

# 苏州工业园区消费维权事业跃上新台阶

去年以来,苏州工业园区市场监督管理局在苏州工业园区党工委、管委会的坚强领导下,严格按照消费维权的法律法规,依法履职尽责,充分发挥自身职能作用,采取切实有效措施,面对侵害消费者权益的行为频频发案,消费者权益保护的力度不断加大,成效明显,使园区的消费环境得到较好的改善,经营者诚信度、消费者满意度普遍提高,较好地完成了消费维权各项工作,苏州工业园区消费维权事业跃上了新台阶。

## 完善消费维权工作体系建设

该局进一步完善新体制下的消费维权工作体系建设,健全消费维权社会共治新机制,持续推进投诉举报中心的各项工作,接收市场监管职责范围内各项咨询以及投诉举报,实现快速接诉、快速处理和快速答复。该局首先畅通受理渠道,努力将投诉举报中心建设成为市场监管直通民生的平台,实现维权便民;与此同时保证办案质量,通过设置办案流程充分保障投诉举报的办案质量;加强联动工作,根据各渠道投诉举报接收情况,接收分流顺畅,退回依法处理,加强与承办部门、警力部门就具体案件特别是疑难案件的沟通,加强软件系统方面的信息沟通;坚持高效调处,一般的消费纠纷,由投诉举报中心直接分流至消保委进行处理,充分发挥消保委处理消费纠纷的职能,节约有限的行政资源,提升消费纠纷的调处效率;充分利用大数据,实现消费警示、指导消费的职能,充分发挥12315平台的数据整合功能,收集、采集、分析内在的投诉举报数据,总结、量化投诉举报工作量,利用大数据,分析消费热点和难点问题,有效、有针对性地发布特定的消费警示。

## 加强消费维权知识宣传

该局紧扣2018年消费年主题“品质消费,美好生活”,开展第36个国际消费者权益

日纪念活动,园区各职能部门、公用事业单位以及大中型商贸企业,提供受理投诉、解答咨询等服务,现场共发放资料;积极参加园区管委会组织的“家园区·享幸福”活动,在社区广场、邻里中心等8个集中区域通过设置宣传展板、面对面的咨询解答、发放宣传资料等方式向消费者宣传园区市场监管的最新职能、基本的法律法规、消费维权知识以及消费常识,活动中向消费者发放宣传资料;与此同时深入企业开展调研,为有效规范企业经营行为,提升消费纠纷处理效率,深入企业开展消费维权工作调研,了解企业在售后服务、先行赔付等保障消费者权益方面的经验做法,鼓励企业争创放心消费的示范单位,加强社会责任的承担,带动相关企业全面规范、有序、营造诚信经营、放心消费的良好环境;而且为了加强组织辖区内“一会两站”工作人员业务能力,组织开展基层网格员单位消费业务培训,通过组织法规、案例分析与实务相结合的学习,提升基层网格员单位处理消费纠纷的专业性和规范性。

## 建立健全群体性投诉事件处理机制

该局针对涉及美容美发、健身等服务行业较频发的消费群体性投诉,消保处立足职能权限,从保护消费者合法权益出发,不断建立健全群体性投诉事件处理机制,快速反应,及时止损,当群体性投诉发生时,能够积极应对,及时查明情况,快速处置,提前预警,注重防范,根据投诉重点热点问题,发布消费警示,提醒广大消费者避免消费陷阱,降低消费风险,提高对群体性投诉发生的敏感度,消费纠纷处理过程中,对易发群体性投诉的投诉保持充分的敏感度,有针对性地预警并指导消费者及时保全证据,多渠道地维护自身合法权益。

## 加强消费维权组织建设

该局一方面按照“六统一”“六个有”的标

准,梳理“一会两站”的建设和情况,进一步规范维权站的各项规章制度、工作程序、工作标准和工作职责,扎实、有效地推进维权站全面提升建设和服务质量。另一方面加强与“一会两站”新设站单位的联系与指导,像苏州中心、华谊影视,作为新设站的大型商圈,从组织建设到工作人员的培训,从硬件保障到软件提升,我们均有针对性地给以指导和帮助,不断提高基层消费维权网络处理消费纠纷的专业化水平。

