

强信心 起好步 开新局

“ 又是一年‘3·15’。今年3月,我州将以‘优化消费环境提振消费信心’为主题开展10项活动,展示消费维权成效,营造放心消费环境,推动依法维权理念深入人心—— ”

”

消费纠纷在线解决 我州已有79家ODR企业

本报讯 记者王薇、通讯员马瑜、丁洁报道:购买商品出现质量问题,很多消费者的第一选择是找销售方协商解决问题。如果是线上通过企业官方渠道购买的商品出现问题该怎么办?3月7日,记者从2023年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上了解到,如今,消费者可以通过在线消费纠纷解决机制(ODR)来处理。目前,全州已有ODR企业79家,实现了在线纠纷源头解决。

什么是ODR企业?据介绍,ODR企业是指在辖区市场监督管理局指导下,通过全国12315互联网平台提供消费纠纷在线解决服务的企业。ODR开辟了线上快速解决消费投诉渠道,是实现“不出门、不用跑”解决消费纠纷的有效途径,变“三方面面对”为“双方点对点”,让“线下调解”变为“在线协商”,让消费维权更加便捷高效。

2022年11月,我州成为全疆4个消费投诉信息公示试点地区之一,开展为期3个月的消费投诉信息公示试点工作。试点期间,全州公示1028家企业,其中ODR企业79家,受理消费投诉工单1564条,解决消费投诉2111条,对比上一季度投诉量同比下降37%。

“通过数据分析可以看出,我州消费者满意度在不断增强,企业的售后服务在不断优化,消费投诉试点工作成效

显著。”州市场监督管理局信用监督管理与消费者权益保护科副科长绕莉说。

昌吉市隆源恒峰百货超市是全州第一批ODR企业。在入驻ODR平台之前,消费者可通过拨打该超市的客服中心电话或在其微信公众号、企业抖音号等平台进行消费投诉。该超市门店总经理侯新军介绍,原有的工作模式投诉处理效率相对较低,而通过建立ODR企业账号,大大简化消费投诉的流转程序,提高维权时效性。

ODR平台处理消费者投诉方式简单,消费者可以通过网络(网址: <http://www.12315.cn>)、手机APP、微信公众号、支付宝小程序等平台,24小时便捷登录全国12315互联网平台,勾选“选择绿色通道企业,享受更高效的维权服务”进行投诉。

“通过这一平台,我们可以第一时间得到投诉信息,自行在线与投诉人进行消费纠纷处理,并且在线完成对消费者投诉的受理反馈,实现消费纠纷在线解决,可有效降低中间环节的沟通成本,将消费纠纷化解在源头,为消费者提供便捷高效的服务,有利于企业树立诚信经营的公众形象。”侯新军说。

成为ODR企业需要什么条件?据介绍,企业需要有较强的消费者权益保护意识,自觉履行消费维权主体责任。

能够达到“四有”要求:有相对固定的解决消费纠纷场所,有专职或兼职负责调解的工作人员,有可接入互联网的计算机,有保证能接通的联系电话。同时,有健全的售后服务和处理投诉制度,积极配合市场监管部门、消费者协会处理消费者投诉。

据了解,企业可由县(市)级市场监管部门推荐,或自愿向当地县(市)级市场监管部门申请成为ODR企业。县(市)级市场监管部门审核后,在全国12315互联网平台为其开通账号及用户权限。

去年以来,全州各级市场监管部门深入开展ODR企业培育建设工作,查找阻碍试点工作推进的堵点盲点,探索ODR企业与消费投诉信息公示融合发展,引导企业积极主动申请成为ODR企业,指导企业完善申报材料,对ODR企业工作人员进行相关业务培训和指导,精心培育高质量的ODR企业。

绕莉表示,今后,州市场监督管理局将持续加大ODR企业培育建设力度,引导指导更多符合条件的企业入驻ODR平台。同时,切实加强ODR企业的动态监督和业务指导,及时掌握企业消费维权工作开展情况,不断推进提升企业消费纠纷处理能力,进一步夯实ODR企业建设基础,全力推进消费纠纷化解在源头、解决在基层、化解在企业。

汽车“新三包”政策出台一年,反响如何?

州市场监管局:对消费者的保障越来越全面

本报讯 记者王薇、通讯员马瑜报道:《家用汽车产品修理更换退货责任规定》(以下简称:汽车“新三包”)于2022年1月1日正式实施。转眼间,汽车“新三包”政策已出台一年,反响如何?3月9日,记者走访了昌吉市部分汽车4S店、市场监督管理部门和部分消费者。

记者了解到,汽车“新三包”政策中最引人瞩目的是新增了家用汽车重大质量问题“7日内可退换”的规定。此外,新规在2013年施行的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的基础上,进行了较大幅度的调整,对经营者提出更加严格的责任要求,扩大了家用汽车三包范围,降低了退换车条件的门槛,车辆售前售后、使用、退换等相关规定也更加细化。

记者从州市场监督管理部门了解到,自2022年以来,全州各级12315受理汽车消费服务类投诉211件,同比增长100.9%。投诉内容主要为:商家未履行汽车“新三包”义务、汽车配件质量问题、汽车故障多次维修、售后服务缺乏诚信等。

“汽车‘新三包’政策最大的特点是对消费者的保障越来越全面。”州市场监督管理局信用监督管理与消费者权益保护科副科长绕莉告诉记者,此次修订从责任主体、扩大家用汽车三包的调整范围、车辆退换、消费者损失费用范围、三包凭证内容、禁止“强制保养”、简化享受三包条件等7大方面,聚焦维权新亮点,特别是提出的“质量

