

守护安全新发展 畅通消费再提速

凝聚你我力量 守护一方平安

——2020年全市消费维权工作综述

●富饶

【编者按】

值此“3·15”国际消费者权益日到来之际,白城市市场监督管理局围绕“守护安全·畅通消费”的消费维权年主题,进一步将监管责任扛在肩头,将服务发展烙在心中,用实际行动推进全市消费维权服务工作向好发展,为广大消费者营造出安全放心的消费环境。

2020年,白城市市场监督管理局围绕市委、市政府决策部署,以消费维权为职责使命,以消费需求为工作导向,以改革创新为发展思路,构建消费维权工作长效机制,深化基层消费维权网络建设,努力提高消费维权效率效能,助力发挥消费的基础性作用,助推经济社会高质量发展。

创优服务品牌,妥善处理消费投诉

市市场监管局12315投诉举报中心始终坚持365天人工值守,从快受理投诉举报,优先回应市民关注。2020年12315指挥中心受理各类咨询、投诉、举报11397件,总办结

率为95.5%,为消费者挽回经济损失近百万元。

根据2020年全年接收量月度统计图分析,纵观全年一、二、三月消费投诉异常增高,综合分析是因为新冠疫情突然降临,对防护口罩、防护消毒用品价格投诉量升高。

2020年消费者投诉主要集中在质量、售后服务、合同方面的纠纷,对通信服务类问题居多,服务质量问题不容忽视。通信服务类和互联网服务类共投诉154件,主要集中在手机套餐资费变更问题、网络宽带故障问题、售后服务质量问题等。维权工作人员根据消费者投诉反映的问题联系到各通信运营商的负责人,要求各通信运营商提高客服人员受理投诉和解决故障的能力并加强服务质量,提高消费者满意度。

2020年1月23日爆发新冠肺炎疫情以后,涉及口罩等防疫物资的举报激增,市市场监管局采取24小时人工值守的方式受理投诉举报,切实维护消费者合法权益。为加大12315品牌宣传,3·15期间,与移动、联通、电信公司合作,通过手机短信发布消费维权信息累计260万余条。

改善消费环境,加强专项整治力度

营造安全放心的消费环境,对于发挥消费对经济发展的基础性作用,增强人民群众的获得感具有重要意义。市市场监管局坚持监管与服务并重,多措并举改善消费环境。一是制发《白城市市场监督管理局优化消费环境助力消费增长工作实施方案》,召开专项动员会议,围绕充分发挥“放心消费示范单位”引领作用、加强重点品种食品安全监管等15项工作,明确责任,加大了消费环境监管力度。二是积极开展开展央视3·15晚会曝光问题排查,对流通领域海产品、快餐食品(汉堡王)安全等6个问题进行专项排查,出动维权工作人员

206人次,检查商户118家。三是联合相关部门制发《白城市开展美丽乡村消费维权服务站建设活动实施方案》,已在大安市月亮泡镇殿元村、洮南市黑水镇旭日村等6个省级美丽乡村设立消费维权服务站。

开展宣传培训,提高消费维权意识

当前,消费者权益保护机制日益完善,消费者维权意识逐步提升,但与人民群众的期待和要求还有差距,市市场监管局通过开展宣传培训,进一步提高人民群众的消费维权意识和干部职工的业务能力。一方面,加强消费者权益保护宣传教育。依托3·15纪念宣传活动、放心消费创建、“卫生城”“文明城”双城联创等工作契机,深入市区内大型企业、商超、放心消费示范单位开展普法宣传。另一方面,积极开展业务培训。围绕疫情防控政策解读、《吉林省消费者权益保护条例》、制度汇编开展业务培训,进一步提高维权工作人员业务水平。

