

内蒙古发布 2020 年消费维权典型案例

本报讯(记者 张鑫 李娜)3月12日,内蒙古自治区市场监督管理局召开“3·15国际消费者权益日”新闻发布会,现场公布了2020年消费维权十个典型案例。

汽车经营者拒绝退还保险保证金
消费者马先生贷款购买荣威汽车一辆,在购车时,4s店要求缴纳2000元的保险保证金,但消费者还清贷款后经营者以各种理由不予退还。

经消协工作人员调查调解,经营者将保险保证金全部退还给消费者马先生,投诉得到圆满解决。

种苗掺杂掺假
2018年消费者从辽宁某种苗繁育有限公司购买价格总计43020元的草莓苗,但在消费者种植后,发现草莓苗存在掺杂掺假的现象,给消费者造成损失。

经鄂尔多斯市准格尔旗消费者协会调解,最终为消费者挽回经济损失60000元。

汽车质量问题不能落牌
消费者李先生在呼伦贝尔市某公司购买一辆载货汽车,但该汽车由于质量问题不能落牌,投诉人要求退车。

经呼伦贝尔市海拉尔区消协调解,经营者退还消费者购车款,并赔偿相关损失。

住宿标准引发消费投诉
2020年7月份,自治区消费者协会接到投诉,反映疫情防控点隔离酒店的饭菜质量、住宿标准存在问题。

经核实情况属实,该投诉在自治区消协协调新城区疫情防控指挥中心和酒店后,妥善解决了消费者所反映的问题,保护了消费者合法权益。

农机具质量问题
2020年3月份,赤峰市消费者以19万元的价格购买了一台农用拖拉机。

出现质量问题后,消费者无法与经营者协商解决。经赤峰市宁城县消协多次调解,最

终为消费者更换新的发动机总成,投诉调解成功。

在线教育承诺不兑现
2020年6月,赤峰市消费者协会接到消费者对北京一家文化传播公司的投诉。

在报名时,平台回复消费者没有二次收费,但是在消费者报名后又出现了二次收费现象。

经赤峰市消协多次调解,最终经营者退还消费者相关费用。

购买不合格食品引发人身损害
消费者2020年在乌兰察布市新市区超市购买维维豆奶粉,由于食品问题导致家中老人食用后身体受到损害。

经当地消协调解,赔偿了消费者的相关损失。

快递服务质量引发消费投诉
消费者王先生于2020年在海南海口购买了价值11.7万元的沉香,通过顺丰速运保价12万元邮寄到包头市,当货到验货时,发现沉香破损,消费者要求按

照保价赔偿。

经包头市消费者协会、自治区消费者协会和深圳市消费者委员会的多方协调下,顺丰速运同意赔偿消费者王先生5万元,这起跨省维权案得到圆满解决。

装饰装修建材质量引发消费投诉
2019年,消费者在呼和浩特市维家惠建材市场购买了广东佛山市鹤翔陶瓷有限公司生产的蒙古石代通体大理石瓷砖,铺地后出现色差比较明显,与经营者协商未果后投诉到自治区消费者协会。

经自治区消协实地调查,消费者投诉情况属实。

经协商,由经营者给消费者免费更换同质量、同规格、同价位新地砖。

酒店不如期提供服务
消费者在乌兰察布市集宁区某酒店预订酒店并交付押金后,后由于防控疫情,酒店不能如期承办婚宴,于是消费者要求退还押金,但经营者迟迟不予退还。

经当地消协调解解决。

数据共享与合作 内蒙古打好污染防治攻坚战开启新模式

本报讯(记者 迪威娜)3月10日,内蒙古自治区气象局与自治区生态环境厅召开数据共享与合作座谈会。

与会各方围绕深入落实自治区生态环境厅与自治区气象局签署的合作框架协议,就进一步推动生态环境保护与气象事业共同发展,夯实合作基础,在大气环境、水环境、自然生态、气候变化等领域进一步完善信息共享机制、会商机制,全面加强科研合作等事宜进行了讨论。大家一致认为,双方在历史合作中取得了显著成绩,通过进一步深入合作,今后将在保障自治区继续打好污染防治攻坚战、积极应对气候变化等领域能发挥更大的作用。

内蒙古自治区气象局副局长刘海波指出,双方可以在联合重污染天气会商、信息发布、科学研究等领域进一步

完善工作机制,更好地发挥双方合力;并在网格化数据应用、人工智能等领域加强新技术的开发合作;同时双方可以通过联合调研、联合党日活动、支部共建活动等方式加强沟通交流。

内蒙古生态环境厅副厅长张慧宇强调,下一步双方应抓基层、打基础,加深双方基层部门党建合作、业务合作,夯实业务基础;抓合作、促业务,加强信息共享数据的开发应用,促进业务能力显著提升;抓服务、强宣传,做好公众服务,强化公共信息的服务能力、宣传能力;抓落实、看落地,在合作框架协议的基础上,双方进一步完善相关工作机制,成熟一个,实施一个,见效一个。双方信息共享工作的深入开展必将为我区进一步打好污染防治攻坚战,筑牢祖国北疆生态安全屏障做出新的更大的贡献。



