

我市着力打造以质量无忧为基础、退货无忧为支撑、维权无忧为关键的“通‘消’无忧”满意消费品牌——

# 用心用情，守护市民品质消费幸福生活

举办“通‘消’无忧 满意消费”主题活动，现场接受消费者咨询；邀请人大代表、政协委员、市民代表实地观摩，了解线下无理由退货机制等创新实践；发布消费维权典型案例，销毁假冒伪劣产品，重拳出击筑牢消费安全防线……今年“3·15”国际消费者权益日期间，我市系列活动精彩纷呈。

消费是高质量发展的基础支撑和持久动力。我市持续完善消费维权机制，严厉打击侵害消费者权益的违法行为，推动消费环境不断优化，不断擦亮“通‘消’无忧”满意消费品牌。2024年共受理消费者投诉22.6万件、办结率100%，调解成功率、效能评价均位居全省第一方阵，全国城市消费者满意度排名较前年上升9位。



## 丰富“质量无忧”消费供给

3月15日，在“通‘消’无忧 满意消费”2025年南通市3·15国际消费者权益日主题活动中，江苏绒汇羽绒科技有限公司的“绒皇G系列高品质羽绒被”产品通过认证，获颁“南通精品家纺”称号。

“做好每一个细节，才能打造出‘精品’。”公司总经理赵朋说，绒汇作为羽绒寝具国家标准的起草单位，在原材料控制、面料测试、缝制工艺等诸多细节上不断提升，精益求精，保证交付到消费者手中的每一件产品都经得起推敲。

“世界家纺看中国，中国家纺看南通”。南通家纺



年产值超2100亿元，从昔日的“低价竞争”到如今的“品质领跑”，南通家纺企业正以“质量”重塑行业标杆，擦亮金字招牌。通过率先引入AI智能验布设备，我市老牌家纺企业罗莱生活实现疵点检出率90%、疵点精度0.3平方毫米的高精度检测。罗莱生活科技股份董事、副总裁陶永璞介绍，去年企业加强仿生科技纱线研发，并与国际高端后整理设备公司联合研发全球首台宽幅超柔后整理设备，产品品质得到进一步提升。

质量是构筑消费信心的基石。货架上摆的都是好产品，消费者才能放心买。

近年来，市场监管局强化质量品牌建设、突出标准牵引，通过开展消费品质量提升行动，推进消费品“增品种、提品质、创品牌”，进一步丰富“质量无忧”消费供给。截至目前，全市累计有98家企业的101项产品和服务通过“江苏精品”认证；13款具有不同行业特色的优质产品获评省级特色伴手礼，11家企业获“南通精品家纺”认证。

质量创新，品质焕新。诚信经营、质量过硬的优秀企业群体不断壮大，为市民称心消费提供了坚实的质量供给。如今，更多符合高标准、新工艺的产品走进市民家中，更多承载着江海文化的匠心之作，跟随着八方游客把“南通故事”传向远方。

质量，与每一个人的生活息息相关。守护消费者

“生活中的美好”，需要全行业勠力同心，诚信自律，用有保障的产品及服务质量，为消费者注入信心与活力。在“通‘消’无忧 满意消费”主题活动中，来自南通家纺业联合会、网络餐饮第三方平台企业的代表现场发声。

“我们将严格落实平台食品安全主体责任，对申请进入平台的餐饮服务经营者的相关信息进行核验、登记，进一步落实违规商家公示、商家入网审核验真、投入新技术和新模型提升风险识别能力、加强线下巡检抽查监测力度和多方协同构建透明监督体系等五项工作举措，全方位构筑食品安全防线。”面向消费者，美团公共事务总监马乐郑重承诺。

构建“南通好物”全域全时全龄版图，让更多南通“好产品”“好服务”走进千家万户。今年，市市场监管局将积极顺应市民群众消费需求的新变化，进一步丰富“质量无忧”消费供给。以标准引领增品种，聚焦家纺等重点消费品领域，研制相关国标、省标和团标；围绕新兴服务消费场景，加快构建和完善标准化体系。以质量驱动提品质，坚持扶优培强与打假治劣并举，实施制造业卓越质量工程，强化产品质量全链条治理，提升品质消费供给水平。以标杆示范创品牌，统筹培育名品、名企、名匠、名园，鼓励企业争创驰名商标、江苏精品等质量品牌，助力形成“近悦远来”的消费品牌效应。

## 营造“退货无忧”消费体验

线下买的东西，可以线上退了！3月15日，参加“通‘消’无忧 满意消费”主题活动的市民沈女士扫描屏幕上的二维码，惊喜地发现“通畅退”无理由退货平台开通运行了。

这是我市为线下无理由退货“提质”的一项新举措，今后，消费者线下购物后，在符合商家承诺退货条件及商品不影响二次销售的情况下，可以在线申请无理由退货。只要动动手指，就能享受到退货退款全流程在线服务，退货体验更加方便快捷。

随着电商普及，线上购物无理由退货已司空见惯。2020年以来，我市持续开展线下购物无理由退货工作，努力让消费者“后悔权”更有保障。截至目前，全市线下无理由退货承诺单位累计超1.2万家，承诺范围从日用百货到保健食品，不断扩容。

