

# 树立诚信标杆 让消费更放心

本报记者 徐飞悦

过去一年,吴江区消保委紧扣“品质消费 美好生活”的消费维权年主题,积极履行督促全区商家诚信经营、维护消费“无忧”的职责,着力强化消费“诚信”监督,加强

宣传贯彻新《消法》,在全区范围构建了一张高效的消费维权保护网络,让市场诚信监督如沐春风,在监督、调解、普法等多方面取得了良好成效。

## 增强维权意识——天天都是“3·15”

去年3月15日,一场轰轰烈烈的消费维权“运动”让百姓印象深刻。活动当天,区消保委牵头组织了42家相关行政部门、行业协会、公共服务企业等,在开放的空间里开展普法宣传、现场咨询、投诉受理联动活动。现场的横幅、板报、电子大屏等宣传载体打出了一系列关于消费维权的法律法规及标语,氛围浓厚;现场咨询、现场接受投诉等形式吸引了一大批群众驻足。相关职能部门、行业协会围绕自身职能面对面给百姓答疑解惑,部分商家当场提供售后服务,消保部门现场接受消费者投诉、倾听消费者意见。相关活动信息在中国消费者报江苏区县板块、江苏消费网刊登转载。

同时,区消保委不断创新宣传,丰富载体,将消费维权意识融入消费者日常生活中。近几年,区消保委依托苏州、吴江两级媒体与网络,编辑出版3·15专刊、开设网络专栏等。去年,苏州《消费者周刊》及《吴江日报》刊出专版,广泛宣传2018年度消费维权年主题,在总结过去一年全区消保委系统工作的基础上,发布投诉数据报告、典型案例及消费提示,通过展示诚信企业传播诚信正能量。

当然,吴江的维权不止于3月15日当天。针对央视“3·15”晚会上曝光的异地案例,区消保委次日就约谈了辖区内大润发、沃

尔玛、欧尚、万亚、万宝、赛格等大型商超,要求各商超加强自查,杜绝发生类似情况。3—4月期间,区消保委以“消费教育进百家小区”的形式,在全区八个区镇104个小区播放科学消费倡议及消费提示,扩大消费教育引导的受众面,努力引导广大消费者增强主动防范意识,自觉抵制免费低价诱惑。4月份,区消保委通过“进行业”形式,分别走进汽车流通行业协会、家居行业协会,向会员企业及行业协会通报年度行业消费投诉情况,解读新法新规,督促会员企业自觉履行义务,维护消费者合法权益。3—5月期间,区消保委与中国工商银行、银联办、吴江日报社联合开展金融服务单位寻优评优活动,严把审查关口,认真披露信息,引导金融企业强化服务意识,提升服务品质。1—6月份,区消保委通过进商场、进社区、进校园、进企业等多种方式,广泛开展系列宣传教育活动,送法上门,重点针对城乡老年人、青少年、外来务工人员等弱势消费群体开展宣传,引导消费者正确运用法律法规,增强自我保护意识,主动预防消费陷阱,树立科学消费理念。11月份,牵头组织相关职能部门、行业协会、公共服务企业在同里镇屯溪村举行“品质消费教育乡村行”。

## 延伸维权触角——处处都是“3·15”

2017年,在“3·15”活动城区主会场,跨区消费维权协作平台正式启动。自此,市场监管的触角延伸更加广泛,消费维权的体系更加牢固。

联手吴中区消保委开通了跨区维权绿色通道,与永旺(苏州)商业有限公司签署三方合作协议;启动环太湖毗邻城市消费维权协作机制,与常州市武进区消协、上海市青浦区消保委合作,破解异地维权难题……经过两年的落实,这张跨区维权绿色网络已经“枝繁叶茂”。2018年,区消保委积极运用跨区消费维权协作平台,先后联系上海青浦和苏州高新区、吴中、姑苏、昆山等消保机构协同调处异地消费纠纷6件,为消费者挽回经济损失15万元。

