

# 隆重纪念 国际消费者权益日

## 2021年消费维权年主题：守护安全 畅通消费

### 守护安全 畅通消费

——致全市消费者的一封信

全市广大消费者朋友：

在第39个“3.15”国际消费者权益日来临之际，安康市消费者权益保护工作联席会议办公室、安康市市场监督管理局郑重向全市消费者发出以下倡议：

- 一、绿色消费，杜绝浪费**  
在日常生活中，消费者要根据自己需要适度选择商品，量入为出，适度消费。要避免盲目跟风，避免情绪化消费，避免只重物质消费忽视精神消费的倾向，树立生态文明观念，在能消费、愿消费、敢消费的同时理性消费、绿色消费。
- 二、理性消费，规避风险**  
随着经济迅速发展，许多新兴的消费业态层出不穷，在打折、优惠的背后往往隐藏着诸多侵害消费者权益的陷阱，提醒广大消费者在享受折扣服务的同时擦亮双眼、提高警惕，认真核实经营者主体资格，按需购买，在签订购买或服务合同时认真阅读合同内容，事先约定双方的权利义务，为日后可能产生的消费争议提供解决的途径和依据。
- 三、放心消费，保护权益**  
消费者在消费过程当中要及时向经营者索要凭证，一旦产生消费纠纷，要第一时间凭发票（或收款收据）、合同、协议等书面材料向有关部门投诉举报（投诉举报电话12315或12345），在消费的同时学会保护自己的合法权益，做到放心消费。

### 安康市市场监督管理局

在“3.15”国际消费者权益日纪念宣传活动上的发言

尊敬的各位领导、广大消费者朋友们：

今天是第39个国际消费者权益日，借此机会，我谨代表安康市市场监督管理局向广大消费者朋友们致以节日的问候，向即将获得市级放心消费示范表彰的单位表示衷心的祝贺。

2020年，在市委、市政府的正确领导下，市市场监管局统筹推进疫情防控和经济社会发展，“新时代、新单位、新形象、新作为”建设取得丰硕成果，被国家市场监督管理总局、陕西省人民政府推荐并有望成为国务院表彰的2020年度市场监管工作真抓实干成效明显单位、被省文明委命名“省级文明单位标兵”、荣获“全省行政复议工作先进集体”“全市脱贫攻坚工作先进集体”“全市扫黑除恶专项斗争先进集体”、综合执法支队荣获“全省抗击新冠肺炎疫情先进集体”。

消费者权益保护工作涉及千家万户，是一项与人民生活密切相关的民生工程，为全力构建诚信经营，打造放心消费环境。全市市场监管系统全面履行疫情防控职责，督促落实重点场所防控任务，强化进口冷链食品监管，切实做好“四类”药品登记，保障医用计量器具检定、校准需求，组织开展“保价格、保质量、保供应”活动，实现了疫情期间全市市场秩序总体平稳有序。持续深化“五四三”安康创新模式，启动审批绿色通道，帮扶6家医用物资企业短期获证投产，出台支持复工复产多项措施，切实做好动产抵押登记，破

解融资难题，缓解企业资金周转压力，激发市场主体内在动力，全市登记市场主体累计22.87万户，同比增长13.82%，增速居全省前列。扎实开展食品安全领域“三大提升”行动，深入开展“长江禁捕、打非断链”专项整治，食品抽检7399批次，食品经营户风险分级动态评定率位居全省第一。全市1277所学校食堂（含教学点）实现“明厨亮灶”。深入实施“药品安全放心工程”，抽检药品583批次、医疗器械94批次。大力推进特种设备安全专项整治三年行动，整改消除安全隐患998处。推进质量提升行动，政务服务、美丽乡村等多项标准化试点通过省局考核验收。石泉县农村综合改革（国家级）、人居环境整治（省级）标准化试点启动实施。完成流通领域重点商品质量抽检和工业产品监督抽查395批次。深入实施地理标志促进工程，推进地理标志示范区创建。专利申请1159件、商标注册3480件创历年新高。推行部门联合“双随机、一公开”监管，开展专项整治，实施跨领域联合惩戒。以使命担当护佑百姓幸福安康。全市完成放心消费示范街区（市场、景区）、放心消费单位创建145个。受理投诉举报3218起，为消费者挽回损失近500万元。查办案件1029件，食品药品、医疗器械、化妆品违法案件结案率、公开率100%。其中：市场监管局综合执法支队联合紫阳县查办的紫阳县辉迈公司销售不合格口罩案，被国家市场监督管理总局评为“联合双打行动”典型案例。

