

# 隆重纪念 国际消费者权益日

## 2022年消费者维权主题：共促消费公平



## 2022年消费维权年主题

### ——共促消费公平

中国消费者协会确定2022年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。

“共促消费公平”具有以下四个方面的含义：严格落实法律规定，实现更有保障消费公平；积极引导“科技向善”，实现更高层次消费公平；强化特殊群体保护，实现更大范围消费公平；践行绿色低碳消费，实现更可持续消费公平。

“共促消费公平”年主题目标：凝聚社会力量，推动社会共识，筑牢消费公平社会基础；加强理论研究，促进制度完善，夯实消费公平法治保障；突出问题导向，坚持维权主张，加大消费公平救济力度；强化消费教育，加强宣传引导，壮大消费公平监督力量。



## 安康市公安局

### 2021年度消费维权工作通报(2022年3月15日)

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。

2021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，在相关单位和全社会的大力支持下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“昆仑2021”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”和“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、制售假劣药、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4000余人次，排查检查各类场所单位1500余个，联合相关部门组织开展宣传活动50余场次，接受群众举报70余次，侦办案件21起，抓获犯罪嫌疑人26人，捣毁制假售假窝点15个，涉案金额2000余万元，为保障群众合法权益、维护社会平安稳定作出了积极贡献。

“安康康泰”，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。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，始终坚持“人民至上、健康至上、生命至上”理念，强化对涉食药和知识产权犯罪的专案侦查，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，全力维护社会大局平安稳定！

## 安康市商务局

### 2021年度消费维权工作通报(2022年3月15日)

2021年，市商务局坚持把商务诚信作为推进商贸行业健康发展的基础工程，以提高全市商贸流通领域的诚信度和消费者的满意度为目标，多措并举优化消费环境，激发消费动力，全方位提升政府监管效能、企业自律水平和群众消费信心，切实保护广大消费者合法权益，使消费保障民生、促进发展的作用充分显现。全市实现社会消费品零售总额502.64亿元，增长15.0%，高于全省8.3个百分点，位居全省第三。

#### 一、加强组织领导，健全工作机制

为确保放心消费创建工作扎实推进，在全市商务系统开展了“诚信经营放心消费先进单位”创建工作，市商务局成立了主要领导任组长，分管领导任副组长，各科室负责人为成员的“诚信经营放心消费”创建工作领导小组，紧紧围绕与民生密切相关、群众投诉举报较多、社会关注度较高的消费热点、难点问题，突出全市流通领域的重点区域开展放心消费创建工作。同时，将放心消费创建工作逐步纳入目标责任考核内容和商务系统城市创建工作中，有效推进。

#### 二、强化舆论宣传，营造浓厚氛围

围绕商务流通领域放心消费创建工作，充分利用电视、报纸、微信、微博等载体，多角度、多层次宣传创建工作，推进放心消费创建宣传教育进商超、进企业，引导消费者增强自我保护意识，消费维权意识，努力提升放心消费创建工作的社会知晓度和认同度。结合“诚信兴商宣传月”活动，在安康中心城区组织开展了“百城万店无假货”暨“文明服务诚信经营”创建活动，指导全市大中型商场、超市等流通企业保障商品质量安全，守法诚信经营，积极参与“放心消费”创建工作，形成自觉抵制假冒伪劣的社会风气，培育一批遵纪守法、诚实守信、规范有序、服务热情、消费者满意的商贸服务标兵企业，营造良好的经营秩序。