市市监局扎实开展『放心消费在白城』创建工作

推进放心消费创建 打造优质营商环境

本报讯(王森)白城市市场监督管理局启动放心消费创建工作以来,精心组织、精准实施、精确评选,立足“三抓三促”,确保“放心消费在白城”创建工作取得实效。

抓保障,促组织领导到位。2020年,市市场监管局在广泛征求成员单位意见的基础上,制定了《2020年全市深入实施“放心消费在吉林”暨“放心消费在白城”创建工程推进方案》,重新调整了白城市消费者权益保护工作部门联席会议成员单位名单,进一步完善了部门间协作机制。目前,以部门联席会议为纽带,由市场监管部门牵头组织,相关职能部门积极配合,经营主体、行业协会热情参与的创建格局已经形成。

抓落实,促责任分工到位。按照《关于全面推进放心消费创建工作的通知》要求,明确各地各部门责任分解,制定时间表、路线图,在创建放心消费示范店(企业)基础上,以大润发超市为中心创建放心消费示范商圈,联合市邮政局以快递行业引领带动放心消费示范行业创建。选取白城市京科集中供热有限公司、吉林洁洁宝生物科技有限公司创建“放心工厂”,通过以点带线扩面,充分发挥示范带动作用,推动创建范围全面拓展。

抓宣传,促舆论导向到位。2020年,市市场监管局共发放“放心消费在白城”倡议书及《吉林省消费者权益保护条例》手册5200份,张贴活动标识贴563个,在白城电视台发布《关于申报放心消费示范店(企业)的公告》,面向社会征集参创企业。经过对申报材料审核、精心评选,深入参创放心消费示范企业开展宣传、培育工作,指导业户张贴“放心消费在吉林”标识、设立消费维权服务台、签订创建承诺书,宣传《吉林省消费者权益保护条例》,要求企业严格落实主体责任,提高自律经营意识,接受群众监督,进一步提升了创建工作的社会知晓度、参与度。经过考核验收,2020年全市累计新增参创放心消费示范单位196家、放心工厂6个,放心消费示范街区(商圈)5个、示范行业5个。

经济发展新常态下,消费已成为拉动经济增长的重要引擎,营造放心消费环境对经济平稳较快增长具有积极的促进作用。市市场监管局将充分利用放心消费创建活动的组织体系,强化部门特点,发挥职能优势,为营造安全放心的消费环境贡献积极力量。



市市监局工作人员检查冷链食品“三证一码”,维护疫情期间消费者合法权益。 兰春文摄



市市监局工作人员深入企业指导放心消费创建工作。 王森摄



消费者向市市监局工作人员赠送维权锦旗。 王庆宇摄

◆消费提示◆

看清不良电商套路 坚持科学理性消费

●王庆宇

近期,电商直播呈现出了爆发式增长,然而不少网络直播带货出现侵害消费者权益的现象,虚假宣传误导消费者、售后退换货难、销售产品存在质量问题、设置中奖套路、广告滥用极限词、价格欺骗等违法违规现象层出不穷。为此,白城市市场监督管理局提示广大消费者,直播购物应注意以下几点:

谨慎选择交易平台及经营主体。消费者要选择正规合法的直播带货交易平台,选择信誉度好、资质全的商家,并在平台链接内下单。要认真查看经营者在直播平台公示情况,查看其是否有营业执照,如果平台没有公示商家营业执照,建议尽量不要购买其商品或服务。

消费购物应保持理智。直播带货的即时性特征很容易造成刺激性冲动

消费,直播互动容易加剧消费者跟风购物的从众心理。在不理智的状况下,消费者很容易轻信主播的产品功效宣传和超低价承诺,陷入直播带货套路中。所以,消费者要认真甄别广告宣传,不要被明显低价位商品宣传所误导,下单前应了解清楚主播所推荐商品的来源、功能、质量、效果及价格等情况,了解商品真实信息,切勿盲目跟风购买。

保留购物凭证便于消费维权。消费者除了在购物过程中仔细了解商家售后服务规则外,购物后还要保存好广告宣传、直播视频、聊天记录、支付凭证等相关证据,遇到问题及时联系商家和平台协商解决。如果协商不成,可以向商家所在地或电商平台所在地市场监管部门进行投诉举报,依法维护自己的合法权益。



市市监局工作人员为放心消费示范企业授牌。 王森摄



市市监局工作人员指导企业设立消费维权服务站。 田海明摄