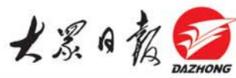




大众日报
客户端



大众日报
微信



消费投诉处理将有反馈了

山东全面部署开展消费投诉公示

市场 看点

□记者 杨润勤 通讯员 宋锋 报道
本报济南讯 10月12日,山东省市场监管局联合省消费者协会印发《关于开展消费投诉公示工作的意见(试行)》(以下简称《意见》),在全省范围内部署开展消费投诉公示工作,充分发挥社会监督、消费预警和信用约束作用,督促经营者自我约束、诚信经营,推进消费维权社会共治,改善全省

消费环境。

据省市场监管局相关负责人介绍,消费投诉公示主要公示三方面内容:一是消费投诉总体情况,包括受理投诉总量、处理办结情况、反映主要问题、消费警示提示等,可根据辖区特点,对重点行业、重点商品和重要时段的投诉热点、集中反映问题进行分析统计,并及时作出相应警示提示。二是消费投诉典型案例信息,包括市场监管部门受理消费投诉中处理的投诉数量较多的重点行业和重点经营者、具有重大影响力的涉众性投诉事件、查处的侵犯消费者权益典型案例、发

现的潜在苗头性消费风险警示提示等。三是自主公示信息,鼓励、引导大型商场或商业综合体、第三方网络交易平台,通过场内设立的公示栏、电子显示屏或平台网页的显著位置,主动向社会公示被投诉数量、投诉解决率等与维护消费者权益有关的信息。

消费投诉公示工作本着“坚持问题导向,突出重点;坚持客观公正,全面真实;坚持多方参与,社会共治”的三项基本原则,从消费者投诉集中、反映强烈的领域、行业和经营主体入手,合法、客观、全面、真实、及时、规范地对消费投诉进行公示。

同时,强化公示宣传,提升公示影响力,构建政府、企业和消费者多方共同参与的消费维权共治格局。

为确保公示的客观公正,《意见》明确了公示程序,按照“谁发布、谁审核,谁负责”的原则,投诉信息核对无误后方可对外公示。重复性投诉只公示一次,对于职业索赔人的投诉、恶意投诉等情况经核实后不予公示。同时还要求加强对消费投诉公示信息的分析利用,及时发现投诉热点和典型案例,充分发挥消费警示提示作用,引导消费者安全、合理消费。

我省首张电子计量 检定证书上线

□记者 杨润勤

通讯员 于晓燕 报道

本报济南讯 9月27日,山东省第一张电子计量检定证书和计量校准证书正式对社会发放。该电子证书加盖了经国家数字权威机构认证的电子印章,效力等同纸质证书,能够在各种电子设备及电子载体中进行查看和验证,具有合法性、完整性、加密性强和可追溯等特点,大幅提高了计量服务的效率和计量数据的可信度。

山东省计量科学研究院相关负责人介绍,为进一步提升计量公共服务质量,加强量值溯源计量证书管理,适应证书电子化发展的需要,省计量院于今年6月正式启动证书电子化工作,并于8月份完成了具有自主知识产权的电子证书系统。

采用电子证书后,客户可在山东省计量院官方网站进行查询和下载电子证书,免去了客户到业务大厅现场领取证书等环节,极大地提高了证书发放效率,减少了客户等待时间和直接接触,也能更好地满足疫情防控需要。

首届“抵制传销 净化校园”文化作品 征集活动启动

□记者 杨润勤
通讯员 李珊珊 报道

本报济南讯 为进一步强化源头治理、综合治理,提升人民群众特别是大学生等重点群体的防范传销意识,营造全社会共同打击传销的良好氛围,日前,省市场监管局联合省教育厅、省公安厅共同举办山东省首届“抵制传销 净化校园”文化作品征集活动。

本次活动面向省内全日制普通高等院校在校学生和在职教职员工,通过与家人、好友共同创作漫画、视频和文章的形式,向身边人传播识别传销、防范传销的知识,引导大学生树立正确的创业观、就业观。本次活动作品征集截至10月31日。

