

今年3·15国际消费者权益日主题—— 凝聚你我力量 共创放心消费

2019年度株洲市十大消费侵权案件

●案件1

醴陵市某汽车贸易服务有限公司侵害消费者权益案

当事人以“代银行或金融机构收取按揭贷款手续费”为由向消费者收取每户2000-3000元的“贷款手续费”，实际上该费用为当事人自己收取。上述行为违反了《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，醴陵市市场监管局对其处以没收违法所得5200元、罚款8200元。

●案件2

天元区某艺术摄影部侵害消费者权益案

当事人从2019年1月开业起，与消费者签订企划书，书上印有“我们将再次请您充分考虑后签订本协议、交付定金。因为定金一旦交付，您将不能以任何形式或理由要求我们退还定金。”的内容，规定了消费者给付定金的要求，没有规定经营者提供服务应承担的相应责任。上述行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，天元区市场监管局责令其改正，并处罚款3000元。

●案件3

攸县某商行经营标注虚假生产日期食品案

当事人自2019年1月开始，将即将超过保质期或超过保质期的“和丝露”系列饮品和“大早”系列罐装食品，采用涂改或粘贴新标签的方法篡改标注生产日期，混在正常食品中进行销售。上述行为违反了《食品安全法》的相关规定，攸县市场监管局责令其停止违法行为；没收打码机、电脑扫码器等涉案工具及标注虚假生产日期的系列食品共计184件，并处罚款50000元。



执法人员查处标注虚假生产日期食品。

●案件4

芦淞区某摩配店侵犯注册商标专用权(制售假冒)案

当事人未获得商标持有人授权，于2018年7月份从重庆、河北、浙江等地通过微信方式购进印有字样商标标识，尔后将标识粘在摩托车通用配件外包装上对外销售。上述行为违反了《商标法》的相关规定，芦淞区市场监管局没收其侵权的254件摩托车配件，并处罚款50000元。

●案件5

攸县吴某经营注水牛肉案

当事人于2019年9月9日，从萍乡牛肉场内购买两头黄牛，宰杀后将黄牛注入了水，然后运往市场进行销售，价值金额9560元。上述行为违反了《食品安全法》的相关规定，攸县市场监管局责令其立即停止违法经营行为，并处罚款50000元。

●案件6

石峰区某食品商行发布虚假广告案

当事人从2018年1月起在店内发布“优生活·BEST LIFE羊奶连续专卖”广告，内容含有“中老年人喝羊奶好！好处：预防疾病、增强免疫力”、“选择羊奶的10大理由：接近人乳、低酸、富含、对脑神经生长发育、提高智商和强化视觉功能有重要作用”的广告用语，对以上广告用语不能提供真实的科学依据和证明材料。上述行为违反了《广告法》的相关规定，石峰区市场监管局责令其停止发布违法广告，并处罚款5000元。

●案件7

长沙某医疗科技有限公司未经许可经营三类医疗器械案

有消费者在株洲市某医院购买角膜接触镜，佩戴后反复出现角膜感染、充血、视线条糊等不良反应，怀疑当事人产品质量有问题。市市场监管局接到投诉后，立即进行检查，发现当事人在未办理《医疗器械经营许可证》的前提下，在株洲市某医院门诊眼科销售被三类医疗器械注册管理的“角膜接触镜”和“角膜接触镜护理液”等产品，涉案货值42380元整。上述行为违反了《医疗器械监督管理条例》和《医疗器械经营监督管理办法》的相关规定，市市场监管局没收其违法所得42380元，并处罚款423800元。

●案件8

株洲市某贸易有限公司销售不符合国家标准产品案

当事人于2019年3月从江苏、广东购进“林盾”牌安全帽和“英格”牌安全帽进行销售，合计264顶，货值金额2376元。5月，在安全帽质量抽检工作中，上述安全帽样检测为不合格产品。上述行为违反了《产品质量法》的相关规定，石峰区市场监管局责令其立即停止销售，没收违法所得3432元，罚款2376元。

