

创优消费环境 提振消费信心

我市提升消费维权质效增进民生福祉

□记者 姜琰 李倩 陶秋凤

3月15日,是备受社会关注的“国际消费者权益日”。当前,我市消费维权工作有哪些新亮点,市场监管部门如何扎实推进消费维权工作,保安全、护公平、提品质、促共治,不断增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感?今年消费维权年主题是“提振消费信心”,我市如何紧紧围绕年主题,创优消费环境,提振消费信心,释放消费潜力,让人民满意的底色更亮、暖色更强、成色更足?



2023年度盐城市3·15国际消费者权益日新闻发布会现场。 龚骏 摄

关键词：“练内力 添活力 挖潜力”

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年,做好消费维权工作意义重大。在高质量推进放心消费创建中,盐城从“练内力、添活力、挖潜力”三个端口持续发力。

“练内力”,敢作为。“当前,全市上下正大力弘扬‘干部敢为、地方敢闯、企业敢干、群众敢首创’的‘四敢’精神。今年,我市将积极担当作为,敢于不断完善消费环境治理体系,通过开展‘满意消费长三角’专项行动,大力推进全域放心消费创建,力争将盐城打造成长三角区域性消费环境建设示范高地。”展望未来,顾硕信心满怀地说,年内全市将打造不少于50个各具特色的放心消费精品工程,培育不少于10个以乡村旅游、特色产业为代表的省级美丽乡村放心消费创建示范村。同时积极开展“线下实体店无理由退货”提升行动,制定全市线下实体店无理由退货工作规范,探索建立无理由退货单位承诺公示制度,加强对承诺商家全链条监管,不断改善消费体验。年内全市建成不少于50个无理由退货示范区域(商超、街区、商圈),聚力打造线下实体店无理由退货“盐城样板”。

“添活力”,勤作为。党员干部的勤奋作为,职能部门的创新探索,市场主体的积极进取,人民群众的无穷智慧,是推动盐城发展的活力之源。为此,我市一方面将开展“提振消费信心”消费体验行动,通过直接送用、免费使用、展示试用等方式开展消费体验行动,组织消费者参观放心消费示范单位和区域,让消费者近距离体验企业产品和服务,增强相互沟通,提振消费信心,促进市民“想消费、敢消费、能消费”;另一方面还将开展“放心菜篮子”提升行动,深入推进农贸市场提档升级和规范化建设,从食用农产品入手,强化溯源管理,保障食品安全。扎实推进政府为民办实事工程,年内建成271个农贸市场快检室,实现农贸市场快检室全覆盖、群众“你点我检”全覆盖。

“挖潜力”,善作为。消费是经济增长的重要引擎,年初的中央经济工作会议提出,要把恢复和扩大消费摆在优先位置。今年,我市将围绕“提振消费信心”年主题,与社会各界紧密携手,创优消费环境,改善消费体验,将消费潜力充分挖掘和释放出来,让广大群众能消费、敢消费、愿消费,让盐城这座城市更有“烟火气”。为此,我市将开展反食品浪费专项行动,加强政策解读和法律宣传,引导公众树立正确饮食消费观念,努力营造勤俭节约的社会氛围。强化日常巡查检查和网络监测,畅通举报渠道,收集问题线索。加强反食品浪费执法,积极协同有关部门开展日常监管执法,严肃查处相关违法行为。

与此同时,我市将持续聚焦消费痛点、难点和堵点,统筹推进“双打”“网剑”、民生领域“铁拳”、打击整治养老诈骗、医美行业专项治理等行动,查处曝光典型案例,打响执法为民“盐城铁拳”品牌,全面促进消费提档、加快消费升级,为助力高质量建设绿色低碳发展示范区,奋力谱写中国式现代化盐城新篇章贡献市场监管力量。

关键词：“增力度 拓广度 加温度”

“一座城市的消费维权水平,是经济发展和社会主义文明的重要标志。”日前,市市场监管局党组书记、局长顾硕在接受记者专访时表示,通过“三个维度”强信心、稳经济、促发展,持续创新消费维权举措,坚持为安全消费“增力度”、放心消费“拓广度”、消费维权“加温度”,是市场监管部门和消协组织的使命和担当。

民之所盼,政有所为。2022年,我市聚焦人民群众的急难愁盼问题,倾力打造“放心消费在盐城”城市品牌,倾情维护全市各地消费者合法权益,切实提高维权效能,全力提升群众满意度,交出了亮眼的“消保惠民”暖心答卷。

