太仓市消保委消费维权步伐永向前

2018年，太仓市消保委紧紧围绕中消协年主题，不断深化消费维权工作，以纪念3·15权益日为活动平台，进一步深化《消法》、《消保条例》的宣传教育。面对新形势、新任务、新要求，消保委抓住纪念3·15消费者权益日这一时间节点，认真回顾和总结一年来所开展的各项消费维权工作，结合新修订的《消法》实施以来维权工作热点、难点，有针对性地开展宣传教育引导工作。在宣传教育引导中要突出重点，展示亮点，开展形式多样的纪念活动。

他们与此同时联合各方力量，进一步规范家装行业，净化家装消费环境。

自2014年3月太仓市成立"家庭装潢行业消费纠纷联调中心"以来，运作正常，取得初步经验。但这只是治标，要在减少家装领域的消费纠纷，关键在于提高该行业的整体素质。因此，今年要在这一治本上下功夫。首先是依靠行业商会，加强商会建设，加强对业内经营业主的法律法制和诚信教育，开展各项活动，树树先进、鞭策先进、警戒失信者，充分发挥行业商会的自治自律作用。并且动员媒体参与，加强社会监督，利用各种手段，宣传法律法规，宣传诚信经营，曝光违法经营行为，营造强大的诚信经营社会氛围。而且联合各方力量，主动与司法局、工商局、工商联、家装商会在重点企业沟通，及时通报行业消费纠纷动态、分析研究，加强教育、加强监督、加强自治自律，打击违法失信经营行为，提高行业素质，统一认识，协调工作，形成共同共管局面。

太仓市消保委要更深化律师志愿团工作，提升维权法治化水平。太仓市于2015年成立市"3·15"律师志愿团以来，主要在《消法》宣传、培训，涉及消费纠纷调解方面的法律咨询等方面做了不少工作。2年多来，他们向消保委提供消费纠纷法律援助36件，取得了一定的成绩。

2018年，太仓市消保委将更深化、拓展这项工作，使之发挥更大的作用。首先，扩大"3·15"律师志愿团，准备在原有7名律师志愿团成员的基础，再吸纳一批新的成员，在3·15纪念日仪式上正式聘请。同时试行律师驻会办公。请部分律师定期或不定期驻市消保委办公，共同调处消费纠纷，提高维权影响力。与此同时提高律师团对调解消费纠纷的参与度，参加重、难、大的消费纠纷现场调解，利用他们的专业能力，提高纠纷调解的权威性、公信力。要依靠律师志愿团开展法律援助，对弱势消费群众，主动提供法律咨询，开展法律援助，主动进行必要的司法介入，有效维护消费者的合法权益。

太仓市消保委不断完善"消费投诉和解"工作机制，促进消费争议快速便捷和解。消保委将继续开展"消费争议和解示范者"创建、"零投诉企业"申报、"消费者满意单位"评选等活动，让更多的消费争议在企业和消费者之间有效和解，使消费争议和矛盾化解在基层。

他们今年继续推进消费纠纷"诉调对接"工作机制，真正把消协调解融入到社会大调解中去，将与人民法院形成良性互动，各地根据调解的案情需要，主动邀请人民法院参与重大疑难案例的会商，提供司法帮助。市消保委继续完善全市消费纠纷调解融入社会矛盾大调解体系工作机制，实现大调解成员间的互惠共赢，促进本地经济社会和谐稳定发展。

太仓市消保委为全面推进"苏州市消费维权通"信息化平台，提升消保委的社会影响力，他们为有效调解消费纠纷、化解社会矛盾，在去年推进"苏州市消费维权通"手机APP客户端信息化平台建设的基础上，今年市消保委将大力做好手机APP客户端的推广运用。一是加大平台的宣传力度，让更多的消费者了解知晓；二是加大平台的入驻力度，使更多的商家企业加入其中；三是加大平台的推广力度，提高手机APP的使用覆盖面。真正为老百姓提供一条便利快捷的投诉渠道，提高消费纠纷和解效能。

