

紧扣消费热点 全力维护民利

——白城市2015年消费维权保民生工作纪实

●赵永恒 本报记者 汪伦

乾坤律回春晖渐，神州万象始更新。回首2015年，携手共治、畅享消费声响鹤乡，白城市工商局全面落实《消法》及配套法规规章，大力推进“12315”体系建设。各级消协组织履职尽责，努力提高维权能力和水平，全市广大消费者积极参与维权共治和社会监督，公平、文明、健康消费环境已成雏形。

以活动为契机开展教育和引导，营造文明健康和谐消费氛围

2015年“3·15”国际消费者权益日期间，市工商局、市消协联合50余家行政执法部门和企事业单位，两级联动、同步开展了一系列纪念宣传活动。一是联合新闻媒体强化宣传。与《白城日报》合作，开辟“3·15消费维权专栏”，采取以案说法形式结合具体维权案例解析新《消法》的新增条款。与白城电视台《今日关注》栏目联合录制了2期电视节目。二是联合企业开展诚信建设活动。2015年3月13日，组织开展了“2015年度诚信经营承诺单位”签字及授牌活动，旨在培育和树立一批消

费者满意、严格守法、诚实守信、管理科学、服务周到、主动承担社会责任、不断开拓创新的诚信经营企业，倡导企业、商户诚信经营，自觉保护消费者利益，从而构建诚信和谐的市场环境。三是举办大型纪念宣传活动。市工商局、市消协在中心商业区开展了白城市2015年纪念“3·15”携手共治畅享消费年主题宣传纪念活动。市邮政管理局、电业局、烟草局、食药监局等50余个相关部门以及企业代表共计1000余人参加活动。活动通过设立“3·15”宣传展板、悬挂宣传条幅、利用LED大屏幕全天持续滚动播放维权标语等形式进行宣传，现场发放消费维权宣传单3万余份。同时，现场解答消费者的咨询，受理消费者的申诉和举报。设立食品检测台，为消费者提供部分商品的快速检验检测。

畅通维权渠道，加强消费者自我保护意识

市工商局按照“12315”行政执法体系建设的总体要求，不断完善“12315”受理和处

理工作程序，进一步畅通受理消费者诉求渠道，有力维护了广大消费者的合法权益。2015年，市工商局、市消费投诉受理中心共受理各类消费、举报、咨询6893件，调解成功率99.3%，为消费者挽回经济损失110.04万元。一是快速办结。市消费投诉受理中心每季度出具一份数据分析报告，按照数据统计分析的结果，分别对未及结案案件进行了督办，确保分流案件不超期。二是与政府各职能部门积极联动，主动与市长公开电话办公室取得联系，通过网络、传真简便办事流程，提高处理效率，为消费者建立快速解决绿色通道。三是积极协调，认真做好社区社会工作者配备工作。市工商局积极与人社局沟通和协调，在市区的各个社区配备社区社会工作者，协助工商部门做好消费维权工作。通过沟通和协调，现已在市区50个社区内配备了社区社会工作者。四是构建消费维权长效机制。通过加强对乡镇、村屯“一会两站”建设和工作人员的培训，使农村消费者申（投）诉数量相比

2014年同期减少31.2%，新建消协分会8个、“两站”127个。截至目前，全市系统在106个乡镇、街道已全部建立消协分会，覆盖率达100%。在1020个行政村、社区、大型商场（市场）建立了1020个消费者投诉站和“12315”联络站，覆盖率达100%。在各大商场、超市、市场、企业建立“消费维权服务站”220个。

扎实开展各类专项整治，严厉查处侵害消费者权益违法行为

2015年年初，市工商局制定《白城市工商局2015年流通领域商品质量抽样检验计划》，结合白城市商品市场的实际，认真组织开展了流通领域商品质量的抽样检测工作。一是积极开展儿童用品质量专项检查。市工商局集中组织开展儿童用品质量专项检查执法检查行动，并结合抽检计划对儿童服装、儿童玩具、儿童用品实施了抽样检测。在整治过程中，检查共出动执法人员1210人次，检查个体户1228户次。二是进一步加强服务领域消费维权工作。2015年，依据消费者咨询申诉的热点和比较集中的问题，重点对洗染、美容美发、物流、洗浴四大领域组织开展了服务行业专项检查，累计出动执法人员660人次，出动执法车辆212台次，检查企业1030户。三是积极与邮政、公安、商务、安全等部门配合，对联运配送、快递行业开展联合检查。

