



12315绿色通道实施一年和解成功率达八成

挽回消费者损失 200 余万元

史先生在沃尔玛买了一双沃尔玛自有品牌的休闲皮鞋，穿了一周脱胶。他觉得鞋子有质量问题要求退货，可是又丢失了小票不知道该怎么处理。原本以为是个很难解决的问题，不过昨天在鄞州沃尔玛超市，史先生只花了10来分钟在超市内的12315维权绿色通道就完成了退货。

而在东门银泰店，赵女士为一条裙子的蕾丝花边起球的退货问题和品牌柜员僵持了1个多月时间。也在昨天，她接受朋友的建议找到了银泰的12315绿色维权通道，没几分钟时间，完成退货。

遇到消费纠纷，人们或者怕麻烦懒得与商家扯，或者如赵女士扯了半天也不满意，有的人习惯拿起电话拨打12315热线，通过市场监管部门与商家的调停来处理问题。不过眼下通过12315设立在企业内的维权绿色通道，简单的消费投诉3个工作日内就在商家内部消化解决。数据显示，目前全市绿色通道维权企业已经达到90家，推广一年来，和解成功率达82.9%，为消费者挽回损失242.55万元。

记者 周雁 通讯员 陈超

绿色通道的优点和成效

一般的处理流程中，由于市场监管所特别是中心城区所承担的工作任务重、人员少，处理的消费投诉量很大。一件投诉从12315电话登记到基层所只要1天，但是到分流到所后一般需“排队”等候1~3天才能开始进入

调解流程。而绿色通道成员企业一般接到投诉就开始和消费者联系，在市场监管干部指导下开展沟通、协商，大部分能在3个工作日内达成和解。3个工作日后市场监管所回访消费者，对仍未达成和解的，接手开展行政调解。

挽回消费者损失 200 余万元

2013年6月，“12315消费维权绿色通道”工作机制在海曙区32家主要商贸企业试点；2013年10月，“12315消费维权绿色通道”在全市各地全面推广。

推广1年来，全市新设立绿色通道成员企业58家，总数达90家；12315热线共受理涉及绿色通道企业投诉4281起，涉及

金额419.65万元；其中经绿色通道自我和解3549起，和解成功率达82.9%，为消费者挽回损失242.55万元。同时，绿色通道企业自行受理消费者上门投诉纠纷，并成功和解9652起，为消费者挽回损失394.3万元，使绝大部分的消费纠纷在企业和消费者之间达成了和解。

制度化考核绿色通道企业 提升网络绿色消费

目前的绿色通道成员企业，涵盖了商场、超市、专业商店、市场、通信运营商和大中型生产商。为了更好的帮助消费者维权，市场监管部门以新《消法》、《产品质量法》、国家三包规定等为重点，对企业分管负责人和服务站工作人员进行分类专题培训，提高企业消费维权的自觉性和能力水平。在绿色通道运行之中，通过QQ和电话进行指导；3个工作日后无法达成和解协议的，及时将该投诉转发辖区市场监管所调解；达成和解的回访投诉人，核实了解处理结果和满意度。

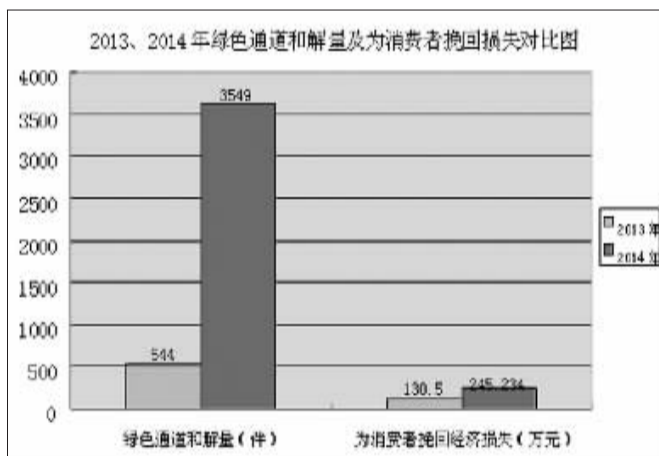
为此12315制定出台了《绿色通道管理办法》、《绿色通道

工作规范》，进一步明确工作流程、工作要求。如以企业承诺的方式，把3个工作日结案的要求加以落实。在年度综合评价中，对优秀企业予以表彰公示，对执行不到位的进行约谈、通报，对侵害消费者合法权益的，应进行行政处罚，并撤销称号，两年内不得申请。

明年市场监管部门也将继续重点对12315维权绿色通道展开深化建设。比如，扩大覆盖面，吸引更多的具有代表性的企业和网商，成为绿色通道的一员。目前宁波许多厂商纷纷“触网”，在网络销售火爆的同时消费投诉也快速上升，对此市场监管部



制图 梁宁



门表示在合适的时机开通绿色通道。另外，针对二手车、美容健身等高发投诉的服务行业，也将与行业协会共建消费维权服务站和绿色通道，着力提高整个行业的规范程度。

针对一些绿色通道企业处理消费投诉效率还不够高，个别企

业和解成功率偏低的问题，市场监管部门将从加强跟踪指导和培训两方面入手，进一步提升绿色通道的整体效能。如借助微信、易信等现代通讯工具，建立市县(区)绿色通道工作群，搭建起实时、便捷的指导平台和渠道；开展绿色通道工作人员专题培训。