安全消费“增力度”。为强化执法监管、维护消费市场秩序,市市场监管局深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动,查办各类违法案件4524件,罚没5258.2万元。在受理调解消费纠纷的同时对市场主体违法行为依法查处,全系统诉转案431件,比上年增长30%。查处网络交易案件223件、广告案件145件,查办价格领域违法案件82件。开展粮食企业价格计量专项检查,共检查涉粮企业342户次。盐都区市场监管局查办的发布虚假广告案获评全省十大典型案例。我市查办的非法制售假冒肉毒素案被公安部、最高检和国家药监局列为联合挂牌督办案件。我市打击整治养老诈骗专项行动获得省市场监管局考评推荐第一名,长效治理6项措施被国家市场监督管理总局推广。

放心消费“拓广度”。在盐城,放心消费创建不仅有力度,而且有广度。为弘扬争先创优理念、营造放心消费环境,我市大力实施“满意消费长三角”和美丽乡村放心消费创建行动,八大碗餐饮盐城大洋湾店、江苏大地九丰现代农业科技公司等36家单位获评省放心消费创建示范单位,建湖县收成村、亭湖区新洋村等8家乡村获评省放心消费创建示范区域,数量连续3年居全省前列。同时开展市场全行业“特色盐城”放心消费环境建设,多部门开展放心网店、放心金融、放心景区、放心餐饮等系列创建活动,深入推进放心消费创建扩面、培优、提质。如今,“放心消费”在盐城的范围已覆盖线上线下,实现了在生活服务、旅游服务、热点领域、网店电商的“全覆盖”。

消费维权“加温度”。为畅通受理渠道、提升消费维权效能,我市推进12315与12345热线并号运行,全国12315平台与盐城12345热线实现互联互通。加强消费在线纠纷解决机制建设,优化“盐城智慧315”“盐城掌上消协”等投诉平台,发展42家ODR企业,86家企业入驻“盐城智慧315”。加强12315投诉举报大数据挖掘运用,严格落实案源线索日分析、周梳理、月总结,真正实现“件件有着落,事事有回音”。12315及12345热线全年受理消费投诉举报27250件,其中投诉15977件、举报11273件,按时处置率100%,累计为消费者挽回经济损失达1058万元。

关键词：“践初心 暖民心 强信心”

提升消费维权质效,事关增进民生福祉。

“民生无小事,枝叶总关情。要坚持‘让群众没有不满意’为目标导向,把‘保护消费者权益、营造放心消费环境’作为出发点和落脚点,将消费维权的民生实事办到人民心坎上。”顾硕告诉记者,我市市场监管部门和消协组织将强化为民情怀,践行初心使命,坚持人民至上,持续提升消费维权水平,不断满足群众日益增长的美好生活需要。

办一桩实事,暖一方民心。促进消费,无理由退货是难点。而在盐城,通过放心消费建设,无理由退货正为我市内需市场注入消费新动能。作为全国商品交易市场系统文明诚信经营示范市场和江苏省高质量发展示范市场、省放心消费创建示范企业,盐城招商场每天客流量达上万人。家住通榆北村的居民杨女士,非常关注盐城招商场四号楼公示牌上的“十天无理由退换货规范”,这也是最吸引她的放心消费承诺。“十天无理由退换货服务,不仅让我们老百姓

买得放心、安心,而且退得舒心、暖心。”

消费者的底气和信心增强,正是我市开展“放心消费在盐城”行动的一个重要成果——探索社会共治,推进消费维权。我市建立常态化消费者满意度调查评估机制,30多万名消费者积极参与满意度调查系列活动,取得了良好社会效果。在全国100个城市消费者满意度测评中,我市名列第19位。与此同时压实经营者责任,新增4536家企业作出线下无理由退货承诺,总数达12538家。联合全市法院、检察院系统探索实践“以诉促调,以调息诉”新模式,共支持消费诉讼23件,达成调解协议15件,协助处理司法诉讼13件,实现多元化解决消费纠纷。

针对“天天315、维权365”,我市围绕“提振消费信心”的消费维权年主题全力提升群众满意度。“如果说不断提高生活质量,促使更多的人‘愿消费’,那么创优消费环境的意义,就在于让更多人‘敢消费’。”顾硕说,只有架起从“愿消费”到“敢消费”的信任桥梁,方能提升消费意愿,增强消费信心。



扫一扫
看视频
视频制作
金建华