

## 2020年,我市各级12315工作机构

# 受理各类诉求 50680 件 挽回经济损失 902.14 万元

□记者 宋馨

本报讯 记者1月11日从市市场监管局获悉,去年全市各级12315工作机构共受理各类诉求50680件,同比增长65.92%。其中,受理投诉8940件、举报7813件、咨询33927件,同比分别增长105%、94.35%和60.91%,为消费者挽回经济损失902.14万元。

据市12315工作人员介绍,去年消费诉求量大幅增长,其主要原因,首先是部门机构整合后,12315热线实行24小时人工接听,辅助

12315消费投诉官网、APP、微信支付宝小程序、来信来访等多种诉求渠道,消费者投诉、举报更加畅通便捷。其次是随着各种法律法规宣传力度进一步加大,消费者的维权意识进一步提高。第三是产品和服务质量无法满足人民群众对高品质的消费追求,消费环境和结构亟待优化升级。

在受理的8940件消费者投诉中,商品消费类投诉6570件,占投诉量的73.49%;服务消费类投诉共计2370件,占投诉总量的26.51%。消费者投诉焦点问题集中在食品安

全、售后合同和广告问题等。商品类投诉热点为一般食品、服装鞋帽类、交通工具、房屋、家居用品、家用电器类以及医疗器械类;服务类投诉热点为餐饮和住宿服务、美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、售后服务、制作保养和修理服务。

去年受理举报7813件,占诉求总量的46.64%。总体办结量7613件,办结率97.44%。举报问题集中在广告违法行为、侵犯消费者权益行为、价格违法行为、食品问题、产品质量违法行为、不正当竞争行

为、侵害消费者权益行为。

在接受的33927件各类咨询中,市场监管系统方面3091件,主要集中在汽车、手机、家用电器等商品的“三包”规定方面,商品质量存在质量问题时的赔偿标准,定金与订金的区分;非市场监管系统方面22879件,集中在快递公司、交通运输、物流服务、购物不开发票、房屋买卖合同纠纷等方面;消费维权知识方面7957件,多为牵涉其他部门办证问题、电话号码咨询、如何投诉互联网平台及互联网平台上的外地商家等问题。③5

## 城区花卉市场春意浓

□记者 黄佳 文/图

本报讯 近日我市气温创历史新低,不少市民选择关闭门窗、开空调抵御寒冷。长此以往,室内空气不流通,使得呼吸道疾病多发,不少人选择在室内摆上几盆绿色植物来净化空气,加上春节日渐临近,许多市民会用鲜花来增加节日气氛。市民的需求带动了花卉市场的消费,虽是寒冬,花卉市场内却犹如春天。

1月11日,记者来到中心城区汉阳路花卉市场,蝴蝶兰、剑兰、蟹爪兰竞相开放,让人赏心悦目,不少市民正在挑选自己心仪的花草。

张先生正在挑选蝴蝶兰,紫红色的花朵似一只只蝴蝶在枝叶间飞舞,“我原本就喜欢养花,不过因为缺少经验,之前养的很多花都死了,现在准备再添几盆。”张先生说。

市民王女士被两盆跳舞兰吸引:“冬天放几盆兰花在家里,除了能净化空气,看着心情也能好上不少。”

小辉在这个花卉市场里经营7年的花卉生意,他告诉记者,每年春节前后都是花卉的热销期,办喜事或乔迁新居,绿植都是不错的装饰品。

采访时,不少前来购买花卉的市民表示,绿植花卉不管是带回家还是馈赠亲朋,都是不错的选择。此外,冬天室内长时间开空调,门窗紧闭导致空气不流通、干燥,容易鼻咽干燥,而绿植能起到增加室内湿度、净化空气的作用,因此在冬季颇受消费者青睐。②8



商家在整理花盆

## 装钱破棉袄被卖 纪委干部帮找回

□记者 付永奇 李一 通讯员 胡书广

本报讯 装钱的破棉袄被当破烂卖掉,里面的7000多元现金无处可寻。纪委干部循线追踪,成功找回“救命钱”。

1月8日,商水县张明乡沟西村二组村民张林急匆匆赶到该乡纪委信访室,称他家的破棉袄不小心被爱人王免当破烂卖掉了,棉袄口袋里面还有7000多块钱。张林把卖花生的7000多块钱装在了破棉袄里,2020年11月,破棉袄被爱人王免当破烂卖掉了。

了解情况后,张明乡纪委立即就相关情况展开调查。据张林提供的信息,进行详细排查,得知王免将破棉袄卖给了沟西村十一组收破烂的赵国营,后来又得知本村村民赵国良2020年11月找赵国营处买走了几件破棉袄,用于盖红薯,不知道有没有张林家卖的那件破棉袄。

考虑到这7000多元钱是张林全家的“救命钱”,该乡纪委高度重视,积极与沟西村村民赵国良进行沟通,问其是否在破烂厂买过棉袄?买过几件?都是啥款式?啥颜色?然后,该乡纪委工作人员驱车赶到赵国良家中进行查看,一起去看其盖红薯的破棉袄有没有张林家的破棉袄。经过认真翻找,终于找到了一件与张林描述情况一样的破棉袄,一翻口袋,真的发现了厚厚的一沓人民币,经过做思想工作,赵国良同意将钱如数还给张林。

1月10日,商水县张明乡纪委负责人高源陪同赵国良将7000多元钱如数交还到张明乡沟西村二组村民张林的手中。

“太感谢了,要不是你们,我真的不知道该怎么办……”拿着失而复得的钱款,张林一个劲地对高源、赵国良表示感谢。②9

## 周口市城区诊所卫生室工作者协会川汇区分会成立

□记者 宋馨

本报讯 1月10日,周口市城区诊所卫生室工作者协会川汇区分会成立大会召开,300多家基层医疗服务机构推荐的49名代表参加会议。

城区诊所、卫生室是周口市医疗卫生事业的重要组成部分,周口市城区诊所卫生室工作者

协会川汇区分会成立后,将以提高基层医疗服务能力、基层医疗技术水平为宗旨,多层次、全方位、多维度地开展技术培训、远程会诊、公益巡诊等系列活动,实现相互学习、相互提高、共谋发展的目的。

“我们将积极响应市卫健委、川汇区卫健委以及市城区诊所卫生室工作者协会的号召,积极参

与全市基层医疗机构急救知识比赛和技术比武,以开展创建百姓信得过的诊所卫生室活动为契机,加大全区诊所卫生室规范化建设力度,加强行业自律,不断提升诊所卫生室综合服务能力,提高医疗水平,满足身边群众的健康需求。”周口市城区诊所卫生室工作者协会川汇区分会会长展朝霞说。②9