

努力营造放心消费环境 建设人人向往的新奉化

2019年放心消费示范单位创建申报开始啦!

2018年,我区创建省级放心消费示范单位成绩显著,其中放心消费示范商店189家、示范网店10家、示范区4个、示范餐饮店42家、无理由退换货承诺单位214家,还创建2个宁波市放心消费示范村。据悉,2019年放心消费示范单位创建工作于近日启动,广大经营者可向所在地的市场监管所(分局)进行申报。



“奉化市场监管”微信公众号是展示市场监管工作、解读政策法规、普及安全知识、服务市场主体和消费者而搭建的交流互动平台。在这里,您可以了解最新监管资讯、查询产品和企业信息、进行投诉举报及消费维权,欢迎您的关注。

一、创建背景

2018年9月,中共中央、国务院印发《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》,明确提出要顺应居民消费提质转型升级新趋势,全面营造良好消费环境,切实增强消费对经济发展的基础性作用,不断满足人民日益增长的美好生活需要。要坚持消费引领,倡导消费者优先,持续提升传统消费,大力培育新兴消费,不断激发潜在消费。

近年来,营造放心消费环境已成为社会各界的共识,我省走在了前列,2017年3月14日,全省开展了“放心消费在浙江”行动,宁波市政府、奉化区政府相继部署了放心消费示范单位创建工作。

奉化撤市设区后,发展格局、发展层次迅速提升,区域内形成以消费者信赖的大型购物广场为轴心、沿周边环绕辐射大量放心消费示范单位的购物网络。经营者要抓住良好时机,积极争创放心消费示范单位,齐心协力营造放心消费环境,力争留住本土客户、吸引周边客户、挖掘现有客户潜力,使消费领域的发展走在周边县市区的前列,推进我区经济社会的和谐发展。

二、创建优势

1.能更好地满足消费者的需求。放心、愉悦的消费环境,是实现美好生活的重要途径和归宿。每个经营者都要认清自己的双重角色,当你作为经营者角色时——感觉到赚钱是快乐的,对自己实现美好生活充满信心。当你作为消费者角色购物——用钱时理应对比赚钱更快。通过放心消费创建,努力营造好政府满意、经营者满意、消费者满意的共赢局面,才能实现你的快乐愿望。

2.能更多地聚集消费者的群体。在交通、物流、通讯、网络高度发达的今天,无论是消费,还是经营并不受地域的限制。我区的消费者购物渠道不仅仅在奉化,经营者的客户来源也不仅仅局限于奉化,会以奉化为中心,向周边地区乃至全国、全世界辐射。做到奉化的消费环境优于周边地区及全国其他地区,除了能够留住本土客户外,其他地区的消费者也会纷至沓来,利用网络吸引全国乃至世界的客户。通过良好、舒适的消费环境聚集人气,才能进一步聚集财气,也才能进一步提升消费的品质。

3.能更多地提升经营者的利益。顾客是上帝,是大量的成功经营者在自身发展过程中体会出来的营销圣经。经营者与消费者的关系是互惠互利的,这是最基本的经济规律。信息化时代,消费者的消费意愿、品位变化速度很快,这对经营者既是机遇又是挑战。处理好了经营者自身也发展了,否则可能被淘汰。经营者要注重营销策略,最大限

度地让消费者放心、舒适、满意地消费,从而增强消费者对经营者的认同度,建立稳固的客户群,不断提升客户群的消费品位,不断获取消费者的正面口碑,给自身带来更大的效益。

4.能更好地促进经营者的发展。金碑银碑不如大家的口碑,是坚信不疑的名言。创建放心消费示范单位,不仅是消费者的认可,也是经营者自身的感悟,更是政府和社会各界的推崇。能够有幸成为放心消费示范单位,那是经营者的福音,更是经营者的觉悟、觉醒。《消费者行为学》中指出:一个失信的、抱怨的口碑其传递数量是一个良好的口碑的两倍,会造成重大损失。聪明的经营者非常注重营销、广告、销售和售后服务方面坚持顾客至上的理念,培育企业的知名度、美誉度和消费者的忠诚度,让消费者成为长期重复购买的忠诚客户,有效地降低营销成本、提高利润率。

