

隆重纪念“3·15”国际消费者权益保护日



2016年,崇阳县消委会各成员单位紧紧围绕“新消费我做主”年主题,以3·15大型纪念活动为契机,创新机制,形成合力,深入开展“放心消费保护行动”,可圈可点、亮点纷呈,社会影响力和评价满意度都有大幅度提升。

2016年,共处理消费纠纷案件273起,为消费者挽回损失188.4万元。其中:县工商局、县消委会会共处

理消费纠纷案179起,为消费者挽回损失89万元;调处一批较大影响力的消费纠纷,有三起大案入选咸宁市十大典型维权案例:一是成功调处一起热水器致消费者死亡案。死者家属获赠补偿7.7万元,调解协议被人民法院予以司法确认;二是冰箱起火赔偿案,消费者获赠6万元,另换同等价值冰箱一台;三是白霓大棚蔬菜钢管质量案,农民消费者获赠5.5万元。县质监局共受理投诉举报案件5起,为消费者挽回经济损失10余万元;县农业局积极组织有条件的生产基地、农民专业合作社、企业进行标准化示范建设和“三品一标”认证申报,“三品一标”农产品已达23个,调处雷骆村一

种植大蒜农户因误用农药纠纷,消费者获赠0.9万元;县物价局受理价格举报、投诉、咨询21起,依法退还消费者79万元;县交通局调处客运消费纠纷4起,退还消费者0.4万元;县烟草专卖局查处假烟案件4起,查获假烟155条,标值1.02万元,调处投诉举报10起,为消费者挽回经济损失0.2万元;县食品药品监督管理局调处投诉举报47起,为消费者挽回经济损失6.3万元;县住建局处理投诉6起,为消费者挽回经济损失2.6万元,受到了社会好评。

2017年,崇阳县消委会将紧紧围绕“网络诚信消费无忧”年主题,以提升消费者消费意识,努力引导消费、扩大消费,拉动消费,扩大内需,为促进全县经济又好又快增长做出新贡献。

主要措施:一是围绕“网络诚信消费无忧”年主题,深入开展宣传教育活动,采取多种形式宣传《网络交易管理办法》,倡导网络经济下诚信经营,强化网络经营者的责任意识,切实落实法定义务,自觉保护网络消费者合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度,发挥“互联网+”给消费生活 and 经济发展带来的新动力;三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护的社会共治平台,构建紧密相连的网络命运共同体,建设消费无忧的网络消费环境;四是加强消费教育引导,针对广大消费者密切关注的网络购物等重点领域,组织开展消费者满意度测评和市场监测活动,查找服务短板,反

映消费者诉求,促进行业自律和消费环境进一步好转;五是健全消费教育机制,举办“消费教育大讲堂”在企业、学校等单位建立“消费教育基地”定期发布消费警示、消费提醒、消费信息公示。

消委会各成员单位要进一步加强密切协作,形成合力促维权,进一步提高12315业务平台接通率、办结率、满意率,争取达到100%。同时,不断提升投诉转案率,要将“12315”与社会治理热线、信访诉求热线互通,把“12315”建成群众信访的第二渠道。

今年重点抓好以下几件事:一是开展消费体察活动,3月份县工商局开展公用企业消费体察,4月份县农业局负责农资市场消费体察,5月份县旅游局负责旅游行业消费体察,6

月份县质监局负责加油站消费体察,7月份县物价局负责汽站消费体察,8月份县食药局负责超市消费体察,9月份县住建局负责住房消费体察,10月份县交通局负责公交和出租公司消费体察,11月份县卫计局负责医院消费体察;二是开展消费评议,重点关注银行、电信、汽车销售、保险等热点行业;三是开展行政约谈,各成员单位要对投诉较多的经营者进行约谈,规劝整改经营中存在的短板;四是维护正常的经营秩序,打击假冒伪劣、骗销传销,遏制消费侵权、消费欺诈行为;五是开展放心消费保护行动,在去年的基础上继续开展放心消费示范街(区)、放心消费商户、消费维权示范站的创建评选活动。

