

紧扣消费热点 全力维护民生

——我市2016年消费维权保民生工作纪实

●市工商局 市消协

乾坤律回春晖新，神州万象始更新。回首2016年，“新消费·我做主”声响鹤乡。白城市工商局全面落实新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、健康消费环境雏形已然形成。

拓展宣传活动，营造文明健康和谐消费氛围

为切实维护消费者合法权益，营造安全和谐的消费环境，2016年3·15国际消费者权益日期间，白城市工商局、市消协联合近百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。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”在省电视台、市电视台播出；与市电视台联合录制了“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；与白城日报社合作，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。二是举办大型纪念宣传活动。3·15当天，市工商局、市消协在中心商业区开展了

“白城市2016年纪念3·15携手共治畅享消费年主题”宣传纪念活动。此次活动得到了社会各界的高度重视和大力支持，市邮政管理局、电业局、烟草局、食药监局、发改委、农委、质监局、安监局、商务局等71家相关部门以及企业、行业和媒体代表参加纪念宣传活动。此次活动，在商业区人流量密集位置设置了3·15宣传板和宣传条幅，LED大屏幕全天持续滚动播放维权标语，工作人员现场发放消费维权传单1万余份。同时，在活动现场设立了宣传展台、咨询服务台和现场受理台，解答消费者的咨询，受理消费者的申诉和举报；食品检测台，为消费者提供部分商品的快速检验检测；辨别真假服务台，为广大消费者讲解真假商品识别技巧；知名企业商品展示台，展示本地名优品牌商品。

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，有力地维护了广大消费者的合法权益。2016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0.8万

件，为消费者挽回经济损失63万元。一是快速办结。为使案件及时办结，市消费投诉受理中心每季度出具一份数据分析报告，按照数据统计分析结果，分别对未及时处理案件进行督办，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合工作。市工商局积极与人社局沟通和协调，在市区内的各个社区配备社会工作者，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个社区配备了社会工作者。四是及时对外发布消费教育、消费警示，切实提高消费教育引导工作的社会影响力。深入大专院校，开展消费维权宣传进校园活动。活动中，工作人员作了主题为《青少年消费维权意识的培养》的知识讲座，通过以案说法、互动讨论的方式，深入浅出地为师生讲解了《消费者权益保护法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《部分商品修理更换退货责任规定》《移动电话机商品修理更换退货责任规定》等与消费者息息相关的法律法规，并就如何科学健康消费、如何维护自己的合法权益等相关

知识，进行了生动鲜活地现场讲解，提高了大学生的消费维权意识。

加强专项整治，严厉查处侵害消费者权益违法行为

为切实加强和规范流通领域商品质量监测工作，2016年初，市工商局制定了《2016年流通领域商品质量抽样检验计划》。结合全市商品市场的实际，认真组织开展了流通领域商品质量抽样检测工作。一是对经营服务行为有效规范。对美容美发、洗浴健身等行业预付卡消费中存在的经营者服务缩水、经营者设置的霸王条款等问题，洗涤行业服务纠纷、汽车维修配件质量、电信行业垃圾短信等问题开展系列专项整治，规范了服务经营行为。二是对重点商品经营加强监管。通过开展“两节”市场、汽车家电、儿童用品以及农贸市场等专项整治，加强对汽车配件、家用电器、儿童玩具等10大类重点商品经营者指导，督促其落实商品质量准入退出等自律制度，引导经营者诚信经营，净化市场环境，切实维护消费者合法权益。三是消费维权工作积极创新。在市区欧亚购物中心、大润发超市推行消费环节经营者首问负责制和先行赔付制度，强化了消费纠纷的源头管控。开展消费维权专项行动和流通领域商品质量监测，一批群众反映强烈的消费热点难点问题得到有效控制。

万里征程催人急，责任重大齐奋进。保护消费者合法权益工作是全社会的共同责任，推动经济社会持续健康快速发展是我们的共同心愿。全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懈努力，为全市人民过上更加美好的日子而不懈奋斗。



