

## 16件民生实事之十五·建设200个“12315”消费维权服务站——

## “小站”解决“大烦恼”

□记者 王耀

建立200个“12315”消费维权服务站是2023年我市民生实事之一，同时也被纳入运城市纪委“优化营商环境为民办实事”项目考核。为此，市市场监管局以规模化商场、超市、知名企业、星级景点、行业协会等为重点建站主体，紧扣“八个一”建站标准，坚持“四统一”规范运作流程，着力打造一批高标准、高质量的消费维权服务站，推动消费维权工作高效有序运行，全力打造消费维权服务“运城模式”。

3月7日下午，记者来到吾悦广场，看到客服中心柜台面对电梯的一面，醒目地标着“12315消费维权服务站”几个字。在服务站的左边墙上，悬挂着一个公示牌，公示牌上标明服务站站长是王君，工作人员是贺楠，监管人员则是盐湖区市场监督管理局的景鹏和相臣。4个人的名字底下都注明了手机号。

消费者如果在商场内遇到消费纠纷，随时可以联系消费维权服务站或市场监管局工作人员。墙上还张贴了消费维权服务站受理投诉制度、程序、职责及协商和解制度。

2023年11月，吾悦广场消费维权服务站接到反映，称消费者竹女士之前在吾悦广场一家店铺购买了一件衣服，因店内没有适合的码数，她和经营者约定将衣服快递到家。但接到货后竹女士发现，该衣服没有LOGO，走线歪斜。接到投诉后，消费维权服务站的工作人员立刻和经营者进行了核实。在服务站的协调下，经营者和竹女士达成一致意见，给她

换了其他款式的衣服，竹女士和经营者都表示满意。

2023年，市市场监督管理局坚持问题导向、民生导向，依托规模化商超、知名企业、星级景点、行业协会，在全市共建成205家消费维权服务站。消费维权服务站相当于市场监督管理部门在市场一线设立的投诉受理点，工作人员由上述经营单位的管理人员和市市场监督管理局的派出人员组成。消费者在消费时，若遇到消费纠纷，可直接到服务站投诉，由工作人员受理、登记，并为居民调解简单消费纠纷。若遇到现场难以调解的问题，将转由市场监督管理部门执法处理。

建设消费维权服务站是一项民生工程，但作为一项开创性工作，全省乃至全国都无成熟的经验可以借鉴。为此，市市场监督管理局强化创新观念、发扬实干精神，探索出了一条具有运城经验的建设路径。目前，消费维权服务站硬件上，严格做到“八个一”，即有一名消费维权联络员、一个固定场所、一块机构牌匾、一部固定电话、一本工作簿、一块宣传栏、一套工作制度、一台计算机；软件上，要实现“四统一”，即统一名称、统一工作职责、统一工作流程、统一文书格式。市场监督管理部门则不定期为服务站工作人员进行法律法规和受理投诉业务技能讲解等知识培训，以此确保维权服务站有章可依、规范运行。

除了在线下做好消费维权服务站建设，市市场监督管理局还积极推进线上消费纠纷和解机制(ODR工作机制)建设



▲盐湖区八一市场消费维权服务站投入使用

工作，将建立的消费维权服务站全部录入全国12315平台的ODR数据库。市市场监督管理局会定期组织相关人员参加法律法规、消费纠纷处理流程，以及ODR工作操作等各类业务培训，提升工作人员的消费维权和纠纷处置能力，确保消费维权服务站规范有序运行。

2023年8月，运城购物中心接到消费者闫女士从ODR平台反映的情况，称在购物中心停车非常不方便，要求尽快解决消费者停车难的问题。购物中心在收到消费者反映后，立即着手研究出台

了措施：错峰停车，企业内部车辆营业期间一律不在广场停放，同时积极与购物中心周边单位停车场协调，极大地方便了消费者停车。

“下一步，我局将继续推动消费维权服务站建设，不断拓展覆盖面、创新方式手段，力求‘维权细胞’串点成线、连线成面，进一步提高消费维权服务站的服务水平，促进消费市场秩序更规范、消费环境更和谐、消费维权更到位，努力推动我市消费维权工作水平再上新台阶。”市市场监督管理局相关负责人表示。

## 16件民生实事之十六·开展“清理家庭小药箱”过期药品回收活动——

## 培养用药好习惯

□记者 张蕊彤

如今，越来越多的家庭都备有小药箱，应对普通常见病和处理各种突发状况。然而，药店搞活动，囤上几盒感冒药；逢年过节了，儿女送上一堆保健品……等到家中大扫除整理药箱时，才发现不少药品已经过期。

为解决群众“急难愁盼”问题，运城市市场监督管理局起草了“我为群众办实事”实践活动项目清单，“清理家庭小药箱”过期药品回收行动就包含在内。

近年来，市市场监督管理局定期组织开展过期药品回收活动，联合药品零售连锁企业在13个县(市、区)设立了稳定运行的过期药品回收点，全市参与的药品经营企业1000余家，其中盐湖区有396家门店全年开展过期药品回收活动，实现了县级回收网络全覆盖。各回收点均配备了统一的药品回收箱，为防止过期失效药品再次流入市场，各回收点实行专人、专区管理，填写《过期失效药品登记表》《过期失效药品移交清单》，并将回收的过期失效药品移交属地市场监管部门销毁。

“过期药品随意处理，会对环境造成极大污染……”3月15日，在市区百汇医药凤凰北路店，执业药师正向居民邢女士介绍随意处理过期药品的危害，引导居民合理



▲市民参与过期药品回收活动

储备家庭用药，养成安全用药的良好习惯。春节前，邢女士给家中来了场大扫除，整理出了许多过期药品，于是来到药店将过期药品按照兑换标准，兑换成相应的药品及家庭小药箱、水杯、抽纸等生活用品。“家里的药箱经常会有过期的药品，实在不知道怎么办。得知附近药房开

展‘清理家庭小药箱’过期药品回收活动，可以定点回收药品，还能兑换成日用品，真是便民。”邢女士说。

“过期药品回收活动从最开始的定期举办，到现在的常态化定点收集，为群众提供了过期药品处理途径。通过统一回收、管理、销毁，让过期药品可追溯，既

能守护居民的用药安全，又能做到对环境的保护，我们更应该积极配合并做好！”该药房负责人闫竹瑞说。

3月18日，盐湖区高家垣社区网格员张锦通过入户走访的方式，为居民宣传过期药品回收知识。

“阿姨，我给已经过期的药品都挑选出来，这几盒药还有几个月有效期，我用纸条标上了……”张锦将居民家中药品进行了整理，清理出过期药品，同时根据居民的个人习惯及药品服用的频次，对药品进行了收纳和存放管理。对临期药品，她用标识贴记上有效日期，并特意将字写大，便于查看。

“过期药品回收活动让群众在‘家门口’就能处理过期药品，让过期药品有了更好的‘归宿’，保障了群众用药安全。”市市场监督管理局负责人表示，市场监管部门坚持把“人民至上、群众利益至上”作为一切工作的根本出发点和落脚点，从人民群众迫切期许的事项做起。下一步，运城市市场监督管理局将继续加大宣传力度，开展“三走进”活动，走进200个小区、100个行政村及敬老院开展过期药品回收活动，同时将全市药品回收点增加到1035家，确保全市人民用药安全。