



辽宁省市场监督管理局 辽宁法治报 联办

## 我省ODR单位达1633家 有消费纠纷可走在线和解绿色通道

本报讯 记者张乐悦报道 近年来,省市场监管系统全力推进ODR(Online Dispute Resolution)在线消费纠纷解决机制建设,为消费者和企业搭建起一座高效、便捷的沟通桥梁。

ODR机制是市场监管部门利用“全国12315平台”为消费者和企业搭建的消费纠纷在线和解绿色通道。在这里,纠纷处理环节简化,时间大幅缩短,成本显著降低。消费者无需奔波,只需在手机或者电脑上,即可与企业进行线上沟通协商;企业也能在市场监管部门的指导和监督

### 投诉举报渠道

消费者遇到消费维权问题,可通过登录全国12315平台官网(网址:www.12315.cn)、手机App、微信公众号和微信、支付宝小程序等,实名注册,登录12315平台后,点击我要投诉,选择被投诉企业,若该企业已加入ODR,勾选“选择绿色通道”,按要求填写详细信息及投诉内容,并提交,ODR企业处理后,登录全国12315平台查看处理结果。

下,依法依规达成和解。这不仅节约了消费者的时间和精力,更减少了企业与市场监管部门的沟通成本,实现了消费者、企业和监管部门的三方共赢。

2024年,全省新增ODR单位471家,共处理消费纠纷8727件,ODR单位按时办结率达99.68%,和解成功率达到了64.95%,ODR单位评价3.22星,均高于全

国平均值。截至2025年2月26日,辽宁省ODR单位已发展至1633家。

省市场监管局向全社会发出倡议:消费者要增强维权意识,积极运用ODR机制维护自身合法权益;企业要强化责任意识,主动参与ODR机制建设,以诚信经营赢得消费者的信任;各级市场监管部门要持续发力,不断完善ODR机制,提升纠纷化解能力,为消费者和企业创造更加放心、舒心、安心的消费环境。携手共进,共同推动ODR机制的深入发展。

## 全省“铁拳”行动查办2.56万件违法案件

本报讯 记者张乐悦报道 2024年,省市场监管局民生领域案件查办“铁拳”行动专项执法工作成效显著,有效整治了市场乱象,净化了市场环境,消费的公平性和透明度得到了有力保障,取得了良好的社会反响。

专项行动开展以来,全省市场监管系统坚持问题导向、目标导向,以“护民生”为中心,突出“保安全”和“反欺诈”两个主题,聚焦群众反映强烈、社会危害性大、社会舆论关注的违法活动,重点针对燃气灶具、电动自行车、儿童玩具等重点产品;食品中

非法添加药品及其衍生物;违法生产使用小型锅炉;检验检测活动中出具不实或虚假检验检测报告;加油机计量作弊;利用不公平格式条款侵害消费者权益;商标侵权、伪造或冒用地理标志;价格欺诈;虚假违法广告等违法行为,实施有力打击整治,着力解决人民群众急难愁盼问题,化解和防范市场风险,营造安全放心的消费环境。

全省各级市场监管部门强化“铁拳”行动组织保障,突出打击惩处效应,办结了一批有影响力的典型案例,严惩了一批违法主体,有力震慑了不法经营者。2024

年,全省共查办各类违法案件2.56万件,移送公安机关185件,持续释放震慑警示效应,叫响做强“铁拳”品牌。

2025年,省市场监管局将聚焦“人民群众关心、社会关注”的消费领域突出问题,针对掺杂掺假、以假充真、以次充好、以不合格冒充合格产品、偷工减料、缺斤短两、非法改装、商标侵权、虚假广告、霸王条款、“幽灵”外卖等违法行为,大力开展“守护消费”铁拳行动,为全省人民营造安全放心的消费环境,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 遏制职业索赔乱象 全力护航市场秩序

