

全国12315消费投诉信息公示平台启动

市场监管总局解读消费投诉信息公示有关问题

国家市场监督管理总局

近日印发《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》，上线全国12315消费投诉信息公示平台，部署全国市场监管部门开展消费投诉公示。

信息不对称一直是制约居民消费扩大的痛点之一，为此，市场监管部门主动公开处理消费者投诉的相关政府信息，让消费者明白消费，让经营者诚信守法经营。公示平台网址为tsgs.12315.cn，小程序、公众号名称为“12315投诉公示”，公众可以查询特定商家投诉情况、掌握投诉热点、浏览本地最新投诉等。

在开展消费投诉公示的同时，市场监管部门统筹优化消费环境和营商环境。公示平台专门创设“企业服务”功能，为企业提供以往被投诉情况，通过12315数据赋能，帮助企业有针对性地改进经营行为、减轻合规成本，企业通过电子营业执照即可登录平台。此外，消费投诉公示不是简单的“黑名单”，投诉数量也不能简单等同于质量优劣或者服务好坏；市场占有率高的经营者发生消费纠纷的情况往往也较多，与投诉数量相比，也需要关注经营者对待消费者的态度、处理投诉的诚意、自身改进的情况。 据《人民日报》



制图/许天野

市场监管总局近日上线全国12315消费投诉信息公示平台，在全国统一开展消费投诉信息公示。消费投诉公示哪些内容？有哪些影响？21日，市场监管总局执法稽查局局长况旭针对这些问题进行了解读。

据介绍，市场监管总局建设全国12315消费投诉信息公示平台，将全国市场监管部门处理的消费者投诉信息统一归集公示。公示平台按照办结时间、行政区划、行业类别、商品服务类别、投诉问题

类别、投诉数量、投诉增速、调解成功率、先行和解率等客观维度自动统计、分类。公众也可以根据自身需要组合搜索，查询特定商家的投诉情况、掌握实时投诉热点、浏览本地最新投诉等。

况旭介绍，为客观全面披露消费环境，确保全国一把尺，坚持“全量公示”原则，以公示为常态、不公示为例外。无论经营者是否违法、投诉是否和解，都会公示，避免任何差别待遇和人工干预。消费者投诉和消费者评价一样有

主观感受，正是这种千差万别的个性化投诉汇聚成动态大数据，为消费者提供了更多参考。公示内容的详略设置，既要满足公示目的、披露有针对性的信息，也要保护个人隐私和企业商誉，还要统一数据标准、确保数据质量。

况旭表示，消费投诉公示不是简单的“黑名单”，投诉数量也不能简单等同于商品质量优劣或者服务好坏，市场占有率较高的经营者，发生消费纠纷的情况往往也较多。与投诉数量相比，还需要关注经营者对待消费者的态度、处理投诉的诚意、自身改进的情况。此外，投诉不是举报，消费

纠纷和违法侵权也不能简单画上等号。公示中的“投诉问题”主要反映消费纠纷的缘由，并不等同于经市场监管部门调查认定的违法行为或者侵权事实。

实践中，一些企业售后体系尚不健全，对自身到底被投诉了多少次、消费者反映了什么问题，存在底数不完整、信息不对称、跟进不及时等困难。全国12315消费投诉信息公示平台开发了专门的企业服务板块，为企业提供自身投诉信息的告知、查询、统计、分析功能，引导规范和改进经营行为，提高商品服务质量，完善售后服务，提升消费纠纷的处理和预防能力，企业用电子营业执照即可登录平台使用。

况旭表示，当前，涉企信息以

登记许可、行政执法、司法诉讼为主，消费者参与不够。消费投诉公示是完善消费领域信用体系的重要一环，强化信用约束和激励两方面作用。面对消费投诉持续较快增长，消费投诉公示以问题为导向，化压力为动力，引导经营者及时把消费纠纷化解在源头。同时，消费投诉公示也是作风建设新举措，以公开促公正，既规范企业经营行为，也规范政府履职行为。

去年11月以来，市场监管总局已在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆试点开展了消费投诉信息公示，试点地区的消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度得到了提升，更多消费纠纷化解在源头和萌芽。

