

来自市监基层的调查报告

浅谈基层消费维权工作的经验体会

消费维权工作一直以来都是市场监督管理部门的重要工作之一。基层市监部门每年都要处理大量的消费维权事例。如何更好地为消费者提供维权服务,有效服务地方经济发展,化解消费矛盾纠纷,打击欺诈消费者的行为,是比较值得探讨的问题。下面结合本人基层工作的实际,谈一谈消费维权工作的体会。

消费投诉纠纷呈上升趋势

今年以来,我们分局收到12315、12345及来电来访等渠道的各类投诉有200余起,涉及到食品安全、产品质量、后期维保及职业打假人投诉举报、消费卡充值等问题,基本上涉及到了生活消费的方方面面。特别是随着电子商务的迅速发展,网络宣传行为增多,在新《广告法》实施后,催生了职业打假人的消费维权投诉,因此,消费纠纷呈现较明显上升趋势。

消费维权的基础——认真受理耐心接待分类处置

作为基层一线的市监分局,其从事消费维权工作的人员必须具备良好的心理素质、过硬的政治素养、全心全意为民服务的精神,勇于担当善于担当。一起纠纷从受理到调解、结案,有时需要经历较长时间,情况复杂的还要反复约谈当事人,不厌其烦做好双方思想工作,促

使达成消费和解协议。

在受理消费维权案件时,还应根据诉求内容进行区分、分类处置,对于欺诈及涉及假冒伪劣商品等行为的,要及时移交给稽查部门进行查处。

消费维权工作前提——努力学习增长法律知识

工欲善其事,必先利其器。一个合格的消费维权工作人员,必须具备较高的法律素质。分局十分重视消费维权工作人员的法律和业务知识技巧培训,邀请区局专家授课,在分局内部组织集中学习,积极安排人员参加区局和市局的培训,向有丰富调解经验的工作人员学习,以逐步提高工作人员的调解能力。

化解消费纠纷的有效手段——善于借力

消费维权工作关系各行各业,在消费维权过程中,仅靠一个部门的力量是远远不够的,在涉及到其他部门管辖范围内的,要注意通过相关部门及时协调处置。今年有一起美容纠纷,消费者做坏了脸,到区局投诉未能解决后,区局转交分局处置。分局分析情况后,邀请了当地卫生监督所共同分析做双方思想工作,通过几次协调,终于达成人民调解协议,消费者获得了经济赔偿1万元。

做好行政指导防范于未然——加大宣传力度

分局利用3·15消费者权益保护日、食品安全宣传周等活动,走进社区、企业、学校,拉横幅、发放宣传手册,普及消法知识。联合司法、卫监等部门设摊提供咨询,指导消费者正确行使维权手段,引导经营者自觉诚信经营、守法经营,形成行政监管、行业自律和经营者自律、消费者广泛参与的消费维权合力。

针对网络虚假广告投诉增多,今年7月分局积极开展行政指导,向辖区内涉及网络介绍及推销商品(服务)的包含规模以上企业在内的122家企业和个体工商户,发放《行政提示书》,企业或出于习惯性和无意识,会在宣传中使用绝对化用语,分局加强对网络宣传的行政指导并做出警示,旨在督促企业开展自查自纠,倡导诚信经营,杜绝虚假宣传。

消费维权工作的保障——行政处罚

对侵害消费者合法权益的违法行为予以打击,是落实《消费者权益保护法》的具体举措,也是依法保护消费者合法权益的迫切需要。今年以来,分局立案查处涉及使用绝对化用语、销售三无产品、过期食品、虚假宣传等10起案件,处罚金额25万元,为消费者挽回

