

放心消费咸宁行——走进崇阳

创新维权机制，提振消费信心

●记者 傅辉 通讯员 王进 郭晋

2021年,崇阳县消费者权益保护委员会立足消费者权益保护工作,依法履职、主动作为,履行公益性为民服务职责,创新消费维权工作方法,促进崇阳市场经济良性发展,共受理消费者投诉举报1172件,咨询865件,为消费者挽回经济损失189万元。消费者的获得感、幸福感和安全感持续增强。

■依法履职,健全维权组织机构

机构改革后,及时调整崇阳县消委组织机构,由县市场监管局局长张大委兼任会长,各成员单位分管负责人为成员,设立消费者委员会秘书处,由市场监管局消费者权益保护股负责人兼任;实现五线合一,将消费维权、食品药品、特种设备、价格监督和知识产权5条投诉举报电话,整合到统一的“3812315”热线,实现了一号对外,方面群众提交投诉举报诉求,提升了服务效能。依法构建完善政府主导、部门联动、协同共治的消费者权益保护工作格局。

■开展创建,提振市场消费信心

县消委以提振消费信心、释放消费潜力,助力企业复工复产为切入点,开展“放心舒心消费在崇阳”创建工作,制订了11631放心消费创建目标,即发展线下无理由退货单位100家、入驻省消委和解平台100家、创建12315维权站60家、示范站30家、培育消费品牌10个。推进12315平台企业消费维权服务站的人驻建设和运用。到目前为止共发展线下无理由退货单位100家、



12315维权站52家,实行统一挂牌、统一簿册,创建放心消费示范街1条,培育消费品牌6个,企业入驻省消委和解平台207家,让消费者放心消费,提振了消费信心。

■优化环境,提升消费者满意度

分行业进行放心消费创建,消费环境好不好让消费者说了算。开展放心消费评议活动,以消费者反映集中、社会关注度较高的供水、电、气、油等行业和领域为重点,以开展放心消费评议活动为抓手,持续优化消费环境。引导经营者诚信守法、公平竞争经营,建立健全守信激励和失信惩戒机制,引导经营者积极主动参与放心消费创建活动。

■创新机制,发挥“三位一体”作用

“由县消委牵头发起,县市场监管局、法院、司法局、融媒体中心组成建立消委维权、司法保障、新闻宣传‘三位一体’的消费维权协作机制,先后调处多起全市、全省有影响的案件,多个国家级、省级媒体对此进行了报道。”县市场监管局局长兼任会长张大委介绍,疫情期间通过“云调处”的方式成功调解了“胡某某购买山西运城某公司瓦片案”,消费者获赠4.5万余元。2021年金某某退还30000元购房认筹金案、李某与湖北省某健身管理有限公司健身年卡纠纷案和崇阳某房地产有限公司购房不开据发票和不合理收取图纸费案等有影响力的案件。

维权人物

“职”为民用,“责”无旁贷

——记崇阳县市场监督管理局副局长、县消保委副会长程皓



●记者 傅辉 通讯员 王进 郭晋

2021年以来,崇阳县市场监督管理局副局长、县消保委副会长程皓对消费维权工作认真研究探索、认真履职,开创了维权工作新局面,2021年崇阳消费者权益保护工作得到了省局、省消委的表彰,放心消费创建工作被市局肯定,程皓获得2021年“咸宁市最美消费维权人物”称号。

■营造护民安民消费环境,让消费者消费放心

程皓组织同事开展消费体察、座谈会、现场咨询服务、企业走访、游行等10个活动。引导供水、供电、供气、供油、网络和通信等10余家公用性企业参与放心舒心安心消费创建活动。深化市场监管所维权工作室、社会消费维权服务站、在线ODR企业三位一体的社会共治工作格局。大力推进线下无理由退货示范户建设,2021年达到100家。把维权关口前移到服务群众的“最后一公里”,全年处置12345案件197起,处置满意率在全县前列。

■加强网络外卖餐饮管理,让消费者吃得放心

程皓组织美团、饿了么两家订餐

网络平台印制“食安封签”200余万张,覆盖平台所有餐饮商家。同时对小餐饮、食品经营网络餐饮加强整顿。第三方平台主体责任约谈覆盖率100%,平台代理商建档率100%,自查自纠率100%。制定了《崇阳县小餐饮、小作坊提档升级建设以奖代补工作方案》,指导具备条件的食品小作坊、小餐饮进一步改造升级,从“小散乱”向“精特美”转型。

■强化药店销售安全监管,让消费者用药放心

程皓与同事组织对161家药品零售企业开展检查,组织开展中药饮片、疫苗安全、特殊药品等集中整治。严格落实药店疫情防控期间感冒、止咳和退烧药物的实名销售和信息公开制度。全县药店累计销售三类药物2.2万人次。联合各股室,指导各基层监管所开展药械化专项整治,药品质量抽检45

批次,抽检合格率为100%。

■开展实体价格收费检查,让消费者价格放心

崇阳县转供电主体违法加价专项整治成功申报“全省优化营商环境先行试点”创建项目,程皓带领同事对全县转供电主体进行全覆盖检查,累计清退多收价款135.38万元。对全县停车收费领域进行了检查。清查规范学校幼儿园教育收费和物业公司转供电收费,查处价格、广告等案件33件,严查不正当竞争行为。

■开展计量器具常检行动,让消费者称量放心

程皓带领同事重点检查计量器具报检情况;国家法定计量单位使用情况;定量包装商品净含量是否合格;是否存在短斤少两等问题。对超市、水果店及农贸市场校准电子秤387台(件),定量包装商品抽样19批次。



放心消费创建
TRUSTWORTHY · CONSUMPTION

公示栏

2021年度咸宁市放心消费创建示范点名单(崇阳县)

- ◆国网湖北省电力有限公司崇阳县供电公司
- ◆中国电信股份有限公司崇阳分公司
- ◆中国移动通信集团湖北有限公司崇阳分公司
- ◆中国石化销售股份有限公司湖北咸宁崇阳石油分公司
- ◆中国人民财产保险股份有限公司崇阳支公司
- ◆湖北稼轩康农业发展股份有限公司
- ◆湖北乐小脆食品有限公司
- ◆湖北中健医疗用品有限公司

以案说法

■液晶电视出故障

2018年11月,张女士在通山县某专卖店购买了一台某牌液晶电视机。2021春节前夕,电视机突然出现黑屏故障,随后就拨打售后电话报修,但却被告知该电视机已出厂满3年需自费修理。根据《消法》第二十四条规定,经通山县市场监督管理局调解,商家为张女士更换了一台新的同型号电视机。

漫画普法

诚信经营要遵守 强制交易不允许



《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。

消费者投诉
举报热线

12315