

近日,江苏省消保委正式上线“消费投诉信息公示系统”,消费者可通过这一系统了解商家的诚信度、投诉配合度等情况,减少消费信息不对称,进一步保障消费者的知情权和选择权——

# “数据口碑”让不良商家无处藏身

## 个别商家套路多,市民很无奈

“在网上一家店铺看中一条裙子,店主发布的广告说为吸引人气价格直降200元,第二天恢复原价。心动后,我下单买回来一条。没想到,三天后再逛这家线上店铺时,发现价格在我所享受‘优惠价’的基础上又下降了200元!这不是玩噱头故意坑人吗?我找店主理论,她却狡辩我买的衣服是当天的优惠价,反正坚决不承认她在搞坑人的花头经!而且,我发现看似一样的衣服其实面料是不同的,再后来,店主将我买的那条裙子下架,我想投诉也找不

到人……”昨天下午,在市区一家花店工作的许燕,说起自己线上购物遇到的闹心事,十分郁闷。

许燕的烦恼不少人都遇到过。“莫名其妙地,我的微信被一家电商‘先享后付’扣费,没人通知,我也没操作,到现在一直没搞明白是怎么开通这项服务的?”从事餐饮业的陈红向记者介绍,“我事后致电客服后才了解到,所谓的‘超级VIP先享后付’服务面向受邀且微信支付分达到600分以上的用户,这类用户申请开通超级VIP时无须支付年费,有效期365天,

结束后微信自动扣费结算年费。当时我在不知情的情况下被店家设定为VIP,前几天突然从微信里扣除我的年费149元,商家这么做不是明摆着在坑人吗?”

陈红在向有关部门投诉时表示,这种所谓的“会员服务”其实是变相地坑害消费者的诱导性隐形消费。更让许燕、陈红等消费者吃惊的是,事后她们了解到,这些商家不是第一次对消费者玩这些“套路”了,店主的口碑在圈内并不佳。“如果早知道这些商家的口碑和底细,我们肯定不会掉进他们挖的坑。”陈红表示。

## 募集资金18万元,改造9间“梦想小屋” 南通开发区启动第三批“梦想改造+”行动

晚报讯 近日,南通开发区启动第三批“梦想改造+”行动,此次改造共募集资金18万元,将对辖区9名困境青少年的自住房间进行个性化改造,预计元旦期间全部完成。

“梦想改造+”行动旨在对辖区事实无人抚养孤儿或困境青少年自住房间进行个性化改造。自去年启动该行动以来,南通开发区团工委共实施两批“梦想改造+”行动,募集近20万元,改造“梦想小屋”9间。

今年8月以来,南通开发区团工委针对辖区困境青少年开展第三批“梦想改造+”关爱对象摸排行动,积极为“梦想改

造+”行动募集建设资金,最终共募集资金18万元用于9间“梦想小屋”建设。

为确保改造质量,开发区团工委还成立4个由区相关部门、街道、社区、居民代表及社会志愿者组成的监督小组,对改造全过程实施全方位监督,并结合心理课堂、微心愿等关爱项目,加强对困境青少年的身心关爱,呵护其茁壮成长。

下一步,开发区将继续推进“梦想改造+”建设,力争在2~3年内对辖区有需求的困境青少年实现全覆盖。

记者陈可 见习记者司占伟

## 公示系统全覆盖,保障消费者

令人欣喜的是,为了减少类似于市民许燕、陈红等遇到的事,避免被商家“套路”,解决一些商家的诱导性消费、欺骗性促销,甚至暗中销售假冒伪劣商品,16日江苏省消保委正式上线“消费投诉信息公示系统”。

记者注意到,这一系统旨在通过科学的评分、问题的展示,减少信息不对称。消费者在线上或实体店购物消费前,可通过手机移动端入口,关注“江苏省消保委”官方微信公众号,点击“智慧315”模块中的“消费投诉信息公示”进入;同时也可通过电脑端入口,搜索相关网址

