

# 优化市场环境 提振消费信心

## 实干创新奋进 共享放心消费 奋力谱写消费者权益保护新篇章

2022年以来,在市委、市政府的坚强领导下,在省市场监管局的精心指导下,全市市场监管系统以喜迎党的二十大和学习宣传贯彻党的二十大精神为主线,贯彻落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的总要求,战疫情保民生、抓改革增便利、保安全守底线、优环境促发展,市场主体稳定增长,质量基础不断夯实,市场秩序持续好转,消费市场平稳复苏,全年未发生重大安全事故,全市市场监管和消费者权益保护工作迈出了新步伐。

优化服务举措,营造宽松的准入环境。全市市场监管系统围绕打造营商环境最优区目标,建立了扶持个体工商户联席会议制度,出台了支持个体工商户21条措施和扶持个体户发展27条措施,配合出台建立市场准入负面清单,严格许可事项清单管理,推行“容缺受理+承诺制”,落实“一件事一次办”要求,企业开办时间压缩70%以上,“一网通办”率达93.37%。推进市场监管领域部门联合“双随机、一公开”检查,抽查覆盖率100%。落实轻微违法减免行政处罚294件。减免检验检测计量器具费用196万元,涉企收费546.8万元,协助专利质押融资500万。全市新增市场主体1.42万户,累计市场主体13.53万户,同比增长4.62%。

提升质量基础,营造高质量发展市场环境。全市市场监管系统围绕打造高质量发展转型区目标,评选首届市政府质量奖5个、提名奖3个,推荐参评省政府质量奖2家、全国品牌价值评价2个。组建商洛市质量品牌建设服务中心,镇安县在全省率先试点“质量服务超市”,全市消费品合格率97.2%,我市公共服务质量测评位列全省第三。发布市级地方标准13项,新建粮食购销等领域计量标准12项。全年获授权专利394件,有效发明专利增长9.31%,万人发明专利拥有量增长9.30%,商标有效注册量增长15.64%。新申报“商南茶”“丹凤葡萄酒”为地理标志产品和商标,“香菊”等3个商标获得“陕西好商标”,商洛虎之翼公司获陕西专利奖一等奖。商南县、镇安县申请的陕西省知识产权保护区示范项目获批。

严守安全底线,营造安全的消费市场环境。全市市场监管系统深化“平安市场”创建,市委常委会专题研究食品、药品和特种设备安全工作,市委书记和市长分别作出批示。全面落实食品安全“两个责任”,全市20465家食品生产经营单位由3748名市、县、镇、村干部分级包保。扎实开展食品安全“守查保”专项行动,全市1017所学校食堂“明厨亮灶”达100%,食品抽检合格率97.7%。扎实开展药品安全专项整治,加大工业产品质量监督,药品和工业品抽检合格率分别达98.2%、94.7%。申报创建放心消费示范单位96家,联合市委政法委命名平安市场建设示范单位35家。集中开展“大排查、大整治、大处理、大曝光”行动,



处置食品、药品、特种设备风险2128个,集中销毁假冒伪劣商品价值14万元。加大市场监管智慧平台推广运用,3.24万户重点监管对象接入平台,安装视频终端4069个。全市市场监管领域未发生重大安全事故,安全生产工作连续3年被市委、市政府评为优秀单位。

规范市场秩序,营造放心的民生消费环境。全市市场监管系统聚焦民生领域群众反映强烈、社会舆论关注度高的突出问题,扎实开展民生领域案件查办“铁拳”行动,围绕防疫器械、医疗美容广告、养老诈骗、会议营销、涉企收费等重点领域,查处并曝光涉疫价格违法案件24件,规范不合理收费项目11项,清退“转供电”环节多收电费201.6万元,连续两年被省局评为“铁拳”行动贡献突出集体。牵头疫情防控物资保障和重点领域管控,开展疫情期间市场门店不间断安全防护措施检查落实,组织疫情防控物资专项抽检113批次,接收捐赠物资价值4534万元、资金582万元,服务于防疫抗疫。持续深化市场秩序治理,整合开展“十大”市场专项整治,系统推进扫黑除恶、扫黄打非、长江禁捕、网络市场、医美广告等专项行动,全年查办违法案件988件。取缔传销窝点30个,遣送涉传人员356人。联合多部门开展2022网络市场监管专项行动,对商业营销宣传、医疗美容广告进行专项整治。商洛医美案例被省市场监管局评为医美乱象治理典型案例。围绕“共促消费公平”年主题,开展“十大”放心消费创建,申报创建放心消费示范单位96家。2022年受理各类投诉举报3773件,办结回复率98.5%。融合开展“大排查、大整治、大处理、大曝光”集中整治,排查风险隐患2180处。

