

护航放心消费 提振发展信心

【编者按】

今天，是“3·15”国际消费者权益日。过去一年，全市消费者权益保护工作扎实推进，消费环境持续改善。当前和今后一个阶段，白城市市场监督管理局将围绕“激发消费活力”的消费维权年主题，有力有效履行保护消费者合法权益法定职责，优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费，推动城市消费展现新的活力。

激活市场千帆竞 畅通消费解民忧

——2023年全市消费维权工作综述

●富 饶

2023年，全市消费者权益保护工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实市委、市政府和省市场监管厅的工作部署要求，消费环境持续改善，人民群众获得感、幸福感、安全感持续增强，在营造良好消费环境、激发消费活力、推动全市经济社会高质量发展方面作出了积极贡献。

畅通投诉处置

消费诉求处理更加高效

市市场监督管理局不断创优12315服务品牌，对接到的投诉举报第一时间回应、第一时间分流、第一时间督办、第一时间反馈，做到有诉必查、有诉即查，坚决维护广大消费者的合法权益。2023年，12315指挥中心共受理全市范围内各类咨询、投诉、举报电话1.2万余个，总办结率98.67%，为消费者挽回经济损失114.1万元。

为确保12315消费者投诉举报受理与处置工作规范运行，制发了《白城市市场监督管理局消费投诉举报信访联席会议制度》，推动相关职能部门在消费维权领域同向发力、资源共享、联合共治，逐步构建权责清晰、分工明确的消费者权益保护体系。2023年，12315效能评价综合排名全省第二，消费维权服务效能进一步提升。



▲执法人员深入药店检查药品销售情况。

兰春文摄

▶执法人员开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动。

兰春文摄

▼12315工作人员接听处理消费投诉信息。

王淼摄

守牢风险底线

消费安全保障更加有力

这个局聚焦民生领域群众反映强烈、社会舆论关注的突出问题，紧盯食品、药品、重点工业产品质量、特种设备“三品一特”等事关民生的关键环节，全力保障我市消费安全。

大力开展食品安全“守查保”专项行动，灵活运用“四不两直”抽查和行政约谈等措施，传导主体责任压力。推进“食安险”延伸扩面，2023年“食安险”参保率排名全省第一。聚焦群众用药安全，持续开展药品安全巩固提升专项行动，完成药品不良反应报告1093例、化妆品不良反应报告176例、医疗器械不良反应报告421例。全年共制定压力容器、电梯、城镇燃气等领域《特种设备专项检查方案》18个、制发《安全提示函》9份。聚焦燃气具产品，投入专项检测资金抽检相关产品29个批次，检出不合格产品两批次，均已按程序处置。相继开展了“铁拳攻坚双百战役”“雷霆2023”、反餐饮浪费等专项执法行动，严厉打击各类违法违规行，坚决对各类市场违法行为“零容忍”，消费环境不断净化，消费安全保障更加有力。2023年，全市共立案1009件，结案960件，案件线索自主发现率达到了76.3%。

营造优质生活

消费维权氛围更加浓厚

这个局不断适应消费维权新形势、新任务、新要求，组织全国12315业务系统应用知识、放心消费政策解读等培训，提升为民服务宗旨意识，全心全意做好消费维权工作。录制《暖心鹤乡 放心消费》2023年“3·15”特别节目8期，集中在白城广播电视台等主流媒体展播，展示消费维权工作成果，突出放心消费品牌影响力。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》等主流媒体发布节日购物、直播带货等消费提示，向广大消费者普及维权知识。

2024年，市市场监督管理局立足根本、迈开步子，履职尽责、担当奉献，围绕“激发消费活力”年主题，把保护消费者合法权益作为出发点和落脚点，进一步加大监管执法、消费维权和社会共治力度，全力营造公平公正、规范有序、和谐诚信的消费环境。



推进放心消费创建工作 打造优质消费环境

本报讯（王淼文/摄）开展放心消费创建工作，既是优化市场环境、保障消费者合法权益的有效举措，也是建立市场监管长效机制的有力抓手。近年来，市市场监督管理局牢固树立人民至上的发展理念，精心组织，多措并举开展创建工作，积极构建文明诚信的经营环境、安全和谐的消费环境、规范有序的市场环境。

强化组织领导，健全工作机制。制发了《2023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》，完善部门间协作机制，明确各地各部门责任，聚焦商品质量提升、食品安全保障、服务领域维权、诚信吉林旅游、金融安全消费、品牌消费培育、公共服务规范、消费价格放心八项行动，突出重点行业和领域创建，把“规划图”变成“施工图”、把“时间表”变成“计程表”，为工作顺利开展提供了组织保障。

广泛宣传引导，营造浓厚氛围。为进一步提高放心消费创建活动参与度、社会知晓度，这个局加强宣传攻势，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。深入参创企业、街道社区开展消费教育引导和普法宣传活动，宣讲《吉林省消费者权益保护条例》，发放“放心消费在白城”倡议书、承诺书，“放心消费在吉林”标识；指导企业消费维权服务平台建设，畅通投诉受理渠道。依据《吉林省放心消费示范店（企业）创建管理办法》，督促商家不断完善和提升服务标准，切实履行承诺和放心消费创建各项要求，严把销售商品质量关，严禁销售假冒伪劣商品、违规商品、侵权商品、“三无”商品，明码标价，杜绝价格欺诈行为，自觉接受社会评价和监督，在放心消费创建中起到示范引领作用。截至目前，发放各类宣传资料1.8万份，张贴活动标识贴132个，营造了良好的活动氛围。

加强调研督导，增强创建实效。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，全市新增放心消费示范单位119家，打造了涉农领域放心消费示范典型5家，形成了以企业引领行业、以区域带动整体的协同机制，以较好的消费服务质量，助力我市社会消费品零售额提升。

图为市市场监督管理局工作人员为放心消费示范企业发放牌匾。

消费提示

随着气温回暖，电动自行车因其便捷、经济、节能等特点，即将迎来销售旺季。在此，白城市市场监督管理局发布消费提示，引导消费者合理选购和使用电动自行车产品。

消费者在购买电动自行车时，一是查看商家的营业执照等相关资质，选择证照齐全、市场信誉度高、经营状态稳定的商家进行消费。二是认准CCC认证标志，选购带有国家强制性产品认证（CCC认证）标志和合格证的电动自行车。三是根据新国标规定，查看产品重要指标设置。如电动自行车须具有脚踏骑行能力，最高设计车速不超过25公里/小时、整车重量（含电池）不超过55公斤等。四是坚决拒绝购买无3C标志及经营者私自拼装、加装、改装等质量无法保证的产品。

消费者在使用电动自行车时，一是要认真阅读使用说明书，严格按照使用说明的要求操作使用。二是不要擅自改装或要求销售者改装电动自行车。三是在给电动自行车充电时，要合理控制充电时间，充满电后及时切断电源。尽量选择在白天并在专门的充电桩充电，不要把电动自行车或电瓶放在楼道充电，更不要在室内进行充电。四是定期到维修点做检查维护，防止因线路老化、磨损而造成漏电、接触不良或短路等故障发生。

消费者在购买或者维修电动自行车时，应当主动向商家索取发票等购货凭证、服务单据。如发现经营者生产或者销售的电动自行车没有强制性产品认证、相关零部件参数与合格证不一致，或不符合电动自行车相关强制性国家标准，可通过拨打12315、12345热线向市场监管部门投诉举报，提供线索。

（王庆宇）

