



护航消费 提振信心

——郧西县市场监管局营造安全放心消费环境侧记

记者毛以国 通讯员张蕾



县市场监管局联合县人民医院开展化妆品安全科普宣传活动



开展集贸市场计量器具专项检查

打造放心消费环境,提振全民消费信心。2022年以来,郧西县市场监管局立足职能职责,主动担当作为,通过不断强化市场监管、强化消保宣教、强化消费维权,优化市场环境,提振消费信心、释放消费活力,增强了对经济发展的基础性作用,为郧西加快建设“绿色低碳先行区、全域旅游示范县”贡献了市场监管力量。

监管并重 优化市场环境

规范市场秩序、营造公平竞争市场环境,是市场监管部门肩负的重要职责。2022年,郧西县市场监管局坚持监管并重,围绕优化营商环境、守牢安全底线、维护市场秩序、提升服务质量等重点工作,不断优化市场环境。

创优营商环境。持续深化“放管服”改革和“证照分离”改革,2022年全县实有市场主体4.7万户,同比增长31%,全县新登记各类市场主体1.2万户,同比增长219%。推进监管机制创新,持续开展“互联网+监管”工作,监管行为覆盖率达99.44%。深化“双随机、一公开”监管,双随机执法单位参与率和检查结果公示率均达100%。加快知识产权创造、

保护和运用,完成发明专利授权6件,实用新型专利授权127件,商标注册337件;建立“知识产权需求清单”,完成知识产权融资1000万元。

守牢安全底线。扎实推进食品安全示范县创建,全面开展“守查保”专项行动等,食品抽检信息公示率和核查处置率均达到100%。将全县2310家食品生产、流通、餐饮经营主体由县、乡、村三级共653名干部进行层级包保,食品安全监管有力;全面落实“疫药通”程序在药品销售上的使用,持续加强“两品一械”高风险环节和风险点监管,开展化妆品“线上净网线下清源”专项行动等,药品安全持续平稳;实行产品质量智慧

监管,开展防疫物资、农资(机械)、消防产品、学生用品等专项检查和10类重点工业产品质量安全隐患排查,产品质量安全监管到位。

维护市场秩序。加强重点领域治理,依法严厉查处“四大安全”领域违法行为,开展打击侵权假冒、反不正当竞争、养老诈骗、长江禁渔等专项执法行动。强化市场价格监管,对群众反映强烈的转供电、停车收费、教育收费及医疗服务收费等领域的违法行为进行全面检查和规范。强化线上线下监管,开展“2022网络市场监管专项行动”,在餐饮、食品生产经营、液化气钢瓶行业探索实施“互联网+市场监管”模式,实现

监管区域“一屏呈现”,事件处置“一网统管”。

提升服务质量。紧扣人民群众关心的12个领域,制定40项具体措施,开展公共服务质量提升行动。其中,建立质量基础一站式服务窗口1个、服务站1个,为118家企业提供免费计量检定服务。组织全县54家中小企业开展质量提升活动,引导国网郧西供电公司、天道新能源等5家企业开展质量技术攻关。加强标准宣传服务,组织汽车零部件企业、茶叶企业、粮油企业开展对标达标质量提升活动,指导成立郧西县农产品质量检测中心,指导制订郧西农商行营业网点文明服务标准。

防治并举 维护消费权益

维护消费者合法权益是提振消费信心的重要内容。2022年,郧西县市场监管局坚持防治并举,聚焦强化消费宣教、畅通维权渠道、深化“创建”示范、创新快检机制等,切实保护消费者合法权益,增强了消费者的幸福感、获得感、安全感。

强化维权宣教。积极开展主题宣传活动,加强消费教育引导。其中,2022年3·15期间,组织消委会成员单位围绕消费者权益日、食品安全宣传周、计量日、质量月等重要活动,开展了各类主题宣传。今年3月13日启动2023年“优化消费环境 提振消费信心”3·15主题宣传活动,期间开展消费者投诉咨询宣传活动、发布2022年度投诉热点、开展消费维权专项执法行动、开展流通领域商品质量抽查检验、组织假冒伪劣和过

期变质的商品集中销毁行动、开展“食品安全进校园”活动等,使得科学消费知识和消费维权理念深入人心。

守护维权渠道。架构线上维权快捷渠道,依托全国12315平台,全面建立和完善市市场监管局、县市场监管局和乡镇市场监管所“三级贯通”的消费投诉举报处理体系。消费者可通过12345市长公开电话、12315平台网页、手机APP、微信、支付宝、百度小程序等多种便捷方式,全天候向市场监管部门进行投诉举报。同时,在全县重点商场推行“一码通”消费维权智能服务,通过消费者、经营者和监管部门三方线上联动的方式,为消费集中区域的快捷维权提供了便利。

深化“创建”示范。在通信、旅游、食品药品等行业创建放心消费示

范商户共80家、示范街区一条,发展示范维权站共21家、ODR企业共20家。坚持目标导向,依托12315热线,按照属地管理和“谁主管谁负责”原则,对投诉举报量大、社会关注度高、矛盾突出以及可能引发舆情的消费纠纷进行排查,持续开展线下实体店无理由退货承诺活动,围绕“商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍”主题,秉承自愿承诺、公开透明、承诺即受约束原则,引导更多市场主体作出“线下无理由退货”“赔偿先付”“差价赔付”等高于法律法规要求、更有利于消费者权益保护的承诺,不断丰富创建活动内涵,示范带动更多的市场主体自觉履行消费维权主体责任。

创新快检机制。在城关镇、土门镇、安家乡3个市场监管所建立了快速

检测室与消费维权站联合办公的体制,对群众购买的食用农产品进行快速免费检测。目前,检测得出的结论均为合格,打消了消费者的顾虑,提升了消费信心,和谐了消费者与商家的关系,营造了放心消费环境。与此同时,加大了对食品安全投诉举报案件办理情况的跟踪督办力度,按照“凡投诉举报食品类案件一律立案查处的规定”,实现了所有食品类案件均立案查处,回应了社会关切,保障了食品安全,让老百姓吃得安全正在逐步得以实现。

征程万里风正劲,重任千钧再出发。今年,郧西县市场监管局将继续深入学习贯彻党的二十大精神,加强能力建设,开拓奋进、争先创优,以高质量市场监管工作推进郧西经济社会高质量发展。