

贵阳市12315消费者申诉举报热线效能评价居全国前列

□本报记者 吴文俊

近日，国家市场监督管理总局通报了2020年度12315热线效能评价情况，贵阳市以96.47分在全国58个城市中位居第7位。据悉，此次评价是12315消费者申诉举报热线整合后在全国范围内进行的首次评价，全国平均分为73.9分。

自2019年原“工商、质监、物价、食药、知识产权”五条投诉举报热线合并为12315热线以来，贵阳市市场监管局强化制度建设、狠抓管理创新，对登记受理要求、分转流程、处置时限等进行统一规范，畅通消费投诉举报渠道，快速高效地处置各类消费纠纷。2020年，因“五线合一”及新冠肺炎疫情等特殊情况，12315

热线投诉举报量呈现井喷式增长，贵阳市市场监管局采取组建保障服务党员突击队充实12315坐席力量、中午休息时段增加人工接听服务时间等措施，确保话务接入处理质量，并采取不定时抽查方式，适时核查热线畅通情况和接线人员服务情况等，有力保障了12315热线真正成为消费者投诉的窗口、解决问题的快速通道。

据统计，2020年，贵阳市12315平台共登记受理各类消费者来电、来人、来函200807件，其中，投诉举报42309件（投

诉30985件，举报11324件），占登记总量的21.07%，为消费者挽回经济损失1485.86万元，解答消费者咨询158498件，同比上升209.52%。截至目前，贵阳市12315平台达成调解协议、双方自行和解、投诉人撤回投诉案件11143件。此外，2020年，贵阳市12315平台共用74家ODR企业（Online Dispute Resolution，简称“ODR”，意为消费纠纷在线解决），极大提升了各类消费纠纷的处置效率。

荣誉是对过往的评价，未来才是需要面对的挑战，贵阳市市场监管局负责人表示，下一步，市场监管局将严格贯

彻执行省、市相关精神要求，切实推进12345政务服务便民热线归并优化工作，继续严格落实12315平台各项制度，畅通受理渠道，及时依法受理和处置消费者的投诉举报，做到100%受理、100%处置；加大督办力度，畅通联络渠道，有效处置突发事件，确保消费维权工作不断档、不滞后；加强对12315接线人员管理，强化岗位职责、工作态度等，以更好更优质的服务为群众排忧解难；积极发展ODR企业，落实企业消费维权主体责任，确保ODR企业发挥共建共治共享效能，努力将消费纠纷扼制在源头。

贵阳市强化知识产权保护 营造一流营商环境

□本报记者 吴文俊

4月26日是世界知识产权日，主题为“创新·保护·发展——协力共筑卡拉OK版权保护新秩序”宣传活动在贵阳市中级人民法院（简称市中院）举行，旨在全面加强知识产权保护工作，发扬枫桥经验、助推诉源治理，提升社会知识产权保护意识，营造尊重知识、保护创新的氛围，服务经济高质量发展。

市中院党组书记、院长戴世勋在讲话中指出，近年来，市中院在贵阳市委的坚强领导下，在上级法院的有力指导及社会各界的关心支持下，坚决贯彻落实中央、省委、市委及上级法院关于知识产权保护的决策部署，全面加强知识产权审判工作，努力成为全市和全省经济社会发展大局提供有力司法服务和保障。当前贵阳市正全力推动“十四五”开局、“强省会”起步的各项工作，开展知识产权保护宣传活动，对于进一步强化保护知识产权的社会共识，整合各方资源力量，更加有力有效推进知识产权保护工作，推动文化娱乐产业高质量发展具有重要意义。为此，一要全面加强知识产权保护工作，高质量服务保障“强省会”五年行动；二要持续深化知识产权审判领域改革，高标准助力构建法治化营商环境；三要着力优化知识产权保护工作机制，高水平推动构建知识产权大保护工作格局；四要探索创新知识产权保护宣传形式，大力营造尊重知识、保护创新的良好社会氛围。

知识产权保护活动由市中院联合贵阳仲裁委员会、贵阳市民商事案件调解中心共同举办，贵阳市委宣传部、市司法局、市文化市场综合执法支队、市文化和旅游局、贵州版权登记中心等单位参加；中国音像著作权集体管理协会副总干事马继超、贵阳文化娱乐行业协会会长蔡君分别致辞；在现场，中国音像著作权集体管理协会与贵阳市文化娱乐行业协会签署了《加强知识产权保护，建立卡拉OK著作权集体管理新机制合作协议》，与贵阳市KTV场所代表签署《著作权许可协议》。

