内同行业领先地位。

近年来,随着公司品牌价值的不断提升,侵犯 商标专用权,在同类或类似产品上使用与 注册商标相同或近似商标的行为屡屡发生。为了打击侵权者的不正当竞争行为,依照相关法律,公司将积极配合全国工商执法机关对不正当竞争行为予以严厉打击。同时,为了维护 的品牌形象,现正积极申请中国驰名商标认定,逐步实施公司的品牌全球化战略。

在此提醒广大用户认清 注册商标,欢迎和感谢社会各界人士提供有价值的假冒、侵权线索,共同维护公正、公平的市场经济秩序。

特此声明

举报电话:0754-8801468

广东南洋电缆集团股份有限公司

2008年3月13日