2022年3月17日 星期四
值班主任:陈小马 主编:李晓晖 熊铁辉 美编:王诗波
网上新闻:http://www.danzhou.gov.cn
今日儋州

提升市场监管水平 营造安全消费环境

——2021年全市消费维权工作综述

在“3·15”国际消费者权益日到来之际,记者从市市场监管局获悉,该局在过去的一年里,始终坚持以人民为中心的发展理念,不断提升市场监管水平,畅通消费维权渠道,重拳打击食品药品安全、假冒伪劣、欺客宰客等违法违规行为,着力为构建海南自由贸易港打造安全放心、文明和谐的市场消费环境。

A 打造安全文明消费环境

为了推动商品和服务质量全面提升,营造安全放心便利消费环境,服务海南国际旅游消费中心建设,市市场监管局依法惩处各类市场主体违法行为,让人民群众真切感受到更多获得感、幸福感、安全感。

据统计,截至2021年12月31日,市市场监管局共查处各类违法违规案件1113宗,结案1154宗,移送公安机关案件19宗,罚没款5045.62万余元,销毁侵权假冒伪劣商品9869.82千克;受理处置各类投诉举报4787件,为消费者挽回经济损失87万余元。

同时,市市场监管局重点整治儋州旅游购物、海鲜餐饮、热带水果、婚纱摄影等涉旅消费市场虚假宣传、欺客宰客、不明码标价等乱象,共检查涉旅企业1765家次,查处违法违规案件19宗,罚没款33.4万余元。

此外,2021年,市市场监管局深入推进质量强市工作,对全市制造业企业进行调查摸底和制造业产品质量合格率统计调查,共排查制造业生产企业140家,其中儋州制造业产品质量合格率98.53%,洋浦经济开发区制造业产品质量合格率100%。开展产品质量监督抽查,儋州完成11个抽查任务23种产品共57批次的抽样任务,检验合格46批次,不合格11批次,合格率80.7%;洋浦经济开发区完成25种产品共46批次的抽样任务,检验合格46批次,不合格6批次,合格率86.9%。及时对不合格产品进行核查处置;对全市现有的8家工业产品许可证获证企业开展全覆盖检查,监督整改问题4个,督促企业严格落实产品质量主体责任,加强对产品的全过程质量管控;开展产品质量专项整治行动,相继开展非法销售烟花爆竹、非法销售卫星电视接收设施、违法销售摩托车、口罩质量专项整治等行动。

B 保障市民“舌尖上”的安全

在过去一年里,市市场监管局坚持最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责,大力实施食品安全战略,全年未发生较大以上食品安全事故,有效保障人民群众“舌尖上”的安全。

针对重要时间节点、重点环节、关键领域,市市场监管局2021年大力开展农村地区食品安全专项整治;乳制品、保健食品专项检查;“山寨”进口葡萄酒专项整治;以及元旦春节假期食品安全专项整治等多项食品安全专项检查,下达责令改正通知书136份,消除食品安全风险隐患100余个,查处食品违法违规案件379宗,对食品安全违法违规行为给予了有力打击,增强了食品生产经营者的责任意识和自律意识。

同时,市市场监管局不断加强食品安全风险监测,及时防范化解农兽药残留超标、非法添加等食品安全风险隐患,充分筑牢食品安全常态化监管防线。据统计,该局去年共完成食品安全监督抽样检测2677批次,不合格55批次,合格率97.95%;食品安全风险监测抽样检测682批次,不合格3批次,合格率99.12%;食用农产品快速检测14020批次,不合格40批次,合格率99.71%;食品抽检公示率和核查处置率100%。监督全市53个农贸市场、超市自主开展农产品检测162035批次,不合格61批次,下架并无害化处理果蔬320.9公斤,接受消费者主动送检471人次。

C 规范药械领域市场秩序

市市场监管局坚持日常巡查和专项检查相结合,以疫苗、特殊管理药品、无菌和植入类医疗器械等为重点加强监管,确保药械质量安全持续稳定。

截至2021年12月31日,市市场监管局共完成药品监督抽样送检161批次,完成率100%,化妆品监督抽样送检47批次,完成率100%;在对全市528家零售药店、3家药品零售连锁企业、52家药品批发企业及175家医疗机构的检查过程中,查处药械类案件70宗,罚没款8万余元,进一步规范药品流通使用领域市场秩序。

在新冠疫苗监管方面,市市场监管局结合全市新冠疫苗接种情况,组织开展疫苗流通环节专项监督检查,现场检查疫苗接种单位70家次,完成对全市45家疫苗接种点及疾控中心的全覆盖检查,责令整改及给予警告2家,确保疫苗质量安全。

