

针对系列家装消费投诉,闽清县相关部门主动介入 “不对劲”中找问题 “尽全力”中解纠纷

本报记者 蒋雅琛 谢星星

这几个月来,在12315和12345平台上,关于福建福汇百俏新型建材有限公司和福建福派艺调新型建材有限公司两家企业的投诉明显减少,回访时还有不少诉求者对相关部门的调解和处置表达感谢。对此,闽清县市场监督管理局总监孙辉总算松了一口气。2023年来,他从白中镇到县市场监督管理局,在两个岗位上都在处理这件事。“截至目前,通过多方努力,已成功为消费者追回资金460多万元。”他说。

记者多方走访,回溯了这一系列纠纷的发生、调解、善后的过程,从一个“不对劲”中牵扯出商家套路的端倪。同时,消费者的一步陷入也释放出消费警示信号。

家装消费被套路 沟通商家却无果

“碳晶板全屋整装,一平方米仅800元!”被这样的广告吸引,长乐的卓先生与福建福汇百俏新型建材有限公司签订了装修合约,并支付了定金。令卓先生没想到的是,之后商家却改口称,每平方米800元仅是预估收费,材料费、木工费等还要另算。与商家沟通无果,卓先生遂向12345便民服务平台投诉。

在平台上投诉的还有董先生。他表示,自己在网上看到了福建福汇百俏的全屋整装广告短视频后,留下了手机号,次日便接到对方业务员的电话,邀请他到工厂参观。董先生参观了该公司的展厅和车间,因此放心地与该企业签订了预售合作协议,缴交了2.8万元定金。其后,对方上门测量尺寸,制作了效果图,董先生发现不对劲。“效果图完全不能体现我的需求,专业性很差,我上一网一查才知道陷入了对方精心设计的套路。”董先生说。

以“碳晶板”为关键词搜索,记者看到,许多网友都反映了自己被套路的经过。福建福汇百俏新型建材有限公司和福建福派艺调新型建材有限公司以价格实惠、新型材料为噱头,通过抖音等网络平台吸引消费者前往公司考察,一边吹得天花乱坠,口头承诺“全包”,另一边又以模板合同为



多部门联合走访企业。(受访者供图)

由,不将口头承诺写进合同。顾客签完合同后,公司又换上另外一番说辞,双方僵持不下。

部门主动介入 消委会点名提醒

据了解,福建福汇百俏新型建材有限公司和福建福派艺调新型建材有限公司都位于闽清县白中镇。事件发生后,最先介入的是白中镇市场监管所,随后,县市场监管局也介入调查。

“我们从2022年底就关注到类似事件了。”闽清县市场监管局相关工作人员介绍,2022年11月他们第一次接到关于这两家公司的投诉,就察觉“不对劲”:一家企业开业不久,为什么这么快就有了投诉?到企业现场查看后,工作人员发现企业证照齐全,生产情况良好,只能试着调解企业和消费者的矛盾。然而,令工作人员为难的是,许多消费者都提出,商家口头承诺与合同约定不符,可对于商家口头承诺的内容却无法提供实质性证据,调解难度陡增。

更令工作人员倍感压力的是,2023年2月起,这两家企业不断加大营销力度,合同约定量相

应上升,随之而来的是投诉量的暴增。“最多的时候,我一天要调解4起投诉,很多消费者来自其他县市,甚至省外,我们要从早上一直调解到晚上10点。”工作人员说。

由于调解进展缓慢,县市场监管局多次约谈涉事企业也无果,2023年4月,该局在微信公众号上发布了闽清县消委会的家装消费提示,点名福建福汇百俏新

型建材有限公司和福建福派艺调新型建材有限公司,企业方面也终于感受到了压力。

“智慧闽清”现场走访 相关部门动真碰硬

“为什么这两家企业的投诉这么多?”在例行浏览12345便民服务平台时,“智慧闽清”管理服务中心主任刘正娟也注意到了上述两家企业,感觉到“不对

劲”。在将诉求件批转至闽清县市场监管局的同时,“智慧闽清”管理服务中心没有坐等部门的行动和反馈,而是马上组织中心人员对批量投诉件进行汇总,梳理分析。“我们发现诉求件有百余件,而且诉求内容基本相同。”刘正娟说,经过与同事们赶往白中镇了解情况,得知相关企业经营确有不妥之处,马上将情况汇报给县领导。

2023年6月2日,闽清县委政法委牵头召集县市场监管局、税务局、白中镇、热线中心等单位召开专题会议,研究制定督查工作方案,随即对两家企业进行行政约谈,要求企业认真处置投诉纠纷,立整立改,建章立制以防同类问题再次发生。

看到多个部门动了真格,两家企业也终于坐不住了,主动找到县市场监管局,表示将自行停业整顿,不再接洽新订单,全力完成存量订单,并承诺安排人员妥善处理纠纷。

在推进主题教育走深走实中,闽清县全力协调解决群众的操心事、烦心事、揪心事。半年多来,县市场监管局积极不懈调解,不少诉求者都对调解结果表示满意。“他们为人民服务,及时帮群众排忧解难,是人民满意的好公仆。”非常感谢12345这个平台,也非常感谢闽清县市场监督管理局,把我们的损失降到最低,消费者权益受到了保护”……