三、创建责任

1.要转变观念,抓住机遇。当前,消费观念和市场环境也发生了深刻的变化,温饱型消费和卖方市场已经远去,取而代之的是追求高品质、舒适型消费享受且经营者间激烈竞争的买方市场。为此,经营者要把与消费者利益对立的观念转到相互协作提高、协同发展上来;要把为购物而购物的经营模式转变到创造购物、服务与体验为一体经营模式上来;要把只做传统市场转变到传统、创新结合孕育新市场上来;要把只顾眼前利益转变到短期和长远兼顾上来。以满足消费者需求为营销总目标,已被国内外优秀企业家所认同,如华为创始人任正非把客户的满意作为成功的基础,美国有现代营销学之父称号的菲利普·科特勒,提出优秀的企业满足需求、杰出的企业创造市场。

2.要守信守法,健康发展。每个人都有自己的需求,只要是正当、合法的就要保护,只有满足好千千万万个这样正当、合法的需求,才能汇聚成经济社会发展的总需求。当前一些违法分子全然不顾职业道德、不顾法律规定,有的甚至挑战人格底线,如利用虚假宣传、销售假冒伪劣商品、虚假夸大保健品功效、设置消费陷阱欺瞒诱导消费者,严重地损害了消费者利益,影响了正常市场秩序,也影响了广大守法经营者的利益,要坚决严厉地予以打击。广大经营者要学习《产品质量法》《消费者权益保护法》等法律知识,提升依法经营能力。要以合法的营销手段和经营行为,满足消费者的利益,维护好市场秩序,共建多赢局面。习近平总书记在2018年新年贺词中说“幸福都是奋斗出来的”,揭示了新时代创造人民美好生活的根本路径和人生追求的基本轨迹。搞经营本身就是一种奋斗,是对美好生活追求。决不能为了满足个人的不正当需求而违法经营,最后把自己送进了监狱,赔了夫人又折兵,不但没有获得幸福,反而抱憾终身。

3.要努力创建,提升品质。一个人要想成

功只有积极进取,除此之外别无办法,作为经营者更是如此。在激烈的市场竞争中,要把目标聚焦在广大消费者的身上,从他们所思所想出发去思考、去行动。在商品供过于求、买方掌握着市场交易主动权的形势下,经营者必须努力地创建好放心消费的环境,切实承担起创建的主体责任。要加强自身的学习研究,做到业务精湛,经营懂行,才能降低成本、提高效率、更有实力,也才能践行诚信经营、守法经营的诺言。必须有长远发展的规划和创建百年老店的决心,才会激发树立品牌的欲望,才会不断地积累品牌效应、提升品牌价值,才会抑制失信、违法的动机。应有顾客至上的经营理念,而且要把此作为基本底线。放心消费示范单位不能与一般的经营者相比,不但竞争能力、经营理念方面要起好领头羊作用,而且要把执行无理由退货、放心消费承诺方面作为基本要求,这样才能在竞争中脱颖而出,成为行业的强者。

4.要促进规范,创建获利。创建对促进企业的规范管理、增强企业效益有强大的正面作用。如某商场近年来积极创建放心消费示范区,促进了管理制度的规范。在企业的发展过程中,明显感到创建的优势。如2018年“职业打假人”在该商场购买过期食品后举报到市场监管局,执法干部通过调查商场进销货台账、管控制度、现场货柜同类食品后,排除了销售过期食品的可能性。商场报警后发现,该“职业打假人”涉嫌调包过期食品,想获得高额赔偿。如果商场没有健全的管理制度和严格的自律行为,被“职业打假人”栽赃后,不但要支付高额赔偿,还要受到巨额罚款,更要影响商场声誉。在创建过程中,经营者既要学习先进管理理论和经验,锐意创新,突破陈旧思想的束缚,在法律和职业道德框架内敢想敢为。又要学习法律法规、职业道德规范,加强自律,规范经营,提升竞争能力。

