



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

# 构建消费维权社会共治新格局

十堰市市场监督管理局党组书记、局长 张祖勇

## 适应新常态 消费满意度实现新提升

阳春三月，春意盎然。在这个充满生机、催人奋进的季节，我们迎来了每年一度的“3·15”国际消费者权益保护日。“3·15”既是广大消费者维护自己合法权益的节日，也是对政府各职能部门履行消费维权职责、社会组织发挥服务作用、经营者守信践诺的检验日。

人民群众对美好生活的需要，就是消费维权工作前进的方向。市市场监督管理局、市消费者委员会及成员单位，紧紧围绕市委、市政府总体工作目标，始终坚持坚持以消费者不满意为最高标准，以增进民生福祉为己任，积极履职、开拓创新、奋发作为，全力推进消费维权这项重大民生工程，共同谱写新时代消费者权益保护工作新篇章。

过去的一年，市市场监督管理局、市消费者委员会及成员单位，立足工作职能，强化消费维权，积极发挥消费对经济发展的基础性作用，为十堰打造放心消费城市、建设现代化强市作出了积极贡献。

一是消费投诉处理成效显著。2018年全市市场监督管理局共处理消费者诉求38509件，其中，咨询28062件，占72.9%，投诉举报10439件，占27.1%。为消费者挽回经济损失1000余万元。其中，原工商部门为消费者挽回经济损失657.6万元，原质监部门为消费者挽回经济损失300多万元，原价格监督部门责令退还消费者费用18.7万元。

二是消费维权宣传深入人心。围绕消费年主题，深入开展消费维权“十个一”系列活动。与市文明办、十堰日报社、十堰电视台联合举办了“3·15”纪念活动，60个有关部门和企业事业单位参与纪念活动，各基层消协组织分级设

立投诉咨询台45个，受理消费者咨询2000余人次。开展消费维权成果展6次，制作展板100余块，发放各类宣传资料2万余份。利用行风政风热线平台，组织“3·15”在行动专题节目，市场监管、公安、房管等9个执法部门线上与广大消费者互动，追踪消费投诉、解答消费热点。

三是“放心消费创建”成果丰硕。市市场监督管理局、消委会发挥消费维权牵头部门作用，争取各级党委政府重视、职能部门支持、社会各界参与，认真组织省级“放心消费”示范点创建工作，推进社会共建共享。去年3条街区、20家12315消费维权服务站，101家商户、4个单位被省局、省消委授予“放心消费创建”省级示范点及优秀组织单位。同时，规范消费维权志愿者队伍，组织开展消费体察活动，积极创建消费教育基地。湖北仙尊酒业有限公司、竹山绿松石行业协会两家单位被评定为湖北省“省级消费教育基地”。

四是履行市场监管职责到位。加强事中事后监管，扎实开展食品药品安全大排查、大整治、特种设备领域打非治违、规范网络市场监管、红盾质量维权等系列专项行动，并实行“靶向式”重点商品抽检。去年全市共抽检服装鞋帽、装修建材、家用电器、儿童用品、电动自行车、液化气等商品774批次，其中不合格241批次。2018年市场监管部门查处了一批食品药品、产品质量、不正当竞争、网络交易、价格监督、知识产权等市场监管领域行政违法案件。

五是联动协作形成工作合力。市直有关部门密切合作，各负其责，深化协作联动。公安部门严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为，参与处理化解消费者维权纠纷。卫计部门保持打击非法行医及非法医疗美容高压态势，持续开展卫生计生重点问题专项整治。旅游部门组织开展旅游市场执法检查20次，检查旅游企业40多家。市农业、司法、金融、新闻媒体等单位也充分发挥职能优势，全力打造放心消费环境。市移动公司、市人民商场、红星美凯龙等企业充分尊重消费者权益，不断完善和解机制，积极解决消费争议，取得了“双赢”结果。

## 把握新形势 践行消费维权新理念

随着改革的深化，面对经济发展的新常态、消费引领的新形势、百姓维权的新期待和社会主要矛盾的转变，只有不断增强使命感和责任感，才能担当消费维权重任，只有深深扎根于消费者，消费维权工作才有方向、有力量、有温度。