【消费提醒】

- 1. 总价款所诱惑;若商家要求缴纳的订金过高,更需提高警惕。
- 2. 装修方案细敲定 签订合同要谨慎 合同具有法律约束力,消费者在签订家装合同时,要提高警惕,仔细阅读合同,看清合同中各个项目是否在套餐内,特别注意套餐内和套餐外产品的差别以及个性化、工程作业量、面积、建材量等额外费用,明确工程概况、付款方式、工程验收、违约、保修以及细化的工程报价单,包括工程材料的名称、品种、规格等;此外还需认真辨别口头承诺在合同中是否生效,以及合同中是否明确划分违约责任和争议解决方式等。
- 3. 施工质量严把关 过程凭证要保留 施工过程中要和商家积极沟通,明确要求,确保装修的每一个环节都符合自己的要求,防止装修材料被更换;要认真查看装修材料是否为正规厂家产品,是否有相关检测合格证明材料;同时要妥善保管装修合同及补充协议、施工图纸、装修材料清单、广告宣传、发票等,以便维权需要。

气温低迷致脑梗死高发 医生:上午发病率最高, 应留意早期症状

本报讯(记者 林文婧 通讯员 杜航 林东晓)前段时间,福州持续低温,导致各类心脑血管疾病进入高发期。“寒冷天气容易引起人体血管收缩及内分泌调节紊乱,进而诱发脑梗死、心肌梗死等。”近日,联勤保障部队第九〇〇医院仓山区神经内科主任李华提醒,脑梗死的发生有一定规律,冬春寒冷季节的上午6点到11点之间发病率最高。

上月22日,59岁的林依伯在入睡前突然出现右手和右脚无力,说话含糊不清的症状,家人发现后立即拨打120急救电话,并将老林送到联勤保障部队第九〇〇医院仓山区院就诊。

李华经过详细初检和问诊后,立即安排老林进行脑部CT检查,根据结果判断老林属于急性脑梗死。神经内科医护人员连夜对老林实施溶栓治疗和脑血管造影检查,发现其左侧椎动脉闭塞,经过介入取栓治疗后,椎动脉成功开通,次日老林即能清楚交流。

无独有偶,该院当晚又接诊了第二例急性脑梗死患者。患者80岁,突然出现腿脚无力和说话迟钝的症状。入院后,神经内科立即对其进行脑血管造影手术,目前正在治疗。

医生表示,脑梗死的早期症状通常有以下几方面:突发面部、上下肢或单侧肢体麻木无力;突发言语困难或理解力下降;视物模糊、黑朦双影;平衡调节障碍或行走困难;突然眩晕;突发剧烈头痛,持续1小时以上。

一般来说,脑梗塞溶栓治疗的最佳时间是发病的4.5小时以内。患者出现症状后应立即就医,不要等到半边身子不能动了才去医院。如何预防脑梗死? 医生建议,在低温天气应注意保暖,减少外出,冬季洗澡时要注意水温,避免水温忽高忽低;“三高”患者要按时服药,定期监测相关指标;合理运动和保持清淡饮食,避免情绪大起大落。

机场第二高速假期不停工

本报讯(记者 朱榕)元旦假期,福州机场第二高速项目不停工。位于长乐文岭镇的项目A6标段,上百名工人坚守现场,奏响冬日奋斗乐章。

在湖南特大桥工地,经过连续八个小时的浇筑,第二片盖梁完成了浇筑。此次施工的为大悬臂盖梁,它不仅极大提高桥梁整体景观效果,与周边城镇景观相互融合,同时可充分利用桥下空间设置辅路,节约项目建设用地。

据A6项目部吴经理介绍,盖梁是铺设桥面钢箱梁的重要构件,为桥面钢箱梁的架设提供重要支撑。A6标段桥墩盖梁共有179个,包括大悬臂预应力盖梁150个、常规盖梁29个,目前已浇筑完成2片盖梁。

A6标段位于长乐文岭镇,标段路线长约4.5公里,为福州机场第二高速公路直通机场的最后一个标段,衔接建设中的机场北进场路。主要建设内容包括湖南特大桥及2座匝道桥、2座辅路桥,其中湖南特大桥为该标段的控制性工程。“大家的目标都是一致的,就是项目能早日通车!”吴经理说。

登云新村出让地块 配套道路工程通车

本报讯(记者 孙漫)“路通了,我们出行更舒心了!”“这可是新年的惊喜!”1日,在登云新村出让地块配套道路工程现场,看着家门口平坦通畅的新路,不少市民都颇感欣喜。据福州城投集团所属市城乡建总该项目负责人介绍,这里的旧路原先都是水泥路,由于没有完善的排水系统,下雨天常常积水。

