

回望2024

消费维权的
坚实足迹

严守安全底线
为消费筑牢根基

守护食品安全是重中之重。全省市场监管部门从百姓餐桌出发,针对食品非法添加、网络餐饮、酒类、肉类等领域展开全面整治。严厉打击肉类产品违法行为,全省共检查肉制品生产企业、小作坊、商超、农集贸市场等5.2万家。开展白酒小作坊专项整治提升,全省共完成提升改造2103家,转企升级16家。开展“你点我检 服务惠民生”活动,征集问卷3.34万份,完成监督抽检1.17万批次,让百姓吃得安心、吃得放心。

产品质量安全同样不容忽视。在消费品领域,市场监管部门加大监督抽查力度,针对126种产品完成4540批次抽检。针对不锈钢刀具、儿童图书、户外帐篷等16种产品,开展300批次风险监测。在电动自行车安全隐患整治行动中,检查销售单位1.8万家次,责令改正693家,查办案件583件。开展燃气用具质量安全专项整治,检查生产、批发、零售单位和专业市场1.1万家次。

特种设备安全关乎人民群众生命财产安全。开展旅游景区特种设备专项检查,全省A级过山车类大型游乐设施完成排查评估12台,“悬崖秋千”责令停用或拆除8台,对全省32家滑雪场在用的客运索道进行全覆盖检查。开展城镇燃气安全整治,将全省519家充装单位的554万只燃气气瓶纳入追溯系统并持续运行,全覆盖检查693家液化石油气充装单位和检验机构。加强电梯安全风险防控,压实使用、维保单位安全主体责任。

优化消费环境,保障合法权益

消费纠纷的妥善解决是优化消费环境的关键。辽宁省积极推动消费纠纷多元化解,鼓励1250家线下零售企业推行无理由退货,提升企业品牌形象。建立12315消费维权服务站715个,推动消费投诉集中、实时公示,完善消费投诉公示运行机制,保障消费者知情权和选择权。

强化在线消费纠纷解决(ODR)机制建设,积极引导电商平台、零售企业等经营者加入ODR机制,指导其建立完善内部纠纷处理流程。2024年,全省新增ODR单位471家,处理消费纠纷8727件。

坚持把12315投诉举报处理作为市场监管部门为群众办事的关键抓手和重要窗口。2024年,全省共受理投诉举报咨询38.6万件,为消费者挽回经济损失4361万元。完善的工作机制和优化的工作流程,让每一件投诉举报都得到妥善处理,彰显了市场监管守护消费的力度与温度。

紧握监管“利剑”,规范市场秩序

“铁拳”行动直击民生痛点,全省共查办案件2.56万件,向公安机关移送涉嫌犯罪案件185件,共销毁侵权假冒伪劣商品165吨,通过市场秩序的持续优化,让消费者敢消费、能消费、愿消费。

针对消费者反映强烈的问题,市场监管部门精准施策。电子计价秤市场秩序整治中,检查电子计价秤15万台,推动商户开展诚信计量自我承诺,促进市场计量环境持续优化。网络市场监管促发展保安全专项行动督促平台经营者落实主体责任,严查网售危害生命健康的商品。价监竞争守护行动整治虚构原价、未明码标价等行为,通过价格监测和预警机制保障民生商品价格稳定。

在重点人群、重点区域消费守护方面,针对老年人,开展普法宣传教育和老年用品监督抽查,清理整治保健食品行业;针对儿童和学生,开展用品安全守护行动,推进校园大宗食材追溯管理;针对农村地区,严厉打击制售“三无”食品等违法行为,加强农村食品经营店规范化建设。

消费环境综合治理全面展开。虚假违法广告专项整治紧盯医疗、药品等重点领域,查处违法广告案件708件。严厉打击不正当竞争行为,保障民生领域公平竞争。

拥抱2025

砥砺前行
开启消费维权新征程

深耕优化行动
激活消费新动能

2025年,辽宁省市场监管系统深入实施优化消费环境三年行动,实施消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领五项行动,力求全方位破除消费领域的痛点、难点问题,为消费市场的健康发展保驾护航。