问题7天内可免费退换车”等相关规定,加大了对消费者合法权益的保护力度。

记者走访了昌吉市部分汽车4S店,发现无论是消费者还是商家,大多都没有因为新规出台而改变消费方式及行为。

“自汽车‘新三包’政策实施以来,消费者也非常关注相关内容。”记者问及汽车“新三包”政策是否对增加销售量有推动作用时,新疆昌吉汇京昌都汽车销售服务有限公司销售经理赵俊元告诉记者,从近几年该公司销售数据对比来看,新规对汽车销售并没有大的影响。在新车交付时,该公司工作人员都会主动告知客户汽车“新三包”相关规定,但没有拿汽车“新三包”政策做噱头进行宣传。

赵俊元认为,产品的品质是执行汽车“新三包”政策的关键环节。对于汽车经销商来说,应做到理解好、执行好、利用好汽车“新三包”政策。对消费者来说,汽车“新三包”政策更好地维护了他们的合法权益。

有业内人士说,一般汽车经销商都会采取反复维修来解决问题,确实不能修复了才会提供换车服务。部分车企自发承诺的退换货约定,大多为提振销量的短期促销政策,或只针对个别车型。当汽车发生质量问题,汽车“新三包”责任分担仍存在一定争议。

在记者走访中,有60%以上的消费者表示,购车时不清楚汽车“新三包”政

策的具体内容。即便是对新规有所了解的消费者,在车辆出现问题时,由于对汽车专业知识的缺乏,也无法自行判断车辆是否符合“新三包”条件,也容易被汽车4S店敷衍。

“车辆和家用电器不一样,家电一般买回家就放在那里不动,而车辆出现问题,可能还受到驾驶环境、使用方式等多方面因素的影响。”昌吉市民张先生说,这样一来,一旦车辆出现问题,责任界定就比较麻烦。

绕莉认为,交付合格产品经营者的合同义务。汽车三包是后合同义务,适用前提是汽车制造商与4S店按照销售合同约定向消费者交付质量合格的汽车产品。如果交付的汽车质量不合格,应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》承担法定责任。

绕莉表示,州市场监督管理部门将继续强化企业质量主体责任意识,加大违法处罚力度。当汽车发生质量问题,对故意拖延、无正当理由拒绝承担三包责任的商家,最高罚款提至50万元,并将处罚信息记入国家企业信用信息公示系统,向社会公示。

州市场监督管理部门提醒消费者,2022年1月1日以后购买家用汽车出现三包责任争议时,消费者可以通过与经营者协商、向汽车厂家投诉、向消费者协会或市场监督管理部门投诉、仲裁或诉讼等方式理性维权。

州委党校2023年春季主体班举行党的二十大精神专题辅导报告会

本报讯 通讯员曾荣报道:3月9日,州委党校2023年春季主体班学习宣传贯彻党的二十大精神专题辅导报告会在州委党校学术报告厅举行。

报告会上,州委党校教授陈东运以“全面学习党的二十大精神 奋力开创中国特色社会主义新局面”为题,围绕深刻领悟党的二十大精神关于党和国家事业发展大政方针和战略部署的历史逻辑、理论逻辑、实践逻辑,对党的二十大精神的重点内容做了深入的解读辅导,帮助学员们深入理解报告内涵,精准把握外延。

学员们纷纷表示,报告会内容丰富、条理明晰、讲解生动、干货满满,具有很强的实践指导性。大家通过聆听专题报告,进一步加深了对党的二十大精神的认识和理解,深受教育和启发,纷纷表示今后要把学习贯彻党的二十大精神与工作实际结合起来,抓好贯彻落实,立足本职、坚定信心,锐意进取、创新实干,踔厉奋发、勇毅前行,在新征程上展现新担当谱写新篇章。

北疆酿酒师协会举办国际蒸馏酒品鉴培训交流会

本报讯 记者苒·马汗报道:3月11日下午,北疆酿酒师协会国际蒸馏酒品鉴培训交流会在昌吉市天山北麓葡萄酒风情街举行,来自20余家酒业企业的酿酒师、品鉴师参加了活动。

活动现场,与会学员聆听了以蒸馏酒品鉴知识为主题的讲座,学习了最新酿酒知识,品鉴了国内外较为知名或有特色的蒸馏酒。

据悉,自治区“十四五”葡萄酒产业规划指出,要将天山北麓葡萄酒产区建成全国葡萄酒重要产区之一,加快推行“龙头企业带动+酒庄示范”模式,进一步扩大酿酒葡萄种植面积,引进大型葡萄酒生产企业,在增加中高档葡萄酒产量和品种的同时,积极发展佐餐酒和蒸馏酒。此次交流会邀请了国家级酿酒、品酒专家同各酒业企业酿酒师、品酒师进行交流,对天山北麓葡萄酒产区产品和品牌的整体提升具有重要作用。

中信国安葡萄酒业股份有限公司品鉴师苏祥菊说:“今天的学习让我对白兰地等蒸馏酒的酿造有了更深的认识,也增强了未来我们在蒸馏酒领域的发展信心。”

据了解,此次交流会是今年北疆酿酒师协会举办的葡萄酒产业系列培训中的第一场培训活动。今后,该协会将持续开展各类培训活动,提升天山北麓葡萄酒产区品牌价值。



3月6日,新疆第一测绘院组织职工在昌吉市法治文化公园开展了“弘扬雷锋精神,共建美好家园”主题实践活动。

大家拿着抹布、提着水桶,相互配合,认真细致地将法治文化公园内的休闲桌椅、运动器械、宣传牌等清洁干净,为广大市民创造整洁优美的生活环境。 王晓敏 摄