

市市场监督管理局全力构建满意消费新格局

优化维权举措 深化消费共治

“消费纠纷不要怕，法律武器来撑腰。大家快过来看看，这里有各种锦囊妙计助您消费维权不输阵！”市市场监管局、公安局、司法局、住建局等单位的消费维权普法“摊主”们纷纷开启了揽客模式，吸引了不少群众驻足参与。3月14日，市市场监管局牵头我市14个部门在凤凰荟开展了3·15国际消费者权益日现场宣传咨询活动，各单位通过设置展板、发放宣传资料、接受群众咨询等方式带来了满满消费维权干货。

其实，对于市场监管部门而言，365天每一天都在守护着“3·15”。

聚焦高质量维权，让购物无忧。年近80的龚老伯万万没想到，自己几年前的一笔订单竟真的在市市场监管局的帮助下“退款”了。龚老伯于2017年购买了价

值5000余元的羊奶粉，与商家约定“分批提货、随用随取”。时至2024年，剩余10余罐未提取的奶粉却因票据遗失遭商家拒退。无奈之下，龚老伯来到市场监管局寻求帮助。工作人员迅速登记办理，最终通过追溯商家购销台账确认了2017年交易记录及未提货明细，促成商家按原价退还剩余款项。

近年来，市市场监管局坚持一手抓机制建设，一手抓业务培训，努力实现群众诉求响应更快、解决更实。一方面，不断优化处置流程，建立投诉举报信息中心+舆情研判中心+消费纠纷人民调解委员会+14个分会的投诉举报快速处置工作体系，全面提升投诉举报处理质效。另一方面，不断加大消费纠纷调解业务指导力

度，多次开展调解业务技能培训，积极组织典型调解案例研讨，切实提高基层初信初访化解率。我市2024年12315平台投诉调解成功率同比增长11.24%，3个案例入选南通市2024年消费维权十大典型案例，入选数量居各县市区之首。

聚焦高水平共治，让消费更嗨。2024年2月，江西的李先生就一起消费纠纷处理情况于在线纠纷解决(ODR)平台点亮了“五颗星”满意度。原来，李先生购买的电动手电钻出现故障后，随即通过ODR绿色通道发起了投诉。我市ODR企业江苏东成电器有限公司收到工单后迅速与消费者联系核实相关情况，第一时间联系消费者将机器寄回检测处置，短短一天便妥善解决了争议。这是市市

场监管局强化在线纠纷解决机制(ODR)建设，深入推进共治共建共享消费维权治理格局的缩影。

“目前，我局正在精心筛选消协成员单位，搭建消协组织结构，届时因机构改革等原因一度注销的启东市消费者协会将重新启航。新的消费者协会将在组织架构、服务模式等方面实现全面升级，协会理事和会员不仅涵盖消费领域的多个关键环节，也将更具广泛代表性和专业性。相信在市场监管部门和消费者协会的共同努力下，每一位消费者都能感受到投诉有门、维权有路、解决有力，真正实现购物无忧、消费更嗨。”市市场监管局监管协调科科长吴赛泾介绍道。

(李慧玲 吴赛泾)

启东市市场监督管理局 启东市融媒体中心 2025年 第3期

春风送暖万物生 党徽闪耀她力量 ——学校里的巾帼科普讲座



“我平时最爱吃炸鸡，现在知道了油炸食品的危害，以后可不敢多吃了。”“下次我和爸爸妈妈到饭店吃饭时，一定要看看有没有营业执照和许可证，而且要吃多少点多少，不能浪费食物。”“我要告诉妈妈，以后给我买涂脸的香香时，要选有‘小金盾’标志的，这才是我们小朋友专用的。”小朋友们你一言我一语，分享着收获到的食品及用妆安全知识。

