

营造放心环境 激发消费活力

——我区加强消费者权益保护工作亮点纷呈

本报记者 史金茹 卢文静

为营造安全放心的消费环境,聚焦消费者关切的重点问题,进一步强化消费者权益保护各项工作,2023年,我区市场监管系统积极净化市场消费环境,努力激发消费活力,取得了良好成效。

维权工作全面加强

自治区市场监管局积极发挥市场监管联席会议消费者权益保护工作专项推进组作用,召开消费者权益保护工作专项推进组协调会议,制定印发2023年工作要点,推动各成员单位加强对各领域消费者权益保护工作的组织领导,促进政府有关部门在各自职责范围内依法履行职责,推进消费者权益保护工作跨部门联合开展。推动建立知识产权维权联络站,在七市地消费维权联络站加挂了知识产权纠纷调解人员,进一步提升了消费维权工作的专业化水平。

会同自治区党委宣传部、自治区消费者协会、西藏广播电视台及相关区直单位精心制作西藏首届“3·15”晚会专题片,加大典型案例曝光力度不断扩大消费维权工作影响力。

同时,自治区消费者权益保护工作专项推进组各成员单位推动制定了一系列与消费者权益保护工作相关的制度规定,进一步健全完善消费投诉受理处理的工作程序、目标任务等,优化投诉处理流程,提高投诉处理效率,积极调解

消费纠纷,维护消费者合法权益。

监管执法扎实有力

全区各级市场监管部门充分发挥“排头兵”作用,在加强消费领域监管执法上下功夫,全面规范市场秩序,让消费者无后顾之忧。

2023年,集中开展民生领域案件查办“铁拳”行动、牛肉制品专项整治等,共查办违法违规案件1132件,案值419.17万元,罚没827.71万元;联合开展互联网销售危险化学品专项治理和“清明行动”,监测区内网络交易主体4.4万户次,处置涉嫌违法线索321条;集中开展涉企违规收费和治理“三乱”专项整治行动,立案查处28家单位;组织开展燃气具、建筑建材、“一老一小”用品、成品油、消防设施设备专项整治,督促440家企业完成整改。

全区1.8万余名市县乡村包保干部包保6.3万余户食品主体,食品安全责任“最小单元格”落实落地;完成食品安全监督抽检任务15375批次,食品安全评价性抽检合格率98.2%;全年开展“你点我检”14106批次;14002家甜茶餐饮馆实现提档升级;学校食堂“明厨亮灶”覆盖率达98.5%,地(市)所在地学校食堂“明厨亮灶”率达到100%;开展重大安全隐患排查整治、全区市场监管燃气安全专项整治等工作,共排查安全隐患868处。

同时,自治区消费者权益保护工作

专项推进组其他成员单位结合各自工作职责,组织开展了多次市场监管检查和专项整治行动。自治区人力资源和社会保障厅开展清理整顿人力资源市场秩序专项行动。自治区交通运输厅开展出租汽车行业改革、服务质量提升、新旧业态融合发展、乱象整治等工作。自治区商务厅推进单用途商业预付卡备案管理工作,开展农村市场重点商品专项整治。自治区文旅厅开展全区重大事故隐患整治,排查各类安全隐患487个,组织开展尾随兜售、强买强卖专项整治,开展执法检查1752次。自治区药监局开展药品安全巩固提升行动等8项专项整治,全区共检查市场主体、使用单位1.5万余家次,处理投诉举报360起。自治区公安厅开展“昆仑2023”行动,侦破食药和知识产权领域刑事案件7起,破获销售假冒注册商标商品案4起、食品类销售假冒注册商标商品案2起。

消费环境更加良好

自治区市场监管局、自治区消费者协会坚持将规范市场秩序、营造良好消费环境作为增强发展动能的重要举措,围绕涉及民生的重点商品和服务,加强制度设计,开展比较试验,依法推进涉企信息公示,助力品质消费升级。

自治区市场监管局推进涉企信息归集和联合惩戒,2023年,累计归集政

府部门涉企信息482.98万条,公示经营异常名录2.7万户、严重违法失信名单59户,企业信用信息公示系统累计查询量突破13亿次。出台进一步提高产品质量、工程质量和服务质量三年行动方案,抓好重点领域质量提升,加强优质产品、工程、服务供给。

自治区消协组织开展牦牛肉、藏香比较试验,召开藏香比较试验结果发布暨质量提升专题研讨会,完成2022年藏香比较试验总结报告、市场调研及标准比对报告,引起社会广泛关注;组织消费体察团深入西藏优格仓工贸有限公司进行消费体察;积极开展西藏伴手礼活动,评选出一批品牌知名度高、产品质量过硬、具有西藏特色、区域特点的产品。

