嗨消费

省市场监管局

“放心消费”激活力 发展动能更澎湃

孙 俊 刘欣慧

这是一轴雄壮豪迈、气象万千的浙江画卷。

钱塘潮涌，浩浩荡荡，逐浪追高，力争上游，2023年“全力拼经济”的奋进曲正在奏响。

释放消费活力，增强发展动能。3月15日，2023年浙江省“3·15国际消费者权益日”活动在杭州举行，此次活动以“嗨 消费”为主题，总结发布2022年度我省消费者权益保护工作、2022年度消费者权益保护工作白皮书和典型案例，阿里巴巴、银泰百货等单位向社会作放心消费倡议，省市场监管局、省文化和旅游厅、省银保监局发布2023年消费者权益保护工作举措。

自2017年启动实施“放心消费在浙江”行动以来，浙江高度重视放心消费建设，全省市场监管部门坚决扛起政治责任，放大数字化改革领跑优势，深入推进消费者权益保护“一件事”改革，打造“浙江消保在线（消费宝）”重大标志性应用，全力提振消费信心，助力经济高质量发展，在“两个先行”新征程上加快推进市场监管现代化先行，为奋力谱写中国式现代化浙江篇章贡献市场监管力量。

放心消费示范商圈

创新之变
以数为马 打造消费新场景

聚焦消费维权、消费环境建设、消费服务等基础领域，浙江以数字化牵引突破，打造消费新场景，持续优化消费环境、营造敢消费、愿消费、满意消费的放心消费氛围。

在“浙江消保在线”数字化应用平台，通过数据集成、流程再造、业务优化，在实现对消费者权益保护“一件事”全程质控的同时，为消费者提供购物、维权、参与等一站式、多元化特色服务。

“浙江消保在线”包括一库、一图、一指数和两个用户端。“一库”是投诉、举报、放心消费创建以及“消费宝”使用集成数据库，“一图”是分区域显示全省消费状况地图，“一指数”指区域放心消费指数，“两端”分别是前端的“消费宝”和后端的“浙消保”。其中，面向消费者并提供相关服务的是前端的“消费宝”。

假期去哪儿玩，吃什么买什么更放心，遇到消费纠纷怎么办？“消费宝”一站式解决。打开支付宝，搜索“消费宝”就能直接进入应用，这里设置了30余个栏目，提供40余项功能，链接各主要电商平台，集购物、民生、休闲、娱乐于一体。消费者上“消费宝”，无需切换，可一键直达各网络平台，实现便捷购物和服务。

截至目前，“消费宝”用户数累计已超90万，发放各类消费券近2亿元。全省纳入培育的放心消费单位达23万余家，“消费宝”实现了全部线上导航。

值得一提的是，省市场监管局与省信访局深化协作机制，贯通省民呼我为平台和全国12315平台数据，消费者可以通过“消费宝”平台一键投诉，并可以查询投诉办理进度。目前，“消费宝”受理的消费投诉平均受理时效是1.38天，平均办结时效为1.84天。

乘“云”而上，创新不止。省市场监管局还开发“放心消费在浙江”智慧平台，实现放心消费单位100%在线创建，实现从申报、培育、监管到评价全生命周期动态监管，持续迭代升级，迭代平台8个版本。

务实之举
硬核出击 交出满意新答卷

2022年，全省市场监管部门共受理投诉举报194万余件，为消费者挽回经济损失2.33亿元。亮眼成绩单的背后，是省市场监管局构建“放心消费在浙江”建设现代化治理体系的积极探索。

直播电商等各种新业态蓬勃兴起，如何引导网络直播告别“野蛮生长”？浙江一手抓执法监管，一手抓服务引导。在杭州“放心消费直播间”，富阳的

放心消费全民参与

酒酿馒头、梅干菜饼等“乡村味道”通过直播卖往全国各地。

杭州只是一个试点，浙江指导发布《直播电商管理规范》《直播电商选品标准》等团体标准，明确合规管理要求，规范MCN机构、主播行为；选树全省200家直播间开展“绿色直播间”创建，引导直播行业良性有序竞争，营造健康行业生态；把直播营销问题治理作为“漠视侵害群众利益问题”开展专项治理，依法立案查处价格欺诈、无底线营销等突出问题案件3136件，移送公安等其他部门处理45件，有效净化了直播营销发展环境。杭州、宁波等地还开展“放心消费直播间”创建试点工作。

