

以服务消费者为中心,提升消费者满意度 提质升级! 放心消费环境持续优化

一年一度的“3·15”国际消费者权益日来临,2022年,无锡市市场监管局、无锡市消保委、市放心消费创建办紧紧围绕中消协“共促消费公平”年主题,认真贯彻落实市委、市政府的决策部署,以服务消费者为中心,认真履行法定公益性职责,着力营造放心消费环境,提升消费者满意度。

朱鲸润

强化消费维权队伍建设,着力提升维权效能

2022年度,无锡市“12315”平台共登记消费者咨询、投诉、举报217792件,同比2021年度增长32.80%。其中投诉61231件,占登记总数的28.11%,同比增长38.22%;举报31257件,占登记总数的14.35%,同比增长32.04%;咨询125304件,占登记总数的57.54%,同比增长30.49%。已处理投诉60523件,办结率达99.33%。共为消费者挽回经济损失5646.53万元,同比增长23.98%。

为充分发挥志愿者“宣传员”“调解员”“监督员”的作用,积极扩充消费者维权志愿者队伍,市市场监管局、市消保委、市放心消费创建办与多部门联合共建的消费教育基地,在暑期和重阳节分别开展了针对未成年人和老年人的消费教育活动,并通过消费教育基地推荐和培养消费维权志愿者30余名,积极宣传消费维权政策知识,解答消费咨询,协助调解消费纠纷。

此外,充分发挥公益律师、行业专家的作用。市消保委、市市场监管局利用律师和行业专家的专业性,对消费维权领域中的热点、难点问题进行分析论证,对强制收取“茶位费”、格式合同“霸王条款”、餐厅强制“扫码点餐”、商家拒绝兑付“团购券”等消费领域常见的八大不公平行为向全社会发布并点评。

聚焦社会热点痛点问题,履行社会监督职责

2022年,市市场监管局、市消保委针对消费领域出现的不公平行为进行梳理,邀请公益律师进行分析论证,对强制收取“茶位费”、格式合同“霸王条款”、餐厅强制“扫码点餐”、商家拒绝兑付“团购券”等消费领域常见的八大不公平行为向全社会发布并点评。

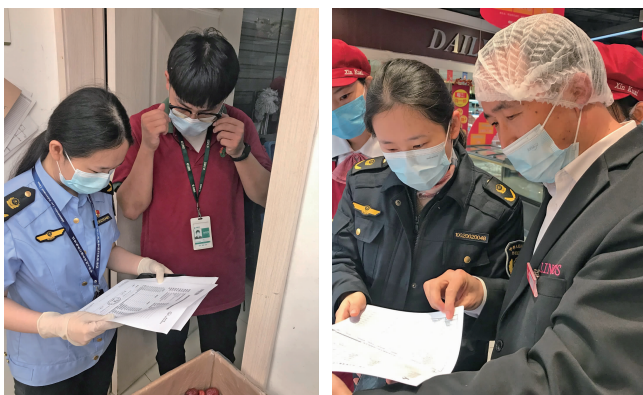
在省保委的指导下,环太湖消费维权联盟(无锡、常州、镇江、苏州)针对网络直播带货这种消费新业态,采用线上问卷调查和线下体验式调查相结合的方式,开展直播消费体验式调查活动,并联合发布《环太湖地区直播电商消费调查分析报告》。通过此次调查,全面了解了直播带货模式的主要特点、优势及存在问题,探讨新模式的积极作用,发现和堵住损害消费者权益的漏洞,促进直播行业的规范健康发展。

2022年,为进一步发挥中消协关于消费者满意度测评工作的数据效能,持续助力营造安全、放心的消费环境,市放心消费创建办、市市场监管局、市消保委联合开展消费者满意度测评工作深度调研。通过调研,把脉无锡市消费环境建设的现状,找到问题和原因,提出优化和改进建议,促进消费者满意度持续提升。

积极开展消费教育宣传,倡导科学消费理念

2022年,无锡市市场监管局、市消保委组织开展3·15国际消费者权益日融媒体直播活动。3月15日当天,邀请市消保委公益律师、专家团成员、维权专家、记者,联合无锡广电融媒体中心举办“共促消费公平”融媒体直播活动。针对当前在新能源汽车、网络游戏、校外培训、老年人消费、未成年人消费、残疾人消费、个人信息保护、公共服务消费等民生消费领域常见的不公平合同格式条款现象,通过“以案说法”的形式展开专家点评和法律解析,向公众普及维权知识,进行维权指导。