聚焦聚力、真抓实干、攻坚克难 2021年首府交通运输工作高质量发展

本报讯(记者 迪威娜)近日,呼和浩特市交通运输局召开2021年2月份月度新闻通气会,会议通报了2021年全市交通运输重点工作任务。

据了解,2021年,呼和浩特市交通运输局将毫不放松抓好常态化交通运输疫情防控。严格外防输入、内防反弹,因时因势调整、完善交通运输防控措施,持之以恒抓好常态化疫情防控;加快推动交通运输高质量发展,做好“十四五”规划编制工作,狠抓重点项目建设,提升公路建管养水平;持续推进人民满意交通,推进巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴

有效衔接,提升服务保障水平,巩固平安交通建设,加快绿色智慧交通发展;大力提升行业治理能力和水平,加强法治建设,深化放管服改革,加强运输市场监管,扩大社会参与,提高12345(12328)热线服务水平,及时回应群众诉求,着力提升诉求响应率、问题解决率、群众满意度。

与此同时,会议通报2021年春运累计投入客车15913台次、客位数49.8405万座次、累计客运量13.0173万人次,比去年同期上升0.42%;共查处各类违法违章行为105例,黑车17例,无证网约车16例,无证危货6例,无从业资格

证5例,未使用计价器15例,其他各类违章46例;集中销毁长期不处理的无证出租车、套牌车共计63台;治理超限超载运输工作共投入执法人员548人次,检测车辆13520台,查处超限超载运输车辆30台,卸载货物265.3吨;公路巡查出动路政执法人员610人次,巡查车辆256台次,巡查里程22501.974公里,处理涉路案件3起,清理非公路广告牌11块,路面遗撒物26处,摆摊设点12处,组织流动治超1次;春运期间组织宣传2次,发放宣传材料430余份;

12345共受理投诉212例,退回37例,生成175例,办结175例,其中撤诉2例;12328共受理投诉656例,已办结582例,未办结74例;不予立案373例,撤诉40例,记录违章16例,警告134例,罚款19例。

下一步,呼和浩特市交通运输局将聚焦聚力全年各项目标任务,真抓实干、攻坚克难,用实干实绩跑出首府交通运输高质量发展“加速度”,以优异成绩庆祝建党100周年,为书写“美丽青城·草原都市”高质量发展新篇章当好“先行官”。

赤峰市松山区气象局加强环境气象监测预报服务

赤峰市松山区气象局加强与生态环境、交通运输局等部门合作,主动做好环境气象监测预报服务,为应急响应

提供决策依据。松山区气象局组织业务人员加强与赤峰市气象台沟通,密切监测雾霾天气

变化,在每日定时发布风向、风速、湿度等气象信息的基础上,利用微信等平台及时转发专题服务材料。

同时,通过手机短信、农村大喇叭等方式及时向公众传递气象信息。

赵达 赵红 孙彤

中国建设银行
China Construction Bank

建行内蒙古区分行积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

建行内蒙古区分行积极响应监管部门要求,在“3·15”国际消费者权益保护日来临之际,开展多项普及金融消费知识主题宣传活动,疫情防控和金融知识普及一体推进,业务工作和消费者权益保护紧密结合,全力维护金融消费者合法权益。

在此次“3·15”宣传活动中,充分利用数字技术,创新利用客户喜闻乐见的方式,普及金融消费知识。通过打造“金牛踏春来 消保伴您行”、制作“消保从娃娃抓起”宣传视频、开展“多彩消保 智慧课堂”宣传视频,让客户在“趣味答题”“看电影”“学趣味课程”中,了解金融小知识,提升广大金融消费者的风险防范意识。

建行内蒙古区分行还对老年人、年轻人、农牧区居民开展专项金融消费知识宣传活动,根据不同客户群体



的金融需求,开展针对性宣传教育活动。

锡林郭勒分行以“有温度的金融服务 护航幸福晚年”为口号,到锡林郭勒盟东乌珠穆沁旗嘎嘎社区老店

服务中心,聚焦老年人常用的金融产品,向老年人普及银行保险智能应用知识,增强老年人对智能技术的了解和信任,促进老年人融入智能时代。

乌海分行针对中青年群体,在当

苏日娜

为了你 守护你

——访内蒙古自治区消费者权益保护服务中心主任吴日根

本报记者 贺向军 李娜

丁零零、丁零零……“喂,是12315吗?今年我买了一辆新车,使用期间电路经常出现故障,与商家多次协商未果,想求助咱们12315帮忙解决一下。”“你好!我想购买口罩、医疗器械时该注意些什么?如何才能买到正规厂家的商品?”“是12315投诉举报中心吧,刚才下班时我看到一家新开的熟食店的宣传语容易误导消费者,这个是归咱们这几管吗?”……此起彼伏的12315投诉热线,一天可以接听来自全区几百个消费者的咨询与投诉,这只是自治区消费者权益保护服务中心的日常工作的一部分。