四、申报渠道

2019年,我区将不断扩大放心消费创建领域,在重点行业、集中区域、守信良好经营者中推进创建工作,包括药品经营者、溪口景区内经营者、南海锦地市场内及其他建材经营者、大型商场(超市)经营者(包括大润发、万达、太平洋、银泰、印象奉化等)、各镇(街道)具有示范作用的经营者以及优秀的网店等。

目前,列入放心消费示范单位创建的种类:省级放心消费示范商店、示范餐饮店、示范网店,还有属于管理型的商场、超市可以创建省级放心消费示范区。宁波市有放心消费示范镇(街道)、村(社区)、街区。欢迎广大经营者积极申报放心消费示范单位,可以向所在地的市场监管所(分局)进行申报。也可以向区市场监管局进行申报,联系地址:岳林街道大成东路1098号,奉化区市场监管局举报中心,联系电话:88501234,联系人:陈老师。

不会手机年报怎么办? 市场监管局派送“智慧锦囊”

□通讯员 宋玉琼

近日,随着2018年度市场主体年报工作的开展,区市场监管局溪口分局抓早动快,积极行动,工作人员通过主动上门、打电话催报、发短信提示、发放宣传册等多种方式,多渠道、全方位宣传,同时充分利用短信、微信公众号、朋友圈等媒介密集宣传,确保年报工作顺利开展。

下载“浙里办”APP,支付宝城市服务,亦或是电脑登录企业信用信息公示系统,2018年年报的形式有很多,但是个体户们大多不会用这三个法宝。

法宝一:年报大厅招揽强力支援。溪口分局按照责任区块扫街式

通知和电话通知双管齐下。同时,服务大厅里,分局领导坐镇,工作人员现场指导经营户手机年报,如若遇上经营户用的是“砖头老年机”,也积极帮助电脑年报。

法宝二:“移动智能机”下乡零距离服务。对于在溪口边远农村和山区经营户,考虑到经营者大多都已年迈,交通不便,溪口分局就派专员下乡驻点,通知各经营户到驻点进行年报,送另类年货下乡,减轻农民负担,把年报大厅变成“移动城堡”。

法宝三:发动群众力量。在年报过程中发现几名经营者完成自己年报的同时,热心地指导周边的人进行年报。积极发动这股隐藏的力量,以“裂变式”传播覆盖溪口整个镇区。

数据交换 实地核查 高效清理“僵尸”企业

□通讯员 阮琴燕

随着“全城通办”“最多跑一次”等审批制度改革,企业户数不断增加,但因退出机制不完善、注销手续繁琐等原因,“僵尸”企业一直存在于数据库中,基数不断增大,导致实际年报率却逐年下降。为进一步掌握辖区实际在册经营户数量,提升年报率,区市场监管局多策并举,通过部门数据交换加实地核查,同步汇总“僵尸”经营户,确保数据真实性。

推动企业年报信息化。通过微信公众号、个体微信群公告、手机短信等方式,通知企业办理年报的时间、地点及相关注意事项,并鼓励个体户通过“浙里办”、支付宝等手机APP自助进行个体户年报。加

强单位间的数据交换。如通过与车管所年检车辆的比对,梳理出可能未经营的车辆;通过与辖区市场监管方、各村村委会等单位沟通,据他们提供的情况与该局登记注册情况对比,筛选出未年报的个体户信息,通过电话核实相对人经营情况。实地核实企业经营情况。该局以巡查小组为单位,对电话关机、空号、无法联系等情况的企业进行实地走访,同步核查两年未年报的企业和农专社经营情况。

通过近一个月的努力,该局的年报率明显上升。以莼湖为例,排查出400余家实际未经营的个体户,72家已关停的农专社和80家未经营的个人独资企业和公司,其个体户年报率已达30%。

新年新气象 食品安全检查忙



元宵节前期,区市场监管局尚田监管所的工作人员对辖区各大超市汤圆售卖处进行现场检查,查看汤圆的生产日期等,并要求商家规范散装称重汤圆的标签标识。
通讯员 王婷



节后伊始,区市场监管局工作人员便投入到热火朝天的工作中,图为松岙市场监管所执法干部在市场上检查猪肉情况。
通讯员 胡则炼