

经开区市场监管局：优化消费环境，激发消费活力



现场调解

2023年,经开区市场监管局接收投诉举报共计11211条,消费者满意率99.2%,为消费者挽回经济损失1200余万元,从整体上看数量年均增幅在30%。为推动放心消费城市培育建设,破解投诉举报多、执法力量不足、行政复议和诉讼风险增加等困境,经开区市场监管局充分发挥“网格化、专业化、规范化”监管融合效应,在市场监管分局率先组建专业化消费维权处置专班,探索新型消费维权工作机制和运行模式,助力消费维权工作更高效、更专业、更规范。

制度先行,完善配置强规范。围绕工单处置时限以及工单处置规范,制定相关指导意见逐级规范工单处置流程。定期以书面、座谈、调研形式就12345等派单问题予以会谈磋商,多措并举确保履职尽责。根据投诉举报处置工作要求,结合工作实际,优化工单处置流程,组建专班,专人专职负责分局投诉举报相关工作,统一登记、分流、催办、回复、归档,把好出入口、控制流向、堵住各环节漏洞,改变原先网格干部自行回复、各自为政的情况,有效提升投诉举报处置质效,大大降低了行政复议风险。

靶向施策,立足实际出实招。在专人负责投诉举报处置基础上,制作工单电子台账记录

工单编号、投诉双方信息、投诉事由、回复期限等信息,实现重点工单设置标签便于人员催办、预警确保“规定动作”依法履职,杜绝超期答复等程序性违法情况出现。

凝聚共治,宣传发动聚合力。在经营主体、消费者、监管干部三个层面搭建疏导预防网络,不断完善消保维权体系。一是织密主体教育防护网。开展行业教育、警示教育,定期开展维权服务站培训。二是广布消费预警宣传网。依托“3·15”消费者权益日、法律宣传月等宣传活动,开展警示教育、普法宣传、现场咨询活动,培育科学理性的消费观。三是聚焦基层能力建设。定期开展消保条线业务知识探讨培训,提炼典型经验做法,丰富工作人员的法律知识储备,持续提升监管干部工作效能。

强化共享,优化消费环境促发展。在无锡移动、红星美凯龙综合体试点创建“消费咨询公益小站”基础上,持续推动睦邻中心、金泰市场等与群众生活关联度高、专业性强的消费领域的“消费咨询公益小站”创建。结合省级放心消费创建工作,持续加强宣传共治,营造合理的消费环境,增强消费者保护意识,为消费者提供专业的事前指导,为理性消费、科学消费保驾护航。

“斤斤计较”护航民众“秤”心如意

电子秤作为日常交易必需的计量器具,量值是否准确关系千万家,而“鬼秤”的出现,严重扰乱了市场秩序,让消费者深恶痛绝,为规范民生计量领域市场秩序,维护消费者合法权益,保障计量准确、贸易公平,坚决遏制“短斤少两”计量违法行为,经开区市场监管局开展电子计价秤市场秩序专项整治行动。

宣传发动,督促落实主体责任。市场监督管理局通过“线上+线下”告诫各类经营户要主动停止销售、使用外观不合格的电子秤,电子秤外观须符合国家标准标识规范;督促市场主体建立日常巡查制度,对经营户使用的电子秤用砝码定期或不定期随机检查,并做好记录,严防作弊行为;在与消费者现场交易时,如消费者有异议的,经营者应当重启开关键,重新操作计量过程和显示量值。

严肃执法,多措并举强化监

管。采取“暗访+明查”方式,对路边商超、市场摊位等商户进行了随机检查,重点查看商户在用电子计价秤是否经过强制检定、是否存在缺斤少两行为等。专项行动期间,共出动执法人员102人次,向辖区内市场主体发放300份提醒告诫书,检查经营户390余户次,抽查电子计价秤579台,对不合格电子计价秤13台落实整改,查处电子计价秤计量违法行为5起,罚没金额共计11512元。

经开区市场监管局提醒,如若发现水果海鲜等产品称量计数不等,要及时复称,发现问题可拨打12345服务热线,接到投诉工单后,辖区市场监管人员将在第一时间赶赴现场保障消费者维权,如若发现问题,将依照相关法律规定,对计量作弊、缺斤少两、价格欺诈等消费欺诈行为实施严管重罚,情节严重的依法顶格处罚。

