

# 聚焦消费信用 创造吴中诚信生活

2019年是消费信用年,根据中消协、省、市两级消保委和吴中区市场监管局工作部署,吴中区消保委围绕中消协“信用让消费者放心”消费维权年主题,切实履行消协组织法定公益职责,着力推动消费领域信用体系建设,营造放心消费环境。

在2018年度中,吴中区消保委及各消保委分会共受理消费者投诉3396件,已结3390件,结案率99.8%;为消费者免受损失1000余万元;接待来电、来访咨询1250人次;其中,吴中区综合平台受理消费投诉纠纷日趋增多,全年达到752件;运用人民调解等渠道化解消费投诉76件,为消费者挽回经济损失200万余元。

在今年的消费信用年里,吴中区消保委将多措并举,通过广泛宣传,倡导诚实守信依法经营,在全社会营造重视企业信用、打造企业信用、提升企业信用的良好风尚。畅通消费者诉求反映渠道,鼓励消费者主动监督,督促行业合规经营、企业诚信经营。搭建沟通平台,发挥桥梁纽带作用,在重点行业联合行业企业开展“信用让消费者放心”活动,推动行业自律,提升消费者满意度。围绕“信用让消费者放心”年主题,吴中区消保委将开展以下工作:

一、围绕年主题大力开展宣传活动,继续运用去年设立“双会场”的经验,吴中区消保委

与木渎分会设红星美凯龙、山姆超市为联合主会场;城区分会在吴中万达广场举办分会场活动。消保委联系区气象局,电信公司显示屏作消费维权知识宣传,展播一个月;主会场宣传由木渎分会负责,联系红星美凯龙、山姆超市、凯马汽车城等大型企业,利用电子显示屏、各自优势,加强宣传年主题“信用让消费者放心”,倡导强化企业信用监督,营造诚信经营的市场氛围。

二、携手共建“智慧315”,展现互联网+维权新活力,化解维权难题。为适应当前经济发展新形势,满足消费者趋于个性化、便捷化的消费维权要求,吴中区消保委将继续推进“智慧315”消费维权综合平台建设。消保委要以不断提升诉求解决效能为目标,进一步畅通投诉渠道,提高线上线下消费维权投诉机制便利度,探索开展投诉公示制度和建立失信企业黑名单,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。

三、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问题的监督,从严格底线标准和强化监管的角度,研究完善强化企业信用监督的制度体系。

四、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,提高消费者识别防范等自我保护能力。开展“消费教育公益行”活动,尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费、青少年消费等突出问题,切实解决好消费维权“最后一公里”问题,把科学消费观念送到广大群众心中。

五、保持团队文化自信,提升消费维权协作能力。加强团队专业化建设,为适应消费市场的新业态、新模式、新发展,努力提升消费维权综合能力。消保委要不断加强团队专业化建设,要深入学习相关法律法规,把握政策导向,聚焦民生热点,具备专业的调解素养和应变能力。

与周边城市建立联动机制,通力合作、优势互补,共同应对消费和消费维权跨区域发展趋势,建立异地消费纠纷调处协作平台。继续参加环太湖毗邻城市协作会议,提升区域化合作水平。推进团队战斗力建设,招募有维权意愿、服务精神的热心群众、律师、大学生、维权专家、社区工作者组建消费维权志愿团队。邀请志愿者协助参与消费调查、消费体验,积极提供消费维权信息和维权线索,广泛传播新消费理念。充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用,针对中高端和智能产品、儿童青少年消费产品等,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。

六、加强企业诚信管控,确保消费诚信力度。推动企业和行业组织发挥自律作用,建立健全投诉(监督)消费维权工作,预计新建10个投诉(监督)站,在企业深入推进投诉和维权机制建设,切实把消费纠纷和企业在企业、解决在源头,做好年内的争先进优、评比表彰工作,积极督促企业履行保护消费者合法权益的社会职责,不断促进企业诚信守法经营。

七、加强与媒体合作,展现平日消费维权工作取得成效的真实写照。同时,努力扩大消费教育的受众面,同时引导消费者养成绿色消费的习惯,自觉节约资源,保护环境,实现生活方式、消费模式向勤俭节约、绿色低碳、文明健康的方向转变。

善用社交媒体舆论监督,做好消保委工作要借助媒体讲好维权故事,要采取群众喜闻乐见、通俗易懂的形式进行宣传教育,让群众愿意看、听得懂。平时要注意收集和宣传发生在群众身边的维权故事,既让消费者从中收获维权知识,又展示消费者组织全心全意服务消费者的良好形象,聚焦消费维权,创造吴中美好生活。(吴中区消保委 永康)

