

# 全市放心消费参创主体达 126.8 万家

## 青岛积极争创放心消费示范城市 全力打造一流消费环境

3月15日是国际消费者权益日，2024年消费维权年主题为“激发消费活力”。3月13日下午，市政府新闻办召开新闻发布会，市市场监管局、市中级人民法院、金融监管总局青岛监管局、市消费者权益保护委员会等部门以“优化消费环境 激发消费活力”为主题，对全市消费者权益保护工作情况进行发布。据悉，在中消协全国百城消费者满意度测评中，青岛连续5年位居全省第一、全国前列。

### 市市场监管局： 全年受理公众各类诉求 60.75万件

消费环境是最普惠的民生福祉、最公平的公共产品。市市场监管局局长张咏雁介绍，近年来，市场监管部门始终坚持把恢复和扩大消费摆在优先位置，聚焦消费者所思所盼，切实保护消费者合法权益，激发消费活力，释放消费潜能。

以示范创建为载体，不断增强消费能力。联合26部门开展“放心消费在山东”创建深化提升，召开“优环境、促消费”放心消费创建观摩推进会，巩固齐抓共管的格局。全市参创主体126.8万家，保持全省第一。“放心消费在青岛”已纳入市政府的10项示范创建活动，首次以市政府名义公布167家市级放心消费示范单位，全市83家单位获评省级放心消费示范单位。提振居民消费信心。创新开展“商业综合体监管一件事”试点工作，在全市10个大型商业综合体试点实行驻店式监管，全时段护航放心消费，春节期间万象城、银座等试点综合体销售额同比增长10%。深化青岛历史城区放心消费示范街区建设，举行大鲍岛历史文化街区“诚信经营自律联盟”启动仪式，推动历史城区消费高品质提升，春节期间日均人流量达55万人次。

以安全监管为抓手，不断改善消费条件。筑牢消费品安全底线。深入开展食品安全“守查保”等专项行动，全市1.6万名包保干部与17万家食品生产经营单位建立包保关系。实施药品安全巩固提升行动，加强“双通道”药店、集采药品等质量监管，打造标准化药房4347家。对135类2510批次工业产品组织质量抽查，特种设备定检率保持动态100%。

以群众需求为导向，不断创新消费场景，激发市场主体活力，提升消费品质体验。以市政府名义出台《关于实施“青岛优品”工程推动经济社会高质量发展的意见》，遴选产生首批92家企业100个“青岛优品”，举办青岛国际品质生活博览会。深度融合城市更新建设，开展“农贸市场提升三年攻坚行动”，彻底解决20余处落后市场的“脏乱差”问



加强监管、筑牢消费品安全底线。

题，创建优秀规范化农贸市场48处。提升消费者满意度。2023年共受理公众各类诉求60.75万件，为企业和群众挽回经济损失6000余万元。持续推进消费维权服务站规范化建设，发动2.75万家经营主体主动作出无理由退货承诺，引导1.77万家企业加入在线消费纠纷解决(ODR)机制。

今年市市场监管局将大力实施餐饮监管放心消费攻坚等十大行动，统一推出“市场监管放心码”，抓好“商业综合体监管一件事”试点工作，开展寻找“四美”(最美小店、小摊、小铺、小作坊)活动，全力打造一流消费环境，点燃市场热度，促进消费活力迸发，释放消费升级潜能。

### 市中级人民法院： 受理各类消费者权益纠纷民事案件542件

市中级人民法院二级高级法官、副局长审判员张春娟介绍，今年是“消费促进年”，青岛中院通过进一步发挥人民法院审判职能作用，为切实保护消费者权益、全面促进消费提质升级、加快构建市场新发展格局、积极推动经济高质量发展提供司法服务和保障。2023年，全市两级法院共受理各类消费者权益纠纷民事案件542件，其中，案件类型为食品类的案件123件，购物方式为网络平台购物的案件180件。

2024年，青岛中院将做好新时代新征程消费者领域审判工作：一是与各相关单位紧密合作，加强府院联动、信息共享、协同发展。二是完善消费者权益司法救济制度。探讨代表人诉讼制度，不断增加对农村消费者的司法服务供给，积极引导和协调消费者组织、公益诉讼主体、司法救

助力量向农村地区倾斜。三是加强消费者权益司法保护宣传工作。充分发挥司法裁判的示范引领作用，通过以案说法、发布调研报告等方式加强消费者权益司法保护宣传工作，引导生产经营者诚实守信经营，倡导节约集约的绿色生活方式，营造安全诚信放心的消费环境。

### 金融监管总局青岛监管局： 调解案件1430件、涉及 金额2.14亿元

金融监管总局青岛监管局党委委员、副局长林洁介绍，近年来，国家金融监督管理总局青岛监管局牢固树立“为民监管”理念，始终把维护最广大人民的根本利益作为工作的出发点和落脚点，用心用力解决群众急难愁盼问题，努力把暖民心、惠民生的事办实办好。

