凝聚你我力量 共筑诚信生态

滨湖区市场监管局建立“互动+信用+智慧”消费维权机制

消费者权益保护是社会关注的热点焦点问题。2019年以来，无锡市滨湖区市场监督管理局积极畅通“三方互动”消费诉求反映渠道，努力探索构建“信用+智慧”消费后评价体系，以推动消费领域信用体系建设，全面打造“智能消费、舒心消费、安全消费”的放心消费环境。全年共受理消费者各类投诉举报5647起，与去年相比增加943件，同比增长20%，办结率达100%；另接各类来电咨询2000余起，共为消费者挽回经济损失417.59万元。

薛鹏军 朱鲸润

该局雪浪分局工作人员处理食品投诉

拓展畅通消费维权渠道 确保“畅通起来、互动起来”

重点推进消费维权“进商超、进市场、进景点、进企业、进社区”的“五进工程”，扩面增量，努力实现消费者就近“零距离”快速维权。在“一会两站”的基础上，充分发挥“12315”消费维权品牌优势，擦亮亮点，全面推进“五进工程”，突出商超、企业和景点等主体消费维权主力军、决定性作用，联合区内具有产业代表性的商圈市场组建党建联盟，加强建章立制建设，明确服务宗旨、服务承诺、工作职责、调处程序和考核激励措施等，指导企业加强前端管理，规范经营范围，改进商品和服务质量。

目前，在农贸市场、商超、城市综合体等建立12315维权服务站71个，在城镇社区建立12315维权联络站109个，基本做到了维权网络全覆盖，经营者、消费者、维权工作者“三方互动”格局已经成型。在重点商家特别是党建联盟单位内建立起的消费维权服务站，便利了消费者高效快捷维权，从而实现了消费者就近维权，甚至足不出户即可维权的目标，节省了大量时间精力。

创新消费维权工作机制 确保“智慧起来、灵动起来”

整合利用经济户口、信用公示、12315消费投诉等大数据信息，创新消费领域“信用+智慧”经营者信用评价机制和投诉信息公示制度，把加强企业信用监管，倒逼推动企业主动化解消费维权矛盾纠纷作为加强消费者权益保护的重要一环。

搭建企业互连互通信息网络，指导企业将消费纠纷化解在一线、和解在企业、解决在源头。通过无锡“智慧315”公众服务平台公示经营者被投诉的基本情况和处理结果，使消费者能够充分享受知情权，利于对经营者进行社会监督；对经营者历史被投诉举报的信息进行分析评价，得出经营者的消费信用指数并予以公示，引导消费者根据经营者信用等级情况选择消费对象，在一定程度上倒逼经营者提高自律水平，认真主动做好消费维权工作。

为促使经营者充分履行好消费纠纷第一责任人义务，开辟先行和解通道，提高消费纠纷处置效率，经营者可以自行注册账号，根据消费者“自愿和解”的原则，登录和解平台接受和处理消费投诉纠纷。和解功能的实现，一方面促进企业承担起消费维权的社会责任，使消费投诉能够第一时间、第一地点得到解决，降低消费者维权成本，另一方面也为经营者提高信誉开辟了渠道，促进了消费维权的社会共治。

目前已发动141家企业接入无锡“智慧315”公众服务平台，先行入驻和解平台的企业已受理消费者重热点投诉123起，办结率100%，和解成功率为58.54%，公示消费投诉信息1386条。实现滨湖区7万多家经营主体的消费信用指数查询，既增强了经营者自律意识，也为基层消费维权工作人员先行化解部分消费纠纷、减轻了基层工作压力。

丰富消费维权宣贯工作 确保“理性起来、生动起来”

该局十分重视消费维权工作的推介展示，通过采取与媒体联动、社会活动，以群众喜闻乐见的方式，将市场监管部门为消费者排忧解难的经验做法展示出来，增强社会对消费维权工作的认同感。

今年，为了响应抗疫号召，滨湖区的3·15活动采取全线上的形式。通过互联网形式，开展有利于消费者权益保护的多种线上活动，消费者可点击无锡市消保委公众号、无锡市场监管公众号、无锡观察APP、网信无锡公众号、网易无锡、江苏消费网等发布的消息和链接，参与消费维权问卷调查互动活动。也可关注中消协、《中国消费者》杂志社、“全国消费维权新媒体联盟”运营中心联合各地消协组织、有关部门、相关企业及大众传媒平台共同开展的“网上315”系列活动，网上在线投诉、举报、咨询。

