

# 滨湖区市场监管局 创新融合维权机制 营造放心消费环境

投诉举报中心  
12345  
12315  
12331  
12365



投诉举报中心

滨湖区市场监管局坚持“政府主导、部门联动、社会组织参与、企业自律和消费者监督”五位一体原则,大力开展2017年“网络诚信 消费无忧”年主题宣传活动,以提高消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度为目标,突出“为民办实事”项目主线,创新消费维权机制,培育放心消费民生工程,全面促进消费者权益保护事业的发展。

陈艳 李辉 朱毓润



市民在活动现场咨询

## 深化整合 建立统一高效 投诉举报处理机制

随着人们法律意识的提高,基层投诉举报数量激增,该局着眼于厘清职责、规范统一,探索优化投诉举报处置机制,形成了“一个中心对外、基层分局承办、科室业务指导”的良性处置流程。

制定出台了《无锡市滨湖区市场监督管理局投诉举报处理办法》(试行),整合12345、12315、12331、12365等投诉举报热线,成立了“投诉举报中心”(简称中心),统一对外接受各类投诉举报,负责投诉举报的接收、登记、分流、督办、归档等工作,根据办理时限差异分别适用不同的程序规定,严格要求各承办部门按工作规范、处理时效办结。

2016年,共受理各类平台投诉举报2452起。其中:通过“12315”平台受理消费者投诉举报1312起,通过“12365”平台受理投诉举报74起,通过“12331”平台受理投诉举报332起,通过“12345”平台受理投诉举报734起,为消费者挽回经济损失255.33万元,欺诈消费者行为加倍赔偿金额1.20万元。较2015年全年增长42%,办结率95.99%。2017年至今,也已受理各类投诉举报咨询600多件,较去年同期明显增长。



走进市场做调研



在小区发放宣传材料

## 点面辐射 推进诚信放心普惠民生工程

大力开展“诚信市场”工程,该局携手社会各界,多方共治,努力营造安全、放心的和谐消费环境。2016年初,考虑到辖区内拥有大量综合体的现状,该局最终决定以万象城、海岸城、红星美凯龙打包联合创建放心消费重点商圈,带动整个滨湖放心消费环境的提升。各参创单位动员商户积极参加创建活动,提高商户自觉维护消费者合法权益的意识。

通过不断指导和不定期抽查,高标准、严要求敦促各参创单位逐步建立、健全了各项创建制度。引导参创单位经营者与消费者自行协商解决消费纠纷;参创单位与商户签订了放心消费行规民约,完善了商品质量检测和管理制度;商户张贴了放心树标贴。红星美凯龙

滨湖店结合创建要求,率先实施了一套相对健全的放心消费机制,包括先行赔付、商品质量全负责、15分钟退单、经营户星级评定等一系列制度。目前,重点商圈内已有483户经营者参与创建,开展进货查验率达到94%,参加先行赔付户数452户,自行处理消费纠纷192件,基本做到投诉不出门。

该局还在湖滨商业街、海岸城、万象城等餐饮集中区域试点开展“诚善经营、畅享消费”餐饮服务示范企业创建活动,打造一批“明厨亮灶”工程,把后厨晒到消费者面前,接受消费者监督;加快企业信用信息系统建设,率先在全市探索建立了经营异常名录管理标准化体系,贯穿事前审批到事后监管全链条;广泛开展各级“重

合同守信用”企业申报工作,目前该区共有重守企业652家,其中国家级6家、省级31家、市级615家;积极引导私企业主参加“江苏省第三届百名诚信之星”“十大诚信标兵”评选活动,无锡市滨湖区康希灵芝保健品店顾亚芬等三名会员分别获此殊荣;与区旅游局、商务局、农林局等部门协调合作,重点培育、引导旅游景区、特色农业合作社等企业参创放心消费先进、示范单位。目前,滨湖区参创企业已达2500多家,其中36家企业分别获得了省级放心消费诚信品牌企业、示范街区和先进单位称号。无锡市帅元紫砂艺苑有限公司、鼋头渚景区等被评为省放心消费诚信品牌企业,太湖云电商等被评为省放心消费先进、示范单位。