去年,区消保委抓住消费投诉的热点与难点,进一步构建维权工作社会化格局。针对外地游客反映景区强制消费的问题,及时与物

价、旅游部门及当地政府沟通,提出处理意见及建议;针对消费者反映某品牌建材商老板跑路、售后无法保障的问题,联系青浦区消保委,由厂方出面解决问题;邀请交通运输部门执法人员及运管处行业专家共同开展现场调解处理消费者车辆维修纠纷;与昆山市消保委共同约谈捷安特自行车生产厂家,最终消除消费者后顾之忧;接到盛泽消费者反映某旅游平台侵害其权益投诉后,区消保委及时将情况通报区旅游局及涉诉企业总部,最终成功化解旅游纠纷……通过“件件有着落、事事有回音”的主动作为,潜移默化地普及“保护消费者合法权益是全社会共同责任”。

数据报告显示,2018年区消保委受理的消费维权案件数量比上一年下降58.17%。究其原因,主要是吴江的市场监管体系逐步完善,商家的诚信经营意识进一步提高。

## 巩固维权阵地——有事请找“12315”

2018年,吴江区消保委紧扣“品质消费 美好生活”的年主题,进一步贯彻新《消法》和《江苏省消费者权益保护条例》,深入推进消费教育引导,不断提升维权工作效能,进一步强化“12315”消费者投诉举报平台建设。

去年,区消保委运用多种形式强化消费维权队伍学习培训,着力提升人员业务素质,同时借用志愿者力量有效解决了消费投诉数量日益增加、涉诉领域不断扩大及消费维权人手不足的问题。去年2月初,区消保委选派消费维权志愿者赴南京接受由省消保委统一组织的业务培训,学习新实施的《江苏省消费者权益保护条例》及“江苏省消保委专家志愿者线上咨

询平台”操作办法,让志愿者维权更加正规化、专业化。

去年5月底,区消保委邀请理论水平高、实践经验丰富的消费维权专家到吴江授课,通过维权法规解读与运用实务培训,提升各基层分会、企业投诉站、维权监督站的50余名维权工作者的业务水平。

为促进我区电商企业健康发展,营造网络放心消费环境,去年“双十一”前夕,区消保委又联合区电商协会,对60余名电商企业相关负责人进行培训,帮助他们学习《电子商务法》《广告法》等法律法规,从源头上防范消费问题。

## 2018年吴江消费维权投诉、受理一张图

### 投诉概况

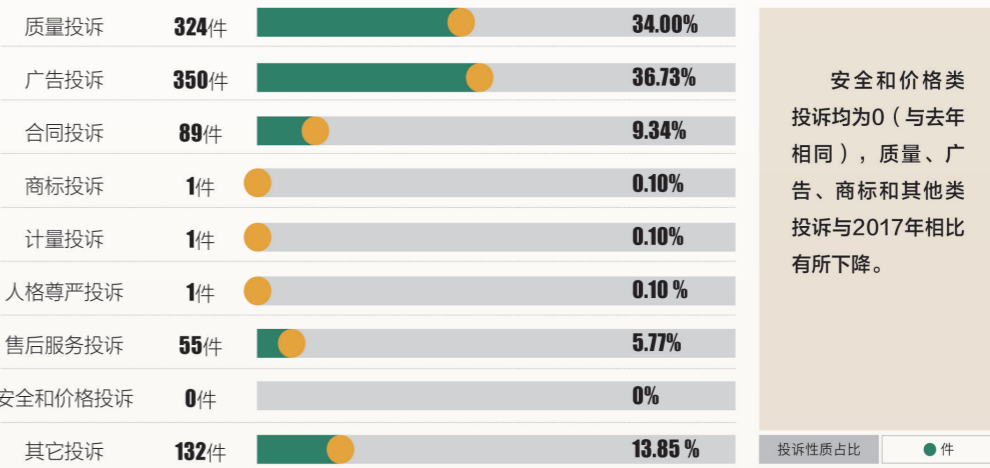
2018年度吴江区消保委及各分会共受理消费者投诉953件,办结945件,办结率为99.16%;为消费者挽回经济损失45.11万元。

