相城区消费者权益保护委员会召开三届四次委员大会及常务委员会议

3月8日下午，相城区消费者权益保护委员会在相城区市场监督管理局会议室召开三届四次委员大会及常务委员会议。相城区消保委副主任、区政法委副书记李敏辰，区市场监督管理局副主任科员冷亮明、区社科联副主席顾晓峰，区总工会副主席李文英、区卫计局副主任科员钱跃和全体消保委委员出席大会。相城区消保委副主任、区团委书记蒋祥主持会议。

冷亮明代表区消保委向大会作工作报告，做好保化消费教育引导，不断增强消费者的维权意识；加强自身组织建设，增强维权组织活力；围绕服务民生，加强消费维权；积极开展“先行赔付”制度，推进纠纷互动等方面做要回顾了区消保委2017年的消费维权工作，并对2018年主要工作进行了部署。冷亮明强调，2018年要重点围绕中南的“品质消费 美好生活”的年主题开展工作，为加快相城后发赶超营造良好消费环境作出新成绩。消保委就要大力宣传普及《消法》、《江苏省消保条例》等法律法规；增强消费教育工作的实效性，提高引导科学理性消费整体工作水平；结合消费教育内容，在重大时间节点或有突发事件时，发布相关消费提示警示，切实防范消费风险；对严重影响消费信心的不实信息及时予以披露；针对公共服务、基础设施等民生重点，联动开展大型企业及公共服务热线调查监督活动，推动服务设施及服务质量平衡发展；督促行业企业诚信经营，履行社会责任；加强队伍自身建设，不断提升消保业务水平；密切配合有关部门履行好社会监督职责积极探索运用“互联网－消费维权”方式开展维权处置采购。冷亮明满怀信心地说，新时代赋予我们新的使命，新形式提出了新的工作要求。2018年，我们将不忘初心、继往前行，将相城区的消费维权事业不断推向前进。

李敏辰代表区政府对本次会议的顺利召开表示热烈的祝贺！同时，向为消费者权益保护事业辛勤努力、作出重要贡献的各位委员致以崇高的敬意和衷心的感谢！

李敏辰就强化宣传，为推动全区经济持续健康发展营造良好的消费环境，认清形势，切实提高对新时代消费维权工作重要性的认识；积极履职，为广大消费者提供更加有力的保护等方面提出意见。

李敏辰强调，消费维权工作任重道远。今天来参会的都是相城区各职能部门、行业协会和企事业单位的代表，希望你们以崭新的风貌、昂扬的斗志、务实的精神，切实履行《消法》赋予的职责，开拓进取，勇于创新，不负众望，为相城经济社会健康持续发展和社会和谐稳定、为相城区消费维权事业发展作出新的更大贡献。

由于工作调整等原因，相城区消保委对三届四次委员单位和委员作了相应调整。会议表彰了2017年消费维权先进集体、先进个人；同新成立的投诉监督站授牌，部署了3．15活动方案。

相城区消保委：不懈努力　砥砺前行

2018年相城区消保委消费维权工作将全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持新发展理念，围绕新时代消费维权新任务，认真履行法定职责，突出工作重点、创新维权举措、整合维权资源、加大维权工作力度。重点将围绕2018年“品质消费　美好生活”的年主题开展工作，为加快相城后发赶超营造良好消费环境作出新成绩。

做们通过大力宣传普及《消法》、《江苏省消保条例》等法律法规，继续深入扎实抓好《消法》、《江苏省消保条例》的宣传教育，同时关注落实情况，增强社会公众法制意识、自律意识和维权意识。广泛宣传消费者的权利、消费纠纷争议解决的途径、及时根据消费陷阱，提高消费者的维权意识和能力。同时大力宣传经营者的义务、侵害消费者权益应承担的法律责任，增强经营者“消费者至上”和诚信守法的经营意识。通过增强消费教育工作的实效性，提高引导科学理性消费整体工作水平。主要是结合当前的消费热点科学合理选项，重点选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型新品产品开展比较试验，真正发挥比较试验“购物指南”的作用，服务和促进消费提质升级。积极利用现代信息技术发达的传播优势，广泛运用互联网、手机等新媒体，采用视频、漫画、公益广告等群众喜闻乐见的形式，提高消费教育引导工作效效。

做们紧紧围绕中南的年主题，将持续开展消费教育“进农村、进社区、进学校、进企业、进景区”等活动，尤其是要针对老年消费、网络消费等突出问题，整合社会力量，广泛开展“法进律、法知识、法服务三下乡”以及全国消费维权法律知识竞赛等消费教育系列活动。继续开展“零投诉企业”和“消费者满意单位”创评活动，组织评比企业和单位同社会公开诚信经营承诺，接受群众和媒体监督，引导所有经营者遵守社会公德，增强社会责任意识；与此同时结合消费教育内容，在重大时间节点或有突发事件时，发布相关消费提示警示，切实防范消费风险；对严重影响消费信心的不实信息及时予以披露，增强消费信心，释放消费潜力。针对对消费者反映强烈、具有群体性侵权行为的商品和服务问题开展消费调查、体察活动，倡导诚信经营，构筑相城健康放心消费环境。

做们针对公共服务、基础设施等民生重点，联动开展大型企业及公共服务热线调查监督活动，推动服务设施及服务质量平衡发展，督促行业企业诚信经营，履行社会责任。建立与其他行政部门和商业性行业协会消保工作衔接机制，推动社会“大调解”工作体系建设。要主动将消费纠纷调解融入社会“大调解”体系，通过社会调解资源与消费纠纷专业调解资源有效整合和优势互补，坚持实行“政法综治牵头协调、司法行政和市监部门业务指导、消保调处机构具体操作、相关部门整体联动”的重大消费纠纷联动调处运行模式，增强消保委调解工作的权威性和有效性；并且加强队伍自身建设，不断提升消保业务水平。加强消保委基层组织建设，继续推进基层网络建设示范步程，促进城乡协调发展。大力推进消费维权志愿者建设，借助“维权”App发展志愿者组织开展医疗、养老、教育、卫生、信息、共享经济等领域消费调查，推动解决存在问题。言金相城区良好的消费者权益保护氛围。

