

惠山区消费者权益保护委员会： 共筑满意新消费 助企惠民成色足

过去一年，无锡市惠山区放心消费建设工作在区委区政府的坚强领导下，在市局的关心指导下，在各板块、各部门的合力推动下，紧扣放心消费建设工作主线，通过提质扩容、服务赋能、维权创新等举措，不断擦亮“放心消费在惠山”品牌，让放心消费成色更足，让企业、商家、消费者获得感更强。

本版文字 吴梦川 朱鲸润 本版图片由惠山区市场监管局提供



打造儿童友好药店



“你我同查”活动深入校园

抓维权路径优化，激活消费维权“新动能”

畅通纠纷解决渠道，充分发挥热线“调解员、咨询员、侦查员、监督员”作用，及时流转调处，依法依规办理，持续提升办复效能，维护消费者的合法权益。2024年，惠山区市场监督管理局共受理投诉举报1.642万余件，限期内办结率达100%，为消费者挽回经济损失391.25万元。

强化纠纷在线解决，充分发

挥12315互联网平台作用，完善消费纠纷在线处理机制，推动消费纠纷多元化解。积极搭建消费者和经营者消费纠纷快速处理绿色通道，引导消费者将线下纠纷通过平台在线上调解。2024年新发在线消费纠纷解决ODR单位46家，累计发展65家，按时办结率100%。

铁拳出击筑牢防线，围绕“保

安全”“反欺诈”两个主题，持续开展民生领域案件查办“铁拳”行动，全面营造安全放心消费环境，打击18类重点违法行为，开展长江禁渔、食品安全等45项专项执法、专项整治行动。2024年，立案查处各类案件1015件，罚没款1070.56万元，发布违法典型案例58件，市级以上录用27件，省级以上录用4件。

抓消费共治提效，构建协同联动“新篇章”

构建完善消费维权共治格局，将政府主导、部门协同、行业规范、企业主责、社会参与有机结合，建立维权信息共享机制、重大消费纠纷联合调处机制等，与商务、文体、司法、教育、金融、交通等部门凝聚合力，围绕预付卡、金融、教育培训等重点消费领域，以强化监管执法“小切口”回应放心消费“大民生”，依法查处整治一批侵害消费

者权益违法行为，切实提升消费维权效能。

健全消费纠纷多元化解机制，新增桃花源景区消费维权服务站8处，其中，在堰桥服务站建立全市首家高速服务站消费维权服务站，建立快速处置机制，实现消费纠纷不出站，都能得到有效处置。

协同联动绘好放心消费底色，坚持节点结合、多措并举、聚力推

动，充分利用“3·15”国际消费者权益日、“4·26”世界知识产权日、全国质量月等重要节点，联合相关部门、属地文旅集团、商圈商管、辖区板块等主管单位，持续开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”消费维权“五进”宣传活动18次，发放宣传单2900册，全方位、多角度宣传消费维权知识，扎实开展放心消费宣传行动。

抓消费环境提级，打造放心消费“新面貌”

放心消费环境建设的触角延伸到基层“最后一公里”，围绕群众密切关心关注的“衣、食、住、行、医”五大领域，紧盯农贸市场、餐饮服务等重点行业、重点领域，聚焦民生关注、热点问题，解决突出问题，彰显民生温度。

提升品质，让市民“菜篮子”拎得放心。持续牵头做好农贸市场长效管理和安全生产工作，2024年，惠山区共有9家次农贸市场荣获市级红榜。指导农贸市场落实好各项食品安全制度，对入场销售的食用农产品实施快检，全区农贸市场完成快检19.2841万批次，合

格率为99.99%，发现不合格22批次，均按要求规范处置。有序推进电子计价秤市场秩序综合整治，开展“秤”心如意护民生”等计量服务，上门检定1755台、督促检定466台，严厉查处“作弊秤”等违法行为，实现22个农贸市场“一秤一码”全覆盖，首批建设“六统一”农贸市场3个。

多点发力，提升消费环境活力。稳步提升食品安全保障水平，大力整治肉类产品、网络餐饮、“特供酒”等市场乱象，完成区级食品监督抽检8557批次，完成啤酒音

乐节、美食消费节等16次重大活动食品安全保障任务，深入开展“你点我检”“你我同查”等共治活动。深入推进药品安全巩固提升，检查“两品一械”生产经营使用单位1089家次，开展药品抽样67批次，建成儿童友好药店18家，满足群众用药需求。持续加强工业产品质量监管，开展电动自行车安全隐患全链条整治和消防产品、“灶管阀”、烟花爆竹质量安全专项整治，完成抽检271批次，检查许可证获证企业、3C认证企业110家。