万里征程催人急，责任重大齐奋进。市工商系统将继续以敢于担当的勇气，勇于开拓的精神，求真务实的作风，为构建消费维权新机制而不努力，为全市人民过上更加美好的日子而不懈奋斗。

白城市工商局洮北区分局组织“3·15”国际消费者权益日宣传活动



市工商局洮北分局执法人员向市民介绍假辨假知识。

本报讯（都雨鑫 王超）为纪念“3·15”国际消费者权益日，大力宣传新修订的《消费者权益保护法》，市工商局洮北分局组织相关人员参加了以“新消费、我做主”为主题的大型纪念活动。市邮政管理局、电业局、烟草局等50余家相关部门以及企业、行业媒体代表共计1000余人参加活动。现场设立了消费咨询受理服务台及辨别假辨假服务台，现场解答消费者的咨询，受理消费者的申诉和举报，为广大消费者讲解真假商品识别技巧；设立知名商标产品展示台，现场展示该市知名商标品牌，提高了洮北区知名商标品牌的影响力。通过开展宣传活动，累计解答消费者咨询500余人（次）、受理消费投诉23件、发放宣传单2000余张。



白城市工商局举行“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动

本报讯（刘宇 马玉琦 记者汪伦）为切实维护消费者的合法权益，营造安全和谐的消费环境，在“3·15”国际消费者权益日期间，市工商局联合近百家行政执法部门、企事业单位和知名企业开展了一系列纪念宣传活动。

联合新闻媒体强化宣传。录制了涉农维权典型案例“千里追踪——白城市工商局查获假谷种大案纪实”在吉林电视台、白城电视台播出。与白城电视台联合录制了“消费调查”和“倡导百家诚信企业向社会郑重承诺，接受社会监督”电视宣传节目。与《白城日报》合作，开辟“3·15消费维权专栏”，刊登维权提示和消费警示知识，引导消费者科学消费、合理消费。

举办大型纪念宣传活动。3月15日，市工商局在市区海明路步行街开展了纪念“3·15”新消费，我做主为主题的宣传活动。市邮政局、白城移动分公司等71家单位以及相关知名企业代表参加了活动。他们设置“3·15”维权宣传展板，现场发放消费维权宣传单，解答消费者的咨询，受理消费者的申诉和举报，引导消费者通过合法的途径正当维权。

图①②“3·15”国际消费者权益日纪念活动启动仪式。图③白城市工商局、白城市邮政局、白城移动分公司等71家单位及知名企业代表参加“3·15”纪念活动。



镇赉县市场监督管理局开展2016年“3·15”系列活动



镇赉县政府领导在“3·15”纪念活动现场。

本报讯（记者汪伦）为纪念“3·15”国际消费者权益保护日，镇赉县市场监督管理局紧紧围绕以春耕生产、食品安全、产品质量、市场整治、消费维权，以及群众、社会反映强烈的问题为重点，开展了一系列形式多样的、行之有效的宣传、整治活动。活动中，该局将3月份定为“3·15”活动宣传月，深入开展了红盾护农、金质惠农“农资打假百日行动”、食品安全专项整治、药品医疗器械执法检查、校园周边整治、反欺诈、虚假广告、知识产权保

洮南市市场监督管理局和消费者协会联合开展2016年“3·15”活动

本报讯（记者汪伦）为纪念2016年“3·15”国际消费者权益日，全面推动洮南市消费者权益保护工作的深入开展，洮南市开展了“3·15”纪念活动。

活动结合“12315五进”工作和“一会两站”工作，在“3·15”前夕开展了送消费维权知识进社区、进学校、进军营、进商场、进超市以及到大通乡开展送法下乡活动。同时，以走访理事单位的形式，发布2016年“3·15”国际消

费者权益日的活动方案、大会日程安排以及2015年市场监督管理局打假维权成果等，并针对有关消费维权问题和“3·15”活动的开展洮南市电视台还进行了活动宣传。另外，在3月15日当天组织开展“3·15”国际消费者权益日现场咨询大型服务活动。