今年，我局将紧紧围绕“守护安全 畅通消费”主题，以“市场监管基层基础建设年”活动为抓手，畅通维权渠道依法高效处置消费投诉举报，全面提升消费者权益保护能力和水平，加大放心消费示范创建力度，全力营造良好消费环境。希望广大消费者积极参与诚信建设活动，充分发挥社会监督作用，共同营造健康安全、和谐有序的消费环境。

### 安康市公安局

在“3.15”国际消费者权益日纪念宣传活动上的发言

女士们、先生们、新闻界的朋友们：

大家好！现在由我向大家介绍全市公安机关2020年度消费维权工作。人民健康兴百业，食药安全利千秋。食品药品安全、知识产权保护关乎广大消费者身体健康和生命安全，关乎经济有序运转，关乎社会和谐稳定，市委、市政府高度重视食品药品安全和知识产权保护工作，聚焦“推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理”目标任务，先后作出了一系列重要决策部署，充分体现了以人民为中心的发展思想，为新时代公安机关维护广大消费者合法权益指明了方向，提供了遵循。

2020年以来，全市公安机关在市委、市政府和省公安厅的坚强领导下，在相关单位和各界的大力支持下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“昆仑2020”行动为抓手，聚焦防范化解食品药品和知识产权领域重大风险，突出打源头、端窝点、斩链条、打目标不动摇，按照“全方位”查事、无禁区查责、零容忍查线索、“打深、打细、打狠”的总要求，以最坚定的决心、最迅速的行动、最有力的措施、最严格的执法向食品药品和侵犯知识产权犯罪

发起凌厉攻势，先后组织开展了涉疫犯罪、打击地域性特色食品、烟草、知识产权等多个专项打击行动，取得了显著成效。全市共出动警力2200余人次，排查检查各类场所单位715个，联合相关部门组织开展宣传活动70余场次，接受群众举报50余次。侦办案件28起，抓获犯罪嫌疑人39人，捣毁制假售假窝点15个，涉案金额两千余万元，为保障群众合法权益、维护社会安全稳定做出了积极贡献。

“安宁康泰”，不仅是安康的靓丽名片，更是群众对美好生活的向往和期待！食品药品和侵犯知识产权犯罪，严重侵害了广大消费者身体健康和生命安全，严重危害社会安全稳定。在此，我希望，全市各级公安机关持续发扬攻坚克难、敢打必胜的拼搏精神，强化对涉食药和知识产权的专案侦办，强化对涉案线索的深入摸排，强化对假劣防范的宣传发动，持续开展“昆仑”行动，对涉食药和知识产权违法犯罪保持严打高压态势，全力维护社会大局安全稳定！我呼吁，消费者权益保护联席会议各成员单位、新闻媒体、广大志愿者和社会各界，同心协力，打一场全民参与的歼灭战，让危害食药安全和侵犯知识产权违法犯罪无处遁形。

最后，借此机会，我代表全市公安机关和广大民警向长期关心支持打击食品药品和知识产权犯罪工作的领导、有关部门、新闻界的记者们、志愿者们和社会各界，致以崇高的敬意和衷心的感谢！祝愿各位身体健康、工作顺利。

### 安康市卫生健康委员会

在“3.15”国际消费者权益日纪念宣传活动上的发言

根据活动安排，现将市卫健委在2020年度消费者权益保护方面所做的工作作以简要介绍。

去年以来，市卫健委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，结合部门职责和行业特点，加强宣传教育，强化监督检查，努力维护广大人民群众合法权益。

一、广泛宣传卫生健康知识。在安康相关媒体开设了健康大讲堂、医药卫生宣传专版，在委机关门户网站设立了政策法规宣传栏，及时向社会各界和广大群众宣传医疗卫生法律法规和政策举措，大力宣传卫生健康知识。编制疫情防控宣传短信1000余条，发放卫生健康宣传资料20万份。

