



# 天天都是“3·15”

——从“双满意”评选看和谐消费环境构建

## 创造和谐消费环境

尽管当前的消费环境中还存在一些不和谐的音符,但是办法总比困难多,创造更加和谐的消费环境是民心所向,“双满意”评选活动正是基于这样的大环境下而产生。“我们需要开展这样的一个活动,动员全社会加大对存在问题的治理力度,使消费环境实现真正意义上的和谐。”活动主办方市消费者委员会的一位负责人说。

日前,市消委发布了2012年全市消费投诉情况,市消委共接待来访、咨询11.2万人次,受理消费投诉1331件,已

解决1304件,为消费者挽回损失200余万元,转办案件后,有关部门罚没款11万元。全年消费投诉中,家用电子电器类投诉位居投诉榜第一,交通工具类投诉成投诉新热点。

近年来,各有关部门在消费环境的治理方面做了大量工作,取得了显著成绩,消费环境正逐步得到改善。但也要看到,当前消费环境仍然存在诸多问题,影响了人们安全健康消费,亟需进一步加以治理。市场上一些假冒伪劣商品会给消费者

造成人身伤害和财产损失;消费者有时难以获得真实充分的消费信息,欺诈消费者的行为也有出现;在一些消费领域,特别是服务领域,消费者受损害的问题有时难以及时解决……

和谐的消费环境是构建和谐社会的必然要求和重要组成部分。此次“双满意”评选活动对推进社会诚信体系建设,引导广大企业诚实守信、依法经营,做大做强湖北、十堰品牌,推动企业履行社会责任起到积极的作用。

消费如今已成为我们日常生活中最重要的内容之一。然而,随着商品越来越丰富,消费安全也成为广大市民所关注的问题。从田间地头到进入寻常百姓家,消费安全关系千家万户,关乎民生大计。

在今年“3·15”国际消费者权益保护日来临之际,结合省、市两年一度的“双满意”评选活动,市消费者委员会、十堰日报社联合开展了“十佳消费者满意单位”、“十佳消费者满意商品”评选活动。这些入选单位和入选商品,必将提振消费信心,给消费者传递正能量。

记者 殷佳佳

## 搭建商家与消费者的沟通平台

单凭“3·15”一天显然无法解决所有的消费问题,通过开展一次评选活动也无法完全净化消费环境,但历史每一次进步都是靠微小的正能量积累取得的。记者从主办方了解到,本次评选活动涉及的有政府职能部门、企事业单位、商超等多个领域和范围,其影响力从参选范围可见一斑。

评选活动也搭建了商家和消费者沟通的平台,每一个入围的单位都是消费者自动选择的结果,广大消费者积极发挥主人翁精神,积极参与其中,充分行使自己的权利,加强对经营者经营行为的监督,促进问题的解决和

市场环境的净化。呼吁社会各界都来关心、支持为消费者营造和谐消费环境的活动。

企业,作为社会物质和服务的提供者,也是经济生活的重要载体,在构建良好消费环境中发挥着重要的作用。如果经营者都能够严格履行法律规定的义务,加强自律,向消费者提供符合“放心消费”要求的商品和服务,不做有损消费者利益的事,切实保障消费者的权益,那么“毒奶粉”、“染色馒头”等危害人们身体健康甚至生命安全的事件也就不会发生。打破既得利益者的利益链条,重塑良性的消费环境和市场秩序,是挑

战,但势在必行。

“双满意”评选活动只是一个契机,创造良好的消费环境是一项长期工程,为消费者营造一个和谐的消费环境,也有利于提高人民群众的生活水平和生活质量。在经济发展越来越倚重消费杠杆的情况下,良好的消费环境对于促进消费,使生产和消费实现良性循环起到关键性作用,同时也有利于健全统一、开放、竞争、有序的现代市场体系,从而完善社会主义市场经济体制。最终也极大地维护了社会稳定,使社会稳定具有更高的内涵和更深的层次。

## 消费维权从自身做起

的效果和目的。

营造良好的消费环境,需要广大消费者行动起来,及时向消费者委员会或有关部门反映情况,让假冒伪劣产品无处遁形;新闻媒体行动起来,关注消费环境的优化,形成一个全社会抓和谐消费环境建设的浓厚的舆论氛围;政府各有关部门行动起来,积极组织开展对商品质量和服务的监督检查,使和谐消费环境的建设更有力度;行业组织行动起来,加强彼此之间的联系与合作,以更大的力度推进行业自律,使行业和企业推进和谐消费环境建设中,表现出更积极的姿态;社会科学部门行动起来,把构建和谐消费环境的建设作为一个重

要课题,为推进和谐消费环境的建设提出建议。

“双满意”评选活动是对十堰各行各业代表性企业和商品的一次检阅,通过媒体展示、公众投票、专家评审的方式,对各行各业的代表性企业进行层层筛选,从往届湖北省、十堰市2012年度消费者满意单位、消费者满意商品表彰名单中选出,最终评选出10家十堰市十佳“消费者满意单位”、十堰市十佳“消费者满意商品”成为十堰消费市场的榜样,其影响力将不仅仅停留在活动举办期间,其正面意义将具有强大的渗透力,为2013年规范的消费市场的逐步形成提供精神支撑和正能量。

