

提振消费信心

今年的3月15日是第41个国际消费者权益日。中消协确定的消费维权年主题为“提振消费信心”，旨在统筹凝聚各方力量共识，推动消费者权益保护协同共治，打造更加安全放心消费环境，助力高质量发展。

在后疫情时代的当下，“提振消费信心”就具有了更多现实的涵义，那就是着力解决影响消费信心的难点堵点问题，让消费者敢消费、能消费、愿消费，消费过程更加安全放心、便捷舒心，从而实现提振信心、促进消费的目标。而这些目标也是我市一直以来努力的方向。

自2017年3月15日在全省率先启动“放心消费在湖州”行动以来，我市全面推动放心消费建设精细化，完善无理由退货、明码实价、支付安全保障等制度，为实现放心消费全域覆盖打下坚实基础。特别是去年，全市市场监管和消费者权益保护部门凝心聚力、勇于担当，认真做好市场监管与消费维权各项工作。

数字为证：过去一年，我市放心消费总指数达到0.9040，成功突破0.9关口，全省排名较2021年上升一

位，居全省第四，连续四年于全省较高水平；累计建成三星级消费维权联络站7家，二星级20家、一星级38家，并实现基层消费维权联络站规范化全覆盖；共培育放心消费单位19777家、放心商圈32个、放心村13个。

荣耀为证：过去一年，我市全国首创发布《中小学消费教育通用教材》，使消费教育工作得到真正落地见效；制定发布湖州首个《家装行业全流程管理与验收规范》团体标准，为家装验收提供专业参考。

实干为证：过去一年，我市探索“放心驿站”建设工作，推进消费维权便捷化、打通消费维权服务“最后一公里”；“湖州市消费维权和平台”正式上线，减轻基层负担，提升经营主体责任意识；全市区县消费者权益保护“共享法庭”实现全覆盖。

……

今年，全市市场监管和消费者权益保护部门将全力支持“内循环经济”发展新格局，以更大的决心和勇气实现更高的使命与担当，在深化“在湖州看见美丽中

国”主题实践和建设“六个新湖州”中展现消费作为，为推进我市经济高质量发展作出新贡献。

今年，我市将围绕“提振消费信心”消费维权年主题，进一步深化基层消费维权体系建设，并以商圈点位带动区域建设，高质量开展商圈、特色街区等经济集中区域的放心消费建设。同时，招募行业精英，培养“专家型维权能手”，形成“社会共治”的强大力量，持续擦亮消费维权品牌。此外，我市将在今年已编印中小学消费教育读本的基础上，精心编印成人版的消费教育读本，从而进一步提振消费信心、依法维权，促进经济发展。

具体来说，到今年底，全市放心消费单位培育数力争达到近2万家，其中无理由退货单位7250家、放心消费商圈27个以上，放心消费乡村16个、放心驿站102家，放心消费建设覆盖行业30个以上。投诉举报处置效能持续提升，消费投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率达到99%以上，投诉调解成功率高于全国平均水平。



2022年度湖州市 最美消费维权人物 最美消费维权组织

为落实“提振消费信心”维权年主题，充分发挥“宣传员、监督员、调解员、信息员”四员作用，更好地展示全市消费维权人物之美、精神之美，广泛宣传消费维权工作者的先进事迹，弘扬正能量，全面推进和规范消费维权组织建设，市消保委在全市范围内开展了2022年度全市“最美消费维权组织”和“最美消费维权人物”评选活动。

经系统推荐和媒体海选、评审委员会审定，决定授予马晓芳、白佳爽、张贵龙、范海峰、董锦艳、盛叶霄、张吉南7人为2022年度湖州市“最美消费维权人物”荣誉称号，授予德清消费维权在行动小分队、“老楼义工维权工作室”、安吉浙北大厦消费维权义工队3家消费维权组织为2022年度湖州市“最美消费维权组织”荣誉称号，并予以通报表彰。



德清消费维权在行动小分队



“老楼义工维权工作室”



安吉浙北大厦消费维权义工队



马晓芳



白佳爽

德清消费维权在行动小分队缘起《消费维权在行动》电视节目，是德清县《百姓连线》栏目的一个版块，秉承着“让消费者更有底气”的宗旨，于2019年3月15日正式推出，同步在《德清新闻》纸媒社会民生版块刊发。这是一个听民意解民忧的强大平台，为消费者提供全方位的消费维权服务，普及消费常识，解决日常生活中与消费有关的大事小事。德清消费维权在行动小分队的成员由县消保委、县市场监管局工作人员和县新闻中心的记者组成，调解员与媒体记者联手，促成消费纠纷调解。通过对典型案例的分析研判，发布消费警示，提醒消费者避免消费陷阱，提高防范能力。



