

凝聚你我力量 力促放心消费

权威发布



二〇二一年度消费投诉举报信息发布

湖州市市场监督管理局、湖州市消费者权益保护委员会

2021年,全市市场监管和消保委部门凝心聚力、勇于担当,创新维权调解机制,着力化解消费矛盾,以不断提高消费者的获得感、幸福感、安全感为宗旨,全力以赴做好消费者权益保护工作。现将有关信息发布如下:

一、平台接收投诉与举报情况

2021年,全市共接收各类投诉举报37005件,同比下降16.00%。其中,投诉28611件(消保委直接受理处置2854件),举报8394件,投诉举报办结率94.71%,完成“诉转案”114件,为消费者挽回经济损失1838.18万元。

二、投诉情况分析

根据投诉性质分析,占投诉量前五位的是:质量问题、售后服务问题、价格问题、合同问题和预付费问题,合计占比63.29%。

根据投诉对象分析,商品类投诉18548件,占比64.83%;服务类投诉10062件,占比35.17%。

从商品类投诉来看,占投诉量前五位的是:一般食品、家居用品、服装鞋帽、家用电器和交通工具。

从服务类投诉来看,占投诉量前五位的是:餐饮住宿服务,美容、美发、洗浴服务,教育培训服务,文化、娱乐、体育服务和停车服务。

三、举报情况分析

2021年,我市共接收举报8394件,同比2020年下降44.6%。其中浙江省统一政务咨询投诉举报平台转入3120件,浙江省12315平台受理385件(其中来信来函383件,上级转办2件),全国12315平台受理4889件。

从举报问题来看,举报量前五的问题主要为:广告违法行为、违反登记管理行为、侵害消费者权益行为、产品质量违法行为、食品违法行为,合计占比82.14%。



2021年度放心消费指数发布

湖州市市场监督管理局

为全面了解我市放心消费建设工作,从2019年起,市市场监管局每年委托浙江工商大学开展全市放心消费评价指数编制研究。2021年度的《湖州市放心消费指数报告》目前已经完成,现发布如下:

经研究测算,2021年度全市放心消费总指数为0.8985,其中:消费环境安全指数为0.9058;经营者诚信指数为0.8532;消费者满意指数为0.9639;消费贡献指数为0.8592。

从区县来看,放心消费总指数排名从高到低依次是德清县0.9260、长兴县0.9056、安吉县0.8952、吴兴区0.8838、南浔区0.8761。

2021年全市放心消费指数主要有以下三方面特征,一是总指数连续三年超过0.85,我市放心消费建设卓有成效;二是消费环境安全指数突破0.9关口,我市消费环境在全省位居前列;三是消费者满意指数达到0.96,我市消费维权工作受到充分认可。

2021年,我市主要做好了以下三方面工作:

一是着力提升消费维权效能。建立消费维权联络站228个,积极探索完善消费

维权“最多跑一地”、消费纠纷矛盾多元化解等模式。2021年,全市共受理市场监管领域消费投诉举报34151件,为消费者挽回经济损失1000余万元,投诉按时办结率、举报按时核查率均位列全省第一。

二是扎实推进放心消费建设。将放心消费建设纳入市政府民生实事,全年共培育放心消费单位17854家、放心商圈(街区)25个、放心消费示范村5个。深入开展放心消费单位建设“三服务”活动,对存量放心消费单位进行全覆盖帮扶指导,巩固提升放心消费建设成果。

三是多措并举提振消费信心。结合区域特色,举办第二届“好伴手礼”评选活动,推选具有湖州特色的伴手礼产品30件,其中6件产品荣获“浙江省好伴手礼”称号,消费者对湖州当地特色产业的认同度进一步提高。聚焦消费者家装痛点积极作为,制定发布“家装行业标准”,推动行业健康发展。

接下来,市市场监管局将深入实施放心消费建设质量提升年活动,进一步营造安全放心的消费环境,切实保障消费者合法权益,让消费者能消费、愿消费、敢消费。



2021年度市场监管信息发布

湖州市市场监督管理局

2021年,湖州市市场监管系统坚持以人民利益为中心,聚焦“百姓最盼、关注最多、风险最大、影响最坏”的重点领域,全面强化风险管理,全力维护消费者合法权益。现将消费品质量安全、价格、食品、广告领域监管情况和执法办案信息发布如下:

