服务消费者、服务高质量发展!

无锡消保人交出高分答卷

一年以来,无锡市消费者权益保护工作做得如何,无锡市消费环境又有哪些不同?日前,记者了解到,2019年度,无锡市消保委以消费者为中心,认真履行法定公益性职责,坚持问题导向,服务人民群众美好生活需要、服务供给侧结构性改革、服务高质量发展。2020年2月,中国消费者协会授予无锡市消保委“2018-2019年度全国消协组织消费维权先进集体”荣誉称号,这是市消保委连续第2次获得该项殊荣。

朱鲸润

在地铁三阳广场站建立“消费维权监督服务站” 无锡市市场监管局供图

维护消费者,各方联手打出“组合拳”

为维护消费者合法权益,针对消费热点,无锡多方联手齐心打出“组合拳”。据介绍,2019年,无锡市市场监管局发挥职能优势,维护公平竞争市场秩序,扎实推进放心消费创建,取得良好效果。特种设备安全监管部门牵头组织特种设备安全大排查大整治和八大领域集中整治,查封各类特种设备1365台(套),立案查处361起。食品安全监管部门深入推进食品安全大督查大检查大排查、整治食品安全问题联合行动,全市完成食品抽检4.65万批次,实现全年学校食品安全“零事故”。药品、医疗器械监管部门对6172家医疗器械经营单位进行动态分类分级监管,全年抽检药品900批次。反不正当竞争和执法稽查部门,组织涉企、商业银行和医疗服务收费、转供电环节电价专项检查,保健市场“百日”和“网剑”等专项行动,广告监管部门查处广告案件610件,罚没款超过1400万余元。

与此同时,对于商业预付卡问题,无锡市商务局加大对商业特许经营违规企业、单用途商业预付卡的查处力度,对9家违规发行单用途预付卡企业进行处罚,对3家发卡经营者进行立案查处。

金融消费也是群众关心的热点,无锡市银保监分局开展丰富多样的金融知识宣传教育活动,实现“线下+线上”多点开花,并获评江苏省2019年“金融知识普及月金融知识进万家,争做理性投资者争做金融好网民”活动先进单位。人民银行无锡中支办理各类金融消费者诉求539件,有力维护了金融消费者的合法权益。

无锡市邮政局将放心消费与诚信快递有机结合,持续促进快递行业消费环境的进一步改善。建立寄递渠道安全监管联动协作机制,检查281次,下发责令整改86份,行政处罚46起。

食品安全检查

为消费者挽回损失193万余元

去年无锡市消保委受理各类消费投诉、咨询1063件,到今年2月已全部处理完毕,帮助消费者挽回损失193万余元。调解的一起住房装修案例,最终商家赔偿消费者150万元损失,这是市消保委调解工作历史上单笔最大赔偿金额。

3·15期间,组织“放心消费我们有话说”直播活动,市场监管、商务、住建、教育、银保监等八个部门上线,现场接听消费者电话,涉及汽车三包、商品房交易、快递以及预付卡等消费纠纷,接听电话、记录网上市民投诉超过300次。

会同相关部门、行业协会、企业开展了“寻找无锡消费者权益保护最美人物”“老年消费者健康消费体验行”“致老年消费者的一封信”等活动,提醒消费者安全、理性、文明消费。

营造放心消费环境 2020年这样做

2020年无锡将围绕网络、老年、保健食品、金融等消费领域,持续深入开展消费教育,通过揭示经营者在消费领域的失信行为,增强消费者防范欺诈能力。

在手机APP会员服务、家政服务、美容健身、精装修房等消费领域开展消费调查。组织开展《放心消费,体验无锡》2020年全民体察员消费体验系列活动,增强消费信心,拉动消费需求,引导正确消费观,强化消保委的社会监督职能。

加快构建信息共通、资源共用、权益共护、成果共享的全市消费者组织合作体建设,加快融入长三角消保委组织维权一体化进程。积极参与有关消费者权益保护的立法立标工作,重点围绕预付式消费、校外培训、健身等消费领域突出问题或新兴问题,梳理、发现涉及消费品和服务领域法律法规和标准空白、缺失、滞后等问题。

计划开展“无锡伴手礼”评选活动,向广大消费者推荐无锡特色产品,助力地方经济发展,并在此基础上组织获奖产品参加“长三角伴手礼”的评选活动,争取让好的产品进入第三届上海进博会。

充分利用大数据技术,加强对投诉信息的采集和深入分析,建立重大投诉预警机制,不断提升消费维权便捷度和维权服务的满意度。针对性开展对侵权严重的市场主体和问题行业企业的约谈。引导行业协会在消费纠纷调解、行业规范自律、消费教育引导等方面发挥更大作用。加大支持消费者提起诉讼力度,帮助消费者依法起诉。

消费者赠送锦旗表达谢意

速看!