经济损失5万元。

做好消费维权工作的建议——

做好消费维权工作任重而道远,建议从以下几方面加强此项工作。一是适当加大人力、物力的投入。基层市监应高度重视消费维权工作,积极争取财政支持。在基层三合一、公务用车改革后,执法人员、执法车辆紧缺的情况下,要争取经费保障,以利于满足消费维权工作现场取证等需求。二是加强培训和考核。建议省局可举办调解员资格取证培训班,对经考核合格的调解人员持证上岗,促进调解队伍的正规化、专业化。对消费维权工作者进行考核时,应建立“免责清单”,剔除不合理因素;对表现突出的调解员发放奖励,努力激发其工作热情。三是多手段加强事中事后监管。在互联网快速发展的新形势下,注意利用微信、微博、论坛等新媒体,及时发布消费提醒,与其他相关部门共享信息资源,形成监管合力。

消费维权工作关乎每家每户的利益,做好消费维权工作有利于促进市场公平竞争,维护良好的市场秩序。基层市监部门应该加强维权队伍建设,从实际出发,积极探索新思路,树立能力过硬、作风过硬、廉政过硬的新形象。

(吴江市监局汾湖分局局长 顾建荣)

平安苏州寿险:幕天捐书获赞誉,热心市名献爱心

“幕天捐书”是由平安人寿和“幕天公益”携手推出的公益项目,号召平安员工、客户及社会公众一起捐赠书籍,共建乡村课堂图书馆,让好书触手可及。考虑到很多乡村学校接收快递要到很远的乡镇,不方便直接接收个人的爱心捐书,“幕天捐书”将平安人寿的上千家客服门店作为捐赠书籍的流转中心。

近日,一位热心的市民周女士,冒着大雨来到平安苏州寿险本部客服中心门店捐赠书籍,值班经理见状,赶紧递上纸巾为其擦拭。经了解,周女士是通过网络了解到平安人寿“幕天捐书”的公益活动,她表示非常认可,一直想为乡村儿童献出爱心,出一份力,但是之前不知如何去帮助他们?现在看到平安有这么好的

活动,因此特意赶到我们门店来捐书。

我们对周女士表达了深深的谢意,感谢她对乡村儿童教育的关爱,以及对平安人寿幕天捐书公益活动的认可和支持,并为她送上“幕天捐书”的证书及小礼品,她表示会在朋友圈中多多进行宣传,让更多的人参与到这项公益活动中。善,是选择,更是持久的行动!平安人寿

“幕天捐书”公益活动持续的在全国范围内推广,联合公益、企业、文化、娱乐各界领袖共同倡议为乡村儿童带去爱与希望,为乡村少年筑梦,拓展乡村少年的视野,影响他们成长的路径,获得了社会各界的赞誉,也彰显了平安作为一家全球领先的金融企业在社会责任方面做出的贡献。

张家港市疾控中心开展经典诵读活动

日前,张家港市疾控中心为丰富广大干部职工的精神文化生活,弘扬中华优秀传统文化,品味经典美文,提升干部职工文化素养,组织开展了“我们的节日·中秋”经典诵读主题活动。

诵读内容选自名家家书以及职工的原创家书,14名科室代表在认真准备的基础上,声

情并茂地演绎了经典家书的优秀思想文化之精华,《左权抗战家书》《傅雷家书》《致儿子的信》《给河马刷牙》……每封家书中朴实无华的文字,蕴含娓娓动人的情感,让广大干部职工在感受浓浓亲情的过程中,领会做人、处事的智慧。艾慈两生预防控制科张笑敏诵读的是《致麦恩的信》,在她的诵读中,人们听到了一位父

亲的心路之声;预防科蒋玲说副科长诵读的是自己的原创家书——《致爸妈的一封信》,里面的情感和名家名作一样浓郁醇厚,她说道:“平常不太好意思跟爸妈直接表达思念或爱意,今天这次活动,让我说出了平时说不出的话”。或许正是这种醇熟香浓的情感,才让同事对自己的亲情、爱情亦或是友情,有了重新审

视后的最美感悟。

此次“最美家书”诵读活动,不仅弘扬了中国传统文化,呼吁人们珍重情感的表达,在网络碎片时代回归阅读的本质,让纸质阅读成为文化自信,共创良好和谐的疾控文化氛围。

(陈彦冰)

