

宁如娟 尹光东 王韬
郭敏欣 张翔 方鹏程

消费维权服务人民美好生活

——市市场监督管理局致力营造安全放心的消费环境纪实

保护消费者合法权益不仅是经济社会文明的重要体现,也是市场经济成熟发达的重要标志。市市场监督管理局更是将之作为维护社会和谐、保障经济运行的民心工程。

去年以来,市市场监管局紧紧围绕建设安全放心的消费环境,以积极构建消费维权协同共治机制为主线,以推进监管服务体系建设和提高消费维权效能为目标,不断落实服务举措、拓宽监管领域、完善投诉处理机制,努力构建大服务、大维权、大平台工作格局,监管成效明显,全市消费者权益保护工作迈上了新台阶。

集中式受理,畅通投诉渠道

“您好,您的投诉我们已经受理,将在7个工作日内给您答复。”3月11日,市民黄先生将自己购物中遭遇定金难的问题通过12315全国互联网平台投诉,不一会儿,便收到了工作人员的回复。和众多消费者一样,他欣喜感叹:有了这个“互联网+”政务平台,以后消费维权更方便了。

市市场监管局以消费投诉为主抓点,寓消费维权于投诉处理之中,畅通12315、12365、12331三大投诉举报通道,实现“多条通道助维权”的目标。

2018年,市市场监管部门12315系统优化升级,拥有12条坐席热线的多功能指挥大厅投入使用,让消费者投诉举报更方便。在硬件提升的基础上,市市场监管局及时受理12315全国互联网平台、湖南省12315消费者投诉举报信息系统、邵阳市市长信箱、12345热线投诉电话、邵阳工商微信公众号等平台的案件,实现统一分派、快速分流,让消费者维权变得更便捷,并扩大12315“五进”“一会两站”覆盖面,加强基层消费维权网络建设,进一步畅通农村地区消费维权渠道。同时,强化12315投诉举报信息跟踪分析,及时发布消费提示,有针对性地开展工作约谈,大力推进“诉转案”;完善与政府12345热线的对接,按时按质处理交办件,成功实现处理率100%,回访满意度100%。

针对12315、12365、12331三条投诉举报热线反映的热点和焦点问题,市市场监管局高度重视,整合相关科室资源和人力,把处理投诉举报当作第一要务,坚持做到“事事有记录,件件有回音”,确保热线投诉问题责任到人、服务到位、交办处理到位、回复到位。为及时解决群众关注的民生问题,该局建立了局长接线日制度,由局领导轮流接访,处置群众的来电来访。在升级改造投诉电话的基础上,该局在官方网站设置投诉举报平台,进一步方便了群众办事,扩大投诉举报热线的社会影响力,并升级投诉举报处置指挥系统(含执法管理平台),将执法人员信息全部录入执法管理平台,完善问题处置流程,提升办结效率。

数据显示,2018年,12315指挥中心共接待来人、来电、来函等消费者咨询投诉举报39245件,办结率100%,为消费者挽回经济损失674.15万元;12365共处理举报投诉120起,实现及时率100%、办结率100%、回访率100%、满意率100%;12331共受理投诉举报915起,办结率100%。



▲市市场监管局党组书记吴卫红(中)带队督查建材质量。



▲市市场监管局局长何育新(左一)带队排查电梯安全隐患。



▲市市场监管局执法人员开展市场执法检查。



▲市市场监管局工作人员教市民识别商品真伪。

广泛化监管,保障消费安全

去年5月初,市市场监管部门牵头组织当地政府和相关部门对廉桥中药材专业市场及周边地区开展为期100天的综合整治行动,重点打击制售染色、人工增重、掺杂掺假等违法行为,有效规范了中药材专业市场秩序,遏制了违法违规经营行为。

市市场监管局以消费安全为着眼点,寓消费维权于市场监管之中,着力保障食品安全、药品安全、餐饮安全以及特种设备安全,努力营造安全放心的消费环境。

市市场监管部门将消费者维权的关口前移,围绕民生安全加强商品质量检测,实现抽检的产品涵盖范围逐年扩大,批次逐年增长。去年,围绕民生安全开展抽样检测,共监督抽检消防产品等17大类产品488批次,对不合格商品进行立案调查,城区系统共立案查处流通领域商品和服务质量消费维权案件170余件。同时,重拳出击,开展打击侵权假冒行动,城区共查处销售不合格商品、假冒注册商标专用权、格式合同欺诈等各类侵权案件170余件,罚没440余万元;开展网络市场监管专项行动,严厉打击网络市场侵权假冒、虚假宣传、刷单炒信等违法违规行为。全市系统共查处公用企业限制性竞争、假冒伪劣、虚假广告、传销、商标侵权等案件3100余件,同比增长64%。

