组版 邱莉娜 校对 吴巧薇
星级编辑 蔡富根

把维护消费者权益放在市场监管的核心位置

——专访安徽省工商局党组书记、局长朱斌

2017年以来，安徽省工商和市场监管部门认真贯彻落实国务院《“十三五”市场监管规划》和省委、省政府决策部署，紧紧围绕营造安全放心的市场消费环境，牢固树立“消费者至上”的理念，把维护消费者权益放在市场监管的核心位置，把强化消费维权、改善消费环境，作为推进供给侧结构性改革、实现供给与需求两端发力的重要举措，全面推进消费维权效能建设，不断提高广大消费者的幸福感和获得感。近日，记者对安徽省工商局党组书记、局长朱斌进行了专访。

洪敬谱 王玮伟/文 盛青松/图



图为朱斌局长做客安徽广播电视台与消费者互动

记者：消费者在购买商品时最担心的就是买到了假冒伪劣和不合格商品，请问安徽省工商局在2017年对流通领域商品质量的监管方面都开展了哪些工作？

朱斌：2017年，安徽省工商局十分重视对流通领域商品质量的监管工作，进一步优化了市场的消费环境。一是积极开展流通领域商品质量抽查检验工作。按照公平、公开、公正原则，对流通领域儿童服装、儿童用品、板材管材、塑料管材、建筑钢筋、电动自行车等重点商品进行抽检部署，对抽查发现的不合格商品，采取责令停止销售、下架等行政措施，对销售不合格商品的经营者由所在地工商或市场监管部门依法进行查处，同时督促销售者做好相同生产者相同规格批次（款）不合格商品的下架退市工作。二是全面加强重点领域商品质量专项整治。开展2017年红盾质量维权行动，强化流通领域商品质量线上线下一体化监管，组织开展了流通领域电器，电线电缆，建筑钢筋，食品、保健食品欺诈和虚假宣传等专项整治工作，取得了积极的成效。



图为朱斌局长（右三）在基层调研市场监管工作

记者：“当您的消费权益受到侵害，请拨打12315”，这是一句家喻户晓、耳熟能详的宣传语，您能介绍一下2017年全省12315系统为广大消费者解决消费纠纷的情况吗？

朱斌：消费维权工作已经列入省政府对各市目标管理绩效考核内容。经省政府同意，建立了省消费者权益保护工作联席会议制度，联席会议由34家省直相关职能部门组成，由省工商局主要负责同志担任召集人。合肥、淮北等9个市建立了市级消费者权益保护工作联席会议。全省工商和市场监管部门以全面推进12315体系建设为引领，积极推动12315消费者投诉举报中心、“一会两站”和12315“五进”三位一体共同发展，大量的消费纠纷化解在基层、和解在企业、解决在源头，赢得了广大消费者的好评，为服务创新社会管理作出了积极贡献。具体来说，主要体现在以下几个方面：

一是消费者投诉渠道更加便捷。2017年6月底实现了12315电话座席向县（市）延伸，我们举办了全省工商系统12315电话座席工作人员培训班，重点讲解12315电话接线员礼仪、技巧和规范以及12315电话接听、工单录入和操作程序等。召开了全省12315互联网平台应用培训会议，认真做好全国12315互联网平台涉及我省投诉的调解处理工作，为消费者提供更加高效、便捷的消费维权服务。自2017年“3·15”开通全国网络投诉以来，截至去年底，通过12315互联网平台投诉涉及我省的共受理9857件。

二是消费者诉求解决质量显著提高。切实提高12315中心的电话接通率、诉求办结率、投诉转案件率、举报查实率和消费者满意率，确保消费者诉求事事有着落、件件有回音。加强对全省12315消费维权工作的检查和督促力度。据统计，去年全省各级12315机构受理消费者问题共计221787件，日平均受理635件。