太仓市消保委消费维权成绩显著

去年以来，太仓市消保委在市委市政府的正确领导下，按照市场监管局的统一部署，认真学习贯彻党的十九大精神，坚持为民服务宗旨，忠实履行职责，大力开展消费维权宣传，积极组织和参与社会监督，继续积极整合消费维权社会资源，关注社会热点，努力拓展消费维权渠道，切实维护消费者的合法权益，促进社会和谐稳定，取得了较好工作成效。

眼下二手房销售量逐渐持续增长，给良莠不齐的中介市场带来不少诱惑，因此有的房产中介公司动了歪脑筋，故意隐瞒买卖双方，打黑包等不法经营行为，从而非法获取牟利。太仓市消保委联合多部门，重拳出击，成功调解多起房地产经纪纠纷，为消费者挽回了重大损失，同时将涉案的房产经纪公司不良经营行为情况抄告相关行政部门予以查处，净化了该市的房产经纪环境。

太仓市消保委与人民法院的"诉调对接"工作机制已经成熟。他们经常进行主动对接，利用主管对法律法规的熟练运用，使许多疑难案例迎刃而解，调解成功率极高。他们充分发挥家居装饰、汽车销售两个消费纠纷联调中心的专业调解技术优势，提高调解的权威性和公信力，大大提高了调解的工作效率，并相应减少了这两个领域的消费投诉量。与此同时主动配合商务部门做好预付式消费卡领域消费纠纷调处工作，积极引导受损害的消费者提起诉讼来维护自身合法权益。去年，全市消保委组织共受理各类消费投诉561件，接待来电、来访、咨询2000多人次，为消费者挽回经济损失100多万元。

太仓市消保委消费维权年主题宣传深入到位

太仓市市场监督管理局
群众利益无小事
消协维权暖人心

图为太仓市市场监督管理局副局长、太仓消保委常务副主任袁四祥（左）、太仓市消保委秘书长周雁（右）接受消费者赠送的锦旗。

去年，太仓市消保委深入宣传2017年中消协年主题，他们召开"网络诚信 消费无忧"电商企业诚信经营专题座谈会。在"3·15"前夕，为营造该市和谐、健康的电子商务消费环境和发展氛围，太仓市消保委、市市场监督管理局、商务局联合召开了部分电商企业诚信经营专题座谈会，13家电子商务企业负责人应邀参加。

座谈会上，市消保委宣讲了2017年中消协消费维权年主题"网络诚信 消费无忧"，阐述了年主题的含义、依据、目标和重点工作。希望广大电商企业提高认识，勇于担当，把年主题要求落到实处。市场监管局相关科室负责人重点通报了太仓市2016年网络消费中的消费纠纷情况和网络经营中存在的问题，并宣传了《互联网广告管理暂行办法》等法律法规。指出现在网店存在的主要问题是提供虚假信息，误导消费者；销售"三无"、质次产品，坑害消费者；评论造假，欺骗消费者，以及不执行"七天无理由退货"法律法规等违法行为。希望广大电商企业认真执行国家的法律法规，诚信经营，不做损害消费者利益的事。

与会电商企业负责人踊跃发言，展开了热烈的讨论。他们认为，中消协确定今年的年主题为"网络诚信 消费无忧"，要求广大电商诚信经营，规范网络经营行为，诚信经营非常必要。博锐体育的老总孙先生当场表态回企业，要求相关部门严格审查广告用语，去除绝对化、夸大不实词语。

市商务局负责人在总结发言时指出，诚信是企业发展的核心，守法是企业必须遵守的底线。今后，市相关部门将加强企业职业道德教育，开展法律法规学习培训，不断提高企业经营者的诚信经营意识、法律意识和自觉维护消费者合法权益的意识，共同努力，促进该市网络经济健康、稳定发展。会后，市商务局还组织与会企业签署了《太仓市电商企业诚信经营倡议书》，刊登于《太仓日报》，并在"3·15"广场活动现场展示。

借力电视平台，开展网络消费安全教育。3月13日晚，太仓市消保委秘书长周雁、太仓市市场监督管理局城厢分局副分局长黄忠勇，应邀来到太仓电视台《直通》栏目，围绕年主题，就老百姓普遍关心的网络消费安全方面的问题，与主持人展开了热烈的讨论。

