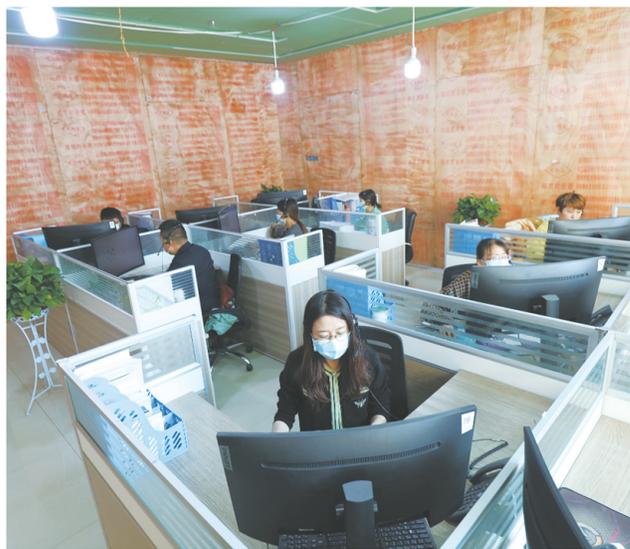


学思想 强党性 重实践 建新功

做消费者的“守护人”

——记省12315受理服务中心党支部



省12315受理服务中心全体党员干部职工在简易的话务大厅里,畅通了全省消费者疫情期间投诉举报的渠道。



2022年下半年,省12315受理服务中心全体党员干部职工在新修建的话务大厅里,7×24小时值守热线,继续为全省消费者畅通投诉举报热线。

党旗飘扬

本报记者 董洁

“您好,这里是青海省12315受理服务中心,请问有什么可以帮您……”,这是一个为诚信坚守了20年的号码,这是一组为消费者守护了20年的数字,当您遇到假冒伪劣、价格欺诈、产品质量、虚假宣传和食品药品安全等问题时,可以选择拨打12315进行维权。

近年来,省市场监管局12315受理服务中心党支部坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实省委、省政府部署要求,紧扣省党组提出的“一个大市场、两个强省、三个监管、四个安全、五个环境”工作要求,聚焦人民群众“急难愁盼”问题,不断提升消费者维权服务效能,踔力提振消费信心。

以高质量党建工作 引领高质量发展

“叮铃铃”,刚刚接完上个电话的话务员小李面前的热线电话又响了起来,她迅速整理情绪接通电话。

还没等她开口,电话里面传来了响亮的声音:“我之前反映过的问题为什么还没有解决?”

经过查询,该消费者反映的问题,基层监管部门已经给予了最终答复,但这位消费者对处理结果不满意,情绪依然很激动,于是小李耐心向消费者进行解释,一遍一遍安抚,直到消费者理解为止。

小李说:“刚开始接电话的时候,遇到情绪比较激动的消费者,直接把气撒到我们身上,自己也感觉有点委屈,也偷偷抹过眼泪,但后来想想,消费者是信任12315服务热线,才会给这里来电。他们都是在维权无助,心情

焦虑时拨打的电话,与偶尔的委屈相比,消费者的那一声‘谢谢’,会把我所有的委屈全部融化了。”

一张网快速解决百姓烦心事,一条线串起百姓幸福感,它是一条有速度有温度的热线。“12315服务热线一头连着市场监管部门,一头连着千家万户,一言一行都代表政府形象,每天都要接听500多个消费者的不同诉求,在日常工作中,我们要求工作人员一定要用心用力解决消费者的各类诉求”。青海省市场监管局12315党支部中心负责人介绍道。

省市场监管局12315中心党支部坚持“围绕业务抓党建,抓好党建促业务”,将党建品牌创建贯穿投诉举报日常工作中,成为推动投诉举报工作迈上新台阶的持续动力。

中心党支部始终高质量党建工作引领高质量发展,努力提升投诉举报工作质效,把为民服务作为自己的神圣职责,把百姓满意作为最高追求,以强烈的责任感、光荣感和使命感,当好和谐社会建设的积极促进者,争当市场监管事业发展进程中的“排头兵”,打响12315维权品牌,切实维护好消费者的合法权益,为营造良好的消费环境,促进青海经济社会高质量发展作出新的贡献。

架起“民生”与“民生”的“连心桥”

我省12315热线平台并入全国平台后,热线电话由原来的8条扩展至20条,受理服务效能大幅提高,确保了全省消费者诉求接得进来、转得下去、办得及时,中心充分利用平台的大数据分析功能,通过月报告、季总结、年通报等方式,对消费者反映的热点、难点和堵点进行梳理、分析,总结出消费投诉热点问题,为市场监管提供全面的参考依据。

青海省12315受理服务中心承担着全省12315热线的接听与受理工作,

是政府与群众之间架起“民生”与“民生”的“连心桥”。疫情期间,面对人员管控、小区封控、车辆限行、物资紧缺等诸多困难,为稳定市场消费秩序、打赢疫情防控阻击战,维护疫情期间经营者和消费者的合法权益,省市场监管局12315受理服务中心党支部充分发挥战斗堡垒作用,用实际行动践行着共产党员的宗旨。

