

去年我市12315机构接收信息4.8万余件 挽回消费者经济损失1179.62万元

3月14日,2022年株洲市“3·15”国际消费者权益日新闻通气会召开,会上发布了2021年度全市消费维权工作主要情况、2021年度全市消费投诉举报热点问题、2021年度十大消费侵权案例以及2022年消费维权工作的主要思路。

畅通维权渠道,提升维权效能 投诉举报办结率和回访率实现“双百”

2021年,全市12315机构共接收信息48928件,较上年同期下降7.47%,共为市民挽回经济损失1179.62万元,投诉举报办结率和回访率均做到了100%。

12315投诉举报科科长凌湘峰介绍,为畅通消费维权渠道,市场监督管理局构建了线上线下一体化消费维权机制,从国家总局、省、市、区到市场监管所五级维权,形成了跨层级、跨区域的维权格局。

同时,为提高维权工作效能,市市场监督管理局采取了系列举措。一是进一步优化全市12315办理工作流程,大力推行“限时办理

制、签字负责制、回访督查制、定期通报制、跟踪督办制”等五项制度,投诉举报处置工作做到了受话率、咨询回复率、投诉举报办结率和电话回访率“四个100%”。《关于进一步加强12315投诉举报处理工作的通知》出台后,投诉举报处理时限进一步缩短。二是大力开展放心消费环境创建工作。包括持续推进“诚信经营放心消费创建示范店”活动,在消费维权领域引入“双随机、一公开”检查制度,探索开展实体店线下无理由退货制度等。据悉,2021年,全市实现线下无理由退货61801件,货值金额达1321万元。

食用油掺杂掺假、食品非法添加…… 今年重点查处这些违法行为

市市场监管综合行政执法支队法制大队大队长袁皓瑜表示,去年,执法支队全年共立案查处3018件,所有违法线索100%立案查处,所有案件100%依法办结,所有涉案产品100%依法处置。

今年,全市市场监管执法机构将继续坚持“以人民为中心”的执法理念,围绕稳中求进工作总基调,围绕“民意最盼、危害最大、

监管风险和压力最大”领域,围绕全力保障和改善民生、维护消费者权益等,以案件查办为抓手,持之以恒开展侵权案件查办工作,严厉查处食用油掺杂掺假、食品非法添加等违法行为,在全社会形成重视和支持消费维权的良好氛围。

(株洲晚报融媒体记者/宋芋璇 通讯员/聂伟)

做好安全监测,警戒药械安全

市ADR中心获评“全国药品不良反应监测评价优秀单位”

2021年,我市的药械化安全监测工作成绩斐然,市市场监督管理局在全省药械化安全监测培训会上作经验交流,株洲市药品审评认证与不良反应监测中心(简称株洲市ADR中心)获评“全国药品不良反应监测评价优秀单位”。

收集监测报告是做好监测工作的基础。2021年,全市共上报ADR报告3990份,其中严重报告数为911份,占报告总数的22.8%,排名全省第一。上报MDR报告982份,上报化妆品报告293份。

监测网络建设是做好监测工作的基本保障。目前,我市已建成包括持有人以及生产、经营、使用单位和监管部门等多主体共同参与,覆盖全市所有乡镇的三级监测网络。监测网络规范化建设工作受到省药监局表扬和推介。

提升监测能力是做好监测

工作的重要抓手。2021年共组织市县两级基层监测人员业务培训6个,累计培训人员1000多人次,通过“3.15”消费者权益日、药品安全宣传月、化妆品安全科普宣传周、“6.26”禁毒日等宣传活动,积极宣传药械化安全监测知识,不断提升公众对监测工作的认知度。

分析评价是做好监测工作的关键环节。中心每年组织编写药品、医疗器械、化妆品监测数据年度分析报告,为药械化安全监管工作提供参考。通过对监测数据进行分析,向上级监管部门提交了氢溴酸右美沙芬片、血液透析管路与某品牌系列化妆品等多个药械化产品风险分析报告,其中氢溴酸右美沙芬片风险管控建议被国家药监局采纳,将该药品由非处方药改为按处方药管理,受到省中心通报表扬。

(通讯员/黎志福)

芦淞区2021年消费维权“成绩单”来了 全年为消费者挽回损失81.9万元

株洲晚报融媒体记者/杨凌凌 通讯员/黄敏莉



▲芦淞区市场监管局党委书记、局长夏志毅(中)带队检查药店。通讯员供图



▲消费者给芦淞区市场监管局专业一送锦旗。通讯员供图

芦淞区是株洲的商贸大区。去年以来,芦淞区市场监管局始终坚持以服务区域经济发展为主线,以党建引领和从严治党为抓手,以优化营商环境、食品药品安全、质量强国、品牌建设为重点,强化疫情防控和市场秩序监管,全面落实区委区政府和市局各项决策部署。

3月15日,在国际消费者权益日之际,记者从芦淞区市场监管局获悉,2021年1月1日至12月31日,芦淞区市场监管部门共受理各类消费投诉、举报4572件,办结率100%,为消费者挽回经济损失共计81.9万元。

党建引领 带动业务提升

一直以来,芦淞区市场监管局坚持把党建工作摆在突出位置,围绕“以党建引领业务、以业务强党建”的工作理念,实现党建工作与业务工作“双提升”。

围绕抓党建、强组织,该局充分利用各种学习渠道和途径,强化全局干部职工的学习教育,积极开展主题党日活动,认真贯彻落实意识形态工作责任制,不断完善党风廉政建设和作风建设的制度和规定,使得党风廉政建设不断加强。

