

全国率先、全省第一实现市场监管投诉举报服务“一线通”

# 2019年，株洲12315有这些亮点



“同舟共济扬帆起，乘风破浪万里航。”今年的消费维权年主题为“凝聚你我力量，共创放心消费”。

去年3·15来临之际，我市正式开通市场监管服务热线“12315”，一年过去了，经过华丽蝶变的12315，为全市广大消费者交上了一份满意的答卷。

## 工作成绩

### 为市民挽回经济损失963.76万元

2019年3月12日，市市场监督管理局正式开通市场监管服务热线“12315”，在全国率先、全省第一实现市场监管投诉举报服务“一线通”。热线整合后，该局始终将妥善处置每一个12315咨询投诉举报作为一项重要工作来抓，建立健全“五项制度”确保每件诉求得到及时有效处理。

2019年，该局12315接收信息总量60455件，较上年增长15.98%。其中投诉8493件、举报1632件，同比分别增长62.42%和14.53%，涨幅创历史新高。为市民挽回经济损失963.76万元，较上年增长20.91%。

## 制度亮点

### 限时办理制

投诉举报办结时间分别由全国12315平台设置60日压缩至“投诉7个工作日举报30日”，市长热线(信箱)工单5个工作日办结，并在投诉举报信息内容结尾处标明具体办结时间，以引起承办单位注意。如需延期办结，须电子或书面申请说明理由，经12315指挥中心同意后延期办结。

### 签字负责制

全面推行电子版和纸质版签字负责制，形成工单留痕，明晰相关责任。投诉处理结果必须填写处理部门及具体处理人员，经负责人同意后上报反馈。对不予填写的，一律退回重新处理。

### 回访督查制

对所有12315转办工单坚持100%回访，并一一作好回访记录表，避免承办不力、久拖不决、反馈不实等现象发生。回访实行满意率量化考核，分为非常满意、满意、一般、不满意四个档次。回访记录表实行签字审阅制，强化回访后续督查。对回访结果不满意的责令承办单位重新处理，按时上报处理结果，并进行再次回访。

### 跟踪督办制

对于重复反映事项或需要多个科室联合办理的事项，及时呈请有关领导批示、督办或召开协调会研究解决。对在政策范围内一时无法解决或涉及跨部门的复杂问题，责成承办单位将事件缘由、处理过程、相关建议形成书面报告加盖公章后，报送市局12315投诉举报科审核备案，确保案件落到实处。

### 定期通报制

以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况分发给责任单位和县市区局单位主要负责人。工作通讯中体现12315信息系统平台工单办结率、按期办结率、重复派单率和满意率等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析投诉环节中存在的问题。

## 最新数据

### 涉疫类投诉举报100%快速处置

突如其来的新冠肺炎疫情，让今年春节期间的12315窗口少了节日的氛围。为了应对涉疫类咨询投诉举报激增的形势，市局及各县市区局12315中心工作人员放弃休假，全员上岗，严格值守，保障12315热线24小时畅通。涉疫类投诉、举报在信息内容题头中标明“新型肺炎疫情”，办结时间分别由过去7个工作日一律压缩至3个工作日，各承办单位接诉后优先处置，速

办速结。12315投诉举报科强化督办通报，对各承办单位涉疫类投诉举报办结情况实行日通报，并实行全面回访，确保投诉举报事件有回音、事事有落实。

据统计，今年1月21日至3月12日期间，12315热线共接涉疫类信息2673件，咨询857件，投诉举报1816件。其中涉疫类投诉举报100%快速处置。(记者 姚时美 通讯员 许辉英 刘萱)

## 开展不良反应监测 我市报告数量与质量水平全省领先

对上市后的药品、医疗器械和化妆品开展不良反应监测工作是国际上通行的确保药械化妆品使用安全的重要手段。2019年我市在不良反应监测方面主要做了以下几项工作。

至2019年底，药品、医疗器械不良事件监测网络实现了全市所有乡镇全覆盖，全市药品、医疗器械及化妆品上报注册用户数分别达到960,555及39个。

2019年市市场监管局通过严格报告质量审核，提高了监测报告的可利用价值。全年共上报ADR报告3644份，其中新的和严重报告占比为27.3%；上报MDR报告982份、化妆品报告343份，全面完成省级下达监测目标任务。近年来，我市的报告数量与质量水平一直处于全省领先地位。

2019年我市通过对药械监测信息的分析评价，向省中心提交了3份风险信号分析报告。发现了一起经营质量不合格的一次性采血管案件线索并依法移交属地监管部门处理，查处了一起不依法按时上报严重不良反应病例报告的案件。

(记者 姚时美 通讯员 黎志福)

## 核查处置完成率100% 2019年度我市产商品监督抽检效果明显

2019年，市市场监管局在不断加强行政监管的同时，针对食品、药品、重点工业产品等产商品开展了一系列监督抽检，以技术支撑手段全力保障人民群众的身体和生命健康安全，提高产商品质量水平。

