

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