在农贸市场开展电子计价秤“六统一”工作



“诚信尚俭 共享食安”食品安全宣传周

典型案例

推拿按摩店 发布未经广告审查机关审查的医疗器械广告，罚！

2024年1月3日，惠山区市场监管局接无锡市12345政务服务便民热线综合工单，称群众反映在惠山区某推拿按摩店购买的膏药没有作用。经查，当事人店内墙壁上悬挂有广告牌，用于宣传店内的方剂疗效，消费群体以老年人为主。当事人店内售卖的骨科骨刺贴膏和骨科活血贴膏为二类医疗器械，该医疗器械广告在未经广告审查机关审查的前提下，悬挂于店内，用于产品宣传，吸引老年消费者购买。

当事人发布未经广告审查机关审查的医疗器械广告的行为违反了《中华人民共和国广告法》第四十六条的规定，惠山区市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第五十八条第一款第十四项的规定，对当事人作出罚款的行政处罚。

【典型意义】惠山区市场监管局聚焦老年群体合法权益保护，规范相关主体的经营行为，履行监管职能，加大监管力度，严肃查处未经广告审查机关审查的医疗器械广告等违法行为。

暖心实事

优质登记服务助力企业发展

近日，惠山区市场监管局外资登记窗口收到南京盒马网络科技有限公司送来的一面锦旗，锦旗上“服务企业促发展、携手并进共创未来”两列大字格外醒目，以此表达对惠山区市场监管局优质服务的感谢。

年前，盒马旗下无锡第一家“盒马NB”超市选址堰桥悦尚奥莱，惠山区市场监管局登记人员主动靠前服务，悉心指导企业准备登记注册所需材料，当企业遇到营业场所使用材料方面的困惑时，也积极了解情况，与项目方对接沟通，帮助经办人员在最短

时间内顺利领取到了分公司的营业执照。近期，第二家“盒马NB”超市将入驻钱桥五洲装饰城，该办照手续在登记窗口的贴心服务中正在快速推进，即将办结。

近年来，惠山区市场监管局致力于不断提升服务质量，优化办事流程，切实解决企业急难愁盼问题。在今后的工作中，将继续立足职能，为企业提供优质、高效、便捷的登记服务，助力企业实现更好发展，以市场监管的“加速度”赋能企业发展的“加速度”。

惠山首批

3家农贸市场实现电子计价秤“六统一”

2024年以来，惠山区市场监督管理局在全区22个农贸市场积极开展电子计价秤“六统一”（统一配置、统一检定、统一管理、统一维修、统一轮换、统一标

识）、“一秤一码”工作，推动商家诚信经营，切实保障消费者合法权益，营造诚信、放心的消费环境。截至目前，全区已有3家农贸市场实现“六统一”。

信息窗口

监管艺体类校外培训预收费！ 惠山这项新制度给力

惠山市民王女士给孩子报名的某艺术培训机构，突然通知“要搬家了”，没上完的课程要么选择去其他校区继续上，要么退还剩余学费，但所购课程必须按照原价重新计算，这两种方案，王女士都不太能接受。“幸好当初报名时通过‘无锡市惠山区艺体类校外培训资金监管平台’交费，这下剩余的退款有了保障。”王女士说发起退款申请后不久，平台就同意了退款。

惠山区文体旅游局联合无锡仲裁委员会、无锡市江南公证处，创新上线艺体类校外培训机构预收费资金监管平台。平台分为家长、机构、教师、监管四大端口，采用“银行托管+提存公证+退费仲裁”线上监管模式，切实保障学生家长和培训机构双方的合法权益。

“如果学教双方发生纠纷、协商未果，可在平台申请‘一键处理’，实现退费处理迅速高效。”区文体旅游局相关负责人介绍，平台设置培训机构线上课

程发布、收费、退费等功能，既节约了培训机构财务、人力成本，又方便学生家长线上选课、交费、一课一销以及监管部门专户核算、分期拨付等，真正实现一体化流程操作。

艺体类校外培训机构预收费资金监管平台的上线也起到了助力培训机构绿色健康运营、引导行业良性发展的作用。

惠山区专门出台《艺体类校外培训机构“白灰黑”名单动态调整制度》，“白灰黑”名单根据日常监管情况动态更新，并及时向社会公布。对基本符合和不符合要求的名单，区文体旅游局会及时联系培训机构负责人，了解机构经营现状，并督促其及时处理反馈意见。

截至目前，经与机构负责人对接沟通，基本符合以及不符合纳入监管平台的培训机构正积极申请纳入全流程监管，已进入整改阶段，整改后符合要求的机构将动态调整为“白名单”。

（惠山文体旅 惠山融媒）