

# 切实维护消费者权益！ 无锡市市场监管人全力奔跑



一年一度的“3·15”国际消费者权益日来临，去年以来，无锡市市场监督管理局、无锡市消费者权益保护委员会（以下简称无锡消保委）、无锡市放心消费创建活动办公室以消费者为中心，切实维护消费者权益，干事创业成果斐然，消费环境释放动能。市消保委成功获评全国消费维权先进集体、市市场监管局获全省市场监管系统先进集体等荣誉称号。

朱鲸润



检查市场消费相关情况

## 为消费者挽回损失2800余万元

去年以来，无锡实施全国首个地级市消费投诉信息公示规范，推进放心消费创建三年行动计划，创建省级放心消费示范街区8个、示范单位40家。全年受理消费者咨询、投诉、举报16.29万件，为消费者挽回损失2881万元，市民满意率持续提升。

多种形式开展“3·15”系列活动。全市“3·15”期间共组织开展各类普法活动94场、大型咨询活动42场、重要新闻发布5次。发布了2020年度消费环境建设白皮书和市场监管系统10个消费维权典型案例。

同时，在全省率先制定《消费投诉信息公示实施办法》，无锡“智慧315”平台累计公示消费投

诉信息74625条，实现对无锡100万家经营主体消费投诉信息的无差别全公示。在全省率先实现“双号并行”，市市场监管局12315热线正式进驻12345话务分中心，12315业务专家同步入驻。

召开全市放心消费创建工作推进会，印发《关于进一步深入推进全市放心消费创建工作的实施意见（2021-2023）》。圆满承办“满意消费长三角”专项工作会议，在宜兴启动长三角地区“美丽乡村放心消费”创建行动。

开展“放心消费 体验无锡”系列消费体验活动，共举办25项专场直播。与无锡媒体联动打造“放心消费在身边”专题系列节目，开展“我为群众办实事”实践活动，在公

交车、地铁等11000多个移动电视终端滚动播放，累计覆盖人流近400万人次。

全力打造锡沪路家居装潢放心消费示范区及宜兴民宿放心消费示范区。委托第三方测评机构开展全市消费环境测评及汽车“新三包”规定政策变化及市场影响调研。

全市市场监管系统查处各类违法案件6790件，罚没1.24亿元，涉罪移送司法机关案件61件。发布年度“铁拳”、反不正当竞争等五大领域典型案例。9起案件入选全省市场监管“铁拳”和“两反两保”行动重大典型案例，排名全省第一。

新培育“锡食名坊”40家。组织实施食品抽检10.26万批次，监督学校食材统一配供快检4.22万批次。全市重点单位食品安全责任保险覆盖率95%以上，连续三年省级食品安全评价性抽检合格率稳定在98%以上，宜兴市、梁溪区、滨湖区、新吴区顺利接受省级食品安全示范县（市）、区动态评估，近三年市民食品安全满意度提高13%。

## 智慧监管赋能作用日益凸显

目前，无锡已完成“智慧市场监管”一期建设，全面对接省级平台，率先实现涉企信用信息“只报一次”，获评数字无锡建设优秀实践成果。建成全省首个在线电子数据取证中心，上线全省首个网络交易综合监测平台“锡网云监”。在全省首届市场主体数据分析大赛中名列第一。

民生保障不断夯实，去年全年食品、药品等方面安全形势持

续平稳。强化高水平安全保障开创新局。疫情防控一着不让。完成进口冷链集中监管仓硬件改造和数据平台升级，入库货物6.5万吨，立案查处进口冷链食品违法案件277起，移送公安机关处理3人。全省率先实施药店“一店一码”智慧登记，登记四类药品购买人员溯源信息580余万条。

食品安全关乎千家万户，无锡食安创城领先领跑。去年无锡

## 深入开展民生领域“铁拳”行动

聚焦最优环境，支撑企业安心消费放心。对标首批营商环境创新试点城市，深入实施优化营商环境提升行动。无锡市市场监督管理局相关负责人提出，要推动“三个中心”落地。加快实现省药监局审评核查无锡分中心挂牌，推进建设省食药检院无锡检验室、省器械检验所无锡检验室建设，发挥药品、药材双口岸作用，推动提升口岸利用率。要深化商事制度改革。推动住所（经营场所）智能核验，进一步推进住所与经营场所分离改革。构建住所登记事项“事前比对核验、事中预警提示、事后双随机抽查”的登管衔接机制。指导各级企业登记机关全面推广运用新“全链通”平台，实现企业开办“一网通办”“全程网办”，提升行政审批效能，缩短办理时限，做好重点服务。贯彻落实《市场主体登记管理条例》，进一步完善市场主体退出机制。

