

长兴:让创新春风盈满放心消费之窗

孙俊

放心消费环境不仅是一座城市的生活魅力所在,而且对扩大消费需求、拉动经济增长、加快消费结构升级、推进供给侧结构性改革具有重要意义。

坚守为民初心,做百姓安全放心消费的守护者。长兴县市场监管局坚持“创新引领,服务发展,科学监管,保障民生”,围绕中心服务大局,实现“十四五”长兴市场监管事业发展的良好开局,全系统共获得“全国市场监管卫士”“全省市场监管系统2021年度优秀单位”等市级以上集体荣誉16项、全国食品安全工作先进个人等市级以上个人荣誉37人次,推进“电动自行车综合治理集成改革”“浙食链—食用农产品全链条无纸化交易”等9个省级试点。



“长兴微眼” 破解微信领域监管难题

看到朋友圈有微商卖假货怎么办,发现抖音虚假刷单如何投诉?致力于破解微信领域监管难题,长兴上线微信经营社会治理平台——“长兴微眼”。

打开“长兴微眼”,两大功能清晰可见,一是微信类经营平台信息采集备案,二是微信经营类违法行为举报。在微信、抖音等网络平台上一旦发现涉及假冒伪劣、食品安全、药品安全、医疗器械、知识产

权、刷单炒信等6类违法行为,只要经营场所长兴本地,都可以登录“长兴微眼”平台进行举报,举报属实的还有机会获得最高30万元现金奖励。群众可通过微信搜索小程序、长兴县市场监管局微信公众号、掌心长兴APP等三种形式登录“长兴微眼”平台。

值得一提的是,长兴市监部门与公安部门建立了联动协作机制。当违法线索需要公安配合调查时,通过“线上”协查平台即可快速提交公安进行协查,最快一天即可反馈协查结果。对本地大型、知名(农产品销售平台、大型商超、旅游景区)的微信小程序类经营平台,通过“我要备案”端口即可实现“掌上”备案。“我们的目标就是打造一个主体可知、责任可追、简单易用、全民参与的微信经营社会治理平台。”长兴县市场监管局局长施忠斌介绍说。

平台上线以来,已备案微信类小程序38家,收到微信经营类违法行为举报91件,通过该平台成功获取公安协查帮助11件,立案查处21件,已结案15件。“长兴微眼”被评为全国“网监好经验”,并在全国网络交易监管典型案例及好经验现场评



学生在长兴县放心消费体验馆学习

讲会上作为亮点进行经验交流。

深入推进数字化改革,“长兴微眼”只是一个缩影。2021年,长兴争取到6个省级数字化改革应用试点,数量在县级部门中领先。全省率先试点电动自行车综合治理集成改革,全县所有电动车用蓄电池生产企业实现100%激光赋码,赋码量占全省电池赋码量的96.78%,并作为主要参加单位,获得2021年度浙江省改革突破奖铜



执法人员指导经营户进行“浙江外卖在线”商户端激活和信息录入

奖。全省首推餐饮服务监管全流程电子化、依托“外卖在线”助推网络餐饮全链治理等多项数字化改革工作获上级领导批示肯定。

全面铺开 打造消费教育示范引领

以数字化改革为抓手,长兴着力构建消费维权社会共治新格局,创新不止,致力以消费教育为突破口,打造消费教育“长兴品牌”。

消费教育纳入中小学教育通用教材——最近,湖州市《中小学消费教育通用教材》现场发布会在长兴召开。

中小学消费教育通用教材包含小学低段、小学高段、初中阶段三本消费教育通用教材,这也是全国首套中小学消费教育通用教材。该教材以消费教育知识普及为主题,针对消费教育特点以及中小学生心理特性,按照“理论引导、动手动脑、实物体验、趣味多样”的原则,围绕消费与生活、消费与安

全、消费与科技、消费与文化四个领域,教材内容涵盖消费维权、食品安全、网络消费、反金融诈骗等方面。该教材由长兴县市场监管局和长兴县消保委联合编制,将在长兴县教育实践中心进行试点教学,并向湖州市各中小学进行推广。