#### 三、发挥职能作用，优化消费环境

一是强化单用途商业预付卡管理工作。进一步建立健全预付卡风险防范机制，制定专项应急预案，督促和指导企业制定完善预付卡章程，规范提升单用途商业预付卡服务水平。为维护消费者的合法权益，防范资金风险，在全市范围内开展了单用途商业预付卡专项整治工作，进一步严格规范企业发卡行为，落实购卡实名登记制度。在专项整治期间，加强对单用途商业预付卡风险防控警示教育和宣传，把执法检查、行政指导和宣传教育有机结合起来，督促企业自觉履行《单用途商业预付卡管理办法》，提示社会公众进行预付式消费时要谨慎理性，提高消费安全防范意识，谨防消费陷阱，共同维护单用途商业预付卡企业经营秩序。二是开展行业非法集资风险排查。印发了《关于开展商务领域非法集资风险排查整治的通知》，督促指导各县(市、区)商务部门重点对辖区内单用途预付卡、直销、电子商务平台、批发零售等行业和领域可能涉及非法集资、吸收或变相吸收公众存款的行为开展排查整治。三是强化“双随机、一公开”监管。制定了2021年“双随机、一公开”抽查计划，加大成品油市场经营秩序专项整治，以实现市内合格油品全覆盖为目标，多部门协同、多层次联动，强化监督管理，综合强化整治，依法打击扰乱成品油市场经营秩序行为，全市成品油市场经营秩序进一步规范。四是强化对报废汽车拆解回收企业管理。通过调阅报废汽车拆解过程的视频监控、台账，对照相关规范要求，对企业的人员技术、制度建设、回收车辆登记等情况进行了检查，全市未发生违规销售报废汽车整车、报废汽车零部件进入市场销售等违法违规问题。五是强化生活物资保供。面对疫情防控对消费市场的影响，为了营造健康放心的消费环境，从严从实从细抓好商场超市疫情防控工作；进一步加强生活必需品监测，细化《生活必需品应急预案》，指导各大商场超市等经营单位切实承担社会责任，加强农商、农超对接，有效组织货源，畅通物流配送，有效保障全市疫情防控期间粮油、肉、蛋、菜等生活必需品以及方便面、矿泉水等方便食品不断供、不脱销。

商无信不立，业无信不远。面对新挑战，市商务局将充分发挥职能作用，建立健全商贸领域信用建设长效机制，在企业诚信建设方面加强引导与监管，通过在商务领域大力开展诚信兴商宣传，不断推进“放心消费诚信经营”示范创建活动，引导商贸企业树立质量诚信、价格诚信、服务诚信等经营理念，推动建设市场化、法治化、国际化的营商环境。

## 安康市市场监督管理局

### 2021年度消费维权工作通报(2022年3月15日)

2021年，在市委、市政府的正确领导下，市市场监管局坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立消费者至上理念，以放心消费创建为载体，以诚信体系建设为抓手，着力营造公平、安全、放心的市场消费环境。持续深化“五四三”模式，打造一流营商环境，市场主体总量达26.47万户；安康市荣获国务院“深化商事制度改革成效显著、落实事中事后监管等相关政策措施社会反映好的地方”通报表彰，省政府通报并予以配套激励，市市场监管局被省政府表彰为全省优化提升营商环境工作先进单位；强力推进质量强市战略和知识产权强国战略，新增注册商标、授权专利、有效发明专利数量创新高；创建各级放心消费示范单位122个，恒口示范区获批创建国家级消费

品标准化试点；畅通消费投诉举报渠道，全年受理12315投诉5510件，办理12345转办工单117件，为消费者挽回损失近850万元，消费纠纷处理率、消费者满意率不断提升，汉阴县消费者协会获得全国消费维权先进集体，局机关1名同志获得全国消费维权先进个人荣誉称号；纵深推进打击食品药品和假冒伪劣商品违法犯罪“铁拳行动”，立案查处市场违法案件1558件，移送司法机关案件12件，6件重大案件被省局列为典型案例；持续加强常态化疫情防控下质量安全监管，深入开展各类专项治理行动，扎实开展隐患排查整治，全市未发生食品、药品、特种设备和产品质量安全事件；圆满完成十四运会安康赛区食品药品特种设备安全保障任务，受到十四运会组

委会和省市场监管局通报表彰。全市消费环境进一步得到优化改善，人民群众在消费领域的获得感、安全感和幸福感进一步提升。

开展放心消费创建工作，营造安全放心消费环境，是贯彻落实习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神的的具体实践，是优化营商环境的有力抓手。2022年，市市场监管局将紧紧围绕“共促消费公平”主题，进一步畅通消费维权渠道，依法高效处置各类投诉举报，全面提升保护消费者权益的能力和水平，加大放心消费示范创建力度，积极推进放心消费示范县创建工作，全力营造良好市场消费环境。同时，希望广大消费者积极参与到诚信建设活动，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。

## 安康市住房和城乡建设局(市人民防空办公室)

### 2021年度消费维权工作通报(2022年3月15日)

2021年，在市委、市政府的坚强领导下，我市房地产业紧紧围绕“稳房价、稳地价、稳预期”的目标要求，持续推进房地产业持续健康良性发展，全年完成商品房开发投资205.3亿元，投资增长17.2%。累计销售商品房264.9万平方米，其中住宅销售219.48万平方米，同比增长8.2%。全市商品房均价为5592元每平方米，中心城区商品房均价为6102元每平方米，与去年相比均稳中有降。在促发展、保稳定的同时，针对房地产领域群众反映强烈的问题，市住房和城乡建设局持续开展专项整治，不断净化房地产市场环境，及时纠正和查处违法违规行为，经常性公开曝光，切实维护消费者的合法权益。

