

聚焦“3·15”国际消费者权益日

进度查询 短信提醒

12315 平台上线两项便民新功能



开通便民新功能 新华社发

新华社北京3月15日电(记者 赵文君)记者15日从市场监管总局获悉,全国12315平台将开通“热线办理进度查询”和“工单短信提醒”两大便民功能。

“热线办理进度查询”功能,可方便消费者获取热线投诉举报的办理进度。当消费者拨打12315热线提出投诉举报后,可登录全国12315平台,输入拨打12315热线时使用的手机号或座机号,即可查询办理进度。若此投诉已处理完成,还可以

对投诉办理情况及涉及企业进行评价。

“工单短信提醒”功能,可对消费者自主提交的投诉举报进行短信提醒。当消费者通过全国12315平台门户网站、App、微信公众号、微信小程序、支付宝小程序、百度小程序等渠道提交投诉举报后,平台将向其发送提醒短信,内容包括工单编号、消费者选择的市场监管局、12315网址等,是消费者维权途中的“短信备忘录”。

去年全国市场监管部门为 消费者挽回损失44亿元

新华社北京3月15日电(记者 赵文君)2020年,全国市场监管部门通过全国12315平台、电话、传真、窗口等渠道共受理消费者投诉举报2130.32万件,为消费者挽回经济损失44.03亿元。

2020年,全国12315平台访问量达7247万人次,累计注册公众用户682万人,全国市场监管部门依托12315平台共受理投诉举报1726.29万件,投诉举报处理时长缩短5.35天。

全国市场监管部门已经将原工商、质检、食品药品、物价、知识产权统一整合到全国12315平台,实现了全业务、全系统诉求集中汇集。通过统一平台入口,消费者可以全天24小时提交投诉举报。整合后新增的产品质量、食品安全、价格、药品等业务,占投诉举报总量的33.51%。

2020年,全国市场监管部门共受理投诉693万件,同比增长91.12%。从投诉问题来看,质量投诉排名居首;共受理举报452.05万件,同比增长429.76%,其中广告举报占比过半。投诉举报共涉及企业287.86万家,电商平台、游戏娱乐、在线教育培训、智能设备制造等新兴行业占比较高。受疫情因素影响,医疗健康、游戏娱乐、房屋租赁涉及企业数量均有所上升。

12315 受理“直播带货” 投诉同比增长357.74%

新华社北京3月15日电(记者 赵文君)2020年,全国12315平台共受理“直播”投诉举报2.55万件,为消费者挽回经济损失835.53万元。其中“直播带货”占比近八成,同比增长357.74%。

2020年,全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件,占平台投诉举报受理总量的28.04%,立案18.41万件,全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。诉求热点主要集中在直播带货、生鲜食品、网上订餐三方面。

直播带货诉求激增,产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退换货难以保障等问题层出不穷。生鲜食品投诉举报主要问题为,品质不过关、售后服务差、下单容易取消、久未发货、虚假促销。网上订餐主要问题为,平台准入审核不严、线下餐厅无证经营、餐食外包装破损、送餐延误等。

守护安全 顺畅出行



昨日,民航河南安全监管局联合多家单位在郑州机场开展了以“守护安全,顺畅出行”为主题的民航宣传活动,积极向旅客宣传民航安全出行知识、航空食品等,推广介绍民航服务质量监督电话12326,引导旅客文明乘机、顺畅出行。本报记者 张倩 摄

如何防诈骗 司法来帮忙



昨日,金水区东风路办事处巡防中队联合办事处综治办、司法所,在辖区游园组织开展扫黑除恶、防范电信诈骗、反邪教、禁毒、防范非法集资等宣传活动,共发放宣传彩页800余份,购物袋、小礼品等100余份。本报记者 郑磊 摄

打“组合拳” 守护消费安全



本报(记者 刘伟平 通讯员 赵正银 文图)昨日,二七区市场监管局、二七区消费者协会联合举办的“守护安全,畅通消费”年主题活动举行,通过主会场集中宣传、分会场广泛宣传、销毁假冒伪劣等方式,打出“组合拳”,拉开了2021年“3·15”国际消费者权益日的序幕。

活动现场,摆放了法律法规、打击传销、食品安全等内容的10余块展板,设置了消费安全方面的相关内容。主办方还设置了宣传资料发放台、真假商品鉴别台、法律法规咨询台、消费者投诉举报受理台,以及医疗器械、化妆品、保健食品等安全知识解答台,市场监管局工作人员、生产厂家代表、消防救援大队等现场对消费者普及商品辨别知识(如图)。

70多岁的张老太太听了识别保健食品以及推销人员忽悠手段的案例后说,自己经常跟朋友

去参加保健品讲座,也买过保健品,以后坚决不再上当受骗了。

在主会场外,二七区市场监管局各市场监管所还设有分会场,并在辖区内各大商场、超市、市场、社区悬挂宣传条幅,发放宣传材料,因地制宜开展相关法律法规和“守护安全,畅通消费”年主题宣传工作。据不完全统计,活动当天,场内共发放宣传材料1万份,悬挂宣传条幅30多条,受理咨询200多人,受理消费投诉3起,宣传到消费者5000多人。

