

滨湖区市场监管局： 多措并举打造诚信消费环境

放心消费在滨湖！一直以来，无锡市滨湖区市场监督管理局以“安全、便利、诚信”为目标，聚焦市场监管与消费环境建设，推出一系列务实举措，全力守护消费者合法权益。2024年度无锡市滨湖区市场监督管理局共受理各类投诉、举报、咨询17000多件，共为消费者挽回经济损失880余万元。

提升消费质量，严抓重点领域监管

提升消费环境，质量关是第一步。针对旅游景区、餐饮集中区、校园周边等场所，滨湖区市场监督管理局实施“明厨亮灶”智慧化监管，严查食品生产流通环节隐患；开展节假日市场价格专项检查，严打景区、商超等地的价格欺诈、虚假折扣等行为；针对家电、电子产品、儿童用品等高频消费品，加大质量抽检力度，重拳整治假冒伪劣商品。同时，严格落实“双随机、一公开”抽查机制，确保执法透明公正，筑牢放心消费基石。

值得一提的是，“万象汇综合体市监驿站”作为全省唯一一个针对销售环节的主体责任落实举措，入选全省工业产品质量主体责任落实典型案例。

优化服务体验，畅通消费维权渠道

为提升消费便利度，滨湖区在景区、商圈、社区广泛设立“消费维权服务站”，提供“一站式”现场调解服务，实现纠纷化解“零距离”。同步推进“放心消费示范区”创建，引导企业加入“ODR在线纠纷解决”平台，推动消费争议线上高效

处理，降低消费者维权成本。

持续拓宽线下无理由退货、厂商一体化无理由退货覆盖面，新增ODR企业5家。“郁东明消费维权工作室”被授予全省首批“苏小保”消费维权示范工作室称号，成为全省十佳、全市唯一。拈花湾、鼋头渚获评省消费者权益保护承诺联盟成员单位，全市仅6家。滨湖区14家单位、区域入选首批“无锡市2024年文商旅消费新场景”推选名单，数量位列全市前列。

凝聚社会共治，共建诚信市场生态

滨湖区通过“3·15消费者权益日”“食品安全宣传周”等主题活动，以案例解析、宣传MV等形式生动揭露预付卡诈骗、养老陷阱等消费风险，增强消费者防范意识。同时，组织商户开展《消费者权益保护法》《价格法》等法规培训，鼓励行业协会制定自律公约，引导企业主动承诺“七天无理由退货”“差价补偿”等惠民服务，推动诚信经营理念深入人心。

通过监管提效、服务提质、宣传提档的“组合拳”，滨湖区市场监督管理局持续优化消费环境，为消费者打造“敢消费、愿消费、乐消费”的放心消费市场，为高质量发展注入新动能。

王欣悦



“郁东明消费维权工作室”被授予全省首批“苏小保”消费维权示范工作室称号



滨湖区2025年“3·15”国际消费者权益日暨“名特优新”商品巡展活动在鼋头渚樱花谷举行



滨湖区市场监管局在美湖社区开展“警惕养老陷阱、理性保健消费”普法宣传活动



滨湖区市场监管局在万象汇打造“市监驿站”，推动综合体规范管理、健康发展



郭士山暖心服务获赠锦旗

典型案例

足浴按摩能治病？消费陷阱需警惕

案例简介：2024年6月12日，滨湖区市场监督管理局蠡湖分局接到一单投诉。消费者称其母亲自2022年11月份开始，在一家养生店多次充值，累计金额达30万元，用于接受理疗、治疗服务。该店宣称通过理疗可以调理身体、治疗寒气湿气、尿频等各种疾病。

办理经过：2024年6月18日，执法人员根据投诉举报线索至现场检查，发现当事人系非医疗养生保健服务单位，经营场所内却张贴着“经络养生、百病不生、通经活络、平衡阴阳、胃肠调理、美容养颜、中医康复、净化血液、保健理疗、提高免疫”等宣传内容，所销售的“LAVIE JEUNE 肩背舒缓组合”“舒畅活力套”“LAVIE JEUNE 芳香舒清组合”“藏密蕴养套”“乐源康天麻尊享头养套”等产品也均为普通用途化妆品，并无医疗功效。当事人虚假宣传的行为涉嫌违反了《反不正当竞争法》的相关规定，我局依法进行立案调查。

通过消费者提供的录音，执法人员发现该店工作人员通过各种话术、套路劝说消费者母亲购买其商品和服务，诱导充值。通过《产品服务购买合同》，执法人员查询到消费者母亲自2023年10月3日至2024年5月9日，在该店消费合计212320元。

办理结果：蠡湖分局多次赴现场调查取证，约谈商家负责人了解情况，并围绕消费者诉求多次组织现场调解。经过4个多月的不懈努力，终于帮助消费者追回款项119075元，同时对足浴店的违法行为依法给予30万元的行政处罚。本案中，商家在提供非医疗养生保健服务时，通过免费体验诱导、夸大产品服务功效、话术套路、提供情绪价值等多种手段诱骗老年人高额消费，该行为严重违背诚信经营原则，扰乱市场秩序。

