

梁溪区多措并举提升消费维权工作质效 深化放心消费行动，共筑满意消费环境

日前，中消协确定2025年消费维权年主题为“共筑满意消费”。无锡市梁溪区多措并举，提升消费维权工作质效，部署开展放心消费行动，创新消费纠纷多元化化解模式，严厉打击侵害消费者权益违法行为，深入实施培育建设国际消费中心城市行动计划，积极服务首发经济、银发经济、“它经济”等消费新业态。

卜丹 吴晓君

紧盯消费维权效能，畅通消费维权渠道。2024年全年，梁溪区市场监督管理局通过12315热线、12315网站、12315微信小程序、12345热线等渠道接收消费者投诉举报共计40160件，同比增长8.78%，为消费者挽回经济损失1200多万元。建立临期工单逐级催办机制和投诉公示审核机制，投诉举报按时处置率达100%，消费投诉公示率达97.85%。

完善多元化解模式，调解工作专业化标准化。梁溪区消费者权益保护委员会建成标准化人民调解室1间，4人取得人民调解员资格，实现人民调解工作的规范化、专业化。组织公益律师、行业专家、新闻媒体开展疑难消费纠纷调解50次，为消费者挽回经济损失197.38万元。

部署放心消费行动，打造源头化解路径。围绕安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心，建立健全车站、景区等人流密集场所消费维权服务站，打造城区高质量放心消费“微窗口”，共设立基层消费维权服务站103家，其中“微窗口”服务站9家。壮大线下实体店无理由退货承诺企业，总数达2000余家。深化在线消费纠纷解决工作机制，发展ODR企业总数达到32家，ODR企业通过在线纠纷解决平台处理消费纠纷1795件，调解成功率达68.38%。

关注“一老一少”特殊群体，助力全龄友好消费维权。成立全市首家青少年消费维权工作站，建成全市首批5家青少年消费教育基地，联合检察院、法院等五部门建立青少年消费者权益保护“151”工作机制，开展“学习维权知识争做维权小达人”主题讲座和现场普法宣传活动，累计处理青少年群体消费纠纷173件，挽回经济损失15.74万元。进一步完

善老年消费维权工作站工作机制，开展老年消费教育咨询及讲座10余场，处理老年消费疑难纠纷192件，挽回经济损失38.15万元。

丰富消费教育体验活动，强化品牌培育示范引领。积极挖掘无锡老字号、特色产业、本土品牌、非遗产品等参与特色伴手礼评比，共推荐9家企业11个产品申报第四届江苏省特色伴手礼，其中3个产品入围，2个产品获评江苏优选好礼奖。推出“放心消费·品味梁溪”系列消费体验活动，介绍老字号、非遗、梁溪首店等优质商户和特色产品，助推企业提升知名度和品牌影响力。举办“3·15”国际消费者权益日系列活动，普及消费维权知识，开展消费维权知识线上线下有奖竞答，通过各类媒体及区消保委微信公众号发布典型案例及消费提示142篇。

开展专项执法检查行动，营造安全放心消费环境。开展“诚信计量、民生计量”专项执法、“你点我检”助力“菜篮子”安全、产品质量现场执法等活动23场，维护消费环境。举办“激发消费活力，执法务实为民”典型案例发布会，发布消费调解典型案例，曝光侵害消费者权益典型案例，有力促进消费者权益保护工作。

放心消费工作成果

第四届江苏省特色伴手礼
江苏优选好礼奖
无锡市三凤桥食品专卖有限公司“无锡味道”休闲礼盒”
无锡市花小蟹品牌管理有限公司“花小蟹醉蟹8只装礼盒”
江苏好礼入围奖
江苏爸爸糖餐饮管理有限公司“团圆酥礼盒”

推进计量惠民建设，保障公平消费环境

梁溪区作为无锡中心城区，商贸流通业发达，诚信计量是保障民生、促进市场健康发展的关键环节。梁溪区市场监管局多措并举强化重点民生场所计量管理。一是探索社会共治。开展“万物皆可码、计量随身行”群众参与式活动，设置专用设备，帮助消费者自主制作“随身砝码”进行计量监督，使“流动砝码”真正成为“义务监督员”；二是强化智慧监管。宣传国家鼓励计量器具数字化改造的政策，通过推广使用智慧秤来优化

公平消费环境。2024年以来，曹张农贸市场、民心学前街市场等农贸市场对使用的220台计量器具进行了数字化升级改造，全区集贸市场互联网溯源普及率超过50%；三是施行送检上门。秉承计量为民宗旨，通过“流动”检定、“错峰”检定等方式开展免费送检上门服务。对经营者的计量器具现场一次检定、一次标识、一次赋码，相关问题整改一次告知，不断提升放心消费环境。

