

我省持续推动消费环境提质升级,打造“放心消费在海南”金字招牌 在海南,消费不用担心“开盲盒”

■ 本报记者 李梦瑶

消费者打开手机扫一扫,商户的信用积分、投诉记录、诚信承诺等信息一应俱全。

前不久,湖北游客李平逛至三亚第一农贸市场时,一眼注意到了各摊位前挂着的“商户信用星级”牌。“信用分还挺高,就选这家了。”在“码”上筛选一番后,她放心地选择了一家信用良好的海鲜排档进行消费。

信用赋能,倒逼商户诚信经营,也让消费者消费更放心。

以开展“放心消费在海南”创建活动为抓手,近年来,我省创新建立“在线承诺+星级评价+智慧监管”模式,“零容忍”整治市场监管领域消费欺诈行为,健全完善消费者权益保护制度,持续推动消费环境提质升级。

“盲选”变“明选” 明白消费不“踩坑”

买东西、选饭店,怕“踩坑”?这让海口市民吴范养成了消费前先看商家评分的习惯。

“但现在不少网络点评类平台都存在‘刷好评’的现象,有时选择的店铺明明‘好评如潮’,亲身体验后才发觉不对板。”吴范直言,消费者在无法获悉商家更多信息的情况下,做出购买选择如同“盲选”。

“盲选”能否变“明选”?“放心消费在海南”创建活动,让消费者拥有“慧眼”。

自2023年11月以来,海南省市场监督管理局以市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动为契机,不断优化放心消费创建模式,在全国首创建

立“在线承诺”“星级评价”“信用+智慧监管”相结合的放心消费单位培育模式。

“经营主体通过放心消费‘星级评价’后,即可获得市场监管部门赋予的‘放心消费信用码’,消费者扫码便能了解经营主体的信用及放心消费星级情况,择优选择。”省市场监管局相关负责人表示,如此一来,消费者得以实现明明白白消费。

扫码知信用,一方面让消费者拥有“慧眼”,另一方面也倒逼商家规范

自身行为——

市场监管部门对“星级放心消费单位”实时动态监管。对不履行承诺、侵害消费者权益等行为的经营主体,将予以摘牌降级,结果纳入其信用记录、进行分类监管。

“广场内入驻有近200家商户,自2022年底成为放心消费商圈以来,我们便联合商家通过实行承诺7天无理由退换货、先行赔付机制等举措,不断优化消费环境。”海南万佳家居装饰广场副总经理吴雄介绍。

从一店到一街,从一区到一市,如今,海南放心消费承诺单位数量以月增长量过万家的增速快速增长,全省累计已培育23个放心消费商圈,7.5万家放心消费承诺单位,海口骑楼老街、三亚68美食城等一批放心消费示范标杆正“串点连线成面”,诚信经营理念蔚然成风。

消费欺诈“零容忍” 消费纠纷快化解

1月19日,吴某某在三亚市第一

农贸市场附近向一名消费者销售樱桃的过程中,使用作弊秤具进行称重,第一次称重显示为3斤,再次使用该秤具称量显示重量为2斤。

接到投诉后,三亚市市场监督管理局、三亚市综合行政执法局立即开展联合调查。经调查发现,当事人采取作弊手段称量商品造成短斤缺两。随后,执法部门依法对当事人作出警告,罚款3万元。

“零容忍”,这是海南对消费欺诈行为一以贯之的态度。

近年来,我省在全国率先出台《海南自由贸易港反消费欺诈规定》,先后组织开展旅游消费市场专项整治、海鲜市场缺斤短两、“守护消费”等专项执法行动,并推行“红黄牌警告”“一户一码”信用监管、使用物联网电子秤等做法,持续构建长效严管机制。

来自省市场监管局的数据显示,2023年,我省先后组织开展旅游消费市场专项整治、海鲜市场缺斤短两、“守护消费”等专项执法行动,查处消费欺诈类案件701宗,罚没831万元,曝光典型案例53个,市场秩序不断规范。