同时，浙江组织开展了“618”、“双11”、商品过度包装、天价月饼等网络专项监测，累计发现处置违法违规风险信息4608条；开展网络市场治理专项行动，严厉打击利用网络销售禁限售商品、不合格“一老一小”用品等重点违法行为，进一步优化公平竞争、安全放心、风清气正的网络市场环境。

加强网络直播新业态监管只是一个方面，围绕“民意最盼、危害最大、市场监管风险和压力最大”的八大民生重点领域，省市场监管局集中执法力量，开展针对性执法打击。全年共查处案件2105件，罚没6572万元，移送165件，入选市场监管总局“铁拳”行动典型案例8件，位居全国第一。

同时，省市场监管局不断加强消费维权规范提效。常态化开展投诉举报处置合规性抽查，下发问题清单，确保投诉举报处置工作闭环；编发《消费维权“你问我答”实务手册》，组织基层工作人员开展培训研讨，大力提升消费调解能力，投诉调解成功率超过全国平均水平，开发在线调解室，实现在线调解，全省组织“空中调解”1100余次。

向上之风
凝聚合力 优化营商软环境

向内发力，更向外借力。省市场监管局联合企业、协会等共同发力，浙江营商环境迈向一流。

“这下进货资金问题解决了！”宁波市余姚市红裕裘服厂经营户刘裕丰凭借着“放心消费单位”的称号，从余姚农商银行获得了170万元的授信，其中100万元为“放心贷”，70万元为抵押贷款。

这是“放心贷”助力经济稳定发展的一个缩影。我省已建成放心消费单位23万余家，为鼓励更多实体店实现品质升级，省市场监管局深化与省农信系统的战略协作关系，共同推出放心消费商户专项融资支持计划，创新“放心贷”金融产品，为放心消费单位提供足额、便捷、便宜的普惠金融服务。目前，已有72家农商银行与地方市场监管局达成战略合作，仅农信系统就为近3万放心单位发放信用贷超1100亿元，减息让利近4亿元。

不仅有金融赋能，还有“政”“协”合作。省市场监管局充分发挥行业协会的桥梁纽带作用，加强行业领域社会治理协同，探索形成以行业协会为纽带的“政—协—企”联动放心消费建设新模式。截至2021年底全省有2300余家经营实体成为放心消费培育单位，占全行业经营实体61%。

全行业开展放心消费建设，指导动员经营主体自觉参与放心消费创建，组织放心消费建设培训会，推进企业开展线上线下一体化……如今，“浙江珠宝”品牌在全国行业内影响力和知名度得到较大提升，以放心消费引导线下线上跨端融合，促进产业升级成效显著。如2022年1—6月，先行试点品牌“曼卡龙”销售额同比增长超过11%，线上业务同比增长73.91%。

值得一提的是，我省作为“满意消费长三角”行动的牵头省份，始终发挥引领作用，联合印发《长三角消费纠纷多元化解协作行动实施意见》，联合起草线下无理由退货指引，推动我省放心消费环境建设走在长三角前列。目前长三角三省一市建成放心消费单位32余万家，其中我省23万余家，占长三角总量的60%以上。

“消费宝”界面

（图片由省市场监管局提供）

方太：创新科技的“长期主义者” 为幸福生活持续加码

南 苏

在宁波前湾新区，有一家中国知名企业——方太集团，27年不忘初心，成就了中国人在厨电领域的高端品牌之梦。

从“不跑烟”油烟机，到高能气泡洗洗碗机、集成烹饪中心，再到高端套系厨电，方太始终深耕高端厨电领域，不断迭代更新产品，给用户带来更安全、更健康、更智能和更舒适的厨居体验，正如同方太所追寻的使命——“为了亿万家庭的幸福”。

