

隆重纪念“3·15”国际消费者权益日

消费维权年主题“激发消费活力”

2024年消费维权年主题“激发消费活力”——通过提升消费维权能力,协同共治优化消费环境,释放消费潜能,助力高质量发展,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。



3·15市场监管在行动

2023年全市市场监管十大工作亮点

2023年,在市委、市政府的坚强领导和省局的关心指导下,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大精神,紧紧围绕省市决策部署要求,以主题教育为引领,深入推进“三年”活动,锚定“勇争全省一流,勇创全国一流”工作目标,守底线、保安全、优服务、促发展。有10个国家级和省级现场观摩会在安康召开,12次在省以上会议交流发言。食品、药品安全考核均为A级等次,产品质量安全考核位居全省第一方阵,特种设备安全监管获得全省先进,连续四年获得目标责任书考核“优秀单位”,取得了市场监管局组建以来最好成绩。

“四个安全”守牢守稳。强化食品、药品、产品质量和特种设备安全监管工作,持续开展校园食品安全、药品安全巩固提升行动、城镇燃气专项整治、粮食购销领域整治、加油机整治、餐饮食品安全整治等专项整治。逐步完善了食品、药品和气瓶管理信息化追溯体系,实现了“来源可查、去向可追、风险可控、责任可究”,全市未发生重大安全事件。

“两个责任”全面夯实。创新实施了“一训”“两函”“三表三清单”“两通报”的“12332”包保督导工作模式。制定了一系列管理制度,督导前开展提示+督办“两函制”,督

导中实施“包保干部差异化督导清单+企业个性化《风险管控清单》+风险排查流程”,督导后实行问题通报整改闭环管理制。34名市级领导与48家A级主体全面建立包保关系,全市7460名市镇村干部包保35698家主体,督导完成率100%。“12332”包保工作机制被国务院食安办工作简报专题刊载。

宣教基地实现突破。积极推动普法宣传与法治实践深度融合,在石泉县建立全国唯一一个被命名为国家药品法治宣传教育基地的县级基地。通过“政府搭台、企业联合”的方式,建成2个市级药品质量管理实训基地。全国药品法治宣传教育基地建设现场会,全省药品监管工作现场会在安康召开。

营商环境持续优化。深化“放管服”改革,“一件事一次办”上线运行,企业开办时间压缩至1个工作日以内。制定《推进营商环境突破年实施方案》,出台26条推进措施,激发市场活力。全年网上办照34062户,线上办照率达67.2%。全市实有各类经营主体31.01万户、企业5.97万户,同比增长率分别排名全省第四、第三。

质量强市提质增效。建成“国家知识产权局商标业务安康受理窗口”,全市授权专利1000余项,累计有效发明专利244件。新增3项省级地方标准、2项地理标志证明商标、

2项绿色建材产品认证,商标有效注册量达2.5万件。“瀛湖旅游服务标准化示范项目”成功入选国家级服务业标准化示范项目。

城市创建深入推进。坚持把创建全国文明城市工作作为提高监管水平、改进干部作风的主战场,探索实施“三个三”创文工作机制,中心城区21个市场、4500家餐饮门店、250家宾馆酒店全部达标,创文工作获得“好”的等次;国家食品安全示范城市创建高点起步提速推进,镇坪、紫阳、石泉和岚皋4个省级食品安全示范县创建成功。

产业建设助力强劲。牵头秦巴医药产业链链长制工作,组织召开秦巴医药产业链推进会、现场会、校院赋能高质量发展大会、秦巴医药产业产销对接大会、校地企融合发展大会等,签订招商项目协议32个,总金额51.99亿元,签订校企、校地合作协议10个。推动“石泉小碗菜”“紫阳蒸盆子”“平利鸡蛋皮子”“镇坪腊肉”等特色预制菜标准化生产,全省预制菜发展现场会在我市召开。

消费环境不断改善。全市建成352个消费维权服务站,全市118家经营主体公开做出线下七日无理由退货承诺。应对“五一”“十一”假期消费高峰,发布《价格提醒告诫函》,探索实施“三包三定”的工作机制,采取“五看五查”的工作方法,确保了假日期间价格秩序稳定,有力

