

大理州12315平台维权效能持续提升 上半年为消费者挽回经济损失560万余元

□ 通讯员 苏宇承

大理州市场监管系统持续发挥全国12315平台在消费者权益保护中的主渠道作用,消费维权工作成效显著。据统计,上半年全州通过12315平台统一处理消费者投诉、举报、咨询共计31029件,其中投诉10270件、举报2978件、咨询17781件,累计为消费者挽回经济损失561.29万元,有效维护了消费者的合法权益,营造了安全、放心、满意的消费环境。

数据亮眼:12315平台运行高效有序

依托全国12315平台,大理州持续推进消费维权数字化、规范化、高效化建设,各项关键指标表现优异:12315热线接通率达99.95%,确保消费者诉求“打得进、接得上”;投诉按时初查率为99.97%,投诉响应迅速;投诉按时办结率保持100%,实现消费维权“零超期”;投诉调解成功率达61.06%,有效化解消费纠纷;举报按时核查率保持100%,监管响应及时有力;

消费者投诉信息公示率达98.91%,增强消费维权透明度。

这些数据充分体现了大理州市场监管部门在消费维权工作中的高效执行力和为民服务的责任担当。

机制完善:效能评估整体良好

大理州市场监管系统以“数据赋能”为抓手,通过对平台中投诉举报的接收、受理、转办、处理、消费者回访等各环节数据的“一键”量化核算,实现了消费维权全流程闭环管理。同时,依托智慧监管系统,严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《云南省市场监督管理投诉举报处理工作规范》等法规,强化对基层单位的指导和监督,确保每一件投诉举报“件件有着落、事事有回音”。

2025年上半年,全州12315平台效能评估评价总体情况良好,各项指标均达到或超过全省平均水平,为构建“共铸诚信 提振消费”,打造“放心消费在大理”品牌提供了坚实支撑。

服务为民:消费环境持续优化

今年以来,大理州市场监管系统为打通消费维权“最后一公里”,持续深化“放管服”改革,通过创新组建“移动维权服务站”,构建“宣传教育+执法监管+现场维权”三位一体工作模式,推动消费维权服务向基层延伸、向一线延伸,将维权服务触角延伸至集市一线和企业终端,进一步增强经营者诚信经营意识,提升消费者满意度。同时,依托12315平台大数据资源,及时分析消费维权热点问题,为市场监管执法提供数据支撑,实现从“被动应对”向“主动治理”的转变,推动消费环境持续优化。

下一步,大理州市场监管系统将以提升消费者满意度为目标,持续优化12315平台运行机制,强化队伍建设,推进智慧监管、加强宣传引导、健全长效机制,不断提升消费维权工作的调解成功率,规范办理程序,提升维权处置效能,切实维护消费者合法权益,助力大理高质量发展。

大力实施乡村振兴战略 全力推进农业农村现代化



永平县龙街镇邑里村村民在采摘花椒。(摄于8月8日)

夏末时节,龙街镇花椒迎来丰收季,串串饱满花椒挂满枝头,空气中弥漫着浓郁麻香,不仅为当地群众带来了经济收益,也为乡村振兴注入了动能。

【通讯员 忽迺 摄】



漾濞县太平乡箐口村牛座山的果园里,村民在采摘“半边红”脆李。(摄于8月6日)

近年来,太平乡箐口村依托海拔、光照等优势,大力发展特色水果产业,共种植“半边红”脆李1600亩,预计产量200余吨,助推村民稳定增收。

【通讯员 赵燕飞 罗银素 摄影报道】

铭记历史 缅怀先烈 大理州抗战遗址

莫尼中尉殉职纪念碑

位于祥云县清华古洞山顶



莫尼中尉殉职纪念碑。

1942年12月26日,7架日机轰炸云南驿机场,“飞虎队”起飞迎敌。空战中,美军飞行员莫尼中尉驾驶的战斗机向日军猛烈扫射,但自己的飞机被日机击中,他临危不惧,眼看飞机要坠入祥云县城,为了保护人民的生命财产安全,他尽力把飞机驶出城外的空地着陆,并跳出机舱,由于跳伞时与地面太近,落地时剧烈震荡而受重伤昏迷不醒,附近的老百姓将他抬到博爱诊所抢救,终因伤势严重无法救治身亡。

祥云人民为了纪念莫尼中尉英勇献身的国际主义精神,建立莫尼中尉

殉职纪念碑。原莫尼中尉殉职纪念碑用青石打制,底座为方形,碑身顶上为五角星,碑身正面刻着“美空军莫尼中尉殉职纪念碑”12个大字,字体为隶书,书法甚佳。左侧为立碑时间“民国三十二年(1943年)七月十三日”,右侧为“祥云民众立”,字体为楷书。

为永远缅怀这位保卫祥云县城人民生命财产而英勇献身的国际友人,祥云县人民政府于1992年10月29日在清华洞山顶照原样重建了纪念碑。1994年,莫尼中尉殉职纪念碑被列为全县爱国主义教育基地。

(文图由中共大理州委党史研究室提供)

弥渡县德苴乡2个以工代赈项目开工

本报讯(通讯员 李丽君) 弥渡县德苴乡团山村、新和村2025年2个以工代赈项目于日前相继开工。

据了解,2个项目概算投资1600万元,建设内容聚焦民生堵点难点、精准对接群众需求。其中,团山村将实施42267平方米道路硬化工程,有效改善村内交通条件;新建788米排水沟、541米挡墙,切实提升防灾减灾能力,并对1

座农业产业灌溉小坝塘进行修复,夯实农田水利基础。新和村则重点推进8.52千米道路硬化建设,打通乡村产业发展“毛细血管”。同时,新建排水沟渠,有效解决雨季内涝问题。

项目的实施将显著提升农村基础设施和公共服务水平,为村民生产生活带来实实在在的便利,让发展成果更多惠及广大群众。

大理州“扫黄打非”问题线索举报方式

大理州“扫黄打非”举报电话:0872-2313058

大理州“扫黄打非”举报邮箱:dlzshdfbgs@163.com

公益广告



节约保护水资源 大力建设生态文明



节约,从小处做起,从现在做起。水是生命之源,珍惜用水,从我做起。