

2014安徽消费维权报告





编委会名单

主 任 金启建
副 主 任 江 来
编 委 张路明 罗 勇 胡 茵 周 鹏
吕 岩 樊具山 杨玉岭 余 兵
何德启 侯建华 王吉星 唐凤阳
胡晓玲 陈阳胜 李光萍 张顺理
陈 波 王晓震 吴 钊 兰文军

主 编 江 来
编 审 张路明
责 任 编 孙 初
编 辑 金小武 王 灿 刘 勣 王文博
董 杰

主 办：安徽省消费者协会
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1305、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、6475171
传 真：0551-64675176
网 址：www.ah315.cn
信 箱：ahxfz315@126.com

准印证： 00-163

contents 目录

■ P01	推动社会共治 创优消费环境
■ P02	工商系统
■ P04	法院系统
■ P06	公安系统
■ P08	农委系统
■ P10	卫计系统
■ P12	新闻出版系统
■ P14	质监系统
■ P16	食药系统
■ P18	旅游系统
■ P20	物价系统
■ P22	人行系统
■ P24	银监系统
■ P26	保监系统
■ P28	烟草系统
■ P30	消协系统
■ P34	消协系统投诉报告
■ P42	打击侵权假冒成效显著
■ P44	安徽省知名企业诚信示范·消费维权 联席会议成员单位
■ P48	安徽省知名企业诚信示范·消费维权 联席会议成员单位自律公约
■ P49	2015 年消费维权年主题

推动社会共治 创优消费环境

2014 年，各级消协组织紧紧围绕党委、政府的中心工作，认真履行法定职责，建立与相关部门的磋商、合作机制；建立消费维权与立法、司法和行政执法的衔接机制；加强与行业组织、研究机构的维权合作，充分发挥行业组织和专家、律师等的专业技术支撑作用；加强与新闻媒体协作配合，做好宣传工作，营造良好维权氛围。省消协各相关理事单位积极履行消费维权的各项职责，共同推进安徽消费环境的改善。全社会的维权意识进一步增强，广大消费者的维权能力进一步提高。新的一年，全省消协组织将努力推动建立企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新格局。

一、创新维权理论。在加强立法建议、参与司法活动、辅助行政决策、开展社会监督等方面加强工作研究；在落实法定新职责、破解消费维权难点方面扩大可为空间。

二、加强机制建设。探索建立上下联动、横向互通的工作机制。加强和改进新形势下理事会工作，研究制定理事会各项工作制度，建立会长、副会长、常务理事、理事分级联络制度，实现与理事成员的常态化联络，为理事提供参事议事平台，做到重大事项参与决策、日常工作全面知情、联动协作顺畅高效。

三、落实法定职责。认真履行法定公益性职责，积极开展咨询服务，引导可持续消费模式；参与立法立标、监督检查；反映诉求、查询建议；处理消费者投诉，促进消费和谐、社会稳定；揭露批评违法行为，营造消费维权舆论氛围；深化社会监督，督促企业规范经营。

四、提升工作成效。加强与各方的联系，扩大消费者保护的群众基础；加强对信息技术和现有信息资源的利用，为政府决策提供支持；加强专业委员会的建设，提升维权工作的专业化水平；加强诚信平台的建设，发挥骨干企业的示范效应。

十八届三中全会关于全面深化改革、四中全会关于全面推进依法治国的重大决策部署，对消费维权工作提出了新的要求。各级消协组织将努力开拓，积极进取，全面履职，在参与社会治理、改善消费环境等方面发挥积极作用，不辜负党和国家的重托，不辜负广大消费者的期盼。



● 工商系统——加强市场监管 提升维权水平



花建慧副省长（中）在省工商局局长、省消协会长金启建（右一）陪同下视察 315 活动现场

全省工商、消协系统
新《消法》培训

在企业设立
消费维权服务站

2014 年度，我省工商系统积极应对机构改革和职能转变的新形势，主动加强市场监管，提升消费维权工作水平，按照工商总局和省局 2014 年度工作目标要求，全省消费维权工作取得新成效。

贯彻实施新《消法》

组织新《消法》的培训。2014 年，全省工商系统共有 10214 人次接受了新《消法》培训。3.15 活动期间，全省工商系统共设立投诉咨询服务台 194 个，现场受理各类投诉 2474 件，现场接受咨询 21.7 万人次，发放宣传材料 118 万份。

加强“12315”平台建设。全省各级 12315 申诉举报机构共受理投诉举报咨询 153882 件，完成 152555 件，解决率 99%。已建立 3786 个消费维权服务站，有 544 个消费维权服务站开通了 12315 “五进”绿色通道，初步构建了我省 12315 “五进”消费维权网络体系。截止 2014 年 12 月，通过“五进”通道处理的工单有 2284 个，取得了良好的社会效益。2014 年 12 月 9 日，无限极（中国）有限公司安徽分公司消费维权服务站揭牌暨 12315 “五进”绿色通道开通，消费维权服务站首次进入省内直销企业。

做好配套法规修订工作。主动向省人大常委会建议，推动与新《消法》相配套的《安徽省消费者权益保护条例》等地方性法规的修改工作。修订完善《安徽省工商系统“12315”消费者申诉举报工作制度（试行）》、《安徽省工商行政管理系统流通领域商品质量监测工作细则（试行）》。