进入江苏省消保委官网,点击“维权公示”模块进入该系统。

记者通过电脑端入口进入后,看到公示系统分为消费投诉信息指数评分模块、消费投诉基本信息公示榜、企业曝光台和消费资讯榜四个模块,其中消费投诉信息指数评分模块是通过系统生成评分,让市民较为直观地了解该经营者在处理投诉时的配合度、积极度情况。此外,公示系统还根据“地方城市”“行业类别”,以及重点领域和人群等标准对经营者进行分类,在查询处搜索相应的公司名称便会出现该公司

的数字评分和调解成功率,还可显示投诉数量、投诉类别等。

消费投诉基本信息公示榜不仅可以市民看到已完结的消费投诉公示,还可通过该模块了解市民处理消费投诉事件的情况,投诉时间、商品服务类型、投诉详细信息等。此外,企业曝光台是公示系统的亮点,拒不配合工作或者涉嫌违法违规的企业和经营者会被“晒”出来。

记者在采访中了解到,消费投诉信息指数评分采取一年期制,企业曝光台每三个月动态更新一次。此外,被公示的经营者对公示内容若有异议,省消保委为其保留复核通道。

## 我市正推进公示,创诚信环境

“今年以来,市场监管12315系统共接收市民各类诉求12.6万件,较上一年度同期增长7.6%,产生消费争议金额达6000余万元,为消费者挽回直接经济损失达2000余万元。”昨天下午,本报记者在采访市场监督管理局一名工作人员时,他报出了一组权威数据。

这名市场监管工作人员同时告诉记者,以12315平台为依托,他们从消费者反映强烈的领域、行业着手,抓住涉及面广和关乎民生的热点、难点、痛点,对重点行业、重点商品和重要时段的投诉热点与集中反映的问题进行分析统计,公示消费投诉情

况,特别是公示受理投诉总量、反映主要问题、处理办结情况、消费警示等。他强调,监管部门的公示并非“黑名单”,需要关注的还有经营者对待消费者的态度、处理投诉的效率、自身改进的情况等。

“江苏省消保委正式上线的‘消费投诉信息公示系统’,在全国是比较早推出的;这一平台面向全省,推出前做了大量可行性研究,对公示的内容、后续工作等作出了比较充分的考虑。”市场监督管理局工作人员介绍,“在省里的这个公示系统正式上线前,国家层面上没有一个统一的标准,省内各个地区也有各自的尝

和实践。”

市消协相关负责人也介绍,我市类似公示系统正在加紧向前推进,可以肯定的是,我们的相关公示系统一定会具有南通特色,既能体现法律法规的权威性,也能彰显市场监管大数据平台的关联性,翔实反映经营者的诚信度、投诉配合度;此前,消费者与经营者之间存在着一定的信息壁垒,消费者有时无法准确把握市场中的消费投诉和舆情情况。我市建成后的类似公示系统,将集中整合数据让数据“活”起来,相当于为公众提供一个“数字化口碑”,营造自觉讲诚信的消费环境。

本报记者周朝晖  
本报见习记者沈佳颖



昨天,市区赏叶胜地——狼山北麓园枫叶红、银杏黄,一派浓浓的秋色,吸引了一批又一批的市民前来打卡赏叶。通讯员钱伟章

## 解决群众“带娃难”问题 海安打造家门口的普惠托育园

晚报讯 近日,海安市方华托育中心“桃李名筑”普惠托育用房装修结束,进入设备采购阶段。这是该市推动普惠托育服务体系建设的重点发展社区托育服务,为3岁以下婴幼儿照护服务创造价格普惠、方便可及、质量可靠的环境和条件的试点托育园。

2021年,海安出台3岁以下婴幼儿照护服务发展的实施意见,明确提出“保障社区婴幼儿照护服务用地、用房,引导社会力量在社区举办婴幼儿照护服务机构”。今年,海安市综合从业信誉、服务水平、可持续性

等质量指标,公开招募普惠性托育服务运营商,由专业托育机构为小区及周边群众提供普惠托育服务,打造家门口的普惠托育园。卫健部门和街道联合对托育机构负责人的学历、保育、卫生健康等相关管理工作经验以及员工资格证等方面制订标准并进行资格审查。今年7月,省级示范托育机构方华托育中心中标“桃李名筑”的普惠托育用房运营权,在海安城区如意路开办方华托育分园,园所建筑面积821平方米,建成后首开6个托班,托位数120个,计划于明年2月投入使用。

通讯员施红云