

拓展渠道推进消费纠纷在线解决

去年全省受理投诉举报32.52万件,挽回经济损失3226万元

本报讯 记者赵铭报道 2022年,我省严守消费安全底线,强化消费者权益保护,全年受理投诉举报咨询32.52万件,为消费者挽回经济损失3226万元,促进消费市场重新走上正常轨道。这是3月14日,记者从省市场监管局召开的“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上了解到的。

消费安全关系老百姓切身利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。我省市场监管部门严守消费安全底线,开展食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动,检查45.3万户,对1000人终身禁业。坚决遏制“大坑腌菜”“反弹势头”,整治新建土(泥)窑池800余个。保障消费领域产品质量安全,开展儿童和学生用品、燃气具、成品油等119种产品质量省级监督抽查4582批次,不合格发现率为6.1%。

让监管执法“长出牙齿”,让违法者付出代价。我省持续开展民生领域“铁拳”行动,针对食用油掺杂掺假,减肥、壮阳等食品非法添加等违法经营行为,全省办结重点领域

违法案件1.56万件,移送公安机关案件92件。围绕“网售禁限售商品”“三无外卖”“三假直播”等网络违法行为,督促网络交易平台删除违法商品信息76条,责令整改网站269个次。紧盯虚假宣传“保健功能”“预防治疗疾病功效”“养老保健产业”等违法犯罪行为,查办案件90件,移送公安机关51件。

同时,我省拓展消费者投诉渠道,积极推进消费纠纷和解绿色通道建设。发展326家在线消费纠纷解决单

位,实现消费者足不出户即可与经营者解决消费纠纷,维权成本大幅降低。今年“3·15”国际消费者权益日的主题是“提振消费信心”,我省将打造更加安全放心的消费环境,促进释放消费潜力。聚焦“两超一非”、餐饮具清洗消毒、特殊食品标签等重点问题,重拳打击食品安全违法行为;强化对利用合同格式条款侵害消费者权益违法行为的监管;加强旅游市场价格监管,严厉查处哄抬价格、价格欺诈等违法行为。

位,实现消费者足不出户即可与经营者解决消费纠纷,维权成本大幅降低。今年“3·15”国际消费者权益日的主题是“提振消费信心”,我省将打造更加安全放心的消费环境,促进释放消费潜力。聚焦“两超一非”、餐饮具清洗消毒、特殊食品标签等重点问题,重拳打击食品安全违法行为;强化对利用合同格式条款侵害消费者权益违法行为的监管;加强旅游市场价格监管,严厉查处哄抬价格、价格欺诈等违法行为。

鞍山七日无理由退货承诺在更多领域落地

本报讯 记者刘家伟报道 3月14日,记者从鞍山市市场监督管理局获悉,在去年的消费维权工作中,鞍山市将从持续做好重点领域消费安全监管、充分发挥监管执法效能、聚焦重点领域消费维权问题开展服务等方面发力,进一步强化消费者权益保护,营造更加安全放心的消费环境。其中,将全力推进七日无理由退货承诺在更大范围、更多领域覆盖落地。

去年,鞍山市共受理来电、来访、来信及12345、12315平台诉求13600余件,为消费者挽回经济损失109.7万元。今年,鞍山市将继续引导企业开展ODR(在线纠纷解决)工作及七日无理由退货承诺活动。全市将以核心商圈、龙头市场、特色产业、特色街区为重点,引导运用ODR系统大数据技术,推进七日无理由退货承诺在更大范围、更多领域覆盖落地,并引导消费者利用全国12315平台、微信公众号和小程序、支付宝小程序中的绿色通道进行ODR投诉。

鞍山市还将聚焦重点领域消费维权问题开展服务,开辟特殊群体消费维权绿色通道,还将依托12345等转办平台,为企业和群众提供统一便捷、及时高效的消费维权服务,积极营造安全放心的消费环境。



