

今天,中心广场电信大楼前坪 50家单位现场接受消费投诉



去年3·15活动现场,市消委会执法人员接受市民消费投诉(资料图) 记者 姚时美 摄

本报讯(记者 姚时美)今日上午9:00-12:00,本报记者在中心广场电信大楼前坪,接受广大消费者的投诉、咨询,帮助消费者维权。据悉,这是“信用让消费者更放心”经营者社会承诺大会暨“3·15”国际消费者权益日大型公益活动,市消委会将携手各行政职能部门、公用企事业单位、三大通信运营商、媒体共50家单位,在中心广场电信大楼前坪接受消费者投诉、咨询,为广大消费者提供有针对性的帮助和指导。

为了更好地维权,请您务必提前明确投诉对象、投诉内容和投诉要求,搜集好消费行为的证据带到现场,找相关单位去反映问题,也可以向本报记者现场投诉或咨询,本报记者将帮忙对接相关部门,引导或帮助您维权。

本报是一张“为百姓说话,为市民服务”的报纸。从2009年起,每年的“3·15”国际消费者权益日这天,本报记者都会在中心广场接受消费者投诉,对受理的投诉,均做到了一一回复,或处理到位。今年,本报记者将继续采访,帮助广大消费者维权,对于受理的投诉,本报会派记者进行采访调查,敦促相关职能部门及时妥善处理。

参与单位名单

- 株洲市消委会
- 株洲市市场监督管理局
- 株洲市发改委
- 株洲市旅游外事侨务局
- 株洲市住房和城乡建设局
- 株洲市卫生健康委员会
- 人民银行株洲市支行
- 株洲海关
- 株洲市烟草局
- 株洲市盐务局
- 株洲市消防支队
- 株洲市邮政管理局
- 株洲市自来水公司
- 株洲市电力公司
- 株洲市新奥燃气公司
- 株洲市电视台
- 株洲市中燃铁达燃气公司
- 电信株洲分公司
- 移动株洲分公司
- 联通株洲分公司
- 株洲市眼镜商会
- 株洲市餐饮行业协会
- 株洲市食品行业协会
- 株洲市药品行业协会
- 株洲市装饰装修行业协会
- 湖南有线株洲网络有限公司
- 株洲市声屏无线数字电视网络有限公司
- 株洲市公交总公司
- 石油化工株洲分公司
- 株洲日报社(株洲日报、株洲晚报)
- 株洲市保险行业协会(会员单位20家)

加快信用体系建设,营造放心消费环境

——专访株洲市市场监督管理局局长李余粮

今天是“3·15国际消费者权益日”,今年的主题是:“信用让消费者更放心”。让老百姓明白消费、放心消费,消费需求已经成为考量是否满足人民对美好生活向往需求的重要因素。这一主题背后有何深意?株洲市市场监督管理局将如何深化推进这一主题?对此,我们专访了株洲市市场监督管理局局长李余粮。



▲李余粮工作照

主题

监督、引导、鼓励齐头并进,建设信用体系

记者:今年的主题是“信用让消费者更放心”,其背后有何深意?

李余粮:近年来,消费市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费的基础性作用日渐突出,已经成为经济发展最强劲的推动力。与此同时,消费领域假冒伪劣、支付风险、虚假宣传、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,这些问题既损害了人民群众的自身财产安全,又影响了消费者的满意度和消费信心,也制约了消费潜力的进一步扩大。

2019年,中国消费者协会确定消费维权年主题为“信用让消费者更放心”,既是全社会对消费领域信用体系建设的呼唤,也是消费者对放心消费环境的期盼。我认为,有以下四个方面的含义:

一是要求我们市场监督管理部门主动作为,加快消费领域信用体系建设。尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,营造安全放心消费环境。

二是发挥消委组织的监督职责作用,推动产商品抽检、调查体验、比较试验等评价工作,实现消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助推消费领域信用体系的建设。

三是倡导经营者依法诚信经营,注重产品质量和服务水平,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。

四是鼓励消费维权。引导消费者积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,依法主张自身权益,形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督。

成绩

去年受理投诉举报咨询55204件,挽回经济损失799.14万元

记者:去年,我市市场监管部门围绕消费者权益做了哪些工作?取得了哪些成绩?

李余粮:过去的一年,全市市场监管部门和消委组织在市委市政府的正确领导下,积极发挥职能作用,为实现消费者高品质消费、经济社会高质量发展贡献了力量。

我们以打造更高品质消费环境为重点,加大监管执法力度,共检查市场主体6.5万余家次,取缔关停制假售假窝点95家,查处案件1544起,涉案货值金额8530余万元,向公安机关移送犯罪嫌疑人140余人,消费信心不断增强。

我们以提供更高品质商品和服务为手段,大力开展全国质量强市示范城市创建活动,扎实开展“产业项目建设年”活动,在全省率先推行商场质量首负责任制,深入推进食品快检、电子处方、计量检测等民生工程,供给质量逐步提升。

我们以引导更高品质消费为途径,加大科普宣传力度,向社会发布了十大消费维权案例、十大消费投诉热点、十大食品药品典型案例,举办了“文明餐桌行动”、“品质消费、健康饮食”消费体验、征文摄影竞赛、有奖知识问答等活动,依法公示监管信息21143条,发布消费警示提示24条,发放宣传册20余万份,消费维权社会氛围日趋浓厚。

我们以加强更高效能消费维权为抓手,加大投诉举报处置力度,共受理消费投诉举报咨询55204件,办结率100%,为消费者挽回经济损失799.14万元。

计划

发挥“大市场,大监管”职能优势,加大案件查办力度

记者:经过整合后新组建的株洲市市场监督管理局,如何有效保护消费者权益,将有哪些值得期待的新亮点?