加强基础建设,提升市场监管和消费服务能力。全市市场监管系统突出基层能力建设,为基层县区局和监管所配发执法装备200套,申报省级标准化市场监管所试点9个。争取划拨市质检所、特检所、计量所新的集中办公用房5000平方米,更新增添500万元的检验检测机构设备,购置食品检测等设备12台(套),不断扩项检验品种项目,提高检验检测技术支撑能力。组织食品药品等线上线下集中培训,开展业务考试、技能比武,提升基层监管能力和水平。牵头健康食品产业发展,全年新增健康食品企业18家。牵头团结路、莲湖步行街繁荣提升,制定了改造方案,稳步推进实施;积极指导团结路步行街创建为商州区“放心消费示范街”。全市消费维权基础得到进一步巩固,消费环境不断优化,消费水平得到提升。

2023年,全市市场监管工作将坚持以学习宣

传贯彻党的二十大精神为主线,紧盯“一都四区”建设目标,树牢“解放思想换脑子、真抓实干争一流、从严管理树形象”的理念,守牢“一条底线”(市场监管领域不发生重特大安全事故),突出“三个重点”(优化营商环境、助推高质量发展、维护市场秩序),推进“三大建设”(全面从严治党、基层规范化建设、干部队伍建设),全力服务全市经济高质量发展。

打造宽松便利的准入环境。实施市场准入负面清单管理,破除市场许可隐性壁垒,提升线上线下一体化服务能力,推进“容缺受理+承诺制”,落实“一件事一次办”要求,降低市场主体办事成本,全年市场主体增长5%以上。

打造安全放心的消费环境。落实“四个最严”要求,压实食品安全“两个责任”,持续守牢“三品一特”安全底线,完成食品抽检6800批次、药械680批次、工业产品600批次。提升突发事件应急处置能力,筑牢市场安全防线,确保不发生重特大安全事故。

大力推进质量提升行动。加大政府质量奖培育梯队建设,启动第二届商洛市政府质量奖评选活动,加快质量品牌服务中心建设,深化质量基础设施“一站式”服务,实现全市重点园区服务全覆盖。加快推进社会公用计量标准建设,持续完善地方计量技术规范体系,完成饮用冷水表流量计、停车场电子计费器、谷物容器、充电桩等社会公用标准。推进“商洛核桃”“柞水木耳”地理标志运用促进工程,完善核桃质量和标准体系建设,指导服务在市域外设立柞水木耳品牌发展中心,开设柞水木耳品牌形象店,提升品牌影响力。加快建设国家知识产权商标受理窗口,推动柞水县知识产权强县建设,加快“丹凤葡萄酒”“商南茶叶”地标申请,推动注册商标持续增长。

打造公平有序的竞争环境。落实公平竞争审查制度,加强对公用企事业单位反不正当竞争执法。围绕民生领域突出问题,持续加强“转供电”环节监管,制止涉企乱收费行为。深化民生领域案件查办“铁拳”行动,加强涉疫防疫物资、医疗美容广告、网监“利剑”、养老诈骗等领域监管,推动放心消费示范单位创建,努力构建公平竞争市场环境。

强化基层基础和能力建设。加强基层能力建设,联合编办、组织、人社开展督导,进一步理顺体制机制。推进基层市场监管所标准化规范化建设试点,适时召开现场会、推进会,提高基础监管能力。完成食品检测中心200个食品检验参数的扩项,启动市药检所化妆品检验项目建设,完成市质检所医疗器械检验能力认证,不断提高服务高质量发展的技术支撑能力。

## 2023年消费维权年主题:提振消费信心

中国消费者协会确定2023年消费维权年主题为“提振消费信心”。“提振消费信心”具有以下三个方面的涵义:一是立足主责主业,推动消费者权益保护协同共治,打造更加安全放心消费环境。二是坚持需求导向,顺应消费需求多元化趋势,推动消费供给提质升级,推动高质量发展。三是坚持问题导向,找准主攻方向,解决“急难愁盼”,推动消费提质升级。

今年消费维权年主题目标有四个方面:统筹凝聚各方力量,促进消费维权共建共治更加有力有效;加强政策法律和标准研究,保障消费维权法治基础更加坚实稳固;创新消费教育方式,增强消费者科学消费理性维权能力;提升维权工作效能,助力打通难点堵点,持续优化消费环境。

今年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年,要从战略全局出发,提振发展信心。消费作为我国经济增长的主要拉动力,最终消费支出在国内生产总值的占比连续11年保持在50%以上。当前,我国经济发展尽管面临内外部多重压力,但经济韧性强、潜力大、活力足,长期向好的基本面没有变。“提振消费信心”,为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步提供助力,为推动高质量发展提供动力,让消费者敢消费、能消费、愿消费,是践行以人民为中心的发展思想的有力举措。



