

共促消费公平 共建消费新天堂

# 杭州市市场监管局:放心消费迎亚运

李 睿 赵文琼

衣食住行,维系万家;柴米油盐,关乎大局。

作为拉动经济增长的“三驾马车”之一,消费彰显着城市的经济活力,与民生相息、与时代相连。

近年来,一场“放心消费在浙江”创建行动席卷之江大地。西子湖畔、钱塘江岸,正打造一座现代化国际大都市的杭州,连续多年消费者满意度排名全国前三位,“放心消费”已蔚然成风——

2021年,杭州市全年建成放心消费单位45649家,占全省放心消费总量的21.3%,其中无理由退货承诺单位18516家,放心工厂4457家,放心消费商圈82家,消费维权联络站327家,放心消费乡村15个。

直观的数据背后,离不开杭州市市场监管局多年来的不懈努力。该局直击消费痛点难点问题,瞄准新消费领域和新业态,深入开展“放心消费在杭州、满意消费长三角”“放心消费迎亚运”行动,共促消费公平,共建消费新天堂,用放心消费体验为人民的获得感与幸福感画上了生动注解。

## 以人民为中心 净化“放心消费”环境

又是一年“3·15”。就在几天前,浙江省首家“心青年”(心智障碍青年)“放心消费单位”正式建成,落户杭州市上城区凯旋路137号湾湾洗车馆。

2022年消费维权年主题是“共促消费公平”,强化特殊群体保护,实现更大范围消费公平。这家以心智障碍青年为员工的洗车馆,开店的初衷就是让“心青年”学习技能、融入社会。“他们用心服务好每一位顾客,至今未收到过一单投诉。”杭州市市场监管局相关负责人说,授予他们“放心消费单位”称号,一方面激发“心青年”生活信心,鼓励他们共享共促消费公平,另一方面也为其他经营主体树立标杆引领作用。

消费,是经济增长的主要力量;公平,则是消费者享有的法定权利。消费公平,是属于广大消费者的公平,也是需要建立良好消费环境的公平。为湾湾洗车馆授牌,便是杭州净化“放心消费”环境,共建消费新天堂的缩影。

如果说不断改善的物质条件,促使越来越多的人“愿消费”,那么塑造一个安全放心的消费环境的意义,就在于让更多人“敢消费”。近年来,杭州坚持以供给侧结构性改革为主线,充分发挥市场配置资源的决定性作用,以“放心消费在浙江”促进消费品标准和质量提升,增加“浙江制造”“杭州制造”有效供给,满足消费升级需求,建设放心消费商圈82个,部署开展最长时间为60天的异地异店无理由退货机制。

银泰百货就是82个放心消费商圈之一,其将在杭的11家门店全部加入放心消费商圈创建中,实现消费维权渠道畅通、先行赔付制度运行有效。2021年国庆期间,安徽合肥的郑女士来杭州旅游,在杭州银泰百货购买了一件衣服,回家后觉得不喜欢了,直接拿到合肥银泰城,体验到了60天异地异店无理由退货的舒心。事实上,在长三角乃至全国任意一家银泰百货门店,她都可以享受到这一服务。

据悉,2021年,杭州全市有52家企业加入长三角异地异店退换货联盟,累计完成退换货35.93万笔、退款金额5304.3万元。

多一份放心,还要少一份担心。安全、高效的消费体验离不开步履不停的消费维权行动。

2021年,杭州全市市场监管部门不断提升维权处置效率。全年从各渠道接收举报投诉咨询总计83.2万件,其中网购投诉举报63.5万件,投诉按时办结率达99.99%。

“家门口的维权站”,是杭州实现投诉举报便民化,打通服务“最后一公里”的有效抓手。2021年,杭州在全市范围内建成329家基层“12315消费维权联络站”,构建以定期培训、集中研讨、案例宣讲等为主的多元化社会共治模式,优化维权站点各项功能,让不同年龄层次的消费者感知电话、互联网、APP投诉等各类“消费维权投诉”的高效处置,有效提升消费维权便民化、社会化、高效化。2021年,仅消费维权联络站共受理投诉举报咨询2317起,消费者满意度达到97%以上。



杭州“放心消费”

## 瞄准新消费新业态 创新智慧监管方式

新时代,消费模式转变,平台经济盛行。

全新的消费方式、行为,构建了更为复杂的消费生态——由于网络的匿名性等种种原因,消费者上当受骗的情况时有发生。同时消费者维权也更加复杂,维权难度进一步升级。



外卖平台“阳光厨房”展示



“双十一”放心消费直播

正打造“数字经济第一城”的杭州,以数智赋能,不断创新消费维权监管手段,促进消费公平,积极打造独具杭州特色的“高科技、智慧化”放心消费环境。

3月开始,杭州不少市民发现,送到手的餐盒外卖有了变化——各式各样的外卖封签取代了曾经常见的订书机、胶带纸封口甚至不封口等现象,为“舌尖上的安全”加了一把“锁”。更细心的市民还会发现,打开手机订餐平台,还能实时看到商家的后厨情况,食品安全“晒”在了阳光下。