●案件9

湖南某物流有限公司未按照要求储存、运输药品案

2019年8月7日，茶陵县市场监管局检查发现当事人承运配送至县某医院的3件“慈航救苦”药品，贮藏条件是密封，置阴凉(不超过20℃)干燥处，现场测试环境温度有29.8℃，该局发出《责令改正通知书》。8月28日，再次发现配送县某医院的100盒孟洛特注射液，20盒地屈孕酮片(达美通)、2盒甲氨蝶呤注射液，未严格按照要求进行配送。上述行为违反了《湖南省药品和医疗器械流通监督管理条例》的相关规定，茶陵县市场监管局对其作出警告，并处罚款20000元。

●案件10

天津某钢铁有限责任公司销售以次充好的不锈钢板案

2019年6月，株洲某公司从当事人处购进型号为316L的不锈钢钢板，入库初检均未达到316L不锈钢钢板产品质量要求。市市场监管局接到投诉后，立案并抽样封存，送长沙法定检测机构检测，所送样品检测为不合格产品。随即组织对该批不合格产品实施了现场查封，安排执法人员两次到达天津，找到当事人进行调查。运用GPS定位导航，将其仓库剩余的无任何标识的不锈钢板予以查封。同时被告当事人提供的《产品质量证明书》，经嘉兴市产品质量原产地企业进行鉴定，确认均系伪造。上述行为违反了《产品质量法》的相关规定，市市场监管局没收其违法所得11634吨，罚款114000元。为投保人挽回经济损失近50余万元。(甘红宇供稿)

2019年12315投诉(举报)十大热点

2019年，我局12315接收信息总量604555件，较上年增长15.96%，其中投诉49493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96376万元，较上年增长20.91%。

从消费类别看，投诉举报涉及消费类型逐渐向服务类消费倾斜。服务类投诉举报5624件，商品类投诉举报4521件。各投诉举报事项总量55.53%和44.65%，投诉举报事项排名前十类中，商品类和服类投诉举报平分秋色，各占五类。

基于12315平台数据，结合投诉举报问题社会影响力，梳理出“2019年度12315投诉(举报)十大热点”，分别是：

一、食品领域

2019年食品类投诉907件，占投诉举报总量8.96%，同比上升增长22.91%，增幅第一。究其原因，“是一统计口径与往年有所调整，原食药监局上半年食品类投诉只有举报登记；二是去年猪肉价格上涨，猪肉、鸡肉、鸭肉等等方面价格同比增加；三是受季节影响，6月、7月、8月三个月环比增长率高，分别较上月增长16.81%、17.54%、18.33%。从投诉举报指向来看，质量问题占比大，占该类投诉举报64.8%，其次是服务态度、售后服务和安全问题。投诉举报涉及还包括肉类、奶制品、烘焙食品、豆制品、其他食品及食品小品类12种。

二、预付款消费领域

近几年，预付款消费在国民生活服务类消费中较为常见，消费者在使用预付消费卡享受打折优惠的同时，也面临着消费风险，预付款消费主要集中在文化娱乐体育服务和美容美发服务两大类中。这两类投诉举报分别以802件和480件的受理量位居投诉举报排名第二和第五，较上年同期分别增长98.51%和92%，文化娱乐体育服务类投诉举报居服务类首位，两类之和占服务类投诉举报22.88%。

三、餐饮服务领域

餐饮服务类投诉举报794件，占投诉举报总量7.84%，同比上升增长102.55%，增幅第二。投诉举报事项排名第三。从投诉举报内

容来看，涉及食品卫生问题占比最大，占该类投诉举报51.89%；其次是无照经营问题，占该类投诉举报18.77%。

四、家用汽车领域

2019年交通工具类投诉举报777件，占投诉举报总量7.67%，位居商品类投诉举报第二位，较上年同期增长54.17%，其中家用汽车类投诉举报768件，占该类投诉举报98.84%。

五、网购服装鞋帽领域

服装鞋帽类投诉举报453件，占投诉举报总量4.47%，位居商品类投诉举报事项排名第三。随着网络消费的常态化，网购服装鞋帽类投诉举报占比逐年增多，2019年网购服装鞋帽投诉举报占该类总量的52.32%，主要是通过网络平台或微信购物，异地退换货居多，多选择通过全国12315网络平台、APP或平台小程序途径投诉举报。

六、价格领域

价格类投诉举报362件，占投诉举报总量3.58%，同比上升基本持平，其中，涉及物业服务费和停车收费投诉举报171件，占投诉举报总量52.45%，占投诉举报总量16.9%。

