

提振消费信心

释放消费活力



3月8日,市市场监管局联合市文旅局工作人员深入企业开展放心消费创建宣传工作。



3月13日,企业为市市场监管局送来锦旗。

多维度筑牢维权防线 全方位提振消费信心

——2022年全市消费维权工作综述

●富 饶

2022年,白城市市场监督管理局紧紧围绕市委、市政府决策部署,践行以人民为中心发展思想,进一步加强消费者权益保护,推动消费提质升级,提振消费信心,着力营造安全放心的消费环境,为助推全市经济社会高质量发展作出了积极贡献。

畅通消费投诉处置,提升人民群众满意度

市市场监管局坚持以为民服务为宗旨,创优12315服务品牌。

强化12315数据分析应用。始终坚持365天无假日人工值守,优先回应市民关切;加强投诉举报案件分流、催办、督办,为行政执法提供“靶向式”监管信息支持。2022年,12315指挥中心共受理全市范围内各类咨询、投诉、举报电话13732个(其中消费者咨询电话10343个,受理消费者投诉1948个,已办结1883个,举报1441个、已办结1371个,总办结率为99.02%);受理市督查指挥中心转办件308件,已办结299件,办结率97.08%。2022年,白城市12315效能综合评价排名全省第二。

构建大维权工作格局。2022年7月,成立白城市市场监督管理局投诉举报受理中心,打破维权渠道壁垒,将消费领域投诉举报、信访案

件举报、纪检监察案件举报进行“三合一”,有效整合举报途径,建立“一窗受理、分类处置、即接即办”的工作机制,优化登记服务、分派流程、跟踪反馈、队伍建设。全面提高消费纠纷调解的处置率和满意率,构建好为民服务桥梁,真正实现“一个电话解难题”。

及时发布消费警示。为引导广大消费者科学理性消费,规避购物陷阱和消费风险,围绕中秋、国庆等重要时间节点及消费舆情热点,在《白城日报》、白城之窗发布节日购物及预付卡消费提示,向广大消费者普及维权知识。

强化消费领域执法,打造监管服务安全区

市市场监管局坚持监管与服务并重,多措并举优化消费环境。

协调推进“双随机·一公开”监管。全市累计制定年度抽查计划456项,跨部门抽查计划占比达43.42%,联合抽查比率位于全省各市州第3位。

查处重点领域违法违规行为。2022年,抽检食品、成品油、燃气具、烟花爆竹等共计1684批次,发现不合格产品25批次,相关案件正在处理中;检查各类药品零售企业2115户次、医疗机构1347户次、疾控和接种单位410户次,

下达《责令整改通知书》13份,查办“两品一械”案件207件;排查特种设备6867台,下达《安全监察指令书》12份,消除安全隐患35起;排查在用燃气管道380公里,检验率100%。

开展价格监督管理工作。开展了涉企收费、供水供电供气供暖行业收费、民生领域违规收费等多个专项检查,实地检查2.19万户次,发放《价格提醒告诫书》7000余份,查办价格类违法违规案件228件。全年未发生系统性区域性食品、药品、特种设备安全事故和重点工业产品质量安全事件,群众消费安全满意度持续提升。

营造消费维权氛围,树立为民解忧风向标

为提高消费者的维权意识,逐步满足广大人民群众对美好生活的需要,更好地适应当前消费维权面临的新形势、新任务、新要求,市市场监管局在商品辨假识假、农资消费预警、放心消费示范企业、大安嫩江湾景区创建等方面,录制了《暖心鹤乡 放心消费》2022年“3·15”特别节目8期,集中在白城电视台、白城市市场监督管理局微信公众号等媒体展播。围绕全国12315业务系统应用及相关知识、放心消费创建等工作开展专业培训4期,树牢人民至上理念,持续做好消费维权各项工作。