“两节”市场 食药安全 专项执法行动后天开始

本月25日起，全市市场监管部门将针对元旦、春节(以下简称“两节”)期间的食品药品安全监管开展专项执法行动，行动自2014年12月25日起，一直延续至2015年2月28日，主要查处以下五大类违法行为。

一是食品生产经营违法行为。重点查处无证、无照生产经营食品行为；食品生产企业使用劣质原料加工节日民俗食品，使用工业酒精等非粮食原料生产加工劣质黄酒、白酒、调味酒的违法行为；食品生产经营单位非法添加和滥用添加剂等违法行为；酒类生产流通企业在酒类产品中非法添加壮阳类药物成分，以及在酒类产品标签中明示、暗示具有壮阳、性保健功能的行为；节日食品消费场所销售“三无”、过期变质、假冒伪劣、有毒有害和其他不合格食品的行为；农副产品批发市场、集贸市场销售未经检验检疫的进口冷冻肉禽制品，销售使用甲醛、工业碱等有毒有害物质浸泡的水产品及水发制品，销售农药残留超标的蔬菜和水果的行为。

二是餐饮服务经营违法行为。重点查处旅游景区(点)、车站码头、商业街道等场所及周边无证无照或超范围提供餐饮服务行为；集体用餐配送、接待旅游团队宾馆饭店、餐馆、农家乐等餐饮服务单位，承办年夜饭及集体聚餐的餐饮服务单位在食品加工制作过程中添加非食用物质和滥用食品添加剂，制售有毒有害食品等行为；夜排档、火锅店、麻辣烫店等餐饮服务单位提供假牛肉、假羊肉卷，在食品或食品调料中违法添加罂粟壳等有毒有害物质违法行为。

三是保健食品化妆品经营违法行为。重点查处市售保健食品虚假或夸大功效、扩大适宜人群、宣称具有诊疗作用，化妆品宣称“药妆”、“医学护肤品”及宣传医疗作用或暗示疗效的行为；保健食品生产企业违法添加药物，化妆品生产企业非法使用禁用物质和超量使用限用物质生产的行为；保健食品化妆品经营单位经营假冒伪劣、来源不明、过期及标签标识不符合规定的保健食品(含性保健食品)、化妆品的行为；利用广告等手段进行虚假宣传，销售假冒伪劣保健食品的行为。

四是药品生产经营违法行为。重点查处城乡接合部零售药店、乡镇卫生院、村卫生室、民营医疗机构、各类专科门诊非法购销药品，不按规定销售、使用特殊管控药品，超范围使用或过期失效的药品等违法违规行为；药品零售企业违规销售含麻黄碱类复方制剂，销售假劣药、药品冒充非药品，不凭处方销售处方药的行为；药品批发企业向无资质单位供应终止妊娠药品，药品零售企业非法销售终止妊娠药品等违法违规行为；参茸等滋补品经营企业(含市场、专柜)，从非法渠道进货，销售掺杂使假参茸、进口高丽参、冬虫夏草等名贵滋补类中药材和中药饮片的行为。

五是医疗器械生产经营违法行为。重点查处无证无照生产医疗器械，无证经营装饰性彩色隐形眼镜、一次性使用无菌注射器、输液器医疗器械的行为；医疗器械经营企业非法渠道购进医疗器械，擅自扩大经营范围，经营过期、假冒伪劣医疗器械，以免费体验方式未经许可擅自销售第三类医疗器械的行为；医疗机构使用无注册证、过期、失效的体外诊断试剂的行为。

通讯员 宣文

2015年商品质量抽查检验计划征求意见

为了切实做好流通领域商品质量监管工作，维护消费者合法权益，净化我市消费环境。现初步拟定的2015年商品抽查检验计划，向社会公示，公开征求意见。

抽查检验范围:

全市各大商场、超市、仓库、专业市场、理发店、美容院、洗化用品专营店、婴幼儿产品专营店及其他经营户。

抽查检验依据:

《产品质量法》和国家工商总局发布的《流通领域商品质量抽查检验办法》。

反馈方式:

1.发送电子邮件至12315邮箱: 12315@nbaic.gov.cn;

2.将表格邮寄至:宁波市市场监督管理局举报投诉处理指挥中心,请在信封注明“商品抽查检验”,并建议您留下联系方式。

意见反馈截止时间:

2015年1月20日

序号	抽查检验品种	请在您关注的商品后打√
1	家用电器	
2	手机	
3	儿童(婴儿)用品	
4	消防产品	
5	农资产品	
6	季节性商品(电扇、凉席、暖手宝、电暖器)	
7	洗护用品(牙膏、洗发水、染发剂、沐浴露)	
8	美容产品(面霜、洗面奶、化妆品)	
9	家居用品(家具、餐具、纸巾、开关、插座)	
10	珠宝	
11	品牌服饰、箱包	
12	交通工具及其零配件	

注:如果您有其他建议在空白处填写