以时间为尺，以幸福为起点，愿景达成的刻度上，有方太专注与坚持的用心态度，更有仁爱之心、匠心制造的“同向而行”。

方太集团理想城总部大楼

技术支撑
缔造绿色美好生活新动力

一直以来，方太坚持以用户为中心，聚焦消费者对绿色、低碳、健康的需求，围绕“空气、水、烹饪”三大核心科技，为人们带来绿色健康的幸福生活。

空气科技方面，方太依托国家“十三五”科研成果的高效静电分离油烟治理技术，在行业内率先实现了98%油脂分离度（国家标准为80%），大幅提高了油烟机从油烟气体中分离出油脂的能力，完成了从厨电技术创新到治理大气污染科技创新的跨越升级。该油烟净化技术成果也在如冬奥举办城市张家口等助力环保减排。

水科技方面，方太从潜艇清洁技术和航天思想获取灵感，联合中国科学院力学研究所自主研发，推出全新一代洗碗技术——高能气泡洗。通过释放高密度空化泡，产生爆破式清洁力，从而强力剥离中式重油污及果蔬农残。经过实验验证，全新一代高能气泡洗将水流喷射扬程比前代提升了20%以上，冲蚀效果加倍，同时实现5%的节水水平。

值得一提的是，方太联合中国家用电器研究院，发布了洗碗机行业清洗技术团体标准《洗碗机气泡洗清洗技术规范》，这也是首个针对中式重油污清洁问题所量身定制的气泡洗技术团体标准，填补了行业空白。

烹饪科技方面，方太发布全新极火直喷Ⅲ代燃气灶，将传统的大气式直喷燃烧技术，升级为多重增压直喷燃烧技术。

众所周知，燃气灶的热效率问题不仅关系到用户的使用体验，更关系到整个社会的能源节约与自然生态问题。按科学统计方式计算，如有300万户家庭使用此项产品，每年将可节省600万立方米的燃气量，每年减少的二氧化碳吸收量，相当于1200万棵树木的二氧化碳吸收量。可以说，方太的产品技术为整个厨电行业践行绿色低碳发展树立了标杆。

方太基于对中式厨房场景的深刻洞察以及在创新科技领域的深耕厚植，依托强大的科研技术成果转化能力，完成了产品的一次次迭代，夯实了制胜市场的核心基石。

长期研发
持续绿色美好生活新探索

作为产学研的长期主义者，方太始终坚持大手笔的科研投入，最终在“时间里开出了花”。

去过方太的人，大多都对方太展厅里的专利隧道印象深刻，它是方太多年的创新成果积淀组合而成的。因此，当置身其中时，很多人都会产生一种错觉，“这好像不是一家厨电企业，而是一座科研中心”。

方太多年勤修研发“内功”，坚实的研发基础为卓越的绿色健康产品与技术创新提供了“硬科技”支撑。方太内部规定，每年将不低于销售收入的5%投入研发当中，其中30%用于材料科技、智能科技等前沿科技，并且对重大项目研发不设上限。

当前，方太拥有近千人的研发人才团队，并与清华、浙大、上海交通大学等20多所高校常年开展横向研究，建有国家认定的企业技术中心和中国合格评定国家认可委员会认可的实验室，包括厨电最大实验室、中德设计中心、杭州智能研究院、宁波创新研究院。

产品无言，数据有声。截至目前，方太已拥有国内授权专利超10000件，其中发明专利超2400件，掌握厨电行业最大“专利池”。

美好幸福生活没有终点，方太的未知探索也没有止境。未来，方太将持续洞察生活和厨房的变迁趋势，以创新开放的品牌态度，打造更符合中国家庭需求的创新科技与解决方案，引领厨电行业创新与消费风潮，为亿万家庭开启幸福厨房的无界想象空间。