聚焦知识产权保护 助力企业创新发展 成都市大邑县开展知识产权集中宣传和招聘会活动

□张俊华 本报记者 高明山 文/图

为迎接第21个世界知识产权日，提升全社会的知识产权保护意识，发挥知识产权人才助力企业创新的作用，4月26日，成都市大邑县市场监督管理局（县知识产权局）联合县农业农村局、县司法局、县检察院、县版权局、县总工会、晋原街道开展了以“全面加强知识产权保护 推动构建新发展格局”为主题的集中宣传活动和“知识产权促就业”大型招聘会，天邑康和、嘉宝莉、百草药业等60余家企业参加了活动。

活动现场，大邑县市场监督管理局悬挂横幅标语、摆放展板，设立咨询台，围绕专利权、商标权、著作权、地理标志、集成电路布图设计、植物新品种、反不正当竞争等知识产权法律法规和基础知识，国家及四川省的知识产权战略纲要，四川省和成都市知识产权资助及奖励等相关政策开展宣传。同时，就群众关心的知识产权等问题现场向群众解答，积极引导群众通过法律途径理性表达诉求，维护自身合法权益。

据悉，活动当天60多家用工企业在展示科技成果（专利产品）的同时开



展招聘会，为广市民提供工作岗位659个。在千余名求职者中，有300余人与企业达成意向用工协议。

记者大邑县市场监督管理局获悉，本次活动悬挂横幅3条，现场解答群众相关法律法规咨询100余人次，发放“全国知识产权宣传周”2000余份，《中华人民共和国专利法》800

余份，《中华人民共和国商标法》700余份。活动贴近实际、贴近生活、贴近群众，对提高社会各界的知识产权保护意识，推进以“尊重知识、崇尚创新、诚信守法”为核心的知识产权文化建设起到了积极作用，在全社会形成尊重和保护环境的良好原因。

成都市成华区开展2021年知识产权宣传周系列活动

□本报记者 李国华

近日，成都市成华区市场监督管理局组织辖区50余家企业参加“成华区知识产权宣传周专利保护运用培训会”。

培训会邀请到四川省知识产权保护中心副主任李龙进行知识产权保护相关主题的课程分享，就企

业为什么要进行知识产权保护、如何开展保护等问题进行深入浅出地讲解。成华区市场监管局联合区检察院、区委宣传部（区版权局）、区公安分局、区司法局开展了多形式的宣传活动，累计发放各类知识产权资料10000余册，接受各类咨

询300余人次。

相关负责人表示，保护知识产权就是保护创新，下一步，成华区市场监管局将进一步加大知识产权保护力度，提升知识产权质量，提升公共服务能力，提高全社会知识产权意识，推动成华区高质量发展。

德阳市旌阳区创新智能化市场监管 最快实现《食品经营许可证》一次办结

□本报记者 高明山 李鹏飞 文/图

“您好！我们是旌阳区市场监管局执法人员，我们收到了您提交的《食品经营许可证》申请，现来进行现场核查，请您予以配合。”近日，四川省德阳市旌阳区市场监管局执法人员来到辖区某餐馆，拿出手机，利用该局在全市首创的“旌阳区市场监督管理平台”APP，实现《食品经营许可证》现场核查电子化，简化了流程，提高了执法人员的工作效率，最快实现《食品经营许可证》一次办结。

前不久，旌阳区市场监管局孝感市市场监管局所长刘勇的手机收到一条平台下发待办任务的提醒，他随即登录平台查看详情后发现，这条指令是要求对辖区一家餐馆进行《食品经营许可证》申请现场核查。

接到指令后，刘勇立即点击平台指派执法人员一同前往现场进行核查。抵达现场后，执法人员登录APP，严格依照《食品经营许可证管理办法》，逐条对照现场核查表的每项标准，逐项、认真、细致核查。

检查中，执法人员重点查看经营户食品销售、储存场所的选址和食品经营场所是否符合要求；是否有有毒有害、污染源分隔；食品储存是否与地面保持适当距离，并设有标签；索证索票是否规范；功能布局是否合理；食品销售区和非食品销售区是否分开等。

