

省市场监管局为消费者合法权益保驾护航

本报记者 赵 铭

加大监管力度 回应热点关切

围绕群众关心的热点问题，2019年，省市场监管局以“食品安全建设年”为抓手，部署开展网络餐饮、校园食品、小食品、蔬菜、肉类、面食、农村食品等10项重点领域专项整治。全省累计检查各类单位47.9万家，下线“问题网餐餐饮服务提供者”5565家，取缔关停问题单位2153家。全年严厉查处各类食品安全违法案件4016件，端掉窝点72个，涉案总金额55.6亿元，全省食品安全形势积极向好，未发生系统性、区域性和有影响的食品安全风险事件。

创新监管措施,保障消费领域产品质量安全。机构改革后,省市场监管局实现生产领域和流通领域产品质量监管的有机融合。建立生产和流通互校验机制等措施,提升监督检查和风险监控水平。全年流通领域共抽查童装、化肥、建筑防水卷材等65种产品2390批次,抽查合格率为88.5%。

规范网络交易秩序,开展2019“网剑行动”。全省市场监管系统督促平台删除违法商品信息581条,责令整改网店916个次,较上年同比增长50%。组织开展落实电商平台主体责任专项行动,全省共检查平台198个,行政指导120次,行政约谈29次,责令平台停止服务的网店307个,切实维护网络消费者合法权益。

核心提示

核心提示 2019年,省市场监管局带领全省各级市场监管部门不断强化监管执法,为消费者提供广泛的消费维权服务,保障消费者合法权益。

去年,全省累计立案查办食品、质量违法等案件6484件,罚没款5410万元。查处侵权假冒案件757件,罚没款813.26万元,挽回经济损失349.34万元,移送公安机关61件。开展集中销毁活动41次,销毁假冒伪劣食品10.74万件、83.82吨,为消费者营造了更加安全放心的消费环境。

整治合同格式条款,开展对房地产、汽车销售、旅游三大行业利用合同格式条款侵害消费者权益违法行为专项整治行动。全系统共收集各类格式合同2592份,涉嫌问题条款669条,约谈企业344户次,下发行政建议书208份,整改通知书137份,指导纠正问题条款494条。

强化消费领域广告监管,组织开展疾病治疗功能违法食品广告、互联网虚假违法广告、儿童青少年近视产品违法广告、公交违法广告等专项整



我省市场监管部门工作人员到市场开展检查。

治行动,并向社会公布典型案例,引导广大消费者理性消费。

会同13个部门联合开展“保健”市场乱象百日行动。全省共检查保健品生产经营单位10063家,检查宾馆、酒店等重点场所4292个,检查社区、公园、广场等重点人员密集场所1733处,检查旅游景区、农村集镇、城乡接合部等重点区域439个,共计立案481件。

健全维权机制 提振消费信心

监管五条投诉举报热线,实现12315一号对外。积极与省政府8890热线平台对接,初步实现12315和8890两条热线一个平台集中处置。全年全省市场监管系统共接收处理投诉举报和咨询18万余件,其中省本级1600余件。

开展放心消费创建活动,推动构建部门协作、行业自律、舆论监督、全民参与的消费者权益保护社会共治格局。引导省内57家保健食品生产经营企业自我承诺履行企业主

体责任,培育“蔬菜质量安全放心市场”“食品安全示范街(店)”“文明餐桌示范店”“标准化生产加工企业”等120家。

提升消费者自我防护意识和能力。组织开展保健食品“五进”专项科普宣传活动,科普宣传进社区和乡村、进网络平台、进校园、进商超达到1万多个次,活动直接参与人数超过33万人。印制保健食品科普知识宣传手册6万余册、宣传海报8万张,免费发放给保健食品生产、经营企业和消费者。

积极发挥消协组织作用,在省内52家大型商场、超市等经营场所建立消费纠纷和解绿色通道。针对电信运营商捆绑通话和流量收费,致使消费者没有选择权的问题,约谈并促使三大电信运营商及时整改。联合沈阳铁路运输法院开展了消费纠纷“讼调对接”工作。