维护了我市对外旅游形象。

执法办案震慑违法。深入开展民生领域“铁拳”行动,探索实施与公检法联合部署、培训、执法、督导、激励的“五联”工作机制。建立《联席会议制度》等机制。在市场监管部门设立警务室,检察、公安机关专人驻守。对重大复杂案件,召开案件会商研判“会诊”解决。对行刑衔接案件,组织市县镇三级执法人员“同堂”培训。全市共计查办市场违法案件2224件,涉案货值306.01万元,罚没款901.66万元,依法移送司法机关17件,被列为国家级典型案件1件,列为全省典型案件13件,全省“铁拳”行动现场会在安康召开。

监管能力大幅提升。坚持和强化党对市场监管工作的全面领导,抓实抓好市场监管系统思想政治建设,深入落实“四下基层”工作制度,将主题教育成果转化成为高质量发展的实绩,结合“清廉监管”建设,开展“三晒一评一公开”19期,在中省市主流媒体报道2051篇。组织开展“市场监管大讲堂——科长擂台赛”“线上线下双融合、送法培训到基层”活动,培训3000余人次,全面提升监管能力。加快智慧市场监管建设,利用大数据提升信息监管水平,全力打造政治过硬、业务精湛、清正廉洁的市场监管执法队伍。

安康市市场监督管理局 2023年度消费维权工作通报

尊敬的各位领导、广大消费者朋友们:值此“3.15国际消费者权益日”之际,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,向获得市级放心消费示范表彰的单位表示衷心的祝贺!

2023年全市市场监管系统按照市委、市政府工作部署,忠诚履职,主动作为,高点定位“勇争全省一流,勇创全国一流”,守牢安全底线、紧扣监管主线、服务发展主线,高质量完成了各项工作任务。药品安全考核获A级等次,食品安全考核等次、产品质量安全水平、特种设备安全监管工作继续保持全省前列,各项工作呈现高开高跑的发展态势。

消费者权益保护工作直接关系到千家万户的切身利益,做好消费者权益保护工作,对于增进民生福祉、拉动经济发展、维护社会稳定等具有重大意义。过去的一年,全市市场监管系统以放心消费创建为载体,以诚信体系建设为抓手,畅通投诉举报渠道,化解消费矛盾纠纷,紧扣热点难点问题,扎实开展专项整治,着力营造公平、安全、放心的市场消费环境。

——市场秩序公平有序。以民生领域“铁拳”行动为主线,集中开展45项专项执法和专项行动,严厉打击各类市场违法行为,全年查办市场违法案件2224件,移送司法17件。药械化万人办案率全省第一,“五联”行刑衔接机制全省推广。

——“四个安全”稳定向好。开展各类专项整治30余项,完善食品药品和气瓶管理信息化追溯体系,实施食品、药品、

医疗器械、工业产品、特种设备检验检测1.75万批次,精准排除安全风险,全年未发生重大以上安全事件。

——服务旅游成效突出。加强假日旅游市场综合监管,创新实施“一店四查”“一店四包”“五查五看”“三包三定”等工作机制,12345、12315热线投诉办理“三快三到位”,办结回复满意率100%,为旅游引流作出了积极贡献。

——经营主体培育壮大。企业登记、注销“一件事一次办”上线运行,推进企业开办一日办结,加快全程电子化登记,全年网上办照34062户,线上办照率达67.2%。全市实有各类经营主体31.01万户、企业5.97万户,增长率分别排名全省第四、第三。

——消费环境持续优化。建立基层消费维权服务站(点)352家,申创市级以上放心消费示范单位11家,118家经营主体作出线下七日无理由退货公开承诺,256家企业成功入驻互联网ODR平台。“12315”平台和12345工单投诉举报办结回复率分别达99%和100%。

消费者权益保护是我们的责任,是构建和谐社会的基石,需要全社会的共同关注和努力。新的一年,我局将紧紧围绕“激发消费活力”主题,在市委、市政府的坚强领导下,锚定“勇争全省一流,勇创全国一流”目标,进一步加大工作力度,强化服务意识,积极履职尽责,不断提升消费维权工作质效,持续优化安康消费环境,全面推进市场监管体系和监管能力高质量发展,以市场监管工作新作为助力建设幸福安康。

安康市市场监督管理局 安康市消费者协会 致广大消费者的一封信

广大消费者朋友:

在第四十二个消费者权益保护日到来之际,安康市市场监督管理局、安康市消费者协会向你们表示最诚挚的问候和感谢!感谢你们一直以来对我们工作的支持和信任,感谢你们对消费者权益保护事业的关注和参与。

