

打造安全、放心的消费环境,是市场经济发展规则的基本诉求,是广大人民群众维护切身利益的普遍期待。消费者权益保护,更是一项顺民心、合民意、促稳定、架桥梁的重要工作。习近平总书记指出,消费是促进我国经济增长的重要引擎,要创造广阔的发展空间,更要保护消费者权益,要建立和完善扩大居民消费的长效机制,让消费者没有后顾之忧之担忧消费,消费环境优获得感强愿消费。

2024年,市市场监督管理局坚定不移践行以人民为中心的发展思想,牢固树立消费者至上理念,坚守保护消费者权益的初心和使命,聚焦消费难题,强化维权举措,严格市场监管,着力打造人民群众满意的消费环境,切实提高人民群众消费维权获得感、幸福感、安全感。

**畅通投诉渠道
搭建维权“连心桥”**

市市场监管局立足自身职责,健全维权机制,拓宽维权渠道,提升维权效能,以便捷高效的投诉处理,深入有力的消费监督、有益有效的工作联动,切实保护消费者合法权益。

消费维权工作机制不断强化。逐步建立完善部门协作、市县上下联动、消协服务支撑的消费者权益保护联动机制,加强信息共享和工作互动,全面凝聚工作合力。有效聚合维权资源,丰富“智慧315平台”应用,加强12315消费维权服务热线与12345政务服务便民热线工作对接,建立协同联动渠道,推动消费维权诉求高效办理,促进消费维权协同共治,构建大消保大维权格局。

消费维权渠道更加便捷畅通。积极依托全国12315平台,健全受理、转办、督办、回访等工作制度,建立“即时分送、即时督办、短信通知、电话沟通、移动端处理”快速反应机制,及时处置群众维权需求;12315热线24小时人工值守、全天候畅通,同步开通网络、信函、线上纠纷和解等维权方式,形成多渠道、全天候多元维权体系,确保“有诉必接、有案必查、接诉即办、查必有果”;深入开展消费维权服务站“五进”(进企业、进学校、进社区、进景区、进农村)活动,建设高标准规范化“五进”服务站473个;成立律师团,积极开展“律师在线法律咨询”和“律师点评”活动,创新拓展维权新路径。2024年,市市场监管局共受理消费投诉举报咨询8.7万件,为消费者挽回经济损失457.82万元。

消费维权效能进一步提升。严格落实AB顶岗制,加强督导考核问责,开展12315效能逐级循环评价。开通12315短信服务,投诉举报的分流、超期预警提醒、初查反馈、受理、立案、办结反馈等办理信息自动短信告知基层市场监管人员和消费者;多次深入县区开展12315效能评估评价、ODR(在线纠纷解决机制)活跃度提升等维权业务知识专题培训,进一步提高12315热线直接答复率和消费者满意度。2024年,投诉按时初查率99.97%,按时办结率99.99%;举报按时核查处率99.94%。

**守护放心消费
增设服务“新场景”**

市市场监管局着眼消费者关心的消费维权突出问题,深入开展“放心消费在中原”系列活动,破解消费痛点问题,破除消费后顾之忧,让消费者愿消费、敢消费、享消费。

持续推行“线下购物无理由退货承诺”。制订发展计划,广泛发放倡议书,大力宣传引导市场主体积极参与线下购物无理由退货承诺,加快疏解消费“堵点”,切实保障消费者购物“后悔权”。积极帮扶承诺单位健全内部管理制度,提升产品质量保障能力,消除售后再退隐患;完善售后服务体系,公示7日无理由退货承诺内容,严格履行退货承诺。2024年,全市线下无理由退货承诺店已达484家,无理由退货承诺覆盖面得到进一步扩大。

大力推进ODR建设。积极引导经营者在线解决消费纠纷,倡导、鼓励纠纷易发的重点领域企业入驻全国ODR平台。强化在线纠纷快速解决机制运行保障,通过培训、座谈、约谈等方式提高ODR单位和成功率,全力打造“不打烊”的在线“指尖消费维权”平台,方便消费者随时随地便捷维权。2024年,全市ODR企业数量已达471家,为消费纠纷快速和解更便利、更快注入新动能。

