



信用让消费更放心

——我区举办“3·15国际消费者权益日”广场宣传咨询活动

3月15日上午,区消费者协会、区市场监管局会同相关职能部门在金沙广场举办“3·15国际消费者权益日”广场宣传咨询活动,副区长凤启龙、区市场监管局局长闫炳泉、副局长张俊、区消费者协会秘书长纪建华参加本次活动。

此次活动共有四项议程:一是凤启龙副区长致辞并宣布活动开始;二是为在区消协举办的“诚信经营、放心消费”法律知识竞赛中获奖的集体和个人颁奖;三是发布全区消费维权典型案例和消费维权大数据;四是参加活动的各个部门和单位现场接受消费咨询和受理消费投诉。

活动现场,区人民法院、住建局、司法局、农业农村局、卫生健康局、文体广电和旅游



局等政府职能部门及自来水公司、中国电信、东方盐湖城、宝盛园、港华燃气等40家企事业单位近300多人通过宣

册、横幅、展板等形式,向群众介绍食品、药品、电器、烟草、汽车配件等与生活密切相关的产品质量标准等方面的知识,并现场受理消费者各类投诉。活动既宣传了诚信经营、放心消费的理念,又提高了广大消费者的参与意识和维权意识,吸引了众多消费者的参与。活动累计受理消费投诉6起,接受各类咨询近200多件,发放宣传资料5000多份。

据悉,在开展广场咨询活动的同时,各市场监管分局也紧紧围绕消费年主题,在各自辖区广泛宣传《消法》等相关法律法规,引导社会舆论关注消费维权工作。活动期间,区消费者协会、区市场监管局与电视、广播、报刊、网络等媒体合作报道3·15活动情况,制作了消费维权宣传教育类节目。

优化消费环境 共享品质生活

——2018年度消费者权益保护工作侧记

在过去的一年,区市场监管局和消费者协会始终坚持把更好满足全区群众日益增长的美好生活需要作为消费者权益保护工作的出发点和落脚点,紧盯消费热点、难点、痛点问题,持续搭建维权平台、畅通维权渠道、提升维权水平,致力打造安全放心的消费环境。

强化网络建设,畅通维权渠道。积极拓展消费争议行政调解、自主调解和社会调解“三位一体”式维权网络,新推动大乘汽车和半边山下设立消费维权服务站点,进一步延伸了消费维权触角;开展“维权站点举手”活动,对全区8家省市级消费维权服务站点进行复查,取消1家资格荣誉,确保站点有序运转;加强维权站点业务培训,组织部分企业赴先进维权站点学习,帮助站点明晰工作流程、优化内部管理,有力促进站点提升维权工作效能。

强化宣传引导,造浓工作氛围。精心组织“品质消费、美好生活”3·15广场宣传、“12331”食品药品投诉举报宣传、“食品安全宣传周”“安全用药月”等维权宣传活动,积极依托主流媒体持续发布节日消费警示,大力推进消费维权进商场、进景区、进学校、进社区、进企业,并以宣传折页和橱窗为载体,围绕老百姓关注的美容美发、预

付充值卡、保健品和健身器材等话题大力宣传正确的消费知识,着力引导消费者理性消费、注重维权。

强化争议处置,维护群众权益。积极探索消费争议受理方式,与相邻市区、相关部门建立消费维权协作机制,广泛依托微信、网络等渠道受理消费者投诉与咨询。不断强化工作人员维权业务培训,严格执行节假日值班制度,确保工作人员不空岗、投诉电话不漏接、维权工作不断档,做到有诉必录、有录必理、有理必果,着力让消费者的诉求第一时间得到受理解决,不断提升消费维权工作的满意度,全年共受理处置各类消费者投诉举报1985件,按时办结率100%。

强化示范引领,营造优良环境。大力推进放心消费创建活动,不断拓展覆盖领域,创成省级放心消费先进单位2家,市级放心消费先进单位16家,覆盖旅游、食品、餐饮、粮油、建材、家居、汽车等多个消费行业,在2018年度常州市放心消费创建活动百姓满意度调查中,我区放心消费创建活动知晓率达92.9%,位列常州辖市区第二;此外,园林大酒店“打造4D安全厨房 守护舌尖上安全”入选常州市十大“百姓最有获得感和幸福感”惠民实事工程。



▲金沙广场主会场



▲东城分会场



▲直溪分会场



▼金城分会场

金坛区消协 金坛区市场监管局 宣