



山东10.7万家单位参与放心消费创建 全域创建 营造安全放心消费环境



齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张召旭 高红日

3日,由山东省市场监督管理局主办、齐鲁晚报·齐鲁壹点承办的“放心消费在山东”全国融媒体齐鲁行活动走进济南、潍坊、日照、临沂、泰安,围绕放心消费创建工作进行采访报道。就在活动启动前一天,中共山东省委十一届十二次全体会议审议通过的《中共山东省委关于制定山东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确要求,要改善消费环境,深入开展“放心消费在山东”。记者了解到,目前山东省参与放心消费创建单位达10.7万家,向社会公示创建示范单位2.2万家,引导7849家线下实体店承诺并落实无理由退货,发展ODR企业6140家。

从商超到街区再到电商 创建领域不断拓宽

在泰山天街,几乎所有的经营商户在显著位置都有一个带有“放心消费 幸福泰安”标识的二维码,前来游玩的游客只需拿出手机一扫,马上就能跳出这家商店的基本信息、商家自主发布的信息、消费随手评和维权四大功能板块,消费者如果不满意,可以在线直接进行维权投诉。泰安市市场监督管理局副局长杨树国介绍,泰山景区具有一定规模的商家都可以生成独自の二维码标志,并且做到了一店一码。不仅如此,景区几乎所有的商品都做到了明码标价,在天街餐饮店,明码标价公示牌上不仅有菜品价格,还有菜品所含的主辅料重量规格。

同样在日照东夷小镇景区,景区自开街运营之初,就确立了“诚信经营·放心消费”的立足之本、发展之基。小镇作为日照市放心消费创建试点单位,围绕“放心消费特色小镇”创建出独特的“诚信小镇”新模式。

省市场监管局网监处处长赵凤勇说,放心消费创建正是消费环境建设的重要载体,近年来,特别是今年以来,省市场监管局积极组织开展了放心消费

创建工作,着力营造安全放心的消费环境,不断提升消费环境治理能力。各地市场监管部门在组织开展放心商超、市场等创建基础上,将创建活动逐步拓展到街区、景区、电商等领域。青岛市市场监管局着力打造放心消费示范街区品牌,首批认定十条放心消费示范街区,带动近2000余家商户成为放心消费承诺店。日照市东港区市场监管局在“东夷小镇”、泰安市岱岳区市场监管局在“太阳部落”景区、齐河县局在“中国驿·泉城中华饮食文化小镇”分别开展放心消费创建,让消费者游的安心、购的放心。

企业参与更积极 公示示范单位2.2万家

在日照江豪家居馆,“放心消费诚信日照”宣传横幅随处可见,创建单位承诺、“五心”创建标准宣传海报尽收眼底,商户门前统一悬挂的公示牌是对消费者的承诺,公示牌上微信二维码、商户星级等信息一应俱全。江豪集团副总经理李倩介绍,江豪集团是日照全力打造的全市首批放心消费·诚信日照示范单位。“我们参与放心消费创建以来,商户的口碑,生意越来越好,经营业户对于放心消费创建工作也更加支持。”

临沂市市场监管局副局长李晓介绍,临沂市人口众多、物流便利、商贸发达、消费强劲。临沂建立了放心消费创建示范单位梯次培育名录,根据商家规模实行省、市、县三级差异化创建,全市已发展示范单位2220家,数量居全省第2位,其中省级60家、市级150家。以国内大循环、国内国际双循环的“消费网络节点”为孵化点,实行创建活动与节点单位的布局、建设、验收“三同步”,先后建成临沂商城、沂水彩虹小镇、汇丰农贸、泰盛广场等30个放心消费商圈,赋能节点单位高质量发展。

随着放心消费创建工作的持续深入,越来越多的经营者加入了到了放心消费创建的队伍中来。全省市场监管系统以诚信经营、货真价实、服务优质、纠纷快处等为基本要求,引导和指导经营者广泛参与放心消费创建。同时坚持高标准引领,培育和树立了一批放心消费创建的典型单位,充分发挥其示范带动作用,引领广大经营单位广泛参与创建活动,带动了

创建质量和水平不断提高。截至目前,全省参与放心消费创建活动单位共10.7万家,向社会公示各级放心消费示范单位2.2万家。

前移消费维权关口 纠纷化解机制多元化

买到商品有问题或者不满意,消费者首先想到的就是维护自己的权益。在潍坊益家园建材家居广场,商场专门成立了消费者维权工作室。为了让顾客的投诉能得到及时有效的处理,益家园设置了多个客诉处理渠道,开通线上、线下投诉反馈途径,确保顾客能第一时间快速、便利的反馈不满或建议。为让顾客消费更加安全,益家园还通过门店、公示栏等载体,在顾客辐射范围内公示商家信用信息,让顾客“用脚投票”,促使商户诚信经营。

“为消费者营造更加舒心的消费环境是我们监管部门的职责,放心消费创建工作永远没有句号。”潍坊市市场监管局副局长许建成介绍,潍坊按照“便民利企,效率优先”原则,在全市范围内建立投诉和解联络站和ODR企业(全国12315投诉举报平台消费纠纷在线解决企业),前移消费维权关口。指导企业按照《消费者权益保护法》等法律法规,完善制度、设立机构,突出和解方式,就近从快解决消费纠纷。截至目前,全市建立投诉和解联络站190余处,ODR企业245家,覆盖商超卖场及食品、家具、家电、通信等10多个行业,年累计处理消费投诉8万余件,相关企业90%以上消费投诉在和解联络站解决。

