

立足维权频亮剑 锐意进取谱新篇

——白城市2017年消费维权服务工作纪实

●工商宣

民安国泰逢盛世，风调雨顺颂华年。回首2017年，白城市工商局牢固树立“消费维权促保障，红盾高擎保民生”的工作理念，以积极构建消费维权机制为主线，以推进监管服务体系建设为重点，以提高消费维权效能为目标，努力构建宣传有力、维权有效、整治有方的工作格局，市场监管成效明显，全市消费者权益保护工作迈上了新台阶。

抓重点促宣传，营造消费维权新氛围

为纪念2017年“3·15国际消费者权益日”，更好地贯彻相关法律法规，促进市场经济良性发展，维护消费者合法权益不受侵害，白城市工商局联合近百家行政执法部门和企事业单位，多方联动、同步开展了一系列纪念宣传活动。一是加强与新闻媒体的合作。录制消费调查、新《消法》解读等6部消费维权系列专题片，并在白城电视台和地方主流门户网站陆续播出；与白城日报合作，开辟“3·15消费维权专栏”，刊登维权知识和消费警示信息，引导消费者科学消费、绿色消费。二是开展大型纪念宣传活动。“3·15”当天，协调相关部门在市民广场举办了白城市“3·15国际消费者权益日”纪念宣传大会。市人大、市政府、市政协相关领导以及70余家行政执法部门和企业代表参加纪念大会。现场设置了咨询服务台，解答消费者的

咨询；投诉举报受理台，受理消费者申、投诉和举报；辨假识假台，为广大消费者讲解真假商品识别技巧；打击传销规范直销宣传台，为市民讲解传销和直销的区别，防范传销陷阱；知名企业商品展示台，展示本地名优品牌商品。活动当天，解答消费咨询107件，受理消费投诉2件，发放宣传资料8000余份。三是举办“3·15”晚会，联合质检、食药监等部门发布了监管和维权信息。

重实效强维权，打造消费维权新观念

白城市工商局以改革创新维权理念、维权路径和维权机制为着力点，不断加强消保维权力量、健全12315行政执法体系，进一步强化流通领域商品质量监督，整治消费市场秩序，严格查处侵害消费者合法权益的违法行为，营造放心的消费环境。一是持续推进12315“五进”规范化建设。我局将12315“五进”规范化建设作为促进消费者权益保护和12315行政执法体系建设的重要任务。强化对经营者的行政指导和监督，切实提高“消费维权服务站”的工作水平。积极推进“绿色通道”制度，扩大12315维权站数量，充分调动社会积极因素，提高消费维权效能。二是全面开展“消费维权服务站”建设。截至2017年末，全市共建立“消费维权

服务站”220个，处理消费投诉132件。实时为“消费维权服务站”提供法律咨询和维权服务，实现了12315执法平台与“消费维权服务站”的信息互通和维权互动，增强了消费纠纷和解的公正性和透明度，使12315真正成为工商部门倾听民声、畅通民意的平台。

建规范严整治，铸造消费维权新力量

为切实履行市场监管职责，服务经济发展，营造安全、有序、文明、和谐、诚信的市场环境，白城市工商局认真组织开展了“两节”市场、全市中小校园周边消费市场、流通领域电线电缆、农村和城乡结合部消费侵权行为、流通领域电器产品等多项专项整治行动。累计出动执法人员3034人次，出动执法车辆252车次，检查市场主体5174户次，行政约谈15户，发布相关消费提示警示6件。

风雨多经志弥坚，关山初度路尤长。保护消费者合法权益，是维护市场稳定、推动市场经济可持续发展的关键因素，也是维护社会公平、构建和谐社会的客观要求。全市工商和市场监管部门将以而今迈步从头越的豪迈气概，快马加鞭勇争先的冲天干劲，进一步坚定信心、振奋精神，克难攻坚、扎实苦干，为全市人民过上更加美好的日子而不懈奋斗。

放心消费 维权惠民

——访市工商局局长杨鑫

2018年“3·15”国际消费者权益日来临之际，本报记者就我市消费维权工作有哪些亮点，今年消费维权年主题的含义，2018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：过去的一年，我市工商部门在维护消费者合法权益方面有哪些亮点？

