



省市场监管局持续优化消费环境,打造放心消费“海南模式” 商家有诚信 消费才放心

■ 海南日报全媒体记者 李梦瑶



近日,海口骑楼老街人山人海,热闹非凡。海南日报全媒体记者 李天平 摄

最近这段时间,海口市民李梓桐养成了一个新习惯——

出门购物或吃饭前,先打开“放心消费在海南”小程序,查看意向消费店铺的放心消费单位星级、评价投诉和信用情况等信息后,再决定是否前往。“星级越高,信誉越好,自然优先选择。”她说,如此一来,“踩雷”的概率大大降低。

优化消费环境,是稳定消费预期、提振消费信心的关键一招。聚焦民生关切,近年来,省市场监管局坚持开展“放心消费在海南”活动与“守护消费”专项行动双轮驱动,正以更优消费环境激发更大消费潜能,让越来越多消费者在海南敢于消费、放心消费。

A 消费更放心 购物不再是“盲选”

打开微信小程序,搜索进入“放心消费在海南”系统,全省各市县“放心消费星级单位”和“放心消费承诺单位”一一展示。随意点击一家进入,其评价投诉和信用情况等信息一应俱全。

自今年9月上线试运行以来,这一“消费助手”已吸引不少忠实用户。

“过去线下消费前,我们对商家的各类信息往往一无所知,几乎都是盲选。”在包括李梓桐在内的不少消费者看来,“放心消费在海南”活动的开展,推动消费信息透明化,让消费决策变得越来越简单高效——

通过“放心消费在海南”系统,消费者可以像网上购物般,提前了解商家展示的商品和服务信息,以及其他消费者的评论、投诉与商家的回复、处理,全面掌握相关情况后再择优选店进行消费。

到“放心消费单位”消费,体验究竟如何?不久前,海口市民陈先生在四星级“放心消费单位”——旺豪阳光超市(友谊阳光城店)体验了一番:不到两分钟,便完成了一次无理由退货。“退货流程很简单,退款立刻就到账了。”如此售后服务,让他直呼“购物更放心”。

“‘放心消费单位’分为三星级、四星级、五星级。星级越高,商家作出的承诺越多。”省市场监管局相关负责人介绍,比如,四星单位需承诺有专人负责消费投诉处理,五星单位则需承诺对消费者投诉履行先行赔付。

换言之,“放心消费单位”星级越高,消费者得到的保障越多。

从商场、饭店、便利店到美食街,如今在海南,“放心消费单位”遍地开花。截至目前,全省已培育“放心消费商圈”23个,“放心消费承诺单位”超9万家,骑楼老街、海棠68环球美食街等一批放心消费示范标杆正“单点连线成面”,诚信经营理念蔚然成风。

B 申报更便利 商家参与积极性高涨

商场门口显眼处张贴有“放心消费商圈”“无理由退货实体店”等标识,不少入驻商家在店门口亮出《诚信经营·放心消费公开承诺书》……走进海南万佳家居装饰广场,“诚信经营”的细节处处可见。

“我们没有消费维权服务站,并联合入驻商家实行承诺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,目前该商场已有超八成人驻商家成为“放心消费承诺单位”,其他商家也在陆续申请中。

争当“放心消费单位”,商家们的积极性为何如此高涨?

“‘放心消费单位’称号也是一种社会评价和商业信誉,且星级越高,越有助于商家获得消费者的信任,提高市场竞争力。”吴雄认为,与此同时,申报操作流程的便利化,也进一步提升了商家们的参与积极性。

2023年11月,我省在全国首创推出放心消费“在线承诺、星级管理、信用+智慧监管”的“海南模式”,坚持“政府主导、部门协同、企业自律、行业自律、社会参与、共同监督”原则,鼓励全省各行各业经营主体自愿参与“放心消费在海南”活动。

“我们进一步优化工作模式,由‘政府部门培育、企业申报、政府部门评定’模式调整为‘企业自主承诺、社会共同监督’的星级动态评价管理模式。”省市场监管局相关负责人介绍,利用大数据、云计算等技术,依托国家企业信用信息公示系统(海南)的大数据支撑,该局打造了“放心消费在海南”系统。