七、电信服务领域

电信服务类投诉举报453件，较上年有所回升，增长21.87%，占投诉举报总量

44.7%，位居投诉举报事项第七位。其中移动电话服务投诉举报448件，占该类投诉举报98.7%，全年环比月受理量平稳。

八、电梯服务领域

电梯服务类投诉举报367件，占投诉举报总量3.62%，位居投诉举报事项第八位，涨幅排名第二。该类投诉举报于2019年3月12315热线五线合一以来，一路激增。从反映内容看，集中反映电梯困人、滑梯、下坠、噪音过大等故障问题。

九、家居用品领域

家居用品作为传统投诉举报热点，所涉商品均为人们日常生活消费品，投诉举报热度保持持续。2019年全年受理该类投诉举报299件，占投诉举报总量2.9%，较上年增长21.5%，居投诉举报事项第九位。所涉商品包括家具、厨房用品、床上用品、钟表、眼镜等九类日用品。

十、家用电器领域

家用电器类投诉举报271件，占投诉举报总量2.68%，位居十大热点末位，较上年增长15.89%。该类投诉举报有季节性特点，每逢夏季，冬季均会迎来一波家用电器类投诉举报高峰，主要涉及空调、家用小电器、洗衣机、电视、洗衣机、热水器等十二类商品。

(许辉英、刘霞供稿)



市场监管服务热线“12315”接线大厅。

2019年度株洲市十大消费维权典型案例

●案例1：被擅自开通收费业务获三倍赔偿案

2018年12月29日，肖先生来电反映其使用的通信公司手机号码，在2018年12月26日晚查该号码业务时发现未经其本人同意被开通了每月5元健康报业务，该业务是于2013年开通，已收取费用65个月，次日到该公司要求向其公司领导反映被工作人员无理拒绝，要求赔偿。

市局12315中心立即转办被诉方公司维权服务组，经调解双方因赔偿金额无法达成一致，遂于1月4日在市局12315中心再次调解，投诉人出具了所使用手机号码从2017年12月至2018年11月的“账单清单”，证明确有被收取“增值业务”5元/月。被诉方承认其为投诉人开通了该收费业务，共收取增值费用325元，但因为在开通时间太久已无从查到当初开通的相关录音等资料，无法证明系投诉人本人确认开通，因此愿意承担赔偿义务，同时就该公司工作人员投诉被工作人员拒绝领导当场致歉，最终双方达成一致，被诉方按消费者损失的三倍进行赔偿，即将975元话费转账到投诉人手机号码账户。

●案例2：订制家具具合同纠纷案

2月28日和3月1日，邓女士和张女士先后到原荷塘区分局月塘所投诉，反映她们原在株洲某家厨定制公司订制家具，并各自交纳预付款6000元，但未并及时生产家具，要求退款被拒，请求维权。

该局投诉受理后立即开展调查，确定两位投诉人都是在被诉方2018年9月的营销活动中签订的订制合同，投诉人提供了被诉方的宣传单和订制协议。该所执法人员发现宣传单中擅自使用了国家领导人形象，且印有“免费设计”和“最终解释权归商家所有”字样，协议中与消费者重大利害关系条款“若未产生消费退款10%设计费”未予以显著方式提示。为保护消费者权益，梁承行或调解先行原则，将该所执法人员先后三次召集双方调解，3月11日，被诉方最终同意全额退款，退回两位投诉人各6000元共计12000元。消费者对所诉执法人员表示感谢，经立案调查，确认被诉方存在侵害消费者权益问题，责令被诉方立即整改。

●案例3：假烟花燃放爆炸伤人案

3月18日，林先生来电反映购买了某鞭炮烟花店购买的烟花，燃放时发生爆炸，导致其本人眼部受伤，请求维权。

根据《消费者权益保护法》第四十条第二款规定“经营者或者其他责任人因商品缺陷造成他人财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。……”本案中，被诉方承认产品可能存在缺陷，但因其燃放使用鞭炮产生烟花而致人受伤伤害，适用上述规定，投诉人合法索赔应当予以支持。