开展“岗位学雷锋、履职提效能”主题实践活动。立足于岗位职能，开展“青少年维权岗”创建活动，全省共设立学雷锋消费维权岗 763 个，受理和处理消费者申诉举报 64187 件。

推进重点领域消费维权工作

继续在全省范围内开展以家用电子电器、服装鞋帽、装饰装修材料和建筑钢筋、交通工具、有关服务等五大类商品和服务领域为重点的消费维权工作。

截止 2014 年 12 月，全年重点商品类共监测商品 5725 组，监测发现不合格商品 2138 组，使用监测费用 219.85 万元，通过监测查处违法案件 1487 件，案值 528.8 万元，罚没金额 498.97 万元；重点服务领域共查处案件 4541 件，案值 2934.60 万元，罚没金额 1921.85 万元。省局共抽检商品 841 组，其中第四季度 160 组商品正在检测中，已检测的 681 组商品中合格 408 组，不合格 273 组，合格率 60%。

开展液化气质量专项整治新举措。省局依法组织对全省市场上销售的液化石油气进行了省级质量检测，共抽取 109 组液化石油气商品，抽样合格率为 54%，不合格的主要原因为液化气中二甲醚含量超标。

开展了第二阶段消防产品质量专项整治工作。

开展服务行业消费者维权工作

开展公共服务行业消费者评议，2014 年 12 月 30 日召开有新闻媒体参与的评议结果通报会，督促企业进行整改，依法查处违法案件。

规范全省家用汽车销售和汽车维修服务行业，并颁布了《关于进一步规范全省家用汽车销售和汽车维修服务行业的实施意见》。

在黄山市推广先行赔偿制度。黄山市工商局制定了《旅游投诉先行赔偿办法》。



流通领域商品质量抽查检验办法讨论会

保险行业消费者评议结果通报会

食品安全宣传周座谈会

● 法院系统——发挥审判职能 建立健全保障机制

2014 年全省法院紧紧围绕执法办案第一要务，找准服务经济社会发展大局的切入点，通过消费者维权案件的审理，保障消费安全，助推消费需求的释放，为经济社会又快又好的发展提供了强有力的司法保障。

加强法律宣传 提高消费者维权意识

借助“315”、“124”普法活动的平台，积极向广大消费者宣传法律知识，普及维权知识，开展进社区、进企业、进学校、进乡村等形式进行普法活动并提供义务法律咨询。

全省各级法院通过诉讼服务中心发放法制宣传手册、导诉窗口设置专人解答消费者在进行维权保护诉讼中遇到的疑难问题等形式提供法律咨询服务。

审理各类消费者权益保护案件

2014 年全省各级人民法院共新收消费者权益保护类民事案件（一审）1471 件，审结 1367 件（含旧存），分别比上年增长 8.16% 和 0.86%。新收刑事消费者权益保护类案件（一审）195 件，审结 197 件（含旧存），分别比上年增长 80.56% 和 101.02%。注重发挥典型案件的示范导向和引领作用，依法打击损害消费者利益的不法行为。其中，合肥、马鞍山等地法院召开新闻发布会，发布消费者权益保护十大案例，从食品药品安全、网购、旅游等领域全方位、多角度、多层次扩大裁判辐射效应。

人民法院在审理网购类案件中注重调解优先、调判结合工作原则，广泛运用调解手段化解当事人之间的矛盾纠纷。

部门联动 共同维护消费者合法权益

主动与当地政府有关部门、行业协会、工商和消费者协会等单位协作，分析交流消费纠纷原因，共同研究高效处理消费纠纷的思路措施。并结合审判实践，深入开展司法调研，着力分析消费领域存在的问题，从根源上堵塞社会管理漏洞。同时，积极为有关部门提供法律帮助，提高其工作人员的法律水平。

建立健全保障机制 设立维权绿色通道

全省各级人民法院通过诉讼服务中心设立消费者权益维权绿色通道，对于侵害消费者权益的案件，实行优先立案、优先审理、优先执行。

对消费争议金额较小，权利义务关系简单明了的案件，依据新修订的《民事诉讼法》适用小额诉讼，采取优先调解、简易程序、独任审判等快捷方式。对经济困难的消费者依法缓、减、免交诉讼费，充分保障其诉讼权利；对消费者提起的人身、财产损害赔偿案件，及时采取财产保全措施，确保权利能及时得到实现；对欺诈消费者、设置消费陷阱等损害消费者权益的行为，依法加大制裁力度，为生产经营者提供价值指引，促进形成诚信健康的消费环境。



法院开放日活动现场

法律咨询服务活动

送法进军营活动

〔网购调解案〕

贾某通过某网络平台购买广州某鞋业公司的两条皮带。贾某付款后，近二个月未收到约定的货物，其间多次与客服进行了交涉，但一直没有得到处理，遂将鞋业公司和网络公司诉至法院，要求鞋业公司及时履行合同交货义务并赔偿损失等，网络公司承担连带责任。

该鞋业公司以贾某网上拍得的货物已无货为由，要求贾某更换；该网络平台以贾某注册时，其已告知如发生纠纷应由网站住所地管辖为由，请求法院移送管辖。

蜀山区人民法院在审理中从促进网络销售诚信经营以及提升消费者网购信心的角度，力促当事人达成调解协议。经法院主持调解，双方最终达成一致协议，该鞋业公司退还贾某某购物货款，并无偿提供相同规格的皮具；该网络平台书面向贾某道歉。