面对新冠疫情多点散发,快速传播,中心党支部主动作为、迅速行动,全体党员主动响应,取消休假,克服重重困难,第一时间到岗工作,形成了领导冲锋在前、党员干部模范带头、话务人员履职尽责的良好局面。

“疫情期间,省12315受理服务中心组织全体党员干部和话务人员参加由省12345政务服务热线主持召开的疫情防控专项培训会上培训会。培训会邀请省疾控中心专家对国家二十条措施及第九版防控方案政策进行了详细解读,并对日常受理过程中遇到的疑难问题进行了线上解答。”省市场监管局12315党支部中心负责人说,培训会邀请省疾控中心专家对国家二十条措施及第九版防控方案政策进行了详细解读,并对日常受理过程中遇到的疑难问题进行了线上解答。通过培训,全体党员干部对我省疫情防控政策有了进一步的了解,为解答消费者政策咨询提供了准确答复的依据。

中心全体党员始终坚持人民利益高于一切,做到守土有责、守土担责、守土尽责,面对疫情不退缩、舍小家为大家,坚持“为民、务实、热情、高效”的受理服务原则,全力保障疫情防控期间12315热线畅通,守护了全省安全满意的消费环境。通过来电来函、互联网、语音留言等方式,共受理咨询4.2万件,投诉举报0.98万件。

倾听消费者呼声 满足消费者需求

中心对被举报事项一一进行详细

核对排查,针对投诉举报事项的轻重缓急,第一时间下派属地监管部门,对问题反映比较严重事项,致电属地执法人员,督促执法人员从速从快处置。

“真的谢谢你们!你们真是咱老百姓的守护神啊!”消费者的肯定对我们工作最大的支持和鼓励。投诉举报人被中心工作人员敬业、高效、快速的工作精神所打动,对反馈结果表示十分满意。

全天候,为消费者市场稳定保驾护航。12315平台全体党员干部坚守岗位,没有间歇、不分昼夜,7×24小时昼夜封闭在单位闭环管理。夜晚里,时钟滴滴答答地奔跑着,全体党员拖着疲惫的身体,强打起精神守在电话前,不错过消费者的任何一个电话,全力守护消费者疫情期间的“急难愁盼”问题,让他们真正地安心、放心、舒心,为全面打赢疫情防控阻击战提供了强有力的保障。

中心党支部拓展消费纠纷解决新途径,打破传统的消费纠纷调解模式通过互联网,积极引导消费者与企业线上沟通解决消费矛盾纠纷,将消费纠纷化解在源头,化“调解”为“和解”,促进消费维权工作效能提高。全省入驻在线解决消费纠纷企业已达103家,市场主体主动处理消费者投诉2857件,消费者直接与企业处理纠纷占比逐年上升,和解成功率和按时办结率均高于全国平均水平,消费者投诉举报渠道高效便捷优势进一步得到彰显。

数据显示,截至目前,服务热线共受理消费者咨询投诉举报26.1万件,为消费者挽回经济损失共计2689万元,对符合法定市场监管职能的投诉举报事项全部受理,受理率达到100%。

中心党支部将继续发挥党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,不断创新工作载体、拓展交流互动平台,进一步统筹资源、创新工作,以党建活动为纽带,推动投诉举报工作更快更好发展。

让月饼回归本“味”

潘铨印

临近中秋节,中国消费者协会针对月饼消费中的过度包装,发布了消费提示。中消协呼吁:有关政府部门、行业协会、新闻媒体等社会各方共同行动,加大对月饼过度包装的监督和治理力度,引导月饼市场规范健康运行,在全社会营造理性、健康、绿色消费新风尚。

月饼作为中秋节佳节不可或缺的文化象征,其设计和制作应该贴合中华文化的优良传统,以美味、节约、健康为主,而非追求过度包装带来的“面子”。近年来,在厉行节约、反对浪费的社会氛围下,月饼过度包装、铺张浪费现象少了很多,“天价”月饼明显减少,但务实治理成果,根治过度包装还需进一步下功夫。国家市场监督管理总局修订的GB23350—2021《限制商品过度包装要求食品和化妆品》于9月1日正式实施,对限制食品和化妆品过度包装提出明确要求。其中,限制月饼过度包装的相关规定,在2022年8月15日就已经实施。

过度包装月饼不仅造成资源浪费和环境污染,还会无端增加产品成本,损害消费者权益。过度包装是包装远超过商品包装作用的额外包装,主要表现为包装层次过多、材料过繁、体积过大、结构设计过当、包装功能过剩、包装成本过高等,形成大量生活垃圾。国家市场监督管理总局标准技术司的研究表明,我国包装废弃物中城市生活垃圾的30%至40%,在这些包装废弃物中,大部分是过度包装产生的。