力保价稳质优 助力抗击疫情

新冠肺炎疫情发生以来,省市场监管局积极维护疫情防控期间市场秩序,切实保护人民群众消费安全。

加强防疫商品价格监管,对全省14个市和省沈抚新区的医药经销企业进行明察暗访。全省出动检查人员2.4万余人次,对全省15528个经营主体、417家网店进行了监督检查,发放宣传册6200余份。截至目前,全省市场监管系统查处价格违法案件200

余件,向社会公布典型价格违法案件60件。

强化食品安全和防护物资监管。不得全省禁止非法野生动物交易。要求举办群体性宴席等。约谈第三方交易平台,要求立即开展野生动物及制品售卖自查自纠工作。与相关平台打造防控疫情放心餐饮“无接触配送”服务。对“米袋子”“菜篮子”等重点食品,开展专项监督检查,全省下抽检查计划850批。部署开展口罩产品质量监督检查,发现4家企业4批次产品不合格,帮扶两家企业整改并恢复正常生产。

加大违法广告查处力度,全省共对涉及疫情防治内容违法广告立案10起,曝光6起新冠肺炎疫情防控违法广告典型案例。及时发布关于在疫情防控期间消费者谨防虚假广告侵害的消费提示,提醒广大消费者提高自我辨识和防护能力。

加大疫情期间执法力度。畅通12315投诉举报渠道,1月22日至3月1日,全省共受理处置疫情防控相关投诉举报13211件。开展打击“野生动物非法交易”和“非法制售口罩等防护用品”专项执法行动。截至3月8日,全省共出动执法人员24.5万人次,检查经营者53.04万户(人)。累计立案查办涉及制售假冒伪劣口罩、价格违法等案件445件,依法扣押口罩19.95万只,移送公安司法机关22件。

凝聚你我力量 保护合法权益

我省市场监管部门从五方面打造安全放心消费环境

本报讯 记者赵铭报道 今年，全省市场监管部门将围绕社会消费热点和群众消费需求，落实疫情防控各项措施，严厉打击消费领域违法行为，从强化食品安全监管、加强产品质量监督抽查、营造公平竞争市场环境、推进消费环境建设、健全消费维权机制五方面入手，持续优化我省消费环境。这是3月12日，记者从省市场监管局了解到的。

强化食品安全监管。继续开展“食品安全建设年”活动,强化食品从农田到餐桌、产品从生产到消费全过程、全流程、全链条监管。开展食品安

全放心工程“五大行动”,开展校园食品安全守护行动、农村假冒伪劣食品治理行动、餐饮质量安全提升行动、婴幼儿配方乳粉质量提升行动和保健食品行业专项清理整治行动。严管大坑腌菜、白酒小作坊、肉制品、面粉制品、乳制品等食品类安全重点品种。推进“互联网+食品”监管。与网络食品交易第三方平台开展战略合作,推进食品安全信用监管系统建设和网上“明厨亮灶”,年内幼儿园和小学食堂“互联网+明厨亮灶”达到100%,规模以上餐饮企业“明厨亮灶”达到100%。全面实施网络餐饮“食安封签”,保证线

上线下餐饮同标同质。

加强产品质量监督抽查。聚焦涉及人民群众吃、穿、住、用、行及公共安全的产品,加大产品质量监督抽查工作力度,强化监督抽查过程管理,建立质量追溯体系,全面实施抽检分离、“互校验”机制。对2019年监督抽查不合格企业开展“回头看”,敦促企业整改到位。

营造公平竞争的市场环境。加强网络市场监管,组织开展2020“网剑行动”,推进线上线下一体化监管,持续净化网络市场交易环境。持续开展重点领域格式条款监管工作,有

针对性地组织“回头看”行动。加大民生广告监管力度,严厉打击医疗、药品、保健食品、房地产等事关民生的虚假违法广告,对严重违法广告案件查处加强统一调度和督办协调,曝光虚假违法广告典型案例,加大价格监督检查力度,开展公用服务行业收费专项检查,密切关注教育、殡葬、养老等民生领域的收费热点问题,严厉查处举报案件。聚焦民生等重点领域和重点行业开展反不正当竞争执法行动。持续加大对“保健”市场监管力度。严厉打击假冒伪劣违法行为,强化对重点领域和重点市场的

