

# 激发消费活力 释放消费潜能

## 2024“保障安心消费 坚守品质初心”宣传进社区活动在蓉举行

3月15日,由四川省保护消费者权益委员会指导,成都市市场监督管理局、成都市保护消费者权益委员会、四川日报报业集团华西社区报主办,华润雪花啤酒(四川)有限责任公司协办的2024“保障安心消费 坚守品质初心”宣传进社区活动在蓉启动。

四川省市场监督管理局社会组织联合党委书记李晋川、四川省保护消费者权益委员会秘书长闫光耀、成都市保护消费者权益委员会秘书长康鸿跃、成都市市场监督管理局调研员刘畅等省市相关部门负责人及街道、企业代表参与启动仪式。

中国消费者协会确定今年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”。此次活动旨在通过加强消费者权益保护,进一步释放消费潜力,着力打造更加安全放心的消费环境,推动经济社会高质量发展,助力成都加快打造国际消费中心城市。

### 解决消费者急难愁盼 营造放心舒心消费环境

四川省保护消费者权益委员会秘书长闫光耀在致辞中指出,“保障安心消费、坚守品质初心是一项长期而艰巨的任务。需要政府、企业、消费者和社会界的共同努力和持续推动。让我们携手一起共同营造安全、诚信、公平、有序的消费环境,为经济社会高质量发展注入强大动力!”

成都市保护消费者权益委员会秘书长康鸿跃表示,“今年,成都市消委会将整合多方资源、汇聚多元力量,通



启动仪式现场。



成都市消委会负责人为“社区投诉点”授牌。

过联合川报集团华西社区报打造《站长来了》栏目,市消委会还启动月月315公益服务活动、培育设立消费教育基地、优化完善消费领域信用约束机制四项新举措,积极为广大消费者营造一个安全、放心、舒心的消费环境。”

### “食”刻守护 安全相伴 消费者食品选购擦亮眼

民以食为天,食以安为先。食品

安全关系人民群众身体健康,关系社会健康稳定发展。在专家分享环节,成都市食品检验研究院仪器检测及应用技术研发所所长肖全伟带来了“预包装食品选购与食用”的主题分享,并提醒广大消费者选购食品饮品时,要注意查看外包装上的产品配料表、生产日期、保质期、贮存条件等信息,不要选购外包装破损、刮码、毁码和超出保质期的食品饮品。成都市食品检验研究院生物检测研究所副所长孙宏虎则从家庭餐饮食品安全方面做了细致的风险提示。

动画科普视频“拒绝购买刮码产品”也在现场首次发布,主办方相关负责人表示,“科普视频旨在引导广大消费者购买标识、标码、商标等元素完整的产品,这样既能保障消费者的合法权益,在遇到产品质量问题时也便于追踪、投诉。”

### 消费者与企业齐上阵 共促和谐消费场景建设

社区既是基层治理最末端,又是为民服务的最前沿。本次活动首次在成都10个社区设立“社区投诉点”,将消费维权触角进一步延伸,打通消费维权“最后一公里”。据了解,投诉站将发挥基层治理一体化优势,将消费者权益保护作为民生服务重点工作,不断提升消费者的满意度和获得感。

“让我们共同致力于保障消费者安心消费、坚守产品的品质初心,携手营造一个诚实守信的消费环境,不断提升商品和服务质量,为共建一个和谐、健康的消费环境而努力。”活动现场,来自不同行业的代表向广大商家发出了《争做诚信居民 共建和谐消费场景》倡议。

保护消费者的合法权益,是全社会共同的责任,建设和谐诚信的消费环境离不开各行各业的监督和参与。本次活动还聘请了来自政务、媒体、商业等行业的8位食品安全监督卫士,他们将肩负起安全监督职责,营造人人关注、人人参与、人人共享的良好社会氛围。

