



“放心消费在临沂” 出彩又叫座

市场看点

□ 本报记者 李文明 本报通讯员 刘英

临沂市创建的一网覆盖、数据集成消费维权平台赢得全省业内人士的一片喝彩,“放心消费在临沂”已成为该市一张亮丽名片。

放心消费创建 催生山东第一主播

12月16日下午4时,临沂市顺和电商科技产业园迎来参加全省消费环境建设工作现场的百余名人员。

“这个美女主播叫徐小米,她过去是一个汽车修理工,后来转行做主播,进驻顺和产业园后,业绩飙升,现在每场直播带货都过亿元,在山东直播行业排名第一,快手直播带货在全国排名第二。”产业园讲解员向观摩人员展示的视频、讲述的直播带货故事令与会者频频竖起大拇指。

顺和直播总经理助理朱日强告诉记者,顺和电商科技产业园今年4月由建材市场转型做直播电商。短短8个月,产业园已经吸引和培养了1000多名主播。产品供应链覆盖服装、家电、饰品、美妆、日化、玩具等品类,进驻商家300多家。目前,进驻产业园主播的总粉丝量超过1亿人,日均单量超过60万单,全场销售收入已经突破百亿元大关。

顺和电商实现华丽转身靠的是什么? “全市构建的一网覆盖、数据集成消费维权平台,为我们商家赢得了广大消费者的信赖,是带动顺和直播取得如此业绩的第一功臣。”朱日强说。

一网覆盖、数据集成 打造全域创建源头治理新格局

临沂是中国北方最大的商贸城,如何在“双循环”发展格局下围绕满足人民群众美好生活的需要,促进消费升级、推动高质量发展,实现临沂经济的新突破?临沂市把优化消费环境、提升商家信用作为重要驱动,投诉举报快速回应,全方位营造良好消费环境,全面保障消费者权益,并通过广大消费者的广泛参与,倒逼商贸流通服务、企业产品质量的全面精准提升。

临沂市市场监管局局长黄杰介绍,针对政务服务热线整合后,因热线标准规范不一致造成的投诉举报数据共享难、流转环节多、基层负担重的新情况,该市市场监管局



□ 记者 李文明 报道 临沂市顺和电商科技产业园由建材市场转型直播电商,短短8个月,吸引和培养了1000多名主播,吸粉超过亿人,日均单量超过60万单,全场销售收入突破百亿元。图为进驻该产业园的主播大V(右二)在培训直播人员。

积极探索,在全国12315平台、12345热线平台搭建适配平台,实现两个平台全面兼容互通,将12345热线由县区一级延伸到乡镇,彻底杜绝“体外循环”,形成了一条热线分流,一个中心服务,一套流程处理,一套考核办法,一个平台支撑”的消费投诉平台。精心打造市局、县区和基层所三级平台,构建了市局投诉举报指挥中心、县区局投诉举报中心、基层所投诉举报站“三位一体”的投诉举报维权网络,实现投诉举报和处置全覆盖。

与此同时,着力打造“放心消费在临沂”创建活动,评选发展了2220家示范单位,营造良好消费环境,打造临沂商贸诚信经营品牌。

随着消费规模和商家贸易活动的不断丰富,消费投诉日益增多,投诉内容也更为复杂多样,有些投诉事件常常是公说公有理、婆说婆有理,仅仅通过消费和政务热线难以获得双方的满意。为此,临沂市推行了社会调解、行政调解、人民调解的“三调联动”消费维权调解机制,实现消费争议多元化解决。临沂市兰山区副区长王翠宝介绍,“三调联动”根据性质、涉诉金额、协调难易程度等进行分流,纠纷和解不成的转为市场监管部门行政调解,非涉案的重复投诉和疑难诉求转为人民调解。近两年,仅兰山区就通过“三调

联动”调解消费纠纷1933件,成功率99%。

临沂市市场监管局有关负责人介绍,两年来,全市在餐饮、商贸等消费场所张贴在线投诉举报二维码52万余份,在大型商贸、汽车销售、餐饮等重点市场主体发展ODR(在线消费维权调解)企业2757家,对一般性投诉举报,引导经营者与消费者在线协商和解。这一化消费矛盾于萌芽的方式受到商家和消费者的广泛欢迎。