如今,经营主体只需通过该系统作出承诺,即可在线申报成为“放心消费承诺单位”,待观察期满后,符合相关条件者,则成为相应等级的“放心消费星级单位”。这一过程中,经营主体全程无须线下跑动、无须提交材料,有效降低了参与成本。

C 监管更智慧 构筑多元共治新格局

缺斤短两、偷工减料、价格欺诈……这些乱象,一直是消费市场的顽疾。以“零容忍”为基本原则,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,并推行使用物联网电子秤等做法,持续构建长效严管机制。

“但实践证明,离开广大消费者的监督和经营主体的自律,难以从根本上解决消费环境的问题。”在省市场监管局相关负责人看来,“放心消费在海南”系统的上线,为消费者、经营主体参与放心消费活动,构建共建共治共享格局,提供了最佳载体——

一方面,系统开通在线评价、在线投诉功能,让消费者得以在线处理消费纠纷,减少维权等待过程;另一方面,市场监管部门将按照经营主体申报时的承诺标准,通过大数据归集的经营主体信用等信息,结合日常监管情况,为经营主体精准画像,实行“奖惩分明”的动态监管,倒逼经营主体诚信经营。

“依托‘放心消费在海南’系统,我们综合运用信用监管、智慧监管等方式,努力实现监管效能最大化、监管成本最优化、干扰市场最小化。”省市场监管局相关负责人介绍,该系统集成了20多项功能模块,监管部门还可对系统积累的大量数据进行分析,为工作决策提供有力支持,推动政策制定更科学。

无论是多元共治,还是创新监管手段,最终目的都是营造更优的市场环境。

“人人都是消费者,消费环境好不好关乎你我他。”省市场监管局相关负责人表示,该局将进一步提升“放心消费在海南”区域公共品牌影响力,以“放心消费单位”数量的“量变”催化消费环境“质变”,着力打造“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心和维权放心”的消费环境,服务海南国际旅游消费中心建设。

(本报海口10月30日讯)

海口市市场监管局以“6个100%” 打造骑楼老街放心消费示范街

■ 海南日报全媒体记者 李梦瑶

创意美食、网红茶饮、潮流文创一应俱全,文化巡游、非遗走秀、旅游商品集市等各类特色活动轮番举办……作为国家级夜间文化和旅游消费集聚区,骑楼老街不断创新文旅消费新场景,如今已成为外地游客来海口必“打卡”的地标之一。

浓浓“烟火气”的背后,离不开市场监管部门的守护。

今年以来,海口市市场监管局深入推进“放心消费在海南”工作,按照“6个100%”标准,着力打造海口骑楼老街放心消费示范街——

放心消费承诺100%。所有具备条件的经营主体在线承诺成为“放心消费承诺单位”,并引导具备条件的经营主体主动承诺线下购物无理由退换货、先行赔付、实行在线解决消费纠纷(ODR)制度、设立消费维权服务站,提升消费纠纷自行和解率。

有照(证)亮照(证)经营100%。指导区域内

经营主体依法取得经营资质,做到证照齐全、合法有效,在显著位置亮证亮照经营。对发现的无证经营行为,及时推送给相关行业主管部门。

规范明码标价100%。指导区域内经营主体严格落实明码标价,按照标价模板在醒目位置标示商品和服务价格信息,不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用,不得利用虚假或使人误解的价格手段进行价格欺诈。

商品质量安全100%。指导区域内经营主体建立并执行进货查验、索证索票等商品质量管理体系,商品质量符合相关标准或要求,燃气灶具等服务用品安全,商品抽检未发现不合格情况;无“三无”产品、假冒伪劣商品、禁塑目录内塑料制品。

食品安全100%。指导区域内食品销售和餐饮服务经营主体全面落实食品安全主体责任,严格做好制度建设,建立并执行索证索票制度,建立进货台账,食品及原料、食品添加剂、食品相关产品的可追溯率达100%;严格执行从

