



读者至上

星期二
2021年3月16日
农历辛丑年二月初四
今日8版
国内统一刊号 CN51-0072
邮发代号 61-41
发行热线:028-86754267

西南商报

总编辑 李晨 值班编委 李国华



微信公众号: XNSB86786115



西部经济网 www.swbd.cn

四川西南商报报业传媒有限公司出版

新闻热线 028-86786115

总第 4434 期

星期二、三、五出版

E-mail: xnsbshe@126.com

值班编辑: 冯丹

守护安全 畅通消费——“3·15”特别报道

《四川省2020年度消费者满意度指数报告》出炉
提升消费维权满意度
共享消费发展成果

□本报记者 马工枚

又到“3·15”，四川省保护消费者权益委员会近日发布《四川省2020年度消费者满意度指数报告》(以下简称《报告》)。

满意度指数还对新消费进行了专项研究，覆盖网络购物、数字居家生活、智慧健康养老、数字教育培训、网络餐饮、智慧旅游、智慧交通出行、数字文化娱乐、夜间经济、跨境消费、定制消费、高端时尚消费等12大类新消费形态。

从满意度评价看，智慧健康养老、高端时尚消费、夜间经济、数字居家生活等的满意度指数相对较高，得分均在80分以上；智慧交通出行、数字教育培训、网络购物和网络餐饮的满意度评价较低，均低于80分。

升消费者权益保护工作效能，依然是各市(州)需要关注的重点。《报告》指出，要按照四川省放心舒心消费环境建设工作实施方案制定的职能分工做好任务分解，结合必要的量化考核和反馈机制，压实各职能部门治理责任；要突出问题导向，重点关注、重点清理各地区消费者满意度较低的消费领域、消费类别和消费难点堵点问题，打好“攻坚战”，注重“回头看”；对于消费者满意度较高的行业和指标应常抓不懈，保持发展优势。

四川德阳举行“3·15”网络直播晚会
执法人员现身说法
执法现场回放呈现

□范晓芬 本报记者 李鹏飞

3月14日晚7:30，由四川省德阳市消委会、德阳市市场监管局共同主办，德阳市广播电视台协办的“守护安全 畅通消费”“3·15”国际消费者权益日主题网络直播晚会在德阳全媒体微信公众号、德阳市市场监管微信公众号、德阳广播FM95.9、市监观察抖音平台在线播出，在线观看人数突破48万。

晚会紧扣2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题，希望通过监管部门在市场维护经济秩序、改善消费环境、服务经济发展、保护消费者合法权益等方面所作出的努力，倡导诚信经营、有序竞争，让消费者能消费、愿消费、敢消费，同时激发消费潜力，促进消费增长，助力构建政府、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共享新格局。

晚会上，德阳市市场监管局党组书记、局长杨方清对2020年德阳全市消费维权工作进行回顾，发布上年度消费投诉举报数据，向关心、支持、维护消费者权益的工作人员、消协组织和各界人士表示感谢。

杨方清表示，2021年，德阳全市市场监管系统将围绕“守护安全 畅通消费”年主题，着力营造安全便利的消费环境，激发消费潜力。一方面推动放心舒心消费城市创建，采取多项措施着力破解当前侵害消费者权益突出问题，让消费者能消费、愿消费、敢消费。另一方面加大市场监管执法力度，扎实推进“春雷行动2021”，完善信用监管，加强知识产权全链条保护，持续深化质量提升行动。将守护安全作为畅通消费的重要基础，积极推动消费维权协同共治，促进行业自律、企业诚信，打通关键堵点，保障消费畅通，为更高水平经济循环提供强劲动力。

贵阳市市场监管系统强化消费维权
营造安全放心舒心消费环境

□本报记者 吴文俊

在“3·15”国际消费者权益日，贵阳市市场监管部门通过畅通12315举报渠道，呼吁消费者维权自觉，提倡依法依维权；通过线上渠道加强消费宣传，引导消费者理性消费；加大诚信经营宣传，增强市场主体社会责任意识。同时，夯实市场监管力度，引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的市场环境。

消费者通过这些合法渠道能够维护自身合法权益。王红燕说，传统的纠纷调解往往花费大量的人力物力及时间，在线消费纠纷解决(以下简称ODR)搭起消费者与企业沟通的桥梁，直接在线处理解决问题，大大减少维权成本。

据了解，贵阳市市场监管系统按照“热点案件优先办理，重点案件及时查办”原则，提高12315投诉举报受理处理力度；以问题为导向，瞄准消费诉求热点和市场秩序难点，将监管执法和查办案件贯穿消费维权工作始终，营造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。12315指挥中心启动快速处理预案，确保投诉举报渠道畅通。特别在疫情防控期间，对群众投诉举报涉及疫情防控医疗用品、药品以及生活必需品的涉嫌违法行为做到第一时间登记，第一时间分派，限时催办，及时督办，确保及时有效处置群众诉求，做到“事事有结果，件件有回音”。

王红燕表示，2021年，将紧紧围绕贵阳市“一品一业、百业富民”发展愿景，坚

深化消费维权
促进放心消费

2020年四川省市场监管系统为消费者挽回经济损失1.47亿元

□本报记者 李国华

昨日，四川省市场监管局亮出2020年消费维权答卷，2020年全省系统共接收消费者诉求75.46万件。其中投诉23.7万件，举报11.46万件，咨询40.3万件。投诉涉及争议金额5.17亿元，为消费者挽回经济损失1.47亿元。12315热线和全国12315平台是市场监管部门接收消费者诉求的主要渠道。疫情最严重的时段，12315热线最高日接收量是日常的3倍，最大限度发挥了12315热线联系群众的桥梁作用。

