

我市消费投诉信息公示实施办法施行,3项做法“全国首创”—— 90余万商家无差别公示,消费选择有参考

近日,《无锡市市场监督管理消费投诉信息公示实施办法》正式施行。这也是全省首部落实消费投诉信息公示操作层面的规范性文件。该《办法》中有哪些亮点,对于我市经营者、消费者将带来怎样的影响?记者就此专访了无锡市市场监管局消保处二级主任科员刘志彬。

创新

3年探索,3项做法为“国内首创”

马某某投诉无锡豪度冷暖设备工程有限公司、倪某某投诉江阴八佰伴商业管理有限公司、唐某某投诉京东五星电器集团有限公司江阴分公司……这些原本登记在12315系统的“内部信息”,在无锡智慧315公众服务平台上,每个人都可以点击查看。

在每条投诉信息中,都包含被诉方名称、投诉内容及处理结果等内容。与此同时,平台上的信用评价数据库对每个被诉商家的信用指数进行综合评分并一同公布,供消费者查询、参考,接受社会监督。

上述公示做法正是我市正在实行的消费投诉信息公示制度。该制度从前期探索、试行到如今规范性文件的落地,我市市场监管部门持续付出了3年多的努力。

据介绍,在以往的消费环境中,消费者与经营者处于不对等关系,遇有消费纠纷

时,经营者消极应对,消费调解难度大,消费者权益难以得到有效保护。如何通过有效的信用约束机制督促经营者诚信经营,成了难题。为此,我市自2017起开始探索对消费领域市场经营主体信用评价办法的研究。2018年4月,我市在全省范围内率先开始试行消费投诉信息公示制度。

《无锡市市场监督管理消费投诉信息公示实施办法》(以下简称《办法》),是对我市消费领域市场经营主体信用评价办法研究和无锡“智慧315”公众服务平台建设使用的实践总结。《办法》不仅对公示内容、范围、期限及异议复核申请途径等方面予以明确。同时,在要求全市消费投诉信息无差别全公示、明确实施消费领域信用评价制度、建立消费领域信用修复机制三大方面作出具体规范,目前,我市围绕这3方面的创新做法在全国尚属首创。

释疑

全公示是否意味着每条投诉都公示?

那么,消费投诉信息公示具体公示哪些内容,是否每一起消费投诉都会导致经营者被公示?

对此,刘志彬介绍,按照《办法》规定,投诉公示的信息应包括被投诉主体的基本信息、被投诉事由和处理结果等内容。

“《办法》中要求对消费投诉信息无差别全公示,是指全市的市场主体无论经营规模大小、投诉量多少,都将可能成为被公示人。但并非每一起消费投诉都会被

公示。”刘志彬解释,12315工作人员会对接到的消费投诉进行前期核查,恶意投诉、虚假投诉、不实投诉等无效投诉均会被“过滤”。发生有效消费投诉的经营者,如果其通过先行和解通道,与消费者达成和解,该投诉也不会纳入公示和信用评价范围。只有存在除上述两种情形之外的有效消费投诉,经营者才会被公示。这样一来,消费者与经营者双方的合法权益都能得到保障。

信用如何评价、降级后咋修复?

对于经营者的信用评价的计算方式及修复问题,刘志彬表示,我市消费领域信用评价并非人为评价,而是由第三方机构的数据模型系统自动实现,其计算方式并不是以受投诉量的多少为依据,而是基于消费投诉及行政处罚等数据,对调解时长、调解结果、涉及的金额、商品品类、违规性质等多个维度构建的信用评估算法。

信用等级高低通过分值和星级呈现——信用积分从低到高为0—100分,星级从低到高设1—5星。其中,无投诉、处罚等负面记录的经营者,信用分值为95分,属于五星级。主动在平台开通先行和

解通道的经营者,会升为满分。积分低于60分将被列入消费信用黑名单。

该信用评价的时限为3年,单次投诉结果会随着时间的累计而被稀释。举例而言,一个满分经营者在第1年发生一次消费投诉而被减分,此后无任何消费投诉及违法违规行为,那么3年期满后,其信用等级分会自动回归满分。低分或被列入黑名单的经营者,也可以通过积极解决消费纠纷等方式修复信用。

