

筑牢安全屏障 提振消费信心

——2024年铜仁市消费者权益保护工作综述

市融媒体中心记者 毛逸飞



2024年,我市消费者权益保护工作,紧扣“激发消费活力”主题,以优化消费环境为主线,以保障民生为核心,通过强化市场监管、创新维权机制、深化社会共治,全力构建安全放心的消费环境,为全市经济高质量发展注入强劲动力。全年累计受理消费者投诉994件,解决率达99.29%,为消费者挽回经济损失超217万元,投诉处理满意度位居全省第二,消费维权工作成效显著。

1 深化放心消费创建 激活市场“一池春水”

2024年,市市场监管局将消费者权益保护作为民生要事抓紧抓实,以“放心消费行动”为抓手,聚焦食品药品、文旅体育、金融服务等14个重点领域,通过“宣传+承诺+示范”三措并举,推动市场主体诚信经营。全年开展放心消费宣传活动95场次,覆盖消费者5万余人次,发放宣传资料超6万份,全市参与放心消费行动自我承诺亮诺市场主体433个。

针对直播带货、预付式消费等新兴领域的痛点,市市场监管局制定《网络直播营销活动合规指引》,帮助企业规范经营行为;联合司法部门探索恶意投诉处置机制,对87件非生活消费投诉不予受理,有效遏制职业索赔乱象。同时,通过“铜品税贷”“知识产权质押融资”等举措,为企业提供融资支持超20亿元,助力市场主体提质增效。

2 筑牢安全监管防线 守护群众消费安全

全市建立“双食品安全员”制度,运用智慧监管手段实现食品生产、流通、餐饮全链条覆盖,开展肉类产品、网络餐饮等专项整治,查处食品案件926件,罚没426.71万元。在旅游旺季开展“你点我检”“你送我检”进景区活动,让游客零距离见证食品检测过程,切实保障“舌尖上的安全”。

药品安全监管持续强化,建立风险信息报送机制,开展药品安全巩固提升行动,查处药品领域案件390件,罚没315.29万元。针对未成年人产

品,开展玩具、文具、校服专项抽检35批次,实施消费品质量安全守护行动,抽查重点产品907批次,合格率达98.6%。

价格与计量监管利剑高悬,聚焦民生领域开展价格监督检查,查处案件21件,罚款201.76万元;严查“鬼秤”乱象,通过手机变“砵码”、计量宣传“三进活动”等方式,查处涉旅计量案件3件,维护市场公平交易秩序。

3 创新维权服务模式 构建共治“高效网络”

12315平台效能升级。全年接收投诉举报咨询9053件,同比增长30.27%,按时办结率100%。通过“当日接当日办、每日催办”机制,实现投诉分流精准化;建立重点投诉领导督办制度,形成“主要领导亲自抓、分管领导具体抓”的工作格局。在全省满意度调查中,铜仁市位列第二。

消费纠纷多元化解。深化“线下七天无理由退货”承诺,全市474家实体店参与,退货金额13.54万元;培育ODR企业657家,通过在线系统化解纠纷132件,和解成功率82.35%。联合法院、司

法部门探索消费维权协作机制,构建“投诉—调解—司法确认”闭环,“铜仁市坚持以‘三化三新’为抓手打造消费维权工作新格局”工作经验获中国消费者协会肯定性批示。

智慧维权平台赋能。推动9家企业入驻“全国消协智慧315平台”,形成覆盖大、中、小企业的和解处理网络;强化投诉信息公示,公示率达98.38%,保障消费者知情权。针对摄影行业价格与服务质量问题,约谈15家企业,推动行业规范经营。

4 聚焦民生热点 专项整治“靶向发力”

去年,我市旅游市场秩序整治成效显著,围绕“吃住行游购娱”全链条,联合文旅、交通等部门开展专项行动,督促整改问题358个,涉旅投诉同比下降78.28%。在“五一”“国庆”等节点,通过暗访检查、行政指导、舆情研判等方式,严查“不合理低价游”“黑社黑导”等乱象,妥善处置旅游舆情13起,确保旅游市场平稳有序。

针对消费者反映的“跑路”风险,对美容美发等行业开展专项排查,督促企业落实主体责任。全年开展合同格式条款监管,指导松桃县局办理合同行政案件1起,规范市场经营行为。

同时,围绕梵净山区域民宿、餐馆等场所,开展野生动物保护、价格质量等专项检查,整改问题隐患4个,助力生态旅游高质量发展。

5 强化宣传引导 营造共治共享氛围

以“3·15国际消费者权益日”为契机,全市开展“你点我查”“维权知识进社区”等活动,销毁假冒伪劣商品价值210余万元,发放宣传资料9.3万份,接受咨询2万余人次。通过铜仁日报、动静新闻等媒体发布消费警示500余条,曝光典型案例93个,营造“诚信经营、理性消费”的社会风尚。

此外,市市场监管局举办全市消费者权益保护暨广告监管业务培训,40余名基层维权骨干参训,提升投诉调解专业化水平。开展“金秋购物节”公益活动,惠及消费者23.7万人次,实现社会效益587.8万元,推动消费从疫后恢复转向持续扩大。

全市市场监管部门和消费者权益保护组织将

继续以“激发消费活力”为主线,乘势而上、奋楫扬帆,以更铿锵的步伐书写消费维权新篇章。持续深化放心消费创建,将联席会议机制转化为共治合力,让“诚信经营”成为铜仁消费市场最亮丽的底色;紧扣预付式消费、网络直播等民生关切,以“全链条监管”织密安全网,让消费者“钱袋子”更安心;加速智慧维权平台全域覆盖,培育更多ODR企业,让消费纠纷化解在“云端”;携手湘渝毗邻地区构建跨区域维权协作圈,打造武陵山区消费环境治理“示范样板”;强化基层维权站点建设与队伍赋能,锻造一支维权铁军。2025年,市市场监管部门奋力开创消费维权事业新局面,为全市经济高质量发展注入澎湃动能!