## 木渎红星美凯龙商场推出“星承诺、心服务”

红星美凯龙木渎至尊 MALL 是苏州第七家红星美凯龙商场,唯一的一家至尊 Mall。红星美凯龙木渎至尊 MALL 是由木渎集团与红星集团共同打造,集家居设计、建筑装饰材料、家具和家居装饰品等用品的展示与销售为一体的“一站式”大型家居建材主题 Mall。双方强强联手,共同协作,不但为木渎人民带来高端的家居体验,也对地方经济的发展起到巨大促进作用。

2019年是消费信用年,木渎红星美凯龙商场将原“家居专家”系列服务的九项承诺,升级为三大承诺、六项服务,并统一更名为《红星美凯龙“星承诺、心服务”》,内容包括绿色环保、先行赔付、同城比价三倍退货、100%商品质量负全责、30天无理由退货、送货安装准时达、分期付款、设计免费咨询、家居顾问导购等多项服务。为消费者在家居装修的路上保驾护航,以顾客满意为宗旨,强化售前、售中、售后服务,为广大消费者提供了便利的条件,解决消费者家居装修的后顾之忧,使消费者在获得高品质的家居商品与服务的同时能体验到一种不同的乐趣或心境,从“放心购物”到“舒心购物”、“快乐购物”。

红星美凯龙苏州木渎商场于2018年4月份正式加入

集团第一批信用分类试点商场,并开展试点工作。由商场总经理牵头,成立商户信用分类项目组,对全场200余家商户进行信用等级考核,考核维度包括服务满意度、商品满意度、送货满意度、安装满意度、客诉数量、日常管理合规性等。将商户信用放在商户经营的至高位置,同时将顾客的评分作为评选诚信商户的重要指标,每月筛选出各品类的五星商户,五星商户占比不超过10%。

针对每月选出的各品类五星商户,在商场大厅及五星商户门口进行公示,方便顾客选择相关品类品牌,另外对五星商户举行颁奖仪式和商场LED大屏免费广告宣传鼓励。“人无信不立,企无信不兴”我们秉承为消费者负责的态度,严格筛选星级商户,在商户体系内形成一种重视信用、珍视信用的氛围,只为给顾客提供一个良好的购物环境,商户信用等级分类管理工作充分体现了红星美凯龙品牌管理的理念,红星美凯龙木渎至尊 MALL 加强商户自律,建立良好信用体系,致力于为苏州家居市场提供一个良好的购物环境,为消费者切身利益保驾护航,发挥典型示范作用,调动大家诚信经营的积极性。

(吴中消 永康)

## 吴中市监 加快打假保品牌行动步伐

为进一步畅通政企交流合作渠道,保障企业合法权益,推动全市打假治劣工作再上新台阶,日前,吴中区市场监督管理局召开打假保品牌政企交流会,加快打假保品牌行动步伐。

吴中区市场监管局副局长王金剑出席会议,并与参会代表进行互动交流。在过去的一年中,吴中区市场监督管理局以百姓民生、消费热点等领域为监管重点,严厉打击制假售劣侵权行为,着力维护食品安全、质量安全、消费安全,通过查处一批大案要案,不断规范辖区市场经济秩序,维护公平竞争的市场环境。吴中区市场监管执法大队大队长吴敬豪通报了2018年打假治劣工作情况,据不完全统计,去年吴中区市场监管局共查处“侵犯注册商标专用权”等假冒案件16件,罚没金额35万余元、假酒近300瓶,有效的震慑了不法商家、保护了酒厂的合法权益。

来自茅台、洋河、剑南春和古井贡等4家知名酒厂的代表对市场监管部门积极打假治劣、营造良好的市场竞争环境所做的工作表示了感谢,介绍了各企业的产品类型、打假重点及动向,讲解了各品牌白酒的真伪鉴别要点和技巧等内容,并对市场监管部门进一步做好打假保品牌工作提出了意见和建议。

据悉,2019年里,吴中区市场监管局将深化与知名品牌企业的沟通联系,加快打假保品牌行动,拓展打假治劣信息和线索收集渠道,严抓大案要案,进一步净化市场秩序,优化营商环境,为实现吴中“优生态、惠民生、兴产业、善治理”工作目标努力。(晓刘 永康)

