

近年来,伴随经济快速发展,人民生活水平不断提高,消费需求呈现个性化、多样化、高品质的特点,随之而来消费类投诉也日益增多。保护消费者合法权益不受损害,才能切实提振消费信心、激发消费潜力。2022年,无锡市滨湖区市场监管局全方位加强消费者权益保护,努力实现消费维权协同共治,着力打造诚信、安全、舒心的消费环境,持续擦亮“放心消费在滨湖”品牌。

陈子晴 朱鲸润



省市场监管局党组书记、局长沈海斌在滨湖区市场监管局雪浪分局,听取郁东明消费维权工作室工作情况介绍

消委会蠡园站工作人员组织开展现场调解,召集投诉人、商家进行协商
本版由滨湖区市场监管局供图

滨湖区市场监管局全方位加强消费者权益保护

诚信、安全、舒心:放心消费在滨湖

推进“两化融合”,打造便捷高效消费体系

实行标准化引领。紧紧围绕“消费维权职能更加凸显、调解工作机制更加优化、执法建设更加有力”三大目标,积极探索滨湖区消委会实体化运作暨“一委二联”工作,努力将消费维权工作解决在源头、化解在“最后一公里”。2022年全年累计接处消费者投诉举报11668件,为消费者挽回经济损失近700万元,全区构建了101个企业维权服务站,促进消费纠纷及时就地解决,先行处置投诉1100件。

实行模块化监管。率先在全省推行食品安全模块化监管工作新模式,进一步构建了全区食品安全社会共治新格局,使监管触角有效延伸在基层,实现食品安全监管全覆盖、无死角。全区共设立160个小模块,172名模块负责人,2022年全年

盖检查经营主体10947家次,共发现问题40938个,问题整改率100%。

建设“诚信体系”,营造安心放心消费环境

广泛推行“放心创建”。深化放心消费创建工作,努力营造经济高质量发展营商环境,推进放心消费示范单位(区域)积极申报、培育、考核,助推太湖饭店、拈花湾景区等5家单位获得省级放心消费创建示范荣誉,马山街道和平社区获评美丽乡村放心消费示范区域。

广泛推行“无忧退货”。秉承“政府鼓励倡导,企业自愿承诺,承诺即受约束”的原则,广泛推行“线下实体店无理由退货”承诺,900家商户加入线下实体店无理由退货承诺清单,3家企业加入无锡市厂商一体化无理由退货承诺行列,全年退货数量达8700件,涉及金额64.37万元。

呼吁“科学消费”,树立绿色健康消费观念

关爱一老一小,守护朝夕美好。开展“涉老食品”“保健品”等领域涉诈问题隐患专项整治、“一老一小”食品安全专项检查。总结保健品常见的“温情牌套路”“熟人套路”“免费套路”,自编自演拍摄3期情景剧,开展保健食品涉老网上宣传14次、现场活动5次,走进辖区中小学、老旧小区开展电梯安全宣传活动,受到广泛肯定。

关注民生小事,守护三餐四季。聚焦民生关切热点,全面做好保供稳价工作。加大重点领域检查力度,密切关注生活必需品及医疗防护用品价格波动情况,对全区16家农贸市场、60余家商超、196家零售药店开展全覆盖检查,发放政策提醒函400余份。联合多部门开展殡葬行业、转供电领域、教育培训机构等专项检查。

马山分局奏响“三部曲”服务特色旅游发展

度假区是无锡文化旅游产业发展的核心区域,是重要的对外展示窗口。无锡市滨湖区市场监管局马山分局紧密结合度假区文化旅游特色经济发展,强化服务核心景区发展,突出职能作用发挥,全面聚焦旅游服务转型升级,唱响“服务发展、规范管理、满意度提高”旅游“三部曲”,助力区域文旅特色产业健康发展。

谱好服务旅游发展“进行曲”

马山之兴,兴于通达,生态环境宜居宜业,旅游业环境质量逐年提升,拈花湾景区、灵山胜境景区已成为无锡重要的旅游名片。马山分局积极配合地方建设,协助培育旅游服务新场景新业态,着力满足广大游客多层次、多角度、多方位消费需求,常态化为景区企业提供政策指导及业务帮扶。2022年,分局启动拈花湾旅游消费正版正货示范街区创建活动,辅导拈花湾开展省级放心消费创建示范区域评选,成功助推“灵山素食”入选“锡食名坊”评优,为扩大旅游品牌影响力打下坚实基础,为建设以旅游为主导的地方现代服务业开辟出一条质量更高、优势释放更充分的发展道路。

谱好景区规范管理“圆舞曲”

灵山胜境、拈花湾景区现有大型酒店及民宿客栈100余家、商业服务店200余家。为加强景区规范

管理,充分释放景区消费活力与未来发展潜力,马山分局提倡普法与执法并重、教育与处罚结合,围绕食品安全、餐饮卫生、服务品质、停车管理等一系列监管重点领域多次开展行动,对于检查中发现的商户硬性问题严厉处置、要求立即整改;对于群众反馈的商户软性服务不到位、不满意等问题及时调解,用心疏导。分局执法人员坚持常态化面向商户宣传教育提醒,做到精细化管理,全方位提升游客体验感,合力建设日常管理规范有序、重大节日特色品质突出的优质景区。

