

“凝聚你我力量”——2020年3·15主题。消费是生活的重要内容，也是生活的显著标志，消费维权服务着人们的美好生活。2019年，我市12315热线共接到消费者投诉举报咨询10812件，与此同时，消费维权工作凝聚起了越来越多的公共力量，我市消费维权领域新平台、新机制、新渠道不断产生，消费者维护自身权益更加便利化、一体化、效能化，消费维权共建共治共享新格局正在逐步形成。

品质消费

记者 罗少坤

风向感知： 消费品质解读生活品质

2019年2月，市民占先生在市一家4S店购买了一辆汽车，去年3月该车发生侧翻事故，经4S店维修后恢复使用。去年8月，该车在行驶途中，无故出现发动机油底壳被击破现象，占先生找到4S店要求更换发动机。由于此次发动机故障可能与先前侧翻事故有关，4S店虽然同意更换发动机，但要求占先生承担更换发动机费用共计44000元。但占先生认为4S店在侧翻后维修不彻底才导致此次发动机故障，应当承担这一费用，双方因维修费用发生了分歧。

去年9月，市消费者权益保护委员会(以下简称消保委)接到占先生投诉后，随即联系4S店，通过双方提供的资料，进行了详细调查并对双方进行调解。由于此次发动机故障是否与前一次侧翻事故有关必须由专业机构鉴定，而鉴定的周期长、费用高，可能耽误更长时间、带来更大损失。最终经过调解，4S店为占先生更换发动机，占先生支付24500元，剩余费用由4S店承担，并免费赠送占先生车辆保养一次。

3月13日，记者在市12315投诉举报处置指挥中心了解到，2019年，我市12315热线共接到消费者投诉举报咨询10812件，已办结10757件。其中，全市各级消保委共接受消费者请求调解消费纠纷661件，已妥善调解658件。

来自市消保委的一份2019年度消费投诉分析报告显示，2019年，我市家用电子电器类投诉数量位居第一，服装鞋帽类及生活、社会服务类投诉数量分别位居第二、第三。全年投诉从性质来看，主要集中在质量、售后服务、合同等方面问题，其中质量问题投诉数量占到一半以上。

在家用电子电器类投诉中，通讯类产品、视听产品、家用小电器产品、空调、电冰箱投诉较多，投诉反映的问题集中在质量和售后服务两个方面。

市民汪先生于2019年初在某品牌空调专卖店购买了一台柜机，安装之后出现外机噪音过大问题，对室内生活造成影响。售后人员上门检测后，认为空调外机运转时发出的声音是正常的，但汪先生坚持要求换机，双方协商未果。市消保委接到投诉后，及时与商家联系并核实相关情况，经与双方沟通后，共同决定到汪先生家进行调解。空调开启运行时，在客厅里确实能感受到噪音比较大，但经检测，声音在说明书承诺范围内，符合规定。经调解，双方达成一致，空调售后免费为汪先生迁



桐城市市场监管部门对口罩生产企业产品进行抽检。 通讯员 曹汪兴 摄

移外机，同时加装减震及隔音棉。

随着消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新技术不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战。按照推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，推动实现消费者权益保护共建共治共享，中国消费者协会确定2020年全国消协组织消费维权年主题为“凝聚你我力量”。

市消保委相关负责人介绍，“凝聚你我力量”这一主题旨在凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。同时，还要凝聚消费者和经营者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度，并发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。

改革提速： 维权进入快车道

2019年，伴随着消费领域的时代变化和体制机制的深刻变革，消费维权工作凝聚起了越来越多的公共力量，我市新平台、新机制、新渠道不断产生，消费者维护自身权益更加便利化、一体化、效能化，新时代消费维权共建共治共享新格局正在逐步形成。

去年10月，我市启用全国12315平台。市12315投诉举报处置指挥中心接到消费者投诉举报后，录入全国12315平台形成工单，再根

据属地管理分流至县(市、区)市场监管部门办理，办理结果也将反馈到平台。

市12315投诉举报处置指挥中心主任卢蓓芬认为，全国12315平台的启用，实现了从国家市场监督管理总局到基层市场监管所的五级联动，指挥中心对消费者投诉举报进行统一收集、分流转办，使得消费者投诉举报处理整个流程更加统一规范。

说起12315、12365、12331、12358、12330这五条热线，不少市民可能觉得眼熟，但要被进一步问到这些各是什么热线，具体可投诉举报咨询些什么内容，不少市民可能一下子答不上来。一直以来，各条投诉举报热线归于不同职能部门，彼此之间并不关联，对于普通市民来说，这样难免给维权增加不便。

