

我省持续推动消费环境提质升级 打造“放心消费在海南”金字招牌

在海南，消费不用担心“开盲盒”

消费者打开手机扫一扫，
商户的信用积分、投诉记录、
诚信承诺等信息一应俱全。

前不久，湖北游客李平逛
至三亚市第一农贸市场时，一
眼注意到了各摊位前挂着的
“商户信用星级”牌。“信用分
还挺高，就选这家了。”在“码”
上筛选一番后，她放心地选择
了一家信用良好的海鲜排档
进行消费。

信用赋能，倒逼商户诚信
经营，也让消费者消费更放
心。

以开展“放心消费在海南”
创建活动为抓手，近年来，
我省创新建立“在线承诺+星
级评价+智慧监管”模式，“零
容忍”整治市场监管领域消费
欺诈行为，健全完善消费者权益
保护制度，正持续推动消费
环境提质升级。

海报集团全媒体中心记
者 李梦瑶

“盲选”变“明选” 明白消费不“踩坑”

买东西、选饭店，怕“踩坑”？这让海口市
民吴范养成了消费前先看商家评分的习惯。

“但现在不少网络点评类平台都存在‘刷
好评’的现象，有时选择的店铺明明‘好评
如潮’，亲身体验后才发觉不对板。”吴范
直言，消费者在无法获悉商家更多信息的情
况下，做出购买选择如同“盲选”。

“盲选”能否变“明选”？“放心消费在
海南”创建活动，正让消费者拥有“慧眼”。

自2023年11月以来，海南省市场监
管局以市场监管系统行风建设三年攻坚专项
行动为契机，不断优化放心消费创建模式，
在全国首创建立“在线承诺”“星级评价”
“信用+智慧监管”相结合的放心消费单位
培育模式。

“经营主体通过放心消费‘星级评价’
后，即可获得市场监管部门赋予的‘放心
消费信用码’，消费者扫码便能了解经营主
体的信用及放心消费星级情况，择优选择。”
省市场监管局相关负责人表示，如此一来，
消费者得以实现明明白白消费。

扫码知信用，一方面让消费者拥有“慧
眼”，另一方面也倒逼商家规范自身行为

市场监管部门对“星级放心消费单位”

实时动态监管。对不履行承诺、侵害消费
者权益等行为的经营主体，将予以摘牌降
级，结果纳入其信用记录、进行分类监
管。

“广场内入驻有近200家商户，自
2022年底成为放心消费商圈以来，我们便
联合商家通过实行承诺7天无理由退
换货、先行赔付机制等举措，不断优化消
费环境。”海南万佳家居装饰广场副经理
吴雄介绍。

从一店到一街，从一区到一市，如
今，海南放心消费承诺单位数量以月增长
量过万家的增速快速增长，全省累计已培
育23个放心消费商圈、7.5万家放心消
费承诺单位，海口骑楼老街、三亚68美
食城等一批放心消费示范标杆正“串点
连线成面”，诚信经营理念蔚然成风。

消费欺诈“零容忍” 消费纠纷快化解

1月19日，吴某某在三亚市第一农
贸市场附近向一名消费者销售樱桃的过
程中，使用作弊秤具进行称重，第一次
称重显示为3斤，再次使用该秤具称量
显示重量为2斤。

接到投诉后，三亚市市场监督管
理局、三亚市综合行政执法局立即展
开联合

调查。经查发现，当事人采取作弊手
段称量商品造成短斤缺两。随后，执
法部门依法对当事人作出警告，罚
款3万元。

“零容忍”，这是海南对消费欺
诈行为一以贯之的态度。

近年来，我省在全国率先出台《海
南自由贸易港反消费欺诈规定》，先
后组织开展旅游消费市场专项整治、
海鲜市场缺斤短两、“守护消费”
等专项执法行动，并推行“红黄牌
警告”“一户一码”信用监管、
使用物联网电子秤等做法，持续构
建长效严管机制。

来自省市场监管局的数据显示，
2023年，我省先后组织开展旅游消
费市场专项整治、海鲜市场缺斤短
两、“守护消费”等专项执法行动，
查处消费欺诈类案件701宗，罚没
831万元，曝光典型案例53个，
市场秩序不断规范。

“与此同时，我们还持续推行在
线解决消费纠纷（ODR）制度，不
断健全完善线下购物无理由退货、
先行赔付、在线解决消费纠纷等消
费者权益保护制度，并在全省建立
消费维权服务站、消费维权绿色通
道563个，快速有效化解消费纠纷。”
省市场监管局相关负责人介绍，今
年1—5月，全省市场监管部门受理
社会公众诉求20.58万件，同比下
降21.73%，为消费者挽回经济损
失650万元，消费者满意度不断提
升。

生鲜灯更换了吗？
买东西“缺斤少两”？
.....

跟随记者现场探访

杜绝“鬼秤”
让“菜篮子”
拎得更“准”



海口

时间:6月23日17时
地点:港丰农贸市场

缺斤少两低标高卖 可先行赔付

港丰农贸市场是海口市秀英区一家规模
较大的农贸市场，日均客流超过了5000人。

6月23日17时，记者来到港丰农贸市
场，此时正值高峰期，市场内人头攒动，
顾客络绎不绝。

记者刚走进市场北门，就看到一台公平
秤，公平秤背后张贴了温馨提示：“若出
现缺斤少两，标低高卖行为，请及时投
诉，由市场管理方先行赔付”。

“市场设置了公平秤，买完东西再称一
称，心里踏实多了。”市民于晓辉将刚
购买的蔬菜放到公平秤上复称，看到显
示器上的数字跟商户称的重量一样后满
意地回家。

随后，记者来到海鲜区，随机选择一家
摊位购买一斤黑虎虾。记者看到，摊位
前悬挂着标价牌，品名、产地、价格一
目了然。

记者拿起捕捞网，将活虾放在沥水篮
里，等多余的水流淌完后递给摊主，再
装入袋中称重。

据摊主羊小丽介绍，她在这个市场卖海
鲜已有20多年了。她表示：“公平秤的
设立

为市民带来更加透明、公正的购物环
境，也让商家更加自律。”

买海鲜价格公示透明，斤两是否足？
记者将购买的一斤虾拿到市场南出入口
处的公平秤旁复称，显示数量一致。

记者还在走访中发现，“生鲜灯”已
难觅踪影，取而代之的是一盏盏白色节
能灯。

记者采访了几位商户，他们表示，去
年底生鲜灯都被替换了。这种做法有利
于市场的健康发展。商户们表示，将更
加注重产品和服务质量，以吸引更多消
费者的光顾。

海口市市场监督管理局秀英分局海
港所所长林海透露，近年来，该市场的
投诉率呈逐年下降趋势。今年以来，仅
接到两宗投诉，经核查，有效投诉为零
宗。

港丰农贸市场伍经理表示，自从设立
公平秤和撤除生鲜灯以来，市民消费更
加放心，商家的经营也更加规范透明。
这种变化不仅提升了市场的整体形象，
也增强了消费者对市场的信任度。

（海报集团全媒体中心记者 王赫）