一是严肃查处商品房销售欺诈行为。对中心城区49个在售项目进行3轮115次巡查，共抽查资金监管合同备案240余份，下发整改通知书13份，约谈开发企业负责人20人(次)，查处典型案例6起。其中，对陕西安康江华房地产开发有限公司开发的江华湖庭项目未按照合同约定擅自变更窗户型号的问题，公开通报企业违法违规行为，记入企业不良信用档案。对安康市茂源房

地产开发有限公司未取得预售许可违规销售商品房的违规行为，移交执法部门立案处理。对安康市香城房地产开发有限公司开发的“香城艺境”项目存在虚假宣传销售行为进行公开通报，移交执法部门处理。对安康市福兴房地产开发有限公司建设的“广景花园三期”沙盘与房屋状况不符的问题，移交执法部门立案处理。

二是下茬治理中介机构运行不规范的问题。对中心城区房产中介机构及分支机构进行了全覆盖拉网式巡查，实地巡查中介机构32家，下达限期整改通知书21份，责令下架不符合交易房源信息16条，约谈负责人4人(次)，查处典型案例10例。对安康城城找房地产经纪有限公司未取得经营许可从事中介、租赁活动的行为移交执法部门立案查处，对安康市汉滨区万帮地产服务有限公司服务合同签名不规范，服务合同未注明服务费用，未向当事人明确告知房屋交易涉及的税费事宜的违规行为现场下达整改建议；对安康市坤林房地产经纪有限公司经营场所公示不完善，未建立业务台账记录，合同资料留存不完善，服务合同签名不规范，违规收取“诚意金”的行为

和安康高新区万合物业服务有限公司存在经营场所公示内容不实，未取得经营许可开展经营活动，在职人员未取得相关从业资格证书的行为公开通报批评，记入企业不良信用档案，移交执法部门立案查处。

三是加大物业服务管理规范力度。开展《安康市物业服务与管理条例》先试先行工作，对中心城区物业服务企业开展常态化巡查，每季度实施全覆盖检查，累计巡查物业小区126家，下发整改通知书9份，约谈物业服务企业法人11次，查处典型案例2起。对安康市鸿涛物业管理有限公司违规额外收费的问题责令退还，将该企业违规行为记入企业不良信用档案。

下一步，市住建局将在稳步推进房地产市场健康平稳发展的基础上，筑牢以人民为中心的发展思想，重点在销售、中介、物业等事关群众切身利益的方面持续开展整治规范活动，广泛接受社会各界、新闻媒体、广大群众的监督举报，对房地产市场出现的各种侵害消费者权益的行为绝不姑息迁就，发现一例查处一例，确保房地产市场始终保持健康良性平稳发展。

## 温馨提示

### 安康市市场监督管理局食品安全消费提示

外出就餐时，应选择悬挂有效《食品经营许可证》或《小餐饮许可证》、就餐环境卫生整洁的餐饮服务单位就餐；选购食品时，应选择储藏条件较好、符合卫生要求的正规商场、超市和市场，

要购买感官正常的食品或食品原料，观察是否新鲜、是否在保质期内、包装是否完整无损、有无鼓包(胀袋、胖听)等现象。特别是需要冷藏或冷冻的食品要看是否符合相应的条件(一般冷藏温度为

0-4℃、冷冻温度为-18℃以下)；消费者食用购买的食品或者在外就餐出现不适时，要及时就医，保留病历卡、化验报告等相关资料，同时拨打12315向市场监管部门投诉举报。

### 安康市市场监督管理局特种设备使用安全提示

电梯、气瓶是我们的日常生活中最常用的特种设备，如果使用不当，可能会引发严重的后果。安全文明乘梯，安全使用气瓶至关重要。现将电梯、气瓶日常使用注意事项梳理如下：

#### 电梯安全乘用小知识(垂直电梯)

- 1.进出轿厢时应先出后进，不要在轿厢门口停留，特别是不要在层门、轿门接合处横跨站立。
- 2.进入轿厢、按下目的层按钮后，安静等待关门和电梯运行。门正在关闭时，不要用手、脚等直接阻止关门，如需重新开门，可以按下轿内开门按钮。
- 3.无论电梯是否在运行，扒、撬、撞、打、踢层门或轿门都是非常危险的行为。
- 4.电梯因停电、故障等原因导致乘客被困在轿厢内时，乘客请使用轿内报警装置、警铃按钮、手机等通信设备及时与外界联络，并耐心等待救援。切勿强行扒门、盲目自救。轿厢设计留有通风孔，乘客不会造成窒息。