同时,自治区市场监管联席会议消费者权益保护工作专项推进组各成员单位充分发挥职能作用,创新消费环境建设机制,推动建立权责清晰、分工明确的消费者权益保护体系,进一步做优消费环境。

市场监管等相关部门负责人表示,2024年,将继续深入贯彻落实政府和自治区党委的部署要求,把消费维权融入高质量发展全局,以激发消费活力为目标,围绕放心消费创建、构建“大消保”体系、提升消费投诉举报处理能力、加强宣传教育等方面出实招、求实效,努力提升全区各族消费者的获得感、幸福感、安全感。

畅通维权渠道 回应群众关切

我区各热线服务平台工作效能稳步提升

本报记者 卢文静 史金茹

拉萨市民王女士在堆龙东嘎农副产品批发市场某干杂店买到一瓶过期酱油,在与商家协商未果后,拨打了12315热线进行投诉举报。堆龙德庆区市场监管局接到投诉举报后,及时处置投诉举报,并前往现场核查。

堆龙德庆区市场监管局经核查发现,王女士确实在该店购买了酱油,该商家所出售的酱油确实属于过期食品。根据《中华人民共和国食品安全法》,最终商家赔偿消费者1000元、退回购买酱油时所支付的15元,共计1015元,并向消费者进行了赔礼道歉。

对此处理结果,王女士表示“非常满意”。这是我区12315投诉举报指挥中心坚持畅通受理和完善消费者诉求渠道,做到消费投诉“件件有回复,事事有回音”的典型案列。

自治区市场监管局持续健全12315各项规章制度,坚持落实12315热线电话24小时人工接听的要求,及时受理和分流转办消费投诉举报咨询,2023年,西藏12315投诉举报指挥中心共接收各类投诉举报咨询6.56万件。其中,投诉1.35万件,举报0.51万件,为消费者挽回经济损失1455.85万元,在市场监管总局关于消费投诉处理短信抽查工作中,西藏满意度达到92.59%。

自治区市场监管局加强消费维权数据利用,2023年,编发数据分析报告10期、12315日报244期,动态分析投诉举报大数据,综合研判市场监管重点、难点问题;健全投诉举报移交机制,编写舆情通报2期,提升投诉举报跨地区、跨部门处置效率。

自治区消费者权益保护工作专项推进组各成员单位结合各自工作实际,建立健全工作平台,畅通运行热线电话,使消费者消费维权的广度和深度不断拓展,消费维权能力不断提升。自治区交通运输厅发挥12328交通运输服务监督热线便民作用,2023年,受理事项2万余件;自治区药监局处理投诉举报360余起,立案110件,罚没款490余万元;自治区邮政管理局指导“12305”电信用户申诉受理中心受理用户咨询申诉2184件;人行拉萨中心支行打造12363“暖心热线”,受理投诉咨询225件;国家金融监督管理总局西藏监管局上线投诉系统,12378投诉热线处理消费投诉248件。

山南市

聚焦民生消费 提升维权效能

本报泽当电(记者 刘枫)2023年以来,山南市聚焦消费领域民生实事,全力加强消费环境建设,着力营造良好的消费维权环境,提升消费者权益保护和消费维权处置效能,为全市经济高质量发展创造了更加清朗健康的市场环境。

围绕消费者权益保护中的重点工作,山南市市场监管部门按照“六个规范”相关要求,大力加强乡镇、村居“一会两站”消费维权机构建设,让消费维权向基层延伸,截至目前,全市共建立“一会两站”119个;大力推进ODR企业的发展培育,提升多元化解机制建设,截至目前,共建立ODR企业6家;严格落实“接诉即办”制度,高效率处置消费者诉求。2023年,共受理投诉举报622起,其中投诉406起,举报216起,为消费者挽回经济损失26.98万元,有力维护了消费者的合法权益。

此外,山南市积极开展“3·15”消费维权宣传系列活动,通过组织集中宣传、发布消费警示、发送维权短信、销毁假冒伪劣商品等方式,营造全民参与“消费维权”的良好氛围,不断提升消费者自身的权益保护意识。

阿里地区

推进消费者权益保护体系建设

本报狮泉河电(记者 达珍 洛桑 巨增 永青)阿里地区市场监督管理局大力推进12315“五进”工作,切实保护消费者合法权益,截至2023年底,共建立12315消费者维权联络站93个,覆盖6个重点旅游景点和7县37个乡镇,覆盖率100%,消费者权益保护体系建设得到了全面提升。

阿里地区市场监督管理局首次在重点领域、重点企业引入在线纠纷和解(ODR)机制建设,ODR入驻企业共5家。率先落实平台企业合规管理主体责任,梳理网络交易平台合规对照清单,在“美团”“京东”等平台对照试点,2023年,首次调解处理1起网络商品交易平台消费矛盾纠纷案件。推进“放心消费示范店”创建活动,鼓励引导大型零售企业、商场、超市等10余家实体店作出“七日无理由退货承诺”,推动了商品和服务质量有效提升。