治理,净化生产源头和流通网络,有效铲除假冒伪劣商品产销链条。

持续推进消费环境建设。深入开展国家食品安全示范城市创建活动、放心肉菜示范超市创建活动、餐饮质量安全示范市和示范店创建活动、小作坊规范化示范点创建活动、保健食品诚信经营示范店创建活动,积极培育地方食品和餐饮品牌。引导经营者主动开展放心消费创建活动,大力推广发展“放心消费”典型,营造放心消费环境。

持续健全消费维权机制。推进12315执法体系建设,推进我省12315

平台与8890平台整合,与全国12315平台对接。畅通投诉举报渠道,构建运转协调、上下贯通的接收、处理、反馈完整体系,实现与市场监管执法办案、应急指挥处置、企业信用信息公示等市场监管业务系统互联互通、深度融合。支持省消协以凝聚社会力量为工作重心,持续组织指导市、县、区消协,在辖区较大经营场所建立“消费纠纷和解通道”,帮助经营场所把消费纠纷化解在源头。支持省消协与相关行业协会合作,建立消费维权对接机制,促进行业协会在消费维权工作中发挥作用。

共同战“疫”
【口罩篇】

口罩选择与使用指引(二)

请选择合适的口罩

<p>1.我直接接触新型冠状病毒肺炎患者。</p> <p>2.我是疫区指定医疗机构发热门诊的医护人员。</p> <p>3.我是对确诊或疑似病例进行流行病学调查的医师。</p>	高风险	<p>工作时：请佩戴医用防护口罩。</p> <p>在感染患者的急救和从事气管插管、气管镜检查时：请加戴护目镜或防护面屏。</p> <p>医用防护口罩短缺时：符合N95/KN95及以上标准颗粒物防护口罩替代，或自吸过滤式呼吸器（全面型或半面型）配防颗粒物的滤棉，以及动力送风过滤式呼吸器。</p>	何时更换	<p>在结束工作、中途进餐（饮水）、入厕等脱下防护装置后，重新进入时。</p> <p>口罩被患者血液、呼吸道/鼻腔分泌物，以及其他体液污染时。</p>
<p>1.我是急诊科的医护人员。</p> <p>2.我是对密切接触人员开展流行病学调查的医师。</p> <p>3.我是疫情相关的环境和生物样本检测人员。</p>	较高风险	<p>请佩戴符合N95/KN95及以上标准的颗粒物防护口罩。</p>	何时更换	<p>按照说明书规定的使用期限内使用。较高风险人员在接诊高度疑似患者后需更换。当口罩脏污、变形、损坏、有异味时需及时更换。</p>
<p>1.我是普通门诊、病房的医护人员。</p> <p>2.我是火车站、公交、超市等相对密闭场所的工作人员。</p> <p>3.我是从事与疫情人员相关的行政管理、警察、保安、快递。</p> <p>4.我是居家隔离人员或与其共同生活的人员。</p>	中等风险	<p>请佩戴医用外科口罩</p>	何时更换	<p>口罩脏污、变形、损坏、有异味时及时更换。</p> <p>非一次性口罩可反复多次使用。</p>
<p>1.我是超市、商场、交通工具等人员密集区的人员。</p> <p>2.我是室内办公环境的工作者。</p> <p>3.我是医疗机构就诊（除发热门诊）的患者。</p> <p>4.我是集中学习和活动的学生。</p>	较低风险	<p>请佩戴一次性使用医用口罩</p>		
<p>1.我是居家居民。</p> <p>2.我是通风良好工作场所的工作者。</p>	低风险	<p>可以不戴口罩。</p> <p>棉纱、活性炭和海绵等口罩也具有一定防护效果，可视情选用。</p>		

存放小贴士

- 1.单独存放，避免彼此接触。
- 2.悬挂在洁净、干燥通风处，或放置在清洁、透气的纸袋中。

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导
中国健康教育中心 制作