## 多措并举 强化普法宣传引导科学消费

结合“消费者权益保护日”“食品安全宣传周”“药品安全宣传月”“质量安全月”等时段,该局广泛开展政策法规宣传月活动,建设“食品药品科普宣传站”27家。组织开展了“我为食品安全监管献一策”“产品安全与儿童成长”、特种设备安全讲座进社区进校园、慢性病用药安全公益讲座进社区等系列



为孩子们传授科学消费知识

在欧尚超市蠡园店、徐巷市场设立食用农产品快速检测免费便民服务站。通过“你送样、我来检”的面对面即时检测模式,既在一定程度上解决了市民检测无门的困扰,帮助市民快速维权,同时也能有效督促食品经营单位加强质量管理,提高企业自律意识和诚信水平。

今年,该局还将围绕“网络诚信 消费无忧”年主题,在辖区内广泛开展宣传活动,多元化传播食品药品安全知识。在各大商

业综合体发布无锡市消费者委员会3.15公益宣传片,并联合各成员单位以专题宣传片、宣传展板、现场消费知识问答、消费常识宣传等形式鼓励和引导广大市民科学消费、合理维权,倡导企业商家诚信经营,共同营造和谐放心的消费环境。提升消费维权效能,营造安全放心消费环境,需要进一步挖掘、发挥职能融合发展带来的新优势,逐步完善“大消保、大维权”的一体化机制。在新的形势与要求下,滨湖区市场监管局必将在区委区政府的坚强领导下,继续认真履行职能,有效整合消费维权资源,尽职尽责营造更加健康安全的消费环境,构建更加和谐文明的社会氛围。

## 消费信息

### 雪浪分局强化旅游购物行业规范管理初显成效

为助推无锡旅游行业的发展和打造品牌无锡形象,无锡市滨湖区市场监管局雪浪分局会同区局、区旅游局积极采取有效措施,强化旅游购物行业规范管理取得初步成效。

被誉为“太湖明珠”的无锡,风光秀丽,景色怡人,是全国著名的旅游胜地。鼋头渚、三国水浒城、长广溪湿地、雪浪山、龙寺生态园、红沙湾、华莱坞等大量旅游景点更是集聚在滨湖区,而旅游购物行业也随之占据了旅游产业的主要份额。

属地雪浪分局主动作为,在前期普查的基础上,会同区局、区旅游局,先后通过行政约谈、专题培训、打假制伪、诉调对接等监管手段,对辖区从事旅游购物商店的经营行为规范管理,积极引导旅游购物店对照行政建议书和向社会作出的规范经营承诺,从进货查验、索证索票、标签标注、售后服务、证照管理等多个方面进一步开展了自查自纠,增强守法经营的自律意识。同时,还加强对辖区旅游购物商品进行流通领域商品质量监测。

目前,有多家单位主动邀请分局执法人员上门服务,至今无一起消费者投诉发生。陈艳 颜炜

## 维权故事

### 维权“达人”平凡不简单

调解纠纷是市场监管局基层分局里再平凡不过的工作,但面对消费者的投诉,如何妥善处理,做到宽严相济,做到“法、理、情”并举,使得纠纷圆满解决,却不是一件简单的事。但河埭分局的孙宝康就做得十分出色。

将调解纠纷做到圆满,老孙的秘诀是“公平、公正、合法、合理”八个字:既为消费者着想,又不忘经营者的利益。真正做到了为大众着想,维护群众利益。

日前,河埭分局收到了一封来自一位八旬老人的亲笔感谢信。在信里,老人点名表扬了孙宝康。原来,这位老人参加了某保健品公司的保健产品宣传活动,在营销人员的鼓动下购买了六千多元的三盒保健品。直到在孙宝康的讲解下,老人才知道保健品是不能替代药品的。面对年事已高、情绪激动的老人,老孙放弃了休息时间,多次电话联系商家并上门协商,终于帮老人挽回了大部分损失。

2016年仅老孙负责的片区就受理消费者咨询投诉举报107起,2017年两个多月来已经受理了28起。将平凡工作做得尽善尽美的老孙时常受到消费者的表扬和感谢,但他总是将感谢信默默地塞进柜子里,而把老百姓的信任和感激当作职责放在心上。陈子晴