聚焦消费集中的企业、行业、区域,以企业自我承诺形式,积极培育放心商店、放心市场、放心网店、放心餐饮、放心景区。提升投诉、举报、咨询工作效能,探索消费维权服务站机制延伸,打造12315品牌。推进在线消费纠纷解决(ODR)机制建设,着力推动消费纠纷源头化解。探索建立消费纠纷预警机制,提高消费维权工作的精准性和有效性。推动线下零售店实施无理由退货承诺服务,探索异地异店退换货,让放心消费更加可感可及。

强化监管执法,织密市场防护网

加大市场监管领域监管执法力度。

深化食品安全风险管控。严格落实“四个最严”要求,实施食品安全提升工程,推进食品安全三年攻坚行动。加快健全食品安全常态化治理机制,严防严管严控食品安全风险。实施小餐饮、网络餐饮专项整治,推进校园大宗食材应用“食安辽宁码”全覆盖溯源管理。持续开展食品安全“你点我检、服务惠民生”活动。

深化工业产品源头治理。严格危险化学品、电线电缆、消防产品质量监管,深入实施电动自行车安全隐患全链条整治。聚焦重点产品和消费者投诉多、舆情反映集中的生产销售单位,加强针对性监督抽查。

深化特种设备安全隐患整治。纵深推进安全生产治本攻坚三年行动。加大气瓶和燃气压力管道监管力度。推进电梯安全筑底三年行动。

开展重点民生领域监督检查。聚焦电子计价秤、加油机等,严厉打击计量作弊、使用不合格计量器具等违法行为。建立线上线下一体化的价格监管体系,及时发现并处理价格欺诈、哄抬价格等违法行为。加大对网络反不正当竞争的监管力度,营造公平竞争的网络市场环境。以管理体系认证、有机产品认证等为重点,组织开展全省自愿性认证领域监督检查。

优化服务举措,助力企业新发展

持续开展食品小作坊规范提升行动,提升服务产业发展能力,开展问诊帮扶工作,大力支持我省特色产业发展,推动水飞蓟、人参、鹿产品、林蛙、灵芝、南极磷虾等特色食品产业高质量发展。开展诚信计量自我承诺活动。推广绿色产品认证,增加绿色产品供给,指导企业通过涉碳类认证。

强化宣传引导,凝聚消费维权共识

组织开展“3·15”国际消费者权益日系列活动。引导食品企业及从业人员学法、知法、守法、用法,树立消费者文明理性消费观念。发挥消费者协会纽带作用,联合社会各界,开展消费体察、消费者满意度测评等活动,引导消费者增强防范意识,依法依规维权。

省市场监督管理局在消费维权的道路上不断前行,2024年的坚实基础为2025年的工作奠定了良好开端。在新的一年里,市场监管部门将以提振消费信心、激发经济活力为目标,以更加坚定的决心,强化消费者权益保护工作,以更加有力的举措,着力推动经济高质量发展、保障人民群众高品质生活,为奋力夺取全面振兴新突破三年行动全面胜利贡献市场监管力量。让辽宁的消费市场更加繁荣有序,百姓消费更加安心、舒心。

打造放心消费环境 守护百姓消费权益
晒晒2024“成绩单”
绘制2025“任务书”

本报记者 张乐悦

在消费市场蓬勃发展的当下,消费者权益保护成为关乎民生与经济的关键议题。省市场监督管理局秉持以人民为中心的理念,在2024年全力投入消费维权工作,取得显著成效,并精心规划2025年重点任务,致力于打造安全、公平、放心的消费环境,为百姓消费权益保驾护航,助力经济高质量发展。

共筑满意消费



“3·15”国际消费者权益日