相城区消保委密切配合有关部门履行好社会监督职责，配合市场监管等有关部门加强重点领域的消费维权工作。积极推动行政执法部门加强对消费者的行政保护，建立消保委组织与行政执法工作的协作配合机制，加大对有关商品的调查处理、抽查检验、责令召回、处理投诉等力度，进一步加强监管执法和案件查办工作。积极与立法、司法部门沟通配合，建立与立法、司法工作的衔接机制，推进消保委组织调解与其他争议解决途径的对接，积极推动形成消费维权合力；而且积极探索运用“互联网－消费维权”方式开展维权处置采购，使消保委、平行部门、维权监督站等组织信息互联互通，实现系统内部资源共享、部门间横向连接，实现消保委、经营者、消费者三方互联互通的综合性投诉监督与和解平台。加强维权信息的综合利用，树立信息化思维和大数据理念，运用大数据等现代化技术手段，深度挖掘消费维权信息资源价值，形成消保委维权信息报告为广大消费者提供服务，为政府部门及相关组织提供信息参考。

新时代赋予新的使命，新形式提出了新的工作要求。2018年，相城区消保委将不忘初心、继往前行，将相城区的消费维权事业不断推向前进。

重视法制意识养成　提高依法调处能力

相城区消保委完善“律师接待日”工作机制，有效开展“律师接待日”活动，为消费纠纷调解工作人员提供面对面的法律指导，使消费纠纷调解能力得到有效提高，并使一些疑难投诉，特别是群体投诉得到有效解决，为政府分忧。

做们建立消保委及分会调解工作人员工作微信群，调解工作人员可以参与互动，相互学习、相互支招，共同提升，同时实现信息互通，及时关注掌握焦点、热点消费纠纷动态，便于及时研究对策，预防矛盾激化事故发生。法律顾问人群针对法律问题答疑解惑，实时帮助调解工作人员更好地把握调解过程中遇到的法律问题，提高调解工作效率和质量。

区消保委积极开展消费纠纷工作。针对阳澄湖区域部分商家售假中存在缺斤少两、无法提货、死假等问题，归纳信息、分析原因，并对23户投诉较多的大闸蟹销售企业开展消费约谈，签署《承诺书》23份。通过宣传《消费者权益保护法》、《江苏省消费者权益保护条例》等法律法规内容，进一步提高了企业主体自律性，净化大闸蟹消费环境，促进了阳澄湖大闸蟹产业健康发展。

相城区消保委积极推进“先行赔付”制度

相城区消保委为将“先行赔付”工作进一步引向深入，使“先行赔付”单位向更高层次发展，做们首先在全区23家“零投诉单位”、“消费者满意单位”进行了试点规范。为全区的“先行赔付”工作起到了很好的引领示范作用。

建立相应机构，确定维权人员。各单位建立消费争议投诉联络站或消费维权工作（领导）小组作为相应的消费维权机构；各单位除确定一名负责消费维权的负责人外，还专门确定了一名消费维权联络员，实现了消费维权机构和人员的“双确定”。

完善规章制度，明确岗位职责。制定和完善消费维权方面的规章制度和考核办法，并推动各成员单位明确本单位各部门的岗位职责，责任到人。

建立投诉台帐，设立预赔基金。各“先行赔付”单位均要求建立《消费者投诉（咨询）登记台帐》，对消费者投诉（咨询）及处理结果等的相关情况进行详细登记备查；同时根据各单位的实际情况设立一定数量的消费者投诉预赔基金，为维护消费者合法权益提供经费上的保障。

通过努力，相城区的“先行赔付”单位总数达到23家，先行赔付保证金达到了25万元，进一步提高了参加“先行赔付”行列单位的相对稳定性。“先行赔付”活动也体现出了良性互动的良好局面。通过推行“先行赔付”制度，在给经营企业一个自我加压的同时，也给企业一个自我展示的平台，充分调动了经营者正面的、积极的因素。如虹星苑北商场在积极组织机构、制度完善和人员责任“三落实”的同时，通过“先行赔付”活动使企业自身形象得到了进一步的提升，树立起了“讲诚信、重服务、求质量”的金字招牌和广告效应，同时也为消费者放心消费筑起了保护伞，体现了经营者和消费者之间的互利互惠，双方建立起良好的“互信”关系，达到了“双赢”目的。

相城区市监一分局开展春季校园餐饮安全大检查

近日，相城区市场监督管理局一分局为保障春季校园食品安全，实施开展了校园餐饮安全大检查。通过对辖区内校园食堂进一过堂，仔细检查，整改到环，确保春季校园饮食安全。

本次检查的情况总体较好，大部分学校食堂能够按照要求规范食堂管理。但是个别学校食堂存在的卫生状况问题也令人担忧，例如存在食堂卫生管理混乱、餐具消毒消毒不到位等问题。针对发现的问题，执法人员当场下达整改通知单，限期要求其整改，提交整改报告。

本次检查出现的问题，分局执法人员将会进一回头看。对于整改不到位或者态度不积极的单位，分局将严格按照规定予以处罚并通报其主管单位。

在检查过程中，学校及家长们的肯定和好评，令我们倍感鼓舞与欣慰。我们将继续以守土有责、勇于担当的工作态度，将保障食品安全工作进行到底。

本版组稿：冷亮明　徐爱国　毛元伟