“监管+服务”为激发消费活力添动能

近年来,全国首店、江苏首店、无锡首店扎堆进驻经开区,“首店经济”已然成为经开人越来越熟悉的新名片。经开区市场监管局靠前指导、服务前移、主动作为,深入企业了解经营状况、遇到的难题以及需要帮助解决的问题,主动担当,创新作为,着力推进企业规范化监管工作,为经开区企业健康发展提供保姆式服务和家教式辅导。

创新检查手段,增强监管工作成效。把日常检查、双随机抽查、第三方检查有机结合,有力提升了监督检查效能。通过风险排查、专项检查等形式加大山姆超市、礼阁仕等大型商超的检查频次和力度,同时协助完成食品安全自查。对大型超市开展风险隐患排查,通过实施全过程、全环节、全要素排查,将问题解决在萌芽状态,有效防范食品安全风险。

完善履责机制,推进落实主

体责任。指导企业配备专职食品安全管理人员和专业技术人员,建立人员档案,持续开展从业人员能力培训和考核。指导企业对照法律法规和食品安全标准,建立和完善各项食品安全管理制度,并有效运行,建立食品质量安全追溯体系。

优化监管服务,助推产业持续健康发展。经开区市场监管局始终坚持寓监管于服务之中,持续加大帮扶力度,推动企业高质量发展。一方面,发布“提醒清单”,提醒企业对设施设备维护、产品储存、购销票据记录保存、售后跟踪服务等情况进行自查。另一方面,发布“责任清单”助推企业依法经营,为压实企业主体责任,对企业存在的问题进行现场分析和指导,列出责任清单,进一步提升企业规范经营意识,助推企业有针对性地自查自纠、依法合规经营。



商超送锦旗



计量秤核验



现场调解

典型案例

“反向抹零”市场监管部门重拳整治

2023年5月,经开区市场监管局接投诉举报反映,消费者在辖区某黄金店购买一条足金手链,总计价格为2227.67元,但结账时却遭“反向抹零”支付2228元。经查,消费者所购买的手链重量计算到小数点后三位,计费最小单位按人民币分值计算,收银台收费系统设置的计费方式为四舍五入抹零按元计算,五角以下直接抹零,五角以上(含五角)则自动升为1元。当事人的行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第二款的规定,在标价之外加价出售商品,我局当场责令其立即停止违法行为,责令退还多收费用。同时,在我局跟进督导下,当事人暂时通过手动调整收银系统进行后续经营的消费结算,并以该事件为警示上报总部公司整改系统。截止目前,该知名黄金品牌收费系统已经全部整改完毕。

经开区市场监管局提醒,移动支付时代,经营者完全可以做到“精准扣款”,“反向抹零”看似只是多收了几毛钱甚至几分钱,但实际上是侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。我局严厉打击各类价格违法行为,让老百姓每一分钱都花得明明白白。

毁约涨价市场监管部门当场处罚

2023年底,邵先生早早通过某小程序订购了热点旅游活动期间的某民宿房间,临近活动日期不承想却于近日接到民宿信息,要求其退单或另付五百元才能入住。接到投诉后,经开区市场监管局第一时间进行现场核查。经查,商家因平台上架环节错过了对热点旅游活动季调整价格的操作,随即通过某小程序联系5位已经订购成功的消费者要求撤销订单或者提价500元入住。

鉴于当事人的上述行为涉嫌违反《江苏省消费者权益保护条例》相关规定,经开区市场监管局现场责令其立即停止上述行为,履行订单合约,做好消费解释沟通,并依法对其当场行政处罚。最终,经营者对于上述行为能充分认识到错误,承诺愿意继续履行订单合约,对其余4个订房者亦按约履行入住服务,并在今后的经营过程中一定守法规、诚实守信。

经开区市场监管局提醒,经营者在从事经营活动时,务必要严格遵守法律法规,履行契约精神,诚信经营是无锡旅游业态高质量发展的基础保障。消费者若遇到民宿酒店擅自毁约要求退单时,一方面可要求商家按照订单继续履约,另一方面亦要及时保留证据,以便通过12345或者12315等渠道维护自身合法权益。

本版文字 经开区 朱鲸润

本版图片由经开区市场监管局提供