消费者合法权益受国家保护。消费者在购买、使用商品或者接受服务时依法享有安全权、知情权、选择权、公平交易权和求偿权。为切实维护消费者权益合法权益,安康市市场监督管理局、安康市消费者协会特向广大消费者作出如下提示:(一)增强自我保护意识和能力。消费者在日常消费中,要熟知相关商品和服务的属性,积累和丰富消费常识,提升对商品和服务的理解及辨识能力,从而更好地满足消费需求和提高消费质量;学习和掌

握消费维权相关法律法规知识,提升自身法律意识,善于发现侵害消费者权益行为,积极行使消费者监督权,运用法律武器捍卫合法权益。

(二)科学理性消费。要养成良好的消费习惯,倡导绿色消费,科学理性消费,拒绝过度消费,杜绝浪费;远离传销、非法集资和诱惑性较强的消费“陷阱”,明辨虚假宣传、欺诈销售和不法传销等侵害消费者权益行为;房地产、汽车、教育培训等重要商品和服务的消费以及预付消费时,在经营者选择、合同订立等方面要慎重,要选择正规合法和信誉度较高的经营者,签订购销合同时一定要对商品和服务的价格、交付方式和时间、违约责任以及救济途径等方面进行明确,同时要就商品和服务的前期营销宣传、经营者的口头承诺等进行证据固定,谨防违约时证据缺失。

(三)积极维护自身合法权益。消费者和经营者发生消费权益争议的,可以通过下列途径解决:与经营者协商和解;请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门投诉;根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;向人民法院提起诉讼。在日常消费中合法权益受到侵害时,可以随时直接拨打12315投诉举报电话或12345便民服务热线,也可以通过微信小程序或在网页上登录全国12315投诉举报平台进行投诉举报。

消费者权益保护是全社会的共同责任。让我们携手共建,共同推动消费者权益保护事业的发展,为构建和谐社会、营造安全放心的消费环境贡献自己的力量!

2024年3月15日

安康市市场监督管理局 安康市消费者协会 致全市广大经营主体的倡议书

全市广大经营主体:

2024年消费维权年主题为“激发消费活力”,就是通过提升消费维权能力,协同共治优化消费环境,释放消费潜能,助力高质量发展,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费。经营者向消费者提供商品或服务,应当恪守社会公德,诚信经营,公平交易,保障消费者的合法权益。为督促经营主体进一步履行好消费者权益保护第一责任人的义务,共同营造安全放心的消费环境,安康市市场监督管理局、安康市消费者协会向全市广大经营主体发出以下倡议:

(一)诚实守信,依法经营。经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,各类经营主体严格按照法律法规和相

关标准,履行法定义务,诚信自律,维护消费者合法权益。

(二)开展放心消费创建,营造安全消费环境。各类经营主体要积极开展以安全、质量、价格、服务、维权“五个放心”为主要内容的放心消费示范创建活动,严格产品和服务的质量管理,做到产品和服务质量符合标准、安全可靠、明码实价;积极参与线下七日无理由退货承诺活动,提振消费信心,让更多消费者享受到消费新体验带来的红利。

(三)提升售后服务质量,有效化解消费纠纷。各类经营主体要进一步健全和完善售后服务体系,落实“三包”等售后服务责任,积极加入ODR投诉在线调解机制,便捷消费纠纷的化解;要建立食品和服务安全

突发事件快速应急响应机制和不合格商品召回机制,最大限度为消费者提供满意、高效的服务,让消费者敢消费、愿消费。

(四)严格规范管理,主动接受监督。各类经营主体要建立完善内部管理机制,自觉接受社会、舆论及广大消费者监督,将消费者的满意度作为衡量行业、企业的重要标准,以实际行动促进行业、企业健康良性发展。

消费者权益保护是一项长期而艰巨的任务,需要全社会的大力支持和帮助。真诚希望社会各界与我们共同努力,持续营造和谐、安全、放心的消费环境,为全市社会经济高质量发展作出新的贡献!

2024年3月15日

安康市公安局 2023年度消费维权工作通报

2023年以来,全市公安机关在市委、市政府和省公安厅的正确领导下,深入贯彻落实省市关于放心消费创建工作各项决策部署,始终坚持民生为本理念,以“昆仑2023”行动为主线,严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法犯罪,全力保障广大消费者合法权益。全市共出动警力3000余人次,检查农村集市、城乡结合部等重点区域500余个,摸排市场、商场、超市等场所1200余家,开展联合执法100余次,共侦办侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法犯罪案件21起,抓获犯罪嫌疑人63人,捣毁制假售假窝点10处,涉案金额5100余万元。在打击侵犯假冒犯罪工作中,开展“惠民利企”大走访活动12次,收缴假冒伪劣产品300余件,挽回消费者合法权益300余万元。在开展“涉养老诈骗”专项行动中,整顿清理不合规保健养生类培训场所10处,及时劝阻消费者上当受骗,有效保护消费者合法权益和财产安全。过去一年各项工作得到广大人民群众“点赞”好评和省厅、市委、市政府领导的批示肯定。

