

广州市市场监管局： 全力构建安全放心消费环境

接收处理消费咨询投诉举报工单86.63万件,为消费者挽回经济损失9034.22万元;消费维权服务站处理消费争议7.7万件,在线消费纠纷解决(ODR)企业处理消费争议1.39万件;查处食品安全、油品质量、虚假广告等违法案件2704宗,组织销毁假冒伪劣商品133万余件;完成食品抽检10.13万批次,快检食用农产品223.32万批次,筛查销毁问题产品2万多公斤……在过去的一年里,广州市市场监管人一个个以“万”计的数字,完成了对广大消费者权益保护的承诺。

2022年,广州市市场监管局积极构建“政府主导、部门协作、行业自治、企业自律、群众参与、社会监督”的消费维权工作格局,持续加大市场监管力度,积极构建安全放心的消费环境,着力提升消费者满意度,促进消费需求释放,服务广州建设国际消费中心城市,各项工作取得新成效,切实增强了市民群众在消费领域的安全感、获得感、幸福感。

■ 文图:新快报记者 陆妍思 杨依泓
通讯员 帅洪 吴绍琴 朱少勇



■制图:郑理文

传递民生温度 持续优化城市消费环境

依法加强消费维权,规范和维护市场秩序,营造安全放心的消费环境,不仅事关释放消费潜力,更事关转变经济发展方式,事关提高人民生活质量,促进社会和谐稳定。

如何更好地推进消费者权益保护工作,持续优化城市消费环境?2022年,广州市在分管市领导担任召集人、30个单位组成的消费者权益保护工作联席会议机制基础上,组织各区调整联席会议制度,由分管副区长担任联席会议召集人,建立市区两级联席会议机制,进一步加强沟通配合,整合各部门的消费维权行政资源,促进消费维权工作信息共享、协同配合,提高消费维权工作的协调性和重大消费事件的应对能力。

为持续健全消费者权益保护工作联席会议机制,广州市市场监管局协调各部门召开全市消费者权益保护工作会议,组织各区、各消费者权益保护工作联席会议成员单位进一步完善工作机制,对照中消协消费者满意度调查报告反馈的短板弱项,在各自职能范围内开展整改提高,着力营造更加安全放心的消费环境。

值得一提的是,广州市各区、各联席会议成员单位依据各自职责,积极做好保护消费者合法权益的工作,依法受理和调解消费者投诉,查处损害消费者合法权益的违法行为,不断提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。

同时,广州市市场监管局不断健全市市场监管系统消费维权工作体系,印发《关于进一步强化消费者权益保护工作的意见》,从加强平台建设、健全维权机制、畅通维权链条、加大执法力度、强化公示公开、优化数据利用、夯实基础工作、加强组织领导8个方面入手,建立起覆盖事前、事中、事后的市场监管领域全链条消费者权益保护机制。在此基础上,积极落实《关于创新粤港澳大湾区消费纠纷解决机制工作实施方案》《粤港澳大湾区消费维权合作备忘录》,协调完善大湾区内消费纠纷异地处理机制,为消费者跨域维权提供便利条件。

畅通民声通道 全面提升消费维权效能

“保护消费者是市场监管部门实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益的重要任务。”广州市市场监管局相关负责人如是告诉新快报记者。

为畅通消费举报投诉渠道,立足职能及时接收并高效办理消费者的投诉举报,广州市市场监管系统聚焦民众关心、社会关切焦点问题,认真落实市、区、所三级工单督、催办制度,切实提高承办机构的工作效能——

持续提升12315平台投诉举报处理效能。加强消费投诉举报大数据分析应用,深入推进消费投诉信息公示。

严格落实12345热线“接诉即办”制度。建立处理12345热线疑难复杂工单工作机制,注重处理实效,进一步提升消费者满意度。

持续强化涉疫投诉举报的筛

查、处置和督办,重点督办涉及疫情防控、重复投诉举报件等投诉举报。

指导市消委会创新开展消费提示警示、投诉调解、支持公益诉讼和集体诉讼等消费维权工作。

数据显示,2022年,广州市市场监管系统接收处理消费咨询投诉举报工单86.63万件。其中,消费投诉53.68万件,举报26.16万件,咨询等其他工单6.79万件,分别占总量的61.97%、30.19%、7.84%,为消费者挽回经济损失9034.22万元。

保护消费者权益,就是保护消费市场。2022年,为积极解决消费维权领域的痛点、难点、堵点,广州市市场监管系统立足自身职能,进一步加强市场监管领域全过程、全链条消费者权益保护,努力形成“大消费、大保护、大维权”格局——

推进消费维权服务站建设。

在全市建设消费维权服务站1209个、在线消费纠纷解决(ODR)企业124个,夯实企业主体责任,不断前移消费维权和解服务渠道关口。截止到2022年底,消费维权服务站处理消费争议7.7万件,在线消费纠纷解决(ODR)企业处理消费争议1.39万件。

推进消费投诉公示系统建设。积极拓展消费投诉公示渠道,持续优化公示信息界面,方便消费者随时随地查询公示信息,充分保障消费者知情权、选择权,敦促经营者为广大消费者提供高质量商品和优质服务,减少消费纠纷。

推进开展放心消费承诺、线下无理由退货活动。发展广东省放心消费承诺单位和线下无理由退货承诺单位2936家,以点带面推动了区域消费环境的优化改善。