

汾阳市

优化消费环境 打造诚信底色

本报讯(记者 李亚芝)今年以来,汾阳市积极推进以“晋心守护权益,共筑满意消费”为主题的专项活动,着力打造“诚信汾阳”消费品牌,为县域经济高质量发展注入强劲动能。

面对消费维权诉求多元化、复杂化的趋势,汾阳市以体制机制改革破题,成立了消费者权益保护委员会,整合行政监管、司法保障、行业自律及社会监督资源,构建系统化、专业化的消费维权平台,标志着汾阳市消费维权工作从“分散管理”向“协同共治”升级,为消费者提供“一站式”维权通道,提升纠纷化解效率,提升消费者对市场监管的信任度,为打造“诚信汾阳”奠定组织基础。

“委员会将统筹协调消费纠纷调解、侵权案件督办、消费政策建议等职能,重点针对汾阳地方特色产业建立专项维权机制,推动维权服务向基层延伸。”汾阳市市场监督管理局副局长刘清介绍。

消费环境的优化,既需要刚性执法筑牢底线,也需要柔性教育凝聚共识。汾阳市加强重点领域监管执法,严厉打击人民群众反映强烈、社会舆论关注度高、侵害消费者合法权益的违法行为。突出重点行业、重点领域,注重部门协同联动,强化消费领域新业态监管执法。充分利用“3·15”国际消费者权益日社会影响力,集中查处一批侵害消费者权益的典型案件,

切实维护消费者合法权益。此外,强化消费维权知识宣传和重点领域消费教育引导。加大《山西省消费者权益保护条例》及相关法律法规的宣传力度,加强产品质量安全知识、消费投诉信息公示、在线消费纠纷解决等制度措施的宣传和解读,强化消费纠纷源头治理,强化经营者落实消费维权主体责任,引导消费者放心消费。同时,协同各方力量深入开展消费维权系列活动,对未成年人、老年人、农村消费者等重点人群及城乡和农村结合部等重点区域开展消费教育引导。组织开展消费维权知识进商超、进社区、进校园、进乡村、进景区、进企业等活动,进一步强化消费者自我保护意识和依法维权能力。

消费体验的优化是激发市场活力的关键,为了让群众“满意消费”“放心消费”,汾阳市充分发挥放心消费创建培育单位的示范引领作用,加大线下无理由退货承诺单位公示力度,引导更多实体店经营者参加线下购物无理由退货承诺践诺活动;鼓励引导经营者、企业建立赔偿先付保障措施,提供异地异店退货服务,完善售后服务体系,提升消费者售后体验。

从机制创新到服务升级,从刚性执法到柔性引导,汾阳市正以“全链条、全周期、全社会”的治理思维,构建安全、诚信、活力的消费生态。这座以“诚信”为底色的城市,正以优质消费环境为支点,撬动经济高质量发展的新未来。



执法人员正在农资经营门店执法检查

本报讯(记者 李艳 通讯员 薛锦红 贾伟)春耕在即,农资销售进入旺季。为加大坑农害农违法行为打击力度、保障广大农民群众合法权益,近日,市农业综合行政执法队执法三分队构建市、区、街道三级联动执法机制,深入离石区凤山街道开展农资市场检查及普法宣传,助力春耕备耕。

在离石区凤山街道办,市农业综合行政执法队执法三分队会同离石区农业农村局农技人员、离石区凤山街道办综合行政执法人员共同研究探讨凤山街道农业生产现状、基层部门在农业执法工作中存在的困境和堵点及市、区、街道三级农业执法联动办法,初步制定凤山街道农业行业监管和执法检查方案。

随后,市农业综合行政执法队执法三分队执法人员一行深入凤山街道辖区多家农资经营门店现场开展执法检查,查看农资经营门店销售各类农资的进货渠道、产品质量、标签标识、销售记录等情况。同时,宣传、讲解相关涉农法律法规和农资生产经营者应知应会知识,引导他们规范从业、守法经营,从源头上杜绝假冒伪劣农资流入市场;向农资经营门店赠送种子、农药、化肥等各类农资进货、销售台账,引导各农资经营门店规范填写进销货台账。

