

淄博市消保委交出八年“成绩单” 百城消费者满意度测评 淄博排第九

淄博12月2日讯 做好消费者权益保护工作,是坚持以人民为中心,坚持高质量发展,增强人民群众获得感、幸福感、安全感的重要一环。近年来,淄博市消费者权益保护委员会(以下简称“淄博市消保委”)当好消费者的“娘家人”和“撑腰人”。成立八年来,市消保委连续四届荣获中消协“全国消协组织消费维权先进集体”称号。去年淄博市首次参加全国100个城市消费者满意度测评,取得了全国第9位、全省第3位的优异成绩。

围绕“三项活动” 提升消费者满意度

想消费者之所想,急消费者之所急,切实为消费者办实事、办好事,不断增强广大消费者的获得感、幸福感和满意度。近年来,淄博市消保委紧紧围绕“三项活动”,提升消费者满意度。



淄博市消保委举办“关爱老年人 维权进社区”活动。

多形式开展消费体验。截至目前,市消保委结合“和谐消费教育基地、绿色生活体验基地”(双基地)创建、“放心消费在山东”承诺践诺活动,在不同领域、不同行业开展消费体验活动22次,走进57家企业。

多领域开展消费调查。消保委针对重大典型消费维权案例,陆续开展了十大商超服务质量调查评议活动、交通客运场站服务体验调查活动、汽车售后及维修服务问卷调查等有影响力的消费调查活动。

多角度发挥社会监督作用。市消保委积极发挥社会监督作用,查处和曝光侵权典型案例,营造良好的消费环境。

“大调解、大维权”架构 合力维权卓有成效

近年来,淄博市消保委坚持服务经济社会健康发展的理念,将自身职责、机制和资源优势转化为维权效能的提升,构建消费维权共建共治共享新格局。

三方联动,完善多元调解体系。成立八年来,市消保委将人民调解机制引入消费纠纷领域,有效地将行政调解、人民调解与司法调解联动衔接,减少维权成本,完善社会矛盾多元调解体系。今年4月,市消保委与市市场监管局、市司法局联合印发了《关于进一步加强完善消费纠纷调解工作机制的意见》,依托区、县消费纠纷调解工作联动机制,

在市场监管所设置“消费纠纷调解工作室”,村居、社区建立消费维权服务联络站,确保辖区消费纠纷得到及时有效解决。

协同共治,构建“大调解、大维权”机制。发挥社会组织平台作用,建立完善联席会议制度、推行消费投诉和解机制,成立淄博市消费纠纷人民调解工作协调指导委员会,政府部门、社会组织、群众、企业主体共同参与的“大调解、大维权”的协同共治新格局基本形成。八年来,淄博市消保委各行政执法部门处理投诉21.16万件;市及区县消保委共受理消费者咨询3.7万件,投诉1.6万件,为消费者挽回经济损失1345.61万元;全市86个消保委分会和560个消费维权服务联络站以及市场经营主体内的消费维权平台,也发挥了重要作用。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思 通讯员 苑伟 李海荣

淄博市消费者权益保护委员会第二届全委会召开

淄博12月2日讯 为进一步推进淄博消费维权工作,凝聚淄博市各界力量,营造淄博安全放心的消费环境,按照《淄博市消费者权益保护委员会章程》要求,12月2日上午,淄博市消费者权益保护委员会第二届全体委员会议在齐盛宾馆国际厅召开。山东省市场监督管理局一级巡视员朱昆峰、山东省消费者协会秘书长尹强民、淄博市人民政府

副市长袁良参加会议并讲话。大会分两个阶段进行。第一阶段,市市场监管局党组成员、副局长王明亮代表第一届全委会作工作报告;对《淄博市消费者权益保护委员会章程》修正案进行审议表决;对第二届全委会主席、常务副主席、副主席、监事、秘书长、副秘书长、常务委员进行选举表决;宣布第二届全委会全体委员。