市政府副市长张天华宣布3·15国际消费者权益日系列纪念宣传活动启动。



市工商局、洮北工商分局维权人员向市领导和消费者介绍辨别假知识。



市工商局党组书记、局长杨鑫在我市3·15国际消费者权益日纪念宣传大会上致辞。



大安市市场监督管理局维权人员深入校园宣讲网络消费知识。



洮南市市场监督管理局为诚信经营承诺企业授牌。



通榆县市场监督管理局维权人员销毁假冒伪劣产品。

本版图片由市工商局提供

让消费者真正做到放心消费快乐消费

——市工商局局长杨鑫接受本报记者专访

2017年3·15国际消费者权益日来临之际，本报记者就广大消费者关注的白城市消费者投诉多集中在哪些领域？消费者合法权益受到侵害时如何有效维权？2017年消费维权又将出现哪些新常态？等有关问题对白城市工商局局长杨鑫进行了专访。

记者：新消法实施以来，我市工商局在维护消费者合法权益方面取得了哪些成效？

杨鑫：白城市工商局以12315指挥系统为抓手，配齐接诉、处诉力量。同时，在巩固12315“五进”消费维权服务站的建设成果基础上继续扩大覆盖面，更加重视发挥“五进”单位消费维权服务站的作用，大力推进“一会两站”全覆盖建设工作的落实，通过维权直通平台，前移维权“关口”，及时化解维权矛盾。

记者：我市消费者去年投诉多集中在哪些领域？市工商局在处理消费者投诉上有哪些创新，对这些投诉重点领域的相关企业采取了哪些监管措施？

杨鑫：2016年，我市消费者投诉仍然集中在家用电器、服装鞋帽、建筑装饰装修材料等重点领域。对此，我们重点开展了家用电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具等领域的商品质量抽查检验，及时对外公示监测结果，发布消费警示；严查消费侵权行为，加强对侵犯消费者合法权益案件的查处，筛查12315投诉举报中隐含的违法案件线索，对投诉集中的企业负责人开展行政约谈，责令限期整改；开展消费者评议活动。对金融、快递、电信等重点领域开展市场监测和消费体验活动，邀请新闻工作者、法律工作者、“两代表一委员”共同参与消费评议，搭建社会共治平台。

记者：2017年消费维权年主题是什么？这个年主题又有哪些含义？

杨鑫：目前，以电子商务为主要内容的网络经济发展迅猛，成为我国经济增长的强劲动力，对扩大消费、拉动经济增长、实现消费者自由选择、自主消费发挥了不可替代

的作用。但是，网络消费领域侵害消费者合法权益问题也日益凸显，制约了网络经济的健康发展和“互联网+”发展战略的实施。因此，中消协将2017年消费维权年主题确定为“网络诚信、消费无忧”，这是对网络经济中损害消费者利益的不诚信经营行为的抵制，也是对建设放心无忧网络消费环境的呼唤。这个年主题主要有三方面的含义：一是倡导网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，切实落实法定义务，自觉保护网络消费者合法权益；二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度，发挥“互联网+”给消费生活和经济带来的新动力；三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，搭建网络消费者保护社会共治平台，构建紧密相连的网络命运共同体，建设消费无忧的网络消费环境。

记者：既然有了年主题，工商部门将围绕年主题开展哪些工作？

杨鑫：围绕今年的年主题，我们精心组织了一系列的宣传引导活动。一是在全市组织开展2017年3·15国际消费者权益日大型宣传活动，在市区文化广场设立宣传会场；二是开展“消费者满意单位”评选活动，鼓励经营者积极参与消费维权事业；三是联合多家媒体进行宣传、制作公益宣传片，通过电视、网络等媒体播放。将宣传引导工作贯穿全年，后期我们会继续做好法律培训、消费体验、消费约谈等工作。