强化大数据赋能凸显智慧监管。不断提升“放心消费二维码”商家覆盖率,及时晒出各商家的“投诉率”,全面保障消费者的知情权和选择权。在全省率先打造“龙城有信”智慧化信用监管平台,实现了通过“信用码”扫码查信用、查源头、查人员、保维权、知政策等五个维度的“信用+智慧”市场监管功能,营造更加放心的消费环境。

**强化消费维权
共筑放心消费环境**

二〇二四年濮阳市消费者权益保护工作综述

全媒体记者 谷爱素 通讯员 鲁淑强 张叶玲 王彦科 文图



**强化源头治理
筑牢消费“安全线”**

市市场监管局始终绷紧“保障人民群众身体健康和生命安全”这根弦,坚持把“四个安全”作为统筹发展的有力抓手,持续压紧压实各方责任,不断加强执法监管,着力防范化解风险隐患,坚决守住安全底线,努力守护“四个安全”。

筑牢食品安全“防护线”。食品生产企业安全总监、安全员配备率100%。开展肉类产品专项整治、“特供酒”清源打链、保健食品整治、“三小”治理等专项行动。开展校园餐及网络餐饮食品安全治理,完成学校食堂硬件改造提升101所,全市5000余家入网经营餐饮单位全部纳入监管范围。在全省率先打造“互联网+明厨亮灶”2.0版,对刀墩混用、盛装食品容器叠放等违规行为实现自动识别、抓拍。开展夏季食品、校园食品等专项抽检,完成食品抽检1.27万批次,任务完成率103%。

筑牢“两品一械”安全“守护线”。开展药品医疗器械安全巩固提升、规范整治医疗器械经营秩序、第一类医疗器械产品清理、化妆品“靓盾2号”专项整治、染发类化妆品专项检查等专项行动,实施全覆盖检查,加强“两品一械”不良反应(事件)监测,积极查办“两品一械”案件329件,协助公安机关抓捕制售假药犯罪嫌疑人,不断提升药品安全监管能力,切实保障人民群众用药安全。

筑牢特种设备安全“生命线”。督促企业落实安全管理制度,加强维护保养,确保特种设备安全运行;对气瓶充装单位开展“回头看”检查,全力保障公用燃气、长输管道使用安全,公用燃气压力管道、长输管道、压力管道检验覆盖率均达100%。坚持标本兼治,制定《特种设备领域安全生产标准导则》,开展现场观摩,组织集中培训51场培训22425人次,让监管更精准、管理更规范、设备更安全。查扣不符合安全要求或假冒伪劣的“问题瓶”“问题燃气器具”258个。

筑牢民生领域产品“保障线”。紧扣群众呼声,着力加强电动自行车质量安全监管,将全市电动自行车经销售单位全部纳入动态监管范围,综合运用拉网式排查、集中约谈、广覆盖式抽检、强执法办案、全方位式宣传等方式,坚持“五看一抽检”工作方法,以维修倒查销售,以销售倒推仓储,严厉查处拆装限速、更换大容量蓄电池等违法违规行为,监督抽检152批次,并对不合格电动自行车及时处置,努力从销售源头上护航群众出行安全。

**强化行政执法
打好监管“组合拳”**

市市场监管局针对事关民生消费的重点领域,强化行政执法,打好监管“组合拳”,全面规范和整治市场秩序,有力破除困扰群众放心、安心消费的市场羁绊,让消费者公平更加可感可及。

净化网络市场环境。联合印发《2024网络市场监管促发展保安专项行动方案》,组织开展保健食品、“创业培训”骗局等专项治理行动,涉老消费、“电动自行车”、“双十一”等专项网络交易监测,监督电商平台落实法定主体责任,维护网络市场秩序。2024年,市市场监管局共处置网上违法违规账号205个,清理违法违规信息5730条,查处2个不履行主体责任的网站和APP,处置违法线索156条,办理网络违法案件35起。