2019年全市共完成食品监督抽检14523批次，其中不合格235批次，不合格率1.62%。所有的不合格食品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理，交办率达100%，核查处置完成率达100%。

2019年全市完成省局药品抽样任务130批次、省局医疗器械抽样任务23批次；总局化妆品抽样任务和省局化妆品抽样任务共43批次；完成省局抽样药品检验任务130批次；完成市局抽样计划药品265批次，化妆品20批次。所有的不合格药品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理，交办率达100%，核查处置完成率达100%。

2019年全市共完成烟花爆竹、成品油、农资化肥、建筑材料、纺织类产品、食品相关产品等重点工业产品市本级监督抽检883批次，其中不合格75批次，不合格率8.5%。所有的不合格工业产品均按程序交办相关单位进行核查处置后处理，交办率达100%，严重不合格产品立案率100%。

(记者 姚时美 通讯员 刘润平)

# 轻微消防违法可减免处罚



本报讯(记者 刘玺)记者近日从市消防救援支队获悉，为全力支持复工复产，助力人民群众和企业共同战“疫”，省消防救援总队公布了疫情等级响应期间的多项措施。

**简化场所开业审批**：公众聚集场所营业前消防安全检查由发证后开业调整为先开业后核查，单位申报办理开业手续，先对照《公众聚集场所消防安全检查标准》进行自我判定，符合标准的可通过拨打电话96119电话申报，并按照工作人员指引在线递交告知承诺书后即可开业，消防救援机构适时进行核查。

**延长隐患整改期限**：消防救援机构责令限期整改的火灾隐患，因疫情防控特殊时期的影响，不能及时消除的，隐患单位可以向消防救援机构申请延长整改期限，同时应落实防范措施，确保安全。

**轻微违法减免处罚**：对情节轻微、当场整改的消防违法行为免于处罚，对在消防监督检查前已自查发现并启动整改措施的违法行为，且落实消防安全防范措施的，从轻或减轻处罚。

**拓展线上办事渠道**：群众可通过“湖南消防网”公布的各支队微信公众号在线申请火灾事故原因认定、火灾事故认定复核、解除临时查封和恢复使用、生产、经营等事项，消防救援机构在法定期限内及时办结。

**开展精准帮扶指导**：企业复工复产期间消防设施出现严重故障且短期内无法维修的，单位可通过在线申请，由消防救援机构协调相关厂家和技术力量帮助解决。企业消防安全管理人、消防控制室值班等消防重点岗位人员因疫情防控不能返工，可申请消防救援机构派员远程或上门培训，传授岗位消防技能，提升单位自我管理水准。

**实施分区分级指导**：以县市区为单元，根据疫情低风险、中风险、高风险划分，采取针对性火灾防控策略，加强消防安全技术指导服务，重点保障复工复产企业和油气电气等事关国计民生重点场所消防安全。



## 送上暖心茶 致敬公交人

3月13日至14日，株洲银熊国际影城联合株洲晚报志愿者联合会，为抗疫一线的公交人送去450份暖心茶饮，感谢他们守护市民的公交出行。“暖手又暖心，谢谢你们记挂着我们。”喝着暖暖的茶饮，公交司机的疲劳似乎也被赶走大半。(记者 肖蓉 摄影报道)

## 项目设计方案两天获批 业主单位送锦旗致谢

本报讯(记者 戴凇 通讯员 夏四亮)“我以为项目设计方案批复时间会很长，没想到两天就搞定了。”3月12日，湖南省首邦公路港物流有限公司刘铁鹏总经理将表达感谢的锦旗送到市交通运输局。

3月9日，该公司向市交通运输局递交《关于申请批复株洲市现代综合物流园一期建设项目初步设计的请示》后，市交通运输局优化办事程序，仅用两天时间，就按要求给予了正式批复，而法定办结时限为15天。

据了解，株洲市现代综合物流园是湖南

省交通运输“十三五”规划项目，同时也是市重点招商引资项目和重点建设项目。该物流园项目落户荷塘区金山工业园内，分两期实施，本次审批的项目一期选址位于金兴路、金精路、金塘大道围合而成的G5地块。该项目一期主要功能区域有快递分拣中心、城乡配送中心、零担专线中转中心、物流信息调度中心、综合仓储中心、包装加工中心、物流企业聚集中心。其中，快递分拣中心、城乡配送中心、综合仓储中心有望今年7月建成投产。



# 5G<sup>n</sup>

让未来生长



# 把一切“看在眼里”

# 守住防疫第一线

湖南联通智能监控“沃家神眼”时刻在线

重点小区人员合理化管理，保障疫情防控工作



- 双向语音即时通话
- 一对一多实时监控

- 移动侦测自动警告
- 云存储7天回看

- 手机电脑随时查看
- 上门服务安装无忧