近日，市市场监督管理局基层一线女性党员以其独有的亲和力和专业性在校园上了一堂别开生面的食品、化妆品安全科普讲座。她们化身“健康老师”，通过图片展示和讲解互动的方式，分享采购食品、外出用餐和家庭用餐时的注意事项，普及儿童化妆品的概念、种类、用途，带领小朋友们正确认识儿童化妆品标志“小金盾”。这一幕幕正是活跃在市场监管部门监管执法一线的年轻女党员们的日常缩影。她们秉持“木兰之志”，勇当先锋榜样，用纤手稳住公平秤，以柔情系紧安全绳，细腻敏锐、刚柔并济，堪称守护市场秩序和百姓利益的红色哨兵。

(叶燕雁)



日前，市市场监督管理局在世纪家园社区举办了第二期“市监开放日”活动。现场发放了食品安全、药品安全等宣传单页，介绍了市乡厨行业协会工作开展情况，快速检测了食用农产品30批次，收集了“你点我检”调查问卷40余份。范凤玲摄

《集贸市场计量监督管理办法》解读

为深入推进电子计价秤市场秩序综合整治，加强集贸市场计量监督管理，有效打击利用电子计价秤作弊、“缺斤短两”等计量违法行为，切实维护消费者合法权益，市场监管总局修订发布了《集贸市场计量监督管理办法》(国家市场监督管理总局令第94号，以下简称《办法》)，自2025年3月1日起施行。现就有关内容解读如下：

一、《办法》修订的目的和意义是什么？

现行《办法》由原质检总局于2002年制定发布，2020年，市场监管总局进行了条款修正。《办法》规定了全国集贸市场经营活动中计量器具管理、商品量计量管理、计量行为及其监督管理的具体要求；明确了集市主办方、经营者、计量检定机构、各级市场监管部门的责任和罚则。《办法》实施以来，在维护集贸市场经营秩序、保护消费者合法权益方面发挥了积极有效的作用，推动全国集贸市场内计量行为、计量器具管理逐步趋于规范。

此次修订《办法》，主要是针对近年来集贸市场内不法商家“缺斤短两”“计量作弊”等现象，解决民生关注的热点问题，加强计量管理制度建设，对现行《办法》内容不完善、与当前经济社会发展水平不相适应等问题加以完善，进一步压实集市主办方主体责任、规范经营者行为、加大对相关计量违法行为的处罚力度，有效打击集贸市场内使用作弊秤、“缺斤短两”等违法行为。

二、《办法》适用的范围是什么？

《办法》适用于全国集贸市场经营活动中的计量器具管理、商品量计量管理、计量行为及其监督管理活动。《办法》所称集贸市场，是指由自然人、法人或者非

法人组织主办，由入场经营者向集市主办方承租场地进行农副产品、日用消费品等现货商品集中交易的固定场所。

三、《办法》对集市主办者的管理职责提出了哪些要求？

一是要求集市主办方建立集市计量管理制度并组织实施，核验、更新、公示经营者的相关信息，供消费者查询。目的是有利于集市主办方对经营者的管理，也为消费者维权时查询经营者信息提供有效途径。

二是进一步明确集市主办方与经营者签订入场经营协议内容，要求经营者不得使用具有作弊功能的计量器具以及其他不合格计量器具，不得破坏计量器具准确度或者伪造数据等，特别强调要约定相应的违约责任，为集市主办方处理经营者计量作弊行为提供依据。

三是将公平秤扩展为用于公平复核的计量器具，并要求集市主办方合理设置用于公平复核的公平秤、公平尺等计量器具，摆放在显著、便捷位置，并予以标识。

四是增加集市主办方诚信计量管理责任，要求其建立健全诚信计量管理体系，组织经营者开展诚信计量自我承诺。

五是明确规定集市主办方发现经营者使用具有作弊功能的计量器具或者其他不合格计量器具等计量违法行为，应当予以制止，不得包庇、纵容。

六是明确集市主办方对纠纷及时进行处理的要求及相关配合义务，规定消费者和经营者因商品量计量结果产生纠纷的，集市主办方应当及时进行处理，配合市场监管部门做好计量调解和违法行为查处。

