

保安全、促发展 擦亮滨湖放心消费“金名片”

又到了一年一度的3·15国际消费者权益日,在刚刚过去的2020年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,民生是最大的政治,坚持以人民为中心的发展思想是做好民生工作的根本原则,也是维护每一位消费者合法权益的根本原则。无锡市滨湖区市场监管局成立后,始终以维护消费者合法权益为核心,结合实际紧紧围绕社会民生关注热点焦点,在保障民生安全、保护知识产权、促进高质量发展等方面采取了一系列举措,切实营造放心满意的消费环境和公平公正的市场秩序,促进经济社会稳定快速恢复发展。

曾逸天 朱鲸润



滨湖区市场监管局执法人员查处假冒伪劣口罩 朱沁 摄

切实保障民生守护消费安全

情系百姓,做好诉求举报“接线员”。疫情初期防护物资紧张,面对群众的一些急躁情绪和众多反映,该局第一时间建立机制强化值班值守,全体党员干部主动请战、“白加黑”24小时坚守岗位,最大程度确保诉求渠道畅通,创新通过网络组织线上多方调解等形式,结合投诉数据分析强化矛盾化解,用耐心、细心让群众安心、放心。全年共受理各类消费者投诉举报8654件,同比增长53.25%,办结率100%,为消费者共挽回经济损失656.69万元。

积极履职,做好质量价格“保障员”。维护消费者合法权益,保障产品质量合格、价格稳定是关键。该局坚持源头治理,严格落实企业责任,监督巡查商超市场、零售药店、防疫物资生产经营企业等1万多商家次,发放、张贴价格政策提醒函等17026份,指导重点企业在疫情期间严格确保产品质量,并积极履行社会责任保障供应及价格稳定。同时,联合区物资储备部门做好市场供应组织,在口罩最为紧缺时,联系媒体组织药店开展“线上摇号预约购买口罩”服务,累计为群众提供24万只口罩,既帮助解决“一罩难求”实际困难,还避免线下盲目排队聚集风险。

灵活处理,做好矛盾纠纷“调解员”。“感谢执法人员在调解过程中兼顾考虑我们企业的困难。”山明水秀相关负责人向蠡湖分局工

作人员连表谢意。疫情期间,部分投诉集中在年夜饭、婚宴、门票预订以及口罩等防护物资价格上涨等方面,群众诉求要求高、时间紧,但企业也处于停业期间、存在困难。针对涉疫投诉举报面临的纷繁复杂形势,执法人员立足矛盾化解、落实分类解决,适当考虑疫情给经营者带来的实际困难,注重引导双方相互协商,共克时艰。

保护知识产权激发消费潜力

重拳出击,担当打击违法“主攻手”。组织开展知识产权执法“铁拳”行动,深入推进落实食品药品安全“四个最严”要求专项行动,充分发挥投诉举报在精准监管、靶向监管中的重要作用,聚焦与抗疫防护相关的口罩、测温用品、消毒用品等重点商品质量,对群众反映强烈、社会舆论关注、侵权假冒多发的重点领域快速出击、整治到底、震慑到位,严查涉疫投诉举报644件,查处假冒伪劣案件76起,罚没金额238.28万元,从严从重从快查处了一批典型案例,其中“朱某在微信朋友圈销售假冒3M口罩案”获评江苏省知识产权保护“十大涉外典型案例”。

深化合作,构建多点并进“保护链”。不断深化行政执法与相关部门联动衔接合作机制,8月份联合卫健委针对全区500多家美容机构开展“双随机”专项整治,严厉打击非法行医、使用假冒伪劣化妆品、虚假夸大宣传等问题,共发出

限期整改通知书61份、查处8家机构。同时深化与司法保护合作机制,移送公安机关涉嫌假冒、欺诈等案件10起,在全区企业、商贸街区倡导开展“正版正货”承诺活动,推动建设文明诚信体系,鼓励建立知识产权保护自律机制,充分发挥社会监督作用,从行政执法、司法衔接、行业自律、公民诚信等环节构建全链条保护体系。