营造放心消费环境 助力企业健康发展

——市市场监督管理局打造“放心消费在白城”金字招牌

●富 饶

放心消费是人民对美好生活需要的重要体现和基本要求。2022年,在市委、市政府的正确领导下,白城市市场监督管理局立足职能,以放心消费为抓手,以改善民生为重点,坚持“政府主导、部门联动、经营者参与、消费者评价”的原则,促进市场繁荣,满足消费需求,扎实推进放心消费创建工作深入开展。

统筹谋划部署,强化组织领导

在广泛征求成员单位意见基础上,制发了《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》,重新调整了消费者权益保护工作联席会议成员名单,完善了部门协同

机制;明确创建目标,在创建放心消费示范店(企业)基础上,以白城市央格物购物广场为辐射中心创建放心消费示范商圈,以药品行业为重点带动放心消费示范行业创建,积极培育放心工厂。

突出宣传培育,营造良好氛围

为使放心消费创建活动家喻户晓,深入人心,市市场监管局采取多种形式,广泛宣传创建工作,营造了全社会积极参与的浓厚氛围。在白城广播电视台发布《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。依托“3·15”宣传活动等工作契机,深入市区内大型企业、商超、餐饮企业等参与放心消费创建单

位,发放《吉林省消费者权益保护条例》手册及宣传单。2022年,已发放“放心消费在白城”倡议书、承诺书及《吉林省消费者权益保护条例》手册1.3万份,张贴活动标识贴162个,营造了良好的活动氛围。

加强督导验收,巩固创建成果

在创建活动中,坚持边宣传边指导、边验收边整改相结合的原则,经过对申报材料审核、精心评选,全市累计新增141家参创单位,5户旅游行业典型示范企业完成培育,形成了以企业引领行业、以区域带动整体的良好效果,推动放心消费创建工作良性发展。

◆直播带货消费提示◆

近几年,以直播带货为代表的新消费模式迅速发展,但同时直播带货购物存在产品质量差、售后服务差、虚假宣传、数据造假、主播诱导私下交易等侵犯消费者合法权益的问题也相继涌现,白城市市场监督管理局特发布以下消费提示:

一、科学理性,谨防冲动消费

直播带货容易诱导消费者冲动消费,消费者不要受直播平台“价格低廉”“秒杀”“数量有限”等煽动性宣传语营造的营销氛围影响,也不要出于对主播个人的盲目信任而冲动消费,要根据自身合理需要,做到科学理性消费。

二、擦亮双眼,谨慎选择平台

消费者要尽量在官方旗舰店直播间购买商品,同时要认准查看经营者在直播平台的资质信息公示情况,购买商品时要从信誉度、成交记录、评价详情等多方面对网店进行评估,也可以到传统平台寻找直播间销售的同类商品进行对比,做到货比三家。

三、警惕陷阱,避免财产损失

直播带货存在许多消费陷阱,如主播的口头宣传语,并不一定能保证产品的质量;不法商家非法刷单,制造销售和人气假象,以限量促销、销售倒数的方式诱导消费者激情下单;还有部分主播存在直接或间接诱导消费者转入其他社交平台进行交易。消费者要保持警惕,不要落入消费陷阱。

最后提醒广大消费者在直播间购物时,应注意查看“七日无理由退货”“三包”等适用范围和具体规则。鉴于网络购物相关信息删除后恢复难,为更好地维护自身合法权益,消费者还要及时保留相关原始记录(例如直播时的广告宣传、商家承诺内容、聊天记录、支付凭证、物流信息等)。如果发现商品质量存在问题,要先及时与商家及平台沟通协商,协商不成的,可拨打商家所在地或者平台所在地12315热线进行投诉,还可通过法律途径维护自身合法权益。



3月6日,市市场监管局工作人员为放心消费示范店发放牌匾。



3月6日,市市场监管局执法人员深入药店检查药品销售情况。



2月7日,市市场监管局执法人员开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项检查行动。



3月9日,市市场监管局工作人员深入企业指导放心消费创建工作。

摄影:兰春文