通过“3·15”系列宣传活动的开展，加强了市场监督管理部门与广大群众之间的联系和沟通，促进了消费维权工作的开展。



洮南市市场监督管理局执法人员对假冒伪劣商品进行销毁。



大安市政府领导参观假冒伪劣商品展台。

本报讯（记者汪伦）大安市市场监督管理局、大安市精神文明建设办公室按照省、白城市工商局安排，积极开展了“3·15”国际消费者权益日系列宣传纪念活动。

大安市市场监督管理局与大安市精神文明建设办公室积极开展“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动

开展送消费维权知识进校园活动。3月10日，该局联合大安电视台、大安市第三中学组织开展了送消费维权知识进校园活动，向广大师生宣传消费维权知识，现场发放宣传资料500余份。

开展送消费维权知识进社区活动。3月10日，该局与锦华街道办事处祥安社区联合开展送消费维权知识进社区活动。工作人员向居民介绍了新《消法》、《食品安全法》的亮点，为大家讲解了如何识别假劣食品、药品，为居民送去了食品药品安全科普知识手册，提醒居民消费者在遇到消费纠纷或者发现假冒伪劣商品时，及时、便捷的途径和联系电话。

开展企业诚信建设活动。该局联合大安市精神文明建设办

公室组织开展了2016年度“诚信经营、承诺单位”向社会公开承诺活动，旨在培育和树立一批消费者满意、严格守法、诚实守信、管理科学、服务周到、主动承担社会责任、不断开拓创新的诚信经营企业，从而构建诚信和谐的市场环境。

举办大型宣传纪念活动。3月15日，大安市市场监督管理局、大安市精神文明建设办公室联合与大安电视台、大安新闻中心等相关部门，举办了纪念“3·15”国际消费者权益日大型宣传活动。活动中，共张贴纪念活动标语、悬挂宣传横幅20条，设置消费维权宣传展板30块，发放消费维权实用攻略、食品药品安全科普知识手册等宣传资料5000余份，现场接待咨询90人次，受理投诉5件，出动执法人员100余人，出动宣传车10台次。

至3月15日上午10:00时，网站浏览45.9万人次，消费者参加投票6.6万人。获得消费者投票最多前三家企业是：通榆美苑地产、通榆车友汽车销售、通榆县薰衣草宾馆。



通榆县市场监督管理局执法人员对乳制品市场进行专项检查。

通榆县市场监督管理局开展2016年“3·15”国际消费者权益日宣传纪念活动

本报讯（记者汪伦）3月15日，通榆县开展了由通榆县市场监督管理局、通榆县消费者协会主办的主题为“新消费，我做主”的消费者权益日系列活动。

在“3·15”系列活动开始前，县领导及相关部门深入电子商务、加油站、农资经营等多个商业网站进行检查。系列活动中，县市场监督管理局对20户企业颁发了“诚信经营示范单位”牌匾，并现场发放宣传资料，设立了申诉、投诉、咨询服务台，以及劣质食品展示台、伪劣药品展示台、法律法规咨询台、特种设备咨询台、知名企业品牌展示台等。同时，开展了假冒伪劣商品销毁及食品安全、农资专项整治现场巡查执法行动。

据了解，共有78家企业参加了“3·15”系列活动，参与

活动群众达5400多人。发放各类宣传资料20000余份，现场咨询2100多人。现场销毁50余个品种1000余件假冒伪劣商品，对制假售假等违法违规行为起到了震慑作用。

另外，“3·15”期间，通榆县市场监督管理局、消费者投诉受理中心、通商商会还联合开展了“3·15”系列活动，利用“互联网+”的电子化方式，制作网站和手机客户端，通过二维码让消费者入住网站和平台，进行“诚信经营示范单位”评选及以《消法》《产品质量法》为主要内容的宣传。让消费者了解诚信联盟商家，拉动消费者到各商家进行消费。对“诚信经营示范单位”实行动态监管，如有消费者投出不诚信票或有违反法律法规经营行为受到监管部门处罚的，要取消“诚信经营示范单位”资格，并向社会公示。截