●案例4：订购品牌门套非原厂正品双倍赔偿案

5月22日，郭女士来电反映2019年3月3日在天元区某建材市场内一家品牌专卖店订制了门和门套，其中有2个异形门套，共计9000多元，5月初收到门和门套，全额付款后，发现两个异形门套的品质有异，经送厂家鉴定，确认两个异形门套非原厂“生产正品，要求赔偿。

市局消保科接诉后派出工作人员立即开展调查，消费者提供了订购合同、付款收据、厂家出具的鉴定书等证据，商家提供了厂家授权文件、门及门套测量单、厂家发货单等证据；确认所订商品中，两个异形门套非该品牌厂家生产，5月28日召集双方调解，商家解释称因门套为异形，厂家无法成型，担心影响交货时间，擅自在其他加工厂订制了两个异形门套；消费者认为商家并未提前告知，且在发现两个异形门套品质有异后曾向商家询问，商家拒不承认非品牌正品，还以订制商品不得退货为由拒绝退货退款，是欺诈行为。消保科工作人员指出商家未按合同约定提供品牌厂家生产的两个异形门套，且未经消费者同意修改合同，已经侵害消费者权益，事发后仍有隐瞒，有欺诈之嫌，经协商，商家向消费者退款，退还两个异形门套费用330元，按货价赔偿消费者共计11316元。消费者对于市局消保科工作人员耐心公正的调解解工作表示感谢。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第十款规定“经营者提供商品或者服务不得有下列行为：……(十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。”本案中，商家以某品牌厂家订制的名义在全部商品中插入两个非品牌品制制的门套，并未提前告知消费者，有意隐瞒欺诈行为，适用惩罚性赔偿。

6月6日，梁先生来电反映4月5日在某家广场一品牌专卖店订购了茶几、沙发、电视机、餐桌、货款共计12800元。5月29日商家将茶几、电视机和餐桌送到，收货时发现有明显瑕疵，当场联系商家，商家承认有样品，并同意重新发新货，但双方就赔偿问题协商未果，请求维权。

石峰区市场监管局月塘所接诉后立即开展调查，确认商家表面有磨痕和油漆脱落现象，被诉方未明示过送货家具为样品。6月12日召集双方调解，商家解释工作人员因送货商家，担心延误交货时间，擅自将样品发运，已对工作人员进行处理，只同意赔偿误工费 and 交通费500元。哨石所执法人员指出其侵害消费者权益违法事实，最终双方达成一致，商家重发新家具并赔偿3500元，回访消费者表示满意。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第十款规定“经营者提供商品或者服务不得有下列行为：……(十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。”本案中，被诉方在告知消费者商品真实情况下，以样品家具冒充全新家具，属于本所所规范未按照约定提供商品，适用惩罚性赔偿。

●案例4：订购品牌门套非原厂正品双倍赔偿案

5月22日，郭女士来电反映2019年3月3日在天元区某建材市场内一家品牌专卖店订制了门和门套，其中有2个异形门套，共计9000多元，5月初收到门和门套，全额付款后，发现两个异形门套的品质有异，经送厂家鉴定，确认两个异形门套非原厂“生产正品，要求赔偿。

市局消保科接诉后派出工作人员立即开展调查，消费者提供了订购合同、付款收据、厂家出具的鉴定书等证据，商家提供了厂家授权文件、门及门套测量单、厂家发货单等证据；确认所订商品中，两个异形门套非该品牌厂家生产，5月28日召集双方调解，商家解释称因门套为异形，厂家无法成型，担心影响交货时间，擅自在其他加工厂订制了两个异形门套；消费者认为商家并未提前告知，且在发现两个异形门套品质有异后曾向商家询问，商家拒不承认非品牌正品，还以订制商品不得退货为由拒绝退货退款，是欺诈行为。消保科工作人员指出商家未按合同约定提供品牌厂家生产的两个异形门套，且未经消费者同意修改合同，已经侵害消费者权益，事发后仍有隐瞒，有欺诈之嫌，经协商，商家向消费者退款，退还两个异形门套费用330元，按货价赔偿消费者共计11316元。消费者对于市局消保科工作人员耐心公正的调解解工作表示感谢。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第十款规定“经营者提供商品或者服务不得有下列行为：……(十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。”本案中，商家以某品牌厂家订制的名义在全部商品中插入两个非品牌品制制的门套，并未提前告知消费者，有意隐瞒欺诈行为，适用惩罚性赔偿。