市市场监管局积极推进药品、化妆品、医疗器械不良反应事件监测与评价工作。全年评价上报药品不良反应1031例,完成全年任务量的100%;评价上报医疗器械不良事件339例,完成全年任务量的109%;化妆品不良反应55例,完成全年任务量的100%。

(儋州融媒全媒体记者覃凯)

市市场监督管理局倡议:
共建放心消费环境 提升群众幸福感

日前,在“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监督管理局发出《“共促消费公平 共建放心消费”倡议书》(以下简称《倡议书》),旨在改善消费环境,释放消费潜力,促进消费增长,维护消费者合法权益,营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的环境,切实提升广大消费者的安全感、获得感和幸福感。

《倡议书》要求,广大经营者要严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国价格法》《海南自由贸易港反消费欺诈规定》等法律法规,自觉履行消费维权社会责任,营造安全放心的消费环境。不制假售假,不欺客宰客、不作虚假宣传,不搞价格欺诈,不以“霸王条款”加重消费者负担。公平对待每一位消费者,切实保护老年人、未成年人、残疾人等特殊群体消费权益。自觉遵循公平、公正、公开竞争原则,主动抵制行业垄断和资本无限扩张,坚决反对消费欺诈和恶意降价、恶性竞争,坚持依法合规正当经营,全力维护市场良好秩序。

《倡议书》强调,经营者要严格落实商品和服务安全主体责任,加强消费重点区域、重点场所、重点设施、重点品种检查,及时排查各类危险隐患,防范重特大安全事故,保障人民群众消费安全。积极参与放心消费创建,自愿作出实体店线下购物无理由退货、消费环节经营者首问和赔偿先付等承诺,自觉遵守承诺规范,全面践行承诺约定,共同打造安全放心的消费环境。尊重消费者意见,重视消费者诉求,畅通消费者沟通渠道,健全消费纠纷解决机制,及时妥善处理消费矛盾纠纷。积极配合行政机关和消费者组织工作,自觉接受社会各界和广大消费者监督。

(儋州融媒全媒体记者覃凯)

儋州多单位开展“3·15”消费者权益日宣传活动
增强消费者维权意识 营造诚信公平市场环境

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监管局、市消防救援支队、市烟草专卖局、市农信社、白马井派出所等部门单位,在全市范围内广泛开展以“共促消费公平”为主题的消费者权益日宣传活动,强化消费者的依法维权意识,规范市场经营行为,为社会营造一个诚信公平的市场环境。

▲ 市市场监管局“3·15”宣传活动现场。

■市市场监管局:

3月15日,市市场监管局以“共促消费公平”为主题在全市范围内广泛开展宣传活动,进一步提升消费者的依法维权意识和经营者的社会责任意识,为社会营造一个诚信公平的市场环境。

当天,市市场监管局依托洋浦分局、各基层所设置宣传咨询台,向广大市民发放《消费者权益保护法》《食品安全法》《海南自由贸易港反消费欺诈规定》等宣传资料,为市民普及依法维权知识。在现场,记者还看到,不少市民学习热情十分高涨,抓住机会纷纷上前“补课”,频频与现场工作人员进行互动问答,增强运用法律知识进行消费维权的本领。

“在活动中,我学习到了许多消费维权的知识,在日常消费中遇上的一些问题也得到了工作人员耐心地解答。这些知识在日常消费中都能用得上。今后我将更好地利用法律武器来保护自己的合法权益。”市民王震说。

市市场监管局副局长仇坤宇表示,该局将切实履行监管职责,全面净化市场环境,夯实消费公平基础,让人民群众买得放心、用得放心、吃得放心。如广大消费者在合法权益中受到侵害时可通过拨打12315、12345热线进行投诉举报。

活动当天,市消防救援支队共同参加本次宣传活动,现场普及防火知识。

■市烟草专卖局:

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,为更好践行“国家利益至上,消费者利益至上”的行业价值观,市烟草专卖局开展“共促消费公平”“3·15”线上主题宣传活动。

据了解,市烟草专卖局“共促消费公平”“3·15”线上主题宣传活动分为“守护烟草市场秩序”“守护消费者权益”“守护规范经营”“守护未成年人成长及电子烟管理”新规四个模块,活动通过微信公众号向消费者讲解卷烟识别技巧,鼓励消费者通过拨打“12345”或“12313”电话热线提供制假售假、走私贩私线索,普及禁止向未成年人销售烟草制品、电子烟产品法律法规等。

此外,市烟草专卖局还积极参加海南省烟草行业“海南无假货”品牌建设行动“3·15”销毁假烟活动,在澄迈县中电国际新能源海南有限公司采用环保焚烧发电的方式,集中销毁假冒伪劣卷烟、走私烟共计55.25万支(儋州片区),充分展现了该局严厉打击制售假烟、走私烟等违法活动的决心。