〔惩罚性赔偿案〕

刘某在某超市购买了两瓶“教皇城堡奥博干红葡萄酒”，回家后发现该酒无中文标签，遂返回超市与工作人员交涉，要求退款退货，遭超市拒绝。

刘某向马鞍山市雨山区人民法院提起诉讼，要求超市退还其支付的购酒价款 358 元，并支付十倍赔偿金 3580 元。

雨山区人民法院受理案件后，及时组成合议庭，查明案件事实，判决支持了刘某的诉讼请求。

根据《食品安全法》第九十六条的规定，生产不符合食品安全标准的食品，或者销售明知是不符合食品安全标准的食品，消费者可以向生产者或者销售者要求支付价款十倍的赔偿金。由于超市销售的葡萄酒未贴中文标签，不符合食品安全标准，违反了食品安全法的规定，应承担惩罚性赔偿责任。



● 公安系统——打击食品药品犯罪 维护消费安全

2014 年，根据省委、省政府和公安部的部署要求，全省各级公安机关积极会同工商、食药监、农委、质监等行政职能部门，结合“守护平安”系列行动，认真开展“打击食品药品犯罪深化年”活动，先后组织部署了打击地沟油、病死猪、瘦肉精、毒豆芽、毒狗肉、假烟酒、假保健品、假疫苗等犯罪的破案攻坚战役，全力推进“打四黑除四害”工作的深入开展，取得了显著成效。

工作措施

强化线索摸排。各辖区公安派出所制定《“打四黑除四害”线索摸排责任状》，明确摸排案件线索的奖惩机制和上报汇总机制。

开展破案攻坚。以“破大案、捣窝点、打团伙、毁网络、挖根源”为目的，先后组织部署了打击地沟油、病死猪、瘦肉精、毒豆芽、毒狗肉、假烟酒、假保健品、假乳制品等 8 大破案攻坚战役。

直接指挥侦办。针对涉及区域较广的重大案件，省公安厅成立打击专班，直接指挥案件侦办。

案件挂牌督办。对于各地侦办的食品类重大案件，实行挂牌督办制度，明确责任单位和责任领导，限期破案。对于特别重大疑难案件，积极协调省检察院共同挂牌、现场督办。

强化协作配合。针对食品犯罪涉及区域广的特点，制定《“打四黑除四害”案件侦办考核办法》，调动协办单位的积极性，杜绝“地方保护”主义。

整合打假力量。与大型食品企业签订《联合打假工作机制》，借用企业了解市场行情、熟悉行业潜规则、检验鉴定便捷的优势特点，增强企业主体意识，调动企业积极性，提高打假效率。

加强司法协作。积极会同检法两院，多次就法律适用、案件定性、证据规格、检验鉴定等问题进行沟通磋商，为基层执法办案提供了强有力的司法指导。

规范检验检测。会同省食药监局下发《关于加强涉及食品违法犯罪案件抽样检验鉴定工作的通知》，开通了食品鉴定“绿色通道”，部分解决了我省公安机关侦办危害食品安全类案件时遇到的鉴定难、鉴定贵等问题，为基层一线实战部门提供了强有力的支撑和保障。

工作成果

2014 年全省各级公安机关共侦办假冒伪劣类刑事案件 805 起、抓获犯罪嫌疑人 2236 名、捣毁“黑作坊、黑工厂、黑市场、黑窝点” 277 个、打掉犯罪团伙 135 个，公安部挂牌督办的 28 起案件以及省厅挂牌督办的 158 起案件已被全部破获。1 起重大案件受到公安部嘉奖，2 起重大案件受到公安部贺电表扬。

【“打假酒·追源头”集群战役案】

2014 年 10 月，马鞍山、合肥、芜湖、铜陵等市公安机关同时发起“打假酒·追源头”集群战役，成功打掉一个在安徽多市制售假酒的犯罪团伙，抓获犯罪嫌疑人 25 名，捣毁制假窝点 19 处，查扣茅台、五粮液、古井等假冒名酒 5.6 万余瓶，查扣制造假酒包装材料 9 万余套，涉案价值 900 余万元。

2014 年 5 月，马鞍山市公安机关经工作发现，季某、马某等人在马鞍山长期高价回收各种高档白酒空酒瓶、包装盒、外包装箱，并销往合肥、芜湖、铜陵等地。

办案民警经过跟踪调查、细致摸排，查清了隐匿在马鞍山、合肥、芜湖、铜陵等地的多个制售假酒窝点，掌握了骨干成员的活动规律和犯罪证据。公安机关发起集群战役，协同作战，同步收网，一举捣毁涉及 4 市的 19 个制售假酒窝点。

【合肥、滁州“11·22”毒狗案】

2014 年 11 月 22 日，公安部门一举摧毁 2 个集“制毒、售毒、毒狗、收购、储存、运输、销售”为一体的犯罪网络，现场抓获犯罪嫌疑人 20 名，捣毁犯罪窝点 9 处，打掉犯罪团伙 2 个，查扣毒死狗肉 45 吨、毒药 10.98 千克、作案车辆 9 部。

2014 年 10 月，肥东县公安局接群众举报称，在肥东境内存有大量毒死狗肉。公安部门经半个月的暗访发现，在合肥市包河区五里庙及周谷堆附近有 2 个团伙非法收购毒狗、销售毒狗肉，分别为程某夫妻团伙和徐某夫妻团伙，同时发现专门制售毒狗药物窝点 1 处。