●案例5：购买新家具送货装柜赔偿案

6月6日，梁先生来电反映4月5日在某家广场一品牌专卖店订购了茶几、沙发、电视机、餐桌、货款共计12800元。5月29日商家将茶几、电视机和餐桌送到，收货时发现有明显瑕疵，当场联系商家，商家承认有样品，并同意重新发新货，但双方就赔偿问题协商未果，请求维权。

石峰区市场监管局月塘所接诉后立即开展调查，确认商家表面有磨痕和油漆脱落现象，被诉方未明示过送货家具为样品。6月12日召集双方调解，商家解释工作人员因送货商家，担心延误交货时间，擅自将样品发运，已对工作人员进行处理，只同意赔偿误工费和交通费500元。哨石所执法人员指出其侵害消费者权益违法事实，最终双方达成一致，商家重发新家具并赔偿3500元，回访消费者表示满意。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条第十款规定“经营者提供商品或者服务不得有下列行为：……(十)骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。”本案中，被诉方在告知消费者商品真实情况下，以样品家具冒充全新家具，属于本所所规范未按照约定提供商品，适用惩罚性赔偿。

●案例6：游乐场项目中受伤赔偿案

6月12日，陈先生来电反映5月12日一家人在某户外拓展有限公司的游戏场游玩，在参加100元6次的彩虹滑道项目时，在工作人员指导下，玩滑梯时，因自己头部、头部等多处受伤，当场拨打120送医院急救，与商家多次协商未果，请求维权。

荷塘区市场监管局月塘所接诉后立即开展调查，确认消费者所述属实，被诉方有及时就医，期间也曾到院做理疗报告，为投保人提供医疗费单据，商家解释工作人员因投保人先后三次进行调解，最终于6月25日促成双方达成一致，商家解释提供医疗保险节省了赔偿时间，向消费者道歉，并根据消费者提供的医疗费单据，单位工资证明等材料，共计赔偿2994169元，赔偿款由保险公司支付到帐。7月13日回访消费者表示赔偿款已到账，对新华所工作人员多次调解表示感谢。

根据《消费者权益保护法》第四十九条第一款规定“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、误工费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、护理费、残疾赔偿金、残疾辅助器具费、被扶养人生活费，以及因误工减少的误工收入，……”本案中，投诉人认为购买只有一两个多月的新车车款项均已交完，除车漆划伤外，其他车款项均已到账，对车漆划伤工作人员

9月17日，曾先生来电反映今年6月在攸县某汽车贸易场内一品牌4S店购买了一辆汽车，当提车后陆续发现问题，且一直不属于可更换车辆的范围，而且不符合三包义务予以免费维修，因此不同意退货或换车。梁承行或调解先行原则，将该所执法人员先后三次召集双方调解，3月11日，被诉方最终同意全额退款，退回两位投诉人各6000元共计12000元。消费者对所诉执法人员表示感谢，经立案调查，确认被诉方存在侵害消费者权益问题，责令被诉方立即整改。

根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第四十九条第一款规定“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、误工费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、护理费、残疾赔偿金、残疾辅助器具费、被扶养人生活费，以及因误工减少的误工收入，……”本案中，投诉人认为购买只有一两个多月的新车车款项均已交完，除车漆划伤外，其他车款项均已到账，对车漆划伤工作人员

2019年度株洲市产商品监督抽检情况

2019年，株洲市市场监督管理局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以落实“四个最严”为根本遵循，坚持问题导向，坚持“双随机一公开”的原则，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，以技术支撑为手段全力保障人民群众的身体和生命财产安全，提高产品质量水平。

食品方面(含食用农产品)：
按照创建国家食品安全城市的要求，紧扣流通范围广、投诉举报多、风险程度高的食品组织实施监督抽检，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%。不合格品种主要有蔬菜、水果、水产品、蔬菜制品、鲜蛋等，不合格项目集中为农药残留、兽药残留、重金属污染和超限量使用食品添加剂等。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24.00%，核查处置完成率100%。