新华社北京10月21日电

公益拍卖会拍卖公告

受委托，我公司近期将在“中拍平台”(https://paimai.caa123.org.cn)上举行3场公益拍卖会，详情如下：
拍卖标的1：观赏石章料一枚，拍卖时间：2023年10月31日9时至10月31日15时(延时除外)，保证金：100元。
拍卖标的2：观赏石摆件一件，拍卖时间：2023年11月1日9时至11月1日15时(延时除外)，保证金：100元。
拍卖标的3：油画一幅，拍卖时间：2023年11月2日9时至11月2日15时(延时除外)，保证金：100元。
上述拍卖会所得的佣金收入全部用于捐助贫困学校专项使用。
咨询电话：17693416205 赵女士
甘肃鑫正圆拍卖有限公司
2023年10月24日

出租房屋

雁滩大润发什字400平米临街旺铺(原建行位置)，三层住宅底商2400平米招租，价格面议。有意者请联系：13321214166

家电维修

长风专业精修 温馨提示：敬请读者 核实信息 安享权益
精修冰箱、洗衣机、炉灶、热水器、油烟机、保修3年 8559848

专业疏通

老兵水暖·疏通 修上下水管道 1310936662

洗地暖 修暖气 通下水 修马桶 13669303337

清理化粪池，高压疏通下水管道，地沟清理清洗，地沟上下水暖气管道维修更换，做防水，通下水。 15293177710

低价通下水 13893629095

家政清洗

王琼妇联家政 二十二年诚信经营 口碑铸就品牌 保姆、月嫂、做饭工、育婴师、催乳师 临夏路83号(派出所楼上)1015室 8460554 微信号:13909401872

公告

遗失甘肃壹加源教育科技有限公司营业执照正本，统一社会信用代码：91620105MA74HJGBX0，特此声明作废。

挂失史同钢(身份证号620523199312100851)兰州黄河馨苑物业管理公司天顺祥项目收据，金额3500元流水号TSX0000000856

挂失兰州交通汽车有限责任公司收据一张，姓名周厚俊，车号甘A80033，金额30000元，票号50510，声明作废。

挂失兰州交通汽车有限责任公司收据一张，姓名魏代胜，车号甘A80042，金额30000元，票号48953，声明作废。

挂失兰州交通汽车有限责任公司收据一张，姓名胡继宏，车号甘A80030，金额30000元，票号48940，声明作废。

遗失公告

杨政遗失兰州财经大学学校学生证，学号202109030338，声明作废

挂失周伟网络预约出租车资格证620102198007185010

挂失平凉市崆峒区旦娃油泼辣子生产有限公司在银行预留公章，声明作废。

挂失甘肃中汇房地产开发有限公司在中国建设银行兰州城关支行预留公章 编号6201025008554

挂失韩振刚西固花园3号楼2单元703室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失汉世成西固花园1号楼1单元2203室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失何昌辉西固花园1号楼2单元204室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失刘磊西固花园3号楼1单元2503室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失吕仁山西固花园2号楼1单元1103室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

兰州晨报分类信息

刊登热线： 4662740 8150592

挂失安琪甘23041081户口迁移证声明作废

挂失陈建晖西固花园2号楼1单元2202室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失张戈西固花园2号楼1单元2402室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失刘亮西固花园3号楼2单元1002室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失刘腾西固花园1号楼1单元2204室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失魏朝万西固花园1号楼1单元604室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失王晓萍西固花园2号楼1单元302室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失刘有全西固花园2号楼1单元503室兰铁局房屋办证押金票据2000元，声明作废。

挂失奔马汽车租赁有限公司刘积仓开具甘A80167保证金票号：00004415，金额30000元；押金票号：00005023，金额3650元，声明作废

分类广告 0931-4662740 0931-8150592 温馨提示：敬请读者 核实信息 安享权益

兰州晨报分类信息广告由以下站点代办，从未委托任何其它网站、广告公司代办。办理登报业务请致电就近各广告站点。
安宁 13119416621 13893228907 西关 13008774749 13919150533 雁滩 13919283848 13919364049
七里河 13893126050 13919783768 东岗 13993138394 13919211748 西固 13893273391 13150019000
河口 13321221799 天水 13321386833 临夏州站 18309303681 18215098861