杨鑫：2017年，市工商局牢固树立以人民为中心的工作理念，更好地维护消费者合法权益，努力营造安全放心消费环境。全年累计受理消费咨询、投诉、举报4618件，为消费者挽回经济损失近百万元；“放心消费在白城”活动顺利启动，完成了总体创建规划的编制工作；举办我市2017年“3·15”晚会，面向公众发布维权监管信息；选取消费热点难点问题，录制维权实例短剧，在全省工商系统首开先河。

记者：中消协确定的2018年消费维权年主题是什么？这个主题又有哪些含义呢？

杨鑫：现今，消费者的消费需求发生深刻变化，消费升级趋势显著，保护消费者合法权益的重要性日益突出，为了更好地贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，中国消费者协会将2018年消费维权年主题确定为“品质消费 美好生活”。其涵义包括：倡导经营者以品质消费为指引，倾听消费者声音，重视消费者诉求，不断提升产品和服务品质，满足消费者对品质消费的需求；引导广大消费者树立品质消费理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力；完善消费维权共治格局，发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，加大消费维权工作力度，维护消费者的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质，让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感，逐步实现对美好生活的向往。

记者：2018年，我市消费维权工作的侧重点有哪些？

杨鑫：随着各项改革红利的不 断释放，城乡居民消费能力的提高，消费观念的持续转变，人民群众提高消费水平的需求会越来越强，未来我市消费结构将不断升级，消费对经济增长的拉动力将会持续提升。全市工商和市场监管部门一方面，将不断增强为民意识，坚持以人民为中心的发展思想，顺应消费规模扩大、消费结构升级和消费模式方式变化的新趋势，把提升供给质量、改善消费环境、维护消费者权益作为重要努力方向。另一方面，广泛开展“放心消费在白城”创建活动，着力完善促进消费的体制机制，更好满足人民群众日益增长的美好生活需要，切实增强人民群众获得感、幸福感和安全感。

记者：结合上述重点工作，市工商局将会施行哪些务实举措？

杨鑫：2018年，我们会继续服务人民美好生活需要，在持续改善消费环境上展现新作为。重点做好以下工作：一要强化消费维权监管执法力度。开展“红盾质量维权行动”，强化重点商品和服务领域，特别是网络商品交易市场的规范监管，严厉打击各类侵害消费者权益行为。二要加强基层消费维权网络建设，扩大12315“五进”和“一会两站”覆盖面，进一步畅通涉农消费维权渠道。三要督促经营者落实主体责任。检查督促经营者履行商品质量义务和保护消费者权益责任，发挥行业自律和骨干企业示范带头作用。四要支持消费者组织进一步发挥作用。务实推进“放心消费在白城”活动，引导创建放心消费示范街区 and 示范行业。

记者：值此“3·15”国际消费者权益日来临之际，请您送给消费者、企业和媒体一个寄语和希望。

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工作，让企业自觉承担诚信责任，让“每天3·15”成为广大市民可信赖的品牌，让消费者真正做到品质消费、美好生活。



白城市工商局走进军营为广大官兵讲解维权知识。



洮南市市场监督管理局送法下乡，向广大农民消费者宣传购买农资产品注意事项、食品安全法。



镇赉县市场监督管理局销毁假冒伪劣产品。



白城市工商局组织消费者代表开展消费体察活动。



洮北工商分局深入辖区乡镇开展消费维权宣传工作。



大安市市场监督管理局执法人员现场甄别品牌白酒商标真伪。



通榆县市场监督管理局向消费者宣讲如何识别假冒伪劣商品。

“品质消费 美好生活” 年主题特别提示

白城市工商局消费投诉受理中心面向全市消费者、经营者、新闻媒体、相关政府监管部门发出特别提示：

消费者要树立品质消费的理念，追求绿色、协调、共享的消费观念，摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为，为经济社会高质量发展提供动力。

经营者要以品质消费为指导，倾听消费者声音，重视消费者诉求，严格遵守相关法律法规，增强依法经营、诚实守信、自觉维护消费者权益的意识，不仅提供高品质的产品和服务，还要做到不侵害消费者合法

权益，牟取非法利益。

新闻媒体要积极履行社会责任，充分发挥舆论监督作用，及时曝光侵害消费者合法权益的行为，积极反映消费者呼声，共同营造诚实守信的市场环境和安全放心的消费环境。

相关政府行政监管部门要加大对侵权违法行为的惩戒力度，让违法违规行付出更大代价，特别是在新兴领域及时制定和完善相应的法律法规，让维权组织有法可依，有律可查。

（白城市工商局消费投诉受理中心）



白城市工商局到辖区街道开展“消费教育进社区”活动。