除了现场普及宣传,在“3·15”活动现场,还举行了销毁假冒伪劣商品发车仪式。随着相关负责人一声令下,装载假冒伪劣商品的8辆大车开往东郊垃圾发电厂予以销毁。销毁的假冒伪劣商品共12大类,涵盖了洗护用品、食品、药品等,总价值达230余万元。

发布预警 整治投诉热点

本报(记者 孙志刚 通讯员 吴俊红 闫茹)昨日,中原区市场监管局、中原区消费者协会紧密围绕“守护安全,畅通消费”这个年主题,结合实际、精心准备、认真组织、积极创新,开展了形式多样、内容丰富的宣传纪念活动。

适时发布消费预警。为提醒消费者注意消费陷阱,中原区市场监管局及时总结分析2020年中原区消费投诉纠纷数据,针对本辖区消费投诉热点问题和突出问题,于3月5日通过郑州政务公开平台发布中原区消费预警,内容包括2020年中原区投诉受理和处理情况,本辖区投诉热点及消费注意事项。

提前部署专项整治。结合群众日常投诉热点问题,中原区市场监管局对12315热线和平台搜集的各类违法线索进行认真分析,有针对性安排部署专项整治活动。3月初以来,组织开展了春季大排查大整治大执法大宣传保安全护稳定专项行动,聚焦食品、药品、重要工业品和特种设备等重点领域,对黑窝点、小作坊、制假售假、欺诈骗消费者、传销会销、虚假宣传等全面排查、整治,坚决取缔无证照经营,严厉打击违法

犯罪行为,规范企业经营活动。通过专项治理各类违法违规行为,消除安全隐患和行业风险,推动形成政府监管、媒体跟进、舆论监督、全民参与的市场经营良好氛围。

另外,还开展了桶装水整治、药品化妆品风险排查督导、白色污染专项整治、春季学校食品安全风险隐患排查、冷链进口食品督查、二类医疗器械专项检查等,进一步净化中原区消费市场。

中原区消费者协会在“3·15”期间,向社会开展消费维权志愿者征集活动,征集有较强社会责任感、较强政治文化素质和热爱消费维权公益事业的公众志愿者,自愿加入到消费维权战线中来。目前中原区共有消费维权志愿者100名。

开展“3·15”国际消费者权益日广场纪念活动。昨日,中原区市场监管局工作人员现场设置咨询台,为消费者答疑解惑。中原区市场监管局各市场监管所还在消费者聚集场所设置了12个分会场,现场设立咨询、受理台,当天发放各类消费维权法规宣传资料13000余份,受理各类投诉44件,现场处理38件,有6件正在处理之中。

加强引导 倡议理性消费

本报(记者 梁月琳 通讯员 苏博 高畅)为切实维护广大消费者合法权益,推动商品服务质量全面提升,营造安全放心的消费环境,3月15日,惠济区市场监管局组织工作人员深入社区、市场、广场、企业等场所,广泛开展“守护安全,畅通消费”消费者权益保护宣传月活动,向辖区群众普及消费者权益保护相关法律法规及知识,营造“人人关注消费者权益”的浓厚氛围。

活动中,工作人员来到辖区宜家家居、万科美景、文运社区、中博二手车市场等地,现场发放宣传资料,不断加强消费引导,倡议科学、健康、理性、绿色消费,向群众讲解《产品质量法》《消费者权益保护法》等相关法律法规,普及电

动车安全、消费维权知识、防范网络传销等内容,开展食品、药品、保健品、化妆品等方面知识培训,切实解答群众最关心、最直接、最现实的利益问题。同时,工作人员还提醒广大消费者,当合法权益受到侵害时,请拨打12315投诉电话或登录全国12315平台进行举报。

参加活动的群众纷纷表示,此次宣传活动帮助他们了解到了很多消费维权知识,对于预防被骗、提升自己的维权意识等都有益处。

据了解,此次活动共张贴宣传海报870余份,悬挂宣传条幅50余条,摆放宣传展板30余块,发放消费维权宣传手册5000余份,解答群众咨询460余次。

绿博园问花节27日启幕

本报讯(记者 武建玲 通讯员 宋剑丽 刘瑞 文图)每到春天,郑州绿博园莺啼燕舞、姹紫嫣红,是市民外出郊游、踏青赏花的好去处。记者昨日获悉,今年郑州绿博园问花节将于3月27日启幕,持续至4月30日。活动期间,浪漫的郁金香展、樱花展、碧桃展、海棠展将满足你对春天的美丽期待(如图)。

据悉,今年的问花节活动以“问花余味、善美人生”为主线,由“主题演绎、氛围活动、造型景观”三个板块构成,将通过游客探寻“神域花境”、花神舞、灯笼表演、欢乐巡游等形式展现在游客眼前。郑州绿博园目前盛开的是早春花。问花节期间,樱花、郁金香、海棠、碧桃、桃花、梨花、紫荆、牡丹、芍药等多种花卉将美丽绽放。今年,绿博园的郁金香种植面积广、种类多。届时,火红、明黄、亮粉、橙色等多种颜色的郁金香竞相开放,为大地铺上“花地毯”,给人一步一景之感。选一个风和日丽的春日,褪去厚重的外衣,与家人一起到郑州绿博园感受烂漫的花海吧!