自治区消费者权益保护服务中心于2020年12月26日批准成立,是由内蒙古12315申诉举报中心、内蒙古消费者协会、内蒙古个体私营协会、内蒙古广告监测中心四家单位整合成立,主要职责包括对全区传播媒介发布的广告、市场主体网络服务交易经营行为、电子商务产品质量进行监测并反馈监测信息;受理、协助调解、查处相关投诉举报案件;承担全区市场监督管理投诉举报网络体系规划与运用相关工作;承担全区市场监督管理“12315”业务指导;参与制定有关消费者权益方面的法律、法规、规章和强制性标准;参与消费维权领域的公益诉讼、听证等工作;协助内蒙古自治区市场监督管理局做好“小个专”党的建设等相关工作;承担自治区政务服务大厅有关市场监督管理领域行政审批相关服务保障工作;承担自治区市场监督管理局交办的其他相关工作。

随着社会经济的快速发展和老百姓收入水平的不断提高,消费需求也在逐步增长,同时法治观念也日渐深入人心,消费者保护工作也越来越受到社会各界的重视。在一年一度的“3·15”消费者权益保护日到来之际,今天我们约访内蒙古自治区消费者权益保护服务中心主任吴日根,与这位在消保战线战斗了11年的“消保人”聊一聊有关“3·15”的话题,唠一唠他对消费维权工作的那份执着情怀。

回顾 2020 投诉受理情况

一说到“3·15”,提到消费维权,一下子就拉开了吴日根的话匣子。他首先向我们介绍了2020年的投诉受理情况,他说自治区市场监管部门从2019年年底就开始全面部署了2020年全年的相关工作,主要从与老百姓息息相关的“衣食住行”四大领域方面的焦点问题入手,并开展线上线下一体化全方位监管,通过12315受理消费者举报,执法人员通过对线上网络、线下实体店的检查,集中进行整治,尤其在疫情期间,市场监管部门加大对药品销售、医疗器械的监管。今年此项工作仍在持续深入推进中。

从商品及服务类别具体变化情况看,2020年年初,受新冠疫情影响,涉及食品、消杀用品的价格、质量等问题,餐饮服务、客运服务退订等问题投诉量激增;而乘用车、手机、健身服务、洗浴按摩服务等需求明显下降,相关投诉量较去年同期相对减少;在疫情得到稳定控制后,各类服务行业陆续恢复营业,消费者在外消费活动明显增多,导致餐饮住宿服务、室内运动服务、车辆出租服务等外出型消费问题也明显增多。2020年,全区市场监管部门接到的消费者咨询投诉举报明显增加,较2019年增长51.1%。

下一步,全区市场监管部门将继续完善“12315”一号对外、集中管理、便民利民、高效执法”的工作机制。做好新冠肺炎疫情常态化期间的市场监管和消费维权工作,及时解决群众面临的消费难题,为营造公平有序的竞争环境和放心消费环境贡献力量。

铺就 今年“3·15”宣传之路

据吴日根介绍,围绕2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题,自治区市场监督管理局、自治区消费者协会将构建以政府主导、部门联动为主,社会参与、媒体宣传为辅的框架,开展形式多样的“3·15”国际消费者权益日宣传活动。活动采用多种形式包括“网络+媒体”“线上+线下”,并利用新媒体官方微信、微博、抖音、网易、官方网站等公众平台开展全方位、多领域、全天候的宣传,努力强化消费维权知识宣传和形象展示。

目前各项活动都已在全区各盟市有序开展中。

展望 2021 消费维权工作

吴日根谈到自治区消费者权益保护服务中心2021年的重点工作安排时,神采飞扬,信心满满,他对记者介绍说,2021年服务中心的重点工作共有十一项。

一、理顺事业单位改革后消费者权益保护工作机制;二、推进盟市12315话务系统更新对接全国12315平台,进一步提升热线平台的工作效率;三、加强对基层指导考核,做好本级受理处置工作;四、加强全区12315投诉举报数据的分析和宣传;五、继续加强“五进”建设,发展ODR企业,促进消费纠纷源头和解,有效推进消费维权社会共治;六、配合做好深化政务热线整合工作,12315热线将以“双号并行”的方式纳入政务服务热线统一管理;七、推动理顺消协组织性质定位和工作联系机制,研究制定消协组织应对重大突发事件工作机制,积极参与消费维权相关法律法规建设;八、完善专家委员会工作规则,推动完善自治区公益诉讼制度;九、加大消费提示警示、比较试验、消费调查工作力度,深入开展消费引导服务,努力为消费者提供一站式消费维权服务;十、制定消费维权志愿者活动细则,完善激励机制,持续做好“月月‘3·15’”各项活动;十一、指导盟市消协合理化改革、规范化建设,组织开展消协系统全面履职能力培训。

随着经济的快速发展,消费者的购物理念也在悄然发生着变化,线上线下均呈现一派火热景象,作为一名资深消保人,在“3·15”消费者权益保护日到来之际,吴日根也为自治区消费者送上了消费提示,他希望广大消费者能够理性消费,保护好自身的合法权益,提高辨别真假的能力,遇到问题请拨打12315投诉热线,12315一直在您身边!