新形势下消费维权要先磨亮“四把利斧”

——浅谈吴中区消费维权工作中存在问题与对策

我国经过改革开放40年来的高速发展，人民生活水平大幅提升，消费者的消费需求发生深刻变化，消费升级趋势显著。消费需求从“温饱型”向“品质型”转变，“品质消费”成为消费新需求。人们消费需求不再只限于满足基本生活需要，而是更加注重商品和服务质量，更加注重品牌和美誉度，更加注重消费体验和精神需求，更加注重人与自然和谐共生，更加注重文明进步和环境保护，更加注重公平、公正、法治。

2018年消费维权年主题“品质消费 美好生活”是顺应全社会对高品质消费需求，满足品质消费需求，创造品质消费环境，以品质消费需求引领供给侧品质提升，为释放中高端消费潜力创造条件，为经济社会高质量发展，满足消费者日益增长的美好生活需要而努力。如何做好新形势下消费维权工作，是摆在每一个消费维权工作者面前的重要课题。

统一思想　打赢消费维权认识主动仗

（一）做好消费维权工作是学习贯彻党的十九大精神的必然要求。2017年，党中央、国务院以及国家工商总局对消费及消费维权工作进行了多次强调和部署。习近平主席在十九大报告中指出：“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”；李克强总理在国务院常务会议上指出：“完善消费维权机制，严格落实缺陷产品召回制度，全面推行消费争议先行赔付”。作为2018年全国工商和市场监管部门的三项重点任务之一，各级工商和市场监管部门已将保护消费者权益放在了重要位置，不断强化消费维权工作，为各级消保委组织进一步做好消费维权工作，服务经济社会发展，明确了奋斗目标，指明了努力前进的方向。

（二）做好消费维权工作是服务民生的重要途径。消费者权益是人民经济生活中的重要权益，保护消费者合法权益就是保护广大人民群众的根本利益，是关注民生、服务民生最具体的体现。在市场经济条件下，满足消费者正当合理的诉求，让消费者能够购买到称心如意的商品和服务，人民生活水平和生活质量才能不断得到提高，广大人民群众的根本利益也得到了具体保障。

（三）做好消费维权工作是提升企业核心竞争力和经济效益的动力源泉。目前，商品质量、企业服务质量不高等情况还在一定范围内存在，消保委组织要切实履行职责，倾力保护消费者合法权益，让那些质量不过关的商品、靠欺骗消费者牟利的企业无法生存，在全社会形成一股靠正当经营、正当竞争来提高经济效益的正能量，促使企业努力加强管理，不断提高产品质量和服务质量，吸引广大消费者主动选购商品，优秀企业兴旺，提高核心竞争力和经济效益，进而推动经济社会的和谐发展。

分析现状　明确消费维权工作路线图

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是吴中区实施“十三五”规划承上启下的关键一年。站在新的起点，如何提振精气神，提升团队战斗力？怎样抓住机遇，找准方向，攻坚克难？是需要全面考量、长远谋划的。虽然随着我国经济的飞速发展，人民生活的日新月异，还存在一些影响消费信心、消费品质的因素，这些问题理应引起我们的高度重视，并及时予以解决。

（一）消费维权组织专业性存在局限性。《消法》明确规定消保委和其他消费者组织的社会组织的性质，此规定局限了消费者组织的编制人员和经费的解决，存在不利于消费者组织的生存和发展的问题。编制人员的问题已在较大范围内严重不足，专职人员少，兼职人员多一些，地区消保委的编制人员更少；经费问题具体讲大范围内严重不足，开展活动困难重重；政府相关部门存在支持配合不够的问题，对消保委提出的需要解决的编制人员和经费问题不够重视，不利于消费维权的社会合力的形成。

（二）经营者责任意识缺失。一是漠视消费者合法权益，对于不符合相关标准的产品，一个负责任的企业应该及时改正，主动下架，保证消费者的使用安全，而不是凭借与消费者的信息不对称，生生显示强势姿态。二是履行义务自觉性差。在履行责任、协议付款中，经营者必须恪守信用，履行法定义务。有些经营者与消费者订立契约，规避法定责任和义务，消费者权益很难得到全面、及时、有效的维护。三是社会诚信意识淡薄。部分经营者为了追求利益最大化，不能自觉履行消费维权的社会责任，存在制售假冒伪劣产品、霸王条款、虚假宣传等行为，不仅扰乱了社会市场秩序，也损害了消费者的合法权益，使消费者产生对经营者的不信任感，恶化了消费环境。