ODR与市场监管局的监管后台是互联互通的,监管人员对消费投诉的处理随时都能掌握,商家如果处置不当就会被记录。如此,倒逼商家自律并切实从消费者的利益出发去处置消费纠纷。

平台支撑、数据赋能 消费环境优化催生商业效益提升

“一网覆盖、数据集成消费维权平台还有一个更重要的功能,就是对消费维权案例的大数据管理,市场监管部门能够实现‘办理一起投诉,整治一个行业,规范一片区域’的功能,进而实现消费单位‘量变’催化消费环境的‘质变’。”黄杰说。

在临沂市12315投诉举报指挥中心,工作人员打开的“12315平台与12345热线”数据对接集成系统的一个PPT页码上,显示了该平

台形成的一组大数据:各大商场投诉件数、处置满意度、被投诉商品类别、分布区域等等,一目了然。

黄杰说,通过这些数据,市场监管部门就能知道哪些卖场服务水平好,哪些服务水平差,以及哪一类产品质量堪忧、哪些区域假冒伪劣问题较为严重。这些数据,为市场监管人员提供了治理靶向,使监管更精准、更有效。同时,根据这些数据,规划产业布局、推动产业高质量发展也有了风向标和精准施策的抓手。

经过两年多的努力,“放心消费在临沂”品牌初步树立,不仅大大提高了广大消费者的获得感、满意度,还为境内商贸企业和生产企业打造了良好的商业信誉,有力地推动了当地经济发展。

在泰盛广场,“放心消费在临沂”“扫一扫,投诉举报更便捷”的招贴遍布各个角落。该商贸企业还率先成为ODR企业,提出“不让客诉出泰盛”的商贸服务承诺。

“消费环境的不断优化,使得泰盛广场的信誉越来越高,吸引了越来越多的消费者光临。”泰盛广场客服经理鲁雨给记者列出一组数据:今年七夕节客流量达到11万余人次,单日销售额763.9万元,比去年同期增长24%;十一黄金周单日客流量达到20万人次,8天销售总额5800万元,比去年同期增长了48%。

山东远通集团总经理王保友对此感受更深。远通集团旗下有30个4S汽车销售店,过去汽车销售投诉数量居高不下。为打造汽车销售行业信誉,该集团响应市场监管部门的号召,第一时间建设了ODR企业,快速、有效地处理消费者投诉。良好的服务带来优良信誉,北汽集团主动与远通集团联系,共同经营二手车,打造北方最大的二手车市场。短短一年,该集团二手车销售量超过20万台,利润达到3000多万元。

“打造安全放心的消费环境,不仅有利于提振消费、扩大内需,形成强大的国内市场,而且能够有效推动供需高效适配,形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡,加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,这也是深化供给侧结构性改革、推进高质量发展的内在要求。”省市场监管局局长侯成君说,构建“双循环”相互促进的新发展格局,放心消费环境建设意义重大。它的建设提高能够有效地提升人民群众生活水平,同时,打造消费者积极参与的消费维权体系,利用消费这只看得见的手,倒逼商贸企业不断提高服务水平、生产企业不断提升产品质量。在这方面,临沂市走在了全省前列。

首届“品质鲁药” 中药创新发展大会召开

□ 记者 杨润勤 通讯员 栾振兴 赵洪涛 报道

本报济南讯 12月23日,由山东省药监局、山东中医药大学、山东省中药协会主办的山东省首届“品质鲁药”中药创新发展大会在济南召开。

山东是中药材资源大省、中药生产大省,共有中成药生产企业118家,中药饮片生产企业84家,中药品种2132个,涌现出一批具有区域特色的中药品牌企业和中药大品种。

会议提出,监管部门要从严抓好企业监管,做细做实服务文章,坚决护佑好人民群众的生命健康。要深入推进审评制度改革,全面实施“品质鲁药”建设工程,加快推进追溯体系建设,全力支持中药配方颗粒试点和经典名方开发等工作,为山东中药产业转型升级和创新发展贡献监管力量。中药生产企业要时刻秉承一丝不苟的干事态度和“没有最好,只有更好”的极致追求,孜孜不倦做好药、造良药。科研院所应创新思维,充分运用大数据、人工智能等现代信息技术手段,加快推进中药材标准化种植、中成药生产现代化,闯出一条中药产业新路子。