西海论坛
E-mail:qhrbxwplb@163.com



青海第32届野生动植物保护宣传月暨青藏高原国际观鸟节举行

本报讯(记者 叶文娟)9月25日,青海省林草局联合玉树藏族自治州人民政府、中国野生动植物保护协会等单位,在玉树州玉树市举办青海省第32届野生动植物保护宣传月暨青藏高原国际观鸟节启动仪式。

近年来,青海深入学习践行习近平生态文明思想,着力健全野生动植物保护体系,加强珍稀濒危物种保护拯救,加大野生动物疫病监测和外来入侵物种防控,严厉打击破坏野生动植物资源违法犯罪活动,藏羚羊、雪豹、黑颈鹤等珍稀野生动植物种群数量呈逐步恢复趋势,为筑牢青藏高原生态安全屏障,打造生态文明高地作出了积极贡献。

活动中,中国野生动植物保护协会联合中国文联民间文艺艺术中心在青海省开展了绿水青山看中国采风活动,3名非物质文化艺术传承人将展现了大美青海自然风光和生态保护成果的大副创作艺术品捐赠给玉树州。玉树州第二民族高级中学学生代表宣读倡议书,倡导大家用实际行动做野生动植物保护的倡导者和宣传者。

宣传月期间,来自全国各地的30支观鸟队伍齐聚大美青海,将用20天对全省45个县(市、区)的50多个区域分布的鸟类进行同步调查,以全面了解青海秋季迁徙鸟类的种类、数量及分布,为今后鸟类等野生动植物保护管理提供科技支撑。

同赛高速两隧道 先后取得突破性进展

本报讯(记者 倪晓颖)9月26日上午, G0611张掖至汶川高速公路同仁至赛尔龙(青甘界)段日木冬隧道左线顺利贯通,这是继9月25日龙藏山3号隧道右线顺利贯通后取得的又一重大节点突破,标志着施工取得阶段性的成果,为后续箱梁、材料及各类机械设备的运输提供了快捷通道,为实现全线顺利贯通创造优势条件。

日木冬隧道位于青海省海南藏族自治州泽库县境内,平均海拔在3700米左右,隧道进、出口端均与S203省道毗邻(右侧约150米),该隧道设计

为端墙式岩质短隧道,隧道左洞洞长418.0米,设计时速80千米,采用CD法进洞开挖;龙藏山3号隧道出口距离S203省道约2.25千米,隧道右线全长518米,左线全长533.334米,属左右线分离式岩质隧道。

G0611张掖至汶川高速公路同仁至赛尔龙(青甘界)段是青海省重点项目,连接青、甘两省,是青海省干线公路网规划确定的青海省高速公路网络“三纵、四横、十联线”(简称“3410网”)中“纵一”张掖至河南高速公路的重要路段。

大通

农民丰收节展示北川大地 多个“全省率先”成果

本报西宁讯(记者 王晶)9月26日,“庆丰收 促和美”西宁市大通回族土族自治县2023年“中国农民丰收节”活动在长宁镇戴家庄村举行,全面展示大通县科技强农新成果、产业发展新成就、乡村振兴新面貌。

活动以打造绿色有机农畜产品输出地为引领,以“展产品、推品牌、谋思路、促发展”为目标,以“展示成果、开放合作、节俭高效”为原则,立足北川农耕文化,展现乡村振兴新面貌。活动现场,“庆丰收 展风采”乡村文艺汇演、“话丰收 谋振兴”乡村推介、“展丰收促兴旺”特色农产品展销等系列活动,充分展示大通县农业农村发展的丰

硕成果,彰显新时代农民群众积极向上的精神风貌。

近年来,大通县以绿色有机农畜产品输出地建设为统领,打造青海省首个循环式育苗基地,在全省率先获得“农产品质量安全检测机构”和“检验检测机构资质认定”双认证,建成投产源基冷水鱼养殖基地和鲑鳟鱼种质资源繁育基地,建设运行青海省首家病死畜禽无害化处理场及全省最大马铃薯脱毒繁育中心。积极培育县域主导特色产业,不断做强优势产业,做优特色产业,蓄力发展乡村新产业、新业态,探索形成了独具特色的高原农业“大通模式”。

社区居民 齐聚一堂迎佳节

9月23日,西宁市城北区湟水河畔社区党总支青海联合鼎玉美唐物业服务服务有限公司第一党支部结合主题教育,开展“丰收季、庆国庆、迎中秋”品尝地方特色月饼、喝盖碗茶活动。活动现场气氛热烈,欢声笑语不断,大家一边品尝美味的月饼,一边喝着香甜的盖碗茶,一边欣赏来自社区文艺队带来的精彩节目,感受着来自社区大家庭的温暖。此次活动使社区居民对传统佳节及中华优秀传统文化有了更深层次的了解。

本报记者 李娜 通讯员 王海燕 摄