长兴县市场监管局有关负责人表示,当今社会部分中小學生出现了超前消费、过度消费等现象,给家庭和学校造成了一定困扰,编制消费教育通用教材的主要目的是为了培养广大中小學生科学的消费观,教育引导學生如何理性消费。

消费维权,教育为先。近年来,长兴积极抢抓首发优势,不断丰富消费教育载体,扩大消费教育覆盖面,取得了良好成效。2014年,长兴县消保委联合县教育局在教育实践中心成立了全国首家新消费教育基地;2016年,成立了全国首家新消费教育与体验馆;2020



市场监管干部指导农户开展品牌建设

年,又创新模式,升级打造了全国首家放心消费教育体验馆。展馆布展形式生动多样,设有放心消费新常态、放心消费在身边、放心消费小体验三个主题区域,包括放心消费建设成果、产品质量安全、法律法规知识普及、饮食用药安全、食品检测流程、特种设备体验、地产品特色、商标展示以及学生模拟、互动答题等12个区域,全方位开展消费教育引导工作。

消费教育致力先行示范,监管执法紧扣高质高效,网络市场更加清明。该局强化平台经济监管,对长兴鲜等三家电商平台企业进行了全过程、全链条、全方位的督导;推进电商“绿色直播间”示范建设,承办了全市网络交易市场监管工作现场会;“闭环处置”存量案件办结完成率、“闭环处置”线索处置率达100%，“在线固证”存证固证数完成率134%,三项并列全省第一,获评全省平台经济监管工作三等功。

消费维权更加有力。完成商品交易市场“五化”改造5家、省放心市场创建5家,培育放心消费单位3549家、无理由退货承诺单位1535家、放心消费商圈5个;全年受理各类投诉、举报6949件,为消费者挽回直接经济损失477.65万元,政府阳光指数满意率、110现场反馈率和办结率均为100%。

征程万里风正劲,重任千钧再奋蹄。长兴县市场监管局牢固确立政治建局的首要站位、服务发展的鲜明导向、重塑变革的强烈意识、走在前列的责任担当、坚守底线的为民情怀,立足“大市场、大质量、大监管”,奋力推动“富美长兴”建设开好局、起好步。

(图片由长兴县市场监管局提供)

嘉善:奋力打造长三角放心消费示范区

李梦娇 林萍

嘉善,作为承接全国唯一一个县域科学发展示范点和长三角一体化示范区“双示范”国家战略的县域,该县紧扣“一体化”“高质量”两个关键词,近年来,扎实开展“满意消费长三角放心消费在嘉善”建设行动,全力探索“一体化”消费维权模式,全力打造“放心消费城市”,奋力打造长三角放心消费示范区,走出了一条富有“嘉善味”的独特之路,全力建设长三角营商环境最优县。目前,该县共培育放心消费单位9570家,无理由退货承诺单位2108家,放心消费商圈3个,放心消费乡村1个。2019年长三角地区企业无理由退货承诺现场推进会在该县召开,放心消费建设工作多次获得省市县领导批示肯定。

示范带动 异地无理由退换货工作风生水起

随着消费环境的不断提升,无理由退换货一度成了消费者的基本要求。那么,在长三角一体化的大背景下,无理由退换货能否注入更多新元素?

这,正是嘉善县市场监管部门努力破题的方向之一。在“满意消费长三角放心消费在嘉善”行动中,嘉善县市场监管部门在前期摸底排查的基础上,选定符合条件的单位为无理由退换货培育对象,并根据行业特色分步指导推进无理由退换货单位培育。

2020年,浙江顶誉食品有限公司向消费者作出承诺,在指定的门店内购买“久久丫”品牌商品,在符合企业公开声明退换货范围和规则的情况下,可在长三角地区其他该品牌承诺的门店内享受无理由退换货服务。由此,“久久丫”成为嘉善县首家长三角异地异店无理由退换货

品牌。

2021年,“留夫鸭”继“久久丫”之后成为嘉善县第二家长三角异地异店无理由退换货品牌。作为先行实践者的“久久丫”和“留夫鸭”,在前期摸索的基础上制定了《客服作业指导书》,为长三角异地异店无理由退换货流程提供了范本。

截至目前,已有11个品牌承诺在长三角一体化示范区先行启动区内开展异地异店无理由退换货。随着更多品牌加入,长三角一体化示范区先行启动区的消费环境也将更上一层楼,将会更好满足更多消费者的高品质需求。

跨区联动 异地纠纷维权走出新路

长三角一体化示范区先行启动区的消费投诉,又该如何化解?