阿里地区市场监督管理局相关负责人表示,接下来,将进一步完善消费者投诉举报机制,健全投诉举报体系,拓宽消费者投诉举报渠道;积极推广并充分发挥ODR企业在线解决消费纠纷职能,落实企业消费维权的主体责任,将消费纠纷化解在源头,进一步减轻基层市场监管执法人员负担,节约时间成本、人力成本、沟通成本,更好保护消费者的合法权益。

中国银行昌都分行

在养老院开展金融消费者权益保护宣传

本报昌都电(记者 平措 郎加)为进一步提高老年群体金融风险防范意识,近日,中国银行昌都分行前往昌都卡若区养老院开展金融消费者权益保护宣传活动。

活动通过发放金融消费者权益保护宣传手册,重点向老年群体及养老院工作人员普及了常见网络诈骗类型、存款保险政策、金融服务政策等知识,中国银行昌都分行工作人员通过通俗易懂的语言,让老年群体对金融消费者权益保护有了更深入的认识。100余位老人参加活动,发放宣传手册140余份。

“许多老年人对金融知识了解较

维权服务面对面



近日,以“激发消费活力,推动高质量发展”为主题的消费维权宣传活动在拉萨市墨竹工卡县举行。

墨竹工卡县市场监督管理局相关负责人表示,活动有力地推动了消费者权益维护,营造了共治共建消费环境的良好氛围,提高了消费者的信心和满意度,进一步促进了消费市场的繁荣。

▲活动现场,工作人员向群众宣传消费者权益相关知识。

▶工作人员向群众发放宣传物品。

本报记者 格桑伦珠 摄



维权站点在身边 纠纷化解更便捷

拉萨市构建三级消费者权益保护网络

本报拉萨电(记者 史金茹 卢文静)2023年4月,拉萨美团外卖公司消费维权联络站正式挂牌成立,消费者遇到涉及美团外卖的问题可以拨打12315电话进行投诉。

为保障广大居民群众的外卖餐饮安全,拉萨市市场监督管理局在堆龙德庆区、顿珠金融城、西郊藏游坛城、东郊万达广场设立了4个12315消费维权联络站,制定了12315消费维权站(点)工作制度、消费纠纷工作处理流程图、加挂12315维权联络站牌匾,并通过4处消费维权联络站投放100万个食安封签,保障广大消费者的外卖食品“舌尖上的安全”。

消费维权联络站是直接设立在消费现场的快速处理和解决消费争议的绿色通道,可以缩短纠纷处理时限,节省消费者维权时间和维权成本,同时促进企业落实主体责任,增强诚信经营意识,实现一般消费纠纷和在企业、化解在基层、解决在源头。

2023年,拉萨市市场监督管理局强力推进消费维权“五进”工作,依托县区基层9个投诉举报中心,在乡镇、社区、学校、大型商超等建立了103个12315维权联络站,构建形成上连自治区市场监管局、下连乡镇,覆盖的市、县区、乡镇三级消费者权益保护网络,在全市形成横向到边、纵向到底、运行顺畅、职能完

善的服务工作网络。目前,拉萨市城关区、尼木县等5个县区的乡镇实现消费维权站全覆盖,自行解决消费纠纷达90%以上。

随着外卖餐饮店数量的逐年增加,2023年,拉萨市市场监督管理局全面压实网络餐饮服务第三方平台提供者的主体责任,督促“美团”“饿了么”平台加强网餐主体的审核,把好网络餐饮准入关,引导两个餐饮外卖平台落实食安封签工作要求,全面打造“食安封签”餐饮监管新模式,切实履行食品安全主体责任。

同时,拉萨市市场监督管理局聚焦市区大型商场超市、农贸批发市场等群

众消费较集中领域,建立绿色快捷处置通道,统一对企业进行培训。消费者在消费过程中如需投诉,可第一时间向企业反映诉求,由企业作为第一责任人迅速处理。

2023年,拉萨市市场监督管理局通过消费维权联络站点,积极宣传消费者权益保护的法律法规,增强消费者依法维权的能力和经营者守法经营的自律意识。各联络站发挥基层监督作用,对商品、服务进行社会监督,对掌握和受理的有关制售假冒伪劣商品、欺诈骗消费者等违法案件线索及时向属地市场监管部门进行报告,切实做到消费者诉求件件有着落、事事有回应,切实有效保护消费者的合法权益,全面提升投诉处理效能和消费维权水平。

数据显示,2023年至今,拉萨市消费维权服务站共受理消费者咨询476起,消费者投诉172起,调解172起,调解成功率93%,为消费者挽回经济损失1.94万元,为市场监管部门提供食品过期、假冒伪劣等市场乱象线索80余条。