记者：3·15国际消费者权益日已经到来，请您对消费者、企业和媒体送出寄语和希望。

杨鑫：在消费维权过程中，媒体对生命的关注、对人文的关怀、对公正的追求，有力地推动了商家诚信经营，提高了消费者维权意识。希望消费维权宣传与引导成为常态化工作，企业自觉承担诚信责任，让消费者真正做到放心消费、快乐消费。



市工商局维权人员深入企业进行消费维权和诚信经营等方面的宣讲。



镇赉县市场监督管理局维权人员现场解答消费者咨询。

精心打造第一品牌 在消费维权中勇挑重担

——各县（市、区）3·15国际消费者权益日纪念宣传活动纪实

●市工商局 市消协

“消费者满意单位”授牌仪式。活动共发放各类宣传材料2万余份，接受群众咨询200余人次，受理消费投诉15起，销毁价值15万余元的假冒伪劣商品和过期商品。

洮南市市场监督管理局、市消协、市邮政局、市畜牧局等单位联合主办的3·15国际消费者权益日主题宣传活动在旺邦广场举行。活动现场设置了真假商品对比台、假冒伪劣商品展示台、咨询台、投诉举报受理台，公开展示查获的假冒伪劣商品，向群众讲解辨假和维权知识，现场受理消费者投诉和咨询，进一步增强了消费者辨假识劣能力和自我保护意识。为2017年“诚信经营”承诺企业授牌，现场还开展了消费维权知识有奖答题活动，数百名消费者积极参加，踊跃答题。活动期间，累计接待消费者咨询100余人次，受理消费者投诉1件，发放宣传资料1万余份，销毁假冒伪劣商品1000余公斤。

通榆县市场监督管理局联合县消费投诉受理中心、县粮食局和县商务局等单位举办大型宣传活动。通榆县委、县政府、

县人、县政协领导以及相关部门负责同志出席纪念活动。活动现场设立了消费者维权申诉、投诉、咨询服务台，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，发放了宣传资料。组织开展了农资商品专项检查，打击坑农害农行为，确保春耕生产。在主要街区等人口密集区域悬挂横幅标语，营造全社会人人关注保护消费者权益的良好氛围。充分利用报刊、电视和出租车滚动字幕，公共汽车站以及县内各个广告显示屏，大力宣传年主题的内容及意义，公布自愿接受社会监督的经营单位名单。与移动、联通、电信等单位合作，向广大消费者发送手机短信，使12315走近千家万户，大力提升12315标志的品牌形象。现场参与活动的群众达5000余人，发放宣传资料2万余份。受理消费投诉5件，咨询43件，收缴假冒伪劣商品300余件，现场销毁1000余件。

大安市市场监督管理局在文化活动中中心广场举办了3·15国际消费者权益日纪念宣传活动。该市总商会、电子商务协

会、司法局、运管所等30余家单位共同参加纪念宣传活动。围绕“网络诚信、消费无忧”年主题，活动现场通过歌舞表演、二人转、乐器合奏等活动，向消费者普及维权知识，得到消费者的积极响应。工作人员通过发放宣传单、设置展板、播放网络消费安全宣传片等方式，向广大市民宣传网络消费维权知识；通过实物展示、现场讲解，向市民详细介绍了网络销售产品的鉴别知识；通过现场受理调处各种消费者投诉，全力维护消费者权益；市市场监督管理局和司法局工作人员现场免费为消费者提供法律咨询。同时该局执法人员现场受理消费者咨询和申诉投诉，并详细讲解了假冒伪劣商品的识别方法和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》亮点，受到了广大消费者的欢迎和好评。此次3·15宣传咨询活动，发放各行业宣传读本宣传资料2000余份，咨询消费相关法规600余人，现场接待举报投诉11人次。在电商企业和市场监督管理局的展台和宣传板前，前来咨询、观看的群众络绎不绝，很多群众在网购购物安全知识咨询台前驻足咨询。