全市公安机关将以本次活动为契机,深入贯彻落实习近平总书记对食品药品“四个最严”指示批示精神,按照市委、市政府和省公安厅统一安排部署,扎实做好2024年消费者权益保护各项工作:

一是联动协作抓配合,健全完善长效工作机制。持续强化“行刑衔接”机制,主动对接行政、检法等部门,加强信息沟通,健全完善信息共享、线索移送、互通互联机制。发挥侦查优势,拓展情报线索来源。

二是从严打击抓攻坚,全面提升专项整治效能。主动联合相关行政执法部门开展联合排查整治行动,最大限度拓展打击覆盖面,把打击矛头对准侵害群众利益、危害生产生活安全及群众反映强烈、屡打不绝的假劣犯罪“顽疾”,重拳出击,全力突破。

三是主动出击抓摸排,整治行业场所不留盲区。积极深入重点领域、重点行业场所、重点部位开展拉网式排查,主动发现违法犯罪线索。广泛发动群众举报,通过公布举报电话、制定奖励措施等方式,营造全民参与的良好氛围。

四是标本兼治抓治理,不断提升反诈工作成效。坚持打防结合,防范为先,不断强化智防提效、科技支撑和技术反制,主动前移防范关口,深化“市、县、派出所、社区网格”四级预警劝阻机制,落实接警告知、电话预警、上门劝阻、紧急止付“四同步”制度,实现涉诈警情研判、劝阻指令流转、精准落地劝阻全闭环,坚决斩断黑灰产业链条,铲除犯罪滋生土壤。

五是防范为先抓宣传,努力营造浓厚工作氛围。结合“百万警进千万家”活动,组织民警深入案发集中的重点区域、重点行业、重点部位开展消费者权益保护普法宣传活动,依托电视、微信、微博、抖音等媒体,拓宽宣传渠道和方式,不断提高群众识假防骗的能力和参与消费维权的积极性。

全市公安机关将以人民群众的殷切期盼为动力,以坚决维护社会安定,保障人民安宁为使命,以努力提高人民群众获得感、幸福感、安全感为目标,为安康社会经济高质量发展保驾护航。

安康市住房和城乡建设局 2023年度消费维权工作通报

2023年,市住建局坚持以人民为中心的发展思想,主动服务,狠抓落实,不断完善促进房地产市场平稳健康发展的政策措施,持续开展住房领域专项整治,及时纠正和查处违法违规行为,有效保障了住房消费者的合法权益,营造了公平、稳定的住房消费环境。

一是全力化解遗留问题。实行“统筹协调、专班化解、联席会议、定期通报、挂图作战、销号管理、一楼一策”工作机制,围绕“保民生、保稳定、保交楼”三大目标,夯实建设收尾、合同违约、竣工验收、债务清结等6大任务,15个房地产历史遗留问题得到有效化解。同时积极抢抓国家“保交楼”专项借款机遇,申请“保交楼”项目21个。截至目前,20个“保交楼”项目顺利交付,交付房屋11015套。交付项目个数及完成率均排名全省前列,切实保障了购房群众合法权益。

二是持续加强行业管理。出台《安康中心城市稳定房地产市场若干措施》,从稳定房地产市场、促进住房消费发展等方面制定29条具体措施,提振消费者需求。针对房地产领域群众反映强烈问题,制定房地产市场预警监测工作方案,持续加大市场整治力度。2023年累计巡查全市在建在售商品房项目634个、房产中介机构381个,下发整改通知书14份,约谈企业负责人8人次,查处违法违规典型案例1起,对9家开发企业未履行主体责任的行为,按照《安康市房地产开发企业信用信息管理办法》,降低企业信用等级;3家开发企业违反《安康市商品房预售资金监管办法》的行为,扣除企业信

用评分。通过持续整治,群众投诉问题下降56%,违规案件下降75%。

三是严把房屋质量底线。以解决住宅工程质量诉求问题为切口,建立在建住宅工程质量评价、“联合验收+交房即交证”机制,对质量责任落实不到位、质量风险突出、投诉率较高的在建住宅项目,持续加大监督检查频次和力度,确保住宅工程质量问题可控。累计开展质量大检查4次,抽查在建项目214个、商混、监理等企业35家,排查隐患1590余处,下发执法建议书8份。