三是消费维权制度建设更加健全。制定了《关于进一步加强全省12315体系建设的意见》，修订省局2014年制定的我省工商系统12315工作制度和流通领域商品质量抽检工作细则。指导市、县（区）建立完善12315小额纠纷快速调解机制，消费纠纷诉调衔接机制，在线消费争议调处机制，以落实消费环节经营者首问责任和赔偿先付制度为抓手，督促企业落实消费维权主体责任。

四是12315“五进”建设更加深入。利用现有的12315坐席软件平台，建立消费维权服务站。推进12315“五进”工作向公共服务和新领域延伸，会同网监机构积极推进网络交易平台“五进”全覆盖。截至2017年12月，全省共建立“一会两站”12994个，覆盖率达96%；建立12315“五进”消费维权服务站3947个，目前已在全省各市、县建成591个受理消费投诉举报的“绿色通道”。

五是放心消费创建活动全面启动。经省消费者权益保护联席会议通过，以省局名义会同省消保委制定印发了《安徽省放心消费创建工作实施方案》，在全省启动放心消费创建活动，以“让消费者购买、使用商品和接受服务安全放心，质量放心，价格放心，服务放心，维权放心”为目标，大力实施“百千万”工程，为拉动内需、扩大消费、稳定经济增长、促进转型升级和保障改善民生营造良好环境。

记者：我们都知道，良好的宣传可以增加消费者对消费维权知识的了解，请问安徽工商系统2107年都开展了哪些宣传工作？

朱斌：2017年，全省工商和市场监管部门继续加强与主流媒体和新媒体的合作，充分利用“3·15”国际消费者权益日等重要事件节点，加大宣传力度，深入开展消费教育引导，形成全社会共同参与和关心消费维权工作的良好氛围。一是开展消费维权宣传活动。对全省“3·15”纪念活动进行统一安排和部署，“3·15”期间，省、市、县（区）各级工商和市场监管部门负责同志带头参加中央电视台“3·15”直播晚会值守工作。召开新闻发布会并公布了2016年安徽十大消费维权典型案例和十大打假典型案例，配合“3·15”国际消费维权纪念活动，在省局网站及相关媒体上发布了2016年全省小家电等21种商品抽检结果。及时调查处理央视“3·15”晚会披露的安徽润九生物技术有限公司涉嫌高价销售蜂胶胶囊产品案，并跟踪督办案件处理过程。二是深入开展消费教育引导。利用各种媒体加强消费引导，普及消费常识，指导消费者科学消费、文明消费。对侵害消费者权益的典型案例，及时发布消费警示，揭露消费陷阱，提出预防措施。会同省消保委、部分地市工商和市场监管部门与媒体合作，分别开设了“天天3·15”、“百姓3·15”等固定栏目，增加消费教育宣传的持续性和广泛性，增进社会公众对消费维权工作的了解。

记者：请问，安徽省工商局2018年在消费维权方面将开展哪些工作？

朱斌：2018年，安徽省工商局将深入贯彻落实党的十九大精神，按照十九大报告提出“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”要求，认真贯彻落实国务院《“十三五”市场监管规划》，加大消费维权工作力度，营造公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。一是进一步加强消费维权体系建设。严格12315热线节假日值守制度，进一步规范全省12315投诉举报工作，落实消费者投诉举报工作流转责任制，加强消保维权工作的检查、督促和指导。二是进一步加强流通领域商品质量监管工作。突出问题导向，科学制定全省流通领域商品质量年度抽检工作计划，统筹安排全省流通领域商品质量抽检工作，提高抽检工作效能。三是进一步加大消费教育宣传力度。开展2018年“3·15”国际消费者权益日系列宣传系列活动。及时发布涉及国计民生的重点商品抽检结果、消费警示、典型消费侵权案件和消费侵权案件处罚信息。四是进一步推动放心创建活动深入开展。全省各市、县（区）全部开展放心消费创建工作，创建领域向传统服务领域、公共服务、快递服务、预付式消费、金融保险等领域延伸，对象向行业、街区延伸，重点区域向农村和城乡接合部延伸。五是做好消费投诉公示试点工作。选择部分地级市开展消费投诉公示试点工作，将试点地区的消费者投诉信息通过市工商局网站等予以公示。