李余粮:2019年,市市场监管局将以党的十九大精神为统领,时刻牢记人民群众对美好生活的向往的奋斗目标,牢固树立消费者至上的工作理念,始终坚持“以高质量发展”作为工作出发点,紧紧围绕“信用让消费者更放心”为主题,着力抓好四个方面:

一是加强宣传引导,培养健康消费意识。围绕今年的主题,我们将精心准备了10个主题宣传活动,此外还将开展“食品安全宣传周”、“安全用药月”、“安全生产月”、“质量月”等宣传活动,用老百姓喜闻乐见的方式,广泛宣传消费者权益保护、质量安全法律法规,让诚信经营、理性消费、依法维权在全社会蔚然成风。

二是强化监督管理,提升供给服务品质。充分发挥市场监管局“大市场,大监管”的职能优势,整合行政管理资源,以高科技、高效能促进市场监管能力提升,以消费驱动倒逼产品质量和供给服务的水平提升,不断适应人民群众更高层次的消费需求,不断满足人民日益增长的美好生活需要。

三是推进社会共治,优化市场消费环境。重点加强企业信用分类分级监管,加强部门协同监管和联合惩戒。建立黑名单制度,加大媒体曝光力度,让失信者处处受限,让失信者步步难行,推动诚信自律市场经营环境的形成。

四是完善工作机制,扎实抓好消费维权。着力畅通投诉举报渠道,建立健全“12315”投诉举报平台,确保有诉必应、快速反应、诉必有果。着力完善产品质量安全追偿机制,结合创建国家食品安全示范城市和全国质量强市示范城市等工作,建立相关工作机制,鼓励消费者权益保护组织对较大以上产品质量安全案件建立公益诉讼等渠道向责任人追偿。同时,加大侵害消费者权益的案件查办力度,让违法者付出惨痛的代价。让消费者合法权益得到切实有效的保护,不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

(记者 刘芳 姚时美)

走进株洲市三三一医院麻醉科 ——他们是无影灯下的生命保护者

在很多人看来,麻醉医生要做的就是 在手术前给患者“打上一针”,但实际上,他们的工作并没有想象中的那么简单。

医者仁心,守护生命

实际上手术过程中遇到的危急情况都需要麻醉医师及时发现和及时处理,包括手术、麻醉风险的评估,围手术期患者各重要脏器



▲通讯员 供图

功能和生命体征的维护,满足手术要求的镇痛、镇静、肌松的维持,术后镇痛的实施以及麻醉相关并发症预防和处理等等,从而为患者提供安全、舒适的保障。

“麻醉科医生是急救的主体,根据医院规定,在遇到突发状况时,我们必须马上赶到,急救都是刻不容缓的,所以我们麻醉科医生都练就了快速吃饭、快速上厕所,以及奔跑的技能。”科主任蒋耀光表示,由于每一个患者的身体状况不同,麻醉科医生需对每一个患者细心配置药品。此外,手术当天,麻醉科医生不但要进行麻醉技术的操作,还要时刻在仪器前监测病人的生命体征,如心跳、呼吸、血压等重要指标的变化,及时发现各种风险,采取各种应对措施,保证病人安全。手术做完后,麻醉科的医护人员还要让患者安全顺利苏醒,平安返回病房。

外科医生治病,麻醉医生救命!

“一台手术的成功完成,离不开外科、麻醉医师的共同努力。”蒋主任表示,“很多人认为麻醉是手术的辅助工作。其实,麻醉的意义并不止于字面含义,更是保证手术过程中患者的生命体征平稳,而且能够避免器官刺激。”

据悉,株洲市三三一医院麻醉科是株洲市医学会麻醉专业委员会的主委单位。科主任蒋耀光介绍,医院麻醉科紧跟麻醉的潮流,响应舒适化医疗、精准化医疗,长期开展无痛治疗,包括:门诊无痛胃肠镜、无痛人流、无痛人流纤维支气管镜、无痛人流宫腔镜以及无痛的ERCP等。

科室率先开展晚期癌症疼痛治疗,鞘内吗啡泵的安装对于癌症晚期患者生活质量得到了很大的提高,也为患者节省了一大笔费用。

与此同时,科室配合骨科成功为百岁老人完成髌关节置换手术。“许多人以为麻醉就是打一针的事。”蒋主任说,“事实上,合理麻醉难度很大,尤其是对高龄老人进行麻醉,技术要求更高。因为对于高龄老人来说,他们本身的并发症很多,所以更容易出现麻醉意外。可以说,麻醉技术是给高龄老人做手术的重点,但也是令医生头疼的难点。”

蒋主任告诉记者,日常工作中,不管多累他和同事都不忘用“只有小手术,没有小麻醉”这句话来警示自己,时刻提醒自己坚



▲通讯员 供图

守行医的初心,牢记救死扶伤的使命。“麻醉科属于高风险的科室,所有的一切都基于以病人的安全为第一。”蒋主任介绍,之后麻醉科将继续加强质量的控制,提高围术期患者的安全系数和舒适度。开展PICU术后恢复室,提高患者术后的安全性,同时也将与临床各个科室合作,将无痛的面谱得更广一些,做得更深入一点,让病人切实享受到舒适医疗的好处。(见习记者 廖娜)