上述信用分值和计算方式,都会在市“智慧315”公众服务平台上公示,消费者也可以在线查询商家的信用分值与消费投诉情况,作为消费选择参考。

省第一。

刘志彬表示,《无锡市市场监督管理消费投诉信息公示实施办法》的出台,给我市消费投诉信息公示制度提供了指导规范,该制度的实行,有利于加强社会对消费投诉相关情况的监督,督促经营者履行消费维权主体责任,提高商品及服务质量,更好保护消费者合法权益,对于打造放心消费环境将起到积极作用。(晚报记者 刘娟)

阳山半马报名通道开启 报名异常火爆

本报讯 昨从惠山区了解到,2021无锡市阳山半程马拉松将于28日在美丽的阳山镇鸣枪开跑,报名通道已于5日上午10点开启。

“桃花相伴的春日奔跑非常有吸引力,报名相当火爆。”昨天,阳山镇工作人员陆女士介绍,今年的开跑日子恰逢星期天,所以报名者相当多。她说,虽然报名时间为5日10:00—14日17:00,但5日下午她登录准备报名时,发现跑友报名异常踊跃,报名火爆,因报名人数过多已无法完成报名。

据了解,本次半程马拉松竞赛项目及规模,限报3000人,迷你马拉松项目限报2000人,时间为28日上午8点,赛事地点位于惠山区阳山镇。参赛选手须注册苏康码,并保证赛事期间苏康码是绿色;参赛选手须保证在赛前28天无疫情中高风险地区旅居史;选手报到时须出示14天内未离开江苏省的行程轨迹信息……据悉,疫情防控常态化的当下,本次赛事组委会严格落实疫情防控方案,疫情防控要求多达10项。

(黄振)



“崇德尚贤 学史明礼” 这样的家书家训巡展活力十足

本报讯 昨天,无锡经开区组织开展了“崇德尚贤 学史明礼”家书家训巡展活动。巡展从即日起将持续到3月15日,内容包括党史家书展、中华优秀传统文化家书展和“中华文脉 非遗之光”系列传统文化体验活动三大方面。

在海岸城B栋一楼中庭围起了一处白墙黛瓦的“江南园林”,里面展出了伟人家书家规、革命先烈家书,其中无锡革命先烈史砚芬的家书尤为感人。虽然这些家书、家规写作的年代不同,但其中牺牲个人、献身革命,为国家、为民族不计自己 and 家庭的得失的内涵却依然值得后人学习。陈氏家训、马氏家训、李氏家训……中华优秀传统文化家书家训展共展出了30个姓氏的家训,其中还包括著名的包拯家训、王阳明家训、诚伯禽书等传承千年的家训,引得不少市民驻足观看。

“中华文脉 非遗之光”系列传统文化体验活动专区人气很旺。“枕上书闲 门前

佳雨”古线装国潮家训手帐本制作装订体验区和“中华文脉 非遗之光”活字印刷拓印体验区吸引了不少亲子家庭参与。在老师的指导下,家长和孩子穿针引线认真地学习传统线装本的装订技巧,制作属于自己的国风手帐。“鉴往知来,学史明礼。这样文化观览体验活动形式多样,寓教于乐。”市民陈先生听说有这一展览后,特意带儿子前来感受一下优秀传统文化传统,还成功制作了一本手帐。

“锦绣中华 礼仪之邦”国风汉服免费试穿及古典妆容体验则深受小姐姐们的欢迎。“一直对汉服很感兴趣,就是没机会尝试。这次能免费体验一次很开心。”市民王小姐特意挑了一件桃粉色的汉服、化上一个美美的古典妆容,让男朋友帮忙以家书为背景拍照留念。据工作人员介绍,这一体验活动仅在3月6日、7日、8日、13日、14日有哦,想体验的朋友可要踩准时间来。(潘凡/文、摄)

阶段成果

90余万商家参与,去年调解成功率全省第一

据介绍,我市现已对全市90多万市场主体进行消费信用评价积分公示和消费投诉信息的无差别性全公示,其中3000多家市场主体开通先行和解平台,累计公示消费投诉信息近6万条。

消费投诉信息公示对经营者的约束效果也逐渐凸显,调解成功率逐渐提高。2020年度,先行和解成功率达79.53%;消费调解成功率上升至60.35%,位居全