最权威的政策解读，最贴心的问题解答

12315进商场、超市、市场、企业、景区，让消费纠纷在源头化解

建“消费维权服务站” 哪儿有纠纷在哪儿解决

□记者 李岚 通讯员 陈翔

今后，如果您在商场、超市等遇到消费纠纷，到“消费维权服务站”就能快速解决；如果商家已加入ODR（在线消费纠纷解决）企业，您就能在线和商家对话，整个维权过程由市场监管部门保驾护航。

昨日，记者从市市场监管局了解到，该局出台12315“五进”规范化建设和推进ODR企业建设发展方案，旨在实现消费维权关口前移，提升维权监管效能。

建“消费维权服务站”，哪儿有纠纷在哪儿解决

8月下旬，市民马女士在某大型商场的品牌专柜买了一双促销的品牌凉鞋，才穿一次就出现了质量问题。她要求退货，却遭到商家推诿。

马女士到商场总服务台反映情况时，看到墙上挂着“消费维权服务站”的牌子，便拨通了上面的求助电话。不一会儿，服务站站长就现场协调专柜负责人为她办了退货。

为了强化经营者的消费维权主体责任，推进消费维权便捷化，打通服务消费者“最后一公里”，“五进”以进商场、超市、市场、企业、景区的规范化建设为重点，在全市建立“消费维权服务站”。其主要职责是，建立健全商品质量和服务规范承诺、不合格商品退市、消费纠纷和解与消费侵权赔偿等制度；向本单位职工宣传有关消费维权的法律法规；解答消费者有关咨询；受理和处理消费者的投诉，做好相关记录；定期汇总、报送和分析消费者诉求情况，有针对性地进行防范并加强自律；对消费者投诉集中的问题，及时向有关部门反映。

市市场监管局相关负责人说，“消费维权服务站”设立在商场、超市等的服务台，站长由各企业指派专人担任，受理投诉要填写消费维权服务站消费投诉登记表，并依据法律法规和企业承诺进行调解和处理，做到不偏不倚。对于难以调解和处理的消费纠纷，要及时向辖区市场监管所反映或告知消费者相关管辖部门。

消费者在线投诉，ODR企业“不见面”实施调解

昨日上午，在位于洛龙区政和路附近的一家超市的客服中心，工作人员登录全国12315互联网平台ODR企业投诉处理中心，查看是否有消费者投诉并及时记录解决。记者看到，9时40分许，一名消费者反映自己购买的手表在保修期内修了3次，怀疑商品有质量问题，工作人员在线协调商家为其更换商品，不到半个小时，双方达成和解。

ODR企业是指在市场监管部门的指导和监督下，可以通过全国12315互联网平台提供消费纠纷在线解决服务的企业。以往遇到消费纠纷，消费者、商家需要一起到辖区市场监管部门进行协商。商家加入ODR企业，则可在双方不见面的情况下实时协商，将消费纠纷化解在源头。

市市场监管局相关负责人介绍，目前我市已有40余家企业加入ODR企业，消费者如果有问题需要咨询或投诉，可通过全国12315互联网平台、手机APP、12315微信公众号等，注册登录后点击“我要投诉”或“我要举报”，搜索到企业，在线解决。市场监管部门将定期抽查、及时回访，督促企业规范经营管理。

到2022年年底，全市“消费维权服务站”达1000家

从企业客服到“消费维权服务站”负责人，身份的转变意味着职责范围的扩大。市市场监管局相关负责人说，为实现“消费维权服务站”和ODR企业维权效能最大化，各辖区市场监管所将定期对企业人员进行集中培训。消费者如对企业的处理结果不满意，可向市场监管部门投诉。

依照相关方案，到2022年年底，全市12315“五进”规范化“消费维权服务站”站点建设至少达到1000家，今年年底规范化建设达标率为40%；今年年底全市ODR企业不少于200家。

推行6S规范管理 带动“光盘行动”

海报摆出来，人人看得见

制止餐饮浪费行为 切实培养节约习惯

□记者 李岚 通讯员 陈君璇 文/图

“今天您这桌一共有5位客人，如果点6个凉菜，建议全部换成小份菜。”昨日11时30分许，在位于洛龙区长夏门街的一家酒店，服务员为顾客提供合理化建议，桌子上摆放着“食尚洛阳·轻食光盘”提醒标牌。

“小餐桌”带动“大文明”，把好“入口”是关键。近日，市市场监管局在全市餐饮单位开展“食尚洛阳·轻食光盘”及6S管理促规范活动，提倡消费者适度点餐，公筷分餐，鼓励小份菜，制止餐饮浪费行为，培养勤俭节约习惯，同时督促、监督餐饮单位推动6S规范管理落实、落细，提升食品安全管理水平。

“6S”是创新型食品安全管理模式，是以整理、整顿、清扫、清洁、素养和安全为主要内容的标准化管理体系。市市场监管局相关负责人说，为从根本上杜绝浪费，“6S”管理严格量化工作人员操作流程，注重餐饮单位内部管理，加强采购环节管控，杜绝原料“刀下”浪费。比如，对菜品进行细致分类，规范每道菜的分量，减少搭配不均造成的浪费；根据实际就餐人数建议点菜量，推出大份菜、半份菜、小份菜等。

市市场监管局组织印制了4万张“食尚洛阳·轻食光盘”海报和3万张桌贴，督促商户张贴在就餐区的醒目位置，并通过摆放提示牌、电子屏滚动播放文明用餐标语等形式，推广普及餐桌文明礼仪，号召市民珍惜粮食、理性消费，杜绝“舌尖上的浪费”。

与此同时，我市各基层市场监管所的工作人员通过微信群交流和发放宣传手册等形式，“线上”“线下”同步宣传，倡导餐饮经营者提供半份菜、小份菜及公筷、公勺，引导消费者拒绝一次性餐具，积极践行“光盘行动”。

义诊惠民

9月是“中国房颤知晓月”。昨日，市中心医院在涧西区南峰社区开展“中国房颤知晓月”健康普及义诊活动。该医院青年文明号创建集体心血管内科的专家和青年志愿者对前来咨询的群众进行了认真细致的检查和问诊，并对需要进一步治疗的患者提供详细指导。

记者 孙小蕊 通讯员 张立君 陈庆庆 摄影报道

文明365 创建在行动

创文明城市 做文明市民

洛阳晚报 招聘专栏 广告热线：60873688

洛阳酒中仙商贸有限公司招聘

回赠客户 时间2020年9月3日-2020年10月15日

本公司主要经营杜康酒系列及私人企业定制酒，活动期间购买杜康窖藏华夏2000，买一件送一件，再送杜康窖藏国娇一件。

聘 业务员50名 司机2名 内勤1名 平面设计5名

电话：4008258919/15203796999

杜康窖藏"华夏2000"286元/瓶