两位嘉宾结合实际案例，介绍了该市网络消费领域的维权态势，重点解读了新《消法》关于"七天无理由退货"规定的相关细则，并以生动的案例，说明依法、及时维权的重要性。希望消费者正确认识法律，依法维权；告诫电商，要依法诚信经营，自觉维护消费者的合法权益。同时，提醒广大消费者千万注意网络安全，时刻提高警惕，防止信息泄露、被盗，避免不必要的损失与麻烦。还向消费者介绍了网络消费维权的法律途径，以此提高消费者依法维护自身合法权益的意识和能力。

与此同时出版"3·15"宣传专版，扩大消费维权社会影响。在《太仓日报》、《消费者周刊》设专版，宣传2017年消费维权年主题，宣传市市场监督管理局、消保委努力构建放心消费环境所做的工作；发出了手机、家装、汽车、房产、预付卡等重点领域的十大消费警示；刊登了苏州市"消费者满意单位"和"零投诉企业"名单。引导广大消费者关注维权、自觉维权、依法维权，形成全社会消费维权合力。

太仓市消保委积极组织开展"苏州消费维权通"手机APP客户端推广活动。借助移动互联网APP客户端的独特优势，不断完善新常态下解决消费纠纷的体系机制，创新消费维权工作的方式，构建和谐放心消费环境。通过消费者、经营者、消费者组织之间的有效互动，开启互联网＋消费维权新模式，实现网上投诉咨询、在线信息交互、实时动态监督、信息资源共享。从而最大限度地为广大消费者提供便捷、高效的服务。去年，太仓市"消费维权通点点3·15"平台以及90家联盟企业加入平台，同时，有32家企业加入维权监督站，共接收消费纠纷82件投诉单，成功和解57件，和解率为82.6%，用户满意率为82.4%。

3月15日上午，太仓市市场监督管理局、太仓市消保委携手太仓市40多个政府职能部门及行业协会、企事业单位，在太仓万达广场举行了主题为"网络诚信 消费无忧"的3·15国际消费者权益日大型广场宣传咨询服务活动。市四套班子领导出席活动，并为41家苏州市"消费者满意单位"、"零投诉企业"颁发奖牌；为新设立的26家企业监督站举行授牌仪式；活动中，市民积极参与，现场气氛热烈。当天，全市各镇区均在市民主要活动场所设点，开展宣传咨询服务活动。全市共发放宣传资料10000余份，接受咨询400多人次，受理投诉36件，努力为消费者挽回经济损失。

高质高效高水平 全类全域全覆盖
太仓高新区市监分局专项检查春季学校食堂

天气回暖，春意盎然，春季学校食堂专项检查工作也加入如常。截止3月7日，太仓市市场监督管理局高新区分局克服人员少、任务重的困难，圆满完成全部38家学校食堂的检查工作，比预计时间整整提前了5天，又是一个新的突破。

本次检查全覆盖了高新区辖区内38家学校食堂，其中1家暂未投入使用，1家正在进行换证，没有参加量化等级评分。其余36家中，优秀的有23家，良好的有11家，一般的有1家，还有1家卫生安全状况较差不予评级。在检查过程中，开具当场处罚决定书2份，处于警告处罚。因本次检查首次使用《江苏省餐饮服务提供者静态风险因素量化分值表》及《江苏省餐饮服务提供者动态风险因素量化分值表》进行打分，其对三常等先进管理标准、视频监控、原材料追溯系统等有了相应的要求，并且评分标准具体实现，对学校食堂的管理要求更加严格了。

在检查过程中，幼儿园、小学的食堂管理水平整体上会比高中等略高一些，这一方面可能是用餐人数上的差异带来的管理难度上的差别，另一方面也是体现了管理态度上的差别。

检查中发现的主要问题还是备餐间未正常使用，消毒间设施不规范未能有效使用；加工过程未注意规范操作；不能提供食品原料采购索证索票材料；不能提供从业人员晨检记录及食品安全培训记录；食品仓库存放未能离地离墙等这些老问题。这些问题的反复出现，说明在食堂管理的过程中，没有对从业人员的规范操作意识进行完善的培训，管理人员对于食品安全的态度还不到位。

该分局将在后续日常监管工作之余，开展针对性培训，逐步提高学校食堂的整体水平。

本版组稿：周雁 毛元伟