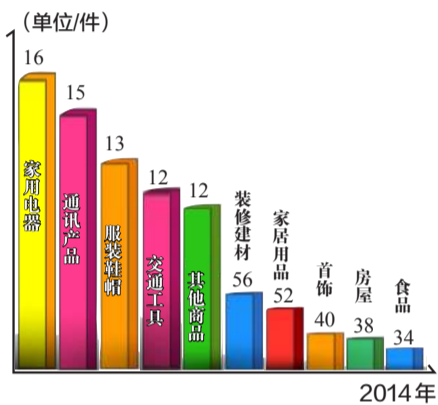
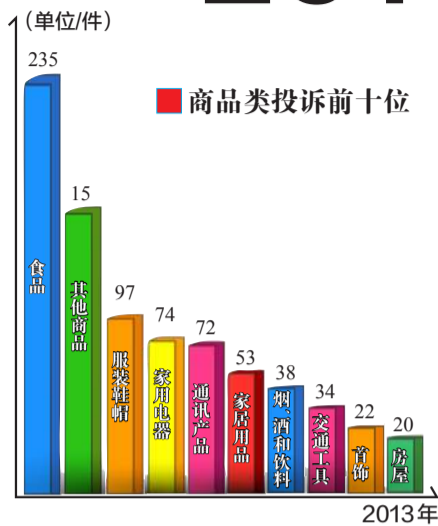
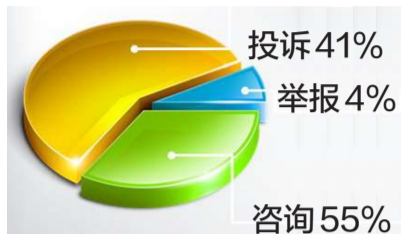


2014年消费者投诉咨询分析

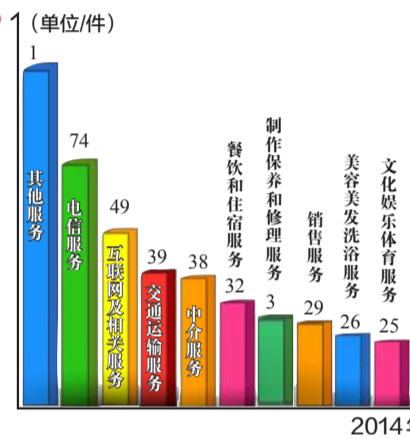
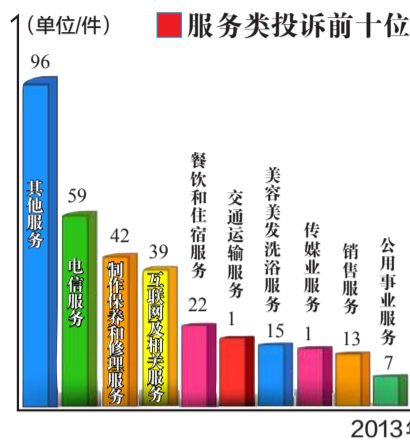


2014年,商品类消费投诉1040件,家用电器、通讯产品、服装鞋帽排在前列。相较上年通讯商品投诉量大幅上升,家居用品和食品的投诉量减少。

制图/唐超 文/黄兰芬



2014年,市12315指挥中心受理消费者咨询、投诉、举报3792件,其中,接受消费者咨询2071件,受理消费者投诉1558件,受理群众举报163件。



2014年,服务类投诉518件,其他服务、电信服务、互联网及相关服务排在前列,排名前十位的各类别服务投诉量相比上年均上升了。

狠抓价费监管 强化价格调控

——咸安物价局践行“阳光物价 民生至上”服务理念

去年,咸安区物价局从严控制全区各项价费标准,强力执行招商引资和项目建设优惠政策,大力规范市场价格行为,全区22家4S店全部按规定实行了明码标价,着力打造阳光物价、民生物价,为建设绿色咸安营造优良的价格环境。