为庆祝中国共产党成立100周年,扎实开展党史学习教育,去年7月2日,芦淞区市场监管局组织全局干部职工共85人乘坐湘赣边红色专列赴茶陵开展

革命传统教育活动。

红色专列上,芦淞区市场监管局党委书记、局长夏志毅带领全体党员干部高举右拳,重温一遍入党誓词。局党委还现场颁发优秀共产党员、优秀党务工作者和先进基层党组织的荣誉证书和奖牌。

组织全局干部通过如法网开展在线学法考法,参考率、参考率、合格率达100%;办理人大建议1件、政协提案3件,均按时办结反馈……依托党支部党建示范和党员先锋岗的引领作用,芦淞区市场以党建引领业务,努力创建“让党放心、让人民群众满意”的模范机关。

重拳出击 强化消费维权

数据显示,2021年,芦淞区市场监管部门通过12315消费者投诉举报热线、12345市长热线、来信来访共受理消费投诉举报4572件,办结率100%,为消费者挽回经济损失共计81.9万元。

记者梳理发现,去年芦淞区的投诉类型占比靠前的:一般食品占24%、文化休闲娱乐服务占22%、餐饮住宿服务占19%、教育培训服务占13%、家居用品(商品类)占12%、交通工具占10%。

2021年7月23日,在长沙上班的张女士(化名)向12315来电反映,美容店产品、项目没有明码标价,也不给单据,自己掉进诱导消费的“坑”,请求维权。

接到投诉后,芦淞区市场监管局专业一执法人员迅速赶到现场了解情况。通过询问该美容店店长,调阅监控视频以及查看现场后,发现该美容店确

实存在误导消费的嫌疑。

刚开始,双方在退款金额方面存在较大出入。在执法人员的耐心调解下,双方达成调解协议,被投诉方一次性退还张女士预付款29728元。事后,张女士将一面印有“严格公正执法,维护消费者权益”的锦旗送到芦淞区市场监管局专业一手中,以表感激之情。

消费者权益保护是市场监管的出发点和落脚点。面对经济社会的发展和消费形势的变化。

近年来,芦淞区市场监管局以民生领域案件查办“铁拳”行动为抓手,聚焦重点行业、重点环节,重拳出击、严管重罚,查办食品药品、产品质量、商标等各类案件95件,经济处罚78.86万元,树立了市场监管部门执法权威,维护了群众合法权益。

多措并举 筑牢监管防线

“酸奶保质期多久?”“临期如何处理?”“近期有无接到消费者投诉?”……3月9日,芦淞区市场监管局建设所执法人员对辖区内的一家超市进行了日常检查。

去年以来,芦淞区市场监管局紧扣“强化监管、守住底线、聚焦热点、排解难点”使命要求,在服务大局上精准发力,为全区经济社会发展营造了良好的市场环境。

针对芦淞区大型水果市场、大型冷库的冷链食品从业人员因上班时间冲突,不便外出采集核酸样本的问题,芦淞区市场监管局组织召开冷链食品从业人员核酸检测专题调度会,明确职责和分工。随后,对辖区60家进口冷链食品单位、371名进口冷链食品

从业人员进行全面摸排,并通过“微信工作群”加强宣教动员。

两天之内,芦淞区顺利完成进口冷链食品从业人员核酸检测222人,实现春节前在岗进口冷链食品从业人员核酸检测全覆盖。

聚焦疫情防控,坚持稳中求进。去年至今,芦淞区市场监管局全体干部职工挺身而出,他们的身影出现在芦淞区的各个角落,着重抓好农贸市场、餐饮单位和药店等领域防控,全面排查、抓好落实,解决一批群众“急难愁盼”的问题。常态化抓好疫情防控不松懈,在增强防控措施针对性和实效性的同时,高质量推进各项职能工作,确保两手抓、两手硬,圆满完成全年目标任务。

深化改革 激发市场活力

营商环境是企业生存发展的土壤,“土质”好不好、“肥力”足不足,直接影响企业活力。2021年以来,芦淞区市场监管局大力推进“放管服”改革,忧企业之忧、急企业之急,为企业扬帆远航保驾护航。

去年6月24日,芦淞区政务服务中心“企业开办一站通专窗”6个窗口正式开通,芦淞企业开办再次提速,企业开办时间压缩至1个工作日内。9月1日,该区在“企业开办一站通专窗”的基础上开始全面推行企业开办“一网通办”工作。成为全市第一个领先推行这项改革的区,这项工作在全市乃至全省领先。

至2021年底,芦淞区通过“企业开办一站通专窗”开办企业达到398户,其中328户企业开办必备环节(设立登

记、公章刻制、申领发票、银行开户预约)一次办结。

与此同时,企业市场准入门槛也进一步降低。芦淞区市场监管局推进“一件事一次办”、“企业一窗通办”、“一网通办”、“一把手走流程”等工作,办理多部门“一件事一次办”事项2180件,整合开办企业涉及的市场监管、公安、税务、人社、住房公积金等部门行政审批服务环节,实行“一表填报”,加快催生更多市场主体。

一系列新频频落地有效激发了市场活力。据统计,截至2021年底,芦淞区登记在册市场主体59635户,位列全市第二,同比增长30.18%。2021年新登记企业1424户,同比增长14.26%;新登记个体工商户6425户,同比增长33.26%。

芒果卡

动感新青年,一起放光“芒”

具体业务办理规则、权益规则详询10086或株洲移动各营业网点

扫码办理

中国移动 China Mobile