3月1日,《浙江省电子商务条例》正式实施。其中规定,提供网络餐饮服务的平台内经营者,应当在经营者信息页面的显著位置以视频形式实时公开食品加工制作现场,并使用封签对配送的食品予以封口。

“阳光厨房”一方面可以让消费者更加了解商店,另一方面也倒逼商家进行规范化操作。”杭州市市场监管局餐饮处相关负责人介绍,与此同时,使用外卖封签能避免食品被二次污染,有效防止餐品在运送过程中被人为拆启或意外破坏,明确各方责任,让百姓买得安心、吃得放心。截至目前,杭州全市2.2万余家外卖餐饮商家已有超过2万家安装‘阳光厨房’。”

以全程智慧监管实现纠纷智治。“阳光厨房”的背后,是“浙江外卖在线”在杭的广域覆盖。同

样保障食品安全的,还有“浙食链”和“浙冷链”,消费者在商超购物,扫一扫食品上的二维码,即可一键溯源。

随着电商的迅猛发展,货不对板、虚假宣传、退货难等现象纷纷涌现。杭州作为“电商之都”,同样以数字赋能构建消费维权“智慧圈”,推进平台经济健康有序发展。

为快速化解网购消费纠纷,杭州市市场监管局与淘宝、天猫等15家电商(非现场)购物企业搭建了“红旗渠”消费维权绿色通道。在消费者同意的前提下,由电商平台先行调解消费纠纷,“调处平均时间从15天缩短至7天,2021年以此处理消费纠纷102473件,消费者满意度达90%以上。”杭州市市场监管局网监分局相关负责人介绍。

针对直播电商治理难题,2021年,杭州市上城区市场监管局推出全国首个“直播电商数字治理平台”,积极创建绿色直播间,为探索构建直播电商数字治理和立体监管新模式提供了“杭州方案”。

试运行以来,仅上城区辖区内就有621家直播企业、1213个直播间和1486名主播纳入监管,开展线上检查1378次,监测分析视频2482个,督促主体删除违法商品信息189条、关闭网店15家,做好消费前端智慧预防,打造网络消费放心环境。

## 建点串线连成面 杭州“放心消费迎亚运”

更放心的消费,更有序的市场,不仅要点上开花,更要百花齐放。

放心消费,不止在城市街区,还走进了工厂,走进了景区,走进了广袤的乡村。

在杭州建德市梅城古镇,一条以“品严州古城文化,享放心消费环境”为主题、富含古韵又极具人文情怀的放心消费古街已然清晰呈现。

在古街阳光餐饮街区,每个放心餐饮店门前都放置着一块展牌,消费者通过扫描展牌上的二维码即可在线观看后厨实时监控视频。店内则放置放心消费立牌,可同时展示放心消费LOGO、小程序、主题标语及商户二维码等,甚至商户从业人员还佩戴着放心消费徽章,既有放心消费仪式感,又可起到监督效果。

同时,梅城古镇还推出“放心消费梅花榜”评选,每季度评选一次,并将结果通过榜单的形式与严州老街每天两次的特色活动“知府巡街”相结合,由“知府大人”在澄清门下宣读榜文,并在巡街过程中将获奖单位的专属榜文进行授予,兼顾了趣味性与仪式感,既增加了商户的客流量,也进一步调动了商家创建放心消费的积极性。

放心消费氛围与古色古香的严州府融为一体,公平、高效、透明、开放的营商环境,又吸引了一批携乡音而回的梅城人在古城创业。乡村资源进一步被盘活,村民游客消费潜力进一步释放,进而添彩美好生活。

2021年杭州创建放心工厂4457家,放心消费乡村15个。“我们始终遵循建好‘点’、串成‘线’、连成‘面’的工作思路,加大消费终端产品生产、‘品字标’‘老字号’企业等放心工厂培育力度,以‘磁场效应’吸引更多的资源和载体为我们所用,助推杭州制造品质和服务双升级。”杭州市市场监管局相关负责人介绍。

令人欣喜的是,当参与“放心消费”的主体不断扩容,当“放心消费”从市场行为上升为集体认知,当乡村放心消费建设成为乡村振兴的重要助力者,这种浙江特色的商业文明现象,便具备了更深沉更长远的影响力——逐步实现基本公共服务均等化,共促消费公平,有助于经济社会平稳健康发展,把走向共同富裕的步子迈得更加扎实。

奋进新时代,建设新天堂。2022年,是杭州举办亚运会、建设大都市、推进现代化的重要窗口期。杭州市市场监管局相关负责人说,该局将全力推进“放心消费迎亚运”行动,切实维护好广大消费者的合法权益,进一步营造“放心消费在浙江”氛围,助力浙江高质量发展建设共同富裕示范区。



建德市梅城古镇



(本版图片由杭州市市场监管局提供)