

四川成都打造“双号并行”模式 12315与12345网络互通数据共享

落实食品药品安全“四个最严”要求专项行动成效显著 8791件犯罪案件被起诉

“消费者维权更便捷,做数据分析很方便,用起来得心应手。”四川省成都市市场监管局消保处处长陈建国对记者说。记者采访获悉,成都市市场监管局通过“技术路径”,实现了12315与12345网络互通、数据共享,创新了“双号并行”“三级贯通”的消费投诉举报受理、处理、高效运行的成都模式。

投诉举报“双号并行”

2020年12月7日,家住成都市双流区东升镇的消费者贾女士,在成都市市场监管局消保处处长陈建国对记者说。记者采访获悉,成都市市场监管局通过“技术路径”,实现了12315与12345网络互通、数据共享,创新了“双号并行”“三级贯通”的消费投诉举报受理、处理、高效运行的成都模式。

今年1月13日,抱着“试一试”心态的贾女士向成都12315求助,还拨打了12345市长热线反映了自己的诉求。很快,贾女士就接到了12345市长热线工作人员的电话。经过市场监管所调查和调解,投诉获得圆满解决,商家退还全部购车款27.4万元,并补偿维修费用5000元。贾女士对此“非常满意”。

贾女士拨打成都12315消费者投诉举报热线和12345市长热线,接听电话的都是12345市长热线话务中心的接线员,首先进入的都是成都市网络理政社会诉求平台。

务中心接线员,很快甄别出贾女士的投诉是一起属于市场监管局职能范围内的消费纠纷,于是在平台界面点击“转12315”,弹出一个“全国12315平台”界面,填入被投诉对象名称、地址,具体投诉内容和两个系统同时把她的投诉信息自动保存。

接下来,贾女士投诉的流转和办理都在全国12315平台完成。郑万敏是邛崃市市场监管局投诉举报中心的工作人员,也是全国12315平台的“业务员”。贾女士投诉的当天,她就在全国12315平台“待办事项”里面看到了,于是立即“向下分流”,将投诉件转到了辖区所文君街道市场监管所。

文君街道市场监管所工作人员郑源选择“自办”,然后将投诉受理及最终调解处理结果,分别在“初次反馈”和“最终办结反馈”数据项下录入反馈信息,该处理信息同时会反馈到12345系统。至此,贾女士的投诉完成了一次处理闭环,在全国12315平台和12345网络理政平台都完整保存下来,数据共享。

解决数据共享难题

原来在成都市,包括12315在内的部门热线于2015年陆续并入市长公开电话12345系统,涉及的投诉举报电话均由12345接线员接听,然后由该系统直接分派到全市各级政府和部门办理和回复。“这套模式经过多年运行,缺点也显现出来,数据无法归集到全国12315平台,满足不了市场监管数据分析的需要。”陈建国说,按照市场监管总局《关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》,相关部门经反复会商,共同研究提出了既能将12315数据及时、完整归集到全国12315系统,又能保证成都市12345系统实现“一号通”管理的合理工作方案。

均由成都市市场监管局消保处按照投诉举报处理相关规定,分流分派至(市)县局和机关业务处室办理。陈建国说,“三级贯通”处理体系保证了本市范围内的投诉举报数据的全量归集,确保了数据分析的科学性和准确性。随着成都市12345系统和全国12315平台数据对接功能和管理机制的建立完善,全国12315平台接收投诉举报的数量逐步加大,为市场监管执法提供了更加精准的信息支撑。

为了确保护新机制运行效能,成都市市场监管局2020年还制定出台了《成都市市场监督管理投诉举报工作暂行规则》《成都市市场监督管理“诉转案”工作暂行办法》《成都市市场监督管理局关于委托依法成立的调解组织为调解消费投诉的指导意见》,两次对市局机关和区县市的相关人员开展业务和技能培训,对市网络理政办12345接线员进行了5期培训。陈建国说:“12315数据比网络理政12345要采集的数据量更多,分类更细,客观上增加了12345接线员的工作量,也对12345接线员提出了更高要求,更重要的是为12315数据深入挖掘分析奠定了基础。”