业人员管理制度,接触直接入口食品工作的食品销售人员及餐饮从业人员100%持有健康证明上岗。

特种设备安全100%。指导区域内电梯等特种设备使用单位严格落实特种设备安全主体责任,按规定设置安全管理机构或配备专兼职安全管理人员,对安全管理人员和作业人员进行必要的安全教育和技能培训;建立健全特种设备安全管理制度和岗位安全责任制。

“与此同时,我们坚持以点带线、以线促面,在全市各区同步打造CDF海南国际免税城、仁恒里海棠公园等一批新的放心消费商圈、街镇,海南万佳家居装饰广场、海南航空、海南省人民医院等一批放心消费商圈、单位成为示范标杆,形成‘街带动区、区带动城’辐射带动效应。”海口市市场监管局相关负责人表示。(本报海口10月30日讯)

■ 海南日报全媒体记者 李梦瑶

市场入口放置着公平秤,不同种类的海鲜明码标价,商户使用印有“诚信筐”大字的沥水篮,餐厅外电子屏上后厨景象一目了然,墙上“如发现欺诈消费行为,实行先行赔付”等字样格外醒目……

傍晚时分,三亚市海棠68环球美食街人流如织。目之所及,消费者接收到一个共同的信号:在这里,可以放心消费。

随着“放心消费在海南”活动的推进,如今,三亚市市场监管局以“五个放心”为目标,全力打造“海棠68环球美食街”五星级放心消费商圈,让其成为全省首批星级放心消费示范标杆商圈——

安全放心。指导区域内经营主体依法取得经营资质,做到证照齐全、合法有效、亮证亮照经营。同时,指导美食街食品销售和餐饮服务经营主体全面落实食品安全主体责任,严格落实特种设备安全主体责任。

质量放心。要求经营主体严格落实各类商品的进货查验制度,定期检查库存食品及原料,及时处理超过保质期或变质的食品及原料。建立并执行索证索票制度,建立进货台账。商品质量符合相关标准或要求,不销售假冒伪劣商品,不使用禁塑目录内塑料制品等。

服务放心。建立健全线下购物无理由退换货制度,积极营造“放心购”,提升消费者购物体验度和满意度。规范经营服务行为,公开商品服务质量真实信息,不做虚假宣传,不夸大商品作用。在餐饮单位点餐时,倡导勤俭节约,提醒消费者适量点餐。

维权放心。设立消费维权服务站,建立美食街先行赔付制度,实行在线解决消费纠纷(ODR)机制,落实首问负责制,实现消费纠纷快速处理。采取LED显示屏、张贴海报、摆放桌牌等多种方式在经营场所公示“放心消费承诺书”,向社会公开承诺,接受公众监督。“一户一码”对区域内经营主体全覆盖,消费者通过扫码便可获悉商户执照信息、信用等级、信用加分及扣分、投诉记录等信息,还可以“码上”投诉。

价格放心。结合海棠68环球美食街实际情况,指导设计制作商品服务标价签,在醒目位置标示商品和服务的价格信息。确保美食街内商家不在标价之外加价出售商品或者提供服务,不收取任何未予标明的费用,不利用虚假或使人误解的价格手段进行价格欺诈。

“与此同时,我们还结合全市各区业态布局,逐步拓展领域,在海棠中免三亚国际免税城、海棠湾滨海酒店带的酒店和天涯区国药中服免税店、解放路步行街等地打造放心消费商圈、街区,树立‘一街一城一带’和‘一店、一街、一市、一场、一体、一区’等典型标杆,形成区域示范效应,共同营造三亚全域的安全放心消费环境。”三亚市市场监管局相关负责人介绍。

(本报三亚10月30日电)



三亚市海棠68环球美食街,游客们正在挑选海鲜。海南日报全媒体记者 王凯 摄

三亚市市场监管局以「五个放心」
打造海棠68环球美食街放心消费商圈



扫码进入“放心消费在海南”小程序