## 积极开展商品质量抽检工作

根据省工商局关于全省流通领域商品质量抽查检验工作部署,结合区域实际,制定了《苏州工业园区市场监督管理局商品质量抽检计划》,明确了抽检品种、抽检批次、承检单位、抽检实施部门和具体责任人,同时对抽检文书、样品处置、不合格商品后续处理等监管事项作出了具体规定和要求。接下来根据抽检结果开展相应处置工作,对于销售不合格商品的经营者按照相关法律法规进行处罚,充分发挥流通领域商品质量抽检和不合格商品退出机制的作用,净化市场消费环境。

## 开展流通领域电动自行车专项整治

该局为贯彻落实《全区“431”整治火灾隐患百日专项行动方案》、《苏州工业园区电动自行车消防安全综合治理工作实施方案》等文件精神,加强电动自行车专项整治,保障人民群众生命财产安全,我局组织开展了电动自行车市场专项整治行动,对所在辖区内的电动自行车、蓄电池、电动自行车销售单位、维修点开展了全面检查,并让经营单位签订了《电动自行车经营单位承诺书》,按照省局的统一部署,今年完成了电动自行车和电动自行车电池的专项整治任务,根据抽检报告,对检测不合格电动自行车按照规格型号在辖区范围内采取停止销售措施,并按规定通报不合格电动自行车生产企业所在地市场监管部门,对销售不合

格电动自行车的经营单位予以了依法立案查处,进一步维护电动自行车市场公平竞争的秩序,最大限度地杜绝安全隐患,更好地保护人民群众的合法权益。

## 持续推进放心消费创建工作

该局制定苏州工业园区2018年度创建工作目标,对全年工作做了总体部署,及时调整完善创建机构,保障创建工作顺利开展;与此同时开展苏州放心消费创建的消费指数的测评,园区统计并完成了2017年度的消费环境指数的数据,推荐4家单位参加省级创建先进的评选,并已获得省级创建先进荣誉,推荐西社工委参加省级创建先进消费区域的评选;深入企业走访调研,听取企业在创建工作方面的做法和经验,指导企业进一步规范管理,敦促企业进一步保障消费者权益;他们为鼓励先进,强化荣誉感,调动园区企业和个人为消费维权工作持续奋斗的积极性和主动性,对获得2017年度园区消费维权工作先进单位和个人,进行了表彰和颁奖,充分肯定了受表彰单位和个人所作的贡献,为扎实推进园区消费维权工作打下基础。

## 持续开展调解对接工作 探索启动检调对接机制

在日常消费投诉处理过程中,对出现在汽车、建材、商品房、餐饮、美容等行业的复杂疑难消费纠纷,加强与法院的沟通,通过诉调对接的机制,互补优势,减少消费者的维权成本,立足消保委与检察院的职能特点,根据易发群体性投诉的消费领域,针对不称职的消费主体,以提起公益诉讼为切入点,探索尝试与检察院建立检调对接机制。

苏州工业园区通过切实有效的措施,使消费维权事业跃上新台阶,更快捷高效为消费者服务,促进苏州工业园区经营者诚信经营和消费市场繁荣、高质量发展。

## 苏州工业园区开展3·15系列宣传活动



苏州工业园区市场监督管理局为更好地践行“信用让消费更放心”消费维权年主题,在3·15国际消费者权益日来临之际,开展形式多样的主题活动,引导消费者树立正确的消费观,依法维护自身权益,教育经营者加强诚信经营意识,切实维护消费者的合法权益。

2月中旬以来,旅游度假区分局先后与奕歌来购物村、华谊兄弟电影世界开展“信用消费更放心”主题宣传活动,进一步完善消费维权工作流程和处置机制,要求经营者强化主体责任意识,加强客服队伍建设和业务培训,进一步畅通投诉渠道。近期,该分局还走访了投诉量集中的预付卡消费单位,督促其畅通投诉渠道,规范处理流程,完善联系人制度,针对现阶段尚未解决的投诉,出具具体方案和承诺限期处理。该分局通过公开流程、公示信息等方法,努力引导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,赢得了消费者的信赖和认可。