其中,人民调解委员会调解的案件2件,涉诉金额5.6万元。提供案件线索后政府部门罚款241.62万元。

接待来电、来访咨询6.99万人次。

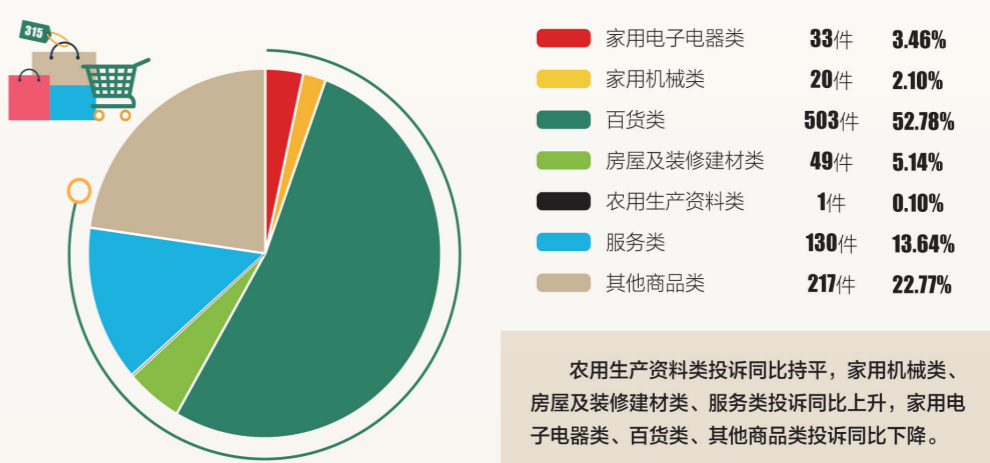


### 投诉性质分析



安全和价格类投诉均为0(与去年相同),质量、广告、商标和其他类投诉与2017年相比有所下降。

### 投诉类别分析



农用生产资料类投诉同比持平,家用机械类、房屋及装修建材类、服务类投诉同比上升,家用电器类、百货类、其他商品类投诉同比下降。

### 2018年度投诉数据反映出的主要特点



数据来源:苏州市吴江区消保委 制图:朱鼎

## 光荣榜

### 江苏省放心消费先进单位名单

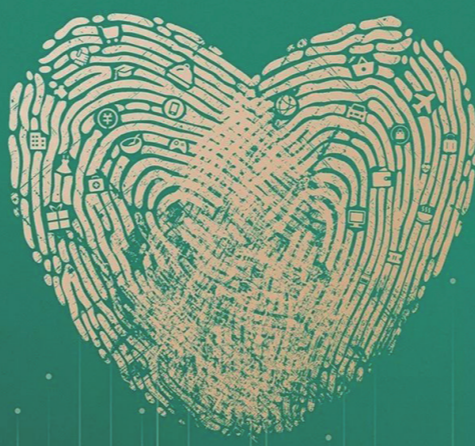
- 苏州丝之源纺织科技有限公司
- 苏州市吴江农业生产资料有限公司

### 第十三批苏州市零投诉企业名单

- 苏州格莱美酒店有限公司
- 吴江市叶氏食品商贸有限公司
- 苏州仁昌顺食品有限公司
- 吴江市金大陆电子信息技术开发有限公司
- 诺奇兄弟新材料(吴江)有限公司
- 吴江有线广播电视网络有限公司平望分公司
- 吴江荣事办公设备有限公司
- 金利油脂(苏州)有限公司
- 苏州苏宁易购销售有限公司吴江盛泽店
- 苏州晶浦酒店管理有限公司
- 苏州金象木业有限公司

## 信用让消费更放心

— 2019年消费维权年主题 —



中国消费者协会 CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

## 信用让消费更放心

中国消费者协会公布了2019年消费维权年主题:“信用让消费更放心”,同时还公布了年主题海报。

近年来,我国消费市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费成为经济发展最强劲的推动力,基础性作用日渐突出。

与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。

中消协表示,2019年消费维权年主题“信用让消费更放心”,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。

### 海报释义:

海报整体以中国消费者协会logo标准字的绿色为主,明快大方,温暖有活力。中心图标为两个指纹合成的心,指纹代表信用、承诺,心代表信心、放心,诠释了年主题“信用让消费更放心”。

### 年主题涵义:

①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;

②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;

③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;

④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。