本报讯 记者张乐悦报道 为有效遏制“以打假为名,行牟利之实”的职业索赔乱象,营造风清气正的营商环境、规范有序的市场环境以及安全放心的消费环境,大力促进社会诚信建设,防范职业索赔人恶意投诉举报行为对市场秩序的持续破坏,近日,丹东市市场监督管理局合作区分局迅速行动,深入辖区向市场经营主体发放《促进诚信守法经营,防范应对职业索赔提示函》。执法人员围绕与市场经营紧密相关的法律法规知识,对商家进行深入浅出的讲解。通过一个个生动的案例,向市场经营主体详细阐释了法律条款的实际应用,让商家深刻认识到依法经营的重要性,明确自身应当承担的主体责任。

此次专项行动,不仅给市场经营主体敲响了依法经营的警钟,也为打击职业索赔人的恶意行为奠定了坚实基础。下一步,丹东市市场监管局合作区分局将持续关注市场动态,不断加大监管力度,切实维护好公平公正的市场秩序。

## 严管特种设备 全面排查隐患

本报讯 记者张乐悦报道 为保障特种设备安全平稳运行,营口市鲅鱼圈区市场监督管理局突出重点单位、重要时段,以人员密集场所、危化企业、城镇燃气等领域使用的特种设备为重点,强化风险管控,开展特种设备安全专项检查。

监察人员对特种设备使用单位的使用登记、定期检验、作业人员持证上岗、设备维护、钢瓶使用情况等进行排查。督促特种设备使用单位做好隐患排查和值班值守,全面落实特种设备安全主体责任,发现隐患问题及时闭环处理,确保特种设备安全运行。

截至目前,共出动执法人员600余人次,检查特种设备使用单位19家、设备69台套,配合区燃气专班排查餐饮单位332家、气瓶650只,对于发现的隐患问题,依法下达特种设备安全监察指令书,责令限期整改。

## 全省首家,在沈成立!

2月28日,全省首家食品药品科普消费教育基地在沈阳市食品药品检验所正式成立。标志着沈阳市消费者协会在依托食药科普基地,建立消费教育基地,宣传食品药品安全知识,引导消费者科学安全理性消费方面迈出关键一步。随着消费教育基地常态化运行,将为更多来自社区、企业、校园的消费者提供食品药品消费知识学习机会。

本报记者 张乐悦 摄



## 大连首个市集内食品安全检测中心正式启用

本报讯 记者张乐悦报道 大连市沙河口区食品安全监管工作再出“新招”,在西安路倍客优市集落地全市首个市集内食品安全检测中心。

沙河口区以倍客优市集为试点,指导倍客优市集与专业的第三方检测机构达成合作,建立食品安全检测中心。检测人员每月4次对倍客优市集旗下超市在售的,以及长兴里小吃街商户采购的蔬菜、水果、水产品、禽畜肉、熟食、食用油等,开展农残、兽残、重金属、非法添加等30多

项项目检测,每月覆盖所有餐饮类商户。在约一个季度的试运行期间,检测中心累计对7大品类开展了500余批次检测,切实发挥了快检入市筛查作用,为食品安全监管工作提供了坚实的数据支撑。

目前,倍客优食品安全检测中心已正式投入运行。检测中心检测员姚梦楠、陈娟向记者介绍:“我们每周都有检测任务,比如这周三是抽检水产品,我们会随机去市集内几家做海鲜小吃的商户进行抽样、检测。”检测人员告诉记者,检测结果会在

市集当天营业前输入食品安全远程监管系统,并按规定在食品安全中心平台公示检测信息。检测员对不合格食品及时向市场主办方负责人报告,第一时间进行退市和销毁处置。据了解,未来检测中心还将定期开展市集内食用农产品“你点我检”活动,通过抖音号、数智化监管系统互动平台等线上线下端口,广泛收集消费者对抽检对象、品类、频次、数量等方面的意见建议,并及时将检测结果向社会公示。