▲ “3·15”销毁假烟活动现场。

▲ 执法人员在超市检查食品。

▲ 市农信社工作人员向市民发放“3·15”金融消费宣传单。

本组图片由儋州融媒全媒体记者 覃凯 丁子芹 摄

■市农信社:

3月15日,市农信社联合白马井派出所和新马社区在白马井镇开展“3·15”金融消费者权益宣传活动,旨在帮助广大群众深入理解金融政策,提升金融素养和风险防范能力。

活动现场,工作人员通过展台宣讲,走商铺,走访商户等方式,向群众宣读金融消费者享有的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等八项基本权利。引导老年金融消费者不乱投资,树立理性投资、价值投资观念,并提醒群众警惕“新型电信网络诈骗”、非法“代理维权”等活动的侵害。拒绝出借、出租、出售银行卡和参与违背合同约定,提供虚假信息、编造事实的恶意投诉等内容。在开展防范电信网络诈骗宣传工作时,指导群众下载和使用国家反诈中心APP,提高防范诈骗意识,切实守住自己的钱袋子,构建和谐的金融消费环境。

活动当天,市农信社充分利用多家营业网点的LED显示屏、展板、播放器等载体,滚动播出“共促消费公平,共享数字金融”等宣传口号,并在各网点营业厅内摆放金融宣传折页、单页等。

(儋州融媒全媒体记者覃凯 丁子芹 实习生吴强亮)

市市场监管局畅通投诉举报渠道
为消费者挽回经济损失87万元

近日,记者从市市场监管局获悉,2021年该局深入推进落实“放心消费在海南”行动,通过全国12315平台、海南省12345政务服务便民热线共接收各类公众诉求4787件(含复核、协办工单),已办结4787件,办结率100%,为消费者挽回经济损失87万余元。

其中,商品消费投诉1445件,占整个消费领域投诉总量的59.29%。按商品类别划分,热点排名前五依次为:一般食品类423件,占比29.27%;家居用品类120 件,占比8.30%;交通工具类99件,占比6.85%;服装、鞋帽类83件,占比5.74%;首饰类74件,占比5.12%。按投诉问题类别划分,热点排名前五依次为:售后服务318件,占比22.00%;质量295件,占比20.42%;其他256件,占比17.72%;食品安全249件,占比17.23%;合同96件,占比6.64%。商品类投诉主要集中反映食品变质过期、标签不合格、格式合同霸王条款以及商品三包期内出现质量问题商家不履行三包义务等方面。

服务类投诉992件,占整个消费领域投诉总量的40.71%。按服务类别划分,热点排名前五依次为:餐饮和住宿服务375件,占比37.80%;其他146件,占比14.72%;物业服务72件,占比7.26%;美容、美发、洗浴服务61件,占比6.15%;文化、娱乐、体育服务类52件,占比5.24%。按投诉问题类别划分,热点排名前五依次为:其他250件,占比25.20%;价格196件,占比19.76%;食品安全137件,占比13.81%;售后服务121件,占比12.20%;合同104件,占比10.48%。服务类投诉主要集中反映餐饮店食物有异味、食用后身体不适;预订的酒店无法正常入住;美容美发店、烘焙糕点店等商家转让期间停止提供服务且不同意退还预付款、购买优惠券后无法提供服务等方面。

此外,2021年市市场监管局共接收举报438件,立案26件,举报内容主要涉及广告宣传用语涉嫌虚假宣传、标签标注情况、产品引用标准、食品安全以及无照无证经营等方面;接收咨询1005件,占接收总量的20.99%,与上年同期相比上升68.62%,除咨询办理证、照、市场主体年报等常规性业务外,去年新增加的咨询内容主要包括被列入经营异常名录的企业如何移出以及食品监管、价格监管等方面。

(儋州融媒全媒体记者覃凯 实习生吴强亮)

市烟草专卖局去年查获各类非法卷烟124万余支
总案值2055万元

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,为更好践行“国家利益至上,消费者利益至上”的行业价值观,市烟草专卖局公布了2021年打击假冒伪劣卷烟成果。

据公布数据显示,2021年,市烟草专卖局对打击假冒伪劣卷烟始终保持高压态势,共查获涉烟案件62宗,其中5万元以上重大涉烟案件2宗,联合公安破获涉案金额超千万元的部级督办案件1宗,共查获各类非法卷烟124.36万支,总案值2055.52万元,收缴罚没款11.89万元。

(儋州融媒全媒体记者覃凯 实习生吴强亮)