成都市市场监管局全面强化投诉举报数据挖掘运用,及时研判消费热点和难点,2020年已分别发布半年、第三季度、全年12315数据分析报告,为全市各级市场监管部门开展市场监管统一研判、强化事中事后监管以及行政执法提供了及时的信息支撑。据中国消费者报

合规与高效的有机统一

据介绍,成都市网络理政办12345系统向全国12315平台交换的办理件,

据中国消费者报

据中国消费者报

据中国消费者报

近日,最高人民法院、国家市场监督管理总局和国家药品监督管理局联合发布15个落实食品药品安全“四个最严”要求专项行动典型案例。此批典型案例覆盖领域广,包括添加禁用物质的减肥咖啡、“假烤鸭”、网络订餐平台不履责等食品领域案件,黑作坊制售假药、药店销售过期劣药的药品领域案件,不合格化妆品案件以及危害农业安全的伪劣种子案件等。

为深入贯彻落实习近平总书记食品药品安全监管“四个最严”要求,推动建立完善的食品药品安全治理体系,2019年9月至2020年12月,最高检、市场监管总局、国家药监局联合开展了落实食品药品安全“四个最严”要求专项行动。全国检察机关、市场监管部门、药品监管部门因地制宜,加大协作力度,采取多种有效措施,取得积极成效。

据初步统计,开展专项行动期间,全国市场监管部门查处涉食品药品安全违法案件28.48万件,罚没款27.25亿元;药品监管部门查处药品、化妆品和医疗器械领域违法案件10.77万件,罚没款18.40亿元;检察机关批准逮捕涉食品药品安全犯罪案件3945

件7298人,起诉8791件17066人。

在新冠肺炎疫情防控期间,市场监管总局充分发挥“保价格、保质量、保供应”平台作用,确保各类防疫用品和居民生活必需品价格稳定、质量安全、供应充足,对42件涉案金额高、违法情节重、社会影响大的案件进行挂牌督办,组织查办3·15晚会曝光的“汉堡王”等食品案件。国家药监局组织开展疫情防控用药器械集中整治,积极推动新冠病毒疫苗研发上市,做好新冠肺炎治疗药物和医用防护医疗器械应急审批,目前共应急批准22个药物开展新冠肺炎及其相关适应症的治疗、预防临床试验,应急批准新冠病毒检测试剂54个,日产能达到2401.8万份。最高检及时联合最高法、公安部、司法部出台《关于依法惩治妨害新型冠状病毒感染肺炎疫情防控违法犯罪的意见》,并通过“两高”答记者问的方式,积极回应制售伪劣口罩案件如何准确把握案件证明标准、准确适用罪名等问题。2020年,检察机关办理了一批涉疫情防控生产、销售伪劣商品犯罪案件,介入侦查682件,起诉451件959人。

据中国消费者报

2021年春节期间四川德阳消费投诉举报同比下降3倍

本报讯(记者李鹏飞)2月22日,记者从四川省德阳市市场监管局获悉,2021年春节期间,该局12315指挥中心共登记消费者咨询、投诉和举报419件,与2020年春节期间同比减少1409件,下降336.28%。未出现重大消费安全事故和群体性投诉事件。其中解答消费者咨询302件,同比下降350.99%;登记消费者投诉96件,同比下降142.71%;登记举报21件,比去年同期下降1010%。

经德阳市市场监管局初步分析,消费投诉中,商品类投诉49件,占投诉总量的51.04%;服务类投诉47件,占投诉总量的48.96%。投诉中排名前三位的分别为餐饮和住宿服务、一般食品、文化娱乐体育服务,分别占总投诉的20.83%、18.75%和15.63%。

汽车配件被「偷梁换柱」消协出面迎刃而解

当汽车出现问题,你去汽车维修店时是否遇见过故意夸大、自作主张更换配件甚至偷梁换柱,以次充好的情况?面对这些消费侵权行为,你知道该如何维护自己的合法权益吗?近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起相关的消费案例。