■ 视点 SHIDIAN

植青绿 树新风

3月10日,一场主题为“植树寄相思,文明传家风”的活动在大连市旅顺口区龙风山墓园展开。逝者亲属栽下百余株松树苗,并系上黄丝带、挂上祝福卡向先人表达哀思。人们希望以此种形式推广文明、环保祭祀理念,培育健康向上民俗文化。

本报记者 吕丽文
刘宇婷 摄

我省出台新规定

野生动物造成人身伤害医疗费由政府承担

本报讯 记者胡海林报道 最近几天,一则沈阳农业大学校园内出现野猪的新闻被刷屏。那么如果人们遭遇野生动物伤害该如何索赔?恰逢我省新近出台了《辽宁省陆生野生动物造成人身伤害和财产损失补偿办法》(以下简称《办法》),就这类问题给出了答案。

近年来,随着我省生态建设的大力推进,森林、草原、湿地等生态环境明显好转,陆生野生动物的种群数量也出现明显增长。2002年前我省陆生野生动物种类为496种,如今已增

至582种。而野生动物种类和数量的增多,导致人们在野外与其相遇的概率也大幅增加。

省林草局相关负责人表示,由于我省野生动物种群的恢复性增长,野生动物与当地群众生产生活之间的冲突也越来越突出,野生动物伤人、毁坏农作物等事件在各地时有发生。《办法》的出台在维护当事人权益的同时,也有助于形成培养爱护野生动物的公众意识和社会氛围。

对于补偿资金来源,《办法》规定,

各级政府应当将野生动物造成危害的损失补偿等经费列入本级财政预算。同时,鼓励推动保险机构开展野生动物造成人身财产损失赔偿保险业务。

由于野生动物对从事正常生产生活的个人造成身体伤害或者死亡的,对在依法划定的区域内放牧或圈养的牲畜造成伤亡的,或者对合规农作物和经济林木造成损毁的等情况,当事人可以申请补偿。其中造成人身伤害的医疗救治费由政府全额补偿。申请补偿程序上,造成人身伤害

的,要在抢救治疗结束后60日内向乡(镇)政府或街道办事处提出;造成财产损失申请补偿的,应当自知道或应当知道财产损失之日起15日内向乡(镇)政府或街道办事处提出。未按照规定时限提出申请,导致损害无法核实、认定的,则不予补偿。

需要提醒的是,若主动攻击或故意伤害野生动物,违规饲养、挑逗陆生野生动物,以及非法狩猎活动或违规进入自然保护区、禁猎区等造成人身伤害和财产损失的,则不予补偿。

铁岭15项车驾管业务下放到派出所

本报讯 记者狄文君报道 为深入落实“放管服”改革措施,推进“我为群众办实事”实践活动,今年,铁岭市公安局通过开展“清风窗口”创建工作,目前已将15项车驾管业务下放到全市22家派出所(警务室)。

近年来,铁岭公安积极推行家门口“就近办”服务模式,推动车驾管业务向派出所延伸,分别在各县(市)区派出所建立了业务窗口,目前,15项车驾管业务已全部下放到基层。此外,通过推行“一窗通

办”,将所有档案资料内传,按流程移交下一环节,有效解决了群众办理相关业务在不同流程窗口反复排队等候的问题。

为推进窗口服务标准化建设,真正做到便民利民,铁岭公安将严格实行“首问负责制”,建立领导接待和值班民警制度,全面推行“好差评”服务评价机制,并推出了当日办结制和延时服务新举措,即对已受理、在当日内能办结的业务,将通过延长办公时间实现当日办结。

本溪多措并举做好森林防火

本报讯 记者许蔚冰报道 为了应对日益严峻的森林防火形势,本溪市林业和草原局全面部署森林防火工作,坚持做到及时、安全、高效处置火情。

据介绍,本溪市将派出市、县两级共三个工作组,开展“严厉打击野外违法违规用火专项整治行动”,针对野外违规用火、林区(林缘)内烧荒、烧秸秆以及焚香烧纸等野外违规用火行为进行严厉打击。另外,本溪市林业和草原局还组成了6支督查组,对森林经营主体单位和重点部位开展防火督导检查,确保防火各项措施落实、落地。