滨湖区市场监督管理局蠡湖分局供稿

酒店“追星”需警惕，信誉滑坡陷危机

案例简介：滨湖区市场监督管理局马山分局接到市民举报，反映无锡某酒店存在虚假宣传行

为，希望相关部门加强监管。

办理经过：接到举报后，马山分局执法人员立即与酒店负责人取得联系。经了解，该酒店在网页上以“五星级”进行宣传，但市民入住后未发现星级标志。市民认为该酒店涉嫌发布虚假广告，破坏市场公平竞争环境，要求监管部门进行核查。

得知这一情况后，执法人员向涉事酒店核实，经营者表示酒店将提供五星级服务作为一种美好愿景，在网络平台宣传时提及“五星级服务”等字眼引起消费者误解。执法人员提醒经营者：星级酒店由国家、省、市旅游星级评定委员会依据相关国家标准进行评定，在未取得五星级旅游酒店资质的情况下不得在宣传内容上发布“五星级”等虚假广告。酒店经营者应严格规范酒店营销行为，确保酒店营销信息和标识行为全面、真实、准确。

办理结果：执法人员现场对被诉单位开具监管意见书责令其限期整改。经调解双方达成协议，被诉单位联系投诉人办理退赔手续。

滨湖区市场监督管理局马山分局供稿

物业公司多收人防车位租金？退！

案例简介：2024年9月，滨湖区市场监督管理局胡埭分局接到市民求助，反映小区物业公司在收取业主人防车位租金200元/月的基础上加收50元/月管理费，要求市场监督管理局核实处理。

办理经过：接到工单后，执法人员前往市民居住的小区现场查阅了物业公司车位租金收取台账，发现自2023年10月1日至检查当日，物业公司在出租人防车位时每月收取业主250元。依据《无锡市发展改革委、无锡市住房城乡建设局关于印发〈无锡市物业服务收费管理实施办法〉的通知》（锡发改规〔2020〕1号），无锡市小区车位租金实行政府指导价，人防工程室内车位租金为每月每车位200元。该物业公司的行为涉嫌违反了《中华人民共和国价格法》相关规定，我局依法对其立案调查，责令该物业公司限期退还多收价款。

办理结果：至本案调查终结，涉案物业公司已退还多收价款或经业主同意后用作车位租金。

滨湖区市场监督管理局胡埭分局供稿

典型人物

从橄榄绿到藏青蓝 他坚守一线守护消费安全

“有事找老郭！”不知何时起，在无锡市滨湖区雪浪街道南泉网格总能听到这样一句话。“老郭”不是别人，正是滨湖区市场监管局雪浪分局的郭士山。自参加市场监管工作以来，他一直扎根在基层，用自己的热情与行动，在平凡的工作中书写不凡篇章。

“群众利益无小事，一枝一叶总关情。”这是郭士山挂在嘴边的一句话。郭士山2001年转业后来到滨湖区市场监管局。在雪浪分局，郭士山负责消费维权、南泉网格、综合监管等工作。消费者权益保护工作看似简单，要做好却不容易。近年来随着消费升级，新问题层出不穷，老问题时时有复发，但郭士山总是迎难而上，积极投入。

2024年底，即将下班的郭士山接到一起紧急投诉，投诉人称被美容院骗走50多万元。郭士山立即赶赴实地加班摸排调查，发现原来是投诉人的阿姨在美容院内充钱用于植发，店家在支付前已告知相关价格等情况，消费者也知晓并同意，但因数额较大，投诉人与美容院产生纠纷。为解决百姓诉求，他耐心调解，最终促成美容院与投诉人形成书面解决方案，承诺将已消费部分之外的47.38万元全部退还。“没想到还能拿回钱！真的是太感谢了！”投诉人握着郭士山的手激动地说。经过钻研实践，郭士山形成了一套自己独到的工作方法，短短半年仅美容院投诉他就帮助消费者退回126万元。近三年共

帮助消费者3000多人次，调解处理投诉举报案件2200余起，累计挽回损失380余万元。

位于太湖入口处、无锡最南端，拥有数百年历史的南泉老街，最近突然“爆火”，这背后就有郭士山立足监管促发展、守护人间烟火气的一份功劳。“发展旅游，特色美食是重要一环。”他联合当地社区指导数十家小吃店、饭店提前办理食品经营许可证。随着游客增多，老街上经营户涌现，由于部分经营者法律意识淡薄、主体责任意识不强，消费投诉逐渐增多。郭士山又开展食品安全普法工作，向经营者讲解合格食品店所需条件。

刚转业时，郭士山面临角色转变自身转型、特种设备安全形势严峻、监管知识缺乏三大难题。对此，他拿出攻坚克难的勇气和作风，不到半年便熟悉相关法律法规，牢牢掌握特种设备安全监察工作要求。几年来，郭士山的脚步走遍各大工业园、产业园和重点企业，除了定期检查确保2000多台（套）行车、叉车、压力容器、电梯等特种设备的安全平稳运行以外，还在服务企业作出贡献。南泉片区特种设备连续五年“零事故”，为百姓安居、游客安心、生产安全提供坚实而又可靠的安全保障。

曾身着橄榄绿为国家安宁奋勇拼搏，如今换上藏青蓝投身市场监管新战场。从橄榄绿到藏青蓝，转变的是身份，不变的是对党和人民的忠诚、对责任使命的坚守。

曾逸天