赵昊苏

质量信用体系建设跑出梁溪区加速度

日前，江苏省市场监督管理局、江苏省发展和改革委员会联合公示了2024年江苏省质量信用AAA、AA级企业名单，梁溪区实现历史性突破：一汽锡柴获评全省质量信用最高等级AAA级认定，为全区首家获得此最高等级的企业；展鹏科技获评AA级认定，实现质量信用等级“二级跳”。这标志着梁溪区质量信用体系建设迈入高质量发展新阶段。

质量信用等级评定是江苏省构建质量诚信体系的重要举措，涵盖质量体系、质量能力、诚信意识和竞争优势等11个方面，获评企业需在产品质量、诚信经营和客户满意等多个

方面达到行业优秀水平。目前，梁溪区已有130家服务型通过省级质量信用认定，形成以质量信用促消费放心的良性循环。

近年来，梁溪区市场监管局通过建立企业质量信用“一企一策”培育库，鼓励企业积极申报质量信用等级认定，引导企业增强质量诚信意识，持续提供稳定可靠的产品和标准规范的服务，不断增加消费者的信任感和满意度。2024年，梁溪区新增质量信用A级企业39家，2025年拟申报企业47家，申报数量创历史新高，梁溪区正奋力跑出质量信用建设的加速度。

谷小翠



在无锡火车站设立“微窗口”服务站



开展老年消费教育现场咨询活动



开展青少年消费维权知识讲座及现场咨询活动



执法人员运用互联网系统查验商户使用的电子秤是否经过检验



指导企业申报质量信用AAA级



成立无锡首家青少年消费维权工作站

消费维权案例

卖肉“送”骨头？如此“称重”不可取

案情简介：近日，梁溪区市场监督管理局瞻江分局接到消费者反映，称在某市场购买的猪脚和筒骨中被掺杂了其他碎骨，要求退还掺入的碎骨的费用。执法人员向商家初步了解情况时，商家否认存在上述情况，执法人员向市场管理方调取了监控视频，视频清晰呈现了商家在分切和称量消费者选定的猪骨、猪肉时，多次将其他碎骨掺入其中的行为，在事实面前商家只得承认。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，执法人员作出了罚款10000元的处罚决定，并要求商家为消费者退款和赔偿损失，同时将该商家的违法行为通报市场方。

典型意义：民生无小事，在猪肉中被掺杂碎骨的行为严重损害了消费者的合法权益，情节恶劣。广大经营者应以诚信为本，切莫耍小聪明，弄虚作假只能赚得一时之利，一旦被发现信誉全无。消费者在消费过程中，也要擦亮双眼，及时检查购买的商品有无掺杂掺假，如发现违法行为，及时向监管部门举报。王唯顺

销售电脑以次充好更换低配显卡？该罚！

案情简介：梁溪区市场监督管理局惠山二分局接到举报，某消费者称其在梁溪区某电脑经营部购买组装电脑时，商家提供的电脑显卡与约定的不一致，涉嫌以次充好。经调查，执法人员发现该商家在未经消费者认可的情况下私自更换了价格更低的电脑显卡，与约定的型号不符。依据《消费者权益保护法》及《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，执法人员对商家以次充好的违法行为进行了处罚，并向所在商场进行了通报，要求管理方督促全体商户引以为戒，诚信经营，不得侵害消费者合法权益。

典型意义：如今线上购物的普及严重挤占了线下实体店的生存空间，实体商家面临着巨大的竞争压力，部分商家投机取巧，开始采用各种侵害消费者合法权益的不正当手段盈利。实体店想要生意兴隆，诚信经营才是根本。消费者在选购电脑等电子产品时也要注意，付款前与商家确认好配件的种类及价格，将约定内容写入购买协议，并保留好交易凭据，以便发生纠纷后能够妥善维权。王泽宇

护航“赛事经济”，严查酒店恶意涨价

案情简介：近日，梁溪区市场监督管理局清名桥分局接到多起投诉举报，消费者称在网络平台提前预定了锡马比赛期间无锡某酒店的客房，订单在双方已确认后却遭酒店单方面违约，要求消费者加价才能入住，否则就强制取消订单。经调查，该商家的恶意涨价行为违反了《中华人民共和国价格法》的相关规定，执法人员对其作出了罚款的行政处罚。经调解，商家也同意退还消费者的预付款，并进行了相应赔偿。

典型意义：涨价不能任性而为，梁溪区市场监督管理局告诫广大酒店经营者，应严格遵守价格法有关规定，守法经营，充分评估供需状况、运营成本及消费者承受能力后，合理制定房价，并做到明码标价。合同一旦订立，不得单方面违约，特别是春节、长假、锡马等节庆及赛事活动期间，不得恶意涨价。构建安心、舒心、放心的消费环境不仅是政府的责任也是广大经营者的主体责任，要将消费者权益保护的理念融入企业发展的战略，消费者无后顾之忧，才能促进市场的整体繁荣。王庆涛 刘君辉