一年来各市(县)区消保委工作亮点

江阴市消保委和装饰装修行业协会共同设立了家装消费维权教育基地,规范家装经营行为,加强消费者权益保护。

新吴区市场监管局、消保委在全区各街道建设食品安全快检中心,为消费者和企事业食堂提供高效的公益免费检测服务。

惠山区市场监管局成立多支维权小分队,对农贸市场电子秤、活禽交易、肉类价格等情况进行监督检查,保障疫情期间群众利益。

滨湖区消委会郁东明维权工作室2019年调解消费纠纷123件,为消费者挽回经济损失50余万元。

梁溪区市场监督管理局与司法局共同建立了“消费纠纷人民调解工作室”,3个月共化解疑难争议93起,挽回经济损失80余万元。

宜兴消委会做好疑难复杂消费投诉的调查调解,与交通局、汽车维修行业协会共同打造315诚信维修平台。

锡山区消委会大力推动辖区企业进入“智慧315”和解平台,畅通消费维权快速调解通道。

经开区以打造放心消费商圈为工作重点,优化消费环境,提升消费者满意度,辖区内多个商圈获评省级放心消费创建先进单位。

朱鲸润

消费增幅领先全省!

2019年无锡市消费市场情况来啦

2019年,无锡市消费品市场共完成社会消费品零售总额3983.41亿元,同比增长8.5%,增幅位列全省第一,较上年同期前进2位。

零售业稳进、餐饮业增稳。2019年,无锡市批发和零售业完成零售额3668.72亿元,同比增长8.5%,拉动全市零售额增长7.8个百分点,较上年同期下降0.4个百分点。其中,零售业完成零售额3326.48亿元,同比增长13.5%,拉动全市零售额增长10.7个百分点,较上年同期提升3.5个百分点。

住宿和餐饮业全年完成零售额314.69亿元,同比增长8.5%,比上年同期下降0.96个百分点,拉动全市零售额增长0.7个百分点。其中,餐饮业完成零售额292.24亿元,同比增长10.6%,拉动无锡市零售额增长0.8个百分点,与上年同期持平。

2019年,无锡市城镇市场完成社会消费品零售总额3396.96亿元,同比增长8.3%,比上年同期下降0.8个百分点;全市农村地区完成社会消费品零售总额586.45亿元,同比增长9.3%,比上年同期提升0.9个百分点。其中,农村地区消费品零售总额占全市比重达到14.7%,比上年同期提升0.1个百分点。

消费增长动力转换明显。2019年无锡市限额以上单位食品、服装、日用三类与日常生活密切相关的基本用品合计实现零售额为211.47亿元,同比增长3.9%,比2018年同口径下降了2.1个百分点。其中,限额以上单位服装类商品零售额同比上升7.9%,增速比2019年上半年减缓3.2个百分点;日用类商品零售同比下降0.4%,增速比上半年减缓1个百分点;食品类商品同比上升2.1%,增速比上半年度加快2个百分点。总体呈现出生活必需品增速涨少跌多的态势。

与之相对应的是,品质类商品增速明显提高。限额以上单位通讯器材类、书报杂志类商品同比分别增长33.9%和21.4%,主要涉及“她经济”的金银珠宝和化妆品两类商品2019年实现增幅16.8%和15%。

网络消费市场占比提高,2019年无锡市批零业实现限额以上网络零售额为78.58亿元,同比增长27.8%,与上年同期相比上升26个百分点。全年网络零售额三个高速增长点分别为6月、11月和12月,当月分别同比增长42.6%、20.6%以及20.8%,对应电商平台的“618”“双十一”“双十二”三个大型促销活动。住餐业通过公共网络实现的餐费收入达4.25亿元,同比增长22.4%。

朱鲸润