

全市市场监管部门:

共同缔造美好消费环境

●记者 傅辉 通讯员 郭晋 王乐

咸宁市市场监管局(以下简称咸宁市局)坚持以打造人民群众安心、放心、舒心的消费环境为目标,顺应消费维权新形势,创新消费纠纷处置新机制,推进消费维权建设,推进消费者权益保护工作,服务经济高质量发展,取得显著成效。

■政府主导,两线并为投诉“大平台”

按照咸宁市政府、省市场监管局要求,咸宁市局迅速完成全国12315热线与12345政务服务便民热线的并线整合,实现两个平台全面兼容互通,形成了“一条热线分流,一个中心服务,一套流程处理”的消费者投诉大平台。并线后,咸宁市局整理并完善了12345涉及市场监管范畴的知识库,并向各县(市、区)下发了《关于做好12315与12345并线后投诉、举报工作的通知》,要求各地市场监管部门加强人员调配,重视体制调整,严格按照12345工作要求处理工单,确保全国12315平台正常运行和投诉举报数据连贯。咸宁合并模式得到省局的认可,并在全省推广。

截至2022年12月31日为止,全市12315平台共受理消费者诉求23034件,其中:受理投诉14464件,受理举报4996件,接受咨询3570件,接受群众表扬4件。投诉举报量与去年同期相比增长了97.9%;接待消费者现场诉求1105人次;为消费者挽回经济损失共计2736万元,与去年同期相比增长了191%。

同时,咸宁市局对全市12315平台已办结的消费者投诉案件回访工作进行了电话随机抽查,抽查案件794件,回访率达到100%,抽查率为10%,满意率约为90%。消费者投诉举报回访情况的抽查工作,一方面可以督促业务处理人员依法行政,消费纠纷做到应调尽调,发现违法线索应转尽转;另一方面通过回访了解消费者对消费纠纷处理是否满意,对业务处理人员的工作态度是否满意,深挖不满意原因、发现消费纠纷多发领域,汇集问题并及时处理。通过回访了解

消费者的急难愁盼,有助于更好地制订消费者权益保护工作方案,持续提高消费者的满意度。

■创新方法,推出“两置”维权新模式

咸宁市局为有效整合市场监管执法职能,加大消费者权益保护力度,强化消费维权与综合执法的有力衔接,形成“投诉中找案源、线索中查违法、查处中维权益”的工作机制,在全省、全国创新推出“两置”维权新模式。2022年5月,咸宁市局印发了《消费者诉求处置与线索转置工作规范(试行)》,打通了行政调解与执法办案通道,从而发挥执法办案在行政调解中的震慑作用,形成消费维权“大闭环”。“两置”工作模式在全省消费者权益保护工作会议暨放心消费创建现场会上,作了典型交流发言。按照“两置”原则,把查处违法行为作为促调手段,强化处前、处中会商和信息共用,在行政处罚前充分考虑诉求处置结果,把被投诉对象是否积极配合调解及投诉人的合法诉求是否解决,作为是否不予处罚、从轻处罚、从重处罚的重要裁量依据之一。通过“两置”机制的实施,处置各类消费投诉举报案件16555件,转置线索170件,与2021年同期相比增长182%。

■机构整合,同向发力开展“大维权”

咸宁市局构建消保机构、12315指挥中心、消委会的“三消”联动消费维权工作机制。充分发挥各自优势,以平台为技术支撑,形成集中受理、分工协作处理、应急调动指挥、信息汇总分析和消费提示警示的监管体系。结合各职能科室、综合执法支队之间的资源共享和优势互补,努力实现“大市场、大监管、大服务、大维权”的工作模式,切实提升消费维权工作效能。

2022年3月,咸宁市局结合“四大安全”工作职能,将放心消费创建工作融合在“四大安全”之中,印发了《开展“放心消费咸宁行”活动工作方案》的通知,结合2022年开展的“3·15”晚会曝光问题专项排查整治行动、“消费纠纷大排查、大化解”专项行动,打出一



套消费维权组合拳。

同时,咸宁市局在全市开展“市场监管进乡村、社区,共同缔造美好消费环境”活动。市局消保科下乡30余次指导开展“放心消费示范村”创建活动,设立消费维权服务站,设立食品快检室,建立市场监管文化长廊、放心消费步道。各县(市、区)市场监管局开展“村级消费维权服务站”建立工作,先后完成了崇阳大市村、通城陈墩村、嘉鱼樱花街等共同缔造示范点工作。咸宁市局以“服务站”为载体,组织市局相关科室和县(市、区)局开展消费维权、食品安全、药品安全、特种设备安全、打击传销、价格监督等市场监管“六进”活动。

咸宁市局积极推进省级放心消费创建示范工作。2022年,按照《创建指南》重点培育了中国联通咸宁分公司等17个市场主体申报放心消费示范单位创建。通过香城都市报、咸宁网“放心消费咸宁行”专栏开展“六进”活动安全知识宣传,报道消费维权生动故事,支持新闻媒体开展舆论监督,为缔造美好消费环境营造良好氛围。

■“四位一体”,共同打造消费“好环境”