药品方面(含医疗器械、化妆品)：
市场监管局除开展市本级监督抽检工作外，还承担了国抽、省抽工作任务。2019年全市完成省抽药品抽检任务130批次，省局医疗器械抽检任务23批次；总局化妆品抽检任务和省局化妆品抽检任务共43批次；完成省局抽检药品检验任务130批次。其中省局抽检计划药品265批次，化妆品20批次。其中省局抽检药品检出3批次中药饮片不合格，不合格率为2.3%。市局抽检药品检出15批次中药饮片不合格，不合格率5.6%。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24.00%，核查处置完成率100%。

重点工业产品方面：
重点工业产品的监督抽检突出以涉及安全生产、环境污染、农业生产和民生保障等方面产品为主。2019年全市共完成烟花炮竹、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

加强食品安全工作的意见》明确将各地食品安全抽检批次提升至少不少于4批次/千人、药品、重点工业产品等抽检批次也在逐年增加，希望全市产商品生产经营经营者要积极配合监督抽检工作，更重要的是要加强产商品安全质量的把关，

避免出现问题产品并流入市场。同时，也号召广大群众切实维护好自身的合法权益，并积极参与社会共治行动，发现问题产品或线索及时向市场监督管理部门投诉举报。

(刘润平供稿)

开展不良反应监测 护航药械化使用安全

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产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：

一、加强监测网络建设，夯实监测工作基础

近年来，我市以攸南县县乡三级监测网络规范化建设为切入点，依法加强了市、县、乡三级监测网络建设，全市所有乡镇全覆盖。全市药品、医疗器械及化妆品不良反应报告网络分别达到960、555及39个。

二、严格报告质量审核，提升监测报告价值

监测报告质量与新的严重报告比例关系我局通过利用价值高低。2019年我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先进水平。

近10年我市药品医疗器械化妆品不良反应报告统计图。

通过加强对监测报告的分析评价，监测工作取得了显著成效。2019年我市通过对药械化信息的分析评价，向省中心提交了3份风险信号分析报告。发现了一起经药品不合格的一次性使用输液管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。国家药

监局发布了停止生产销售使用含咪唑唑酮复方制剂的公告，对静注人免疫球蛋白等43个药品制剂发布了修订说明书公告。对有粉剂风险信号分析报告。发现了一起经药品不合格的一次性使用输液管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。国家药

(市ADR监测中心 黎志福供稿)

强化12315处置 提升服务群众

2019年3月12日，株洲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，该局始终将提升消费者满意度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604555件，较上年增长15.96%，其中投诉49493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96376万元，较上年增长20.91%。

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，联合或召开协调会研究解决。对在故障范围内一时无法解决或涉及相关部门的复杂问题，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，确保事件落到实处。

五是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

突如其来新冠肺炎疫情，让今年春节期间的12315窗口少了节日的氛围。为应对涉疫类咨询投诉举报激增的形势，市局及各县区局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、举报在信息内容源头中标“新型肺炎投诉”，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投诉举报量环比下降，办结率提升。12315投诉举报量环比下降，办结率提升。12315投诉举报量环比下降，办结率提升。

二是签字负责制。全面推行电子版和纸质版签字负责制，形成工作闭环，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。

一是限时办理制。投诉举报办结时间分别由全国12315平台设置的日压缩至投诉7个工作日，举报30日。市热线(信通)工单5个工作日办结，并在投诉举报信息内容标注具体办结时间，以引起承办单位注意，如逾期未办结，需电子信息单申请说明理由，经12315指挥中心和上级延期办理。

三是签字负责制。全面推行电子版和纸质版签字负责制，形成工作闭环，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。

四是限时办理制。投诉举报办结时间分别由全国12315平台设置的日压缩至投诉7个工作日，举报30日。市热线(信通)工单5个工作日办结，并在投诉举报信息内容标注具体办结时间，以引起承办单位注意，如逾期未办结，需电子信息单申请说明理由，经12315指挥中心和上级延期办理。

五是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

六是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

七是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

八是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

九是定期通报制。以12315工作通讯为载体对投诉举报办理情况进行月度通报，并及时将通报情况发送至责任单位或系统内各单位主要负责人、工作通讯中体现12315信息系统平台工单办理率、按期办结率、重复派单率和满意度等量化指标，通报超期办结、重复派单、不满意案件的具体承办单位，剖析各环节中存在的问题。

株洲市市场监督管理局
2020年3月15日