一是树立大局观念。各级市场监管部门、消委会成员单位、行业组织要树立“一盘棋”的大局观念，立足法定职责和义务，把消费者权益保

护工作置于经济社会发展大局中谋划和推动，着力解决广大消费者最关心、最直接、最现实的利益问题，全面营造良好消费环境，切实增强消费对经济发展的基础性作用。

二是秉持为民情怀。“人人都是消费者”，要始终保持站在消费者立场，依靠消费者力量，维护消费者权益。要充分尊重消费者想法和诉求，及时化解消费纠纷和矛盾，妥善处理好消费者

的每一件事，提高消费者的满意度，增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

三是增强责任意识。保护消费者合法权益，让消费者敢消费、能消费、愿消费是保障和改善民生的需要，也是社会的共同责任。各级市场监管部门、消委会成员单位要以更加自觉的责任担当，肩负消费维权新使命，坚持用发展的思路和改革的办法，切实提升履职能力，加强资源力量整合，深度融合职能，凝聚消费维权合力，形成政府推动、市场监管部门牵头、相关职能部门协作、社会监督“四位一体”的工作格局，切实做好新时代消费维权工作。

## 聚焦新任务 开启消费维权新征程

2019年消费维权工作总体要求是：坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“四个意识”，全面落实“四个最严”要求，以质量放心、价格放心、服务放心、维权放心“四放心”为标准，以“放心消费在十堰”行动为抓手，以建立健全消费领域信用体系建设为保障，努力构建消费维权社会共治新格局，增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感，为十堰全面建成小康社会、建设社会主义现代化强市目标作出新的贡献。

一是优化畅通消费者诉求渠道。积极整合市场监管热线。按照统一热线号码、统一运行平台、统一管理机构、统一制度规范、统一分析研判、统一绩效评价“六统一”要求，逐步推进12315、12365、12331、12358、12330五条市场监管热线和信息化平台整合，尽快实现“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”，不断提升12315行政执法工作的制度化、标准化、规范化水平，为维护宽松便捷的准入环境、公平有序的竞争环境、安全放心的消费环境，建设统一的市场监管执法体系提供有力支撑。

二是加快完善健全消费维权网络。进一步加强和规范12315消费维权服务站“进企业、

进商场、进市场、进超市、进景区”工作，针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域，持续开展多种形式的消费教育系列活动，提高消费者识假辨假等自我保护能力。按照维权站“标识明晰、场所适当、设施齐备、人员到位、职责明确、制度健全、程序规范、处置高效”的目标要求，推进维权站规范化建设。进一步加强对维权服务站的业务指导，提高工作人员的业务水平，确保服务站的工作规范运行，实现消费纠纷不出店门，不出景区。

三是助推放心消费创建提档升级。通过政府主导、社会参与、行业自律，尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系，发挥信用对经营者的激励约束作用。持续深化放心消费城市创建活动，开展“放心消费在十堰”行动，深入推进省市级旅游行业放心消费创建示范试点工作，实行示范点淘汰制动态管理。同时，发挥消协组织商品和服务监督职责作用，推动调查体验、比较试验等评价信息，及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接，助力建立消费领域信用体系，加强对住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业信用缺失情况的监督。

四是加强监管筑牢“四大安全底线”。按照“四个最严”要求，守牢食品安全、药品安全、产品质量安全和特种设备安全“四大底线”。围绕民生热点、难点问题，聚焦群众反映强烈、消费投诉举报集中和违法行为多发频发领域和行业，探索随机抽查与“靶向式”治理相结合的商品质量监管机制，对汽车、建材、食品、药品等领域开展专项执法检查，严厉打击侵权假冒行为，净化生产源头和流通网络，让消费者买得放心、用得放心、吃得放心。开展行业性的计量专项检查，加强对集贸市场、加油站、眼镜制配场所、商店超市等行业的监管，坚决查处和打击计量违法行为。开展2019年网剑专项行动，集中治理虚假宣传、违规促销等问题，深化线上线下一体化监管，提升网络商品和服务质量，改善网络市场竞争秩序和消费环境。

五是构建消费维权社会共治格局。不断完善消费者权益保护联席会议机制，争取党政支持，加强维权联动，形成工作合力；完善消费调解、行政调解、人民调解、司法调解、支持诉讼等多元化消费争议解决机制，不断提升消费维权效能；完善行政监管、司法监督、社会监督、行业自律、公众参与多位一体的社会共治体系和事前预防、事中监督、事后救助全方位消费维权格局。