咸宁市局建立“四位一体”(消费维权服务站、发展ODR企业、创建消费维权工作室和成立消费纠纷人民调解机构)消费纠纷多元化解机制,坚持“四调”联动,推进社会调解、行政调解、人民调解和司法调解有效衔接,运用“四个轮子”合力维权。全市共建立

消费维权服务站294家,处理消费纠纷1532件,让消费纠纷化解在企业,化解在基层,解决在源头;已发展ODR企业98家,处理消费纠纷10件,利用消费纠纷在线和解平台,让数据多跑路,消费者少跑路,逐步实现消费纠纷线上和解的工作目标;建立消费维权工作室82个,处理消费纠纷10382件,打造基层维权品牌,切实为消费者提供优质、高效、快捷服务。

与咸宁市市委政法委、咸宁市司法局联合成立了咸宁市消费纠纷人民调解委员会,健全消费纠纷调处化解体系。成立咸宁市消费纠纷人民调解委员会以来,共调解消费纠纷192件,挽回经济损失475.72万元。

同时,咸宁市局充分运用12315平台大数据信息,从多发易发、涉及面广、损害群众切身利益的问题着手,选择重点行业和重点经营者进行公示,并按照被投诉数量、调解成功率等信息对被投诉经营者进行排名。公示的内容包括一段时间节点内投诉前二十名的企业信息、典型个案信息披露,具体信息包括被投诉经营者的基本信息、投诉总量、调解成功率,当期消费纠纷典型案例。公示的渠道包括咸宁市局门户网站和微信公众号、香城都市报、咸宁网等。同时还建立了配套的信息审核、经营者纠错等机制,有效防范恶性竞争、恶意投诉等风险,确保公示信息的公正性及权威性。2022年全市共发布消费投诉信息公示32期。

通山加强节前市场监管力度

本报讯(记者 傅辉 通讯员 徐世聪)1月5日,通山县县委常委、副县长徐丽华带队检查春节前节日物资供应、民生计量、特种设备安全、药品保供稳价工作。县政府办副主任黄有然、县市场监管局局长宋骄阳等参加检查。

在大路乡微粒仓超市,检查组实地检查蔬菜蛋奶等民生物资供应情况,检查电子秤的计量核准情况;

在塘下环城路加油站,徐丽华仔细询问加油枪的计量原理,检查加油枪是否检定合格,是否存在短斤少两的行为;在迎宾新城小区,徐丽华查看电梯检查台账和维保记录,随机抽定、乘坐电梯体验运行安全,并到楼顶察看电梯机房运行情况;在国药控股通山分公司,徐丽华仔细查看药品的储存环境,了解防疫药品的保供稳价情况;在新城液化气

站,徐丽华检查一瓶一码,扫码充装,气瓶检定等情况。

徐丽华要求,一年一度的农历春节将至,全县各大商超要积极组织蔬菜蛋奶等节日物资的供应,满足群众对过年物资的购买需求。电梯维保、液化气站等经营方要落实特种设备安全主体责任,时刻绷紧安全之弦。药企要积极组织相关药品的进货供应,满足群众用药需求。

赤壁市“一站式监管+服务”获省局通报表扬

本报讯(记者 傅辉)近日,记者从赤壁市市场监督管理局获悉,湖北省市场监督管理局发布《关于2022年度湖北省市场监管品牌工作评选结果的通报》,对赤壁市市场监管局实施“一站式监管+服务”助力青砖茶(边销茶)质量安全提档升级创优等10项工作予以通报表扬。

赤壁市市场监管局立足服务产业发展,以青砖茶质量安全问题为导向,积极探索开展赤壁青砖茶(边销茶)从原料入厂把关、生产过程管控、产品检验赋码、市场流通追溯、饮茶科学指导、检验监管结合、检验能力提升等全环节“一站式监管+服务”的新型监管模式,促进质量安全提档升级创优,持续增强品牌竞争力和美誉度。发布相关行业标准、国家标准85个,建成湖北省首个黑茶检验检测中心,改进检测技术,使砖茶测氟结果由7天缩至1天。整合全市160个品牌,共享“赤壁青砖茶”公共品牌,品牌价值提升至50.36亿元。

市区市场监管部门开展殡葬服务机构收费专项检查

本报讯(记者 傅辉 通讯员 章和开)1月6日,针对近期网络舆情所反映的外地殡葬领域乱象,咸宁市、咸安区市区两级市场监管部门对殡葬服务机构收费情况进行专项检查。

市区两级市场监管部门来到咸安区殡葬所和咸安区帅印山公墓,检查服务项目及收费标准是否公开;检查其在遗

体火化、接运、冷藏、骨灰寄存等基本服务中,是否执行政府定价,是否擅自提高或变相提高收费标准,变更或增加收费项目、捆绑收费;检查其在提供殡葬服务及销售丧葬用品服务中,是否按规定明码标价,强制、捆绑服务收费;了解是否有假冒殡仪馆名义违规经营殡仪馆业务行为。经检查,咸安区殡葬所和咸安区

帅印山公墓均已公示商品和服务项目及收费标准,检查人员对合同规范签订和细化公示中服务内容提出指导意见,相关负责人表示将立即整改。

市场监管部门将继续规范殡葬服务市场价格秩序,促进殡葬行业健康发展,切实维护人民群众合法殡葬权益,确保“逝有所安”。