“以前，申请人整个核查过程，执法人员不再使用纸质表格填报，而是全程使用APP完成，实现了电子化办公。”

“以前，申请人申办《食品经营许可证》需要跑多趟，执法人员开展食品经营许可证现场核查合格后，申请人需要将纸质核查表送至政务服务中心然后再等待发证。”刘勇告诉记者，有了这个APP，现在办理《食品经营许可证》申请人只需去一次旌阳区行政审批局提交相关申请，就可等候执法人员上门进行现场核查，当执法人员收到“现场核查”任务后，及时上门进行现场核查，只需按步骤填写电子表格、上传照片，合格后系统将推送给旌阳区行政审批局，然后通知申请人领证，如果申请人在申请时选择直接将食品经营许可证邮寄到户，只需跑一次就可以办结，切实为经营户降低时间成本。

“APP”的使用，受益的不只是申请人，也深受我们监管部门执法人员的欢迎。”刘勇坦言，作为基层执法人员，大家都有大体的监管任务，以往都是按照手工纸质版的形式开展监管（核查）工作，每一户都需要花费执法人员大量的

时间和精力，工作效率难以有较大提升。“我们测试发现平台录入的方式平均耗时要比手工填写纸质文书少15分钟左右。同时，区局派发的指令到所里，所里再派发给一线执法人员，每一步的任务完成情况一目了然，也较好地督促了相关工作的执行。”

据旌阳区市场监管局网络监管股副股长马威介绍，对于现场核查不合格的，或是需要再次整改的情况，申请人应按要求进行整改，随后利用这个APP，将整改后的相关情况，拍照上传至APP，执法人员便可随时查看其整改落实情况，最终做出是否合格核查的结果。

“该APP支持市场主体监管、餐饮服务、食品药品监管等多项监管任务和检查事项，基本涵盖市场监管日常监管业务。通过前期开展试运行，覆盖全区所有基层市场监管所，已取得较好的监管效果。”旌阳区市场监管局党组书记、副局长陈晓林表示，这款APP是该局率先在德阳市首创的一个智慧市场监管管理平台，通过该平台的应用，让工作人员不用背着大包小包，不再手忙脚乱地翻找资料，只需持有一部安装有该APP的平板或手机就能快速、高效完成执法监管，基本实现了无纸化检查监管，不仅简化了工作流程，提高了工作效率，还使监管更加规范化，执法更为人性化，更好服务市场经济主体，促进地方经济社会发展。



□本报记者 马工枚

近年来，很多人提到房屋装修都会非常头疼，因为装修房子会涉及到很多细节，而选择一家靠谱的装修公司是顺利完成装修的一个关键因素。可是，随着家装市场的发展，这一类消费投诉和纠纷居高不下。日前，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。

2019年12月7日，成都高新区消费者杨女士与成都某网络科技有限公司签订装修合同，与该公司约定装修工期为90天，工程价款为129672元。然而，该网络科技有限公司施工时，却并未按照规范的工艺顺序执行，不仅在施工期间省略很多施工步骤，包括房屋新建墙体未按照规范进行钢筋植入、新旧墙挂网以及做新砌墙保养，还存在水电管线开槽后未按照规范回填，且线管未标明回路走向等问题。杨女士认为其合法权益受到侵害，遂于2020年6月投诉到成都高新区消费者协会。

接到投诉后，成都高新区消费者协会展开调查。经调查，杨女士反映的情况属实。该网络科技有限公司未按合同约定履行义务，且装修服务存在质量瑕疵，属单方违约行为。成都高新区消费者协会认为，双方应当按照合同约定全面履行各自的义务。同时，成都高新区消费者协会向该经营者宣讲了高新区消费投诉公示制度，提醒公司主动落实保护消费者合法权益的责任，珍惜商誉。经调解，双方达成一致意见：双方解除合同，该网络科技有限公司扣除已经验收完毕的29700元的项目费用，退还剩余工程款项99972元。

四川省保护消费者权益委员会表示，本案是一起典型的家庭装修服务引发的消费纠纷，因装修服务专业性和隐蔽性强，消费者很难发现存在的问题。本案中经营者未按合同约定为杨女士提供规范的装修服务，理应承担违约责任。依据《民法典》和《消费者权益保护法》的相关规定，杨女士可选择要求经营者继续履行合同，并承担整改等违约责任，也可以选择解除合同。此外，根据《消费者权益保护法》第23条之规定，经营者提供装饰装修服务的，消费者自接受服务之日起六个月发现瑕疵，由经营者承担瑕疵举证责任。在此，我们也提醒消费者，在合法权益受到侵害时，要留存证据及时维权。