与此同时，省公安厅接到滁州市公安局上报的一条毒狗线索，经过分析研判，发现与合肥程某夫妻团伙存在交集，有串并案的条件。公安部门调用 136 名警力，陆续对 9 个犯罪窝点开展收网抓捕行动。

● 农委系统——开展专项整治 确保农资质量安全

2014 年，全省农业部门在抓好农产品生产、确保主要农产品有效供给的同时，把质量安全工作摆上更加突出的位置，紧紧围绕不发生重大农产品质量安全事件的目标，采取有力措施，全面加强农产品质量安全监管，开展种子打假护权专项行动，各项工作不断取得新的进展。

清查问题隐患 深化专项整治

开展农药管理与使用专项整治。全省共检查农药生产企业 20 多家、经营门店 3000 多个和生产基地 1800 多个；省级抽查农药质量 231 组，抽检合格率达到 91.5%；受理农药投诉举报 30 起，受理举报得到有效处置。

开展“瘦肉精”专项整治。全面推进包区包户、业主承诺、绩效考核、经纪人管理、案件移交管理等多项监管制度，确保“瘦肉精”监管工作制度化、常态化。对生猪出栏按不低于 2% 的标准进行抽检，共检测“瘦肉精”样本 69 万份，监测合格率达 100%。

开展生鲜乳违禁物质专项整治。对现有 26 个生鲜乳收购站、45 辆运输车实行“两证一单”管理，出动执法人员 3463 人次，检查奶站 117 站次、运输车 183 车次，取缔不合格生鲜乳收购站点 9 个。开展监督抽检 27 批次、专项抽检 151 批次，合格率 100%。

开展兽用抗菌药专项整治。全省出动执法力量 16158 人次，检查养殖户 3682 个，立案查处 193 起。省级抽检饲料 491 批合格率 98.7%，抽检兽药 311 批次合格率 96.5%，抽检畜产品 2686 批次合格率 100%。

开展畜禽屠宰专项整治。开展畜禽屠宰行业调研和摸底，做好定点许可管理，全省生猪屠宰企业 627 家。加大私屠滥宰打击力度，查处违法行为 159 起，办结 156 起，共处罚金 294 万元。

开展水产品禁用药物和有毒有害物质专项整治。出动执法力量 8765 多人次，检查水产苗种场 80 家、规模养殖场（基地）900 余家，苗种生产单位持证率 100%。开展 2 次苗种监督性抽检、3 次商品鱼例行检测，合格率 100%。

开展种子打假护权专项行动。省农委与省公安厅、省工商局建立打击侵犯品种权和制售假劣种子行为专项行动联席会议制度，在全省开展了冬季企业抽查、春秋两季市场检查、销售品种普查和种子生产基地核查活动。共立案 223 起，办结案件 196 个，涉案金额 111.9214 万元，涉案种子数量 142977 公斤，没收种子 90376.2 公斤，没收违法所得 8.6376 万元，罚款 131.274 万元，移送司法案件 2 起。通过案件的查处，有力地打击了违法经营行为。调解处理农业部转来及群众投诉案件 20 起。

净化生产源头 加强过程监管

进一步加强高毒农药管理，高毒农药定点经营和实名制购买试点扩大到 12 个市、18 个县（区），全省高效低毒农药等使用比例占 60% 以上；对 1507 家兽药经营单位推行 GSP 认证，对全省 34 家省级水产良种场、54 家市级苗种生产单位全部实行许可证管理。强化生产过程质量管控，落实农产品生产经营主体首位责任制，在省级标准化创建基地、蔬菜茶叶水果标准园、畜禽水产品生态健康养殖场和所有生鲜乳奶站奶车、生猪屠宰场全部实行质量承诺制，在全省龙头企业、农民专业合作社和家庭农场全面落实生产档案、农兽药安全间隔期（休药期）管理规定。

加大抽检力度 确保农资质量

全省共抽检种子样品 16281 个，肥料抽检 462 个产品，重点抽检普通复混肥、掺混肥产品、有机无机复混肥、有机肥料以及省农委及各地认定配方肥料生产企业生产的配方肥料，合格率为 83.7%。

推进标准化生产 转变发展方式

积极推进农产品标准化、规模化、品牌化生产。组织开展农业标准化示范创建活动。

强化联动 加大案件查处力度

全省农业部门共出动执法人员 10 万多人次，查缴各类假劣农资 60 多万公斤，货值 270 多万元。查处违法经营行为 882 起，立案查处违法案件 707 件，结案 545 件，为农民挽回经济损失 330 多万元。



合肥市种子交易会

检查滁州市种子市场

检查六安市种子市场

● 卫计系统——严格执法 维护群众健康权益

2014 年，全省各级卫生行政部门紧紧围绕群众关心、反映强烈的职业病危害、饮用水卫生安全、医疗与血液安全等突出问题，全面履行卫生执法职责，以重点检查和专项整治为抓手，以加大行政处罚力度和公开曝光为突破口，突出重点、全面履职，取得了明显成效，有效维护了人民群众健康权益。



生活饮用水监督检查



公共卫生场所检查



学校教学环境卫生监督监测



放射防护监测

生活饮用水重点监督检查

对存在卫生安全隐患的 736 家集中式供水单位、56 家二次供水单位下达了监督意见书，责令其限期整改；并对存在违法行为的 121 家集中式供水单位、4 家二次供水单位进行了立案查处。