为了全面排查森林火灾风险隐患,本溪市在全市范围内开展了全方位、拉网式野外火灾隐患排查,重点对输配电设施等安全隐患进行全程监管,实行闭环销号管理,切实从源头上防范化解森林火灾风险,目前全市共排查火灾隐患18处,现已全部整改完成。

目前,本溪市实行24小时值班制度,强化应急处置,严格执行“有火必报、报扑同步”要求,规范火情上报程序,所有防火物资全部检修、更换到位,全市62支专业、半专业扑火队,共1237名扑火队员集结待命,时刻保持临战状态。

省消协发布消费提醒 预付式消费要适度理性

本报讯 记者赵铭报道 随着预付式消费方式的流行,一些问题也随之而来。3月14日,沈阳市中级人民法院联合省消协发布预付式消费提示,提醒广大消费者适度理性地进行预付式消费,发生消费纠纷后要及时依法维权。

消费者在进行预付式消费前,应当实地考察经营者的经营环境、设备设施、行业口碑。切勿被低价优惠活动所诱惑,特别是对于尚未开业提前吸纳会员的经营者,消费者更应提高警惕。办理预付卡进行充值时,应尽可能减少充值金额,并在短时间内消费完成,尽量办理月卡或季卡,谨慎办理年卡或两年以上期限的卡,避免遭遇较大经济损失风险。对于经营者给予的优惠条件、服务期限等服务承诺,均应当以书面形式予以固定,避免日后发生纠纷没有凭证。

签订预付式消费合同时,消费

者应当全面细致阅读格式合同的条款内容,如果合同中缺少关键信息、合同相对方信息不明确、双方权利义务不对等,应与经营者协商修改、补充完整或附加合同内容。要向经营者索要办卡发票等凭证并妥善保存,电子方式转账卡要核实收款人信息,截图保存转账支付记录等数字化证据。在每次进行消费时,要核实消费记录、服务次数、账户余额等信息,注意留存书面或电子记录。

消费者办理预付卡后,要经常关注经营者的经营状况,若遇到经营者“跑路”或者产生其他纠纷时,若与经营者协商未果,可以向经营者所在地或争议发生地的消费者协会和市场监管部门投诉,进行调解。调解失败,消费者可以依据有效证据向经营者所在地或者合同履行地人民法院提起诉讼,在起诉阶段还可以由法院进行诉前调解。

■ 民生·服务

破除“先还后卖”模式

沈阳二手房买卖可“带押过户”

本报讯 记者刘桐报道 “现在不用等房贷还清就能办理二手房交易过户,这项新业务不仅帮我省去筹款还贷的压力,还节省了来回奔波办理业务的时间。”近日,张女士和朱女士在沈阳市不动产登记中心于洪分中心办理了二手房“带押过户”手续,在银行协助下,原来需耗时几十天的业务,1个小时内就一站式办结了带抵押二手房转移登记,这也是我省首笔全流程一站式办理的“带押过户”业务。

按照以往办理模式,卖家张女士

需要自筹垫付资金或利用买方首付款先将剩余的贷款还清,方可办理抵押权注销登记,之后才能办理转移登记和新的抵押权设立登记。而这种传统模式却存在着买卖双方交易风险大、成本费用高、耗时长等问题。

针对二手房交易过程中痛点难点问题,沈阳市自然资源局、市房产局、市不动产登记中心及在沈商业银行签订合作协议,通过整合资源、简化流程、共享数据、打通瓶颈,推出二手房“带押过户”新模式,即产权人在