四是不断提升服务质量。以“进一步理顺体制机制,规范物业管理行为,提升物业服务管理水平”为目标,推进红色物业创建,建立物业服务公开公示、红黑名单、常态化纠纷调处等机制,聚焦物业领域“顽瘴痼疾”和市民群众的“急难愁盼”,扎实开展物业服务小区集中整治提升行动,不断推进物业管理扩面、规范、提质。全年累计巡查物业小区1196个,下发整改通知书66份,约谈物业服务企业法人4次,查处典型案例1起,8轮次公开通报物业“红榜”373家、“黑榜”79家。

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,进一步夯实市场主体责任,优化完善监管措施,加强行业管理力度,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,广泛接受社会各界监督举报,对侵害消费者权益的行为发现一例,查处一例,确保房地产市场始终保持健康良性平稳发展。

2023年度市级放心消费示范单位名单

- 1.安康市汉水韵茶业有限公司
- 2.安康市汉滨区东旭生态农业开发有限公司
- 3.陕西安康创泓商贸发展有限公司(天贤城)
- 4.紫阳县康兮寿兮生物工程有限公司
- 5.岚皋县秦巴米酒酒业有限公司
- 6.中国电信股份有限公司旬阳分公司
- 7.长安银行股份有限公司宁陕县支行
- 8.白河县五峰生态农业开发有限公司

安康市2023年产品质量监督抽查不符合标准要求的产品及其企业名单

序号	产品名称	型号规格	抽查企业名称	检验结果	主要不合格项目
1	复合肥料(硫酸钾复合肥)	25kg/袋	安康市康坤农资有限公司	不合格	氯化钾
2	一般用途单芯硬导体无护套电缆	60227 IEC 01(BV)1*4 450/750	安康市恒口示范区李忠萍厨电经营部	不合格	导体电阻
3	家用可燃气体探测器	JY-860	石泉县范培华电器批零部	不合格	报警重复性
4	瓶装液化石油气调压器	JYT0.6L	安康市汉滨区钟文兰厨具家电批发部	不合格	出口压力
5	瓶装液化石油气调压器	JYT0.6L-A	旬阳县城关镇鑫瑞厨具经营部	不合格	出口压力
6	民用散煤	/	宁陕县发发煤炭销售部	不合格	挥发分,全硫,灰分
7	塑料购物袋	650mm×(450+100×2)mm×0.025mm 6kg	安康高新棋棋塑料加工厂	不合格	未明确标识生产厂家
8	馨悦家居服	160/80	安康市汉滨区爱裳火狐狸服饰店	不合格	纤维成分含量
9	过磷酸钙	50kg/袋	安康市利明农业生产资料有限公司	不合格	中微量元素及其他添加剂
10	32K48学生作业本(拼音生字本)	185mmx130mm	安康市汉滨区五里天天乐超市	不合格	纸张定量(封面)

2023年食品抽检问题突出生产经营、餐饮单位名单

序号	企业名称	不合格产品	备注
1	安康市汉滨区李玉兴蒸面店	筷子、蒸面小盘(洗涤剂残留、微生物污染)	2023年内3批次不合格
2	安康市汉滨区湘湘人家	骨碟、筷子、汤碗(洗涤剂残留)	2023年内3批次不合格
3	安康市高新区知味顿鲜餐饮店	稀饭碗、筷子(洗涤剂残留、微生物污染)	2023年内3批次不合格
4	安康悦来德餐饮有限公司	油碗、骨碟、筷子(洗涤剂残留)	2023年内3批次不合格
5	安康市汉滨区口福缘火锅店	圆形盘、小圆碗、方形盘(洗涤剂残留、微生物污染)	2023年内3批次不合格
6	汉阴县城关镇码头故事火锅店	大碗、小碗、筷子(微生物污染)	2023年内3批次不合格
7	紫阳县七曜八素菜加工小作坊	卤鸡腿、卤猪头肉、卤鸡爪、卤猪耳杂肉(防腐剂超标)	2023年内3批次不合格
8	石泉县品源源热米皮店	勺子、筷子、小碗(微生物污染)	2023年内3批次不合格
9	镇坪县邓久顺调料批发店	干姜、白芷、枸杞(漂白剂超标)	2023年内3批次不合格
10	岚皋县润福万家购物中心	韭菜、泥姜、丑柑(农药残留超标)	2023年内3批次不合格