

区市场监管局多措并举保护消费者合法权益,营造安全放心消费环境

守护“放心消费”,叫响“诚信新区”

□本报记者 王雪

消费是经济稳定运行的“压舱石”,也是推动经济增长的“主力军”,健康有序的消费环境关乎经济社会发展大局。2023年以来,西海岸新区市场监管局创新工作思路,坚持共建共治共享,推动消费维权关口前移,畅通群众维权渠道,持续营造更安全、更放心的消费环境,为提振消费信心、激发市场活力“保驾护航”。

升级“三大平台” 高效处置投诉举报

“我们充分发挥12315热线‘调解员、咨询员、侦查员、监督员’作用,对接到的投诉举报第一时间回应、第一时间分流、第一时间督办、第一时间反馈,做到有诉必查、有诉即查。”区市场监管局风险预警办工作人员毕飞介绍,2023年,该局受理转办群众诉求78327件,按期办结率100%,风险预警平台自动短信回访群众满意率94.9%。

区市场监管局将投诉举报处置工作纳入市场监管领域“深化作风能力优化营商环境”专项行动重要内容,由局主要负责人亲自督办,多次召开党政联席会、专题会研究部署,认真受理、高效处置消费者投诉举报。同时制订印发风险预警平台、“双随机”监管平台、信用公示平台“三大平台”应用考核细则,严格投诉举报首问负责、快速处置和退件审批等工作要求。

此外,区市场监管局还升级迭代“三大平台”,贯通风险预警、维权监管、信用约束等各个环节,提升系统化治理水平。风险预警平台运行以来,流转数据55万余条次,研判各类风险31万余条,妥善迅速处置群众投诉举报19万余件次,有效维护群众利益。2023年1月,区市场监管局被表彰为2022年度西海岸新区社会治理工作先进单位。

打通“绿色通道” 压实企业主体责任

“真没想到,来西海岸出差还能



区市场监管局执法人员对商场消费维权服务站的投诉处理情况进行检查。

把在北京买的衣服进行退货处理。”3月12日,来自北京的魏女士来到迪卡侬城市传媒店,将在北京购入的冲锋衣进行了异地退货处理,“这样就不用担心因为出差耽误退货了,真方便。”

区市场监管局消保科负责人张玉福介绍,新区大力推广线下购物无理由退货承诺,充分发挥大型企业、品牌专卖店、连锁店等引领带动作用,引导实行异地异店退货承诺。目前,迪卡侬城市传媒店承诺全国范围内异地异店退货,HM城市传媒店承诺青岛市内异地异店退货。

不仅如此,新区还着力打造“放心消费 诚信新区”城市品牌,加强对放心消费示范单位的培育,繁花里美食文化主题街区8家经营主体获评2023年度山东省放心消费示范单位。

同时,定期开展消费维权服务站投诉处理业务培训,提高维权站工作人员消费纠纷解决能力,力争做到“投诉不出柜台、不出商场”。

“我们全面打通消费者投诉绿色通道,引导符合条件的企业申请成为ODR(在线消费纠纷解决)企业,督促经营者落实消费者权益保护主体责任,及时在线处理消费者投诉。”张玉福告诉记者,2023年,新区ODR企业接办消费投诉1198件,按期办结率100%;新发展ODR企业16家。与此同时,新区要求各大型商超严格执行消费投诉公示要求,推动企业发力把消费纠纷化解在源头、和解在企业;每月对投诉举报数据进行分析,通过微信群、公示栏和约谈会等形式进行公示通报,压实企业消费维权主体责任。

创新“驻店监管” 政企联动速解纠纷

2023年以来,新区创新打造“商业综合体监管一件事”。选定利群集团(青岛)西海岸金鼎有限公司和青岛西海岸万达广场商业管理有限公司作为试点单位,建立市场监管所与商业综合体“政企联动”机制。

“我们实行执法人员‘驻店监管’模式,最大限度确保消费者随时获得服务,及时解决消费纠纷。”区市场监管局消费者权益保护科工作人员赵守云介绍,执法人员指导商场实行赔偿先付制度,在事实清楚、证据确凿的情况下,对外地游客进行赔偿先付,切实维护城市形象。同时,探索正向激励机制,对经营主体进行“星级评定”,为获得“五星级”业户提供房租、推广等方面的优惠条件。今年春节期间,两个试点单位共处置消费投诉42件,较去年同期下降32.26%。其中,商场自行解决26件,和解成功率100%,平均和解时间30分钟。