荣成立案查处 转供电违法行为16起

□记者 杨润勤 报道

本报荣成讯 为贯彻减税降费政策,保证降价红利传导至终端用电户,日前,荣成市市场监督管理局开展了清理规范转供电加价专项行动。

该项行动通过电视、广播、微信公众号等途径,向全市市民宣传解读转供电价格政策;组织全市转供电单位召开政策提醒座谈会;向工商户定向发送政策提醒短信4000多条;在全市村居、社区公示栏张贴明白纸3000份。同时,严厉打击违法违规行为,对辖区商超、写字楼等转供电单位逐一开展约谈,截至目前,共查处转供电单位201家,立案查处违法行为16起。



□孙玮璐 报道

近日,山东省纤维质量监测中心深入高校组织开展“阳光纤维健康——质量服务伴你行”宣传服务活动,宣讲纤维制品的相关知识,提高学生消费质量意识,受到广泛欢迎。

开展质量帮扶 净化市场环境 举办专题培训

日照打造质量发展新生态

□记者 杨润勤 通讯员 樊文煜 报道
本报日照讯 日前,山东恒远装饰设计工程有限公司董事长张军获第五届日照市长质量奖。日照市市场监管局局长费立志介绍,日照通过质量帮扶、净化环境、专题培训等措施,着力打造质量发展新生态。

开展质量帮扶,激发市场主体活力。在网上质量基础设施“一站式”服务平台开展“走访企业”活动,提供质量认证、标准、商品条码、食品包装、商标册、专利申请等技术服务;组织130余家企业参与全省马德里商标国际注册巡回宣讲活动日照站活动;开展“计量千企行”服务活动,累计服务企业1100余家;全力推进国家标准化综合改革试点各项任务落实,指导4个国家级、10个省级标准化试点项目加速推进验收工作;建立完善品牌企业培育台账,梳理培育目标85家,实施动态管理。

加大检查力度,净化市场环境。组织20余个部门开展养老院服务质量“双随机、一公开”抽查;聘请第三方对30家食品生产企业、51家重点工业产品生产企业实施专家检查,对肉制品等重点食品监督抽检155批次;实施整治非法制售口罩等防护用品专项行动,共查办案件85起,案值180万元,罚没款66.18万元,移送公安部门案件5起;组织

开展重点产品生产企业专家检查,对51家重点工业产品生产企业实施专家检查;开展使用过期药品等违法违规行为集中整治活动,检查药品经营使用单位2073家,警告70家,责令改正215家,立案查处66家。

举办专题培训,提升企业质量技能。举办质量认证知识专题培训,组织质量标杆企业现身说法;推广特种作业人员安全“332211”工作法,发放手册,培训人员;先后开展了2020年日照市药品检验检测技能竞赛、试点农贸市场智慧监管模式、开展食品销售风险分级评定等。同时,开展放心消费创建活动,推动企业开展放心消费自我公开承诺。

济南市历城区开展农贸市场 食品安全责任保险试点

□记者 杨润勤 通讯员 滕静 报道

本报济南讯 9月28日,济南市历城区市场监管局联合历城区金融事业发展中心,举行食用农产品批发市场暨农贸市场食品安全责任保险集中签约仪式。据介绍,开展农贸市场食品安全责任保险试点,是历城区推进食品安全社会共治方面的大胆尝试,在济南尚属首次。

历城区市场监管局针对辖区市场实际情况,多次与保险代理机构进行协商洽谈,走访市场,征求意见建议,为批发市场和农贸市场量身定制两款“公众责任险+食品安全责任险”承保方案。以批发市场承保方案为例:每年累计赔偿限额1000万元,每次事故赔偿限额100万元,每人每次事故赔偿限额2万元,承保范围不仅包括“在被保险人经营的区域范围内依法从事生产、经营等活动中,在场所内因过失导致意外事故,造成第三者的人身伤亡或医疗费用”,还包括“被保险人向保险人索赔的经营场所内生产、销售或现场提供食品及食品相关产品时,因食品存在缺陷导致的消费者人身伤亡或医疗费用”。