为适应市场监管体制改革，畅通消费者投诉举报渠道，方便群众表达诉求，2019年8月，我市将原工商12315、质监12365、食药监12331、物价12358、知识产权12330五条投诉举报热线平台统一整合为12315热线平台，实现12315一个号码对外服务，进一步畅通投诉举报渠道，维护消费者和市场主体的合法权益。

近年，随着远程购物兴起，购物投诉量也在持续增长。由于消

费者与经营者往往处于异地，消费者一旦权益受到侵害，按照属地管理原则向经营者所在地市场监管部门投诉，消费者主张权利往往难度大、成本高，成为困扰消费者的突出问题。

去年9月，市消保委开通了电商消费维权绿色通道(直通车)，让消费者“跨地区、跨部门”投诉维权成为可能，提高了消费争议解决效率，降低了消费者维权成本。

电商直通车平台依托中国消费者协会已有的投诉与咨询系统，增设了电商企业(平台)处理投诉链接通道，目前已入驻电商直通车平台的企业有25家，包括淘宝、京东商城、苏宁易购等远程购物中占比较高、消费交易量大的电商企业。

“有了直通车平台，我市消费者遇到网购纠纷，只要就近投诉到安庆市消保委，告知相关信息，录入系统形成投诉单并由平台来解决，消费者就能及时维权，极大方便了消费者就近高效维权，降低了维权成本。”市消保委副秘书长姚爱莹说。

“疫线”申訴： 12315 始终守候

1月24日，市民王先生在市区一家药店以145元/只的价格购买了100只口罩，寄往湖北省疫区亲戚处，其妻在一家药店以同样的价格买了40只口罩自家使用。后来王先生在媒体上看到问题口罩

报道的案例，便找出先购买的这批口罩查看，竟是“三无”产品，口罩外包装没有任何中文说明，40只口罩还剩17只，王先生于是拨打了12315消费者投诉举报电话。

2月9日，该投诉单被转到迎江区市场监管局，该局龙狮市场监管所执法人员来到该药店现场核查。药店负责人坦言，当时口罩严重紧缺，这批口罩为业务员上门推销，药店以12元/只的价格购入，业务员承诺之后会补齐相关票证，但之后一直没有上门。因为没有留下信息，药店也一直无法联系该业务员，执法人员到店核查时，药店无法提供这批口罩的任何票证，后到店核查依然未果，迎江区市场监管局于是对销售这批“三无”产品口罩的药店进行立案调查。2月20日，王先生与药店达成协议，药店按照口罩销售价格及数量给予王先生3倍赔偿。

今年年初，一场前所未有的新型冠状病毒肺炎疫情不期而至，一时间，人们的生活发生了很大变化，其中就包括消费。记者在市12315投诉举报处置指挥中心了解到，今年自疫情发生以来，截至3月12日，我市12315热线共接到消费者投诉举报咨询6494件，已办结6118件。消费者反映的问题中，40%集中在疫情防控用品方面的投诉举报咨询，达2599件，主要反映口罩、酒精等商品价格及质量等方面问题。

消费者反映的其他问题，还包括各类宾馆、酒店、婚宴退订退费问题投诉举报咨询，以及食品类投诉举报咨询，大部分反映蔬菜、肉类等食品价格上涨幅度过大等问题。

2月13日，市民郑先生向12315热线投诉反映一药店销售的某品牌医用酒精价格过高，涉嫌哄抬商品价格。接到投诉工单后，大观区市场监管局执法人员立即对该药店进行了现场检查。经检查发现，该药店内货架上的某品牌医用酒精未明码标价并对外销售。第二天，大观区市场监管局对该药店进行了立案调查，调查发现违法情况属实。据此，大观区市场监管局依据相关法律法规，责令该药店立即改正违法行为，没收违法所得108元，并处罚款4000元。

疫情期间，市市场监管局有针对性地加强外卖站点的疫情防控工作，加强站点工作人员、配送人员的全面排查，配备充足的防护用品，加强站点的日常消毒。该局倡导推行“无接触配送”服务，减少送餐人员与消费者面对面接触，降低双方在送餐环节的风险隐患，并督促平台制作《外卖安心卡》，标注食品制作人、送餐员、骑手的姓名和体温，加贴在每份外卖餐点上，为消费者提供更为安心的配送体验。

