

## 甘肃省市场监督管理局召开新闻发布会 去年为消费者挽回经济损失9348万元

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者夏苗)3月13日,甘肃省市场监督管理局召开“优化消费环境 提振消费信心”2023年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,会上通报了2022年度全省市场监管领域消费者权益保护工作情况,其中2022年,12315平台、消协共受理咨询投诉举报52.17万件,为消费者挽回经济损失9348万元。突出消费领域执法,全年共查办食品安全、虚假广告等违法违规案件9239件,有效维护市场秩序,提振消费信心。

### “提振消费信心”

会上,甘肃省市场监督管理局党组书记、局长焦石表示,今年的“3·15”是第41个国际消费者权益日。中国消费者协会确定,2023年的消费维权年主题是“提振消费信心”。本次新闻发布会是省市场监管局“3·15”系列专题活动之一,旨在引导经营主体规范经营,指导消费者合理消费,保护消费者合法权益,进一步改善消费环境,提振消费信心,更好服务全省经济社会高质量发展。

### 消费维权关口前移

2022年全省市场监管领域消费者权益保护工作主要体现在四个方面。首先,为进一步维护消费者合法权益,全省市场监管领域将消费维权关口前移,全面推进消费纠纷源头治理。深入推进“线下购物七日无理由退货活动”,全省累计培育线下无理由退货单位1364家,退货金额达1600多万元。持续开展消费警示提示,及时公示消费投诉信息,全省公示消费投诉信息369次,累计发出消费警示提示74次

### 强化消费宣传引导

其次,持续畅通消费投诉渠道。切实发挥12315投诉平台作用,集中登记分流、分级受理处理,统一调度指挥、网上转办催办,同时每日开展信息汇总分析,加强宣传教育引导,大力推进12315平台ODR(在线消费纠纷解决平台)企业发展,落实企业消费维权主体责任,ODR企业年度增长量138%,在线和解纠纷8226件。2022年,12315平台、消协共受理咨询投诉举报52.17万件,为消费者挽回经济损失9348万元。在国家市场监督管理总局12315工作效能评估中超过全国平均值。

省消协通过走进企业、社区开展《消费者权益保护法》教育宣传,联合行业协会、企业建立消费维权中心,建立跨区域消费维权合作机制。12315指挥中心通过寓教于乐的线上直播,向6000多名网友宣讲法律法规、普及消费知识、解读消费案例。

### 提升市场监管效能

第三方面,为筑牢民生领域产品质量安全底线,全省市场监管领域全面加强食品、药品、工业

产品质量和特种设备安全监管,农家乐、外卖平台、校外托管机构等新业态安全监管逐步规范,市场监管领域安全形势稳定向好。在食品安全监管方面,切实落实地方党政领导干部食品安全“包保责任制”,实现全省25万户食品生产经营主体分别由市、县、乡(街道)党政领导干部和村(社区)干部包抓。

大力推广“陇上食安”智慧监管平台运用,“透明车间”“阳光仓储”“明厨亮灶”单位达7.96万家。大力推进食品安全示范城市创建,兰州、嘉峪关创建工作进展顺利,正在接受国家评估验收;酒泉、平凉和金昌、张掖分别列入第四批、第五批国家食品安全示范城市创建单位,正在加紧推进创建工作。

全面加强药品安全监管,顺利完成国家紧急下达的2.3亿剂新冠疫苗分包装生产监管任务,兰州生物制品研究所主要新产品研发注册取得积极进展,在全国率先试点开展大宗地产中药材产地加工工作,有效解决中药材进入药用渠道的质量安全问题;持续加强药品、涉疫防护用品质量

和价格监管,有力保障了疫情防控大局。加强特种设备安全监管,持续开展压力管道、压力容器、起重机械、大型游乐设施等特种设备风险排查整治,即时接警,即时处置。扎实推进工业产品质量安全监管,全年部署开展12个专项行动,共对2600家企业生产销售的2654批次产品开展监督抽检,抽检合格率96%。临夏州破获涉案金额800多万元的生产销售假药大案。

### 突出消费领域执法

第四方面,全省市场监管各级部门依法开展市场监管领域重点整治,2022年共查办各类违法违规案件9239件。全力推进民生领域案件查办“铁拳”行动,严厉打击食品安全、虚假广告等11类侵害群众生命健康安全的违法行为,查办案件630件,罚没款978万余元。深入开展食品安全“守查保”专项行动,共排查风险隐患5.41万个,处置率99.36%。

扎实推进涉疫药品和医疗用品“稳价保质”专项行动,立案查处67件违法违规典型案例,有效维护涉疫消费市场稳定。牵头开

展医疗美容行业突出问题专项治理,立案查处127件,罚没款110余万元。大力开展涉企违规收费“纾困减负”专项行动,共查办价格、收费、不正当竞争及传销案件1627件,为企业减负6000多万元。强化网络交易监管,先后对淘宝、京东等主流电商在我省的3169家交易类网店开展网上专项监测,组织开展“百家电商平台点亮”行动和“2022网络市场监管专项行动”。

