



守护“指尖消费” 营造“放心购”环境

——盐城创新推进网络消费维权与网络经营合规协同发展



□杨艳 记者 姜琰 陶秋凤

消费是经济增长的重要引擎,网络消费更是扩容升级的“主赛道”。近年来,我市以创建全国网络市场监管与服务示范区为总牵引,紧扣“创环境”目标要求,厚植“为民”底色,一手抓维权,通过全流程闭环机制守好消费者权益底线,一手抓合规,以柔性指导赋能电商主体发展,构建起“维权闭环化解、合规前置赋能、群体暖心护佑、行业精准帮扶、社会协同共治”的“五位一体”工作模式,实现保护消费者与赋能电商发展双向共赢。多年深耕成果显现:网购投诉按时初查率、按时办结率连续3年高于99%,调解成功率高于全国平均水平,ODR单位按时办结率从98.16%提升至99.27%,在中国消费者协会发布的全国百城消费者满意度测评中,盐城连续3年稳居前20。



扫一扫
看AI播报

全量归集

织密“维权网”

“网购遇到纠纷,投诉能否得到妥善处置?”这曾是一些消费者的心头疑虑。盐城用制度作答:对全域涉网消费投诉实行100%登记,无论金额大小、平台归属,一律无差别纳入全国12315平台,做到“应收尽收、一单不漏”。

登记是起点,分流是关键。盐城重构投诉举报系统数据模型,无缝衔

接12345政务服务热线与12315市场监管热线,依托AI技术打造投诉处理“流水线”,实现工单智能签收、自动分派、闭环流转。每件诉求从签收、分派到核查、反馈,全流程建立台账,环环可追溯、件件有监督。

“限时办结”是硬承诺。对食品药品安全、特种设备安全等关乎群众生

命财产安全的线索,落实24小时快速回应机制,对一般诉求明确办理时限、到期预警催办。

2023年以来,全市12315平台共接收投诉举报135万件,投诉按时处置率、按时办结率、举报按时核查率三项指标均超过99.8%,为消费者挽回经济损失3380.06万元。



在线和解

畅通“快车道”

“和解在企业、化解在线上”。盐城大力推广在线消费纠纷解决(ODR)机制,积极培育ODR企业,引导经营者作出“一键和解、维权放心”承诺,消费者足不出户即可与企业在

线协商,ODR单位和解成功率均远超全国平均水平,大量消费纠纷化解在萌芽、和解在前端。

与此同时,盐城推广“12315+”消费维权模式,推动维权站点下沉至乡镇、商圈,嵌入“15分钟便民生活圈”,搭

建起消费纠纷快速处置的“绿色通道”。能和解的快速和解,该查处的坚决查处。针对长期存在的“调解易、立案难”“维权浅、溯源弱”问题,盐城探索推行“诉转案”闭环机制,以投诉举报线索为切入点,构建“线索—核查—立案—处罚—治理”消费维权体系。由综合执法机构统一管理投诉举报信息,按“违法嫌疑度、社会影响度、风险扩散度”三维指标综合研判,对制假售假、价格欺诈、虚假宣传等明确违法

案,一律标记为“高价值案源”,落实100%诉转案,坚决杜绝“以调代罚”“重调轻案”。

维权路上,一个都不能少。面对“银发族”网购比例逐年攀升,重点关注老年人网上维权难题。亭湖区70岁退休职工潘秀珍因异地网购保健品身体不适,希望退货退款,却因商家注册地在外地、网络操作不熟而一筹莫展。市场监管人员主动当起“维权帮手”,帮老人梳理购买记

录、整理聊天截图,代为在全国12315平台发起异地投诉,经反复沟通协调,最终帮老人追回退款。以此个案为契机,盐城建立适老专项维权模式,对材料不全的老年投诉实行“容缺受理”,先受理后补材料;优化跨区域处理流程,开辟投诉地与注册地协同联动的“绿色通道”,推行进度主动告知和办结7个工作日“闭环回访”,补齐特殊群体维权短板。

精准滴灌

厚植“新沃土”



“最好的维权是防患于未然,最优的服务是指导在前”。把行政指导贯穿监管全过程,变“事后查处”为“事前指导、事中规范、事后提升”,引导电商将“合规”刻进经营链条。

“点火之前先检查”,让一杯咖啡持续飘香。咖妃电商深耕咖啡零售,摩可纳、麦斯威尔等大牌货源稳定。2023年以来,借力示范区创建东风,企业在抖音、快手、视频号搭建全媒体

直播矩阵,“直播带货+短视频种草+达人分销”多点发力,直播渠道营收占比迅速突破八成。流量爆发之际,合规同步“加码”:在市场监管部门指导下,企业新增直播内容审核、广告合规管控岗位并纳入绩效考核,建立直播内容审核和专项整改台账,对选品上架实行全链条审核,建立脚本预审机制,重点围绕直播话术、价格规范、消费者权益保护等开展专项培训,合规经营不仅让企业收获了平台流量倾斜,更收获了消费者口碑好评,智能仓储系统实现日均发货1.5万单。