二、保持打击非法行医力度不减。

联合公安、市场监管等部门组织开展非法医疗美容、无证行医等专项整治。全市共监督检查医疗卫生机构4596个次，立案查处违法违规案件87起（其中非法医疗美容案件4起，无证行医案件41起，传染病防控措施落实不到位18起，放射诊疗不规范4起，其他违法违规服务规范案件20起），罚款33.35万元，没收违法所得2.2万元。

三、强化公共卫生领域卫生监督。开展消毒产品专项整治，打击生产销售假冒伪劣消毒产品违法行为。2020年共检查消毒产品生产企业3家，销售经营药店549家，查处违法销售消毒产品案件3起，罚款1.1万元。定期对生活饮用水卫生、餐饮具集中消毒效

果、游泳场馆水质卫生、宾馆旅客房用品用具消毒状况等开展监督抽检。去年对16家市政供水单位开展水质集中抽检2次，抽检出厂水、末梢水水样1238份，合格率为99.6%；抽检20家餐饮具集中消毒单位套套餐具316套，合格率100%；抽检15家游泳场所水样30份，合格率96.7%；抽检346家公共场所的顾客用品用具和空气质量样品2467件，合格率99.3%。对抽检不合格的单位、场所都相应提出了整改意见并督促整改到位。

下一步，我们将紧紧围绕“守护安全 畅通消费”这个主题，认真贯彻落实省、市消费者权益保护联席会议统一要求，进一步发挥行业监管作用，持续加大监督执法力度，深入开展医疗美容、消毒产品、涉水产品专项整治，持续用力做好生活饮用水、餐饮具集中消毒单位、宾馆旅客房用品用具消毒等领域的监督监测，以更加有力的措施，维护全市人民群众合法健康权益。

### 安康市金融工作办公室

在“3.15”国际消费者权益日纪念宣传活动上的发言

各位领导，广大市民朋友们、同志们：

大家上午好！按照活动安排，现将全市金融领域消费者权益保护工作开展情况及下一阶段工作打算做简要发言：

2020年，在市委、市政府的坚强领导下，市金融办协同人民银行安康市中心支行、安康银保监分局，认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，持续优化金融领域生态环境，坚决打击非法金融活动，维护金融消费者合法权益，促使金融消费者获得感、幸福感、安全感持续增强。

一是着力提升金融服务质量效能。截至2020年末，全市银行业金融机构达12家，保险业金融机构达30家，证券业金融机构4家，融资担保公司5家，小贷公司达21家，典当公司15家。全市金融业增加值达到58.09亿元，GDP占比达到5.3%。各项贷款余额961.25亿元，较“十二五”末余额增加414.05亿元，年平均增速为11.93%，存贷比达到56.8%，创近年来新高。与此同时各县区累计到位扶贫小额信贷资金2.61亿元，撬动各金融机构发放扶贫小额贷款11.3万笔48.72亿元，投放规模位居全省第一位。

二是不断优化金融领域营商环境。持续推进“放管服”改革，全市企业

获得信贷平均办理环节压缩至5个，办理时间4.5天，较上年减少2天以上。积极探索建立金融纠纷多元化解机制，充分调动金融行业调解组织在预防和化解金融矛盾纠纷中的积极作用。协同加大对金融消费者投诉受理处理工作，2020年全市各金融监管机构共受理投诉300余件，在规定时间内办结率达100%。开展不合理“抽贷”“断贷”专项治理工作，切实维护小微企业的合法权利。不折不扣执行中央关于减费降费和延期降息有关金融优惠政策，全市银行业金融机构当年累计发放普惠型小微企业贷款95.39亿元，当年累计为小微企业减免的信贷相关费用1819.46万元。

三是创新开展防范非法集资宣传教育。坚持常态化、立体式非宣传模式，切实将宣传工作作为防范和打击处置非法集资的“先手棋”。与安康广播电台签署了全年金融服务和监管宣传协议，在安康主要广播、电视媒体循环播放防范非法集资公益宣传广告。在金沙广场、安康高速客运站等人流集中地段户外大屏投放处非公益广告宣传片。牵头组织开展“重拳整治”非法集资乱象，精心守护老百姓钱袋子”宣传月活动，并将此活动在中心城区常态化延续至今，营造了浓厚的宣传氛围，群众的理财知识和自我防范意识日益增强。