“凤还巢”成临沭县石门镇 经济新亮点

□ 记者 李勇涛 报道

本报临沭讯 一群返乡创业的老板为临沭县石门镇经济带来新活力。2018年,该镇以大官庄村为试点,招引在外老板回乡创业取得可喜成效。到目前,已经有34名各类人才回乡创建了时尚服饰、嘉控智能、桃花源、蓝莓园、优之园、松山堂等十几个企业。这些人才在家乡创业的各类项目为全镇创造产值7000余万元。

2018年初,大官庄村党员陈延华回村创业,当年10月投资创立临沂市第一家生产水肥一体化智能控制设施的高科技企业——山东嘉控智能科技有限公司,2019年实现产值1000万元,地方税收70万元;2020年1月—11月,实现产值1100万元,地方税收65万元。

2018年8月建成投产的临沂时尚服饰有限公司,实现年加工生产服装50万套,营销网络遍布亚、美、欧,年产值达到1400万元,为本村提供120个扶贫就业岗位。

回乡老板陈磊靠靠沐河古道景区投资100多万元建设了融合旅游观光、休闲采摘为一体的佳兴农场,利用“旅游+”“生态+”模式,打造了一个具有较强拉动效益的生态旅游项目。

该镇着力打造的大官庄村“人才回引”示范点,成为临沂市乡镇党委书记培训班、组织委员培训班、党员教育队伍培训班的观摩点。省委组织部专题调研,《齐鲁先锋》栏目组专题报道了该镇人才回引创新做法。



□ 记者 杨润勤 报道

日前,记者在郯城县彭楼镇前牟村的养殖小区里看到,这里有68个养殖户,138个养鸡大棚,蛋鸡存栏量100万只。一排排立式鸡笼干净整洁,有自动上料系统、喂食系统、饮水系统、清粪系统,整个大棚采用湿帘风降温密闭运行模式。同行的郯城县市场监管局相关负责人介绍,这种科学的养鸡方法不仅提高了产蛋率,也保障了鸡蛋的食品安全。

曹县有个“有机共生”“领头牛”

好品山东 质量强省

□ 记者 杨润勤 通讯员 孔海燕 报道

本报曹县讯 “多少年没喝过这么香的牛奶了,这味道真是地道!”日前,在曹县“归一有机鲜生活”文化体验馆里,一位来自北京的杜姓游客品尝了一杯热牛奶后说。不光牛奶,现场许多顾客还品尝了店里的糕点,浓浓的奶香、麦香赢得了大家的点赞。该馆服务人员说,这里的产品是银香伟

业集团按照“有机共生模式”生产的,就是将生态种植基地的农作物秸秆转化为养殖奶牛的饲料,在生产奶制品的同时,将奶牛的粪料进行生物加工,生产出沼气和有机肥,沼气投入生产,有机肥继续改良土地,实现整个生产过程的绿色循环。

记者在银香伟业百澳国际牧场看到,围绕采奶大厅环形分布着11个牛舍,5000头奶牛正悠然自得地吃着草料。让人奇怪的是,这里不但没有牛粪难闻的气味,还处处散发着植物的清香。

“牛的粪便在第一时间就进行生物加工了,当然不会有其他味道。”山东银香伟业

集团董事长王银香说,企业旗下有3个这样的牧场,都是优选的三代健康奶牛,存栏量达20000多头。她还透露了一个秘密,他们喂养奶牛的饲料中还有紫苏叶、金银花等“小菜”,这是给牛“治未病”,不使用抗生素,而是使用有机食疗和中草药。所以,这里牛奶的卫生指标、理化营养和免疫活性指标均优于国家标准。