四、《办法》对于经营者的行为规范提出了哪些要求？

一是增加经营者正确、规范使用计量器具和法定计量单位，对配置和使用的计量器具进行维护管理，保证计量器具量值准确的相关要求。

二是明确属于强制检定计量器具的，经营者应当定期送当地法定计量检定机构进行检定，计量器具出现新增、减少、更换、维修等情况，应当及时向集市主办方报备。

三是明确经营者作为计量器具的使用主体，不得使用国家明令淘汰的计量器具；使用国家限制使用的计量器具，应当遵守有关规定；不得使用未经检定、超过检定周期或者经检定不合格的计量器具。

四是针对当前电子计价秤监管面临的突出问题，增加了经营者不得使用具有作弊功能的计量器具、不得破坏计量器具准确度或者伪造数据、不得破坏计量器具的铅(签)封、不得使用铅(签)封已损坏的计量器具的要求。

五是增加经营者诚信计量义务，要求经营者开展诚信计量自我承诺，自觉接受社会监督。

五、《办法》在哪些方面加大了对集贸市场内计量违法行为的处罚？

现行《办法》对集贸市场内的计量违法行为处罚力度过低，难以形成有效震慑。此次修订增加《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等相关法律法规作为依据，增加了处罚情形，加大了处罚力度。一是明确集市主办方未建立集市计量管理制度的，依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第五十条

进行处理。二是将集市主办方未按要求对计量器具登记造册、备案、更新，以及未合理设置和妥善管理“公平秤”等计量器具的罚款上限由一千元罚款提高至一万元。三是对经营者应当使用计量器具进行测量而未使用计量器具的违法行为，处罚上限由一千元调整为二万元。四是明确经营者利用具有作弊功能的计量器具构成欺诈的，适用《中华人民共和国消费者权益保护法》“退一赔三”的规定。五是明确集市主办方发现经营者从事计量违法行为而不制止，或者包庇、纵容的，处五万元以下罚款；情节严重的，处十万元以下罚款。

六、《办法》对于集贸市场的计量监管提出了哪些新的管理思路？

一是首次将诚信计量管理体系引入集贸市场监督管理措施，集市主办方可发挥诚信计量作用，建立违法失信经营者红黄牌警示制度，将经营者计量违法行为在集市中予以公示，对计量失准拒不整改或者计量失准仍强买强卖的经营者，按照合同约定和有关管理制度的规定追究违约责任直至清退出集市。二是鼓励集市主办方免费统一为经营者配置经强制检定合格的计量器具；鼓励集市主办方对集市进行数字化升级改造，推广使用通过智能网联功能实现防作弊效果的计量器具，通过集约化、数字化的管理模式，为市场监管部门探索实施智慧监管提供支撑，有效提升集贸市场计量监督管理的效能。三是强化信用监管，市场监管部门建立集市诚信计量管理制度和评价标准，定期公开评价结果，对集市计量工作实施分级分类监管。

(来源:市场监管总局网站)

全民阅读 书香启东

微信扫码 免费阅读

阅读活动齐参与

全民读书节、经典诵读、诗词大会、好书推荐、亲子阅读、各类讲座、征文比赛、知识竞赛等。



小小大富翁



扫码免费阅读



诗歌里的二十四节气



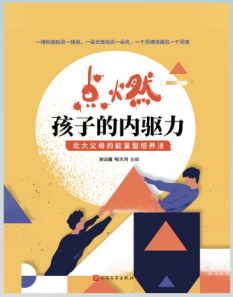
扫码免费阅读



写诗真好玩



扫码免费阅读



点燃孩子的内驱力



扫码免费阅读



动物来信系列 (全5册)



扫码免费阅读



告别磨蹭



扫码免费阅读



启东市全民阅读办 启东市图书馆 宣

浏览更多免费数字阅读资源，请登录启东市图书馆微信公众号