

满意度全国第一！ 不断擦亮无锡放心消费“金字招牌”

消费事关生活方方面面，一年一度的“3·15”国际消费者权益日来临，3月13日，中国消费者协会正式发布《2023年100个城市消费者满意度测评报告》。测评结果显示，无锡市消费者满意度得分93.08分，排名位列全国百城第一。无锡仅用三年时间，完成了从全国第十至全国第一的跃升，这是无锡举全市之力持续优化消费环境，将放心消费建设与促进消费工作协同部署，提升消费者安全感、获得感不断攀升的真实写照。

回顾2023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“提振消费信心”年主题，勇挑重担、积极履职，以抓好消费维权、提升消费环境、激发消费潜力为己任，不断探索、积极创新工作模式，推动消费者权益保护工作取得新发展。

朱鲸润



启动首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动



无锡梅里古镇首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动现场



检查食品安全



走访市场了解情况



在无锡融创雪世界开展“放心消费体验无锡”暨“跃动锡城”活力体育消费新场景活动

强化链式维权，构建消费维权新体系

2023年无锡市市场监管局12315平台（与12345并线运行）共接处投诉、举报、咨询超23.96万件，为消费者挽回经济损失6932.57万元，同比增长32.14%。

打造覆盖事前、事中、事后的全过程消费“维权链”，建立消费者权益保护闭环机制。加强消费教育引导，会同行业主管部门、行业协会广泛开展形式多样的消费教育活动。开展“3·15”国际消费者权益日主题纪念活动和大型广场消费维权咨询活动；与多部门共建消费教育基地14家；通过与无锡广电集团联合打造“阿喜帮忙 放心消费在无锡”特色专栏，解析消费纠纷典型案例；聚焦消费纠纷多发、专业性强的消费领域，创新建立消费咨询公益小

站；发布实施《无锡市消费咨询公益小站工作规程》，制定《受理和办理制度》《专家轮值制度》《管理和责任制度》等相关配套工作制度；引进专家、媒体、律师、行业协会轮驻，为消费者提供专业知识解答，将潜在的消费纠纷化解在“事前”；促进消费透明和消费公平。截至目前，全市共建立消费咨询公益小站52家，超额完成2023年度无锡市政府为民办实事任务目标。

引导和监督经营者当好消费维权第一责任人，更好地保障消费者“知情权”“选择权”“后悔权”。深化推广线下实体店无理由退货承诺，截至目前，全市线下无理由退货承诺商户达到11089家；率先推广厂商一体化无理由退货制度，目前

厂商一体化无理由退货已覆盖了海澜、梦燕、小天鹅、阿里斯顿等全市51家知名消费品生产企业；持续推广落实消费环节经营者“首问负责制”和“先行赔付”等制度，促进经营者自律体系建设，明确经营者是消费维权第一责任人，并鼓励经营者作出高于法律规定的、更有利于消费者的承诺。

夯实消费维权的基层基础，综合运用跨部门协作、支持诉讼等方法，保障消费者合法权益。无锡市消保委加强与司法部门协同合作，与梁溪法院探索消费维权“诉调对接”工作机制。梁溪区消保委将探索建立社区老年消费维权工作站，开展老年消费教育、指导、咨询、调解。

强化消费体验，擦亮放心消费金字招牌

无锡已连续四年开展“放心消费 体验无锡”全民体验员消费体验系列活动。2023年，活动围绕“衣食住行游购娱”七个行业和N个放心体验单位，着力推动住宿餐饮、体育消费新场景，支持新能源汽车、家电等大宗消费，培育养老托育、家政服务、医疗健康、健身休闲等消费新热点。

活动通过线上线下相结合的方式，邀请媒体、公益律师、行业专家、消费维权志愿者、全民体验员等共同参与，实地参观了解锡城放心消费示范点、示范街区、名特优企业及小作坊的实际生产经营情况，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。

同时，也希望参与体验单位从“消费环境舒适度、消费内容满意度、消费安全保障度、消费服务周全度、消费价格放心度、消费维权便捷度”六个方面不断改进提升，树立行业标杆，让“放心消费 体验无锡”成为招徕游客、赢得民心、促进经济的金字招牌，更好地服务无锡发展大局。

强化区域联动，助力区域内经济发展

无锡作为长三角生活消费圈重要一员，始终贯彻落实长三角一体化发展战略，扎实推进长三角地区消费维权一体化进程，多措并举扩大有效需求，助力区域内经济发展。

2023年，无锡市消保委以长三角特色伴手礼为载体，承办了首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动，活动联动沪苏浙皖深38个城市、350家企业、逾千款商品参展。巡礼活动为长三角乃至大湾区企业提供了展示的平台，让城市好礼相互碰撞，在交流学习的同时驱动企业创新创造，全力推进消费

品质升级、激发市场活力、提振消费信心，打造区域内促消费新模式。

召开“环太湖消费维权联盟”协作预备会议。环太湖消费联盟成立于2008年，由上海青浦、江苏苏州、无锡、常州、镇江、浙江湖州、嘉兴、安徽宣城八地消保委组成。联盟各成员单位，从联动开展商品服务社会监督、联手推动消费投诉纠纷化解、联合推进消费教育宣传引导、协力推进消费领域立法立规、探索建立消费领域信用体系等方面深度合作，实现维权信息共通、维权机制共

建、维权资源共用、维权成果共享。

开展“一地六县”“满意消费长三角一体化示范区”行动。在长三角“美丽乡村放心消费”主题下，“一地六县”（溧阳、宜兴、长兴、安吉、郎溪、广德）制定了《“满意消费长三角一体化示范区”行动实施方案》，共同开展放心消费先进（示范）单位创建活动、“美丽乡村放心消费”12315维权联络站建设、旅游产业实体店异地异店退换货联盟，推行线下无理由退货、联合开展商品和服务表较试验等活动。

2024年，这些重点工作值得关注

2024年，围绕中消协“激发消费活力”消费年主题，无锡市消保委将重点推进以下工作。

合力打造消费维权“微幸福”工程。重点关注老年人、未成年人消费群体，联合相关部门开展消费教育基地和消费维权服务站规范化建设，充分发挥消费教育、指导、咨询、调解等功能，引导科学理性消费，提高风险防范意识。

当好环太湖毗邻城市消费维权联盟轮值主席。共同构建环太湖毗邻城市消费维权协同体系，不断提升消费维权成效；积极参与满意长三角行动，推动更高水平跨区域合作。

全面推动消费咨询公益小站运行。落实消费咨询公益小站工作规程和相关配套制度，推进小站建设提质扩面、发挥实效，探索制定全国首个公益小站地方标准。

继续推进投诉多元化解相关工作。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。继续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。

持续开展放心消费体验活动。从提升产品和服务质量、改善居民消费体验、增强居民消费信心

等方面，优选具有无锡特色、行业标杆、新兴消费企业和全民体验员共同参与体验活动，挖掘消费新热点，着力塑造新品牌，点亮经济新亮点，助力拉动经济内循环。

关注热点话题。充分利用“3·15”权益日等重要时间节点，春节、中秋、国庆等重大节日，发布消费者关注的、投诉多的热点问题调查、维权典型案例等。强化与媒体的合作力度，追踪社会热点话题，利用“阿喜帮忙”等专栏，制作发布具有专业性、权威性、科普性的宣传资料，加强消费者的维权意识，提高消费者的消费知识，引导消费者树立科学理性的消费观念。