动产抵押登记

助企高质量发展洽谈会召开

□记者 杨润勤 通讯员 徐冲 报道

本报广饶讯 10月10日,全省“银企携手黄河口,动产抵押促发展”动产抵押登记助企高质量发展洽谈会在广饶县召开。会上,4家银行与4家企业签订了动产抵押银企合作签约书,现场签约授信金额达48907万元,12家银行与12家企业达成贷款意向金额75130万元。

省市场监管局二级巡视员邹兴祖介绍,市场监管部门将加强与人民银行的协作配合,组织开展好动产抵押登记助企融资系列活动,进一步提升动产抵押登记效率。积极构建政银企三方长效沟通合作机制,推出更多放心的金融产品,更好地惠及企业,助力企业高质量发展。

提升计量服务能力 推动产业高质量发展

□于晓燕 同稿

9月27日至28日,2020年度华东地区计量工作会议在上海召开。市场监管总局计量司一级巡视员张益群出席会议并讲话,华东六省一市市场监督管理局分管领导、计量处长、计量院长约30人参加会议。山东省市场监管局计量处处长张公霞参会,以“提升计量服务能力 推动产业高质量发展”为主题,介绍了山东计量服务产业发展和推动仪器仪表产业质量提升的特色亮点工作经验。

会议充分肯定了华东国家计量测试中心在推进区域计量合作、加强法制管理、促进产业计量发展等领域取得的成绩。会议指出,华东地区六省一市市场监管部门要继续深化计量领域的改革创新,为国家计量制度的发展提供更多有益的实践探索;要聚焦国家战略和区域产业转型升级要求,加强计量测试服务和产品创新;要依法履职做好法制计量和民生计量工作,维护市场公平秩序,保障消费者权益合法权益。

2020年,为进一步推动产业高质量发展,山东省市场监管局积极提升计量服务能力,加快推进产业计量测试中心建设和仪器仪表产业质量提升。截至目前,我省获批筹建节能家电、碳纤维复合材料、高速列车、核电核岛装备、环境监测仪器等5个国家产业计量测试中心,批准筹建山东省测绘和热量表产业等2个省级产业计量测试中心,其中国家节能家电产业计量测试中心已通过市场监管总局验收批准成立。各中心聚焦产业计量测试问题,提炼计量测试需求,加强产业计量技术研究和测试服务,提升产业参数测量和控制能力,为推动产业技术创新和质量提升发挥了积极作用。

山东省是水表、热量表等传统仪器仪表,以及环境监测仪器等新兴仪器仪表的产业聚集区。山东省市场监管局聚焦解决仪器仪表企业在质量控制、分析测试、检定校准等方面存在的突出技术难点和痛点问题,积极推进仪器仪表产业提升。制定出台《山东省专业计量技术委员会管理办法(试行)》,加强山东省专业计量技术委员会建设与管理,在成立11个专业计量技术委员会基础上,充分吸纳70余家仪器仪表生产企业技术专家加入相关专业计量技术委员会,为产业发展决策提供智力支撑。成立山东省电能计量、水表(热量表)等产业联盟,建立“产学研用”合作的技术创新新型合作机制,促进、引领和创新产业发展。成立山东省仪器仪表标准化专业委员会,完善仪器仪表行业标准体系,发挥标准对产业发展的支撑作用。积极鼓励计量技术机构和科研院所、企业等通过共建实验室等方式,协同创新,联合科研,开展基础性、前瞻性计量科学研究。积极推进高精尖计量测试设备国产化研究,探索远程检定方法路径,降低企业生产与运营成本,服务仪器仪表企业质量提升和产业结构优化升级。

省市场监管局开展执法案卷评查

□姬凤歧 同稿

为切实加强执法监督,提升行政执法水平,根据《市场监督管理行政处罚暂行规定》,9月26日至29日,省市场监管局在济宁开展了2020年度行政执法案卷评查。本次评查是机构改革后开展的首次案卷评查。评查范围是各市局2019年4月1日至2020年8月31日期间办结的一般程序行政处罚案卷(不含药品类案件),共评查一般程序行政处罚案卷80个,每市局5个。各市局法制机构负责同志,省市场监管局法规处、反垄断局、价监竞争局、稽查局工作人员参加了评查。