早在2020年10月27日,嘉善县三地五所同步成立“亲吾家”长三角先行启动区消费维权品牌工作室,运用“在线矛盾纠纷多元化解平台”(ODR平台)助力消费维权。工作室的成立,标志着长三角先行启动区消费纠纷调处实现了化解“只进一扇门”“最多跑一地”。

按照“亲吾家”品牌工作室的工作制度,消费纠纷全领域无差别“统一受理”,异地消费投诉享有“同城待遇”。比如,在长三角先行启动区范围内发生的消费维权事件,消费者可以向先行启动区任一地的市场监管所提出投诉、举报。当长三角先行启动区的市场监管所受理消费纠纷后,将由矛盾纠纷地的调解员在ODR平台上组织线上或



工作人员为商家提供现场指导

线下调解。在调解结束后,通过ODR平台直接发送消费调解书、调解凭证等材料,形成闭环式的全过程消费纠纷处理路径,减少消费调解后续的争议与纠纷,真正意义上为消费者提供可记录、可追溯、有反馈的消费维权通道。

2021年9月,两名消费者通过外卖平台在常州市的一家饭店就餐后,发现菜品雪菜炒皮肉内存在异物,要求索赔。饭店向其中一名消费者先行赔付了1000元后,认为是雪菜生产厂家(产地为嘉善县天凝镇)的责任,遂向嘉善县天凝市场监管所投诉。与此同时,另一名消费者选择了直接向常州市武进区市场监管局投诉。最终联动机制发挥了高效的作用,尽管责任很难认定,但经过视频调解,雪菜厂家同意补偿。对于这一处理结果,当事方表示满意。

嘉善县市场监管部门还积极与法院进行对接,加速打通“诉调对接”通道,让长三角先行启动区内的消费者有了多种维权途径。此外,为更好地帮助消费者进行维权,2021年还组建了长三角先行启动区“亲吾家”消费维权联合执法

队,打造一体化示范区消费维权交流共建共享平台。去年“3·15”期间,联合执法队围绕消费领域突出、难点问题,在长三角先行启动区内重点开展食品安全、物价等领域的联合专项执法行动10次。

创新驱动 科技赋能借智借力消费满意放心

为进一步凝聚资源和力量,嘉善县市场监管部门还推出了一些创新性的工作举措,取得了一些突破性的工作成果。

为弥补基层创建力量的不足,通过购买政府服务的方式,引入第三方服务机构参与放心消费建设,通过宣传引导、教育培训、培育指导、跟踪评价和长效管理“全流程”“闭环式”培育服务机制,提高放心消费建设水平。

又比如,在当前新业态、新经济风生水起的新形势下,长三角先行启动区重点围绕线上直播、金融服务等事关消费安全的消费领域热点难点问题进行宣传,帮助消费者掌握消费知识,增强依法维权意识,提升依法维权的能力和水平。

对餐饮行业、商超等经营户进行集中培训,督促生产者、经营者不断提高产品和服务质量,推动经济高质量发展。

为全面提升监管效能、加强科技赋能,还积极携手第三方机构建设开发放心消费智慧管理平台——放心消费城市总平台,通过平台建立“商户诚信经营数据库”“创建痕迹化数据库”“放心消费信息数据库”以及“维权共治平台”等“三库一平台”,充分利用互联网+大数据全面推进放心消费建设。

在考核方面,将放心消费指数纳入县对镇(街道)考核指标,以放心消费指数为目标导向,优化放心消费环境。此外还和浙江工商大学进行对接协作,构建县域放心消费指数评价机制,放心消费指数全市第一。

风劲催潮涌,扬帆逐浪高。嘉善县将继续推进全域放心消费建设,领跑“满意消费长三角”示范区建设,在长三角一体化历史进程中做出应有的贡献。

(图片由嘉善县市场监督管理局提供)



长三角地区企业无理由退货承诺工作现场会