市市场监管部门牢牢把握食品药品安全重点时段、重点环节、重点品种,通过集中整治、风险严控、源头把关、依法严惩等强有力的举措切实加强各领域、各环节的食品

安全监管。期间,狠抓日常监管,持续开展地毯式、全覆盖的监督检查和飞行检查,确保监管覆盖面达100%。针对重点环节、重点领域和重点品种,整合力量,组织开展大规模的集中行动,先后开展了针对食品“三小”行业食品安全、药品生产和流通领域、学校及周边食品安全、无证经营、酒类、药品非法渠道购进的专项行动,以及开展畜禽产品、婴幼儿配方乳粉、中药饮片、医疗机构制剂、体外诊断试剂、保健食品化妆品等行业的20余项专项整治,有力地净化了市场环境。

为进一步打击食品和保健食品非法生产经营、欺诈及虚假宣传等违法违规行为,切实保障老人食品安全,市市场监管部门按照国家总局、省局的工作部署,多次召开专题会议和新闻发布会,分析形势,部署工作,扎实推进专项整治。去年上半年,全市共出动1639执法人次,检查食品、保健食品经营企业1502家,取缔非法会议营销100多家次,为老百姓挽回经济损失300多万元。

深入开展特种设备安全“打非治违百日行动”,突出重点单位、重点设备,严厉打击非法违法生产、经营、使用行为;开展全市电梯维保单位监督检查、起重机械专项检查、城镇燃气压力管道安全专项检查、节日期间专项检查等专项整治工作,发现问题隐患及时处理,确保特种设备安全运行。在全市特种设备等领域开展“强执法防事故”行动,全市组织执法活动839次,出动执法人员3585人次,检查生产经营单位2161家,停运特种设备148台,取缔关闭78处,全市未发生重特大及较大特种设备安全事故,确保消费场所设施安全。

多元化维权,深化消费监督

去年以来,市市场监管局、市消费者委员会紧紧围绕“品质消费,美好生活”年主题,开展了一系列主题突出、内容丰富、形式多样的消费者权益保护宣传活动。在市区城南公园、友阿国际广场、江北佳惠超市、高崇山镇设立4个消费维权咨询投诉受理点,58个咨询服务展台,全市42个市消费者委员会成员单位参加活动。活动现场,共接受咨询581起、受理各类投诉86起,分发相关宣传资料3万余份。

市市场监管局以消费监督为受力点,寓消费维权于市消委会工作之中。一年来,市消费者委员会推出“公益性监督、灵活性调解、深入性调查、针对性建议”等一系列富有成效的消费维权工作,有效打造了邵阳消费维权的公信力和影响力。

结合农村消费实际,市消费者委员会努力续写农村消费维权新篇章,不断争取品质消费教育新成效。期间,通过在农村人流密集地区发放读本、悬挂横幅、放映影片等方式大力开展消费维权宣传活动,集中向农村消费者普及维权知识,提高识假辨假能力。同时,重点围绕与农民生产生活密切相关的家电、日化、化肥、农机等重点商品,结合省、市“红盾护农”总体部署,增加质量抽检频次,增强执法办案力度,严厉打击坑农害农违法违规行为。

为促进消费升级,市市场监管局、市消费者委员会组织由人大代表、政协委员、普通消费者及媒体工作者组成的消费体验代表团,开展“品质消费 健康饮食”消费体验活动,30余位消费体验代

表在市区粤港8号餐饮店、湘窖酒业等地进行消费体验。消费者零距离接触企业的方式,既有效引导消费者形成健康、科学、文明的饮食消费观念,又激活高品质消费,推动本地经济高质量发展。

结合全市创建全国文明城市活动,联合市创文办以经营者首问责任和赔偿先付制度为抓手,扎实开展“诚信经营 幸福邵阳”放心消费创建活动,自活动启动以来,表彰放心消费市级示范单位2批共26家,有效教育引导了广大商家诚信经营,切实履行维权主体责任,营造出“守信为荣、失信为耻、无信为忧”的社会环境,推动消费环境持续改善。

本着“消费维权无小事”的工作态度,市消费者委员会积极发挥调解职能,不辞辛劳地务实作为,为广大消费者撑起了一把随时响应的保护伞。去年,全市消委秘书处共接受受理消费者来人、来电的咨询、投诉426件,调查调解消费矛盾纠纷43件,为消费者挽回经济损失208.442万元。

1月24日,市市场监督管理局正式挂牌成立,整合原工商、食药、质监职能。新体制激发新活力,新机构焕发新气象。市市场监管局党组书记吴卫红说,“三局合一”不但形成了监管合力,也形成了维权合力。站在新的历史起点,市市场监管局将切实发挥部门整合的整体优势和协同效应,优化资源配置,创新工作思路,突出内部协作,强化市场监管职能,形成消费维权新格局,让广大消费者享受消费市场高质量发展的成果。”



▲提质改造后的12315多功能指挥大厅。