公共场所卫生监督重点监督检查

检查发现，公共场所顾客用品用具消毒效果合格率为 71.27%；公共场所空气质量合格率为 85.22%；游泳场所合格率为 61.74%；公共场所集中空调通风系统合格率为 76.81%。

学校卫生专项监督检查

对存在卫生安全隐患的 362 所学校责令整改；对存在违法行为的 3 所学校立案查处；对 381 所教学环境卫生不达标的学校下达卫生监督意见书。

放射诊疗卫生重点监督检查

省市联合对省直 75 家放射诊疗单位进行了全覆盖监督检查；共对 12 家放射卫生技术服务机构和 28 家放射工作人员职业健康检查机构进行了监督检查，监督覆盖率均为 100%。



消毒产品监督检查



涉水管材监督检查



查封药品



集中焚毁非法药品器械

消毒产品卫生监督抽检

共抽检消毒产品 229 个。其中，5 个皮肤粘膜消毒剂合格率 100%；5 个灭菌剂合格率 60.0%；208 个抗（抑）菌剂合格率 91.13%。

涉水产品卫生监督抽检

对 27 家存在问题的企业责令其限期整改。省级抽检的 10 份管材样品，经检测卫生安全性指标全部符合要求。

打击非法行医专项行动

“黑诊所”、游医、假医、“医托”等违法犯罪行为得到了有效打击，医疗机构、计生技术服务机构出租承包科室、使用非卫生技术人员、超范围行医等违法违规行为得到有效整改。

集中焚毁非法药品器械

对各专项行动中查获的不合格产品集中销毁。专项行动还包括：全省传染病防治重点监督检查、职业卫生重点监督检查、医疗广告重点监督检查、医疗卫生重点监督检查等。

● 新闻出版系统——主动监管 营造更好版权环境

2014 年，全省新闻出版广电和版权系统强化市场监管，严格版权执法，狠抓大案要案，加强宣传引导，着力把打击侵犯著作权工作不断引向深入，切实维护好权利人和社会公众的合法权益，着力营造更加良好的版权市场环境。

加强主动监管

2014 年 2 月，组织全省新闻出版、版权执法部门开展深化少儿出版物市场整治专项活动，并对少儿出版物和中小学教辅读物内容质量、印装质量开展专项质量检查。

2014 年 3 月，会同相关部门开展为期 2 个月的印刷复制业专项整治行动，对全省印刷复制企业进行全面检查，坚决查处取缔无证无照印刷复制窝点，严厉打击非法印制和侵权盗版活动。省局对部分市专项检查活动开展情况进行了抽查，敦促印刷企业建立完善台账制度，实行风险管理。

4 月 24 日，省新闻出版局、省版权局组织参加了 2014 年省暨合肥市侵权盗版及非法出版物集中销毁活动。现场同时启动了以“拒绝盗版、共筑未来”为主题的“绿书签行动 2014”宣传活动，倡导公众尊重创意、尊重知识、支持正版、拒绝盗版。

2014 年 8 月，开展校园及周边出版物市场整治行动。

2014 年 9 月，组织开展国庆节期间出版物市场执法检查行动。加强对出版物市场的监督暗访，发现问题及时查处。

2014 年，会同省通信管理局关闭违规网站 20 家。为进一步提高对网络的主动监管的针对性和有效性，安徽省版权局会同省通信管理局确定各地点击率高、流量大、影响面广的网站（含视频网站和音乐网站）名单，进行主动监管。



网络版权执法监管工作会

执法检查现场

开展咨询服务活动

严肃查处侵权

密切联系“扫黄办”、公安、通信管理等部门，做好横向联合、纵向调度，积极协调联合执法工作，加大行政处罚力度，加强刑事移送工作，快速联动畅通的两法衔接机制初步形成。

2014 年度，全省共立案 18 起，1 起案件获国家五部委挂牌，3 起案件获国家版权局挂牌，3 起案件入列国家“剑网 2014”专项行动对外公布案件，1 起案件入列“剑网 2014”专项行动十大典型案例。关闭 2 个涉案网站，刑事判决 7 起，行政处罚 11 起。重点案件有“999 宝藏网侵犯著作权案”、“DY161 影视网侵权案”、“音扑网音乐作品侵权案”、“宿州 8.31 销售盗版教材教辅案”“合肥孙新等侵犯著作权案”“固镇软件侵犯著作权案”等。

推进软件正版化

国务院督查组于 2014 年 4 月来皖督查，对我省软件正版化工作给予了充分肯定，认为安徽创造并总结了“混合采购、低成本推进”的“淮南模式”，在全国起到了示范带头作用，发挥了重要的引领效应；作为财政不宽裕、发展不平衡的一个中部欠发达省份，集中财力积极稳妥推进软件正版化工作并富有成效，难能可贵。

扩大宣传影响力

发布全省 2012 至 2013 年度侵权盗版十大典型案例，涉及出版物、影视作品、游戏、音乐、音像制品等多个领域。开展集中销毁非法出版物活动，引起广泛的媒体关注和社会反响。



侵权盗版及非法出版物集中销毁活动

集中销毁活动现场

政府机关使用正版软件工作会

● 质监系统——创新监管 推进质量安徽建设

2014 年，全省质监部门以扎实推进质量安徽建设为目标，认真履行职责，坚持从源头抓起，不断创新监管模式，通过实施“质监利剑”行动、缺陷产品召回、“质量流动诊所”等新的质量监管手段，安徽的产品质量成功实现“十年升”，产品抽查合格率已达 92.81%。