传统线下退货流程烦琐，标准不一，消费者常有顾虑。建在无理由退货承诺单位集中地的无理由退货服务站，则提供了统一受理、快速审核、寄存中转等服务，有效简化流程，提高效率。

“标准化服务，打消了商户对退货成本的担忧，也让消费者更敢于尝试新品牌，形成‘放心买、无忧退’的

正向循环。”圆融广场无理由退货服务站负责人施冬蓉感到，“无理由退货承诺”显著提升了消费者的购物安全感，消费者对于高单价商品的购买意愿明显增加。

营造“退货无忧”消费体验，大力推动全域无理由退货扩量提质。以今年5月1日正式实施《售后服务无理由退货服务规范》国家标准为契机，市场监管部门将加快打造“优品放心购 退货无理由”消费体验和品牌，引导更多商户加入“自愿退”行列，力争年内承诺无理由退货的线下实体店达2万家。

今年3月15日，线下购物无理由退货的“朋友圈”再度扩容。南通联动苏州，共同启动“满意消费长三角”跨江融合行动，南通家纺率先加入“异地异店”线下购物无理由退货承诺活动，首批共有罗莱家纺、凯盛家纺、美罗家纺3个品牌50家门店可实现苏州、南通两地跨江退货。从线下到线上，从跨江到跨域，南通正以开放协同的姿态，进一步巩固和扩大诚信经营、放心消费的生态圈。

可以看到，“退货无忧”的内涵愈发丰满。为了让消费者享受“便捷退”红利，我市将逐步建立商户、商圈、政府三级无理由退货“先行垫付”资金体系，深入

开展长三角异地异店退换货行动，让顾客游客退货有更多选择、更多便利。同时，构建“保障退”的服务网络，在景区游客中心、志愿服务驿站、大型商超、南通名品馆、家纺市场等场所建设退货服务站60个、寄存点40个；巩固网店商店“一体退”的联动格局，引导本地网络交易平台建立健全经营者首问和赔偿预付制度，依法履行线上七日无理由退货义务。



为了“揩”消费者的油，启东两家加油站竟通过外接设备，篡改加油机数据。在南通市市场监管局开展全市计量违法行为专项行动的统一部署下，启东市市场监管局对这两家加油站进行查处，罚没金额20.03万元，没收作弊主板7块。这起案件入选2024年南通市消费维权十大典型案例，市消协在近日召开的“通‘消’无忧 满意消费”品牌建设专题新闻发布会上通报了案件办理经过。

以“零容忍”的态度，坚决打击侵害消费者权益的行为。过去一年，全市市场监管系统开展“企业高质量发展，群众高品质生活”守护行动，重点查处消费欺诈、计量作弊、无底线营销等问题，查办案件539件。持续开展民生领域“铁拳”行动，重点查处食品“两超一非”、以假充真、以次充好、民生价格等问题，查办案件1693件。组织开展“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项执法行动，以“打假、处劣、治虚”为核心，查办案件55件。

维权无忧，是消费者放心购的底气。2024年，市市场监管局强化12315与12345热线双向畅连，健全“市、县、分局”三级应急响应处置机制，实现“全地域投诉举报全天候受理、应急处置24小时响应”，全年受理投诉举报22.6万件，为消费者挽回损失3200万元。全市市场监管系统以100%按时办结率兑现服务承诺，用75.39%调解成功率搭建信任桥梁，凭97%群众满意度筑牢民生口碑。

投诉有门、维权有果，让消费者真切感受到维权有依靠、可信赖。消费者陆胜利曾向市场监管部门投诉，不认可商家对电视机换屏后保修期限。市监部门行动迅速，妥善解决了他反映的问题。“市场监管部门对老百姓的诉求越来越重视，捍卫了我的合法权益，真正体现了‘百姓事，无小事’”。

从消费者体验出发，持续延伸维权触角。我市构建起立体化维权服务网络，全市12315维权站点走进社区、超市、商场、企业、学校等1200余个市民生活圈；260余家企业开通在线纠纷调解通道；100个消费维权直通站和60余个体验站，不仅实现消费者快速维权，还能参与服务监督。

如今，消费者无须走出家门，动动手指就能参与纠纷调解。“这双鞋子没有穿过，而且消费者第一次协商的时候就放在专柜也没拿回去，不影响二次销售。你们再跟供应商沟通一下……”前不久，通过视频连线，通州区消协的调解人员就一起退货纠纷组织消费者与商场、品牌柜台达成了调解。消费纠纷远程视频调解，实现了消协、消费维权服务站的互动和现场指导，有力提升疑难复杂消费纠纷的调解成功率。

“通‘消’无忧、满意消费，不仅是我们的态度，更是我们的承诺。”市市场监管局党组书记、局长，市消费者协会会长徐加明说，今年该局将全力提升消费维权“五优”服务，进一步畅通投诉渠道，全天候受理诉求，24小时应急处置，确保群众诉求“即接即办、件件闭环”。优化与行业主管部门、公检法等部门的“一体处置、行刑衔接、保障共享”体系。深入开展“企业高质量发展、群众高品质生活”守护行动，用“火眼金睛”锻造“清明市场”，让群众尽享安全放心消费带来的踏实体验。

完善「维权无忧」消费保障

·王玮丽·