## 开展主题宣传活动

2023年春,为纪念第41个国际消费者权益日,践行以人民为中心的发展思想,围绕“提振消费信心”消费维权年主题,商洛市人民政府组织开展“3·15”系列宣传活动,推动社会共治,优化消费环境,提振消费信心,助力消费回暖,推动商洛高质量发展。

开展消费者权益日主题宣传活动。3月15日,在丹凤楼广场举办“提振消费信心、共享放心消费”主题活动。同日,在商州区团结路步行街举行“放心消费示范街”揭牌仪式。

举办消费知识网上有奖竞答活动。3月13日至19日利用7天时间,组织社会公众参与消费知识竞答活动。

集中开展媒介宣传,邀请省媒体报道主题宣传和系列活动,组织企业和相关行业开展消费宣传。

## 消费者权益保护永远在路上

2022年,我市消费者权益保护工作进展顺利,成效明显。一是消费维权宣传有声有色,市市场监管局发布节日食品等消费警示提示22篇。围绕“共促消费公平”年主题,开展系列宣传活动,发放宣传资料10万份,接受消费咨询300多件。加强消费队伍能力建设,多次组织培训,建立“商洛消保工作群”,讲好《消费维权理论与实践》课程。二是消费维权机制效能有效发挥。持续加强基层12315行

政执法体系建设和调研,为维权工作夯实基础。全年处理各类投诉举报3773件,办结回复3718件,办结回复率98.54%。疫情期间依法维权,处理10起价格和质量方面的投诉举报案件,公示曝光多起价格违法案件,保稳定保质量。开展2022年央视“3·15”晚会曝光问题专项治理,对酸菜方便面、麻辣条、失信广告全面检查,立案查处食品、广告违法案件各3件。三是放心消费创建活动卓有成效。

成立27个市级部门组成的全市放心消费创建协调领导小组,在全市食品等十大领域开展放心消费创建活动,完成96家各类放心消费示范单位创建命名。指导5家企业实行“线下购物七日无理由退货”公开承诺制度。开展消费指数测评,全市消费环境进一步改善。

2023年,进一步强化消费者权益保护。深入推进放心消费创建活动,发布示范单位评价标准,开展消费环境指数测评,实施放心消费示范街、示范店扩面增量,推进示范行业创建。积极推动线下购物“七日无理由退货”活动。完善消费纠纷多元化解机制,持续加强消费维权服务站建设,每个县区新增消费维权站3至5个,投诉举报办结率保持95%以上。加强消费宣传教育,引导理性消费、依法维权。

## 消费维权典型案例

### 魏某某未依法取得营业执照从事经营活动案

2022年8月30日,商洛市市场监管局接到举报,称魏某某未遵守疫情防控管控要求,在各小区外流动高价销售蔬菜,扰乱了疫情防控和价格秩序。

经查,2022年8月19日至30日,魏某某到市区东关蔬菜批发市场批发蔬菜后在各小区外流动销售,获利2420元。魏某某的行为违反了《无证无照经营查处办法》第六条之规定,商洛市市场监管局依据《无证无照经营查处办法》第十三条之规定,责令魏某某停止违法行为,没收违法所得2420元,并处3000元罚款。

### 某火锅店广告促销侵害消费者权益案

2022年6月9日,镇安县市场监管局执法人员巡查时发现,某火锅店一楼外墙上张贴喷绘“吾悦火锅,盛大开业,空前巨惠,充值500送100,充值1000送300……本活动最终解释权归本店所有”等内容的促销广告,涉嫌侵害消费者权益。

经查,2022年5月1日该火锅店在其楼下一楼外墙上张贴喷绘广告,用于其店开业促销活动,截至2022年6月15日,共收取会员充值费15.35万元,无违法所得。某火锅店的行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条(六)项之规定,镇安县市场监管局依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十五条之规定,责令当事人改正,并处警告和1000元罚款。

### 某家具营销部发布广告用语不当案

2022年7月24日,丹凤县市场监管局接某某某举报,丹凤县某营销部在抖音宣传其售卖的淋雨棚是“全县最低价”,违反了《中华人民共和国广告法》关于广告违禁词的明确规定,要求查处。

经查,某家具营销部在抖音宣传其售卖的淋雨棚“全县最低价”的广告用语不当,易对消费者造成误导消费。当事人的行为违反了《中华人民共和国广告法》第九条第(三)项之规定,丹凤县市场监管局依据《中华人民共和国广告法》第五十七条第(一)项之规定,责令当事人停止发布广告,处200元罚款。