银香伟业还有不少“绝活”,饲草来自他们自控的生态种植基地,保证了每一根草都是安全的,奶牛吃得好,当然出好奶。在把关上更是严苛,他们专门成立了监察部和巡检部,对牛奶整个循环产业链的运行以及

市场销售环节进行监督检查,堵住了一切可能对产品质量产生威胁的漏洞。

同行的当地市场监管部门负责人介绍,自1987年成立以来,银香伟业集团接连获得“省长质量奖”“市长质量奖”“山东省生态示范园区”等荣誉,其生产的有机小麦粉、巴氏杀菌乳、有机肥等产品均获得“山东名牌产品”称号,集团旗下的“归一”商标被认定为“中国驰名商标”。银香伟业的食品通过对各个环节的控制,打造了“安全、放心、健康”有机食品产业链,建立了“物料源头到销售终端”全过程控制和全程追溯体系,是乳品行业的“领头牛”。

山东省药监局向社会各界 公开征求“十四五”药品安全规划编制建议

□ 栾振兴 赵洪涛

12月21日,省药监局通过“山东药品监管”微信公众号,发布向社会各界公开征求山东省“十四五”药品安全规划编制建议的通告。

通告称,药品安全事关每个人的身体健康和生命安全,大家都很关心。山东省药品监督管理局依职责承担全省药品(含中药、民族药)、医疗器械和化妆品质量监督检查、案件查处、标准、注册、监管科技,新闻宣传等方面工作。

近年来,在省委、省政府领导下,我省药品监管工作取得了一些成绩。我们会继续努力,把严的决心、严的措施传导到每一个企业,推动医药产业健康发展,护佑好您的健康。

药监的初心是为了群众,有效的监管要依靠群众。广大人民群众是我们做好药品监管工作最宝贵的依靠力量。药品监管对象最广泛,只有依靠您的参与,人人都当监督员,时时处处有监管,才能进一步做好药监工作。

现在,我们正在深入学习贯彻党的十九届五中全会精神,全面落实中共山东省委十一届

十二次全体会议精神,编制山东省“十四五”药品安全规划(已纳入全省“十四五”省级重点专项规划)。关于药品质量安全,您在日常生活中有什么关心关注并希望我们采取措施解决的问题?您对加强药品、医疗器械、化妆品的质量监督,提升监管能力、提高安全保障水平,有什么宝贵的建议?广大医药企业在生产经营中对我们有什么意见和期望?我们该如何帮助企业适应新发展阶段,实现高质量发展?恳请您积极建言献策。

今后,我们将全面贯彻习近平总书记“四个最严”要求,更加牢固地树立“人民药监为

人民”工作理念,不断提高药品安全保障水平。恳请大家持续支持和参与我们的工作。

意见建议提交方式:

1.电子邮箱:省药监局邮箱(sdyyjbgbs@shandong.cn),局长邮箱(yt@shandong.cn)。文件名为“姓名(或单位)+‘十四五’药品安全规划意见建议”。

2.信件:邮寄至“山东省济南市历下区经十路16122号,山东省药品监督管理局规划财务和科技处”,邮编:250014。

征集时间:2020年12月21日至2021年1月30日。

山东首届“抵制传销 净化校园” 文化作品征集活动评选结果揭晓

为落实中央对打击传销工作决策部署和省委、省政府有关要求,推进高校文明建设,不断提升大学生群体的防范抵制传销意识,保护学生身心财产安全,山东省市场监管局联合省教育厅、省公安厅组织开展了首届“抵制传销 净化校园”文化作品征集活动,活动得到全省高校大力支持,共收到有效作品1612件。

经过筛选、初评、二评、终选四轮程序,共评出优秀作品78项,其中漫画类、视频类、文章类一等奖各1项,二等奖各2项,三等奖各3项;漫画类优秀奖30项,视频类优秀奖20项,文章类优秀奖10项。(闫林)