装修问题难维权 消协亮剑促解决

成都高新区芳草市场监督管理所 开展餐饮节前专项“大体检”

□本报记者 李国华

为全面提高辖区餐饮行业食品安全保障水平，推动食品安全工作党政同责，4月25日，成都高新区芳草街道办事处副主任邓昌军带领芳草市场监管所及营商环境建设办公室开展辖区餐饮节前专项“大体检”。

执法人员一行对紫荆美熙农贸市场和四季御庭餐厅进行检查，对其证照是否齐全、主体责任是否落实到位、冻库主体责任制、防疫措施、采购索证索票及餐具清洗消毒管理制度是否落实进行现场检查，同时还对

食品加工区域卫生状况、从业人员健康证明等进行详细检查，根据检查过程中发现的问题开具监督意见书并一一提出整改措施。对发现的5个问题和及时进行“回头看”，确保经营单位立行立改，提升监督实效。

芳草市场监督管理所相关负责人表示，接下来该所将建立一系列长效监管机制，以点带面全面开展辖区餐饮整治工作，常抓不懈，改善部分餐饮店铺“脏、乱、差”现象，全面提高辖区餐饮行业食品安全保障水平，为创建食品安全城市打下坚实基础。

绿色领跑 生态销毁 四川德阳开启“侵权假冒伪劣商品生态销毁”全新模式

□本报记者 李鹏飞

4月25日，四川省德阳市举行侵权假冒伪劣商品集中销毁启动仪式，德阳市双打办组织将侵权假冒伪劣商品集中销毁。记者获悉，此次集中销毁一改过去深度填埋的方式，推行“假冒伪劣商品资源化+无害化”全新生态销毁模式，将假冒伪劣食品处理后的有机物用于生物油制造，生成的沼气直供发电站，变执法终点为资源起点，开启了绿色生态销毁新模式。

当天销毁的物品为德阳市市级相关行政、司法办案单位近年来在案件办结后，依法收缴且需要销毁的侵权假冒伪劣商品，涉及食品、饮料、调味品、酒类、香烟、口罩、化妆品等18个种类，重约40余吨，货值金额144万余元。销毁过程依法采取焚烧、餐厨处置等方式进行，符合节能环保相关规定。

德阳市双打办相关负责人表示，本次销毁活动是深入贯彻习近平总

书记重要讲话精神和全国双打办等九部门联合印发的《关于加强侵权假冒商品销毁工作的意见》的重要举措，由全国双打办统一部署。德阳市双打工作领导小组高度重视，专门印发了《德阳市侵权假冒伪劣商品集中销毁工作方案》，要求各区（市、县）双打领导小组、市级各成员单位高度重视，统筹协调，做好安排部署和责任分工，细化活动安排，在4·26世界知识产权日前夕和当天分别开展市级、县级侵权假冒伪劣商品集中统一销毁活动，充分彰显行政执法和司法部门打击侵权假冒违法犯罪行为的成效和坚决态度，有力震慑制假售假违法犯罪行为，切实维护人民群众的生命健康安全。

德阳市市场监督管理局、市公安局、市检察院、市国资委等部分市级打击侵权假冒工作领导小组成员单位负责人、执法人员，以及受邀群众代表，共同参加启动仪式和销毁活动。

遗失公告

因不慎，将大竹县宽窄老火锅店《营业执照》副本（统一社会信用代码：92511724MA666L10XM）和《食品经营许可证》副本（负责人：杜宣歆，证号：JY25117240026160）遗失，特公告声明作废。

大竹县宽窄老火锅店（杜宣歆）
2021年4月27日

遗失公告

南江县南江镇青青蔬果销售店《食品小经营店备案证》（证号：南市监销20200085）遗失，特公告声明作废。

南江县南江镇青青蔬果销售店
2021年4月27日

遗失公告

本人赵雪町、刘智立（身份证号码513101198904080324）于2017年2月27日购买成都创锦城实业有限公司“锦城南府”项目1栋1单元30楼15号房屋，收款收据【收据号8800132，收据金额¥1678.70元（大写人民币壹仟陆佰柒拾捌元柒角零分）】遗失，声明作废。