要创建放心消费城市。启动全国放心消费示范城市创建，深化放心消费创建三年行动，每个市（县）区建成2-3个放心消费创建示范区，大力开展“美丽乡村放心消费创建”。全面扩大线下实体店无理由退货承诺覆盖面，承诺商户超1万家。有序开展农贸市场常态长效规范管理综合考评，做好“寻味锡城”之农贸市场美食地图甄选活动，服务全国文明典范城市建设。

聚焦公平正义，彰显市场监管执法权威。行政执法是市场监管立足、立身、立威之根本。要加强“两反”工作。健全公平竞争审查机制，完善反不正当竞争工作联席会议制度，全面推进反垄断和反不正当竞争工作，加强对全市反不正当竞争工作的宏观指导，进一步强化商业秘密保护，加快商业秘密保护“两点一基地”培育进度。要维护市场秩序。

强化涉及民生领域煤、电、水、气、银行、医院、学校等收费监管执法。强化广告导向监管，严厉打击借重大政治活动商业炒作等违法行为，做好民生领域广告监管工作，提高广告违法问题发现率，积极推进广告产业园建设。持续推进“长江禁捕 打非断链”专项行动。要加大执法力度。深化案件数据分析，提高违法案件线索发现率。深入开展民生领域“铁拳”行动，加大对重要民生商品价格违法、防疫物资、不正当竞争、网络交易、“一老一小”用品质量等领域执法力度，办出一批有影响力的大案铁案，分类公布典型案例。

振奋精神，苦干实干，拼搏赶超，勇毅前行！无锡市场监管人已做好准备，为谱写“强富美高”新无锡现代化建设新篇章贡献市场监管的澎湃力量，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

## 共促消费公平！2022年这些精彩来袭

近期，中国消费者协会确定并向社会公布2022年消费维权年主题：共促消费公平。围绕这一主题，无锡市市场监督管理局将积极开展这些工作，用心用情维护消费者合法权益！

（一）做好12315、12345热线归并后过渡期各项工作对接，进一步优化平台，加强人员配置和业务培训，确保双号并行后热线诉求处置质量。进一步落实12345各项工作制度，努力提高派单精准度，及时做好工单流转处理。

（二）全面推广线下实体店无理由退货承诺，推行厂商一体化无理由退货承诺机制，争创全国放心消费城市。到2022年末，线下无理由退货承诺商户达到10000家，覆盖全市主要商圈、街区、景区、商超、品牌连锁企业以及消费领域重行业。

（三）全面完成乡村民宿、旅游景区、地铁商圈、家居装潢、商业综合体五大放心消费示范区建设，每个市（县）区建成2-3个放心消费创建示范区，大力开展“美丽乡村放心消费创建”示范区、示范村、示范点建设。

（四）深入推进“十个十百千万工程”，在消费维权、消费教育、消费指引方面深化和媒体、公益律师合作，建成标准化消费维权服务站800家，累计招募消费维权行业专家80名、消费维权志愿者8000名，建立健全

名录库，实现对公益律师团、专家团、志愿者团的动态管理。

（五）大力开展放心消费创建活动，开展省级、市级放心消费创建示范（先进）单位的培育申报工作，充分发挥全市各行各业示范（先进）企业带头作用；在20个消费领域重行业开展放心消费创建承诺行动，充分发挥行业主管部门和行业协会的监管、指导、引领作用，深度挖掘各行各业创建典范，推进创建工作提质扩面，进一步夯实无锡市放心消费创建堡垒。

（六）加强放心消费创建宣传工作。一是落实好宣传工作方案，结合“3·15”消费者权益保护日等重要节点，驰而不息、持续加大力度开展主题活动、公益宣传和全民教育；二是对历年评定的“无锡特色伴手礼”“锡食名坊”“老字号”“非遗传承”、放心消费企业等代表无锡特色的产品（企业）进行宣传，打造无锡精品和文化名片；三是联动相关部门、媒体开展“放心消费 体验无锡”大型消费体验系列活动，打响无锡消费品牌，提高无锡消费品质，提升无锡消费环境。

（七）开展全市消费环境建设年度第三方测评工作。认真总结经验，进一步调整健全无锡市消费环境建设测评指标体系，并以此为依据开展工作，做好年度全市消费环境建设测评。



“满意消费长三角”行动专项工作组会议暨美丽乡村放心消费创建启动仪式



倡导加入线下无理由退货承诺单位 市场监管局供图