2020年7月5日,家住四川省乐山市井研县的消费者周先生驾驶小汽车在当地发生了一起交通事故,导致汽车尾部受损。次日,交警部门认定周先生无责任,由负事故全部责任的车辆保险公司(某财产保险)负责周先生车辆的维修,最终该财产保险公司确定由井研县某汽车修理厂负责修理周先生的汽车。消费者周先生明确要求更换原厂汽车行李箱盖。然而,7月13日,消费者周先生取车时却发现汽车行李箱盖不是原厂件,而是副厂件,并且封条也存在,汽车行李箱无法正常使用。随后,消费者周先生与某财产保险公司和井研县某汽车修理厂多次协商始终未能达成协议。8月10日,消费者周先生找到井研县保护消费者权益委员会进行咨询,希望讨一个说法。

井研县保护消费者权益委员会受理了消费者投诉后,立即展开调查。消委会工作人员分别对某财产保险井研支公司及井研县某汽车修理厂相关人员进行调查了解。调查了解后发现,消费者周先生投诉内容基本属实。井研县保护消费者权益委员会随即召集消费者周先生、某财产保险井研支公司及井研县某汽车修理厂负责人进行现场调解。经调解,最终达成一致意见:由井研县某汽车修理厂将某财产保险公司理赔的行李箱盖配件费、喷漆工时费、拆装工时费共计1590元全额退还某财产保险公司,然后由某财产保险公司指定周先生汽车品牌4S店进行修理。消费者对处理结果表示满意。

四川省保护消费者权益委员会表示:《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定“经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”第八条规定“消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”第十六条规定“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务……不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”第五十五条规定“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。”本案中,未经消费者同意,擅自以副厂件代替原厂件,修理者在维修前也不以任何形式提醒和沟通消费者,以及以次充好的情形是目前修理市场上经常发生的问题。本案中,消费者明确要求修理厂更换原厂件,修理厂仍私自更换副厂件,与约定明显不符,侵犯了消费者的知情权,违背了诚实信用原则,严重侵犯了消费者合法权益。在此情况下,消费者周先生有权要求恢复原状或退还商品,并赔偿损失。

坚守岗位 守护平安幸福年

自贡市市场监管局

春节期间,自贡市市场监管系统干部职工坚持监管“不打烊”“四强化”持续推进“春雷行动2021”,严惩重处市场各类违法行为,守护春节市场安全,让人民群众安心、舒心过年。

领导高度重视,强化工作落实。春节期间,自贡市委书记范波,副市长陈张铭等市领导,各区县党政领导带队督导检查“春雷行动2021”,冷链物流疫情防控、特种设备安全以及食品药品安全重点工作,要求以“春雷行动2021”为抓手,严厉打击市场各类违法行为,全力确保春节市场安全。

突出重点领域,强化执法检查。紧紧围绕“春雷行动2021”,积极开展食品药品、特种设备等领域执法检查和专项抽检工作。春节期间,共出动检查人员3138人次,检查各类经营主体8815户次,查处违规行为63件,其中检查食品经营单位5386户次,检查商场、超市、集贸市场1199户次,检查特种设备经营单位198家次,检查电商平台与网络经营户116户次,检查旅游景区41个次。

注重协同联动,强化疫情防控。强化与商务、公安等部门的协同配合,扎实开展联合检查;召开春节期

间冷链物流疫情防控工作调度会,安排部署具体工作,持续抓好疫情防控;抓实冷链食品、集中隔离和库长责任制工作,截至目前,全市655个冷库已覆盖实行“库长”管理责任制,集中监管仓累计入库82批次,共计315吨。

加大宣传力度,强化防范意识。春节期间,借走村入户推广使用“四川天府健康通”和指导疫情防控工作之际,发放“春雷行动2021”宣传资料,宣讲相关法律法规,接受群众现场咨询,使“春雷行动2021”行动家喻户晓、深入人心。截至目前,共走村入户宣传400余家次。