崇阳县明春供水有限责任公司2017年服务承诺

提升服务质量 重塑社会形象

崇阳县明春供水有限责任公司是2005年改制而成的一家民营企业。改制12年来,公司始终坚持“用户至上”的供水原则,以“保水质保水量保服务”为宗旨,践行供水服务承诺,外树形象,内抓管理,保证了全县人民的安全用水。2017年,公司将紧紧围绕县委县政府的工作目标,团结奋进,进一步践行服务承诺,提升服务质量,重塑社会形象。

坚持查漏堵漏 着力改造老旧管网

查漏堵漏是该公司今年工作的重中之重。随着城区的不断发展,城市供水需求越来越大,而青山引水复线工程尚未建成,目前单一的青山引水管线已不能满足城区居民日益增长的用水需求。为缓解供需矛盾,只有大

手笔进行查漏堵漏。今年该公司将投资500万元将城区老化严重、漏损严重的28条管线进行改造。目前已改造了白泉村、粮食局、外贸和中医院等管线。经过改造试验,效果良好,元至2月份供水量降低了26万吨,用户家的龙头水质也得到了改善。

坚持练好内功 着力营造良好氛围

一是制度管人。通过向兄弟供水公司的学习,结合本公司实际状况,重新制订《各环节管理制度》、《各环节考核办法》和《员工手册》等,明确规定各环节的工作职责,规范员工的工作行为,用制度约人管人;二是绩效养人。要求员工按要求记工作台账,每天记工作日记,严格按照《各环节考核办法》进行考核,每月按考核成绩发放绩

效工资;三是学习育人。针对不同岗位工作要求,结合员工实际情况,采取“请进来”和“走出去”的方式,及时给员工充电,取长补短,学习外面的先进技术。四是科技兴人。购买新的收费软件、新的收费系统与信息时代接轨,可通过微信和银行代扣缴纳水费,彻底打破单一的缴费形式。目前公司已开通“崇阳供水”微信公众号,用户关注公众号就可以用微信缴纳水费并了解供水相关知识。

坚持优质供水 着力树立最佳形象

一是按上级部门要求计划投资50万对一、二水厂重新装修改造。二是将车间厂房全部重新进行装修,将机电设备全部进行防腐防锈处理。三是建立供水工作微信群,要求工作人

员当班期间必须微信汇报供水状况,化验人员及时汇报水质检测结果。四是践行服务承诺。及时发布停水通知,供水热线保持24小时接通,接到抢修电话城区范围内争取半小时赶到现场,DN500以下的管道,抢修时限不超过12小时,DN500以上的管道抢修时限不超过24小时。五是发展新用户时,若用户资料齐全,一个工作日内完成供水报装受理,7个工作日内完成现场勘测,拟订供水方案及工作预算,施工完毕后,3个工作日内完成试压验收及通水。六是认真对待用户提出的各种问题,合理的予以当场解决,不合理的讲明原因,文明用语,持证上岗,亮证服务。七是对外实行开放,自觉接受社会监督。公司将每月15日定于对外开放日,欢迎广大用户前来公司和一、二水厂参观咨询,进一步了解供水过程并提出宝贵意见。

崇阳县消委会成员单位

- | | |
|----------|--------|
| 工商局 | 食药监局 |
| 质监局 | 物价局 |
| 交通局 | 教育局 |
| 烟草局 | 农业局 |
| 旅游局 | 国税局 |
| 地税局 | 住建局 |
| 盐务局 | 公安局 |
| 检察院 | 司法局 |
| 法院 | 新闻宣传中心 |
| 卫生和计划生育局 | |

特别鸣谢

- 崇阳县供电公司
崇阳县康福医院



扫一扫



更多精彩活动和免费礼品等你来