案卷评查严格按照《山东省市场监督管理执法案卷评查办法(试行)》规定,采取随机抽取案卷和分组评查的方式进行。评查坚持标准统一、程序严格、客观公正,切实保证了案卷评查质量。评查人员在独立评查的同时,相互学习、相互交流、相互借鉴,收到了良好效果。评查结束后,进行了总结点评。总的看,各市局执法案卷质量较高,行政执法进一步规范。省市场监管局将对案卷评查情况进行通报,对经验做法提出表扬,对发现问题督促整改,并为市场监管总局开展案卷评查做好准备。

山东省医疗器械产品质量检验中心 用担当诠释初心使命

□栾振兴 赵洪涛

宁让人等检品 不让检品等人

医用防护服、防护口罩等疫情防控用品是防范病毒侵袭的重要防线,疫情发生后,产能急需扩大。新产品要注册上市,检验是重要一环。

疫情暴发初期正值春节假期,山东器检中心党委以高度的责任心和使命感,按照山东省委、省政府、省市场监管局和省药品监督管理局的要求,第一时间紧急召回技术骨干,部署应急检验工作,在人力、物力、仪器设备各方面做好充分准备,严阵以待,要求党员干部24小时待命,做到“宁让人等检品,不让检品等人”。

据施燕平介绍,1月23日接到应急检验指令后,山东器检中心立即进入战时状态,按照“开绿灯、减手续、保前线”的要求,提升工作效率,优化检验流程,边检验边报告,采取提前介入、容缺受理、并联检验、驻厂帮扶等措施,启动“检验无缝衔接、设备昼夜运转”工作模式,与病毒赛跑,“白加黑、五加二”,超负荷运转,加快检验进度,力争以最短时间完成急需防护用品的检验。

1月24日是除夕,山东器检中心的姚秀军、张博、刘肖帅都刚刚回到老家,还没来得及和父母说上几句话,就接到应急检验的通知,他们辞别家人,立即返回工作岗位;张庆接到应急检验通知时还在回家的途中,她即刻在高速公路上择机掉头返厂。“在那段最艰难的时期,检品就是命令,我们的干部职工坚守岗位,检品有时晚上11点以后到达,我们就安排通宵检验。”山东器检中心副主任万敏说。

面对来势汹汹的疫情,这支“硬核”团队中的每个人都拼尽全力。该中心受理办主任潘华先患有腰腿间盘突出,站久了腰部疼痛,他就在排椅上躺一会儿,感觉舒服一点了又和年轻人一样干;业务办副主任王志平今年3月就退休休龄,应急检验以来,她仍坚守岗位,兢兢业业站好最后一班岗。作为

9月8日上午,全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会在北京人民大会堂举行,山东省医疗器械产品质量检验中心(以下简称“山东器检中心”)被授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。该中心主任施燕平告诉记者:“这份沉甸甸的荣誉不仅是对医疗器械检验人的肯定,更是全体药监人的荣誉。”

新冠肺炎疫情发生以来,山东器检中心勇挑重担,不辱使命,同时时间赛跑,与病魔较量,从1月22日到5月底,130天无休。截至9月30日,已承接各类医用防护用品3560批,全力服务监管和疫情防控,用担当诠释了初心使命。

应急检验的“主力军”,该中心“80”后、“90”后职工更是义无反顾投入到战斗中。方良艳,菜园园正值妊娠晚期,在接到应急检验任务后,从腊月二十九开始,一直坚持在工作一线,完成了日常检验数倍的工作量。检验新冠病毒相关试剂盒,要进入PCR实验室,需要生物安全防护。为减少进出,刘肖帅、李承芝进入生物安全实验室前不敢喝水,忍住憋闷和潮湿,每天穿戴防护服8小时以上。当接到第一个新冠病毒核酸检测试剂盒样品后,刘肖帅一头扎进PCR实验室,一干就是一个通宵,仅用20个小时就完成了产品检验工作……

该中心物理检验室主任姚秀军回忆说:“那个时候,我们中心24小时机器不停、人员轮换,取得的成绩是所有人员争分夺秒干出来的。虽然当时很辛苦,但现在想起来充满成就感,所有的付出都是值得的。”