“把脉问诊”开良方,让“救命衣”不再“踩雷”。新街镇占据全国船用救生衣七成市场份额,电商发展初期一度家庭作坊遍地、标准意识淡薄,部分商家偷工减料。监管人员变“一罚了之”为精准帮扶:从原料采购、缝合工艺到成品检验手把手指导,针对线上

页面宣传、资质公示逐项制定整改方案,帮助建立进货查验、出厂自检制度;定期邀请救生装备技术、标准专家集中赋能,围绕《船用救生衣》《儿童救生衣》等国家标准解读浮力性能、面料强度等关键指标;指导企业制定完善企业标准,让每一件救生衣生产有标可依;每年与生产、电商经营主体签订产品质量安全提示函、合规经营告知书等。一套“组合拳”换来质效双升:全镇救生衣综合抽检合格率达不足68%跃升至100%,年投诉举报量从320余件锐减至不到60件,高端订单、优质客源持续回流。

“老树发新芽”,让“老字号”闯出新赛道。东台国贸始建于1963年,前身是糖烟酒公司,2023年起企业依托旗下国贸农庄、德润超市等实体场景“小步快跑、多点开花”,农庄特色直播上线,镜头前现场切开红心火龙果、讲述红酒“旅程”,“所见即所得”赢得消

费者青睐;德润超市重装开业,单日直播成交额突破300万元,全年线上直播成交额突破1亿元。红火背后有“规矩”:在监管部门合规指导下,企业设立专职合规专员,建立“事前审核、事中巡查、事后复盘”全链条风控体系。如今的东台国贸已发展为拥有20余万线上注册会员、年营收突破10亿元的现代商业集团,构建起覆盖“吃喝玩乐购住行”全场景的本地消费生态圈。

一堂堂普法课润民心。我市常态化开展“每月3·15”以案说法,用群众身边案例讲清法律红线、普及维权知识;开设“消费维权·每周一答”,在“年货节”“3·15”“6·18”“双十一”等重要消费节点持续开展网络消费教育和风险提示,及时发布消费警示、提醒告诫书。普法宣传既守住了消费者的“钱袋子”,也帮助经营者系好合规经营的“安全带”。

共治共享

构筑“生态圈”

放心消费,共建共享。盐城深入推进放心消费建设,1.21万家经营主体参与其中,承诺线下实体店无理由退货,累计退件1.69万件、涉及金额438.5万元;大力培育放心市场、放心商店、放心网店、放心餐饮、放心景区,打造一批放心消费集聚区,让群众消费无忧。

从“一处美”到“处处美”,盐城以“一域一治理”推动重点行业放心消费。针对美容美发这一消费投诉热点,在“5·25”爱肤日召开全市美容美发行业放心消费建设推进会,围绕《中华人民共和国消费者权益保护法》《化妆品监督管理条例》开展合规宣讲,邀请皮肤科专家科普化妆品安全知识,发出“诚信经营、放心消费”倡议,择优

选育一批制度健全、经营规范、群众满意的放心消费单位,以示范标杆护航公众“美丽消费”。

放心消费的“朋友圈”越扩越大。盐城健全政府监管、企业自律、社会监督、消费者参与的协同共治体系,邀请人大代表、政协委员、媒体记者、消费者代表参与消费环境评价;组织青年学子、外地同窗走进文旅放心消费街区,打卡消费维权站、体验非遗项目,让青年成为放心消费的体验者、监督员和宣传员,“放心消费”的社会基础越筑越牢。

示范区创建,汇聚一份份承诺,擦亮了“放心消费在盐城”的城市名片。近年来,盐城放心消费工作经验先后被“学习强国”《中国消费者报》等媒体

平台关注报道,市消费者权益保护委员会被中国消费者协会评为2022至2023年度消费维权先进集体。

创环境,于细微处见真章。历经多年探索实践,盐城刚柔并济统筹维权与发展:依靠全量登记、闭环办结的刚性机制守住消费维权底线,用心守护群众合法权益;依托ODR在线和解、靠前合规指导的柔性举措赋能市

场主体,暖心呵护行业成长。消费者的获得感持续提升,电商经营者的安全感不断增强。

迈步新征程,盐城将继续锚定“创环境”目标,持续繁荣网络消费市场,规范引导经营主体合规前行,全方位守护“指尖上的消费”,让“网上烟火”更暖,让“放心消费在盐城”的品牌成色更足。



新闻速递

我市结核麻风病防治工作成效显著

本报讯(纪毅)今年以来,市疾控中心立足群众健康需求,聚焦结核病、麻风病防控重点领域,坚持夯实基础、创新举措、打造亮点,在校园防控、医防融合、科普宣传、无结核社区建设、队伍能力提升等方面多点突破,全市慢性传染病防控工作规范化、精准化、智能化水平持续提升。

筑牢校园防线,精准防控守护师生健康。我市始终将学校结核病防控作为公共卫生重点工作,建立市县联动、部门协同的立体化防控机制,通过常态化疫情监测、基层业务培训、入学入职筛查、病例即时上报、疫情规范处置等全链条举措,织密校园防控防护网。全市学校结核病疫情持续稳步下降,今年未发生聚集性疫情,校园公共卫生安全保障更加牢固,切实保障全市广大青少年身心健康。