到昆山巴城尝蟹听昆曲去

最近,2017昆山阳澄湖蟹文化旅游节以“邂逅昆曲 蟹乐巴城”为主题拉开帷幕,一系列精彩活动将持续至11月。

阳澄湖美,巴城蟹肥。整个阳澄湖分为西湖、中湖和东湖,巴城地区位于东湖湖畔。与西湖、中湖相比,阳澄湖东湖水域较浅,约2米左右,光照充分,再加上水底淤泥少、土质硬,最适宜大闸蟹生长。另外,这里水草丰富,大闸蟹最爱吃的螺蛳又多,因此巴城出产的阳澄湖大闸蟹个大体重,以蟹壳肥厚、肉质白嫩、滋味鲜美而享誉海内外,历来被称为“蟹中之冠”。

巴城镇被誉为“蟹都”、“天下第一蟹城”,不仅源于蟹产业的繁荣发展,也归功于巴城人骨子里传承的那股“敢为先

下先”精神。相传大禹治水时期,当地先祖巴解受命治水,因“夹人虫”(即大闸蟹)洄游习性,成熟后的阳澄湖大闸蟹向西而向东往人海口繁衍,巴城是必经之地,常年受灾,巴解命人以开水烫之,棒槌的“夹人虫”瞬间变色,且有异香。巴解亲身尝试,“第一个吃螃蟹”,才有了今天“蟹人席百味淡”的佳肴,巴解也受封巴王,筑城名巴城。因此,当地至今还流传着“八月八,祭巴王”的民间传统。

近年来,巴城镇不断深挖旅游资源,整合文旅商资源,恢复建设巴城昆曲老街,设立巴解园中华蟹园,因地制宜建设阳澄湖湿地公园等,并以阳澄湖“一蟹”“两”“八鲜”为核心,完善基础设施建设,勾连巴城区域内各处绿色、人文景

观,并从“吃、住、行、游、娱、购”入手,使来宾从“吃一顿海鲜”的状态转变为“留一天细品”。位于巴城老街西首的巴城蟹文化博物馆,陈列着“巴解传说、识蟹、品蟹、咏蟹、蟹乡”五个部分的蟹文化内容。游客参观这个博物馆,既可增长丰富的蟹知识,更可从中学会和学习巴解“敢为天下先”的精神。据了解,为打造蟹文化主题公园,巴城将“水上公园”定名为“巴解园”,并在园内设置“中华蟹园”、大闸蟹生态馆,以及众多蟹主题雕塑和景观。

蟹文化节期间,到巴城来的游客,除了吃闻名天下的阳澄湖大闸蟹,还可亲身去感受巴城的悠久历史文化,纯朴的风土人情,在老街听一听昆曲,体验“最俗”的美食与最雅的昆曲的高妙混搭呢。(金夏)

世界上最萌的枫叶林

世界上最独特的枫叶林在哪里?不生长于高山,不安家于峡谷,而是在茫茫大草原,与没膝深的秋草唱着交响曲!与山上的枫叶比,放眼望去,她枝繁叶茂,树形多为蘑菇形或伞状,可爱至极!

她就是内蒙古代钦塔拉五角枫林。代钦塔拉在蒙语里意思是“英雄的草原”,这里还是孝庄皇后的第二故乡,五角枫是代钦塔拉的一大景观,这片位于科尔沁沙地的最北端的保护区,是当地草原人的骄傲。

别处的枫叶叶片多为三裂,而科尔沁草原上的枫叶为五裂,故被当地人称为五角枫,是当地独有的一道景观。它不仅极具观赏性,也是一种名贵树种,而且整树都是宝,并且具有十分重要的生态作用,是东方白鹳、金雕等珍稀禽兽筑巢场所。

提起枫叶,大家也许会想到苏州天平山和北京香山的红叶,谁会想到在一望千里的科尔沁草原上竟然也会有一片神奇的枫树林,它更能让人领略到“层林尽染,天染黄华帝”的浪漫。

提起内蒙古,蓝天,白云,绿草,牛羊便会进入我们的思绪脑海。没想到在水草丰美的科尔沁大草原,会有这样一片五色斑斓的五角枫林。秋季,当走进代钦塔拉草原时,您一定会惊叹造物主的的神奇。

代钦塔拉草原上的枫树,一棵一棵的五角枫树均匀地分布在沙地或缓坡草原上,乍看好像是人工栽培的果树,又像草原上一朵朵硕大的蘑菇!