## 吴中市监局 约谈三家网络平台单位

随着网络的发展和人们生活方式的转变,网络订餐也越来越普及和受欢迎,这种新型的就餐形态给人们带来了便利的同时,也带来了食品安全等很多实际问题。为加强网络订餐行为的管理,净化网络订餐食品安全环境,日前,吴中区市场监管局对辖区饿了么、美团、肯德基三家网络订餐第三方平台负责人开展了集体约谈。

在集体约谈中,吴中区市场监管局要求各平台积极落实食品安全主体责任,提供商户信息,并且与吴中市监局监管数据进行甄别和对比,强调坚决杜绝无证、一证多用、无证门店等违法违规现象发生,进一步加强对入网餐饮单位的管理。双方对建立日常联动工作机制进行了探讨,针对在日常检查中发现违法违规单位以及问题单位,吴中市监局将定期通报给网络平台,平台方及时对相关单位作下线等处理。集体约谈中还就在网络平台推广明厨亮灶方案的可行性,以及餐饮服务食品安全量化分级公示工作,进行了沟通讨论,对平台方在日常管理中遇到的困难,及需要解决的问题,吴中市监局听取了对方意见。

此次约谈,目的在于促进了网络订餐第三方平台食品安全主体责任落实,提高其法律意识,探讨建立有效合作工作机制。据悉,吴中区市场监管局将在此基础上,对全区网络订餐单位开展全面整治,有效规范及提升网络订餐和入网餐饮单位的安全管理水平。(晓刘 永康)

## 吴中万达广场开展匠心服务主题活动

万达商业是全球规模最大的不动产企业,已在全国开业160座万达广场,持有物业面积2831万平方米。万达商业拥有全国唯一的商业规划研究院、运营设计研究院、全国性的商业地产建设和管理团队,形成商业地产的完整产业链和企业的核心竞争优势。

苏州吴中万达广场是苏州第二座开业万达广场,于2015年12月11日盛大开业。项目位于苏州吴中区的友新路以东、石湖西路以北,友新高架石湖路出口,与石湖公园一路之隔,交通便利,地理位置优越。项目总建筑面积50万平方米,涵盖了大型购物中心、步行街、SOHO公寓、高档住宅等业态。吴中万达广场共174个品牌,其中包括万达影院、万达宝贝王、孩子王、大玩家、永辉超市、英派斯健身、铜锣湾KTV、松鹤楼等13家主力店;TISSOT、丝芙兰、UNIQLO等国内外精品、服装品牌商家的强势入驻,好牛、小爱、多伦多、逸风塘、西贝等51家餐饮美食,演绎苏州高品

质生活,是美食、穿、住、用、行于一体,满足消费者“一站式”生活消费需求的新商业中心。无论从商业规模亦或是业态划分、扮演的城市功能来看,吴中万达广场都将区域内原本落后零散的商业格局进行有效整合,成为吴中区最大的商业集群之一。

2019年3.15服务主题月,苏州吴中万达广场围绕“匠心服务,不忘初心”活动主题,以1.加强全员服务意识和职业素养,用诚实守信打造品牌形象;2.健全服务管理和监督体系;3.完善基础服务设施,提升服务体验;为活动目的,秉承结合中消协公布的2019年消费维权主题:信用让消费者放心的基本要求,积极响应地方工商、消协、食药监、市场监管局等当地相关行政主管部门号召,参与互动工作,积极配合工商、消协等部门,开展消费服务宣传活动。

为更好的为消费者提供更好的服务,让消费者更放心,吴中万达广场也进行了一系列的员工宣导工作,1.客诉处理:全面排查过往客诉,对系统遗留客诉进行复盘,加强对敏感及高危事件的管理,设定全面的处理方案(如儿童游乐、培训、健身房等体验业态储值卡问题),如有可能造成群体性事件或媒体负面报道,须将相关情况逐级上报,及时对投诉客户进行安抚并主动跟进,严格杜绝踢皮球、踢部门的现象。2.服务培训:集中开展增强员工服务意识,提升服务体验的主题培训;3.服务宣传:围绕本次服务月主题,完成服务月宣传方案及活动计划;4.服务总结:客诉对接人须在规定时间点完成服务月工作总结并上报工作。

苏州吴中万达广场成立以来,坚持不懈依靠为消费者提供可靠的商品、规范的价格、优质的服务的经营原则,在市场经济的大潮下力争于不败之地,被评为吴中区优秀商贸企业、优秀服务业企业、江苏办消费者放心示范单位等荣誉。(吴中消 永康)



吴中区消保委热情为消费者维权