

围绕中心服务大局 营造优质消费环境

市场新闻聚焦

营造放心消费环境 激发消费活力潜力

——市市场监管局营造优质消费环境纪略

本报记者 王冰

消费一头连着生产发展,一头连着民生福祉,是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎,也是增强人民群众获得感、幸福感和安全感的重要方面。近年来,市市场监管局从顶层设计、消费环境、消费维权等多方面综合发力,积极营造安全放心的消费环境,促进了消费者满意度的不断提升,交出了一份高质量的答卷。

办一桩实事,暖一方民心。2022年1月,黄女士通过互联网信息得知某科技公司能“帮忙”取得初级会计证书,于是她将15000元报名费转至该公司账户。然而,在收到费用后,该公司却一直未兑现承诺。事后,黄女士多次通过微信与业务员沟通,希望退还费用均无果。随后,她拨打12315进行投诉。

接到黄女士投诉后,我市市场监管工作人员立即前往现场调查,发现该公司早已人去楼空。之后,工作人员通过多方渠道联系被投诉公司法人,并约见进行调解。经过工作人员不懈努力,最终促成黄女士与被投诉公司达成协议,该案圆满解决。

民有所呼,我必有应。近年来,市市场监管局通过全国12315平台接收各类投诉举报6.58万件,投诉争议金额达6222.82万元,为消费者挽回经济损失1827.79万元。2022年,在省市场监管局效能评估评价考核中,该局总体得分96.36,在全省排第8名,全国排第44名,获得了优秀档次。今年4月19日,在全省市场监管系统消费者权益保护工作会上,该局被授予2022年度“消费维权工作先进单位”和“放心消费创建工作先进单位”荣誉称号。

放心消费是一项惠民举措,也是营造更高质量消费环境、助推经济发展的重要抓手。自开展放心消费创建活动以来,我市依照河南省放心消费示范创建认定管理办法,修订市级评价指标体系和评估程

序,开展了形式多样的宣传活动,以与百姓生活密切相关的商品消费、服务消费、新消费等连锁经营领域为重点,逐步扩大示范创建覆盖面,积极开展线下无理由退货承诺等活动。

通过精心培育、评选认定,一大批放心消费创建市场主体脱颖而出。截至目前,全市已发展省级放心消费示范点10家;市级放心消费示范点154家;县级放心消费创建示范街区(景区、园区、乡村)、企业(单位)和消费维权服务示范站共1010家。发展线下无理由退货承诺市场主体350家,“放心消费在焦作”品牌影响力得到进一步提升。

随着互联网的迅猛发展,对消费者来说,希望通过手机或电脑直接与企业协商解决纠纷;对企业来说,希望减少中间环节的沟通成本,将消费纠纷化解在源头;对市场监管部门来说,希望落实企业消费维权主体责任,更好地保护消费者合法权益。而这些都可以通过ODR(消费纠纷在线解决)系统一站式解决。

不久前,有市民通过ODR平台发起了一条关于退货方面的投诉,原因是购买的笔记本由于错误价格标签,要求退货。焦作市百大嘉苑生活超市客服发现后立即在平台上发起沟通程序,了解投诉事由后当即给出解决方案,从接到投诉到解决问题只用了不到10分钟时间。“整个处理、沟通过程有文字记录保存,透明、公平,短时间快速解决纠纷,化解了矛盾。”该超市负责人表示,ODR让消费纠纷化解更加多元化,也让消费者和企业沟通变的更加顺畅。

市市场监管局党组书记、局长董明国表示:“全市市场监管系统和各级消协组织将认真贯彻落实市委市政府部署,全力破除制约消费的痛点堵点,提振消费信心,建立和完善保障居民消费的长效机制,激发消费活力、释放消费潜力,为我市‘拼经济、挑大梁’注入更多动力。”



执法人员为消费者调解景区门票退票纠纷。

短评 不断擦亮“放心消费在焦作”品牌

金杯银杯,不如群众口碑。而“放心消费”,正是一个城市消费环境的“口碑”。

“不让一位游客在焦作受委屈”,这是这个五一市委市政府对来游客作出的庄严承诺,也是我市打造“放心消费在焦作”品牌的具体举措,积极营造更高质量消费环境,助推经济高质量发展。

近年来,我市依照河南省放心消费示范创建认定管理办法,修订市级评价指标体系和评估程序,逐步扩大示范创建覆盖面,一批批放心消费示范点不断涌现:目前,我市已发展省级放心消费示范点10家;市级放心消费示范点154家;县级放心消费创建示范街区(景区、园区、乡村)、企业

(单位)和消费维权服务示范站共1010家;发展线下无理由退货承诺市场主体350家……

正是有了这么多的放心消费示范点,五一假期,云台山景区、天河公园、小锅牛美食夜市、万达广场等地人头攒动,我们看到了城市间的“烟火气”,更看到了经济发展的强劲动力。

因此,我们要不断以放心消费创建的“量变”催化消费环境“质变”,为提振消费信心、促进消费升级提供有力支撑。促经济谋发展,需要继续擦亮“放心消费在焦作”这个招牌,用“放心买”助力“消费旺”,形成“放心消费”与“提振消费”的同频共振,让消费者享受福利的同时,也让全社会经营主体信心更强、干劲更足。