谱好群众满意提升“交响曲”

围绕“消费维权、接诉即办”理念,去年以来分局工作人员开展消费纠纷处理和消费咨询281次,受理处置各类消费者投诉举报422起,办结率达100%,为消费者挽回经济损失27万元。分局始终致力于加强景区服务效能、提高景区管理品质、主动防范消费纠纷、及时处理消费者投诉,力争把消费纠纷消弭于前端、处理在基层、解决在一线,把游客满意度作为实施旅游服务质量监管和提升工作水平的出发点和落脚点。

接下来,马山分局将进一步建立群众、企业、政府互联互通互动的良性循环,为景区建设、地方发展贡献力量,奏响让群众舒心旅游、放心消费、静心放松的和谐乐章。(陈越 王俊逸)



“老娘舅”秦铭恩工作中



拈花湾·禅意小镇获评2022年度江苏省放心消费创建示范区域(景区景点类)

“老娘舅”秦铭恩的维权调解“四法则”

随着现代经济运行模式的发展和社会公民法治意识的普遍提高,维护消费者权益日益被广泛关注,如何公平公正、合理合法地调解消费维权纠纷工作也显得极其重要。长期负责接处消费维权纠纷的工作人员几乎都尝过其中的“酸甜苦辣”。近日,荣获“2022年度滨湖区消委会优秀工作人员”、河埭分局消委会的“老娘舅”——秦铭恩,讲述了他的消费维权调解“四法则”:

法则1 工作原则“客观公正”

消费维权调解工作,需要秉承“以事实为依据,以法律为准绳”的工作原则,不能带有个人的感情色彩,更不能无理偏袒任何一方,在接处第一时间搜集证据、与投诉双方沟通调解,摆事实讲道理,公平公正,实事求是。遇到“理”和“法”的冲突时,先要以“法”为基础,然后再用“理”来调解,对于和国家法律法规相悖的“歪理”绝对不能支

持。自秦铭恩从事此项工作一年多来,已先后处理了400多起消费纠纷案,基本得到了圆满解决,收到了消费者的1面锦旗和多封表扬信,并有多起成功案例先后被各类新闻媒体报道。

法则2 工作思路“清晰直观”

消费投诉处理工作需要思路“冷静”和“从容”。秦铭恩在工作过程中采用了计划(Plan)、执行(Do)、检查(Check)、处理(Act)形成的“P-D-C-A”闭环工作理念,为什么(Why)、做什么(What)、何人做(Who)、何时(When)、何地(Where)、如何(How)、多少(How much)多要素的“5W2H”工作思路。即接到投诉案例的时候,先做案例分析,了解消费者的诉求,了解商家的基本信息和问题点,待搜集证据之后,再进一步着手处理消费投诉案件,用心地服务,从容地工作,推动营造“诚信经营、放心消费”的市场环境。

法则3 工作方法“博采众长”

消费争议调解工作需要不断扩充法律知识、业务知识和生活常识。工作中,秦铭恩坚持以《消费者权益保护法》为准绳,保持积极向上的工作热情,虚心向市场监管局的前辈们请教,查阅相关案例的法律条例,遇到疑难问题及时向上级领导汇报,以最佳的处理结果博得维权双方的满意度。

法则4 工作方式“灵活机动”

消费投诉接处是一项需要全面了解情况、具体分析原因、多方协调谋求共识、使投诉双方都认可的“艰辛”工作,光靠一个人“单打独斗”可不行。秦铭恩就是这么努力践行的,通过微信聊天、录音电话、上门走访等多种方式约谈双方当事人,让事实真相和处理结果有法可依、有章可循、有理可据。(薛一涛 张悦)

散称“刺客”,消费者这样防范

案情简介:消费者宗女士在滨湖区一综合体三层某铺位购买巧克力。购买前宗女士询问了价格,营业员表示散称都是同样价格:70多元。宗女士挑选完少量巧克力后,扫码付款被扣了213元。宗女士觉得花200多元买一小袋巧克力很不值,认为对方诱导消费,坚持要求退货。营业员表示食品销售概不退换,除非少买点才可以退掉213元。因赶着看电影,宗女士只好勉强重选买下74元巧克力,这才退掉213元。宗女士认为对方在强买强卖,为此通过“12345”平台投诉。

处理过程及结果:接到投诉后,滨湖区消委会工作人员联系了双方。据了解,商家标价是70多元/100克,消费者理解为70多元/500克,商家营业员在销售时也

没有详细说明销售单位。经多次协商,商家电话告知消费者在不影响二次销售的情况下可以退货。

滨湖区消委会提醒:继“雪糕刺客”引发热议后,人们发现潜伏在身边的“刺客”不仅仅只有雪糕。消费者们时常会遇到各种“刺客”,例如软糖“刺客”、巧克力“刺客”等。一些商家利用价格模糊、以克称重等策略销售商品。消费者在结账时才发现问题,部分消费者碍于面子,忍痛付钱。

因此,消费者在选购商品前,一是要树立正确的消费理念,根据自己的经济能力去购买自己需要的商品;二是在选购前看清楚价格,买完核对价签是否准确,或者直接告诉营业员自己的预算,让其根据预算合理匹配商品。(张悦)