线上和解,开通投诉解决“高速路”。线上交易由于环境特定,以往面临着组织现场调解难度大、成功率低等问题。该局利用12315先行和解平台推广在线纠纷调解(ODR)机制,大力开展线上多方视频调解、在线生成文书及消费教育引导,打破时间和空间限制,通过平台要求经营者在24小时内响应,72小时给出初步解决方案,大大缩短投诉处置周期、提升了效率,降低消费者维权成本。目前,全区已有156家企业接入12315先行和解平台,去年通过ODR机制成功解决纠纷132件,平台使用效率达到6.56%,位列全市第二,单个企业的和解成功数位列全市第三。

营造放心环境促进高质量发展

培育典型,营造放心消费“优环境”。该局积极培育融创茂、拈花湾、溪南公馆等单位创成省级餐饮质量安全示范街2条,省级品牌消费集聚区放心消费示范单位1家、市级放心消费示范单位39家。通过打造“商圈样板”示范引领,实现了“一个商圈

带动几条街”的良好效应,充分发挥“省级餐饮质量安全示范街区”“放心商圈、放心街区、放心餐饮、放心市场、放心景区”的带动辐射作用,增强提振消费信心,促进消费潜力释放,推动经济高质量发展。

强化预警,奠定高质量发展“稳基础”。消费环境建设量大面广、燃点低、热点多,需要整体推进和重点防范并重。该局在守住安全底线和构筑放心消费环境基础上,防范化解市场经营领域突出矛盾,针对“橡皮筋”培训机构关闭等10起突出矛盾事项,坚持问题导向,精准施策,组织相关部门会商会办、研究解决方案,及时回应答疑解惑,提供法律政策建议,引导消费者理性维权,成功化解群体性消费纠纷,共帮助挽回300余万元损失。

多方努力,擦亮滨湖品牌“金名片”。积极开展“满意消费长三角”行动,抓住消费者最关心、最直接、最现实的问题,联合滨湖万达、苏宁易购等大型商圈,公开试行线下实体店购物七天无理由退货承诺制,解决消费领域信息沟通不畅、退货困难等。采取提升食品供给质量、深化质量提升行动、优化农贸市场消费环境、推进线上消费环境建设、组织放心消费创建活动、协力整治消费热点问题6个方面16项措施,从消费端倒逼供应端提高质量,全力打造“玩得开心、吃得安心、买得放心”的滨湖旅游及特色消费“金名片”,共同打响“满意消费长三角”金品牌。

典型案例

病急不能乱投医 明明白白再消费

案情陈述:近日,一位老年消费者陈女士来到滨湖区市场监管局荣巷分局求助,反映其被一家健康养生馆发放的宣传单所吸引,到店内体验后,在工作人员的诱导下花费7600元办理了肩颈调理套餐。回家后感觉不适,要求商家退款,但遭到商家拒绝。

办理经过:接到求助后,工作人员向投诉人询问了事情的具体经过。随后对被投诉商家进行了检查和询问,商家对陈女士的消费情况予以认可,但认为陈女士病情加重是由于其自身疾病发展,不承认是其不当按摩导致,且陈女士购买肩颈调理套餐系在体验满意后自愿消费,商家不存在过错。由于医院无法出具陈女士病情与不当按摩之间的关系,事情陷入僵局。

办理结果:工作人员在检查过程中发现,商家店堂内张贴的价目表显示,“肩颈调理”的收费价格为380元/次,无调理套餐收费的公示。但根据陈女士的反映,其以7600元购买两个疗程共计14次调理,单次调理费用计542.9元/次,远超价目表上单次调理的费用。商家解释由于套餐中含有消费者单独使用的精油费用,因此费用高于单次调理,但相关价格未公示,且无法证明消费者对上述情况已知情。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条规定,商家的行为侵犯了消费者的知情权,商家应承担相应责任。经调解,商家收取陈女士单次理疗费用380元,剩余费用全部退还,并承诺完善价格公示,让消费者明明白白消费。陈女士对处理结果表示满意。