第二阶段,企业委员代表山东巧媳妇食品集团有限公司、淄博信誉楼百货有限公司、山东聚米电子商务有限公司等分别进行交流发言;共同发起“凝聚你我力量 共创放心消费环境”倡议;新当选的市第二届消费者权益保护委员会主席,市市场监督管理局党组书记、局长郭庆讲话。大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思 通讯员 苑伟 李海荣



淄博市消费者权益保护委员会召开第二届全体委员会议。通讯员 贾莹

淄博市消费者权益保护委员会 凝聚你我力量 共创放心消费环境 倡议书

为贯彻落实国务院关于建立常态化消费者满意度调查评估机制工作要求,中国消费者协会从2017年开始组织开展城市消费者满意度测评工作,其目的是通过满意度测评,真实反映消费者对于消费市场的评价和需求,查找和分析影响消费满意度提升的问题和短板,为各地政府及有关部门加强消费环境建设提供参考意见。2019年淄博市首次入选,最终在100个城市测评中排名全国第9,全省第3。今年,淄博市继续被列为消费者满意度测评城市,为持续推进消费环境改善,全面促进消费,激发消费潜力,力争将淄博市建成消费环境最安全、最放心,消费者最满意的城市之一,为构建新发展格局贡献智慧和力量,现向全社会发出如下倡议:

一、积极参与,主动作为。党的十九届五中全会对全面促进消费,改善消费环境,强化消费者权益保护工作,做出了重要部署。消保委组织作为对商品和服务的社会监督者,消费者权益的保护者,积极做好消费者满意度提升工作,是我们义不容辞的职责。各委员单位要严格按照《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消法》)和《山东省消费者权益保护条例》等法律法规履行法律义务,牢固树立“放心消费在淄博”创建主体理念,大力开展放心消费创建工作,加强对消费环境和消费供给短板的改进管理,提升消费者权益保护工作效能,积极营造安全放心的消费环境,让消费者敢消费、愿消费、放心消费。

二、诚信经营,放心消

费。保护消费者合法权益是全社会的共同责任,全市市场主体要进一步提高商品和服务质量,珍视服务信誉,满足广大消费者的多样化需求。建立并落实进货查验制度,按规定要求供货商提供并留存营业执照、许可证、产品生产审批等必要文件,不购进无厂名、厂址、生产日期的“三无”商品。严格执行商品“三包”及相关规定,建立健全消费维权制度,认真对待消费者意见建议,保障消费者的合法权益,实现投诉不出经营场所基本化解的工作目标,引领带动本行业,创造新的经济增长点,赢得广大消费者的信赖和赞誉。

三、齐抓共管,协同联动。消费维权是一项社会系统工程,各委员执法单位要建立密切配合、互通信息、有

效磋商、分流转办、社会共治的互动协作机制。要强化监管执法,严厉打击侵害消费者合法权益的违法行为。强化消保委基层组织,特别要加强消保委分会、消费维权服务联络站即:“一会一站”的规范化建设,建成区县、乡镇、消费维权服务联络站三级联动高效便民的基层消费维权网络,切实提高全市消费维权工作的便利效能化水平。提升12345市民热线办理工作质量和水平,建立投诉举报快速回应机制,实现投诉举报即时分送、24小时回应,力争办理过程和办理结果100%满意,实现消费维权工作效能最大化,切实提高消费者满意度。

四、加强宣传,扩大影响。持续加强与媒体的通力合作。希望媒体委员单位充分发挥好宣传与监督作用,

围绕“放心消费在淄博”创建工作广泛宣传,引导推动市场主体参与放心消费创建,向社会和广大消费者作出放心消费的郑重承诺,提升“消费者满意度测评”在社会的影响力。倡导各委员单位针对不同消费群体尤其是老人、儿童和广大农村消费者开展形式多样的消费教育体验活动,做好《消法》宣传,引导科学、健康、理性消费,不断提高消费者维权意识和水平,从根本上保障消费者满意度。

各委员单位,维护消费者合法权益提高消费者满意度是全社会的共同责任,让我们共同努力,凝聚力量,共创安全放心的消费环境,为建设品质淄博、活力淄博、时尚淄博贡献力量!

2020年12月2日