山东省市场监管局一级巡视员朱昆峰介绍,近年来,山东消费纠纷多元化化解机制不断健全,全省多地建立行政调解、人民调解和社会调解等“三调联动”机制,发挥行业协会、市场开办主体、志愿者服务队等作用,构建多层次、多渠道消费纠纷化解工作格局。同时积极引导更多市场主体成为ODR企业,目前,全省已发展ODR企业6140家,同时完善消费纠纷在线和解工作机制、制度、流程,发挥“互联网+消费纠纷处理”作用,将线下纠纷引导至线上调解,争取做到纠纷化解“一次不用跑”,减轻了经营者、消费者、市场监管部门纠纷处理成本。

消费纠纷, 赔偿先付

山东在放心消费创建活动中利用ODR平台、一店一码等形式拓宽消费投诉渠道的同时,大力推行经营者首问责任制,鼓励和引导具备条件的商场、超市以及网络交易平台、电视购物平台经营者建立消费环节赔偿先付制度。

记者在走访时发现,各地市放心消费创建企业都在退货环节制定了相应的规定,不少商超承诺“七日无理由退换货”,还有企业承诺“三十日无理由退换货”。为了配合退换货承诺,力争实现第一时间、第一现场最大程度和解消费争议,先行赔付制度正在发挥着积极的作用。

为了让消费者买得安心,临沂泰盛广场建立了先行赔付绿色通道,向消费者明确了谁来赔、赔什么、怎么赔、在哪赔,并设立了先行赔付专项储备基金10万元。通过绿色通道,商场

今年已落实先行赔付8起,赔付金额五千余元。同时,商场内所有放心消费创建商户都作出了七日无理由退货的承诺,并与商场签订了责任书,履行承诺情况纳入商场的顾客诉求满意度评价制度。

日照江豪集团在建材家居领域率先提出“先行赔付”服务承诺,与所有商户签订《商户先行赔付承诺书》、《经营商户放心消费承诺书》,建立完善《经营者首问责任制度》、《赔偿先付制度》、《退换货制度》等一系列服务保障制度。

据了解,江豪集团已与首批273家入场商户签订《先行赔付承诺保证书》,设立1000万的先行赔付基金。当出现消费侵权时,如签约商户不予处理,市场将启动保障基金,履行包括退换货、赔偿损失等在内的先行赔付程序,及时回应消费者维权诉求。

星级划分商户共筑诚信经营

在放心消费创建过程中,山东各地企业严格落实主体责任,将诚信自律、质量保证融入企业精神。围绕诚信经营建设,企业根据自己的经营特点是各出妙招。

商户信用顾客说了算

潍坊市的益家园建材家居广场建立了商户信用等级评价体系,以顾客满意度、客户投诉反馈数据、费用缴纳数据、业务环节商户日常配合情况记录等作为商户星级评价的考核指标,并按照评价将商户划分为五星至三星及无星四个等级,并进行公示。

据了解,益家园208家商户全部参与放心消费创建活动,只有信用等级达到五星的商户才会被推荐为放心消费示范。益家园目前共推荐了40个五星级商户为放心消费示范单位,严格把控示范单位的质量和数量,让放心消费示范单位名副其实。

诚信商户名利双收

日照江豪集团实施了文明诚信商户星级授信考评办法,对所有商户实行“五星级”信用管理,星级高的商户不仅能吸引到更多的顾客,还能在商场享受到看得见的实惠。

江豪集团副总经理李倩介绍,集团对于达到四星级的商户给予年度租金优惠1.5%,达到五星级的商户给予年度租金优惠3%,并可享受定期外出考

察学习和优先发展党员。对于引领周边商户共同发展的党员户,评定为党员示范户,给予年租金优惠2%的奖励。

江豪集团组织所有商户开展放心消费创建活动专题培训,指导落实进货查验、首问责任、退换货等各项自律制度,通过加强标准化建设,营造“可视可感可监督”的创建氛围,引导商户自觉参与到放心消费创建工作中来,积极促进市场诚信体系建设。

车况扫码全知道

临沂远通二手车交易市场在售的每一辆二手车,都贴有查看车况的二维码,消费者只需扫码进入就可以了解到这辆车所有车况信息。

市场引进的南京维真检测公司、车集市智慧系统助力诚信市场建设,实现入场商品车辆检测全覆盖,向消费者公示车况,实现大数据管控,做到每车必检、车况透明、诚信经营,减少隐瞒车况、事故车等投诉纠纷。

另外,市场引入正规金融机构、银行成立合作金融公司,全程监督交易过程和交易合同,减少“套路贷、加息贷、霸王条款”等贷款不符的投诉纠纷,规避金融机构乱收费现象,打击取缔市场内非正规皮包金融机构,从源头上根治金融纠纷投诉。

同时,市场还根据商户综合评比分数和市场效益贡献力、投诉情况等评定诚信经营商户,全面打造市场诚信联盟体系。