张贵龙



范海峰



董锦艳



盛叶霄



张吉南

董锦艳作为长兴县保健品化妆品消费教育基地的一名消费维权义工，本着无私奉献的精神，无偿为社区居民、医院职工、酒店员工、学校学生等群体提供护肤、化妆、形象礼仪培训和健康知识讲座。她利用业余时间，积极开展上门服务，为老年人提供上门免费宽带测速、移动用户惠民政策推广，针对老年人“跨越银龄数字鸿沟”培训，各种消费维权客户的问题解答，协助解决。联合总工会，在红旗路营业厅开设“工人驿站”，践行“我为湖州城+1℃”的志愿服务理念，为打造“六个新湖州”贡献自己的一份力量。

盛叶霄就职于德清县消费维权人民调解会，2020年主动报名参加德清县消费维权义工队伍。一直以来，能够充分发挥主观能动性，主动加强消费维权法律法规学习，向典型看齐，不断提高自身业务素养，为做好一名消费维权义工打下坚实基础，积极参加县消保委组织的各项消费维权活动，将消费者权益保护法律法规和科学消费知识向社区消费者进行宣传，发放宣传资料，向老年人宣传预防养老诈骗、保健品等知识，让广大消费者了解更多消费维权知识，尽职尽责，竭力地为维护消费者的合法权益做出贡献。

张吉南在安吉县市场监督管理局山川所从事消费调解工作，通过一部小小的电话，与群众联系沟通，尽管彼此互不相识，但每当听到电话那头的一句谢谢，都感到无比值得和欣慰。近三年，个人累计处理信访件、投诉举报件近2000余件，均及时处置，为消费者挽回经济损失数十万元，妥善处置辖区内“城西肯德基”“悦榕庄”等舆情事件；处理消费投诉的同时，用所学知识协助企业不断提升内部管理，建立消费维权制度，有效降低投诉举报量，协助云上草原景区建立消费维权服务团队，成功创建放心示范商圈2个、放心消费村4个、放心消费维权站4个。

2022年度市场监管信息发布 湖州市市场监督管理局

2022年，湖州市市场监管系统坚持以人民为中心，聚焦“百姓最盼、关注最多、风险最大、影响最坏”的重点领域，全面加强风险管理，全力维护消费者权益。现将消费品质质量安全、价格、食品、广告领域监管情况和执法办案信息发布如下：

一、加大产品质量安全监管力度。全市组织产品质量监督抽检2863批次，不合格发现率12.2%。其中，生产领域713批次，不合格发现率7.7%；流通领域1950批次，不合格发现率13.8%。在全省率先开展“质安校园”专项行动，发布产品1938个，入驻供应商30家，学校447家，赋码数量946158件（套），护航青少年健康成长。

二、强化市场价格全方位监管。围绕粮油米菜等重要民生物资，有力有序开展疫情防控期间市场价格监管，共检查相关经营户8055家次，指导纠正问题821个，处理价格举报投诉1307个。聚焦教育收费、公立医疗机构院内非自愿环节收费等群众关注的“关键小事”开展专项治理，查处违法案件6起，罚没款200余万元。

三、持续提升食品安全水平。深入实施“食安+”行动，建成餐饮单位“阳光厨房”10777家，建成“CCP智控”企业88家，实现在产食品生产企业“阳光工厂”全覆盖，应用“浙食链”追溯系统食品生产经营单位达19017家。组织开展全市食品抽检共计17412批次，食品评价性抽检合格率99.5%。

四、开展媒体广告的立体式监管。对全市30个广告发布量大或存在违法广告发布平台开展重点监测，进行信用评价。监测市级新媒体互联网广告18.15万条次，监测市传统媒体广告（电视、广播、报纸）28.23万条次，监测三县12个传统媒体广告58.62万条次，共发现涉嫌违法广告123条次。对湖州晚报、湖州日报、南湖论坛、长兴电视以及电梯等媒体的广告进行查询审查，共52件。

五、聚焦护企安民加强专项执法。部署民生领域“铁拳”行动和“利剑2022”“药创”等综合执法行动，查办了一批有口碑、有影响、有震慑的大要案。全市共查处案件8520件，罚没款6083万余元，移送公安部门123起。湖州某科技有限公司未通过安全性评估审查的新食品原料生产食品一案，被国家总局挂牌激励督办；贵州某运输有限公司违反计量管理规定案、某中西医药结合诊所涉嫌哄抬物价案分布入选国家总局2022年民生领域“铁拳”行动典型案例和首批涉疫物资价格违法典型案例。

2022年度放心消费指数发布 湖州市市场监督管理局

为全面了解我市放心消费建设工作，2022年省市场监管局委托第三方浙江工商大学开展放心消费评价指数编制研究，形成了《2022年度湖州市放心消费指数报告》。现发布如下：

