

推进全域创建 激发消费活力

# 我市打造“放心消费”城市名片

□记者 姜琰

我市积极践行以人民为中心的发展思想,以放心消费创建为抓手,以提升消费者满意度为核心,畅通维权渠道,加强市场监管,促进消费增长,推进全域创建,坚持因地制宜、融合发展、共建共享,全面提升经营者诚信度、消费者满意度和消费环境安全度,全力营造安全放心诚信的消费环境,在维护公平公正市场秩序、完善消费者权益保护机制等方面持续发力,努力提升人民群众的民生幸福感,充分释放经济高质量发展新动能,奋力谱写“强富美高”新盐城现代化建设新篇章。

## 释放消费潜力 争创全国示范

2022年,我市放心消费创建工作坚持聚焦“释放消费潜力,促进消费持续恢复”总体要求,以争创全国放心消费示范城市为抓手,深入推进放心消费创建工作,持续激发消费活力,积极扩大消费内需,放心消费创建工作取得了显著成效。

省级放心消费创建示范街区18家,先进示范行业7家,先进示范区域9家,美丽乡村放心消费创建示范村1家,先进示范单位(企业)73家,诚信品牌企业5家,消费集聚区2家……2019至2021年,我市共有省级放心消费创建示范115家,其中仅2021年度市级先进示范单位就有229家。今年全市又有136家单位申报了省级放心消费创建示范单位,全市放心消费创建的数量、参创的积极性逐年递增,形成了“纵向连通、横向联动、责任明确、协同推进”的创建格局,实现了“政府认同、部门协同、社会联同、群众赞同”的创建目标,全市创建工作总体呈现出蹄疾步稳、城乡同步、整体推进、以点促面、点面结合、多点开花、亮点纷呈的良好态势。

近年来,市委、市政府聚焦培育区域消费中心城市,持续加强消费环境建设,全面释放消费潜力,推动消费经济企稳回暖,助力培育更多新时代“盐商”,让一流的消费环境成为盐城的金字招牌。市领导对放心消费创建工作作过多次批示,市政府每年将放心消费创建工作纳入工作报告中,实施统一部署、统一考核,将创建工作作为扩大内需、拉动消费、惠及民生、构建和谐的重要抓手。

市市场监管局结合我市放心消费创建工作实际,制定了2022年全市放心消费创建工作方案,瞄准“争创首批全国放心消费示范城市”,主动发挥牵头作用,在全市开展放心消费创建扩面、培优、提质活动,明确了15项重点目标任务展开创建探索,力争提炼成果、固化制度、实现突破。11个县(市、区)市场监管局紧扣全市的工作部署,积极推动放心消费创建在更高层面、更宽领域、更深层次铺开。

## 促进消费增长 坚持多措并举

今年,该局联合多部门开展了多种形式的消费促进活动,制定了《盐城市特色夜市街区申报评定办法》,联合开展了“特色夜市街区”“盐城名菜”“盐城餐饮名店”评选活动,推出了30家“特色夜市街区”、10家“盐城餐饮名店”等一批放心消费示范单位,打造了夜间放心消费的品牌,持续扩大放心消费影响力,促进了夜经济高质量发展。



图为“省放心消费示范街区”欧风花街一瞥。(市市场监管局供图)

坚持聚合职能,提升创建凝聚力。该局建立市场监管消费环境建设工作制度,统筹消费者权益保护等内部监管职能,聚焦食品认证认可、产品质量联合推动,联合开展“你点我检放心消费”和争创质量品牌等系列活动。围绕群众用药放心消费,联合药械处实施药品安全提升行动;围绕助力食品小作坊高质量发展,联合食品生产处实施食品小作坊提优行动,努力实现创建与发展的有效对接,既调动企业、行业参与创建积极性,又激发了实体经济的市场活力。

坚持民生为本,提升创建影响力。结合乡村振兴和推动品牌发展的战略,今年对建湖收成村、亭湖新洋村、大丰恒北村的美丽乡村放心消费创建从制度建设、品牌推广、消费维权方面进行了细化规范,在全市树立创建标杆。目前,全市已建成19家市级美丽乡村放心消费示范村。同时,结合地域特色首选了一批与群众生活息息相关、社会关注的信誉度好、质量品牌过硬、群众满意度高的企业重点培育,确定了以佳丰粮油、军曼农业科技、正源创辉食品科技等为代表的21家农业龙头、产业龙头作为重点对象,指导企业严格规范生产、经营行为,认真制定和落实企业的创建目标和标准,积极开展放心消费创建工作。