#### 电梯安全乘用小知识(自动扶梯和人行道)

- 1.当踏入自动扶梯或人行道时，请站稳扶好；当接近出口时，及时抬脚迈出自动扶梯或人行道。
- 2.禁止攀爬、倚靠、翻越扶手带或扶手装置。
- 3.小朋友们不要在自动扶梯或人行道上追逐打闹或反向奔跑，不要把头、手、脚等伸出自动扶梯或人行道外；同时要小心运动部件之间的缝隙，不要将手、脚触碰这些缝隙，以免被卷入造成伤害。

发生意外(例如乘客摔倒或手指、鞋跟等被夹住)时，应立即按动红色紧急停止按钮，停止自动扶梯或人行道运行，以免造成更大伤害。正常情况下请勿按动此按钮，以防突然停止而使乘客因惯性而摔倒。

#### 液化石油气钢瓶安全使用知识：

- 1.检查钢瓶瓶体：使用前须检查液化石油气钢瓶外观是否完好、印刷是否清晰、检验日期是否在有效期内(气瓶检验周期为4年一次，使用寿命

为8年)。

- 2.检查钢瓶与胶管的连接：查看减压阀上面的密封胶圈以及胶管是否存在老化、龟裂或破损问题。一旦老化或脱落，应立即更换，防止发生气体外泄事故。
- 3.液化石油气钢瓶须直立放置，不得卧放或倒放，许多人为了充分使用，在液化石油气钢瓶用尽前，将钢瓶卧放或倒放，这是很危险的行为，有可能会造成残液以液体形式通过燃器具燃烧口喷出，遇到明火燃烧。
- 4.不要靠近热源和明火，不能在阳光下曝晒，不准用火烤、洗热水等方法加热钢瓶；禁止自行瓶对瓶倒装液化石油气，严禁擅自处理、倾倒瓶内残液，残液虽然难以气化，但一遇到明火会立即燃烧。
- 5.发现漏气时，切勿恐慌，迅速关闭钢瓶角阀，立即打开门窗通风，严禁开关任何电器和使用电话，并到户外打电话通知专业人员来处理。

### 安康市市场监督管理局防范非法集资温馨提示

非法集资不受法律保护，广大人民群众应提高风险防范意识，树立正确理财观念，自觉抵制非法集资。对发布非法集资广告违法行为，市场监管部门将依法严厉查处。

### 安康市公安局温馨提示

近期如有微信QQ、电话短信、虚假APP、电商客服等与您联系，自称可兼职刷单返现、贷款、代办信用卡缴纳保证金、手续费等，网购快递丢失、有问题理赔退款等，虚假投资理财及博彩(杀猪盘)，冒充公检法及政府机关工作人员，冒充领导、熟人、网络婚恋、交友、虚假征信等其他方式诱骗您转账、汇款、投资的都是诈骗！务必请广大消费者提高警惕，谨防上当受骗！牢记：未知链接不点击、陌生来电不轻信、个人信息不透露、转账

汇款多核实。

96110是全国统一预警劝阻电话，接到此号码来电，说明您或您的家人正在遭遇电信网络诈骗，或者属于易受骗高危人员，请您一定要耐心接听。如果您已经被骗，请及时拨打110报警电话，或到附近派出所及时报警。如有疑问请拨打咨询电话3365029。

### 安康市住房和城乡建设局(市人民防空办公室)选购商品房温馨提示

- 1.房住不炒，生活美好；
- 2.不信谣不盲从，理性刚需购房；
- 3.销售现场不乱转，查看五证要齐全；(注：“五证”即《不动产登记证》或《国有土地使用证》《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》《建筑工程施工许可证》《商品房预售许可证》)
- 4.贷款购房第一条，银行征信不能少；
- 5.净化房地产市场，严厉打击欺诈骗销行为；
- 6.商家宣传要甄别，逐一核实再动议；
- 7.签订合同最关键，内容不明不能签；
- 8.返本变相销售属违法行为，有此承诺不上当。
- 9.房款缴纳很唯一，进入监管账户里。依法惩治违法行为，维护消费者合法权益