“质监利剑” 专项执法打假

开展了以农资产品、建材产品、汽车及其配件、汽柴油、日用消费品为重点的 5 个质检利剑专项执法打假行动。在儿童用品专项执法打假利剑行动中，经过省、市、县 3 级质监部门联动，仅用 15 天就完成了舒城县 3 家儿童玩具生产企业的 4 个不符合国家儿童玩具安全标准产品的召回工作，召回儿童童车共 798 辆。

严查彻办大案要案，以查处大案要案为突破点，体现了质检利剑行动的威慑力和震慑力。在日用品消费品专项执法打假利剑行动中，宿州市质监局根据群众举报，对宿州某木业有限公司进行检查，查获企业伪造上海某木业有限公司的名义生产木地板，涉案货值总计 18600 元。经查实，该公司无木地板生产许可证，生产的木地板未获得任何质量认证，标注的上海某木业公司系宿州某木业公司伪造的厂名。该公司违反《工业产品生产许可证管理条例》、《认证认可条例》、《产品质量法》的有关规定，是一起典型的无证生产，冒用质量标志，伪造厂名、厂址的违法行为。宿州市局对企业进行了严厉的处罚。

农资打假 保障农民权益。2014 年 4 月 22 日，省质监局、中盐安徽红四方股份有限公司、潜山县人民政府在潜山县余井镇共同举办安徽质监 2014 年农资产品打假下乡活动启动仪式。在春季农资产品专项执法行动中，质监部门共出动执法人员 1800 余人次，查处制售假冒伪劣农资案件 20 起，查获假冒伪劣农资货值 34 万余元，打假下乡 180 多个，打假进户 450 余个，抽取样品 230 组，不合格 20 组，查获假劣化肥 7 吨，查获假劣农药 0.2 吨，减少农业损失 70 余万元。

开展缺陷儿童玩具召回，保护儿童健康安全。省质监局成立了缺陷产品召回管理技术中心，开展了缺陷产品召回工作，从源头追溯查处质量违法行为，做到“有为必有果”。

“质量流动诊所” 助推质量水平持续提升

近年来，为提升“安徽制造”质量，省质监局充分发挥技术平台和质量专家的作用，把开展“质量诊所”活动作为创新监管方法、提升监管水平的生动实践。

针对“国抽”不合格企业，省质监局均会派出专家组成的“质量诊所”，实行“一对一”的专家诊断，必要时进行“集体会诊”，全力帮扶企业查找、分析不合格原因，提出切实可行的整改意见和建议。

在“质量诊所”的守护下，“安徽制造”监督抽查合格率从 2004 年的 78.85% 提高到 2013 年的 92.81%，成功实现“十连升”。

多管齐下，解决不合格产品生产企业的整改问题

抓好对不合格企业整改工作的审查和帮扶。2014 年，省局监督处对 63 家国抽不合格企业的后处理工作质量进行了现场审查，派出专家针对企业的整改措施作出评估和帮扶，对不合格企业坚决要求停产整顿，其中 53 家企业顺利通过复查，10 家企业被要求停止生产，在停产期限内不得从事同类型产品的生产和销售，各市局也按照要求对省级监督抽查不合格企业开展了整改审查和帮扶工作。

开好质量分析会和质量约谈会。2014 年，省局分别召开电线电缆、化肥、建筑用钢筋等企业参加的质量座谈会和质量约谈会，要求涉及的国抽不合格企业主要负责人参加会议，通报国抽结果，分析企业不合格原因，对企业主要负责人进行约谈警示。



肥料产品抽检约谈会

现场监督检查

开展咨询服务活动

● 食药系统——专项整治 保障公众饮食用药安全

2014 年，全省食品药品监管部门以保障人民群众饮食用药安全为中心，以查办大要案为核心，突出食品、药品两条主线，建立健全工作制度和机制，以“五个强化”为抓手，严厉打击食品药品安全违法犯罪行为，保障老百姓的饮食用药安全。

强化专项整治，稽查打假工作再上新台阶

省局在 2014 年初印发了《安徽省 2014 年食品药品稽查工作指导意见》。

立案查处各类食品药品违法案件 9565 起（对 9 月份以后查处的 853 件一般程序案件进行了公开），涉案货值金额 13479.5 万元。

开展农村食品市场“四打击四规范”等专项行动，查处了“8.11”孙超夫妇销售有毒有害食品案等数起重大案件。开展医疗器械“五整治”行动。破获马鞍山市妇幼保健院使用 Pure Ception 梯度离心培养液等数起未经注册医疗器械案。

“药监网剑”行动取得阶段性成效。为期 4 个月的打击网上非法宣传和非法售药专项整治行动，查处了淮北“有家 e 店”销售假药案等重大案件。

大要案查办工作新突破。先后破获蚌埠某市场非法经营未经检疫进口肉制品系列案等 10 余起大要案。

全省“12331”食品药品投诉举报热线已经全面上线。



食品药品安全电视节目“12331”在线开播 食品安全公众开放日活动受到市民欢迎 安徽食品药品监管(公众微信二维码)



(政务微信二维码)

