

“双十一”即将来临

## 我省1.95万家商户承诺无理由退货

推进异地异店退换货工作 建成10个消费纠纷“一站式”化解中心

生活报讯 (实习生王佳祎 王新惠 记者张立)“双十一”即将来临,市场监管部门在消费纠纷化解方面开展了哪些工作?如果消费者与商家发生纠纷,可以通过哪些途径维权呢?近日,记者从省政府新闻办举行的新闻发布会上获悉,为了保护消费者的合法权益,省市场监管部门发出提示:若在消费过程中合法权益受到侵害,或发现商家存在违法违规行为,可通过向属地市场监管部门、消费者协会或相关行业主管部门投诉举报,也可拨

打12315、12345或通过全国12315平台、全国消协智慧315平台等渠道依法反映诉求,维护自身合法权益。

据悉,全省市场监管系统始终把消费纠纷化解工作放在重点位置,全力营造安全、放心、舒心的消费环境。高效处置投诉举报,“十四五”期间,全省市场监管部门累计接收投诉举报82万件,为消费者成功挽回经济损失8021万元。我省持续开展12315热线畅通情况检查,建立健全投诉举报质量回访等机制,不断提升响应速度

和处置效率,让消费维权更有底气。同时,强化纠纷源头治理。完善在线消费纠纷解决机制,推动4.1万家企业入驻全国12315平台直接与消费者协商处理投诉,目前已成功化解8.8万件投诉纠纷。在全省设立5646家12315消费维权服务站,将维权服务延伸至基层,让维权服务更加便捷。

推进无理由退货活动。积极引导线下实体店参与无理由公开承诺活动,目前全省已有1.95万家商户作出公开承诺。探索推进异地异店退换货

工作,进一步扩大无理由退货的覆盖范围。我省指导制发《线下实体店无理由退货服务规范》《网络购买商品七日无理由退货工作十二条指导意见》,让消费体验更加安心。

开展多元化解试点工作。借鉴新时代“枫桥经验”,在黑河市创新推出“九个一”工作方法,建成全省首个消费纠纷“一站式”化解中心。目前全省已推广建立此类中心10个,构建起多方协同的高效化解机制,让维权成本更经济。

## 供暖主杠突发漏水 热企火速抢修



生活报讯 (记者仲亮 文/摄)“太感谢了!这么快就修好了,地下室不漏水了,暖气也热乎了!”11月傍晚,南岗区上方街季枫宾馆负责人握着中国华电哈尔滨发电有限公司供热公司维修人员的手连连道谢。当日,该宾馆地下室供热主杠突发漏水,哈发供热公司接到报修后极速响应,快速完成抢修。

当日10时许,季枫宾馆工作人员巡查时发现地下室供热区域地面出现积水,顺着水流溯源,很快锁定漏水点——供热主杠接口处正不断向外渗水,且水量逐渐增大。宾馆负责人立即拨打哈发供热公司报修电话。

接到报修指令后,哈发供热公司维修团队3名师傅携带工具火速出发,15分钟便抵达现场。打开地下室通道门,潮湿的热气夹杂着水

流声扑面而来,地面已形成浅水洼,供热主杠的漏点正往外喷水。“先关阀止水!”维修组长一声令下,师傅们分工协作,迅速关闭相关区域供热阀门,随后铺设防滑垫、架起抽水泵排水,快速清理现场积水。

“漏点在主杠焊缝处,得先打磨除锈,再进行补焊。”维修师傅蹲在管线旁仔细检查后,当即确定抢修方案。师傅们手持工具打磨漏点周边锈蚀部位,随后精准焊接,熔融的焊锡牢牢封住漏口。经过一个半小时的奋战,漏水点成功封堵,师傅们又反复检查确认无渗漏后,缓缓打开阀门恢复供热。

“从报修到修好才两个多小时,师傅们干活又快又专业,还帮我们清理了积水,真是太给力了!”看着重新热起来的暖气,宾馆负责人说。

## “访民间暖”热线

热线电话:17800590258  
主办:生活报 省住建厅

## 供热服务平台受理渠道

- 1、电话:17800590258 (每日9时至17时电话受理供热投诉,如遇忙音请添加微信,微信号与电话号相同)。
- 2、微信:扫码关注“新街派生活报”微信公众号,在底部菜单栏点击“供热投诉”按内容留言即可。
- 3、客户端:下载龙头新闻客户端,进入生活报频道,关注供热投诉解决动态。

冰城今日夜间至明日上午  
大气扩散条件差

生活报讯 (记者李威兵)记者从省气象台获悉,哈市今起三天气温起伏明显,昼夜温差较大。10日夜间至11日上午大气扩散条件较差,易出现雾或霾等低能见度天气。

哈市天气预报

10日白天:全市晴间多云;西北风2~3级;最低气温-9~-6℃,最高气温-3~-1℃。

10日夜间至11日白天:全市晴,西南风2~3级;最低气温-12~-8℃,最高气温3~6℃。

11日夜间至12日白天:全市晴间多云,偏南风2~4级,阵风5~6级;最低气温-5~-2℃,最高气温8~10℃。

12日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

13日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

13日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

14日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

14日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

15日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

15日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

16日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

16日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

17日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

17日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

18日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

18日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

19日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

19日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

20日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

20日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

21日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

21日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

22日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

22日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

23日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

23日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

24日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

24日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

25日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

25日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

26日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

26日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

27日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

27日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

28日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

28日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

29日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

29日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

30日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

30日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

31日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

31日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月1日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月1日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月2日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月2日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月3日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月3日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月4日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月4日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月5日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月5日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月6日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月6日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月7日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月7日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月8日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月8日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月9日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月9日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月10日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月10日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月11日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月11日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月12日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月12日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月13日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月13日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月14日白天:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。

12月14日夜间:全市晴间多云,偏南风2~3级,阵风5~6级;最低气温-12~-8℃,最高气温8~10℃。