

我市持续提升市场监管消费维权效能

顺应民生关切 促进放心消费

□记者 姜琰

2024年,我市12315平台全年接收投诉、举报、咨询总量达8.84万件,同比增长23.28%。其中,咨询类工单占比近六成,达52986件,同比增加39.55%,折射出消费者维权意识显著增强。市市场监管局通过精准分析数据,优化服务流程,推动消费环境进一步净化,持续提升市场监管消费维权效能,为全市高质量发展注入新动能。

重点领域监管强化

全年接收投诉2.35万件,受理1.90万件,调解成功率61.94%,办结率达98.7%。其中,食品安全5687件、质量3869件、售后服务2511件、其他投诉问题1824件,合计占比58.93%。

2024年,食品安全、商品质量、售后服务成投诉焦点,食品安全投诉量同比增长24.44%,凸显群众对“舌尖安全”的高度关注。在商品消费投诉中,食品类7031件、服装鞋帽类1612件,民生领域备受关注;消费服务投诉则以餐饮住宿449件、美容美发206件为主。

值得关注的是,公用事业服务投诉量同比增加166.67%,教育培训投诉增长86.75%,显示新兴领域监管需持续加码。从区域看,全市各地消费投诉量增速不等,反映区域消费活跃度差异。针对投诉量靠前企业,市市场监管局已启动专项约谈,推动企业主体责任落实。

执法效能显著提升

全年接收举报1.19万件,立案1735件,同比上升25.63%。其中,不正当竞争2317件、食品安全违法2040件、广告违法1636件,位列举报问题



新闻发布会现场 记者 李泓儒 黄一琪 摄

前三,合计占比超四成。

特种设备违法行为举报量同比增加103.7%,专利侵权、传销等新型违法形态抬头,体现市场监管向深水区推进。此外,殡葬用品增加200%、智能设备增加140%,已成举报增速最快商品,暴露新兴行业规范短板。

针对举报量同比增长翻倍的个别企业,市市场监管局已将其纳入重点监管名录,强化跨部门联合执法。

长效治理持续发力

根据报告分析,工单量攀升背后是盐城经济高质量发展的“双面效应”:2024年全市GDP达7779.2亿元,社零总额突破3032.1亿元,消费市场扩容带动维权需求增长;同时,职业索赔现象有所反弹,全年单人投诉举报超30件的“职业索赔人”达24名,相关工单超1500件。

对此,市市场监管局明确“疏堵

结合”治理路径:深化源头治理,针对食品、质量等高频问题开展普法宣传,编制《消费维权指南》向社区、企业投放;强化执法震慑,建立“诉转案”快速通道,全年“诉转案”257件,同比激增127.43%;优化数据治理,打通12315平台与12345平台数据接口,合并重复工单,压缩职业索赔套利空间;创新服务模式,在盐南高新区试点“线上调解室”,消费纠纷平均处理周期缩短40%。

市市场监管局相关负责人表示,将紧扣“共筑满意消费”的消费维权年度主题,锚定“提振消费信心”目标,以数字化赋能监管效能,健全“接诉即办、未诉先防”机制,为盐城建设长三角北翼消费中心城市保驾护航。



咱家门口的市场监管 百事通
上线啦!

扫码登录 12315 一键举报!



“共筑满意消费”

如果您在日常消费生活中购买到假冒伪劣产品,或者遇到消费难题、市场陷阱、“霸王条款”和消费骗局,如果您遭遇严重的产品质量和售后服务问题,如果您了解某些不为人知的行业黑幕和侵害消费者权益的行业“潜规则”,欢迎拨打88811111、88302431或发邮件到942978948@qq.com告诉我们,让我们一起来共同维护消费者的合法权益和消费环境。

对于典型的消费“潜规则”和消费陷阱,我们将及时通过《盐阜大众报》《盐城晚报》“我言新闻”客户端消费警示专栏进行曝光,并联合市消保委等权威组织、相关职能部门和执法机构,帮助消费者维权。



征集侵害消费者权益的新闻线索

消费维权投诉热线: 88811111 88302431

