

融入长三角 建异地维权平台 在宁波 放心消费！

在宁波消费越来越放心，这是很多宁波市民的感受。放心消费和文明城市相结合，主要是培育、倡导经营者诚实守信、消费者文明理性的消费文化，合力营造消费需求持续增长、产品服务品质放心、消费权益有效保障的满意消费环境，更好地满足人民群众对美好生活的向往，增强消费对经济发展的基础性作用，让广大消费者有更多的获得感。



商家创建放心消费店铺。 通讯员供图

1 全市培育 放心消费单位近4万家

2020年，全市各级消保机构，围绕统筹推进疫情防控和经济社会发展工作，积极融入“满意消费长三角”，深化“放心消费在浙江”行动，着力完善放心消费创建机制、创新工作推进举措、强化维权效能建设，不断优化消费市场环境，持续增强人民群众维权获得感。

我市在上半年浙江省放心消费“三度一率”指数测评中位居全省第一；创建做法在国家市场监管总局会议上作经验交流，并在《中国消费者报》上刊发；放心消费民生实事项目进展得到省政府督查组高度认可。

截至目前，全市新培育放心消费单位38860家、无理由退货承诺单位12159家、放心工厂4945家、放心消费街区（商圈）21个。新发展放心消费乡镇（街道）和村（社区）各10个，其中7个创建为省级放心消费乡村。



市场监管部门工作人员指导商家创建放心消费店铺。 通讯员供图

2 完善“放心消费在浙江” 与香港建立异地维权平台

今年4月，由市政府组织召开全市放心消费推进会，回顾总结近年创建成效，发布2019年度宁波市放心消费指数，统筹部署今年创建工作任务。以联席办名义印发《关于全面推进“放心消费在浙江”行动实施意见》，明确四大目标、四项重点工作，细化放心消费21项推进举措。

同时锚定放心消费城市远景目标，扎实推进海曙和鄞州建设省级放心消费重点县区，放心消费单位分别达到两区有效主体总量的41.5%和42.1%。以打造基层维权“一站一哨一基地”和美丽乡村“一村一品”为载体，在20个乡镇（街道）和村（社区）持续深化

公共领域特色创建。

之前，宁波市消费者权益保护委员会与香港特别行政区消费者委员会加强对话交流，协商完善合作内容，共同签署了《甬港消费者组织合作协议》。该协议将积极推动两地建立互动合作和异地维权新平台，为消费者跨境维权开启绿色通道。

根据宁波市消保委与香港特别行政区消委会签署的合作协议，宁波消费者在香港购买商品或接受服务时，如果发生消费纠纷，请保存好购物合同、发票等相关凭证，向香港消费者委员会，或者通过12315热线以及宁波市消保委热线电话87324385进行投诉。

3 完善日常监管 加强信息发布和宣传

全市消费者保护系统以放心消费工作列入促消费10项行动和市消费专班重点工作任务为契机，完善创建考核体系，按周、按月对各县区创建进展量化评分。

全市消保系统还制作放心消费成果展示片，通过各种方式进行信息汇总和上报，进一步凝聚政府和部门联动联创共识。实施放心消费亮牌工程，统一招标制作标识、承诺书、标示框和门贴，指导红星美凯龙、市暖通商会等企业和行业协会将放心消费元素

融入自身服务品牌和行业规则，对2019年度市级放心消费单位和创建先进单位公开表彰授牌，联合商务部门支持参创单位优先列入宁波消费券活动商家。率先省内开发应用放心消费“三级扫码”系统，实现消费者对参创单位“码上检索、码上查阅、码上监督”。制定主题宣传方案，通过多种媒体形式发布信息，多渠道多载体宣传放心消费核心内容，持续营造全社会共同关心支持消费环境建设的良好氛围。

■新闻链接

鄞州率先推出 五级消费维权体系

近日，鄞州区市场监管局在宁波市率先推出“五级消费维权体系”，为商业综合体深入推进放心消费工作提供新范式。目前，该项工作已在东部银泰城全面铺开。

据了解，今年，“东部银泰城商圈”正在积极创建放心消费示范街区，截至目前，商圈已有放心消费单位210家，其中无理由退货承诺单位82家，放心消费商圈创建初见成效。为升级放心消费工作，该局指导商圈建成门店店员、门店负责人、商圈消费维权服务站（放心消费绿色通道）、商圈总负责人和基层市场监管部门受理消费者咨询和投诉的“五级消费维权体系”，将维权端口前移至门店，并加入商圈管理者参与到消费维权处理，使维权多了一层保障。

据商圈负责人介绍，该项工作自6月推进以来，共收到客诉29起，其中消费直通车投诉至总经理处有2起，均得到妥善处理，整体消费者满意度及处置效率均明显提高。

记者 毛雷君
通讯员 陈超 李逸儿 蒋慧