今年,全省市场监管领域将不断完善法制监管、信用监管、智慧监管“三个监管”手段,坚决守住食品、药品、重点工业产品、特种设备“四个安全”底线的工作着力点,扎实开展“三抓三促”行动和“优化营商环境攻坚突破年”行动,在激发市场主体活力,深化“放管服”改革、加大市场主体培育力度、维护公平竞争市场秩序等方面下功夫,持续优化便捷高效的准入环境,积极营造安全放心的市场消费环境,依法维护公平有序的市场竞争环境,努力打造特色鲜明的市场拓展环境,为全省经济社会高质量发展营造更好的市场环境。

## 共筑诚信消费环境 提振金融消费信心 幸福人寿甘肃分公司以服务质效践行消费者权益保护

2023年,是党的二十大开局之年,幸福人寿甘肃分公司将保险服务工作自觉融入国家经济社会发展大局,坚持保险服务的普惠性、人民性,坚守保险保障本源,本着“以客户为中心”的理念,顺应行业数字化发展趋势,立足消费者权益保护,以服务老年人群体、新市民群体为出发点和落脚点,打通难点堵点,拓宽服务范围,完善服务体系,激发保险服务的内生动力,不断提升保险服务质效,提高保险服务的可得性和便利性,为促进全体人民共同富裕贡献了甘肃金融力量。



### B 立足金融服务受众,开展金融知识宣教,强化金融理念

借助“3·15”国际消费者权益保护教育宣传、“7.8保险公众宣传日”、“金融知识普及月”、“新市民金融宣传”、反洗钱宣传、防范非法集资宣传等集中式教育宣传活动契机,幸福人寿甘肃分公司采用“线上+线下”“内部+外部”的形式,充分借助自有媒体宣传渠道优势,协同做好行业专栏主题宣传,扩大保险服务宣传覆盖面。通过“幸福圈”视频号,借助短视频、线上直播等各种形式多样的宣传方式向广大金融消费者宣传金融常识、金融风险,探讨社会热点话题,进一步提升了保险消费者的风险防范意识、依法维权意识;通过公司官网金融服务专栏、微信公众号及营业场所发布守住钱袋子护好幸福家、反洗钱人人有责、以案说险等内容为广大金融消费者宣传、普及金融知识,降低金融风险发生,引导消费者树立正确的金融消费观念,从而扎实推进金融消费者权益保护工作,持续提升金融知识普及的深度和广度,为构建和谐健康的金融消费环境营造良好氛围。

保障为本,服务先行。在共筑诚信消费环境,提振金融消费信心的道路上,幸福人寿将持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,聚焦行业发展,筑牢保障根本,为服务陇原民生、助力甘肃地区保险业全力支持地方经济社会高质量发展提供幸福保障。

幸福人寿保险股份有限公司成

立于2007年,总部设在北京,公司注册资本金达101.3亿元人民币,位居寿险公司前列,资本实力雄厚。截至2022年12月底,公司总资产达858.26亿元人民币(未经审计)。自成立以来,幸福人寿不断推出符合客户需求的产品和服务,提供覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域,充分满足客户全生命周期多层次需求的保险产品和服务。公司开发的住房反向抵押养老保险,更是开创了行业先河,得到了国家和社会的高度评价。



### A 立足金融服务需求,拓展多元化服务渠道,提升服务质效

完善幸福E家APP,通过一站式的填单问询等环节,帮助广大客户自主筛选信息,实现远程线上投保,帮助客户在海量资源中选取适合自己的保险保障。优化官方微信公众号,作为目前公司查询功能最为全面、业务办理最为多元化的线上服务平台,客户可以通过公司官微平台实现个人保险单的多项业务变更及理赔事件的申报,让客户

足不出户完成多种需求办理。推出空中客服项目,针对无能力或不愿意使用电子智能设备的老年人,通过视频在线与公司服务人员进行面对面沟通,从而完成业务申请。该服务是微信自助服务和柜面服务的有效补充,可以有效解决老年客户使用数字化技术存在困难的问题,为他们解决不能、不会使用自助服务的问题,进一步提升客户服务体验感。空中

客服自2022年下半年上线以来,已成功为313名客户解决了服务需求,受到广大客户一致好评。

设立特殊服务柜台,在保留传统客户服务项目的基础上,优化各营业场所的柜面建设,为老年人设置特需服务专座,为他们提供老花镜、血压仪、温度计、常用药品等应急物品,进一步推进了适老化服务建设工作,体现了公司有温度的服务理念。