

# 12315 消费投诉信息公示平台上线

## ——市场监管总局解读消费投诉信息公示有关问题

新华社电 市场监管总局近日上线全国12315消费投诉信息公示平台,在全国统一开展消费投诉信息公示。消费投诉公示哪些内容?有哪些影响?21日,市场监管总局执法稽查局局长况旭针对这些问题进行了解读。

据介绍,市场监管总局建设全国12315消费投诉信息公示平台,将全国市场监管部门处理的消费者投诉信息统一归集公示。公示平台按照办结时间、行政区划、行业类别、商品服务类别、投诉问题类别、投诉数量、投诉增速、调解成功率、先行和解率等客观维度自动统计、分类。公众也可以根据自身需要组合搜索,查询特定商家的投诉情况、掌握实时投诉热点、浏览本地最新投诉等。

况旭介绍,为客观全面披露消费环

境,确保全国一把尺,坚持“全量公示”原则,以公示为常态、不公示为例外。无论经营者是否违法、投诉是否和解,都会公示,避免任何差别待遇和人工干预。消费者投诉和消费者评价一样有主观感受,正是这种千差万别的个性化投诉汇聚成动态大数据,为消费者提供了更多参考。公示内容的详略设置,既要满足公示目的、披露有针对性的信息,也要保护个人隐私和企业商誉,还要统一数据标准、确保数据质量。

况旭表示,消费投诉公示不是简单的“黑名单”,投诉数量也不能简单等同于商品质量优劣或者服务好坏,市场占有率较高的经营者,发生消费纠纷的情况往往也较多。与投诉数量相比,还需要关注经营者对待消费者的态度、处理

投诉的诚意、自身改进的情况。此外,投诉不是举报,消费纠纷和违法侵权也不能简单画上等号。公示中的“投诉问题”主要反映消费纠纷的缘由,并不等同于经市场监管部门调查认定的违法行为或者侵权事实。

实践中,一些企业售后体系尚不健全,对自身到底被投诉了多少次、消费者反映了什么问题,存在底数不清、信息不对称、跟进不及时等困难。全国12315消费投诉信息公示平台开发了专门的企业服务板块,为企业提供自身投诉信息的告知、查询、统计、分析功能,引导规范和改进经营行为,提高商品服务质量,完善售后服务,提升消费纠纷的处理和预防能力,企业用电子营业执照即可登录平台使用。

况旭表示,当前,涉企信息以登记许可、行政执法、司法诉讼为主,消费者参与不够。消费投诉公示是完善消费领域信用体系的重要一环,强化信用约束和激励两方面作用。面对消费投诉持续较快增长,消费投诉公示以问题为导向、化压力为动力,引导经营者及时把消费纠纷化解在源头。同时,消费投诉公示也是作风建设新举措,以公开促公正,既规范企业经营行为,也规范政府履职行为。

去年11月以来,市场监管总局已在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆试点开展了消费投诉信息公示,试点地区的消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度得到了提升,更多消费纠纷化解在源头和萌芽。

## 中国空间站中的太空菜园又又又升级啦 航天员可以品尝新鲜蔬菜

随着神舟十七号载人飞行任务日益临近,正在中国空间站坚守岗位的神舟十六号航天员乘组也即将完成他们的飞行任务。返回在即,三位航天员依然毫不懈怠、保质保量按照计划继续完成各项工作,并积极开展体育锻炼,为返回地球做好体能准备。

繁忙的工作之余,太空菜园再次喜获丰收,航天员们在轨采摘并品尝了自己种出的新鲜蔬菜,干净又卫生。空间站在轨共有两个被称为“太空菜园”的太空栽培装置,分别种植了生菜和小葱、樱桃番茄,目前都长势喜人。

进入空间站阶段以来,航天员在太空种植蔬果所使用的“太空菜园”装置,是由中国航天员科研训练中心新设计的第二代空间植物栽培装置,它采用模块化、开放式的结构,可以更好地开展

在轨失重条件下的植物栽培试验。

在空间植物培养技术实验室,有一套被称为“太空菜园”的太空栽培装置,和正在空间站里运行的栽培装置是一模一样的,起到天地同步对照实验的作用。植物生长所需要的光照、水分和营养在这里面可以得到科学的自动化配置,跟上一代的太空栽培装置相比较,它最大的特点是实现了轮番、多批次的种植,为未来大规模的太空种植奠定了基础。