为积极发挥消费维权社会协调作用,区市场监管局向全区招募消费维权志愿者,鼓励他们积极参与消费纠纷调解、消费体验、调查评议,协助营造安全放心的消费环境。

每年“3·15”期间,区市场监管局会同区消保委成员单位,开展消费者权益保护教育宣传活动,并现场受理消费者的有关投诉咨询。同时,各市场监管所通过设置展板、屏幕播放和微信群推送等方式,开展“3·15”普法宣传活动,进一步增强广大消费者依法维权的意识与能力,倡导商户诚信经营。

(上接第一版)项目投产运营,特别是总投资50亿元的修正医药项目落地后,将通过医药生产基地、销售总部等全产业链开发模式,打造产业高质量发展新引擎。

此外,海洋高新区创新建立“总部+产业”模式,国信互联网科技金融等5个总投资100多亿元的总部经济项目加快推进,着力构建“四新经济”发展新高地。

>>深化园区开发<< 加快产业集聚发展

海洋高新区海洋生物医药产业园内,聚大洋海洋生物科技园项目一期已投入使用,达康海洋生物科技国际海洋寡糖制备中心产业化基地加快推进;药用空心胶囊项目主体封顶,目前正全面推进建设。

依托聚大洋海洋生物科技园带动作用,海洋高新区海洋生物医药产业园开发加快突破,实现年产千亿粒药用胶囊一期项目顺利投产,总投资87亿元的岩合海洋生物医药等产业项目

加快落地。

“今年,我们将确保修正医药项目年内开工,引进‘斯达舒’等品牌药品生产线,带动近千名产业人才入驻,担当海洋生物医药产业高质量发展新龙头。同时加快开工总投资36亿元的康大生物医药产业园等项目,打造海洋生物医药千亿级特色产业链发展新载体。”海洋高新区经济发展与科技促进部部长牟林说。

2023年,海洋高新区围绕集聚发展新质生产力,加快打造特色产业园区。其中,生命科学产业园开发成效显著,用时1个月完成500余亩土地清理拆迁,为生命健康、海洋生物医药等重点特色产业项目集聚发展提供新载体;高端精密机械产业园开发加快推进,拓展1000余亩产业项目发展空间,为俊源海洋新材料产业基地等新兴产业项目落地提供有力支撑;文旅融合产业园加快破题,依托红树林度假世界等特色项目优势,加快推进大卢河滨河景观改造提升项目,通过“文旅+”“会展+”,串联打造新区绿色生态、文旅融合发展的滨海休闲景观长廊。

>>推动产城融合<< 释放城市更新活力

站在风河北岸,火热的施工场面让人倍感振奋,风河生态运动公园项目正加速推进。

“项目按照生态、生产、生活融合发展理念,突出‘绿玉水漾、悦动生活’,在保留修复原生态风貌的基础上,建设集生态湿地、运动休闲、文化体验、科普教育等功能于一体的生态运动公园,规划建设环形运动慢跑道、网球场及儿童乐园等,打造滨海临河生态运动公园,形成‘东有唐岛湾、西有风河口’的生态公园城市新格局。”中铁四局三公司项目负责人蒋毅军介绍说。目前项目进展顺利,已全部完成清表工作,土方完成50%,正在进行基础施工。

紧邻风河生态运动公园,清华青岛医院项目建设进度正稳步有序推进,目前基坑支护施工完成45%、土方开挖完成30%,建成后将打造立足青岛、覆盖山东、服务全国的国家级区域

医疗中心。眺望风河南岸,青岛市妇女儿童医院西海岸院区正如火如荼地进行内部装修。据介绍,院区正式运营后,预计日均门诊量可达6800—8200人次,将为新区乃至日照、临沂、潍坊等周边地区妇女儿童提供高品质医疗服务。

2023年,海洋高新区37个城市更新项目加速推进,凤凰山路跨风河大桥等路桥工程建成通车,“牛街”等特色商业街全面开运营,为新区再添“网红街区”和“打卡地”;活力区地下环路工程主体已完成85%,入选市级标准化、精细化工程管理示范……

新起点、新使命、新担当。2024年,海洋高新区将勇担经略海洋国家战略使命,突出海洋特色,深化产城融合,抓实抓牢高质量发展首要任务,加快集聚发展海洋新质生产力,高水平开发海洋活力新城、高起点打造海洋科技新城、高质量建设海洋产业新城、高品质建造湾区会展新城、高标准打造海洋宜居新城,在新区建设社会主义现代化示范区引领区新征程上打头阵、当先锋。