省市场监管局价监竞争局获评 “全国平安医院工作表现突出集体”

近日,国家卫健委、中央政法委、最高法、最高检、公安部、民政部、司法部、市场监管总局、中国银保监会、国家中医药管理局联合发文对2018—2019年度全国“平安医院”工作表现突出地区、集体和个人进行通报表扬。山东省市场监管局价监竞争局获评“2018—2019年度全国平安医院工作表现突出集体”。

近年来,价监竞争局紧紧围绕“不忘初心、牢记使命”主题教育守初心、担使命、找差距、抓落实的总要求,扎实开展医疗领域收费和反不正当竞争执法,为人民群众营造安全可靠的就医环境。2018年以来,协调处置医疗收费纠纷30余件,直接查处医疗机构价费违规案件20起,实施经济制裁近3400万元,组织指导全省查处医疗违规收费案件311起,实施经济制裁1.65亿元,切实震慑了医疗领域违法行为,维护了患者合法权益。(李永强)

山东打造公平竞争新高地

12月15日,全省反垄断工作座谈会在济南召开,各市市场监管局围绕今年以来反垄断和公平竞争工作取得的成绩,谋划明年工作进行了交流发言。

保持高压态势,加大执法办案力度。今年以来,立案查处各类垄断案件13件,其中垄断协议案4件、滥用市场支配地位案3件、行政垄断案6件,涉及原料药、成品油、建材、供水、供热、交通等多个民生领域,案件查办数量和在全国同行中名列前茅。办结无资质知识产权代理案17件,有力维护了市场经济秩序。

聚焦源头预防,深入开展公平竞争审查。牵头组织存量政策清理,梳理各类政策措施6万余件,对部门代省政府起草和需要经省政府同意印发的62件政策措施进行公平竞

争审查复核。在国务院部际联席会议督查中,我省位居第一等次前列。大力推进自贸区竞争政策试点工作,我省成为继海南、上海后全国第三个开展自贸区竞争政策试点的省份,强化了竞争政策的基础地位,打造公平竞争新高地。

倡导竞争文化,积极开展竞争政策宣传和各类交流合作。省政府召开新闻发布会,发布了《山东省经营者反垄断合规指引》和《山东省行业协会反垄断合规指引》,在全国率先以省政府新闻发布会的形式发布反垄断合规指引、率先发布行业协会反垄断合规指引。

新一轮工作任务部署为:继续强化反垄断执法办案工作;继续提升公平竞争审查工作水平;深入推进自贸区竞争政策试点工作。(高寒)

我省抽查检查行业协会商会收费

为进一步加强行业协会商会的事中事后监管,规范收费行为,按照《山东省人民政府办公厅关于进一步清理规范行业协会商会收费的通知》(鲁政办字〔2020〕148号)要求,近日,省市场监管局、省民政厅会同省政府有关部门,对全省性行业协会商会收费执行情况组织开展抽查检查工作。

本次抽查检查根据“双随机、一公开”有关要求,按照不低于10%的比例,共抽取56家全省性行业协会商会,对2019年1月以来的会费、行政事业性收费、经营服务性收费等执行情况进行全面检查。检查工作委托山东山审会计师事务所等11家会计师事务所开展审计,主要采取进驻现场、听取介绍、收集资料、查阅法律法规政策规定、收费依据文件和各项规章

制度、审阅财务资料等方法进行审计。审计检查前,省市场监管局、省民政厅对各会计师事务所审计人员进行了业务培训,讲解收费政策,明确检查重点,规范取证要求,进一步提升了审计人员的政策水平和业务能力。

为进一步提升检查成效,各会计师事务所审计期间,省市场监管局、省民政厅选择部分重点行业协会商会进行现场检查,结合审计报告,对存在的乱收费问题将依法依规严肃处理。同时畅通“12345”“12315”热线和山东省社会组织网等渠道,对投诉举报的收费线索,坚持有诉必办、有案必查、有查必果,及时回应社会关切,切实维护行业协会商会收费良好秩序。(王祺祥)