4月24日,市市场监管局召开制止餐饮浪费进校园推进会,对城乡一体化示范区辖区各学校开展主题培训。要求学校落实制止餐饮浪费主体责任,通过校园广播、校园网、电子屏、公告栏、黑板报、橱窗等多种途径开展制止餐饮浪费宣传。学校食堂按照相关规定要求配备食品安全总监和食品安全管理员并明确工作职责,落实完善“日管控、周排查、月调度”工作机制。

4月25日,市市场监管局召开市场监管系统2023年广告监管工作会议。以医疗、药品、食品、保健食品、教育培训等重点领域为重点,常态化推进“校外培训广告管控”“民生领域铁拳行动”“打击整治养老诈骗”“医美行业突出问题”等专项治理。切实强化网络媒体广告监管,注重对“网络直播”“短视频”等新兴业态广告监管。

4月26日,市市场监管局召开全市“靓盾1号”专项行动动员部署会。要求各级市场监管部门要高度重视,全面加强领导,结合本地实际,细化检查方案,明确责任分工,

确保各项工作落到实处;要充分认识专项行动的意义,把专项整治与日常监管有机结合,提升监管能力、善于发现风险、及时排除隐患、规范市场秩序。

4月27日,市市场监管局联合修武县市场监督管理局对云台山景区的游客扶梯通道和客运索道等特种设备安全进行全面检查。市场监管人员督促特种设备使用单位切实履行安全主体责任,及时消除检查中发现的安全隐患,做到责任到位、措施到位、处理到位、整改到位,确保特种设备安全平稳运行。

4月28日,市市场监管局执法检查支队兵分六路,分别前往修武县和中站区,对部分旅游景区民宿经营单位开展专项检查。检查中,执法人员在民宿醒目位置张贴了《关于规范全市餐饮、住宿行业价格秩序的提醒告诫书》。同时,提醒各经营单位要依法合理制定价格,依法明码标价,不得拒绝或不履行价格承诺,不得随意涨价,严禁收取未标明的费用欺诈骗消费者。

本报记者 王冰 整理

我市知识产权行政保护方案出炉

本报讯(记者王冰)近期,市市场监管局印发了《2023年焦作市知识产权行政保护工作方案》。该方案旨在持续强化我市知识产权行政保护工作,严厉打击侵犯知识产权违法行为,增强全社会知识产权保护意识。

该方案从加强知识产权行政保护法治保障、筑牢行政保护工作基础、强化重点领域和关键环节行政保护和优化行政保护工作机制四个方面出发,部署了14项主要任务。各级各部门要切实发挥执法保护标准指南作用,推动知识产权保护制度完善实施,严厉打击非正

常专利申请和商标恶意注册行为。持续加大专利侵权纠纷行政裁决办案力度,扎实推进商标保护执法案件指导,深入开展地理标志保护监管,加强涉外知识产权保护,加强重大活动和重要节点保障,突出民生热点及重点领域保护,聚焦新型市场及关键环节保护。持续强化知识产权全链条保护,积极探索数字化保护新模式,着力发挥试点示范引领带动作用。



护航五一假期市场秩序



市场监管局示范区分局工作人员在超市巡查。

本报记者 王冰

五一节前,市委、市政府谋定而动,作出了“不让一位游客在焦作受委屈”的庄重承诺。这承诺对于市场监管人而言,更是一份责任和重托。五一假期,我市旅游市场火爆,市市场监管局紧扣与旅游相关的“吃、住、行、购、游、娱”等环节和领域,对市场监管工作进行安排部署,要求各级市场监管部门要做到工作指挥一致、协调一致、行动一致,切实做好节前隐患排查、做细事中维权服务,全力保障各项举措落实落地。

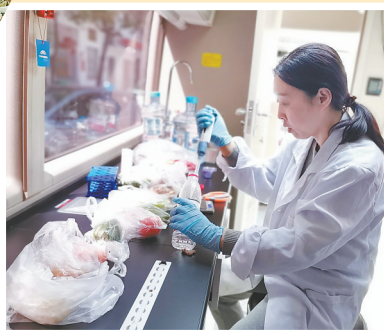
市市场监管局主要领导、分管领导

多次带队深入景区、车站、餐饮门店等重点领域督导检查市场安全稳定工作。围绕食品、药品、产品质量和特种设备“三品一特”安全,派出11个督导组明察暗访,全面开展市场安全督查。针对食品、特种设备、价格等重点领域,专门成立3个工作专班,细化工作预案和应急措施,不间断巡查旅游景区、游乐设施、大型商超、餐饮酒店等重点场所。

让消费者玩得安心、吃得放心,更要消费得明白。为此,各级市场监管部门专门印制500份“规范全市旅游市场价格秩序告诫书”张贴于全市各大酒店、宾馆和景区,以生活必需品、常用食品和景区门票等价格为重点对象,成