（图片由方太集团提供）

方太集团展厅里的专利隧道

致敬科创“她”力量——开在计量院里的巾帼之花

科技发展，计量先行。计量不仅是科学技术的先导和保障，也是守护人民群众生命健康的重要基础。浙江省计量科学研究院主要职责，就是建立和维护国家计量标准以及全省最高等级的社会公用计量标准，研制并保存国家有证标准物质，承担量值传递和溯源工作等，在科学领域上有着不可替代的作用。

在这个科研领域里，不乏优秀的女性工作者奉献着青春和力量。她们以自己的实际行动证明，女性可以在科学事业中闪耀光芒、贡献不可或缺的“她”力量。

三十五载兢兢业业，书写计量情怀

一头短发的蔡绯，见到来人，说着话就露出了笑容。

她是浙江省计量院压力真空实验室负责人，现任全国压力计量技术委员会委员，是国内压力真空计量领域知名资深专家。

在一次现场检测中，对方工作人员意外触发了一个充满天然气的气塔安全盖，现场随时有爆炸可能。危急情况下，大家都慌忙向中央控制室跑去，蔡绯在跑之前还回头抱起了一个标准器。“就是很朴实的想法，那个标准器价值十几万元，我满脑子都是‘仪器很贵重不能丢掉’。”蔡绯说道。

后来现场技术人员把仪器数据重新进行设置，阀门又回到原来的位置，险情解除。这件事时刻提醒着蔡绯，在工作中要考虑周全，“我们计量工作，表面看上去好像是风平浪静，实际上也有很大风险。”

三十五年漫漫长路里，蔡绯以甘于奉献、严谨专注的工作作风，投身于压力计量量值溯源方法标准化的研究，她主持参加修订国家级的计量技术规范等标准化项目有20余项，该领域的科技项目10余项……在她的不懈努力之下，浙江省计量科学研究院主持制定的压力仪表国家型式评价大纲数量为全国计量机构之首，她的工作成果也在行业内得到了广泛认可。

坚持的背后，是热爱和责任

张辉是浙江省计量科学研究院的研究员，是全国生物计量技术委员会委员。今年已是她在计量院从事环境化学和化学计量研究的第十四年。

“我的工作领域，其实跟原来所学的专业方向有很大差别。”张辉说，博士期间研究的偏物理化学的专业方向，工作以后发现面对的项目偏检测分析化学，遇到新的领域和研究方向时，就需要不断地自学，进而进行深入探索和进一步的创新，从无到有，由浅入深。

虽然任务繁琐复杂，但她总是积极地迎接每个挑战。十多年来，张辉发表了SCI论文14篇，EI论文5篇，中文核心期刊十余篇，发明专利3项，实用新型专利1项，带领团队研制并申请获批国家二级标准物质48项，填补我国或我省标准物质研发的空白。

拥抱变化，人生便不设限

她身形清瘦，说起话来亲和力十足，做起事来果敢利落。

生于1988年的陈宁，是浙江省计量科学研究院长度与精密测量研究所副所长（主持工作），也是整个计量院目前最年轻的所长。

做为一个年轻的所长，身上肩负的压力自然也是不小。2020年1月，兼任国家海洋油气资源开发装备产业计量测试中心副主任（主持工作）的陈宁组织完成了国家级产业计量测试中心的验收。在工作开展初期，由于信息差等一系列因素，与企业间的沟通并不顺利。不气馁的陈宁及其团队，便直接在舟山的一家企业里“驻扎”下来，从计量部门到设计部门再到生产研发部门……经过一系列的协调，不断增进互相的了解、明确企业需求后，团队谈妥了这次关键的合作，摸到了产业计量服务的大门。

截至目前，产业中心的合作企业已超50家，中心和公司间接的服务合作也在百家以上，产业中心的服务案例同时入选了2022年度国家市场监督管理总局“计量测试促进产业创新发展优秀案例”。

陈宁说，人生不能给自己设限，要学会拥抱变化，才能有更好的发展。

（徐静姿 江璐）