2022年度全市放心消费总指数为0.9040，其中：消费环境安全指数为0.8864；经营者诚信指数为0.8591；消费者满意指数为0.9712；消费贡献指数为0.8932。

从区县看，放心消费总指数排名前三的区县依次是德清县0.9450、南浔区0.9101、吴兴区0.9047。

2022年，全市放心消费指数主要有三方面特征，一是总指数成功突破0.9关口。2022年，全市放心消费总指数达到0.9040，成功突破0.9关口，较2021年增长0.61%，全省排名较2021年上升一位，居全省第四，连续四年位居全省前五。

二是消费贡献指数增幅明显。2022年，全市消费贡献指数达到0.8932，同比增长3.96%，消费供给同比优化，消费促进经济增长的内生动力进一步增强。

三是消费者满意指数表现突出。全市消费者满意指数为0.9712，为近三年以来最高。消费维权工作受到广泛认可，消费者获得感、幸福感、安全感进一步增强。

接下来，市场监管局将进一步强化放心消费评价指数成果应用，推动“放心消费在湖州”建设工作有力、有序、有为进一步发展。

2022年度消费投诉举报信息发布 湖州市消费者权益保护委员会 湖州市市场监督管理局

2022年，全市消保委和市场监管部门凝心聚力、勇于担当，创新维权调解机制，着力化解消费矛盾，以不断提高消费者的获得感、幸福感、安全感为宗旨，全力以赴做好消费者权益保护工作。现将有关信息发布如下：

一、受理投诉与举报情况

2022年，全市共接收各类投诉举报45133件，同比上升21.96%。其中，投诉34605件（消保委直接受理处置2340件），同比上升20.95%；举报10528件，同比上升25.42%。完成“诉转案”147件，举报已立案1247件，为消费者挽回经济损失1489万元。

二、投诉情况分析

从消费类型分析，受理商品类投诉26041件，占比75.25%；服务类投诉8564件，占比24.75%。

1.从商品类投诉来看，占投诉量前五位的是：一般食品、家居用品、服装鞋帽、儿童用品和交通工具。

2.从服务类投诉来看，占投诉量前五位的是：餐饮住宿服务，教育培训服务，美容、美发、洗浴服务，文化、娱乐、体育服务和制作、保养和维修服务。

三、举报情况分析

与去年相比，2022年举报热点的立案率均大幅下降。据分析，一是受到疫情防控以及政策影响，经济发展活力在一定时段内相对迟缓，交易活跃度有所回落，执法检查中线索和案源等相对减少。二是市场监管改革后，普法教育和震慑宣传逐步强化，压缩了违法空间。三是由于2022年《关于扶持个体工商户纾困发展的若干意见》出台，强调推进柔性执法，对轻微违法行为进行“首次不罚”，许多举报以教育改正为主，执法的规范性和法律的严肃性逐年提升。

光荣榜

2022年度 优秀消费教育基地名单

德清县中小學生综合实践学校绿色消费教育基地
长兴意峰科技峰产品消费教育基地
湖州首创奥特莱斯时尚消费教育基地
南浔银行金融消费教育基地
安吉县中药材消费教育基地
湖州德泰恒大药房连锁有限公司消费教育基地

2022年湖州市 三星消费维权联络站名单

大润发湖州店消费维权联络站
南浔区南浔浙北大厦消费维权服务站
天荒坪镇余村村消费维权联络站
小浦镇方一村消费维权站
灵峰街道横山坞村消费维权联络站
莫干山镇劳岭村消费维权联络站
乾元镇幸福村消费维权服务站

2022年全市大型超市食品安全 规范化建设暨综合评价“十佳”名单

湖州欧尚超市有限公司
湖州浙北大厦超市有限公司
杭州联华华商集团有限公司德清中兴路世纪联华超市
湖州南浔浙北大厦购物中心有限公司
安吉浙北购物有限责任公司购物中心
华润万家生活超市（浙江）有限公司湖州南浔购物中心
青岛润泰事业有限公司湖州分公司
浙江永辉超市有限公司湖州前庄路分公司
湖州浙北大厦超市有限公司米兰店
沃尔玛（浙江）百货有限公司德清永安街分店

2022年全市农贸市场食品安全 规范化建设暨综合评价“十佳”名单

长兴县和平农贸市场
长兴县龙山新区农贸市场
德清县新市仙潭市场
湖州新华农贸市场
湖州中心农贸市场
吴兴区戴山家园农贸市场
长兴中心农贸市场
德清县乾元长桥农贸市场
湖州市南浔丰农贸市场
湖州仁皇山农贸市场