一、加大产品质量安全监管力度。全市组织产品质量监督抽检2301批次,合格率89.1%。其中,生产领域896批次,合格率94.7%;流通领域1405批次,合格率85.6%。在全省率先开展“质安校园”专项行动,发布产品1081个,入驻供应商30家,学校443家,赋码数量481731件(套),护航青少年健康成长。

二、强化市场价格监管。在全市范围开展“稳物价、保民生、舒民心”专项行动,出动执法检查人员12296人次,检查农贸市场、大型商超等市场主体18465家,发放价格提醒告诫书18334份,建设明码实价规范化建设单位25家。推进涉企收费专项检查,助企减负1184.3万元,惠及终端用户9396家。

三、持续提升食品安全水平。创新实施“阳光食安”系列工程,建成“阳光厨房”12501家、“阳光工厂”386家、全程可追溯的食品生产经营单位5141家。组织开展全市食品抽检共计16760批次,食品抽检合格率达99.5%。

四、开展媒体广告的立体式监管。监

测市级报纸、电视、广播等传统媒体广告46.24万条次,新媒体互联网广告24.62万条次,德清、长兴、安吉县广播电视台频道播放的广告27.96万条次,共发现涉嫌违法广告196条次。对湖州晚报、湖州日报、南太湖论坛、长兴电视以及电梯等媒体的广告进行咨询审查,共48件。

五、组织实施执法亮剑行动。部署开展“铁拳”“亮剑”“清雷”“护企为民”等执法行动,查办了一批有口碑、有影响、有震慑的大要案。全市共查处案件7023件,罚没款5653万余元,移送公安部门89起。“湖州某公司充装不符合安全技术规范要求的气瓶案”“徐某等人制售侵权‘牛栏山’白酒案”等分别获评全省民生领域典型案例、年度知识产权保护十大典型案例。



湖州市消费纠纷和解平台上线

近年来,随着经济社会的发展,消费纠纷成为影响人民群众生活质量的重要因素。2021年,市消保委紧紧围绕消费纠纷“最多跑一地”改革,不断探索新形势下化解消费纠纷的有效办法,按照湖州数字化改革和市场监管局“破五多”专项行动要求,精心搭建“湖州市消费纠纷和解平台”,发挥其“数字维权、城乡一体、异地同城、减负增效”之功能。



数字维权

根据维权需求,在市市场监管局大力支持下,通过搭建信息化平台建设,整合投诉受理、消法宣传等功能职责,成功打造一站式解决纠纷的消费维权网络和解平台;平台实现“便捷、高效、公平”调解功能,申请调解的消费者,可通过网络视频调解室实现在线协商,利用平台及移动设备方便消费者随时随地进行调解,很大程度上节约了消费者、企业、消保委处理纠纷的时间,做到投诉信息的顺畅流转,极大地提高消费纠纷解决效率。



城乡一体

平台实现“24小时绿色通道”处置功能。该平台成功搭建以后,市消保委组织多次业务培训 and 试运行,让基层维权人员及时掌握该平台的操作方法,确保维权处置通道畅通,24小时不受时空和手段限制,及时方便处理和了解最新动态。目前,全市已有224家企业入驻。



异地同城

实现“环太湖八城市”异地同城待遇。随着长三角一体化上升为国家战略,跨区域消费已成为新常态。和解平台对外端口可融入“环太湖毗邻城市消费维权信息一体化平台”,可实现八城市消费者异地同城待遇,有利地推动了长三角地区消费维权工作高质量一体化发展。



减负增效

对于企业来说,平台构建企业维权直通车,将企业维权联络站、行业协会等维权机构纳入消费纠纷和解体系,明确企业主体责任,在源头上化解消费纠纷,释放维权力量,实现社会共治;对于基层消保工作人员来说,在“和解平台”录入投诉工单分流至相关维权联络站,通过设置短信提示及催办提醒,规定站点回复期限。通过将维权联络站的处理时效,纳入对企业的信用评价依据,从而督促该站点优先选择和解,减轻消保组织处置纠纷的工作压力。同时,依靠数据识别功能,精准提示该消费投诉是否疑似“职业打假行为”。



预告

湖州市2021年维权、侵权十大典型案例即将公布

虚假宣传、押金不退、产品质量不合格……不少人都在平时的消费中遭遇过类似的糟心事。为了规范商家经营行为,给商家敲响警钟,更好地维护广大消费者的权益,市市场监管局、市消保委将向社会公布2021年维权、侵权十大典型案例,每个案例还进行了评析。从这些案例中,消费者能学到如何用法律的武器来保护自己。

从本周起,本报将陆续刊登这批案例,敬请关注。

