

3·15  
在行动

市市场监管局领导

## 调研消费维权和食品安全工作



●记者 傅辉 通讯员 王乐

10月14日,市市场监管局党组书记方兆森带队调研全市消费维权和食品安全等工作,市局党组成员、副局长邱鹰,市局相关科室、高新分局负责人参加调研。

方兆森一行先后实地调研了咸宁市消费纠纷多元调解中心、咸宁食品安全科技馆等场所。

在市消费纠纷多元调解中心,方兆森与工作人员深入沟通,详细了解日常消费投诉举报、纠纷调处及构建“四位一体”多元化解框架等工作情况。据了解,今年前三季度,我市12315平台共

受理群众诉求23911件,现场接待消费者963人次,为消费者挽回经济损失791.44万元。

方兆森要求,严格按照统一登记、咨询政策、分流分派的流程,形成工作闭环,切实维护消费者合法权益。要一体化推进行政调解、人民调解和社会调解工作,充分发挥12315指挥中心牵头协调作用,齐心协力做好多元调解工作;要坚决克服人手不足、投诉受理量大等困难,发挥离退休老同志的作用,以老带新、取长补短,持续加强和改进消费纠纷调处方法,推动消费维权工作取得实效。

在咸宁食品安全科技馆,方兆森认真观看展览,了解展厅布局,并就展

示特色农产品、打造“一县一品”、智慧化“食安监管”等内容,与展馆管理人员进行交流。

方兆森强调,食品科技馆既是普及食安知识的载体,也是食安监管智慧化的平台,还是展示食品产业成果的窗口。要结合声光电等电子展示手段,不断推动文字、图片、展品等展陈素材创新,全面展示咸宁食品安全形象,不断提升咸宁食品安全的美誉度和人民群众的幸福。

调研组还前往咸宁志帆科技有限公司、国家人类基因联合实验室华中医疗科技(湖北)有限公司等新落户企业开展了走访活动。

## 维权案例

美容消费引发纠纷  
人民调解双方满意

2024年3月11日,通城县市场监管局12315投诉举报中心接到消费者黎女士投诉,称自己于2022年5月至2023年9月期间在通城某美容中心做多种美容项目,共消费9万多元。认为该美容中心的消费项目未明码标价,价格虚高,存在坑骗消费者的嫌疑,请求市场监管部门调查处理。

经执法人员现场检查该美容中心有美容项目消费价格表,但未张贴在店内。经调查消费者在消费过程中工作人员引导消费其它多个美容项目,有部分项目是消费者在不情愿的情况下做的,美容师也没有向消费者作出满意的解释,且还有少数项目没做完,经调解员组织双方进行三次面对面的调解协商,美容店同意退款8000元,对此结果双方均表示满意。该局工作人员责令商家将价目表张贴在店内显眼位置。

温馨提醒:在做美容项目目前,消费者要详细了解各项目的明细服务内容和价格,不要盲目地边做边交费,导致最后因费用过高引起消费纠纷。

(来源:通城县市场监管局)

## 消费提醒

秋季食品安全  
消费提示

《黄帝内经》提及“春夏养阳,秋冬养阴”,应注意尽可能食用新鲜食物,饮食以温、淡、素、鲜为宜,不吃过冷、硬、烫、辣、黏的食物,以避免引起胃肠不适。同时,秋季温度湿度变化频繁,是食源性疾病的易发高发时期,应特别注意掌握正确的食品安全知识和有关的饮食实际操作要点,遵守世界卫生组织提出的食品安全五要点,即:保持清洁、生熟分开、食物要做熟、保持食物的安全温度以及使用安全的原材料。

消费者投诉  
举报热线

12315

## 咸宁故事

## 省级放心消费创建示范单位:崇阳大市场

●记者 傅辉 通讯员 卢健辉

2023年,崇阳县市场管理中心(崇阳大市场)高度重视消费者权益保护工作,不断加大农贸市场监管、硬件基础设施建设,切实提升市场服务质效,深入开展放心消费宣传,营造了健康和谐的放心消费环境,得到了崇阳县委县政府、上级部门的好评和赞誉。

## ■市场介绍

崇阳大市场是崇阳县委县政府精心打造的“菜篮子”工程、食品放心工程”。该市场于2013年5月开始开工建设,2016年6月建成投入使用,位于崇阳县天城镇电力大道东段,占地面积10600平方米。共设有商铺26个,摊位254个,设立了市场快检室、12315消费维权站和明码标价电子显示屏。市场主要分为四个经营区域:A区主营蔬菜、水果、豆制品;B区主营干货、禽蛋、卤菜;C区主营土特产、肉食、冷冻食品;D区主营禽肉、水产品、蔬菜批发、冻库。崇阳大市场日均人流量约5千余人次,各类蔬菜批发日交易量60-80吨(逢年过节100吨左右),各类产品年交易额7.7亿元,提供解决了1863个就业岗位。

## ■主要作法

崇阳大市场按照“放心消费”创建活动总体目标任务,通过深化、持续拓展的方法,充分发挥农贸市场主体作用,创建放心消费示范单位,扩大创建工作成果。

消费安全放心。定期对市场安全设施、管理制度、安保措施、应急处理等方面开展安全检查,确保落实市场主体消费安全责任,杜绝防范安全事故发生,维护平安、稳定、和谐的消费环境。

消费质量放心。通过协助市场监管部门查处制售假冒伪劣商品违法行为,提升商品质量合格率。以创建活动为抓手,建立消费品质追溯制度,切实保证产品质量。开展诚信经营承诺活动,引导市场主体建立健全质量管理体系,严格执行经营商品的进货检查验收、停止销售等商品质量管理体系。严格落实瑕疵、缺陷、不合格商品处置制度,全面执行“三包”和“召回”规定,妥善处理消费者投诉,及时有效处置应急突发事件。

消费价格放心。加强价格自律、诚信经营。严格落实商品和服务明码标价,不发生虚假标价、模糊标价、哄抬价格、价格欺诈、强迫高价交易等价格违法行为,切实维护消费者的合法权益。

消费服务放心。按照“谁销售商品谁负责,谁提供服务谁负责”的原则,依法自觉履行消费维权和消费纠纷和解第一责任人的责任,建立“消费维权服

务站”,及时受理和处理消费者投诉,主动和解消费纠纷。

## ■取得成效

联手共建,为消费者放心消费保驾护航。积极组织单位参与创建活动,与市场所有商户联手开展“放心消费”共建活动,签订了共建“放心消费”活动协议,做出了“只要需要,您就检测”的服务承诺。倡导诚信,规范经营活动,提高了市场商户的守法经营意识和诚信意识。

提高责任意识,优化消费环境,保护消费者合法权益。充分发挥12315社会监督机制的作用,接受消费者的监督,及时解决消费者的投诉,增强了诚信透明度。同时,进一步完善消费维权诉求机制,建立消费维权投诉站。认真开展投诉不出店门活动,畅通群众诉求渠道,努力将维权工作落实到实处,确保消费者投诉100%得到及时处理,群众对投诉处理的满意率达80%以上。

完善制度建设,为创建“放心消费”工作奠定了良好的基础。建立放心消费示范区相关规章制度,包括商品准入制度、商品索证、索票管理制度、商户商品管理违规的实施细则等;完善商品准入制度、索证制度、检查制度、纠纷调解制度、信用管理制度,规范放心消费示范区全过程和各环节;严格制度执行,对于违反制度规定的行为进行严厉处罚。



优化消费环境 创放心消费城市