强化民生计量监督。深入集贸市场、乡村集市等重点场所开展“手机变砝码”活动,发放“手机变砝码”计量惠民生“称量标签”8万余枚,解决“鬼秤”问题,让老百姓“秤”心如意。开展水电气“民生三表”计量专项监督检查,抽查水表2000块、燃气表2000块、电表1600块。深入推进加油机作弊综合治理、电子计价秤专项整治、“过度包装”检查等专项行动,严厉打击计量违法行为,切实守护好群众的“菜篮子”“米袋子”“钱夹子”。

**加强价格监督检查
严格节假日市场价格监管**

督促经营者严格落实明码标价、收费公示制度,切实维护市场价格秩序。开展旅游市场、教育收费、农资产品和夏粮收购、养老机构收费、殡葬服务收费等民生领域价格(收费)专项整治,严厉打击价格欺诈、哄抬价格、不按规定明码标价、捆绑销售、强制消费等价格违法行为,查处价格违法案件42起,有效维护市场价格秩序,切实减轻群众不合理价格负担。

严格广告市场监管。坚持线上线下一体化监管,持续开展重点领域广告监管专项行动,依法严厉打击社会反映集中的医疗广告、药品、保健食品、医疗器械等民生领域虚假违法广告,查办广告违法案件58件,持续净化广告市场环境。联合市委网信办,组织开展全市短视频、直播广告法律法规专题培训。在直播电商孵化基地,组织开展全市“濮上网红”直播电商《广告法》专题培训。2024年12月13日,濮阳市广告协会正式成立。

**注重宣传引导
树立维权“风向标”**

不断丰富宣传载体。充分利用“3·15”国际消费者权益日、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》实施、食品安全宣传周等重大宣传节点,依托“一站两微”、“消费教育基地”、法律志愿服务站、公益律师等平台,通过发布打假维权成果和典型案例、致消费者的一封信、开展消费维权知识在线竞答、设置咨询台等方式,大力开展消费维权法治宣传、法治讲座和咨询服务,切实有效增强消费者权益保护意识,提升维权能力。

强化精准靶向宣传力度。积极围绕关乎百姓衣食住行的焦点问题,对投诉举报数据加强分析研判,尤其在重要时间节点进行定期深入分析,针对性发布消费警示提示99篇,有效引导消费者增强防范意识、规避消费风险,并组织12315公众开放日活动、举办消费教育讲堂、消费体验、“五进”等活动,面对面进行消费维权法规、消费科普知识和消费警示宣传教育,引导消费者做到安全、科学、理性消费。

强化新场景宣传。配合商务等部门加大培育餐饮消费、文旅体育消费、购物消费、以旧换新等新场景的宣传力度。在汽车、家电以旧换新补贴政策宣传的基础上,又开展了家居厨卫、电动自行车以旧换新补贴政策宣传。市消费品以旧换新工作专班负责人介绍,消费品以旧换新活动开展以来,大宗商品消费增幅较大,支撑性更强。其中,汽车销售同比增长11.2%,家电销售同比增长26.9%,消费市场增长趋势明显。不断推动创新消费新场景,助力培育消费新增长点,进一步激发消费活力,增强消费者维权意识,营造更加优质的消费环境。

消费者权益保护工作事关民生福祉,事关全省“四高四争”目标推进,事关濮阳消费环境优化、消费信心提振、高质量发展。全市市场监管部门将心系“万家灯火”,情牵“柴米油盐”,紧盯“急难愁盼”,践行“为民监管”理念,坚持人民至上、消费者至上,围绕“共筑满意消费年”主题,打造放心、舒心、安心、省心消费新格局,擘画濮阳放心消费新画卷。

- 图①市市场监督管理局管红光带队检查游乐设施安全。
- 图②管红光陪同市人大代表视察食品安全。
- 图③市市场监督管理局开展“靓盾2号”专项整治,保障群众安全用妆、舒心用妆。
- 图④市市场监督管理局开展电动自行车安全整治,护航百姓出行安全。
- 图⑤手机变“砝码”,让“黑心秤”无处遁形。
- 图⑥12315公众开放日活动现场。
- 图⑦市市场监督管理局开展消费维权宣传教育“五进”活动。
- 图⑧“文明诚信经营示范企业”颁奖现场。