3月8日,商务区分局结合“三八妇女节”向广大女性朋友发出“理性消费助您美丽”的消费提示,提醒广大女性消费者理性办理美容、健身等预付卡,办卡前务必提前实地考察好经营机构的资质和服务环境;办卡时不要轻信商家的口头承诺,应尽量和商家签订详细的书面合同,明确办卡费用、用范围、有效期、适用项目及退款、转让条件、违约责任等相关条款;按照自己需求理性办卡,卡内预留金额不宜过高,持卡消费时,尽量取得小票并确认卡内余额,以免产生不必要的纠纷;应选择适合自己肤质的美容产品,不要轻易购买美容院推销的成箱护肤产品;健身也要根据个人身体实际情况量力而行,防范运动伤害。

3月9日,消保处结合红色管家公益活动,在金沙湖星辰社区开展了3·15消费者权益保护咨询活动。活动现场设置了宣传展板,介绍消费者的基本权利以及经营者的主要义务,发放《消法》、《江苏省消费者权益保护条例》等法律法规小读本以及《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》、安全放心消费手册、食品安全宣传小册等宣传资料,受到居民朋友的广泛欢迎。

3月9日,局党委结合党员志愿服务及发展党员冬训,在苏州中心党群服务站开展“信用让消费更放心 党建让服务更贴心”专场服务活动。活动现场,党员志愿者们从衣、食、住、用、行等方面进行了食品安全知识、电梯安全知识及价格等法律法规政策宣传,现场设置了投诉咨询岗位,接收投诉、解答咨询;摆放了食品快速检测摊位,免费为消费者提供乳制品、饮品等快检服务;通过设置宣传展板、发放宣传资料、滚动播放安全宣传动画视频等方式,积极培养市民安全意识,营造园区良好的消费和维权环境,受到了现场群众的一致好评。

该局还将组织开展专项整治宣传和3·15现场活动,也将集中力量加强监管与执法检查,严厉打击发布虚假广告、违法添加食品添加剂等严重侵害消费者权益的违法行为,形成强烈的震慑效应和教育效果,让人民群众买得放心、用得放心、吃得放心。

## 公告

为隆重纪念第37个3·15国际消费者权益日,苏州工业园区市场监督管理局、苏州工业园区消费者权益委员会将于3月15日(活动时间10:00-16:00)在苏州中心世纪广场组织举办“3·15”现场纪念活动,现予公告。

苏州工业园区市场监督管理局  
苏州工业园区消费者权益委员会  
2018年3月7日



## 园区市监局法律法规培训走进生物医药产业园

在3·15消费者权益保护日来临之际,为进一步增强经营者的诚信守法经营意识,苏州工业园区市场监督管理局创新园区分局近日走进生物医药产业园,面向园区内企业开展《广告法》培训和企业年报业务培训。

市监工作人员结合《广告法》规定和近期现实案例,围绕广告内容和特点、广告市场现状、虚假广告对社会的危害,以及广告宣传中容易出现的问题和讲解,着重强调了社会影响较大的保健食品、药品、医疗器械等特殊广告的宣传要求,让参训人员对《广告法》有了全面的认识,应产业园需求,市场监管局还围绕年报工作要求,对企业年报的填写进行了培训,及时解决了企业年报撰写中的问题和困惑。

## 优惠券情人节不能使用 消费者不满意店方做法

2月19日,消费者刘先生向苏州工业园区12315热线投诉称,他于2月14日去火锅店就餐,他排了很久,号才进去,坐在餐桌上等了半小时才上菜;店内服务员明显不够,店内其他顾客都向服务员抱怨投诉,服务员只是告知人手不够,但一如既往的摸样人店,严重影响了他接下来的看电影行程,被耽误了;就餐结束去结账,店内收银员拒绝使用优惠券,说是情人节限制使用,但优惠券上没有说明,当他拒绝付款后,就自己和另一位持有优惠券的顾客站在一旁,替其他顾客结账,店方道歉,等了好久,也没有现场经理来处理,他为了赶时间,只能付了全款离开,他认为,店方的做法影响了自己的

心情和时间安排,希望在消保委的帮助下,要求店方退还优惠券金额,并给于一定补偿。

苏州工业园区消保委接报后,工作人员立即联系店长,向他通报了消费者的诉求,希望他能妥善解决纠纷,店长解释说,情人节生意比较好,人手确实不够,对于给消费者带来的不便表示歉意;关于优惠券上没有说明,店方存在瑕疵,店方今后一定会注意,进一步注意细节,提高服务水平,同意消费者前往门店退还优惠券金额,并补偿30元,一次性解决纠纷,消费者对此结果表示满意。