文明 身边的感动

一颗棒棒糖 感动一车人

本报讯(记者 刘玉娟 通讯员 徐涵)“叔叔,谢谢您,送您一颗我的棒棒糖……”14日,在郑州公交B12路的公交车厢内,一名五六岁的小女孩将她手里的棒棒糖递给了车长史文龙。

3月14日10点半,B12路车长史文龙驾车行驶至雕塑公园时,从前门上来两个女孩子,大的像是中学生,小的有五六岁。两名女孩投币后准备上车时,史文龙发现姐姐没有佩戴口罩,于是史文龙便提醒道:“小朋友,你的口罩呢?”话音刚落,姐姐不好意思地说:“出门忘记带了,我的口罩让妹妹戴了。”随即两人便自觉地转身准备下车。这时,车长史文龙喊住她:“来!叔叔送你们一个快戴上吧!下次出门时一定要记得佩戴口罩哦!”小女孩腼腆地接过了车长送出的口罩,带着妹妹感谢车长道:“谢谢叔叔,我们下次肯定会记住的。”随即将口罩戴好就带着妹妹去后面坐下了。

随后,妹妹又走到车长旁边,举起自己的棒棒糖给车长,萌萌地说:“叔叔,我送你一个棒棒糖。”史文龙拗不过孩子的好意,接过了棒棒糖,对孩子表示了感谢,摸了摸孩子的头,交代她到后面坐好。暖心的一幕,感动了车上所有的乘客。

车长史文龙说:“其实在运营过程中经常会碰到忘记戴口罩的乘客,为不耽误乘客正常出行,我会在车上准备口罩。今天碰到的这两位小女孩真的很有礼貌,我很想对这两位孩子说,孩子们,你们真棒,叔叔要为你点一个大大的赞!”

设爱心小道 解出行难题



本报讯(郑报全媒体记者 张玉东 见习记者 刘迪 通讯员 李颖文)连日来,通过警校联手,困扰正弘国际小学门前“堵”的问题解决了,校门口正在变成周边群众和学校师生期待的样子。

金水区正弘国际小学地处东风路正弘蓝湾社区,三面被各种商务写字楼和多个居民小区环绕,门口仅有一条不宽的U形机动车道,道路经常被堵塞,孩子们上下学很不方便。

交警五大队交警了解情况后,多次到学校与校方进行沟通调研,协调解决师生出行难题。

设置学生专用通道。在学校东风路口东侧广场,从东风路至学校门口有一条50米宽的广场通道,交警协调辖区办事处及正弘物业专门为孩子们在上学期期间预留一条3米宽的学生专用通道,用隔离带设置,供带队老师及学生通行,孩子们和老师亲切地称它为“爱心小道”。同时,设置家长接送学生车辆停放区。从而有效缓解了师生出行难题。

大手拉小手 环保一起走

本报讯(记者 郑磊)昨日下午,郑州公交第二运营公司四车队团支部开展以“垃圾不落地,母亲河边文明游”为主题的志愿者实践活动。

“参与这次活动除了志愿者,还有他们的爱人和孩子,大家主要是在黄河边附近的沙滩和草坪上捡垃圾。”第二运营公司四车队工作人员李瑞娟说,不少志愿者还“拖家带口”,通过自己的举动,言传身教让孩子们懂得保护环境要从小事做起。

“平常在学校老师就会教我们一些爱卫的知识,比如垃圾应该怎么分类啊,让我们在路上看见乱丢垃圾的人要及时制止。”来自南阳路二小的文胤慈和文胤轩是一对龙凤胎,今年9岁了。他们告诉记者,平时就经常跟着奶奶一起打扫家附近的楼栋,捡到了快递箱就搬起来,送给楼下的奶奶,楼道干净了,还能帮助别人。

据了解,此次活动除了捡垃圾,大家还化身宣传员,为前来游玩的市民宣传保护环境、不随手乱扔的文明习惯。有不少市民看到小志愿者的行为,纷纷为他们点赞,还有一些市民带着自己的孩子也参与到活动中。市民魏女士说:“‘捡’只是一个方面,引导全体市民自觉保护环境,‘不乱扔’更是关键。”