强化技术支撑，专项抽验助力打假治劣

加强监检联动，共完成专项抽验 6480 批次，合格率 99.3%。

省局 2014 年共发布《药品质量公告》4 期，涉及药品共 265 批次，全部在门户网站进行了公开曝光。

强化部门协作 逐步完善打假治劣工作机制

进一步明晰案件管理事权划分。起草《安徽省食品药品行政处罚案件管理办法》，加强省局在行政处罚中的指导和监督职能，重点凸显市县局在实施稽查执法中的主体地位。

行刑衔接力度进一步加大。根据最高检关于开展“破坏环境资源和危害食品药品安全犯罪专项立案监督活动”要求，组织开展了食品药品监管行刑衔接专项检查行动。

完善“7+1”等稽查联防协作机制，增强稽查联防协作威力，共向外省协查案件 213 起、不合格药品 252 批次，接受外省协查案件 724 起、不合格药品核查 1872 批次。

强化专项监督 违法广告监管再获新业绩

与工商、商务等七部门联合印发《关于开展电视购物专项整治工作的通知》。

与省文明办等八部门签订了“构建诚信 惩戒失信”合作备忘录，着力推进食品药品安全“黑名单”制度建设。

开通“安徽食品药品监管”政务微信



国务院食安办督查我省农村食品市场

徐恒秋局长陪同省人大领导调研

安徽食品药品监管政务微信上线

● 旅游系统——强化综合治理 维护消费者权益

2014 年，全省各级旅游质监执法部门强化旅游市场综合治理，加大文明诚信宣传力度，突出旅游诚信平台建设，坚决打击诱导、欺骗、强迫和变相强迫旅游消费等行为，以“游客满意”、“市场满意”为衡量标准。切实维护旅游者和旅游经营者的合法权益，推动全省旅游业持续健康有序发展。

全年累计办理旅游有效投诉 156 件，结案率 100%。

按照被投诉对象分类，其中：旅行社 95 件，旅游饭店 10 件，景区景点 40 件，交通 6 件，餐饮 1 件，其他 4 件。

按照案件归集分类，其中：降低等级标准 25 件，擅自增减旅游项目 7 件，导游未尽尽职尽责 18 件，延误变更日期 10 件，其他方面 96 件。

协调理赔旅游者损失 301959 元。



开展旅游市场监管检查

全年累计开展检查行动次数 1340 次，出动检查 4818 人次，联合公安、工商等部门检查 189 次，被检查企业 1875 家。其中：检查旅行社 1103 家，检查旅游饭店 387 家，检查景区（点）252 家，检查导游 IC 卡达 3269 人次。

开展旅游市场秩序专项工作

根据《安徽省旅游市场秩序专项整治工作实施方案》的要求，组成联合督查组，开展对全省旅游市场第一、第二阶段专项整治工作的督导检查。

全省各市旅游质监部门高度重视，进一步畅通旅游投诉渠道，加大对违法违规行为的监管力度，坚持 24 小时受理游客电话咨询和投诉，使得“元旦”“春节”“清明”“五一”“端午”“国庆”等节日期间旅游环境不断优化，未发生重大旅游投诉和重大旅游安全责任事故，树立了我省良好的旅游形象。

2014 年 10 月至 11 月间，开展了对赴台游旅行社的专项核查。要求各相关旅行社必须严格遵守国家旅游局和国务院台办对赴台游系列要求，必须严守职业道德和操作规范，珍惜赴台游资质，依法经营，必须自觉维护好赴台游旅游市场秩序。

开展旅游企业诚信建设工作

一是积极参加省消协开展国际消费者权益日大型宣传咨询服务活动。

二是开展诚信旅游企业评定、复核工作。全省有 532 家旅游企业参加诚信等级评定、复核，其中：旅行社 392 家，旅游饭店 140 家。其中：5A 等级诚信旅行社 51 家，4A 及以下等级诚信旅行社 341 家；5A 等级诚信旅游饭店 64 家，4A 及以下等级诚信旅游饭店 76 家。

三是持续做好诚信旅游宣传。编印《安徽省旅游质量监督管理工作实用手册》、《文明旅游宣传折页》

四是组织开展文明旅游“进广场”“进社区”“进景区”“进旅行社”“进酒店”“进出入境口岸大厅”活动。省旅游局、省文明办在合肥市长江路银泰广场举行“文明旅游，为美好安徽加分”“文明旅游与我同行”大型广场宣传活动。把文明旅游内容作为“安徽最美导游”评选和全省导游大赛等活动的重要内容，把导游、领队的文明素养与引导游客文明出行的能力水平作为推荐、评选“安徽省金牌导游员”“旅游行业巾帼建功标兵”的重要依据。

开展日常旅游广告明查、案件承办转办工作

检查媒体和网络旅游广告 400 份次，共计发出函询 8 件；转办督办投诉 24 件，承办国家旅游局转办件 2 件。

● 物价系统——突出民生重点领域价格监管

2014 年，安徽省各级价格监督检查机构围绕省委、省政府稳增长、促改革、调结构、惠民生的总体要求，突出民生价格重点领域，切实维护消费者价格权益，优化经济发展环境，价格监管工作取得新成效。2014 年，省价检局荣获人社部、国家发改委联合表彰的“全国价格工作先进集体”称号。

