12315为“双节”期间消费市场保驾护航

2023年中秋国庆假期期间，遂宁市充分发挥12315消费者投诉举报热线和全国12315平台作用，通过加强文化旅游场所食品安全、商品和服务价格、特种设备安全监管等，及时回应社会关切，加大消费者权益保护力度，妥善处理消费纠纷，切实维护“双节”期间消费市场平稳有序。**一是畅通消费投诉举报渠道。**严格落实节假日期间值班值守制度，要求市局、各县（市、区）局值班人员实行“每日一报”制度，12345、12315热线人员24小时人工服务接听，畅通消费投诉举报渠道，及时受理消费者投诉举报，确保消费者合法权益得到及时有效地维护。**二是提升消费纠纷处理质效。**通过健全“快转快办、提级督办、跟踪回访”的工作机制，进行提速、提质、提效办理，确保节假日消费者诉求办理工作质效持续提升。9月29日—10月6日，全市市场监管系统共受理消费者诉求372件。其中：投诉309件，占比83.06%%，举报43件，占比11.56%，咨询20件，占比5.38%，所有消费者诉求均当日回复或转办辖区局处理。**三是加强重点时段消费纠纷处理。**节日期间消费需求集中释放，消费纠纷明显增多。2023年10月5日，消费者在大英县某卤肉店花费25元购买了一份卤鸭，食用过程中发现鸭头内存在异物，疑似生蛆，大英县

市场监管局接到该起投诉后，高度重视，立即组织相关人员到现场进行查验核实，经核实，消费者所诉情况属实。为及时有效化解矛盾纠纷，立即组织双方进行调解，经调解，商家赔偿消费者5000元，涉及食品安全事项另案处理。节日期间，共受理食品安全类投诉举报108件，全力守护消费者“舌尖上的安全”，护航“双节”期间消费市场。