四是扎实推进行业乱象专项整治。

协同公安、市场监管、人行安康中心支行、安康银保监分局等单位扎实开展非法集资专项整治行动，将主动排查和群众举报相结合，在市政府门户网站和安康发布微信端公布了非法集资案件线索和问题举报方式，12345平台24小时受理群众咨询投诉，组织各县区及市外非领导小组各成员单位开展线上线下监测预警排查，切实履行监管责任，全面防范金融风险。

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者，加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容，对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义。下一步，我将采取有效措施继续加强金融消费者权益保护工作：一是加大对小贷公司等“五类”机构督导检查力度，增加检查频次，督促金融机构依法合规经营。二是继续加强金融消费者教育，坚持常态化组织开展金融知识宣传普及活动，进一步改进宣传方式，拓宽宣传渠道，完善宣传内容，增强宣传实效性。三是建立信息共享机制。与中国人民银行安康市中心支行、安康银保监分局探索建立金融消费投诉受理和处理信息共享机制，紧盯银行等金融机构违规“抽贷”“断贷”行为，严厉打击保险行业虚假宣传和乱收费行为，严防地方性融资机构超范围经营行为，共同构建一流的金融生态环境，为安康追赶超越贡献金融力量。

立业之本，坚持自愿、平等、公平、信用的原则，守信践诺，做诚信企业；

二、遵法守纪，依法自律。遵守国家法律法规，依法经营，按章纳税，信守合同，公平竞争。决不为企业自身利益而侵害、损害他人的合法权益。坚决杜绝弄虚作假、见利忘义商业欺诈等不道德和非法行为；

三、奉行公平交易，把自觉维护消费者合法权益作为企业发展之基，牢固树立“3.15”的服务理念。

四、自觉接受社会各界的监督和批评，不断提高服务质量。

各位领导、各位同仁、广大消费者朋友：人无信而不立，企无信而不兴，政无信而不威。我市良好的消费环境需要大家共同努力，让我们以本次活动为契机，共同携手，自觉履行维护消费者权益的社会责任，为构筑我市安全放心的消费环境、助推地域经济快速健康发展而努力！

## 2020年全市市场监管工作十大亮点

2020年，全市市场监管部门在省局的大力支持指导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，扎实落实“五项要求”，做到“三个确保”，推动“三个实现”，立足实际、迎难而上，服务“六稳”、落实“六保”，全市市场监管工作稳步提升。市局荣获“全市脱贫攻坚工作先进集体”“全省行政复议工作先进集体”称号。综合执法支队荣获“全省抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

一、扎实推进常态化疫情防控  
认真履行市疫情防控指挥部市场监管组牵头抓总职责。第一时间成立全市市场监管系统疫情防控领导小组，设立9个工作专班。督促农贸市场、商场、娱乐场所等人员密集场所开展环境卫生整治。排查全市食品集中交易市场，关闭活禽市场46家，活禽宰杀点28个。督促全市零售药店累计登记购买退烧药信息4310条。1356户市场主体向社会作出“三保”承诺。针对疫情期间消费者反映集中的商品价格、防护用品质量等问题，开展线上宣传活动540余场次。

二、扎实推进营商环境优化提升  
围绕打造营商环境“安康”，持续深化妈妈式服务，积极引导企业和群众全程通过网上办理登记注册业务。启动医疗器械应急审批绿色通道，指导新设医用口罩生产企业5户、新冠疫苗生产企业1户。出台《关于应对疫情支持个体工商户复工复产和产平稳健康发展的意见》《推进食品生产经营单位复工复产的指导意见》等多项措施，帮扶市场主体有序复工复产、开门营业。办理动产抵押登记67件，协助复工复产企业融资20.6亿元。全市累计登记各类市场主体22.87万户，同比增长13.82%。

三、扎实推进食品安全监管  
印发《关于深化改革加强食品安全工作任务分解表》，修订《安康市食品安全突发事件应急预案》。紧盯食品安全风险源头，扎实开展食品安全领域“三大提升”行动。将制止餐饮浪费行为纳入全链条监管，加强冷链冷链食品监管，深入开展校园食品安全守护、餐饮质量提升、“长江禁捕、打非断链”等“十大”专项行动。全市出动执法检查人员14309人次，检查食品生产经营单位30159家，完成食品抽检7399批次。全市1277所学校食堂全部实现“明厨亮灶”。全年未发生非级别以上食品安全事故。