“与此同时,我们还持续推行在线解决消费纠纷(ODR)制度,不断健全完善线下无理由退货、先行赔付、在线解决消费纠纷等消费者权益保护制度,并在全省建立消费维权服务站、消费维权绿色通道563个,快速有效化解消费纠纷。”省市场监管局相关负责人介绍,今年1—5月,全省市场监管部门受理社会公众诉求20.58万件,同比下降21.73%,为消费者挽回经济损失650万元,消费者满意度不断提升。

(本报海口6月23日讯)



6月21日,两名海口万佳家居实业有限公司工作人员在和顾客交流。 本报记者 张茂 摄

记者在现场·同买一斤虾

6月23日8时
五指山通什镇
新农贸市场

6月23日9时
陵水新村镇
新村大集智慧农贸市场

6月23日9时
临高县
西门农贸市场

6月23日10时
儋州市那大镇
红旗市场

6月23日17时
海口
港丰农贸市场

海鲜上秤先控水

■ 本报记者 谢凯 通讯员 马允国

6月23日8时,五指山市通什镇新农贸市场,在一家名为“开兴海鲜”批发零售摊位前,摊主吴琼香正忙碌着码放清晨刚到的各类海鲜,售卖前,她把计量秤和镂空篮放在了摊位中间显眼位置。

“我摊位取得了合法经营证照,售卖的所有海鲜都要过秤并把水分沥干后再称重。”吴琼香介绍,她的摊位售卖海虾、海螺、墨鱼等海鲜品类,这些海鲜经过长途运输大部分都要加冰块,而在售卖前她要准备镂空篮和计量秤,海鲜经过她去除水分和称重后才可以到达顾客手上。

在吴琼香看来,公正使用计量秤是每一户商户诚信经营、守法经营的表现,如果计量秤使用不当会对其口碑造成不可逆转的损害,特别是海鲜类是按照重量进行售卖的日常商品,一台小小的公平电子秤对营造有序的市场消费环境和获得消费者青睐特别重要。

商户有自觉,执法部门在监督。五指山市市场监督管理局相关负责人介绍,市场监管部门注重市民“菜篮子”消费市场环境建设,今年已组织执法人员在内农贸市场开展计量秤和各大重要节假日的多项突击检查行动,并在市场内设有公平秤、监督举报箱和电话,开展4期“放心消费”主题宣传活动,营造安全有序市场消费环境。

“开展的专项检查行动中,执法人员现场着重检查公平秤是否存在未经检定、检定不合格或者超过检定周期使用、破坏电子计价秤准确度等情况。”五指山市市场监督管理局相关负责人说,专项检查共突击200余台计量秤,暂未出现问题秤。

现在,吴琼香在顾客购买海鲜前,都要提示顾客注意看计量结果,有时还会主动展示证照和健康证,让他们充分体验到放心消费的市场环境。(本报五指山6月23日电)

智能电子秤可溯源

■ 本报记者 王迎春

6月23日9时,陵水黎族自治县新村镇的新村大集智慧农贸市场已经熙熙攘攘,海鲜区域尤为热闹。

明亮的摊位前,海南日报记者看到,装有基围虾、皮皮虾等各类海鲜的缸前都粘贴着价格标牌,一货一签,明码标价。记者随机在一个摊位购买了一斤售价32元、个头较为饱满的基围虾,商户詹姐手脚麻利地将虾抖了抖水,装进环保袋里上秤,称重为523克。

记者看到,摊位配备的电子秤有些特别,海鲜上秤后显示了类别、净重、单价等信息,支付时生成了金额和二维码。“这是市场统一的智能化网络电子秤,过秤后的交易记录,由后台服务器进行采集记录,消费者也能追溯源头,防止我们缺斤少两。”詹姐告诉记者,智慧化的平台能够方便市场运营方进行监管,同时大数据整合也能帮助商户更好地做好库存、销售管理。

在新村大集几个入口处,都放置着公平秤,上面有“顾客购买商品后,请及时复称”的温馨提示,下方还附上投诉电话,十分显眼。记者将购买的基围虾拿到公平秤进行复称,结果与摊位称重一致。

