

创新举措激发消费活力 共建放心舒心消费环境

专访成都市保护消费者权益委员会秘书长康鸿跃

聚焦新消费
构建新场景

在消费市场日益复杂多变的今天,如何保护消费者合法权益、激发消费活力成为社会各界关注的焦点。成都市保护消费者权益委员会(以下简称“成都市消委会”)作为维护消费者权益的重要组织,始终站在前沿,通过一系列创新举措推动消费环境不断优化。近日,《消费成都》专访成都市消委会秘书长康鸿跃,深入解读成都市消委会2024年围绕中消协“激发消费活力”消费维权年主题推出的多项创新措施,不断强化消费者权益保护,积极构建开放包容、充满活力且诚信可靠的消费市场,助力成都国际消费中心城市城市建设。

记者:围绕“激发消费活力”消费维权年主题,成都市消委会今年推出了哪些创新举措?

康鸿跃:为了更好地服务消费者、促进消费市场健康发展,成都市消委会在2024年推出了一系列创新举措,主要集中在四个方面。

首先,我们联合媒体力量打造了《站长来了》视频栏目和《消费观察》融媒体节目,既丰富了消费教育引导形式,又拓宽了宣传的广度,吸引了不少年轻人的关注。其次,我们启动了“月月315”公益服务活动,每月提供专业的咨询服务,解答消费者遇到的问题。另外,我们设立了消费教育课堂,鼓励企业和公益服务机构主动承担社会责任,传播消费知识,营造放心消费环境。最后一点,我们优化和完善了消费领域信用约束机制,制定了《成都市保护消费者权益委员会消费投诉信息公示办法》,推动消费领域信用体系建设,探索构建消费信用评价指数,为消费者提供更加透明可信的选择。

记者:成都市消委会是如何帮助企业提升消费者的满意度和获得感?

康鸿跃:我们采取了多措并举的方式来帮助企业在满足消费者需求的同时,实现自身的高质量发展。一方面,我们组织走进企业开展消费体察活动,搭建起消费者与经营者直接沟通的平台,通过这种“零距离”的接触,不仅



《消法实施条例》宣贯培训活动。

增强了消费者对经营者的了解,还促使经营者更加积极地履行保护消费者权益的社会责任,提高产品质量和服务水平。另一方面,我们开展了《消法实施条例》宣贯培训活动,引导企业诚信经营、合规管理,平衡企业发展与消费者权益保护的关系。此外,我们还创新服务模式,引导经营者入驻全国消协智慧315平台,确保他们能够迅速响应消费者诉求,将纠纷化解在萌芽状态,从而提升消费者的满意度和信任感。

记者:成都市消委会如何为未来工作蓄力,应对消费领域的新问题、新挑战?

康鸿跃:为了更好地应对消费领域的新问题和挑战,我们从多个角度进行了准备。首先是扩充消费维权服务支持团队规模,我们增加了消费咨询专家和公益律师的数量,能够为消费者提供更专业、全面的技术指导和法律支持。其次是加强消费领域信用体系建设,针对新兴行业如直播电商等,探索构建消费信用评价指数模型,实现了消费信用状况的动态监测和预警。第三是深化区域合作,与重庆、德阳、眉山、资阳四地消委会签订合作协议,建立异地消费维权快速处理机制,共同守护消费安全。第四是不断提升消费者权益保护工作的质效,为了在



开展消费体察活动。

互联网消费领域形成合力,我们与成都铁路运输第一法院(成都市互联网法庭)及周边城市消委会签署了《加强消费者权益保护协作框架协议》,通过与司法和行政力量的深度结合,进一步保障消费者的合法权益。

记者:您认为这些措施对成都市消费市场有什么长远影响?

康鸿跃:通过一系列的创新举措,我们希望能够建立起一个公平、透明、健康的消费生态,让消费者有信心、有意愿去消费,激励企业不断改进自身的产品和服务质量,只有持续为消费者和企业提供更好的服务和支持,才能推动社会经济持续健康发展。同时,我们也期望通过不懈努力在全社会弘扬尊重消费者、重视消费者权益的良好风尚,使每一位消费者都能享受到安心、满意的消费体验,不断激发消费活力。

华西社区报记者 胡晴琴 受访者供图



“助企高质量发展 激发消费活力”巡回宣讲活动。

赋能
消费