关键时刻拉得出、 冲得上、打得赢

山东器检中心是10个国家级医疗器械检验中心之一,多年来致力于人才培养和技术储备。在这次疫情“大考”面前,该中心充分展现了雄厚的技术实力,确保关键时刻拉得出、冲得上、打得赢。

针对无菌医用防护服灭菌采用的环氧乙烷有致癌危害且解析慢,难以第一时间用于防护一线的问题,山东器检中心凭借深厚的专业功底和丰富的实践经验,提出根据医护人员和其他需要防护人员的工作区域和职责,分级、分区使

用无菌、非无菌防护服,以缓解防护服供需矛盾的建议。该建议得到国家卫健委、工信部等六部门工作组的认可,并促成《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强的疫情期间医用防护服严格分级分区使用管理的通知》出台。此举提出后,大批非无菌防护服迅速上市,为抗疫赢得了宝贵时间。

面对一次性医用防护服需求大量的现实,山东器检中心积极探索重复使用医用防护服的可行性,并组织技术人员查阅研究国外文献资料,仅用4天时间就起草了重复使用医用防护服的行业标准。面对防护用品及原材料需求激增的情况,该中心主动联合企业开展新型纳米过滤材料的研究,不同级别口罩分级使用研究,民用口罩对普通公众的适用性研究等,进行科研攻关。

2月21日,山东器检中心接到国家药监局医疗器械技术审评中心(以下简称国家药监局审评中心)转来的工人肝装置(血液净化设备)补充评价应急检验任务。该产品是疫情前线急需的一款医疗器械产品,要求第一时间完成对其产品检验。针对该产品是创新产品,部分项目检测难度大且耗时较长,一些关键性能指标的评价无适宜可行的标准参考的情况,山东器检中心医用电器室主任张克和科室成员牟鹏涛、张在爱组成专项攻关小组,对产品原理、临床功能和产品技术要求进行充分研究,反复论证,制订测试方案,主动与企业对接、帮扶指导,为产品设计和技术要求确定提供了多项改进建议。为加快检验进度,他们不断优化检验方案,顺利完成产品检验任务,得到国家药监局审评中心的肯定和认可。

急企业之所急

帮企业之所需

日照三奇医疗卫生用品有限公司是山东省防护口罩、防护服产量最大的企业,疫情发生后该企业迅速转产医用防护服和医用防护口罩。为帮助该企业迅速达到质量要求,1月26日(正月初二)晚上11点多,山东器检中心工作人员林林冒着雨雪来到企业后,立即开始指导企业改进产品结构和形式。经过接力跑式的多次紧张测试,2月3日晚,该企业将最后定型样品送到了山东器检中心。山东器检中心工作人员连夜检测,以最快的速度完成了检验。

“疫情防控期间,为了给企业提供更好的服务,我们开辟了绿色通道,24小时在岗受理样品,做到随送随检。”山东器检中心受理办样品受理员邵国俊告诉记者,有的企业半夜把样品送到中心,工作人员就立即受理并启动应急检验程序,多组人员并联式检验,以进一步缩短时间,确保企业尽早获得注册资质,快速形成生产能力。

疫情来势汹汹,促生产保供是十万火急的任务。山东器检中心急企业之所急,帮企业之所需,先后派出10多名技术人员多次赴青岛、烟台、日照、威海等9市对重点生产企业进行技术帮扶,驻厂指导,为10余家企业排忧解难,提供全方位技术服务,使企业尽快扩产达产,受到企业的普遍称赞。为了节省时间,他们将出发和返回的时间尽可能地安排在晚上,以便第二天能开展工作。

大疫面前显担当。在这场只能胜利不能失败的斗争中,山东器检中心经受了考验,锻炼了队伍,贡献了力量。施燕平表示,中心将以此次受表彰为新的起点,铭记职责使命,将荣誉转化为动力,将责任转化为担当,大力弘扬“生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共”的抗疫精神,认真谋划国家(山东)医疗器械监管和创新服务平台建设,强弱项、补短板,更好地为监管提供技术支撑,为产业发展提供技术服务。