



打造消费环境最优地区 助推经济社会和谐发展

——市工商局局长、市消费者委员会会长纪大品答记者问

消费维权工作是工商部门的主要职责之一,也是改善保障民生和创新社会管理的有机组成部分。在“3·15国际消费者权益保护日”到来之际,记者采访了市工商局局长、市消费者委员会会长纪大品。

记者:纪局长,您好!我市工商部门在保障消费安全、促进经济发展方面都做了哪些工作?取得了怎样的成效?

纪大品:2012年,全市工商系统紧紧围绕市委、市政府的中心工作,以服务经济社会发展大局为己任,全力打造鄂渝陕豫毗邻地区市场主体准入、市场经济秩序、市场消费环境、社会管理服务最优地区,为促进我市经济社会跨越发展作出了积极贡献。

我们在工作中,坚持一手抓市场经济秩序规范整顿,一手抓消费维权工作推进,尽职尽责履行监管职责,尽心尽力维护消费者合法权益。一方面,探索市场监管和执法办案长效机制建设,强力推进“百日执法”行动,开展对重点商品、重点行业“靶向式”系列整治,查获不合格商品货值316万元。深入开展打击非法拼装汽车“清剿战役”,立案29件,查封涉嫌汽车58辆,案值1160余万元。深化虚假违法广告和格式合同条款整治,狠抓无照经营、高危行业等整治,严厉打击传销活动,有效地规范了经营秩序。2012年共查处经济违法违章案件7519件,案值8484万元,维护了良好的市场环境。

同时,完善食品安全管理制度,开展一季一整行动,强化重点食品检测,查处食品安全违法案件1211件,食品流通环节重点、难点问题得到有效解决。广泛开展消费教育,积极组织消费者评议,深入推进12315“五进”,发起成立鄂渝陕渝毗邻地区消费维权联盟,强化区域协作和横向联动,

提高了消费维权效能。全年共受理消费者申(投)诉6544件,为消费者挽回经济损失466万元。

记者:请问纪局长,今年我市工商部门、市消委确定的消费维权工作目标是什么?将采取哪些具体措施推进落实?

纪大品:2013年,我们将进一步加大消费维权工作力度,着力打造12315服务品牌,切实维护广大消费者合法权益,努力营造健康和谐消费环境。一是充分发挥12315指挥中心功能,高效快捷解决消费纠纷,提高消费者申诉举报案件转化率。二是组织市场监督管理、市场消费调查、消费监督评议和12315数据分析研究,针对突出问题,向行业组织反馈,对相关市场经营主体进行约谈、告诫,按照规定和程序向社会发布消费警示,规范经营行为。三是积极完善教育体系,拓展教育基地,普及消费宣传,提高消费者依法维权能力;加强与新闻单位的合作,充分发挥市新闻媒体监督岗、热线3.15专题栏目影响,建立多方参与、共同维权的工作机制。四是深化12315维权服务站和消费维权“一会两站”建设,建立覆盖城乡、渠道畅通的消费维权网络,指导基层调解,推进消费和解,力求更多的消费矛盾化解在萌芽和基层。

记者:针对当前消费维权工作难点,市工商局、市消委打算在这一方面做怎样的努力?

纪大品:消费者是市场经济的重要主体,也是社会活动的重要参与者。在现实生活中,消费侵权问题不仅仅是经济问题,也越来越多地引发社会问题,是一个与“民生”、“幸福”、“稳定”紧密相连的热点问题。我们将坚持把消费教育引导、市场秩序整顿、重点领域规范三者紧密结合起来,着力解决消费者

最关心、最直接、最现实的利益问题。一是认真做好消费教育引导工作。要紧紧围绕2013年消费者权益保护主题,强化消费宣传教育活动,充分利用工商12315、消委(协)“一会两站”组织网络贴近基层、贴近群众的优势,通过组织现场咨询和消费体验、创办“消费教育大讲堂”、建立“消费教育基地”等方式进一步创新消费教育的形式和内容,不断提高消费教育和消费引导工作实效;及时发布消费维权信息,传授识假辨假知识,教育引导消费者增强自我保护意识和能力;要进一步加强行政指导工作,大力倡导商超企业推行“消费者十满意工程”,教育引导经营者和服务者进一步强化责任意识、法律意识和自律意识,完善售后服务体系,为消费者提供合格商品和优质服务;积极动员社会各方力量,建立健全全社会共同参与的消费教育和咨询服务体系。

二是实行靶向式治理,加大流通领域商品质量监管力度。在加大商品监测密度和提高商品监测的精准度上下功夫,联系组织承检机构完成商品采样和市场清查。按照《市工商局流通环节商品质量监测案件管理办法》严格开展不合格商品处理工作,编制季度商品质量监测报告,提高监测数据的综合分析利用,有针对性地开展监管执法和市场清查,在案件查处跟踪上加强督办力度,切实维护人民群众的消费安全。

三是继续加大服务领域消费维权工作力度。我局专门下发了《关于进一步加强有关服务领域消费维权工作的通知》,要求各基层工商所结合属地监管和消费者申诉举报情况,以物业管理、有线电视、电信、供电、供气、供水等涉及消费者身心健康安全的公共服务业为重点行业;以售后服务不到位、服务欺诈、不公平格式条款、强制消费、虚假



市工商局局长、市消费者委员会会长纪大品

广告、误导消费、利用特殊地位和管理优势限制和侵害消费者权益,对消费者投诉推诿或拒不处理等作为重点问题,深入开展查处工作。目前,根据消费者关注和反映的热点,市工商局、市消委正在组织联合开展整治餐饮行业收取一次性消毒餐具费的行为,各基层工商所、各基层消委分会都已经积极行动起来。

在抓好以上三方面工作的同时,我们将结合工作实际,继续深化鄂渝陕渝毗邻地区消费联盟合作,并将探索建立调诉对接机制,力求通过畅通消费投诉渠道、降低消费投诉成本,逐步解决消费维权难等现实问题,努力开创消费维权工作新局面。

记者 陈环