点击 DIANJI

我市盘活财政存量资金 用于疫情防控和重点支出

我市盘活财政存量资金用于疫情防控和重点支出。截至3月10日，全市共支出疫情防控资金5.13亿元。加大清收力度。对结余资金和连续两年未使用完的结转资金一律按规定收回，对不足两年、项目进展缓慢、难以支出的项目资金按规定收回；对政府性基金预算结转资金超过当年收入30%部分，调入一般公共预算统筹。目前，市本级收回前两年结余结转资金2.71亿元。加大拨付力度。统筹过去两年收回结转结余资金和今年预算安排资金，按照急事急办、特事特办原则，开通政府采购、国库集中支付绿色通道，确保疫情防控资金随到随拨。统筹存量资金2.3亿元用于保障4个市本级PPP项目。加大监管力度。严格落实国家政策规定，严格坚持量入为出原则，采用线上报送、线上跟踪方式，加强资金拨付和使用审核并“一日一报”，确保资金用到实处。 财政

我市一体推进 林长制改革示范区建设

我市一体推进林长制改革示范区建设。点上示范，十项重点打造“四区”。围绕打造“绿水青山就是金山银山”实践创新区、统筹山水林田湖草系统治理试验区、长江三角洲区域生态屏障建设先导区和林长制改革体制机制建设样板区，创建林业“三产融合”等10大示范点162个，形成辐射效应。线上联动，深化“六个一”改革模式。凝聚改革合力、释放改革红利，进一步贯彻林长制条例、续编林长制实施规划、兑现完善林长制政策、加快智慧平台和科技平台应用。面上推进，实施“12333”工程。系统推进“五绿”，实施生态空间保护等12大工程，完善森林防火等3大体系，深化集体林权制度改革等3项改革举措，开展强体系、促发展、补短板等3项行动，细化落实89项重点工作，努力在保障生态安全等六方面做出示范。 林业

市人社局畅通 返乡农民工就业新渠道

市人社局畅通返乡农民工就地就近就业新渠道。截至3月11日，经调查摸排后比对供需清单，实现上岗就业9461人。供需对接渠道。组建企业用工专员结对1981家重点企业，制定企业需求清单；发挥“单元长”“联防长”作用，摸排未外出务工人员职业技能、就业意向、薪酬预期等信息，制定劳动力供给清单。就业岗位渠道。新发放个人创业担保贷款7620万元，引导有一技之长返乡农民工在本地创业。鼓励就业扶贫车间吸纳贫困劳动力就业，按标准给予一次性补贴。全市就业扶贫车间返岗劳动者3697人，返岗率64.54%。技能提升渠道。鼓励企业雇用滞留农民工，将新录用人员培训补贴由800元提高到1200元，岗前培训从线下转为线上，新开展职业培训4981人。 人社

太湖县全力保障 疫情期间困难群众最低生活

太湖县全力保障疫情期间困难群众最低生活。1-3月份，新增农村低保对象177户412人，累计保障农村低保对象56549人，拨发农村低保金1777.94万元。拓宽保障范围，确保应保尽保。将建档立卡贫困户、城乡低保户、特困人员、受疫情影响需临时救助困难群众等纳入保障范围，做到早发现、早介入、早救助。优化办事流程，实现特事特办。对新申请社会救助的，优化简化审核审批程序，减化入户调查和民主评议环节，积极探索全流程网上办理，及时将符合条件人员纳入救助范围。畅通绿色通道，放宽户籍限制。发挥临时救助“救急难”作用，下拨乡镇临时救助备用金110万元。放宽户籍地申请限制，一经核实，采取“先行救助、后补手续”方式救助1271人次，支出临时救助金218.4万元。太湖

锐新闻

护林员上岗 贫困户摘帽

“当前是重要的森林防火期，我每天都要到山上巡查，叮嘱大家注意不能带明火上山。”3月15日一大早，余的如和往常一样，带上袖章，扛上铁锹，走向家门口的森林巡山。他十分珍惜这份来之不易的工作，每次巡山都要好几个小时。“感谢党的好政策，让我当上生态护林员，现在有了稳定收入，解决了我的大问题。”余的如说。

今年42岁的余的如，是怀宁县雷埠乡曙光村人，全家有三口人，自己患尿毒症需要长期透析，年过七旬的母亲

没有劳动能力，哥哥常年在外务工，家庭经济拮据。了解到这一情况后，当地乡村将其列为建档立卡贫困户。

余的如为人勤快，符合村里护林员的选聘要求，他经过自愿申报、审查、上报、选聘等程序，如愿成为了一名生态护林员，一年有4000元工资，年底考核合格每月还能多发200元的绩效工资。同时，余的如一家三口人被纳入低保，加上还有产业分红、产业奖补、金融入股分红等收入，他家已于2019年底脱贫。

通讯员 檀志扬 蒋善模 摄



护林员余的如在山场巡查。

视觉