

信用让消费者更放心

2019年消费维权年主题

2019年消费维权年主题“信用让消费者更放心”，是对消费领域信用体系的呼唤，也是对放心消费环境的期盼。“信用让消费者更放心”有以下几个方面的涵义：一是呼吁加快消费领域信用体系建设，通过政府主导、社会参与、行业自律，尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系，发挥信用对经营者的激励约束作用，从而营造安全放心消费环境。二是倡导经营者依法诚信经营，自觉完善诚信经营行为，虚心接受消费者评价意见，尊重和保护消费者的监督权，用诚实守信打造品牌形象，赢得消费者的信赖和认可。三是鼓励引导消费者依法主张自身权益，积极行使监督权，主动参与消费后评价，主动投诉、举报失信经营行为，同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围，让消费者敢监督、愿监督、能监督，为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力。四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用，推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接，助力建立消费领域信用体系。

根据市消费者协会秘书长汤晓东介绍，

围绕“信用让消费者更放心”年主题，市消协在2019年将开展5个方面的工作：一是围绕年主题大力开展宣传活动，倡导强化企业信用监督，营造诚信经营的消费市场氛围。二是加强对住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业企业信用缺失情况的监督，从严格法规标准和强化监管的角度，呼吁完善强化企业信用监管的制度体系。三是大力开展消费教育活动。尤其是针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域，持续开展多种形式的消费教育系列活动，提高消费者识假辨假等自我保护能力。四是充分发挥消费维权志愿者作用。针对投诉较多的重点商品和服务领域等，结合《电子商务法》贯彻落实情况，开展体验式调查和比较试验，为消费者选择信用评价高的产品和服务提供参考，为政府强化信用监管提供意见建议。五是提升投诉便利化程度。加快协调推进投诉和解平台建设，更好地化解消费矛盾和纠纷。探索开展投诉公示制度和建立失信企业黄黑榜，加快向政府有关部门推送企业失信信息，为推动信用体系建设发挥积极作用。

畅通维权渠道 化解消费纠纷

2018年度句容市市场监管局共受理投诉举报3184件，办结率100%，其中，来信来函及信箱投诉举报117件，12345服务热线转办1227件，12315受理1534件，12331受理168件，12365受理4件，全年为消费者挽回经济损失约430万元。2017和2018年度，市场监管局获得12345公共服务热线办理“先进单位”。

2018年组织落实了商品质量抽样检验19个品种、168个批次，经检验，有24个批次不合格，涉及经营户11户，均立案查处；针对电动自行车安全的热点问题，组织开展了电动自行车专项整治，共检查经营户175户，签订承诺书175份，抽检10个批次，不合格批次3个；抽样了12个加油站30个批次车用燃油，不合格1个批次。

项目标准化 计量惠民生

2018年，通过推动标准化与工业、农业、服务业等领域深度融合，立项一批有影响力的省级标准化项目；农村基层党建标准化试点、草坪生产标准化试点、成酒酿造循环经济标准化试点，惠及民生，助推高质量发展。

2018年免费检定全市80家村级卫生医疗机构血压计211台件，18家集贸市场电子

秤658台件；开展了节日期间定量包装产（商品）监督抽查，抽查范围从城区大型超市延申至乡镇中、小型超市，共抽查了159批次产品；大力推进江苏省级诚信计量示范单位建设工作，引领企业讲诚信、守信用，2018年全市3家单位获评“江苏省级诚信示范单位”。

打击传销 整治保健品市场

句容市场监管局联合公安经侦、防爆大队和辖区派出所，于2019年1月23日，对传销人员较为集中的市黄梅新村12个出租房屋进行了清户行动，查到两处涉嫌传销窝点，现场抓获涉嫌传销人员6名，查获涉嫌传销人员的上课笔记、传销记录20余册等证据材料。

组织开展对保健品百日整治行动。开

展宣传活动13次，行政约谈经营户6次，加大对保健品市场检查力度，出动检查人员265人次，以“保健”类店铺为检查对象，以社区、公园、广场、宾馆、酒店等人员密集场所为检查重点，共检查了206处。将继续加强宣传和打击力度，净化市场环境，确保我市社会经济稳定。

句容市市场监管局