这里的枫树,每一棵都各有姿态,有的像夫妻,有的像一个孤独的老者,还有的旁逸斜出,姿态各异!

最特别的是,同一棵树叶片可分出深红、大红、浅红、橘红、橙黄、大黄、鹅黄、嫩绿、深绿等十几种颜色,绚烂多彩。每到秋季便成了摄影爱好者关注的焦点。

远眺枫林,五色斑斓,美不胜收;近观枫叶,形态各异,疏密相间;秋风拂过树梢,枫叶似彩蝶起舞,婀娜多姿。

因为这片枫叶林也是草原的一部分,自然也少不了牧民和牛羊,这些穿行在枫叶下面的小生灵,给这片枫叶林平添了不少生气!

置身于林间,严若置身于童话的世界、梦幻般的仙境,可留人在林间行,宛如画中游。

代钦塔拉五角枫保护区的红叶观赏的最佳时间就是现在10月。

(金夏)

节后秋游正当时 赏秋养生受追捧

众所周知,国庆中秋双节期间,旅游景区景点人满为患,出游成本又高,然而,随着国庆中秋相连的“超级黄金周”落幕,旅游市场开始出现明显“降温”。据同程旅游方面介绍,每年黄金周之后都是相对出游淡季,旅游产品价格会出现全面跳水,尤其是短线出境线路、国内游线路,以及单一机票或者酒店等国庆期间涨幅较高的产品。而十月开始天气凉爽舒适,正是秋游的好时节,游客此时可以享受到一个性价比较高的秋游行程。

据悉,秋游主要是结合秋季的季节特征,围绕赏秋、养生、采摘、美食以及登山等时令主题展开,旅游市场也会顺势推出相应的出游线路,或者在行程中加入特色的秋游元素,重要的是,因为机

票、酒店等价格的下降,整个十月份的线路价格都非常划算。

比如同程旅游平台上,上海出发的“张家界国家森林公园+天门山+玻璃栈道+黄龙洞+凤凰古城双飞5日跟团游”,十月份的价格在3000元左右,相比国庆期间,降幅在四成左右。行程特色方面,目前世界自然遗产武陵源十里画廊、黄龙洞景区里,上百株成片的火辣椒结满了果实,火红的颜色让金秋的张家界更加艳丽。而秋天的稻城亚丁,红草地与万亩金色杨树林让稻城五彩斑斓,雪山在蓝天白云的衬托下更显梦幻;线路方面,同程平台南京出发的“成都+稻城亚丁+新都桥+康定+理塘双飞8日跟团游”,十月份的价格是4393元至4696元,相比国

庆期间也是划算不少。此外,秋天风景不错的还有内蒙古阿拉善盟额济纳旗的胡杨林,45万亩黄色的胡杨林在秋天形成了一个天蓝水清、金光灿灿的童话世界。

根据同程旅游的预定数据显示,10月至11月的黄山、泰山、华山等登山线路,以及台湾秋冬温泉养生之旅6天5晚、长江三峡百熊会摄影养生之旅等养生线路等都是较为热门。

据记者了解,除了远一些的国内游外,城市周边也会有一些不错的秋游选择,比如北京周边的八达岭森林公园,苏州的天平山,南京周边的牛首山等,以及城市周边的各类农场、生态园、温泉等,都是周末全家秋游的好去处。

(陈鹤森 吴秀斌)