



3·15广场宣传活动

无锡是中国经济最活跃的城市之一,近年来无论是经济总量还是地方财政收入,无锡在地级市中都位居全国前列,同时无锡也是全国排名前列的旅游城市。近年来,无锡市工商局、无锡市消费者委员会、无锡市放心消费创建办作为维护消费者权益的重要职能部门,积极营造安全放心的消费环境、促进无锡经济健康发展。

朱鲸润

促进新消费市场健康发展 无锡工商人在行动——

强化消费维权 改善消费环境

建立线上线下一体维权格局

畅通消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道。2016年,全市“12315”及消委系统共登记消费者咨询、投诉、举报51377件,办结投诉11168件,办结率达97.83%。为消费者挽回经济损失1500.27万元,欺诈消费者行为加倍赔偿金额10.64万元。查处侵害消费者权益案件254起,案值380.6万元,罚没593.95万元。3个经营主体因预付卡逃逸严重失信被列入黑名单。

加强流通领域商品和服务质量监督。全年完成省局下达流通领域商品抽检涉及23类商品的1188批次,根据抽检结果形成案件线索154起,立案查处114起;根据消费者投诉、举报比较集中的服装、灯具、箱包等商品质量问题,投入检

测经费60余万元,送检209批次,立案查处34起;抽检、送检立案查处涉及案值共计284万元。对辖区内网络商品经营者进行网购商品质量抽查,投入检测经费20万元,共抽查120个批次200余件商品,形成案件线索20起,立案查处11起,罚没11.85万元。

开展市区农贸市场的整治工作。从5月起,利用大半年的时间对市区范围内120家农贸市场进行了全面综合整治并接受了市人大常委会对市区农贸市场建设与管理情况的专题询问,得到了市人大常委会领导的高度肯定。年内,无锡市工商局会同市文明办、市综治办等7个部门进行了文明诚信市场的审定工作,完成复审以前年度文明诚信市场77家,取消13家,

降星5家;认定64家为2016年度文明诚信市场,其中五星级5家、四星级13家、三星级46家。规范网络经营者服务交易行为。为无锡市辖区内5813家网络经营主体完成了电子标识的申请审核,线上巡查网站、网店17138个,实地检查网站、网店1473个,申请关闭无效网站25家,责令改正网站54家。全市共查处网络案件94起,罚没款317万元,分别较去年增长95.8%和103.9%。

2016年7月,由省人大赵鹏副主任和省工商局王元慧局长带队的省直无锡组、盐城组省人大代表,就无锡市消费者权益保护工作开展联组年中专题调研活动,调研组对无锡市的消费维权工作给予了充分肯定和高度评价。



走进市场调研消费情况

消费维权协同共治水平不断提高

市场主体是承担营造安全放心消费环境责任的第一人。2016年,无锡市政府将放心消费创建活动列入为民办实事项目,提出“营造放心消费环境,重点商圈内商户实行先行赔付率达到90%以上,消费纠纷处理率达到95%,自行和解率达到92%以上”。进一步规范商品准入流程,完善商品质量检测和管理制度,商品进货查验率达到90%以上”的总目标。截至2016年底,无锡市工商局、无锡市放心消费创建办新培育了品牌消费集聚区11个,省级诚信品牌企业10家,省级先进、示范

单位445个,省级先进示范街(区)22条;市级放心消费先进、示范单位973家,全市消费环境安全度、消费者满意度和经营者诚信度得到显著提高。

行业自律是对政府监管的有益补充,无锡市消委会自2015年4月起开始组建的无锡市消费纠纷专业调解人才库,经过两年的努力,目前共有涉及保险、家具、装饰装修等9个行业协会推荐的51名专家(其中有省级专家库成员9人),并在全市130家行业协会中筛选了34家与民生关联度大的行业,在行业协会中设立消费维

权监督站以提升行业自律意识和方便消费者投诉。

发挥社会公众的监督作用。社会监督是弥补行政力量不足的重要措施。市消委会把握百姓消费升级的发展趋势,针对新的消费领域、新的消费模式和新的消费热点,相继开展了“供水企业不公平格式条款”消费调查、“省内一日游”体验式消费调查、市内月子中心消费调查等消费调查活动,监督企业市场行为,积极引导媒体有序参与,充分调动社会各界的监督力量,大力推动多元共治的进程。

进一步优化无锡市消费环境

2016年无锡市工商局、无锡市消委会、无锡市放心办创新思路,大胆实践,开展了一系列广受好评的活动。“点赞无锡,我的消费生活”网络活动。围绕网络文化和消费生活融合发展,通过组织系列网络文化活动,广泛吸引全市网民关注和参与,引导消费者科学理性消费。通过市委宣传部官方微博“无锡发布”以“我的消费生活”为主题,发起旅游、餐饮、美容美发、汽车四大类话题,主题阅读量达12万。

“消费教育进社区”活动。为贯彻落实《市政府关于印发2016年为民办实事目标任务书的通知》精神,无锡市消委会承担了开

展消费教育引导,提高消费教育引导普及面的工作任务。刊登相关消费维权法律、法规知识,案例、消费警示的消委会会刊《消费指引》杂志,六期完成投递326个社区,共计3912本。消费教育提示公示栏在全市134个社区张贴600块。此外,市消委会创新传统的消费教育引导模式,成功举办了12场大型演出,辐射社区居民12万人次,现场通过相关行政部门的消费提醒、诚信商家的诚信承诺、消委会真实案例的情景再现,利用社区自有节目汇演这种寓教于乐的形式对广大社区居民进行消费教育和引导。

2017年拟构建“智慧315”平台

2017年,无锡市工商局、无锡市消委会、无锡市放心办将围绕“网络诚信 消费无忧”年主题,不断开拓新的维权救助渠道,创新新的消费引导模式更好地服务百姓民生和经济发展。据了解,今年将以大数据的运用和互联网、移动互联网平台为依托,建立全市统一的网络在线“智慧315”运行机制,实现互联网+消费维权的有效结合。利用互联网和移动互联网平台发布消费信息,提供消费指引,强化经营者自律,建立消费纠纷快速处理通道,促进社会诚信体系建设,全面打造放心消费环境。力争年内完成平台搭建和基础功能实现。

围绕中国传统节日的消费热点,将开展“消费教育进社区”活动以及开展有线电视、经营性养老机构价格和系列的消费调查、“省内一日游”等系列消费体验活动、“网红测评”系列比较试验活动,通过线上宣传、线下活动有机结合,吸引广大消费者参与,倡导安全、理性、文明的科学消费观。

同时,进一步挖掘数据资源,利用大数据分析开展重点行业维权工作指导。通过12315数据的加工分析,加强对重点行业维权工作的监督,进一步加大对通信行业、美容美发行业的行政指导,提高消费者满意度,同时积极探索加强对汽车4S店的监管执法,努力使重点行业的消费投诉量得到有效压减。继续履行好商品展销会的监管职能,促进会展业健康发展。积极探索展销会监管工作的规律特点,转变过去去登记审批而监管的模式,重点加强展销会经营行为的监管,综合运用可依据的法律法规和现有的监管手段,实现对商品展销会全方位的有效监管,促进会展行业的健康发展。

过去一年,无锡市工商局、无锡市消委会、无锡市放心办每一季都干得踏实而又欢欣,而在接下来的一年中无锡工商人将继续撸起袖子,找准目标,立足新起点,展现新作为,为营造安全放心的消费环境、激发和释放消费潜力、增强消费在经济增长中的核心作用作出新贡献!



12315消费者申诉举报指挥中心