市农业综合行政执法队执法三分队执法人员一行还在农资销售门店醒目位置张贴《给广大农民朋友的一封信》等宣传资料,向前来购买农资的农民群众宣传、讲解农资辨假识假技巧,警惕“忽悠团”骗术,提高农民群众农资辨识能力,保障农民群众合法权益,助力春耕备耕。

市农业综合行政执法队

实施三级联动 助力春耕备耕

柳林县

构筑群众放心消费生态圈

本报讯(记者 张娟娟)消费者权益保护是维护市场秩序、促进经济健康发展的关键环节,关系到广大民众的切身利益。今年以来,柳林县市场监督管理局以放心消费在柳林为目标,通过构建多元化维权网络、畅通全渠道投诉举报、创新纠纷化解机制等系列举措,切实提升消费维权效能。

站点布局全覆盖,维权服务零距离。柳林县市场监督管理局积极作为,着力打造“十分钟维权服务圈”,在全县人员流动密集、消费行为集中的商场、超市、市场、企业等区域,设立了6个标准化消费维权服务站,配备了专职调解员。这些服务站自运营以来,已接待消费者咨询500余次,处理简单消费纠纷200余起,平均处理时长较以往缩短了3个工作日。同时,今年柳林县计划再增设5家服务站,逐步构建起覆盖全县的消费维权网络,让消费者在家门口就能

享受到便捷、高效的维权服务。

畅通线上投诉路,跑出维权加速度。依托“互联网+监管”平台,全力畅通12315、12345热线以及线上平台等投诉举报渠道,确保消费者能够及时反映问题。截至目前,共受理投诉举报案件365条,其中投诉238条,举报127条,已全部办结,按时初核率、办结率均达100%。接收信件140件,转办市局投诉举报文件5起,成功挽回经济损失4.66万元。涉及投诉举报的案件48件,罚款金额8.034万余元。

培育ODR企业,源头化解消费纠纷。通过培育ODR(Online Dispute Resolution,在线消费纠纷解决)机制,推动消费纠纷在源头得到快速解决。截至目前,柳林县已有22家ODR企业,有效缩短处理周期,提升了消费者满意度,其中5家企业实现零投诉目标,成为行业标杆。

示范创建树标杆,放心消费暖人心。深入开展放心消费创建活动,严格实施“五好”示范单位创建标准(资质规范好、质量管控好、服务承诺好、纠纷处理好、社会评价好),通过实地走访考察,经层层筛选,评选出6家示范单位,带动68家商户完成服务升级,营造安全放心的消费环境,进一步提振了消费者消费信心。

多元宣传齐发力,维权意识入人心。构建“政府主导、协会协同、媒体参与、群众监督”的立体宣教体系,开展消费维权知识普及宣传,提升消费者的维权意识和能力。每年“3·15国际消费者权益日”,联合企事业单位或乡镇开展大型宣传活动。2024年累计开展消费教育引导活动15场次,发布消费维权典型案例及消费警示、提示等,有效提升了消费者维权意识和能力。

柳林县市场监督管理局负责人表示,“我们将持续推进消费维权‘一件事’改革,探索建立跨区域维权协作机制,让群众敢消费、愿消费、放心消费。”



柳林县市场监督管理局检查消防指示牌

文水县市场监管局 护航春耕生产 严查农资市场

本报讯(记者 刘子璇)当前,春耕备耕工作正如火如荼地开展,农资产品的质量安全成为保障农业生产的关键。近日,文水县市场监督管理局积极行动,对县域内农资市场进行严格检查,全力为春耕生产保驾护航。

执法人员深入文水县中农农业生产资料有限公司、西城永忠农资经营部等多个农资销售点,运用扫码溯源、抽样送检、核对进销台账等多种手段,仔细查验农资产品来源是否正规、标签标识是否清晰以及价格公示是否规范。同时,执

法人员还主动向农户普及农资辨假知识,提醒农户在购买农资时做到“三看一索要”,即看资质、看标签、看日期,并索要购买凭证。据了解,近期文水县市场监管局已累计检查农资经营主体8家,对3批次化肥和2批次地膜进行了抽检。

文水县市场监督管理局提醒广大农户,若发现假冒伪劣农资,可拨打12315进行举报。同时,也呼吁经营者严格落实主体责任,共同守护粮食安全“第一关”,为文水县的春耕生产筑牢质量防线,助力全年农业丰收。

消费者权益日