立4个价格检查督导组。畅通消费维权通道,强化应急值守,实行“三级带班”,每日根据消费投诉情况动态研判市场安全风险,科学调度配置力量,对重点景区景点、重点线路紧盯不放,加强市场巡查力度。

假日期间,全市市场监管系统共出动检查执法1908人次,检查经营户3756户次,检查食品生产经营单位1538户次。检查特种设备使用单位145家,检查旅游景区68个次,检查商场、超市、集贸市场477个次,检查电商平台、网络经营户39户次。12315投诉举报接报196次,转办77件,为游客和市民营造了公平有序、安全放心的市场环境。



修武县市场监管局工作人员在景区内利用快检车开展食品抽检。



市场监管局示范区分局工作人员在企业检查食品安全。



市场监管执法稽查支队为云台山景区部分民宿张贴价格秩序提醒告诫书。

王崇:守护百姓“舌尖上的安全”

本报记者 王冰

近日,河南省三部门联合下发《关于表彰全省食品安全工作先进集体和先进个人的决定》,其中,市市场监管局城郊一体化示范区分局9.20食品安全管理所所长王崇榜上有名,荣获“河南省食品安全工作先进个人”荣誉称号。

王崇是众多基层市场监管人中的一员,自2007年进入食品安全监管队伍以来,作为餐桌守护者,他心系食品安全和群众的人口关,始终在食品安全一线奔波前行。

2019年,王崇在示范区分局分管食品安全工作时,针对万鑫商城东侧街道的餐饮服务小摊位基础设施、环境卫生差,食品安全隐患多,管理困难的情况,通过借鉴其他地市成功经验做法,结合实际对该区域进行设计规划。

2020年3月中旬,“东小巷”小吃一条街开始动工建设。为确保食品安全,在商户装修期间,王崇带领执法人员提前介入、靠前服务,结合省、市推行的食品安全“6S”管理模式和城市创建工作标准,对入驻商户进行岗前培训,统一标准,统一管理,有效保障了餐饮服务食品安全。

时至今日,“东小巷”小吃一条街仍是焦作市民品尝美食小吃的好去处之一。

2020年,城乡一体化示范区创建省级食品安全示范区时,必须每两年举办一次食品安全应急演练。王崇撰写了《焦作市食品药品监督管理局城郊一体化示范区分局9.20食品安全突发事件(IV级)应急演练脚本》。在组织拍摄期间,他及时与影视文化公司对接,组织相关人员,协调拍摄场景,现场指导拍摄,加班加点圆满完成了应急演练前期的制作任务。

当年12月15日,我市举行2020年食品安全突发事件示范性应急演练观摩会。与会领导给予高度评价,此次演练形式新颖,通过举行两场联席会议、两场新闻发布会模拟真实现场,更贴近实战。尤其是能够结合实际模拟舆情发展态势,并根据舆情发展情况有效应对引导舆情,全方位提升了食品安全突发事件的实战能力。

前不久,王崇专任到辖区基层市场监管所工作,他说:“面对新岗位、新环境,我将用初心和使命,以最踏实、务实的工作作风,切实保障辖区百姓‘舌尖上的安全’”。



王崇在餐饮饭店检查食品安全。(本版照片均由本报记者王冰摄)

县区看台

博爱局举行知识产权质押融资培训暨政银企对接会

本报讯(记者王冰)近日,博爱县市场监管局举办知识产权质押融资培训暨政银企对接会。会议介绍该县知识产权保护 and 知识产权质押融资现状,讲解省市知识产权质押融资相关政策。与会专家开展知识产权质押融资业务培训,介绍知识产权质押融资概念、相关要素、相关条件、流程等。

专业分局积极开展跟踪问效“回头看”

本报讯(记者王冰)近期,市市场监管局专业分局开展了营商环境企业走访“回头看”活动,通过逐一查看走访记录表、电话回访、实地走访企业、座谈交流等方式,对前期营商环境企业走访工作跟踪问效。

沁阳局全面推进“一照多址”改革

本报讯(记者王冰)今年以来,沁阳市市场监管局通过“一照多址、一址多照”等改革,持续简化企业登记材料,压缩审批环节,解锁企业住所登记限制,使住所(经营场所)资源得到充分释放,有效降低了市场准入门槛,充分激发市场主体活力。

解放局跑出开办企业“加速度”

本报讯(记者王冰)近日,解放区市场监管局强化数字赋能,推行企业开办标准化规范化,持续优化整合业务流程,实现“登录一个平台、填报一次信息、后台实时流转、即时回馈信息”,全程无纸化办理。企业开办实现“一窗受理、并行办理、一次办好、一窗领取”,将企业开办办结时限压缩

至1个工作日以内,申请人可随时、随地、在线申请企业登记注册。今后,该局将继续聚焦“准入、准营、退出”各环节关键点持续发力,实现“审批更快、流程更简、服务更佳”,强化“放管服”改革走深走实,助推辖区市场主体多起来、活起来、大起来、强起来。