没有全部偿还抵押贷款的情况下,将抵押房产过户给买方,结清房款后,买方继续在银行抵押并按合同约定偿还贷款。

据了解,通过二手房“带押过户”新模式,不仅交易资金由专门机构监管,保障资金安全,而且办理过程中均为免费服务,降低了买卖双方的交易成本。适用对象也有新突破,不仅住宅性质的二手房适用新模式,非住宅性质的二手房也同样适用。同时,办理流程也更为便捷,各相关部门系统实

现了数据互联互通,实时信息共享,买卖双方和金融机构只需到市不动产登记中心窗口一次申请,其他工作由各部门后台协同完成,无缝对接、即时办结,节省交易和登记时间。

沈阳市自然资源局不动产登记中心相关负责人表示,二手房“带押过户”打破了传统“先还后卖”模式,有利于活跃二手房市场,促进二手房与新建商品房市场需求联动,保持房地产市场平稳健康发展,持续助力合理住房消费。

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心 **2023年辽宁诚信金融品牌**

中航安盟保险辽宁省分公司践行服务“三农”职责使命 致力打造服务辽宁农业保险市场的风险保障平台

核心提示 中航安盟保险是国内唯一一家经营政策性农业保险业务的合资保险公司。中航安盟保险辽宁省分公司自成立以来,以“承担社会责任,贡献企业价值”为使命,着力打造服务于辽宁农业保险市场的风险保障平台,为辽宁乡村振兴与发展注入一股属于中航安盟的力量。

产品创新 助力辽宁乡村振兴

中航安盟保险积极响应服务实体经济号召,紧紧围绕农业风险保障核心职能,按照“扩面、增品、提标”导向,创新特色农产品险种,构建多层次农业保险产品体系,进一步发挥奖补政策作用,建立特色险种储备机

制,尝试拓展“一县一品”。同时,探索开展“农业保险+”,推进农业保险与信贷、担保、期货(权)等金融工具联动,为广大客户主体提供多元化、多层次的险种产品风险保障。辽宁分公司不断加大保险产品创新和供给力度,截至2022年已完成报备修订产品30个,初步构建了包括成本、产量、收入、价格指数、降雨量指数等在



内的全品类农业保险产品体系。

精准帮扶 巩固拓展脱贫成果

为进一步巩固拓展脱贫攻坚成

果,防止返贫致贫,中航安盟保险在承保区域内加强与政府及有关部门的沟通协调,组织开展“脱贫人口补充保险”宣传和培训工作,全面落实“脱贫人口补充保险”政策。在参保玉米等

物完成成本保险的基础上,2022年在朝阳市建平县为386户脱贫人口承保玉米种植补充保险,承保面积4690亩,提供风险保障188万元。累计对脱贫人口补充保险的386户赔款16.1万元,为脱贫人口抵御灾害风险,巩固脱贫攻坚成果,防止返贫发挥保障作用。

科技赋能 为乡村振兴插上“数字”翅膀

中航安盟保险开展农业保险10年来,在抗灾救灾的同时,更加注重防灾减灾建设,建立了气象监测、农林病虫害动态监测、猪瘟疫情监测、森林火灾预警等完整的灾害预警系统和抗旱机井、无人机农药喷洒、防洪排涝渠、森林防火瞭望塔、防火隔离带等创新

防灾减灾项目,十年累计投入防灾减灾资金2270万元。通过预警系统和防灾减灾项目的建设,有效降低了承保区域内农业灾害的发生和影响,为当地的农业生产提供了更加全面安全的保障,支持了地方经济发展。中航安盟保险持续推动数字技术与农业农村深度融合,无人机测绘受灾田地、慧眼识“猪”等创新查勘技术的应用,充分发挥数字技术赋能乡村振兴的驱动作用,有效提升农业农村现代化水平。

中航安盟保险辽宁省分公司始终秉承服务“三农”、服务“乡村振兴”的发展理念,全心全意为辽宁经济发展服务,切实做好消费者权益保护工作,为实现辽宁经济的振兴作出自己的贡献。 **威龙 王立国**