深化医防融合,打通便民就医服务链条。为破解防治脱节、随访不及时等难题,我市常态化推进结核病防治医防深度融合。整合大市区疾控中心医师、市七院临床医师、医护联络员组建专属服务团队,每周固定进驻市七院医防融合门诊坐诊,贯通门诊、病房服务环节,为肺结核患者、高危陪护人员提供筛查、诊疗、随访一体化整合服务,免费为住院陪护人员开展结核病潜伏感染检测。同时,依托艾滋病医防融合门诊,为感染者免费开展结核病筛查,精准落实双重防控,有效降低合并感染风险,让群众在市级定点医院享受优质、便捷的公共卫生服务。

科技赋能防控,打造无结核社区盐城样板。我市自2023年试点建设以来,持续扩面提质、创新赋

能。盐都区龙冈镇建成全省第三家乡镇结核潜伏感染者预防性治疗门诊,亭湖区盐东镇、射阳县千秋镇、建湖县建阳镇先后获批省级无结核社区建设点。我市率先落地“云影像+AI智能早筛”“双X+AI”精准筛查新模式,推动14所乡镇卫生院启用AI智能早筛系统,实现结核病早发现、早干预、早治疗。2025年10月至2026年9月,龙冈镇肺结核发病率降至9.54/10万,在省内率先提前实现无结核社区建设目标(发病率低于10/10万),探索形成可复制、可推广的基层结核病防控“盐城经验”。

锤炼专业队伍,以赛促练提升防控能力。市疾控中心聚焦队伍专业化建设,常态化开展结核病、麻风病防治技能集训和实操演练。今年在省级结核病防治技能竞赛中斩获团体三等奖,预防控制组参赛队员全员斩获个人二、三等奖,1人获评“江苏省结核病防治岗位能手”。同时,创新省内首创麻风病模拟人实操培训,自主制作标准化教学视频,全面提升全市麻风队伍实操能力和专业素养,为全市慢性传染病防控工作高质量发展筑牢人才根基。

强化科普宣传,培育便民科普防痨阵地。我市原创科普相声视频《“咳”不容缓,“斑”莫等待》获中国麻风防治协会评选为三等奖,并成功入选中国科协2026全国优质科普作品。在全省结核病防治志愿者评选中,我市1名个人、3支团队获评典型案例,市疾控中心获评全省突出贡献机构。目前,正在亭湖区五星街道开展“百万青年防痨科普小屋”建设,探索培育便民科普防痨阵地。

市疾控中心

赴徐州开展中小微企业检测帮扶

本报讯(陈光耀)为深入推进全省职业卫生对口协作交流工作,切实促进基层职业卫生技术服务能力提升,筑牢中小微企业职业卫生工作防线,守护劳动者职业健康,近日,市疾控中心根据《2026年盐城市协作支援徐州市中小微企业定期检测工作的通知》部署,选派盐城市疾控中心业务骨干郑天金、陈光耀、姜涛、王宇然、屈鹏、韩进、陈经纬以及建湖县疾控中心业务骨干杨梦洁等8名同志组成第一工作组,携带专业检测设备奔赴徐州新沂市、邳州市,开展中小微企业定期检测专项帮扶工作。

队员出征之际,市疾控中心党委书记、主任黄万春和副主任褚怀东专程为工作组送行慰问,向主动投身跨市帮扶任务的一线人员致以问候与期许,并叮嘱全体队员要坚守专业初心、严守工作规范,高标准、高质量完成本次现场调查、检测和技术支援各项任务。

在本次协作支援工作中,盐城市第一工作组共承担徐州市16家中小微企业的定期检测任务,检测范围覆盖石英材料、陶瓷制品、

纤维制品、家具制造等多个行业领域。

工作组分两个小组同步推进现场工作。到达当天,第一小组直奔两家帮扶企业,深入生产车间,对企业各岗位职业病危害因素进行全面识别,同步开展职业卫生管理制度、防护设施运行、劳动者健康监护等情况的实地调研。第二小组同步奔赴另外两家企业,开展同等标准的现场调查工作。当晚,两组队员分别整理当日调查记录,准备检测设备,科学制定采样计划,确保每一份数据准确可靠。

驻点帮扶期间,盐城技术骨干将依托现场实操场景,与当地疾控中心的工作人员互学互促,交流现场采样、设备操作、风险研判、报告分析及隐患整改指导等核心技术,共同补齐技术短板、提升业务能力。

下一步,市疾控中心将持续推进徐州中小微企业定期检测帮扶工作,确保高质量完成实验室检测以及检测报告出具工作,以更实举措、更优服务,为全省职业卫生工作高质量发展贡献盐城力量。



为进一步普及科学避孕知识,提升育龄人群生殖健康素养,降低非意愿妊娠风险,近日,市疾控中心组织各县(市、区)开展形式多样的主题宣传活动。活动累计接待群众咨询3500人次,发放宣传折页8500余份、避孕套35000余只,以及其他避孕药具、宣传品500余份。

金子翔 摄