

经开区市场监管局： 持续维护消费者合法权益 着力营造良好市场消费环境

在过去的一年里，经开区市场监管局紧密围绕着力营造良好市场消费环境，勇担消费者权益保护牵头部门的重任，12315、12345平台登记投诉、举报、咨询共12000余件，同比增长7.05%，五年来首次增速大幅下降至10%以内。经开区市场监管局聚焦消费者权益保护核心任务，以制度筑基、教育塑形、执法亮剑、场景赋能为抓手，创新构建“想消费、会消费、敢消费、乐消费”全链条服务体系，消费者满意率99.4%、消费投诉按时处置率100%、消费投诉公示率从89.31%上升至99.2%、工单调解成功率76%、ODR企业活跃度提升至55.5%，多项指标居全市首位，交出一份亮眼的民生答卷。

本版图片由经开区市场监管局提供



夯实放心制度，优化消费环境，催生“想消费”潜力。进一步拓宽经开区放心消费圈，聚焦消费集中的企业、行业、区域，鼓励其主动承诺接受社会监督，积极培育放心场、放心网店、放心餐饮、放心景区，经开区已累计创建省、市放心消费示范单位32家，计划对落霞睦邻中心、周新里放心消费创建工作重点培育。持续提升线下实体店无理由退货覆盖面，推广经营者首问和赔偿先付制度，打通“消费纠纷处置一事前事中规范一投诉举报减量”监管闭环，新增80家企业开展线下无理由退货承诺。不断规范线上电商企业经营服务体系，创新开展“平台经济健康体检”专项行动，通过“一企一策”指导电商企业“菜单式”自查自纠，自查自纠，相关经验获全市推广，筑牢了市场秩序的稳固防线与经营主体的健康生态。

普及消费知识，培育理性观念，提升“会消费”能力。打造实体教育阵地，持续推动消费咨询公益小站创建，帮助消费者在接受服务过程中增长科学消费知识。推动消费者权益保护承诺单位联盟建设。定期邀请专业人士开展线下讲座，面对面答疑，助力消费者培养理性消费思维。拓展线上教育渠道，借助互联网搭建线上消费教育平台，依托社交媒体账号，定期发布科普文章、短视频，以动画、案例解读消费热点。通过在线答疑、话题讨论等互动，精准推送知识，提升消费者“会消费”能力。融入消费服务场景，在商场、超市、景区等场所，将消费教育融入服务。设置消费提示牌，服务人员传授消费窍门。鼓励商家举办商品知识讲座、优惠说明会，帮助消费者在消费中积累知识，形

成理性消费观念。

秉持匠心服务，破解突出问题，激发“敢消费”动力。开展“守护消费”执法铁拳行动，依法打击假冒伪劣、消费欺诈、“霸王条款”等违法行为。聚焦计量器具、预付卡、检验检测等重点领域，联合相关部门开展市场秩序整治行动。智慧赋能提升维权质效，创新开发并上线投诉举报AI管理系统，持续提高消费投诉举报按时处置率，严格规范工单处置时效，通过智慧化手段实现投诉举报“减量增效”，提升投诉举报受理集中化、处置专业化、回复规范化、办结高效化。维护市场秩序稳定经营主体预期，通过AI、大数据梳理分析持续完善投诉举报异常名录，对利用投诉举报索偿高额不当得利、侵害经营者合法权益、扰乱市场秩序的恶意投诉、举报审慎处置，保护市场主体正常生产经营活动免受恶意投诉举报的滋扰。

精心布局场景，推动消费升级，释放“乐消费”活力。全力推动“满意消费长三角”提升行动，积极搭建企业互动交流平台，携手共建跨地区的满意消费大市场。通过整合区域资源，促进企业间的合作与交流，打造更具活力和竞争力的消费市场环境。充分发挥春晚分会场的独特影响力，持续推进消费品质升级。积极助力更多“无锡好礼”“名特优”商品走出无锡，拓展市场空间，提升品牌知名度。大力支持长三角特色伴手礼在经开区落地生根，丰富本地消费市场的产品供给。以更优质、多元的产品和服务供给，精准满足消费者日益多样化的需求，为消费增长注入源源不断的新动力，让消费者在丰富的消费体验中感受美好生活。

经开区市监局

前置服务精准施策，“三向发力”护航线上经济合规升级

经开区作为区域经济发展的重要引擎，数字经济新业态蓬勃兴起，线上经营活动活跃，网络仓储超市等线上经营模式成为拉动消费、促进增长的新动能。依托12315、12345平台大数据分析发现，前一年涉及线上经营的投诉举报多达360余件，“网页宣传不规范”“退换货流程烦琐”等问题较为突出。为有效改善这一现状，经开区市场监管局创新监管方式，精准施策，助力线上经营企业合规升级。

●精准数据把脉，开出合规处方

依托平台大数据，精准定位问题，通过开展合规指引，提供“治未病”的合规服务。出台类型化合规指引，编制《经开区商超企业合规指南(市场监管领域)》，围绕商品、广告、价格等领域制定形成落实主体责任工作指引和主体责任清单，明确法律法规红线，帮助企业“治未病”；对双子星百货、顺顺购商行等线上经营主体开展“全面体检”服务，帮助企业“菜单式”自查自纠，快速实现自我堵漏、优化，筑牢市场秩序的稳固防线与经营主体的健康生态。