冯一鸣

发布

关于表彰2020年度 滨湖区消费维权先进集体、先进个人决定

2020年以来,滨湖区消费者委员会深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,在市场监管部门指导下,切实履行消费者权益保护法赋予的各项公益性职责,牢固树立“以消费者为中心”的理念,积极维护消费者合法权益,为经济平稳健康发展与社会和谐稳定作出了积极贡献,涌现出一批爱岗敬业、工作突出的先进集体和先进个人。

为表彰先进,弘扬正气,进一步激发全区从事消费维权工作人员的积极性、主动性和创造性,滨湖区消费者委员会决定:授予无锡灵山文化旅游集团有限公司等7个单位“2020年度消费维权先进集体”荣誉称号;授予郁东明等5名同志“2020年度消费维权先进个人”荣誉称号。

2020年度消费维权 先进集体名单

- 无锡灵山文化旅游集团有限公司
- 无锡滨湖区苏宁易购商业管理有限公司
- 无锡市永昌资产管理有限公司
- 无锡肯德基有限公司
- 无锡华润万家生活超市有限公司滨湖区
- 无锡市太湖鼋头渚风景区管理处
- 滨湖区东海怡品海鲜餐厅

2020年度消费维权 先进个人名单

- 郁东明、徐牛牛、吴岳先、蔡华娟、万黎

“三牛”凝心扎根基层 “三牛”精神助力发展

子去丑来腾锦绣,鼠归牛到竞辉煌。在无锡市滨湖区市场监管局河埭分局传颂着“老中青‘三牛’扎根基层,凝心助力发展”的佳话,年龄逐级提增、学历逐级提升、监管执法逐级提效的“三牛”搭档,真实演绎了市场监管干部奋力谱写高质量发展、高品质生活新篇章的传承故事。

陈艳

三十五年艰苦奋斗扎根基层的“老黄牛”——臧秀臣

今年即将办理退休手续的老臧,1986年就职原滨湖工商局至今,扎根河埭分局35年,全身心地投入到市场监管各项工作中,精益求精,为年轻干部树立了学习的榜样。

他分管的辖区重点市场——稻香市场,是全市闻名的难管区域。每周二是他的例行“上早市”的日子,早上八点不到,他高大的身影就出现在市场各个角落,一手拿着照相机,一手捧着记录本,逐家开始检查。他秉承“四严”原则,带着责任搞巡查,怀着感情抓督导,“不漏一户”的态度,“不错一处”的信念,激发了身边每名年轻干部的工作热情。

二十五年为民服务扎根基层的“孺子牛”——徐牛牛

人称“业务小字典”的“专业型能手”徐牛牛,1996年工商管理专业毕业就职原工商系统后,始终保持“不忘初心、砥砺前行”的工作状态和“勤政廉洁、无私奉献”的工作作风。

他紧贴机构改革发展形势,服从大局,扎根基层,为群众排忧解难,为人民谋幸福。不管是各项条线业务,还是各种专项整治工作,他都不折不扣边学边干、创先争优,切实维护稳定的市场经济秩序。他分管负责的溪南农贸市场,在市场工作考核中得到各级督查部门的认可;他秉持“公平、公正、合法、合理”八字方针,创新维权方式,宽严相济,“法、理、情”并举,至今已圆满接处投诉举报3000多起。

十年如一日创新发展扎根基层的“拓荒牛”——史杰

毕业于食品科学专业的研究生史杰,于2011年入职原滨湖工商局,利用自身专业优势和年轻活力,理论联系实际,将市场监督管理领域的各项法律法规融会贯通到市场监管各项分管业务中,将机关工作经验与分局实际情况相结合,为锡城西片商业繁华的河埭地区市场监管工作尽心履职,开拓奋进,并于2020年被任命为稽查组组长。

60后、70后、80后“三牛”凝心扎根基层,他们是河埭分局全体干部职工的工作缩影,也是市场监管系统的履职缩影,他们把“开拓进取、依法行政、尽心履职”的责任扛在肩上,把“全心全意为人民服务”的“三牛”精神发扬在路上。