“我们会定期进行摊位价格的突击抽查,不仅要标明价格,实际售卖也要与标价相符,并定期检查摊位称具和市场公平秤等计量器具的准确性。”新村市场监督管理所负责人卢杰说。

(本报椰林6月23日电)

公平秤比商户秤还重一些

■ 本报记者 贾磊

6月23日9时,在临高县西门农贸市场,记者来到该市场二楼的一处海鲜摊位。摊主阿伶(化名)正在售卖花斑虾,“活虾38元一斤,先来一斤吗?”说着,她随手抄起网兜,控了控水,捞了一些虾装在袋子里,然后放在电子计量秤上。计量秤上显示为0.56公斤(1.12斤)。

在市场二楼出口处,有一个蓝色的牌子,牌子下面放着一个公平秤。记者将刚刚买的虾放在公平秤上,读数显示0.58公斤(1.16斤),对比之下,公平秤反而更重了一些。为了确保准确,记者又去附近超市商户处进行了检测,发现数值更接近第一次的数值。

针对记者反映的公平秤称重不准问题,市场工作人员表示误差在一定范围属于正常情况,将进一步检查整改,确保每一个公平秤都公平。

据了解,农贸市场里会不定期抽查检测所有商户的电子计量秤,发现问题会及时处理。据市场管理工作人员介绍,海鲜类产品是按照重量进行售卖,他们要求商户都要提示顾客注意看计量结果,让消费者充分体验到放心和安心的消费环境。

(本报临城6月23日电)

摊主主动教记者用秤

■ 本报记者 吴心怡

6月23日上午,儋州市那大镇红旗市场很是热闹,水产区、干货区、蔬菜区等等井然有序,中间的走道上每隔几米就摆着一台公平秤,其上方挂有醒目标识,下方则张贴着市场负责人和儋州市市场监督管理局的电话,方便顾客在遇到问题时投诉。

水产区前,摊贩吴阿姨吆喝着她面前的基围虾。海南日报记者在其摊位前购买了一斤虾,吴阿姨麻利地捞虾、控水、装袋。

“够称吗?”面对记者的提问,吴阿姨信心满满:“差不了,该是多少就是多少,缺斤少两被发现要追究责任的。”

付完钱后,记者走到附近的公平秤前打算“称”究竟,吴阿姨也从摊位中走出来,主动教起记者如何操作。“先把虾放上去,按一下每公斤的价格,这就出来了。”只见公平秤上清晰显示0.5公斤,和吴阿姨摊位所称出来的重量一致,并未出现缺斤短两现象。

吴阿姨的“主动出击”,体现出红旗市场摊贩诚信经营的底气,这与市场长期的管理是分不开的。

“红旗市场目前有36个公平秤,我们每天都会去巡查,看秤是否准确、是否有问题。”红旗市场负责人董群介绍,一旦收到顾客关于缺斤少两、欺诈骗客等投诉,市场方都会严肃处理,如发现摊贩确是故意而为之,就会对该摊贩采取停业或要求其离开市场。

据了解,2023年6月,儋州市出台《儋州市2023年度放心消费创建工作实施方案》,以开展“放心消费在儋州”创建工作。儋州市市场监督管理局持续推进儋州市主体诚信经营宣传教育,积极组织工作人员进市场、商超、商铺开展诚信经营宣传,鼓励商户自主申报放心消费单位,增强自我约束、诚信经营,主动维护消费者权益合法权益,自觉接受同行、消费者和全社会的监督,努力营造安全放心的消费环境。

(本报那大6月23日电)