同时,发布2021年度无锡市十大消费维权典型案例。通过前期向消保委委员单位征集,共筛选出2021年度无锡市十大消费维权典型案例,并通过官方微信公众号、《现代快报》和《无锡日报》



无锡市市场监管局供图

等媒体同步宣传报道。

开展3·15守护安全、畅通消费公益广告宣传。从3月1日到5月30日,在全市公交车站台、地铁、小区楼宇电梯、农贸市场、放心消费创建示范单位、街区、商圈等场所,以主题海报、公益广告视频、印制宣传单等形式,大力宣传2022年中消协“共促消费公平”年主题。

关注特殊人群消费教育,围绕中消协“共促消费公平”消费维权年主题,市消保委、市放心办、市市场监管局联合市妇联、市残联、市老龄办共建14家消费教育基地,强化未成年人、老年人、残疾人等特殊消费群体的消费权益保护,让特殊消费群体享有均等的机会和平等的身份参与消费活动,共享改革发展的成果,实现更大范围的消费公平。

此外,编印并发布第二期《消费指引》杂志。市消保委、市市场监管局、市放心办联合编印《消费指引—无锡特色伴手礼特辑》1万份,其中收录了20件“无锡特色伴手礼”和50家“锡食名坊”,让有无锡特色的名特优产品走近更多国内外消费者,为消费者选购具有无锡地方特色、情感共鸣性、文化认同感的伴手礼产品提供更多选择。

提振消费信心,2023年还有这些精彩来袭

2023年,围绕中消协“提振消费信心”消费年主题,同时为了推进消费市场的恢复和繁荣发展,激发消费潜能,助力长三角地区成为海内外消费者放心消费的首选地,无锡市消保委、市市场监管局以长三角特色伴手礼为载体,联合新吴区人民政府开展首届“长三角特色伴手礼”巡礼一活动。

此次活动将联动长三角38个城市,350多家参展企业,展出近1000种“特色伴手礼”或当地名特优商品,让长三角好礼“聚”起来,让城市好礼相互碰撞,并挖掘伴手礼产品背后的文化元素魅力,在交流学习的同时促进文化融合,激发企业新动能,助力长三角消费市场的高质量发展。

同时,继续组织开展“放心消费 体验无锡”线上线下相结合的消费体验活动,带领消费“体验员”实地了解锡城各行各业的生产经营情况,在扩大消费体验活动社会参与度的同时,提高纾困惠企的精准度,为稳经济促发展作贡献。

旅游业在2023年迎来全面复苏,但同时景区人员爆满、酒店一房难求、饭店恶意宰客的现象也时有发生。

为找准消费者在消费过程中的“急难愁盼”,着力解决影响消费信心的难点堵点问题,打造更加安全放心的消费环境,让消费者敢消费、能消费、愿消费,从而实现提振信心、促进消费的目标,今年市消保委拟与环太湖消费维权联盟携手开展“跨省旅游消费调查”活动。活动通过线上问卷调查和街采调查相结合的形式,了解消费者进行跨省游的消费意愿和需求,收集消费者的评价、遇到的问题和维权情况,推动消费提质升级。

支持消费者诉讼一直是多元化解投诉的探索重点,对侵害消费者合法权益的行为,今年市消保委将通过向消费者推荐行业专家、指派公益律师等方式,支持消费者诉讼。继续推动与司法机关的协作配合,建立诉调对接工作机制,将行政调解、民事调解与司法调解相衔接,建立健全联合调解或及时移送工作机制。

“无锡市消费咨询公益小站”公益小站已被纳入无锡市2023年为民办实事项目。今年,将探索创建由市消保委、市市场监管局等部门指导和监督,在全市多个行业、多品类商家打造提供专业咨询解答的“无锡市消费咨询公益小站”。目前,消费咨询公益小站的设立,为消费者提供专业性知识,促进消费透明度,将潜在的消费纠纷化解在“事前”,减少“事后”纠纷调解。

为深化消费维权专业协作,凝聚社会各界的智慧和力量,提升消费维权工作的健康有序发展,今年,市市场监管局、市消保委还将扩充和调整维权专家库,聘请消费维权经验丰富,且愿意为维权消费者合法权益无偿奉献的行业专家、公益律师等。专家库成立后,将坚持公平公正、促进和谐、有效监督的原则,协调沟通,化解消费者与经营者之间的矛盾,强化企业和行业自律;结合全市14家消费维权教育基地,开展多行业多领域的消费维权宣传教育活动,引导科学合理消费;发挥监督职责和自身的职业优势,共建安全健康、和谐放心的消费环境。