达州市通川区市场监管局

为进一步提升规范市场秩序,营造安全放心的消费环境,近日,达州市通川区市场监管局双龙湖所紧紧围绕“春雷行动2021”暨冷链物流疫情防控专项执法行动工作部署,在辖区范围内开展了“春雷行动2021”专项执法检查,保障春节期间市场稳定有序。

此次检查以农村集市、小副食店、超市、小餐馆等为重点场所,围绕群众节日消费集中的冷链食品、水产品、猪肉及其制品、粮油、调味品等,采取日常检查、错时监管的方式,对辖区市场主体的经营资质、明码标价、进货查验及索证索票、进口冷链食品“两证明一报告一信息”、是否购销长江禁捕渔获物等情况进行全面检查。严肃查处经营“三无”食品、假劣食品、过期变质食品以及“两证明一报告一信息”不全的进口冷链食品,严厉打击不正当竞争、虚假宣传等扰乱市场秩序的行为,强化消费维权。

此次检查共出动执法人员20余人次,执法车辆5台次,检查市场主体36家,立案查处2起。下一步,通川区市场监管局双龙湖所将继续主动作为,进一步加大市场监管力度,严厉打击各类违法违规行为,切实筑牢群众“舌尖上的防线”。

荣经县市场监管局



为确保持春节期间农村食品安全,荣经县市场监管局在春节期间持续开展打击农村假冒伪劣食品执法行动。

检查人员重点对春节期间人流密集的农村集市、食品批发市场等重点场所,以方便食品、休闲食品、酒水饮料、调味品、乳制品、肉及肉制品等农村消费量大的食品种类

开展监督检查和执法行动。切实做到放假不放监管,对春节期间农村食品违法违规经营行为严查不怠,为广大群众安心过好年保驾护航。春节期间,共出动执法人员100余人次,共检查小经营店、小餐馆、土杂店110余个(户),食品批发经营店10余家,农村集市10余次。

□本报记者

编者按

春节期间,四川省雅安市荣经县市场监管局工作人员坚守岗位第一线,持续开展打击农村假冒伪劣食品执法行动;春节假期刚结束,四川省雅安市芦山县市场监管局干部职工迅速收心归位,再度整装出发,持续战斗在“春雷行动2021”暨冷链物流疫情防控专项执法行动和春节市场监管一线……节日期间,市场监管系统工作人员依旧忙碌在工作岗位上,正因为有了他们的坚守和担当,我们的春节才格外温暖,他们用付出和责任,守护平安幸福年。



芦山县市场监管局

2021年春节假期刚过,芦山县市场监管局干部职工迅速收心归位,再度整装出发,持续战斗在“春雷行动2021”暨冷链物流疫情防控专项执法行动和春节市场监管一线。

结合“春雷行动2021”暨冷链物流疫情防控专项执法行动和“长江禁捕打非断链”执法子行动,执法人员对农贸市场、商场超市、药店、餐饮服务单位、旅游景区、水产品生产企业及经营店、特种设备使用单位进行检查;对恢复营业的餐饮单位食品安全进行检查,实地查看厨房环境卫生、食品加工过程、食品原料贮存、餐饮具清洗消毒及常态化疫情防控等方面情况;对重点场所扫码通行,佩戴口罩,体温测量,场所消杀等方面进行监督和指导;对春节前消费量大的猪肉、大米、食用油、酒类价格情况进行检查,全力维护节日期间价格和市场秩序平稳有序。

在抓好节日市场监管的同时,该局认真落实上级关于冷链物流疫情防控和食品安全工作部署,压紧压实主体责任,精准有效加强防控,对集中监管仓和散装白酒风险隐患进行重点整治,严控冷链食品人源源头,持续开展监管人员、冷链食品从业人员新冠疫苗接种工作,确保疫情防控不留死角、万无一失。

截至2月19日,该局共出动执法人员90人次,检查经营单位289次,其中食品生产经营单位155户次,特种设备使用单位20家次,旅游景区5个次,商场、超市、集贸市场52个次;电商平台、网络经营户10户次。