据了解,该项目共建设3条道路,共同构成倒“T”形结构。其中,溪口北路起于登云支路,止于原鹤林农贸市场;溪口南路起于溪口北路,止于地块边界;登云支路起于登云新村桥头,止于溪口北路的交叉点,3条道路都是双向2车道。原本破旧的水泥路面也统一修复病害,升级为沥青新路。目前,新路和外围的三环路实现了顺畅衔接,不但方便市民出行,也缓解了登云片区道路的通行压力。

声明

位于福州市晋安区跃进路3号福州农工商联合企业供销公司宿舍楼附属杂物间及跃进路11号福州市农垦茶叶公司宿舍楼附属杂物间面积共47.85㎡,其中福州农工商联合企业供销公司宿舍楼附属杂物间2户29.71㎡,福州市农垦茶叶公司宿舍楼附属杂物间1户18.14㎡。上述杂物间无产权证。2021年1月26日因二棉厂东侧道路项目被晋安区政府征收。如有异议,请于30日内向福州市农工商集团总公司国企改革和离退休人员服务中心提出。

联系电话:0591-83365304

联系人:戴婧

福州市农工商集团总公司国企改革和离退休人员服务中心 2024年1月2日

《福州市城市养犬管理条例》昨起实施 市城管委详解如何规范养犬

本报记者 沐方婷

1日起,《福州市城市养犬管理条例》(以下简称《条例》)开始正式施行。《条例》实施后,如何办理养犬登记?哪些违法养犬行为将面临处罚?送出的小狗能否得到妥善安置?针对这些市民关注的养犬问题,记者采访了市城管委相关部门。

养犬需“上户口” 线上线下均可办

记者了解到,《条例》实施后,养犬人应到农业农村部门认定的动物诊疗机构为犬只采集身份信息,养犬人应到农业农村部门认定的动物诊疗机构为犬只采集身份信息,养犬人应到农业农村部门认定的动物诊疗机构为犬只采集身份信息,养犬人应到农业农村部门认定的动物诊疗机构为犬只采集身份信息。

规范养犬行为 规定文明爱宠

除了要求犬只强制免疫外,针对遛狗不牵绳、犬吠扰民、随处便溺等养犬问题,《条例》也进行了规范。其中,“安全养犬”愈加突出。养犬人携犬出户需为犬只佩戴犬牌;携犬出户需避让他人;携犬乘坐电梯或者上下楼梯时,需采取为犬只佩戴嘴套(脖)套、怀抱犬只或者将犬只装入犬笼、犬袋等安全措施……《条例》明确规定了养犬人的相关法律责任,警告后拒不改正的,将视具体情况处以罚款。



宠物医生给狗采集身份信息。本报记者 沐方婷摄

严重的,处200元以上500元以下罚款。

对于频繁引发争议的“禁养犬”,市城管委相关负责人表示,对2023年12月31日前已经饲养的禁养犬只,养犬人应当在2024年2月29日前将犬只迁出或者送交犬只收容留检所。《条例》实施以后,饲养禁养犬的,由城市管理部门责令限期改正,每只处2000元罚款;逾期不改正的,没收犬只并送交犬只收容留检所。

对于禁养犬的种类,市民可通过市农业农村局的公告或其官方网站查询,或者登录福州市城市养犬管理信息系统,方便符合条件的人领养。”市城管委相关负责人介绍。

养犬人送出去的犬被收养人遗弃怎么办?根据《条例》,市民可以向城市管理部门报告,由城市管理部门责令限期领回,逾期未领回的,处1000元罚款,并没收犬只。收养人三年内因养犬违法行为受到三次以上行政处罚的,城市管理部门不予办理养犬登记。

市民如发现路面流浪犬,可以拨打12345政务服务便民热线反映,也可向城市管理部门报告,由城市管理部门负责收容。

公告栏

遗失声明

●姚家亮、黄莲娟夫妇遗失其女儿姚舒婕的出生医学证明(出生时间:2005年12月29日;出生证编号:F350282575),声明作废。

●林秀、石印遗失其子石新源的出生医学证明(编号:0350897209;出生时间:2015年4月3日),声明作废。
●晋安区石鼓山庄遗失晋安区市场监督管理局2019年8月21日核发的食品经营许可证正本,编号:JY23501110123599,声明作废。

●声明:任庆华(已故)房屋坐落于福州市台江区排尾新村23-2座604单元、604#附属间。2017年由福州市台江区城建征收工程处征收,由于不慎将编号:HXBA2200001《房屋征收补偿安置协议书》原件遗失,现声明作废。如有异议者,请于30日内向征收单位提出,逾期按规定办理。
声明人:杨光平(代)

●声明:严玲、卓晨达、卓琰轩的房屋坐落于仓山区城门下洋村,原房屋产权未登记,2020年由福州市仓山区三江口房屋征收有限公司拆迁安置于三江小区(下洋佳园)4#楼1401单元。现申请办理安置房产权登记,如有异议者请于30天内持有效证件向征收公司提出,逾期按规定办理。
声明人:严玲、卓晨达、卓琰轩

尊敬的客户: 我司将于2024年1月5日

中国电信福州分公司

1:00至6:00对福州市仓山区进行割接,届时将影响周边用户的拨号上网、固话、高清ITV业务,敬请谅解!如发现问题请拨打10000申告。