四、扎实推进药品器械安全监管  
以全市“药品安全放心工程”为统领，扎实开展疫苗储运运输、预防接种专项检查和特殊管理药品、中药饮片、药品网络销售、医疗器械、化妆品线上净网线下清源等专项检查和专项整治。建立市疫苗管理联席会议制度，制定《安康市疫苗安全突发事件应急预案》，抽检药品583批次、医疗器械94批次。全年未发生药品安全事件。

五、扎实推进特种设备安全监管  
强力推进特种设备安全百日整治行动、特种设备领域企业安全主体责任落实集中执法行动、特种设备安全专项整治三年行动。针对重点领域、重点行业和薄弱环节，组织开展了大型游乐设施、气瓶、压力管道、压力容器、场（厂）内专用机动车辆、电梯、锅炉等专项检查和整治。检查特种设备生产、经营及使用单位1647家，检查各类设备5773台（套），发现并整改消除隐患

998处，下达监察指令书560份。全年未发生特种设备安全事故。

六、扎实推进知识产权保护  
成立市知识产权工作领导小组，开展知识产权“铁拳”行动。支持和指导平利实施国家知识产权强县试点县、汉阴、旬阳实施省级知识产权强县试点县项目。指导汉阴华烨、岚皋烛山、旬阳太极堡、高新区超美特四家企业开展企业知识产权贯标。指导平利胶股监、石泉蚕丝、旬阳狮头柑实施省级（中国）地理标志保护工程。指导紫阳县创建“紫阳富硒茶”地理标志示范区。培育知识产权优势企业，安康北大医药股份公司被确定为全省知识产权示范企业。全市申请专利1159件，注册商标2673件。

七、扎实推进质量提升发展  
全面完成瀛湖桥兴村美丽乡村标准化试点项目。持续推进旬阳薛家湾村、汉阴堰坪村省级美丽乡村标准化试点项目和旬阳阳平镇、岚皋瓜堡、汉滨绿茶3个省级农业标准化试点项目。启动实施石泉县农村综合改革（国家级）、人居环境整治（省级）标准化试点项目。围绕涉及人体健康、人身安全及影响国计民生的重要产品和消费者反映问题较多的产品开展监督抽查525批次，累计为96家医疗机构检定、校准各类医疗计量器具1157台件。深入推进散煤治理工作，助力打赢蓝天保卫战。

八、扎实推进市场秩序规范  
牵头清理妨碍统一市场和公平竞争现行规范性文件和其他政策措施58件。聚焦重点领域、重点行业，加强反不正当竞争执法，严厉打击传销、规范直销。扎实开展网络商品交易监测，加强线上线下一体化监管。强化广告监测和治理规范力度。持续深入开展打击非法广告、购买、利用野生动物及其制品，提供有关交易服务等违法行为。开展口罩、防护服等防疫用品领域认证专项整治。全覆盖监督检查全市13家机动车检验检测机构。全年开展各类专项整治44次。

九、扎实推进新型监管机制建设  
建立“双随机、一公开”联席会议制度，印发《市场监管领域部门联合“双随机、一公开”监管实施办法》，有针对性地开展学校食品安全、农民工工资支付、娱乐场所、危险货物运输企业、公共场所卫生、重点污染源主体等联合抽查。市县两级各部门制定抽查任务269个，抽查市场主体11873户，基本实现了“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化。8032户企业列入经营异常名录，115户企业列入严重违法企业名单。实行跨领域联合惩戒，对有违法失信行为的企业，在办理招投标、信贷等业务时实施限制162次。

十、扎实推进市场监管综合执法  
以口罩等防控物资和粮油肉蛋奶果等居民生活必需品为重点，严厉打击哄抬物价、囤积居奇等价格违法行为。疫情防控期间，全面排查食品安全风险隐患，抽检“米袋子”“菜篮子”重点食品888批次，查扣不合格口罩18万只；查办涉及经营药品案件涉案货值330万元；查获假冒白酒843瓶，涉案货值48.9万元；查获问题冷冻肉9500余公斤。全年共查处各类市场监管违法案件1029起，涉案金额527.69万元，罚没款473.02万元，移送司法机关24件。