据主办方相关负责人介绍,接下来,将在成都各大社区开展系列讲座和互动活动,邀请专家学者、企业代表和消费者共同探讨创新消费场景和提升消费品质的话题,分享经验与智慧。

活动结束后,省、市有关部门领导走进相关企业就如何打造放心舒心消费环境、激发消费活力展开深入讨论。

华西社区报记者 黎澎  
摄影 王捷宇

# 完善消费维权体系 为放心消费护航

## 成都市举办纪念“3·15国际消费者权益日”宣传活动

3月15日,成都市市场监督管理局、成都市保护消费者权益委员会、成都高新区管委会在高新区铁像寺水街联合举办纪念“3·15国际消费者权益日”宣传活动。

活动现场,成都市消委会为6家消费教育基地和6家投诉站进行了授牌,并向成都市消费纠纷调解实践与培训基地授牌。全市13家企业代表上台发布“科学绿色消费”倡议。成都市消委会相关负责人重点介绍了2024年消费维权新举措,并正式上线启动全国消协智慧315平台。现场还为广大消费者开设30余个消费服务与咨询展位,涉及食品、药品、化妆品以及产品质量、计量与知识产权、金融消费等相关知识。

据介绍,中国消费者协会确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”,各级消协组织将通过有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,推动消费持续扩大。

记者从活动现场了解到,2023年,



活动现场。

成都市市场监管系统、消委会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,用心用情化解消费纠纷,敢为善为优化消费环境,消费者权益保护工作取得新成效:一是消费维权体系日臻完善。先后出台《改进提升群众诉求办理工作十项举措》《消费投诉信息公示和行政约谈的实施意见》等制度,保护消费者合法权益体系不断完善。充分发挥消委会组织社会平台作用,凝聚立法、司法、行政等多方力量,组建近100名消费咨询专家和律师顾问团队,多维度、全方位为消费者提供咨询与服务。二是消费维权手段方便快捷。

设立消费维权服务站、投诉站,形成横向到边、纵向到底、上下联动的消费维权体系。围绕消费诉求“及时预警”为目标,建立以“立体感知—智能预警—快速处置”等为主体功能的“智慧消保”平台系统。三是消费环境稳中加固向好。办理投诉举报39.13万件,为消费者挽回经济损失9357万元,投诉按时初查率100%,投诉按时办结率99.99%,投诉调解成功率64.29%,举报按时核查处率99.99%,出台《线下购物无理由退货规定》,上线“蓉易退”,线下发展无理由退货企业133家,示范单元累计1362家,ODR企业累计176家,发布消费提示信息659条,开展行政约谈157次,公示消费投诉信息4万余条,建设维权服务站累计达44家。

据悉,本次活动新上线的全国消协智慧315平台,是全国消费者协会投诉与咨询信息系统的优化升级。通过对消费者投诉先和解、后调解,在线分流、在线处理、在线反馈等方式,提升消费者投诉便利度,强化经营者主体责任,加强投诉业务现代化管理,更好

地服务广大消费者。

据成都市消委会相关负责人介绍,该平台将实现以下几个方面的功能:一是开通消费者与经营者和解通道,实行消费者投诉和解在先,配套阳光公开、投诉信息公示、投诉处理评价机制等,促进经营者和解,提升消费纠纷解决效率,解决消协组织人员短缺与投诉案件不断增长的矛盾,减轻基层消协工作负担;二是实现消费者投诉案件在线闭环管理,通过消费者在线投诉,案件在线分流,在线处理、在线反馈等功能,实现投诉处置的闭环管理,提升消协组织工作效能;三是优化统计分析功能,通过对投诉数据和分类的智能化抓取,完善消费维权趋势分析,为党委政府和相关部门科学决策提供参考;四是强化智能辅助功能,通过建设法律法规标准库、典型案例库、咨询答复库,实现消费者咨询的智能解答、消协组织投诉处理的智能辅助。

华西社区报记者 胡晴琴  
成都市市场监督管理局供图