（三）农村消费环境亟须改善。围绕“品质消费 美好生活”年主题，中消协和全国消协组织计划开展工作中有“大力开展消费教育活动，尤其是针对农村消费市场……”，“打击假冒伪劣和虚假不实宣传，净化农村集贸市场环境，让品质消费惠及广大农村消费者。”农村消费者普遍存在维权意识不强，遇到消费问题大多自认倒霉，或是抱怨维权，有些农村消费者甚至不知道“3·15国际消费者权益日”，这需要我们进一步加强消费宣传和教育，让农村消费者可以采取更多样的方式，增强维护自身权益。

注重协调　当好消费维权交互总枢纽

新时期，各级消保委组织要认真履行法律赋予的职能，重新定位和审视自身的位置和作用，找准自己的坐标，围绕中心，服务大局，不断丰富消费维权的内涵和外延，全力提升工作层次和水平，以实实在在的工作推动全区消费维权事业又好又快发展。

（一）汇聚社会维权力量。一是发挥行政部门、事业单位作用，联合市场监管、卫生、住建等部门，针对消费纠纷等问题，建立联席会议制度，相互支持、优势互补、资源共享，形成消费维权的强大合力，提高消费维权的整体效能。二是发挥3·15志愿者作用。通过报纸、电视、电台、网络媒体等，向社会发布3·15志愿者招募公告，请他们走进千家万户，深入超市、商场、农贸市场，组织开展各类消费体察、评价、调查活动，发放消费维权宣传资料，成为名符其实的“消费维权监督员”。“由消费者来教育消费者，由消费者来帮助消费者”，不仅有利于增强民众消费意识、维权意识和维权能力，对经营者的监督、改善消费环境、提升社会信任度也都发挥了不可替代的作用。

（二）积极履行社会监督。积极研究新型消费领域和消费方式的变化规律，不断增强工作的针对性和时效性。积极组织建立与银行、供水、供电、有线电视等行业的紧密协作，开展消费评议、体察，引导会员单位更加注重消费者合法权益，同行业之间的竞争更加理性，服务质量和水平明显提升，不断凝聚消费正能量。

（三）营造良好的舆论氛围。新闻媒体历来是消费教育宣传的主阵地，依托新闻媒体，通过3·15现场咨询、征文、视频、微电影等老百姓喜闻乐见的形式，宣传消费维权知识，倡导科学、文明的消费理念、诚实、守信的经营理念。抓好不同层次的消费教育，把消费教育由城市向农村延伸，由商场向工厂延伸，由社区向学校延伸，进一步让消费者更有力量。

积极创新　展现消费维权事业新气象

（一）组建3·15律师团，丰富维权形式。新形势下，提升维权服务效能，需要加强保障工作，以工作促发展。提高“访调对接”机制的调处成功率，提高访调工作效率，建立法律支持应对机制，保护弱势消费群体合法权益，让法律专业团队真正参与到消费维权服务之中，强化消费纠纷调解的严肃性和专业性，而且提高了调解工作的权威性和公信力。

（二）设立企业消费维权基金，提供维权保障支持。借鉴外地消费维权保证金模式，设立消费维权基金，为消费者的消费维权提供法律咨询费用，部分补偿消费者的经济损失，走上与社会公益组织合作的维权活动形式。开展公益性维权宣传等，支持消费者依法维权，关注弱势群体依法维权，为消费者提供维权保障支持。

（三）推动放心消费服务经济发展。举办名优商品展销、消费者满意单位评比、评星等活动，增加新的经济增长点，提高消费对经济的拉动力；将吴中本地的名优企业和商品推介到外地，进一步增加市场份额和提高市场占有率，增加企业经济效益，以过硬的商品品质和良好的社会信誉展示吴中区形象，提升区域文明指数。

消费维权工作责任重大，使命光荣。作为一名新时期的消费维权战士，和谐社会的建设者，应该为消费者做一点力所能及的事情！我们唯有以不忘初心、砥砺前行的坚定决心，为吴中区的消费维权事业放下身子、甩开膀子、撸起袖子，加油干！　（吴中消　周娟）

苏州人民商场
开学讯……
8/30-9/3
主楼
女鞋 199元起
1000满200
内衣
床品
女装 VEROMODA ONLY NO JEAN
男装 VINCI&CLAIRE EGOU
男鞋
童装 2018学生用品节
箱包
家电广场
厨卫小家电 7折起
TOSHIBA
电视机 保险箱 8折
钢琴
SAMSUNG 三星 冰洗旗舰厅 提档升级 新品上市

苏州人民商场
预热先导篇
84周年庆
9/7-9/25
全场狂降
震撼满送
大单大礼
刷卡优惠
9/3~9/6
参加微信游戏
可抽奖
50元
共1000份
8/31~9/5
预存现金3000元
再赠
100~3000元
预存30000元及以上
加赠
黄金钞一枚
共100份
活动地点：家电广场4楼服务中心
9/6 预存现金20元
换
200元 家电抵用券
共1500份
活动地点：家电广场1楼