强化价格调控,多措并举稳定物价

阳光物价与居民的生活息息相关。2014年咸安区物价局严格执行价格监测制度,做好采价、报价和价格形势分析工作,对全区30个价格监测点与居民生活密切相关的45种必需品价格进行采集、分析,并且每周向省市物价局上报全区主要商品零售价格信息,为各部门掌握市场动态、调整监管措施提供重要依据。同时开展“价比三家”和网上“晒价”活动,将我区宏大市场和超市的居民生活必需品价格通过电视台和《香城都市报》向社会发布,让市民可以进行“价比三家”,明白消费。

做好物价监控,平抑菜价。根据咸宁市政府2014年承诺要办的十件大事之一的要求,去年5月,咸安物价局利用价格调节基金扶持率先在全市建设了金桂路和桂花城两家平价蔬菜直销店,每周定时提供三次30多个蔬菜品种的市场平均价格,并提供下降15%后平价店要执行的蔬菜价,经测算二家店全年惠及居民近15万人次。并对二家平价蔬

菜直销店进行了考核评估,分别给予2—3万元的补贴。下半年,根据区政府的统一部署,筹措价格调节基金30万元对咸安区的双溪、汀泗、横沟、高桥等镇帮扶发展蔬菜基地,大力支持“菜篮子”工程,有效地解决了老百姓“买菜难、买菜贵”的问题。为缓解低收入群众生活压力,确保城乡困难群众的基本生活,该局还向全区的困难群众发放价格调节基金补贴50万元。

破解热点难点,倾情尽力服务民生

咸安区物价局针对人民群众关心的价格热点、难点问题,开展了“涉农、涉企、涉医、涉教”四项专项检查;对全区民用爆破物品销售价格和爆破服务进行检查;重点检查和巡查集贸市场、商场超市、旅游景点、宾馆酒店、城镇出租营运车辆、停车场、加油站;召开了汽车4S店负责人价格法律法规政策培训会。全年共查处涉农相关单位24个,查处涉企相关单位10个,涉医单位16个,涉教单位29个,共查出违法所得近150余万元。

重拳整治全区4S店,向全区4S店发出了《关于规范汽车销售维修行业明码标价行为的提醒告诫函》,提醒实行明码标价,告诫不得发生不按规定标价,虚假、模糊标价,不履行价格承诺等违规行为。鼓励群众通过电话、网络等多种渠道,对4S店服务行为进行监督举报,并建立定期巡查制度,每周两次深

入各门店检查,实现长效管理,全年共有22家4S店已全部按规定实行了明码标价,引起良好社会反响,还得到了省、市物价局的充分肯定,并作为唯一的县市区代表在全省的市场监管交流会上作典型发言。

狠抓价费监管,从严从快规范执法

2014年,咸安区物价局对全区的所有收费行业、部门和单位的价费执行情况监督检查,全面规范部门收费行为,为全区经济社会发展营造良好价格环境。重点对教育、医疗、房地产等民生价格收费问题进行监管,切实让“上不起学、看不起病、买不起房”的问题得到有效解决。同时认真做好价格举报案件查处工作,化解因价格问题引起的各种矛盾。

为提高政府价格决策的科学性,规范定价成本监审行为,该局建立了“成本监审、价格决策、监督检查”三位一体的政府定价机制,依法严控成本监审工作。去年,对全区37家单位进行了价格成本监审,为制定价格提供合法依据。

今年,该局将健全机制,抓好价格监测工



咸安区桂花城放心农产品平价店开业

作、从严规范,抓好依法治价工作,围绕民生,落实好调节基金的运用工作。同时抓好班子队伍建设,努力提高执政能力和领导水平,进一步推进“民生物价、廉洁物价、阳光物价、法治物价”工作,积极做好解决弱势群体的生活困难。大力推进12358价格举报管理系统建设,进行全国四级联网运行,充分发挥价格举报工作了解社情民意,服务社会,联系群众,为民排忧解难,化解矛盾纠纷的“窗口”、“纽带”、“桥梁”作用,为项目建设和企业发展创造良好的价费环境,让广大人民群众知道物价部门干什么、管什么,同时也主动接受人民群众的监督。

(通讯员 陈功 吴丹)



参加全省明码标价工作座谈并做先进典型发言



春节期间进超市进行价格巡查



深入城区汽车4S店检查明码标价工作