●把握监管节奏，体现执法温度

推行“包容审慎”执法理念，用好市场监管领域不予实施行政强制措施、免于行政处罚、减轻从轻

行政处罚“三张清单”，更多运用行政告诫、行政建议、行政约谈等非强制手段，科学引导和促成当事人实现自我纠错。探索柔性执法计分制，依托监测违规企业样本框，制定《经开区市场监管领域线上经营企业轻微违法违规行为记分管理制度》，在保障公共利益的前提下，累计记分突破容错阈值后再进行行政处罚，为企业健康生存发展提供容错空间。

●紧扣消费体验，构建满意消费圈

秉持“消费者至上”理念，全方位融入市场监管工作，以推动消费潜力释放、消费规模增长，全力打造安全、舒心、便捷的消费环境，提升消费体验。大力推行“厂商一体化无理由退货承诺”，督促线上企业清晰界定无理由退货的商品范畴、时间期限、退款形式等内容，不仅在线下门店醒目位置张贴提示，对线上销售页面也进行重点展示，方便消费者随时查阅。同时，搭建高效的退货处理通道，从提交退货申请到完成退款，各个环节紧密衔接，大幅缩短消费者等待时间，让消费者消费无后顾之忧。

经开区市场监管局正加快构建“监测预警—服务监管—消费赋能”全链条监管服务体系，持续为线上经营新业态的健康发展注入“监管温度”。

王璐

强化会展全周期监管，护航经济高质量发展

为进一步规范会展市场秩序，切实保障消费者合法权益，有力推动会展经济稳健前行，经开区市场监管局华庄分局精心布局，以“展前约谈、展中保障、展后维护”的全链条监管模式，为2025年度首场“家博会”会展活动提供坚实保障。

展前“预诊”，拧紧合规“安全阀”。华庄分局主动出击，提前与会展出租方、主办方深入沟通，明确各方主体责任。要求主办方严格把关参展商资质，坚决将经营状态异常的商户拒之门外，从源头保障展会品质。同时，开展政策法规宣传普及活动，聚焦《中华人民共和国消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》等核心法规，结合实际案例，深入浅出地剖析违规风险，有效提升经营者的法治观念

和自律意识。

展中“巡检”，开启品质“双引擎”。会展期间，华庄分局明确任务分工，组织工作人员全程跟会、轮流巡逻。围绕商品质量、明码标价、宣传用语等关键环节开展重点检查，及时纠正不规范行为，全面提升展会服务质量。此外，现场设立消费者调解点，联动主办方建立“先行赔付”机制，确保消费者能放心购物，畅享优质服务。

展后“复盘”，夯实长效“稳基石”。展会落幕并非监管终点，华庄分局持续跟进后续工作。针对现场检查发现的国补未公示、抽奖促销不规范等问题，向会展出租方和主办方提出合规指导与整改建议，助力展会不断完善，优化营商消费环境。

吴泽华



典型案例

充电桩“刺客”？市场监管行政指导解难题

2024年初起，经开区市场监督管理局收到多起小区电动车充电价格投诉。居民反映：“有的小区1元能充7—8小时，我们这儿只能充两三个小时”“原本充电0.35—0.5元/度，现在用充电桩要1—1.2元/度，太贵了”。

接到投诉后，市场监管局高度重视，立即展开调查。被投诉的A能源有限公司，与社区合同约定按一元6小时起、功率结算收费。但实际操作中，公司按初始识别功率结算，导致收费过高，且与App显示的“以实际功率动态计算”不符，涉嫌违反《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》。

A能源有限公司解释，充电时长差异是因电动车车况不同，部分大功率改装车初始识别功率大，所以充电时间短。

根据国家市场监管总局和江苏省发改委文件，电动自行车户外充电费用由电费和服务费构成，应分别标示、计价，服务费实行市场调节价。针对当前收费不规范、价格偏高问题，运营单位应兼顾公共服务与民生属性，合理定价并降低服务费。为平衡民生与企业发展，市场监管局对A能源有限公司责令改正，并开展行政指导，探索“前置规范+全程服务+包容审慎”监管新模式。

经指导，A能源有限公司及时整改，修改多个社区收费模板为积分功率收费模板，按动态功率收费，降低居民用电成本。

顾朝云 袁帆

毁约涨价 市场监管部门当场处罚

2024年2月26日，经开区市场监督管理局太湖分局接到投诉，投诉人称为参加“锡马”，于2023年底预订了2024年3月23日的民宿房间，入住前接到民宿信息，要求其退单或另加500元才能入住。

接到投诉后，执法人员第一时间进行现场核查。经查，商家因对平台不熟悉，上架环节错过了对“锡马”等热点旅游季调整价格的操作，随即通过小程序联系5名已成功预订的消费者要求其撤销订单或加价500元入住。

执法人员表示，在订单生效后，商家为追求更大的利益及避免产生的违约金损失，通知并要求顾客补差价或者取消订单，作出对消费者不公平、不合理的规定，减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利，该行为违反了《江苏省消费者权益保护条例》第八条第二款、第三款的规定。依据《江苏省消费者权益保护条例》第六十一条第一款第一项的规定，责令商家改正上述违法行为，并作出警告处罚。

在市场监管局的普法教育下，商家对于上述行为充分认识错误，承诺将继续履行订单合约，并在今后的经营过程中一定守法依规、诚实守信。

严方