中国航天员科研训练中心杨润泽说:“照明组件通过我们设计的合适比例的红蓝白三色光,把它的频率和光照度调整到最佳的植物的光照条件,这个栽培杯组件是为植物的生长提供一个合适的根系空间,类似土壤的这个部分,我们叫做基质,它上行的初始状态是一个干瘪的状态,通过航天员在轨补

加的水,变成现在适合植物生长的一个状态。”

杨润泽表示,植物生长后,不可食的部分可以通过粉碎和压缩,重新生成一个基质块,这些基质块通过航天员的注水,重新为植物提供合适的生长空间。“同时它中间还有一些缓释肥,这些缓释肥也会为植物提供一些养料。它的供水组件,供给和航天员饮用的一样的纯净水。我们目前也在进行新一代的植物栽培技术的研究,将植物所需要的水分和养料直接供给到植物的根的附近,



同时通过一些循环再生的装置,把这些多余的水分和养料回收回来,尽最大的可能减少不可用部分的一些浪费,增加它可以循环的比例。”杨润泽说。

(据新华网)

## 嘉鱼县烟草专卖局 组织观看法治精品公开课

为了进一步深入贯彻落实党的二十大精神 and 习近平法治思想,10月17日,嘉鱼县烟草专卖局组织职工观看《法治烟草建设网络精品公开课》。

此次公开课由行业“八五”普法讲师团优秀师资精心打造,围绕《烟草专卖行政处罚程序规定》的修订详解、案卷评审技能提升、烟草行业知识产权管理与保护等主题开展,对职工们来说是一次宝贵的学法机会。为确保活动的顺利进行,该局通过广泛动员,及时在

企业微信群发布关于“法治烟草建设网络精品公开课”的通知,并对课程直播进行了预告。大家针对课程中讲解的问题展开了热烈的讨论,营造出了浓厚的学法氛围。

观看结束后,大家纷纷表示,此次普法学习及时跟进烟草法治建设进程热点,通过观看学习,对于专卖执法和法治建设实践工作有了更明确的指导方向,进一步提升了职工们法治意识和法治观念。  
(通讯员 胡琴)

## 嘉鱼县烟草专卖局 召开安全生产标准化工作专题会议

近日,嘉鱼县烟草专卖局召开安全生产标准化工作专题会议,研究部署安全生产标准化工作。

会上,全面介绍了《企业安全生产标准化基本规范》和《烟草企业安全生产标准化规范》考评检查标准,分析了当前安全生产标准化工作中存在的短板,并对下阶段安全生产标准化工作作出了安排部署。

会议要求,一要提高政治站位,强化责任担当。要高度重视安全生产标准化工作,牢固树立“标准”意识,将安全生产标准化工作与

隐患排查治理相结合,严格落实安全问题整改,全面推动安全标准化复评工作。二要强化安全意识,提高安全能力。要坚持以人为本,进一步完善安全管理体系,形成“我为人人、人人为我”的安全生产良性互动局面,牢牢守住安全底线和红线。三要厚植企业安全文化,不断夯实安全根基。要贯彻各项安全措施,严格制度执行,做到内化于心学安全、外化于行保安全、固化于制管安全,为“高质量发展争先竞位年”各项目标任务打下良好安全基础。  
(通讯员 胡琴)

## 通城县烟草专卖局 主要负责人走访调研基层所部

近日,通城县烟草专卖局主要负责人带队走访基层所部,调研所部合一机构改革工作。

调研组一行同所部职工进行座谈交流,详细了解所部合一后职工生活情况和工作难点堵点,探讨通城县局管理所考核细则,实地检查职工住宿、生活物资等后勤保障落实情况,鼓励大家树新风、创新绩,全力做好各项业务工作。

调研组要求,一要工作上持续奋进,聚

焦客户群体,精准谋划工作措施,补齐工作短板、补强弱项。二要思想上提高站位,深刻认识领悟基层所部合一改革精神,甩开思想包袱,提振工作精气神,保持高昂工作热情。三要生活上全力保障,制定合理后勤保障方案,织密扎牢后勤保障网,解决职工后顾之忧。四要安全上常敲警钟,定期开展隐患排查治理,注重公车行驶安全,将安全生产责任落实到位、履行到底。

(通讯员 刘根平)

## 崇阳县烟草专卖局 召开基层所部达标创建工作推进会

近日,崇阳县烟草专卖局(营销部)召开基层所部达标创建工作推进会,组织相关人员学习《全市系统2023年基层所部达标创建评价细则》,对照评价标准逐条逐项检视目前存在的问题和不足,并将工作任务分解到线、责任到人,力争“真创建 真达标”。  
(通讯员 黄劲松)