纠纷化解更加高效。聚焦金融纠纷化解的“痛点”“难点”，推动一站式矛盾纠纷解决机制建设，打造新时代“枫桥经验”青岛样板。与青岛市中级人民法院、青岛市仲裁委、青岛市公证处建立合作机制，实现调解、仲裁、公证等无缝衔接。指导青岛市银行保险业纠纷调解中心常态化、规范化、智能化运行，先后设立西海岸、即墨、胶州等六个调解工作站和湛山调解工作室。2023年，共调解案件1430件，同比增长54.92%，涉及金额2.14亿元，综合调解成功率77.75%。

惠民实事更加暖心。聚焦“沉睡账户”“睡眠保单”等“关键小事”，开展专项提示提醒，通过数据排查、专题调研、分类施策、主动发声，推动银行保险机构有序发布公示公告，出台个性化服务举措。专项行动开展以来，辖区银行保险机构累计对115万个“沉睡账户”和9

万张“睡眠保单”的持有人进行提示提醒，帮助消费者唤醒沉睡存款2.81亿元，领回生存金、满期保费2.85亿元。

### 市消保委： 受理消费者咨询投诉约 13.87万件

市知识产权保护中心主任郭大鹏表示，去年以来，青岛市消费者权益保护委员会坚持以消费者为中心，创新维权方式，提升维权效能，以更便捷高效的投诉处理、更深入有力的社会监督、更有益有效的消费教育，强化消费者权益保护，提振消费信心，全力打造更加安全放心的消费环境，不断提升消费者的获得感、幸福感和安全感。

2023年度，全市消保委系统共受理消费者咨询、投诉约13.87万件，投诉解决率97.81%。持续开展“月月3·15”活动，持续发挥律师团、反诈维权联盟优势，聚焦家装消费、校外教育培训、未成年人权益保护等，为消费者提供免费法律支持。聚力提升维权合力，成立市消保委新一届律师团和首届专家志愿者团，与山东大学、中国海洋大学联合发展高校消费维权志愿者196人。推动家装行业规范发展，联合相关部门制定出台《青岛市家居装饰装修工程施工合同(示范文本)》，组织召开“青岛市室内装饰行业企业通气会暨合同范本推广会”，将投诉问题解决在企业、化解在源头。

发挥社会监督职能，促进消费环境持续优化提升。以NPS调查为手段，引导旅游景区经营者提高服务质量。召开沿海旅游景区NPS消费者口碑推荐调查企业约谈会，发放建议函及整改建议。以约谈为载体，为企业提供精准服务。组织召开全家用汽车产品质量与售后服务通气会，现场进行专题培训。联合16家行业协会发出《诚信守诺 共促消费 携手打造安全放心消费环境》倡议书，共商共建大维权格局。开展“与企同行话消费”系列活动。践行“服务跑在风险前”，通过直播间、企业走访调研，标签式普法精准助力企业发展。发挥比较试验功能作用，发布进口婴幼儿营养补充剂评测结果；针对学生用书皮以及一次性浴巾/毛巾开展比较试验，为消费者提供客观的商品信息。

做好消费教育引导，助推经济社会高质量发展。优化升级消费体验模式。依托18家省市级消费教育基地开展“走近优品 提振消费”系列活动，打造集“消费者沉浸式体验、专家量身定做式培训、主管部门规范性指导、消保委社会监督及警示”四位一体消费体验新模式，树立全国消协系统新标杆。

观海新闻/青报全媒体记者 吴帅 李沛

## 100个城市消费者满意度测评结果出炉 青岛位列全国第五

本报3月13日讯 3月13日，中国消费者协会正式发布《2023年100个城市消费者满意度测评报告》。100个城市中，排名前十的城市为：无锡、杭州、佛山、苏州、青岛、烟台、深圳、南京、北京、宜昌。青岛排名全国第五、全省第一。

测评结果显示，2023年全国100个

城市消费者满意度综合得分为79.92分，总体处于良好水平。据悉，这是中消协连续第七年发布城市消费者满意度测评报告。

据介绍，中消协自2017年以来持续开展消费者满意度测评工作。测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中，对消费供给、

消费环境和消费维权的情绪反馈，是以百分制形式测度出来的消费者主观感受。2023年消费者满意度测评指标体系由3个一级指标、17个二级指标和27个三级指标组成，中消协组织第三方专业调查机构于2023年第四季度在100个被测评城市同步开展调查，共计回收消费者有效样本61812个。

测评结果显示，2023年100个大中城市消费者满意度综合得分为79.92分，整体处于良好水平，33个城市得分位于全国平均线之上。三个一级指标中，“消费供给”“消费维权”得分分别为81.78分、79.21分，与2022年相比分别上升1.24分、1.68分，提升较大。

(观海新闻/青报全媒体 记者 吴帅)