菜市场的生鲜灯关掉了

■ 本报记者 王赫

6月23日17时,记者来到位于海口市秀英区的港丰农贸市场,此时正值高峰期,市场内人头攒动,顾客络绎不绝。该市场日均客流超过了5000人。

记者刚走进市场北门,就看到一台公平秤,公平秤背后张贴了温馨提示:若出现缺斤少两,低标高卖行为,请及时投诉,由市场管理方先行赔付。

“市场设置了公平秤,买完东西再称一称,心里踏实多了。”市民于晓辉将刚刚购买的蔬菜放到公平秤上复称,看到显示器上的数字跟商户称的重量一样后满意地回家。

随后,记者来到海鲜区,随机选择一家摊位购买一斤黑虎虾。记者看到,摊位前悬挂着标价牌,品名、产地、价格一目了然。

记者拿起捕捞网,将活虾放在沥水篮里,等多余的水流淌完后递给摊主,再装入袋中称重。

据摊主羊小丽介绍,她在这个市场卖海鲜已有20多年了。她表示:“公平秤的设立为市民带来更加透明、公正的购物环境,也让商家更加自律。”

买海鲜价格透明,斤两是否足?记者将购买的一斤虾拿到市场南出入口处的公平秤复称,显示数量一致。

记者还在走访中发现,“生鲜灯”已难觅踪影,取而代之的是一盏盏白色节能灯。

(本报海口6月23日讯)

今日热评

■ 陈奕霖

探索实施星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度,将“放心游”的承诺落实到具体行动中。去年4月以来,三亚引导行业、经营主体向消费者作出“先行赔付”承诺,强化信用监管,提升旅游服务品质,“三亚放心游,放心游三亚”金字招牌越擦越亮。目前,这一制度已在海南全省推广。

旅游消费投诉“先行赔付”,为消费者提供了快捷的维权通道,也倒逼旅游企业构建起诚信制度体系,这实际上是一种信用治理模式。先行赔付,“先行”的其实是“诚信”——让守信者受益、失信者受罚,营造“诚信为本”的消费环境。

实现“诚信为本”,须有诺必践、践诺守信,让诚信可见、可感。当前,海南正在加快建设“诚信海南”,丰富“信用+”应用场景,敢于作出“先行赔付”的明确承诺并落实到位,亮出的是以涉旅服务“先行一步”为消费者撑腰的鲜明态度,以及切实维护旅游消费者权益的决心和诚意,让消费者们对“诚信”有了具体的感知。

诚信,是社会信用体系建设的核心一环,也是城市建设的无形资产。在信息透明的时代,每一次不诚信行为都可能被放大,严重损害地方形象与行业口碑。相反,营造诚信环境,树立诚信形象,将能增强一个商家、一个行业、一个地方的吸引力,形成良好的口碑效应,从而提振消费信心,促进经济发展。

进一步说,诚信与否,反映出的是一座城市的文明水平,折射出的是一个地方的发展竞争力。培育和守护“诚信为本”的文明风尚和文明形象,需要多方参与。从政府部门来说,应加强诚信政府、诚信社会建设,完善法律法规,严惩失信行为;从经营主体来看,应自觉遵守市场规则,以品质取信、以服务取胜;从个人来讲,应当知信、守信,共同营造良好的诚信社会氛围。

人无信不立,城无信不兴。相信,以诚信政府建设引领“诚信海南”建设,通过不断创新举措,积极构建诚信治理体系,释放信用建设红利,打造一流营商环境,塑造优良社会风尚,定能推动海南自由贸易港“诚信口碑”深入人心,以诚信塑造海南发展新优势。

海南日报 融媒看点

海南日报报业集团推出多个融媒产品 倡导共建诚信市场

本报讯(记者陈蔚林)近日,海南日报陆续刊发“雷公马文明红黑榜”专栏第二期系列报道,聚焦“共建诚信市场 文明有你有我”主题推出多个融媒产品,推动“诚信经营”意识深入人心,营造文明和谐的消费环境,提高全社会文明诚信意识和信用水平。

这些融媒产品中,既有结合“6·18”年中大促活动推出的《叮!618到了!海小文请你收好这份网购消费提示》主题海报,也有《雷公马邀您“放心游”海南》MG动画,还将邀请海南省市场监督管理局相关岗位工作人员做客“雷公马文明红黑榜”直播间,通过案例剖析的方式向网友介绍相关法规,倡导文明理念,敬请关注。



扫码观看《叮!618到了!海小文请你收好这份网购消费提示》



扫码观看《雷公马邀您“放心游”海南》



精心呵护诚信无形资产