商品消费投诉占比最大

根据统计，2020年投诉指向相比往年变化不大。全年共接收消费者投诉23.7万件，其中，共接收商品消费投诉12.29万件，占投诉总量的51.86%，投诉量排在前三位的是：一般食品、交通工具、服装鞋帽，分别占比21.55%、9.7%、9.37%；共接收服务消费投诉11.41万件，占投诉总量的48.15%，投诉量排在前三位的是：餐饮和住宿服务、销售服务、文化娱乐体育服务，分别占比16.87%、7.65%、6.9%。

消费者投诉的重点集中在售后服务、质量、合同、食品安全和价格问题上，占投诉总量的59.8%。涉及售后服务5万件，质量问题3.67万件，合同问题2.59万件，食品安全1.5万件，价格问题1.41万件，分别占投诉总量的21.1%、15.49%、10.93%、6.33%、5.95%。

其中：售后服务投诉主要涉及不履行三包义务，因扣除手续费无法全额退款，退款拖延、拒绝退换货，不按约定履行送货或安装义务等纠纷，主要集中在交通工具、服装鞋帽和

家居用品类。质量投诉主要涉及一般食品(包括肉及肉制品、烘焙食品和水果等)、服装鞋帽、交通工具(汽车及汽车零部件)、家居用品和家用电器等商品。

合同投诉主要涉及定金或订金纠纷、预付费(卡)消费，部分经营者设置条件限制消费者权利，拒不履行合同约定(承诺)，诱人订立合同等纠纷，主要集中在健身服务、美容美发、餐饮和住宿、教育培训等行业和领域。

符合立案条件的举报占比不高

2020年，全省共接收举报11.46万件，立案1.83万件。其中，接收商品类举报8.03万件，占举报总量的70.07%，排在前三位的是：一般食品、家居用品、农资用品，分别为1.7万件、1.26万件、0.86万件；接收服务类举报3.43万件，排在前三位的是：餐饮和住宿服务、教育培训服务、销售服务，分别为0.64万件、0.22万件、0.17万件。举报重点集中在广告、侵害消费者权益等方面，主要反映在农产品、家居用品和一般食品中的广告违法行为，家居用品和一般食品、教育培训和餐饮住宿服务等领域的虚假宣传行为、格式条款违法行为。

相关负责人表示，针对四川全省消费环境的实际情况，各级市场监管部门将着力维护市场公平竞争秩序，着力强化事中事后监管长效机制，着力坚守安全底线，提升质量高线，切实维护市场秩序和保护消费者合法权益。

聚焦重点民生领域
强化市场监管整治

3月15日前夕，贵阳市市场监管局综合执法队伍的执法人员先后对亨特、恒丰步行街、全市各大农贸市场进行检查。

在观山湖区云上方舟附近的超市，贵阳市市场监管局执法人员一边查看速冻食品包装说明一边说：“市民购买食品，如果不放心，可以送到快检室，快检员将免费帮助市民快检。快检结果实时上传到市场监管部门监管平台，同步在超市内的电子屏上滚动播放。”对于初检、复检均不合格的食品，监管部门将会督促超市现场处理有关商品，并向辖区市场监管部门备案。

在南明区二七路小吃街，监控大屏幕上滚动播放商家信息，清晰显示着商品品种、摊位、经营户姓名、商品检测信息等。“消费者如果对购买的商品不放心，送检发现不合格，数据将统计上传监管平台，负责该辖区的基层市场监管局将对这批产品进行复检。”贵阳市市场监管局有关负责人表示，在国际消费者权益日来临之际，全市市场监管系统紧紧围绕食品、药品等与民生相关的重点行业和领域，以及群众关心的热点难点，集中力量开展价格专项执法检查，重点查处转供电环节、行业协会、中介机构、交通物流等领域违规收费行为；扎实开展民生价格监管，围绕旅游景区、医疗服务、教育机构、生活必需品和生活服务业等与百姓生活密切相关的行业开展检查，确保市场价格平稳有序。

在消费需求持续增长、消费结构逐渐升级、消费拉动经济发展的今天，全市市场监管系统上下联动，强化督导，齐心协力推动贵阳市不断营造安全放心的消费环境，提振消费者消费信心，满足消费需求，守住质量安全底线，确保人民群众买得安心、用得舒心、吃得放心。

国家税务总局贵州省税务局
落实 减税降费
促进 经济高质量发展

ICBC
中国工商银行
贵州省分行

贵阳市市场监督管理局
Bureau of Guiyang Market Supervision and Administration
(知识产权局、药品监督管理局)
创新监督方式
加强监督管理

川浙携手 富民强村
—健全蓝莓产业链条 打造行业企业标杆—

百花新苑
FLORER GARDEN
国企打造,价廉物美,爽爽贵阳

成都春熙路文殊院
地铁站亚朵S酒店

版式设计:肖琴 责任编辑:颜国武

国内发行:四川省报刊发行局

行风监督热线:028-86754267

本报常年法律顾问:四川川豪律师事务所

杨云霞

13228212322

唐晓林

1808092520