



下载奔流新闻

甘肃日报报业集团主办  
今日16版 第9264期

传递时代好声音 服务市民新生活

## “全国消协智慧315平台” 今日上线试运行

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者李冰洁)为进一步做好消协组织投诉受理和处理工作,提升全国消协组织办公现代化水平,在财政部和市场监管总局大力支持下,中国消费者协会(以下简称中消协)对原有全国消费者协会投诉与咨询信息系统进行了优化升级,升级后的投诉系统更名为

“全国消协智慧315平台”。平台一期于3月15日上线试运行。

据了解,“全国消协智慧315平台”将实现以下几个方面的功能。一是开通消费者与经营者和解通道。实行消费者投诉和解在先,配套阳光公开、投诉信息公示、投诉处理评价机制等,促进经营者和解,提

升消费纠纷解决效率。二是实现消费者投诉案件在线闭环管理。通过消费者在线投诉,案件在线分流、在线处理、在线反馈等功能,实现投诉处置的闭环管理。

消协平台上线工作分两个阶段进行。第一阶段于2024年3月15日试运行,上线消协工作人员、经营者

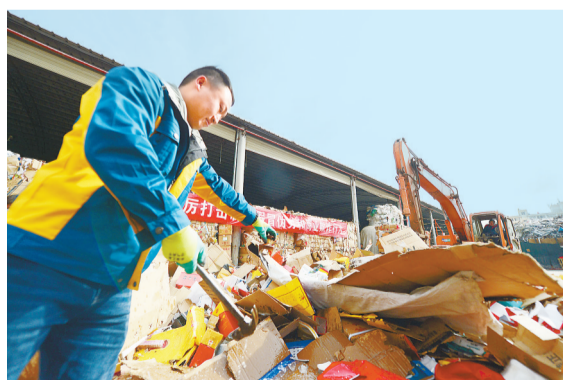
使用的电脑端系统和消费者投诉使用的电脑端、微信小程序端系统。开通消费者在线投诉、经营者在线和解、消协组织在线调解以及阳光公开、个案公示等功能,实现消费投诉案件在线闭环管理,优化统计分析功能等。第二阶段将于2024年年底前完成全部功能的开发。

### 去年省市场监管局12315平台和省消协共受理咨询投诉举报52.5万件 为消费者 挽回损失7300余万元

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者李冰洁)去年,省市场监管局12315平台和省消协共受理咨询投诉举报52.5万件,为消费者挽回经济损失7300余万元……3月14日,甘肃省“3·15”国际消费者权益日新闻发布会在兰州举办,省市场监管局就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,营造诚信市场氛围,改善消费环境,提振消费信心,激发消费活力,更好服务全省经济社会高质量发展等方面的情况予以发布。

去年,全省各级市场监管部门和消费者协会深入推进放心消费创建活动。全省累计建成放心消费示范单位近1.8万家,线下购物七日无理由退货单位7026家,打造放心消费示范街区42个,公示消费投诉信息总计3.18万条,累计发出消费警示提示86次。通过集中登记分流、分级受理处理、统一调度指挥、网上转办催办、每日汇总分析等措施,最大限度发挥12315投诉举报平台效能。

全省各级市场监管部门和消费者协会筑牢“三品一特”安全底线,全省“互联网+明厨亮灶”实施经营单位达8.7万家,学校食堂“互联网+明厨亮灶”实施率100%。持续开展农村假冒伪劣食品、制止餐饮浪费等专项整治,办结群众投诉或反映问题2.06万件,查办各类案件1.37万件,罚没金额1.22亿元。



3月14日,在第42个“3·15”国际消费者权益日到来之际,由甘肃省市场监督管理局主办,兰州市市场监督管理局协办的假冒伪劣商品销毁活动在兰州市兴利废旧电子产品回收有限公司进行。此次销毁活动遵循绿色环保销毁原则,采用切割碾压方式,销毁后的废弃物,由废品回收公司进行回收利用。活动现场销毁的假冒伪劣物资主要有食品、服装鞋帽、箱包皮具、家用电器等16大类,共计28000余件,价值约130万元。

奔流新闻·兰州晨报记者 裴强 摄



### 本报推出 “3·15”特刊 畅消费 悦生活

T01-08