该局还积极打造基层消费维权靓丽品牌，以先进典型带路，提高看齐意识，在雪浪分局率先成立了“郁东明消费维权工作室”。通过发展“党建+消费维权”新模式，构建“消费维权+”三维工作机制，构建了经营者自律强化、志愿者主动参与服务和监督、部门联动紧密的多维度消费维权模式。充分发挥党员尽职尽责、无私奉献的精神以及一线消费维权能手的引领和示范作用，为经营者和消费者提供更加贴心、更加优质、更加高效的服务。

消费维权“互动+智慧”工作机制的建立，在营造良好维权工作生态的同时，也帮助企业排查相关商品和服务质量隐患，帮助企业分析消费者投诉热点等，交流沟通疑难问题，切实指导企业提升管理服务水平，进一步促进提高了商品质量和服务质量，提升了消费者满意度。

疫情期间，消费者最关心这些

受新冠肺炎疫情的影响，消费者的投诉举报量呈直线上升的趋势，自1月23日以来，滨湖区市场监督管理局共接收投诉举报898件，其中，与疫情有关的投诉举报共计533件，截至目前，疫情类投诉举报办结率为94.93%。

涉疫事项中，位居第一位的是消费者反映口罩、消毒液等防疫用品的价格及质量问题，共受理消费者投诉举报253件，占涉疫事项的47.47%。截至目前，已针对相关问题立案调查6起，分别涉及口罩价格问题、质量问题、商标问题。

位居第二位的是因疫情引起的个体工商户营业复工、堂食问题，共受理投诉举报100件，占涉疫事项的18.76%。

位居第三位的是消费者反映因疫情无法正常出行需退订的年夜饭及旅游住宿问题，共受理投诉举报81件，占涉疫事项的15.20%。

位居第四位的是超市、农贸市场蔬菜、肉品、米面品涨价问题，共受理投诉举报44件，占涉疫事项的8.26%。

为保护消费者合法权益，维护疫情期间市场稳定，滨湖区市场监管局在疫情期间增加了投诉举报一线专业值守力量，保持投诉举报热线电话畅通，及时受理消费者投诉举报，积极回应消费者诉求；及时依法处理消费者投诉举报，依法调解消费纠纷，建立健全涉疫投诉举报数据逐日分类统计制度。

辛灵莹

滨湖“老娘舅”施晓亮：绝不放过任何问题口罩

施晓亮(右)在工作中

“疫情本来就让人忧心，更糟心的是通过朋友圈购买的口罩质量堪忧，我该怎么办？”2月中旬，无锡市滨湖区市场监督管理局蠡园分局接到线索，反映辖区内某小区有人涉嫌销售来源不明口罩，数量巨大。副局长施晓亮带领执法人员会同蠡园开发区派出所第一时间赶赴现场，调查发现大量口罩包装盒和近2000个涉嫌不合格口罩。通过销售记录查明，当事人涉嫌自2月15日开始在微信朋友圈销售来源不明口罩，已销售近10万只口罩，执法人员当即对涉案口罩依法进行暂扣，对销售商资质、口罩来源、质量将做进一步调查，确保消费者各项权益得到保障。

一年来，蠡园消委会处理投诉举报700余起。这些投诉的成功处理，背后有着施晓亮无数辛勤的汗水。“维权就是为老百姓办实事，要做就一定要做到最好。”这是常挂在施晓亮嘴边的话。

自疫情暴发以来，施晓亮从年三十到现在始终战斗在防疫第一线，凡是接到涉及口罩、防护器材的投诉举报都是第一时间处理，他说：“口罩是个人疫情防护的基本需求，绝不能在口罩上出问题。”

在维权的同时，施晓亮还反复向消费者宣传购买口罩的常识，叮嘱消费者要到证照齐全的正规商家、药房、平台购买，要认准商家是否具有营业执照和医疗器械经营资质。他被老百姓亲切地叫作消费者维权的“老娘舅”，用实际行动诠释着担当与奉献，用忠诚践行着市场监管人的誓言。

钟杰

助力景区疫情防控，“红马甲”在行动

为助力景区进一步强化疫情防控工作，宣传3·15国际消费者权益日，近日，滨湖区市场监管局联合无锡市特检院、山水城食安办等部门，走进鼋头渚景区开展“护航樱花粉”志愿服务活动。图为该局的党员干部们穿上红色志愿服，在景区入口处指导、服务进园游客主动出示预约短信和“锡康码”验码通行，当日共计发放“12315”消费维权宣传手册150余份。

陈露敏 文/摄