坚持示范带动,提升创建生命力。我市以“争创江苏省放心消费创建示范”为切入点,重点在亭湖打造“一店、一区”(线下实体店无理由退货承诺店、放心消费创建示范区),以“模块化”建设推动全域放心消费创建,目前“一店、一区”已基本覆盖大市区主要商业文旅集聚区,“争创放心店”在盐城遍地开花。同时结合地区特色,有针对性地指导建湖、东台开展“放心消费进乡村”创建工作,指导大丰、东台开展“放心消费进景区”创建工作,指导盐城、建湖开展“放心消费进网店”创建工作,指导市银行业、保险业协会开展“放心消费进金融”创建工作,放心消费创建基本实现“一县一特色,一区一亮点”。今年全市申报省级放心消费创建示范单位的数量为历年之最。

## 聚焦消费领域 增进民生福祉

今年以来,市市场监管局围绕“质效提升年”总体部署,提高维权效能,完善创建机制,做好全市满意消费、放心消费、品质消费和安全消费工作,力争各项工作“争先、进位、创优”。

聚焦畅通渠道打基础。推进12315与12345热线归并,不断拓宽消费维权的渠道。及时下发投诉举报受理工作的通知,从受理程序、渠道畅通、处理时限、工作反馈等方面进行规范。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,先后向相关监管处室和各县(市、区)提供案件线索258条,形成数据分析报告135份,12315“前沿哨”作用发挥明显。加强消费在线纠纷解决机制建设,发展42家ODR企业,86家企业入驻“智慧315”平台,12315热线共受理消费者投诉、举报21562件,受理来信186件,接待来访206人次,为消费者挽回经济损失729万元。

聚焦消费维权促提升。扎实开展3·15“共促消费公平”系列宣传活动,联合市中院、市检察院举办3·15新闻发布会,发布全市消费者权益保护、消费环境建设情况及消费维权和执法案例。联合市行政审批局等举办3·15晚会,组织“网红餐厅”消费调查和知识竞答活动,发布各类维权信息和消费警示420条,线上活动点击量达80万人次;开展“六一”集中宣传活动,曝光消费维权典型案例,发布“六一”消费提醒,取得了良好的社会效果。

聚焦部门融合谋发展。立足促进消费、扩大内需,结合我市申报一刻钟便民生活圈国家试点城市的契机,将“开展线下实体店购物无理由退货活动”等内容纳入实施方案,引导市场主体积极参加线下实体店无理由退货承诺活动。联动开展消费促进活动,联合开展“特色夜市街区”“盐城名菜”“盐城餐饮名店”评选,推动创建工作与消费升级同频共振。根据省消保委通知要求,层层选拔评议,推荐11家伴手礼获评企业参加首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动,推荐3家企业参加

2022中国(苏州)国际品牌博览会,提高盐城特色产品知名度,助力挖掘促进品质消费、增进文化传承的新动能。

聚焦进位争先上台阶。结合长三角地区“美丽乡村放心消费”创建工作,从制度建设、宣传引导、便民维权等方面加强美丽乡村的规范化建设,培育申报11家美丽乡村参加省美丽乡村放心消费创建。围绕加强全行业“特色盐城”放心消费环境建设,围绕“争创省放心消费创建示范活动”,深入推进全市放心消费创建“扩面、培优、提质”,77家单位通过2022年度省放心消费创建示范单位初审,连续三年居全省第一,持续推进我市放心消费创建工作争先创优。5月11日,省消保委发布了《2021年江苏省农村地区消费者满意度调查报告》,我市是苏北唯一得分高于全省均分的城市,列全省第六、苏北第一。

下一步,我市将把放心消费创建逐步向网络交易、服务消费、品牌消费、民生热点领域拓展深化,向其他领域、生产领域、乡村(社区)不断延伸,为创建全国放心消费示范城市夯实根基,为营造安全放心的消费环境作出新贡献。

在为民维权中进一步完善投诉举报受理工作机制,优化分流、转办、督办流程。深入推进全域放心消费创建工作,充分发挥各县(市、区)首创精神,拓展创建领域,加大创建力度,提高创建质量。围绕党的二十大报告中提出的“建设宜居宜业和美乡村”重要部署,持续开展“美丽乡村放心消费”创建工作。开展第四届盐城伴手礼评选,做好第三届江苏伴手礼和第二届长三角特色伴手礼评选准备,着力培育壮大盐城本地特色品牌。有力有序推动无理由退货在多区域、多行业、多领域覆盖落地,年内参与承诺企业不少于1.8万家。规范消费维权服务站100家,全市发展ODR企业不少于50家、入驻“盐城掌上消协”先行和解企业不少于500家。

消费环境是一座城市吸引力、竞争力的重要体现,“放心消费”是人民群众对美好生活的向往和追求。我市将持续推进放心消费创建工作,不断提升全市消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度,打造“放心消费”城市名片。