2014 年全省共查处价格违法案件 1250 件，查处价格违法金额 6770.18 万元，实行经济制裁 8910.08 万元，受理群众价费咨询、举报 10532 件，办结率 98.45%。其中，省价格监督检查局直接查处价格违法金额 2434.06 万元，实行经济制裁 3956.59 万元。其中，罚款 1522.54 万元，没收 915.31 万元，退还违法所得 1518.74 万元。



省局荣获全国价格工作先进单位

开展市场价格巡查活动

市县涉企收费清单工作推进会

全省商业银行收费检查

省价格监督检查局先后抽调检查骨干 125 人次，组成 10 个检查组，对 13 个市 16 家商业银行 42 个分支机构进行了直接检查。与此同时，按照省局下查一级的统一部署，全省 16 个市的价格监督检查机构完成了对辖区内 792 个商业银行分支机构的检查。截至 2014 年底，全省共查处商业银行涉嫌违规收费金额 1762.78 万元，没收 1048.22 万元，退还企业或个人金额 2496.95 万元。

教育收费专项检查

省价格监督检查局采取重清退、轻收缴的原则，依法处理 2013 年直接检查的高校违规收费案件，对查出的问题依法督促违规单位在规定的时间内将多收费用退还给学生和家长。截至 2014 年底，已全部完成清退和收缴工作，共退费 557.03 万元，收缴 35.01 万元。积极配合国家检查组来皖开展对安徽大学、合肥工业大学等 10 所院校及中小学、幼儿园的重点检查，并组织开展 2014 年全省教育收费专项检查工作。

节假日期间市场价格监管

节假日期间，重点加强对生活必需品、交通运输、旅游行业和商贸零售行业的市场价格监管，通过提醒告诫、市场巡查和重点检查等方式，引导各类市场主体加强价格自律，确保市场价格基本稳定，营造欢乐祥和的节日氛围。

反价格垄断工作

2014 年，安徽省价格监督检查局相继开展了水泥、汽车 4S 店、原料药、混凝土等行业的反价格垄断调查，切实维护公平竞争的市场价格环境，杜绝个别行业经营者因垄断而牟取暴利，损害消费者价格权益的行为。

● 人行系统——建制度 搭平台 促运行 强监管

2014 年以来，人民银行合肥中心支行按照总行的统一部署，建制度、搭平台、促运行，强监管、抓宣传、推试点，积极加强与省消协的工作联系，组织金融机构积极受理处理金融消费投诉咨询事项，推动营造了健康和谐、生态优良的区域金融消费环境。

2014 年，安徽省 77 家人民银行分支机构共受理金融消费者投诉 527 件，全部成功办结，无一起投诉进入诉讼程序，有效维护了全省金融消费者的合法权益。

投诉咨询总量增长较快

开通 12363 电话

组织全省金融机构，深入开展金融知识普及和消费者教育活动。

2014 年度全省人民银行受理金融消费者投诉咨询数量较上年增加 7.6%，咨询数量（4023 件）同比增长了 41.6%。

投诉办理质效提升明显

制定《合肥中心支行金融消费权益保护工作指引》

出台金融消费权益保护工作规程

目前，2014 年受理的 527 件投诉全部完成办结，回访结果显示，消费者满意率达 90% 以上。

投诉受理处理职责界分明晰

经过一年多的深入推进，目前人民银行与监管机构的消保职责权限已日渐明晰，全省人民银行受理的投诉类型比较稳定，主要受理和处理法定职责范围内的投诉和涉及跨市场、跨行业交叉性产品服务投诉。



金融知识宣讲团巡回宣讲活动

志愿者开展服务活动

“金融知识普及月”走基层活动



在肥银行业金融机构通报会

金融知识普及公益短片亮相公交

金融消费权益保护网开辟宣传专栏

推进农村金融消费权益保护网络建设

制定《关于加强和改进农村金融消费权益保护助力安徽省普惠金融发展的指导意见》。

发挥金融消费权益保护监督管理职能

出台《合肥中心支行金融消费权益保护现场评估操作手册》，将金融消保工作评估试点范围扩大到全省 16 个市，并把评估结果纳入人民银行对金融机构的综合评价体系。

完成银行卡领域消保专项检查

将金融消保工作纳入全行综合执法检查范围。

加大典型案件查处力度

及时查处第三方支付、个人金融信息泄露等多起侵权案件，采取约谈、经济处罚等措施督促整改。

金融知识普及宣传工作成效突出

金融知识普及月活动被列为《安徽省人民政府办公厅关于开展政策落实八个集中推进行动的通知》第一项行动并得到有力推进。

夯实金融消费权益保护基础工作

印发《中国人民银行合肥中心支行金融消费者权益保护工作指引》、《合肥中心支行金融消费权益保护工作规程》，制定《中国人民银行合肥中心支行处置金融消费者群体性投诉事件应急预案》。

● 银监系统——加强机制建设 提高服务水平

保护安徽省银行业消费者合法权益，既是安徽银监局的职责所在，也是推动银行业改进工作作风、强化保护消费者的理念、树立良好社会形象的重要体现。2014年6月，安徽银监局正式设立消费者权益保护处，从加强工作机制建设、做好金融知识普及、提升全行业服务水平等方面入手，切实提升监管履职能力，保护消费者合法权益。

完善消费者保护工作机制

落实银行业金融机构消保工作主体责任。督促银行业机构成立独立的消费者权益保护职能部门。

完善消费者权益保护工作制度。对未落实法律和监管规定的制度，尽快建立健全；对不利于消保工作的规章制度，及时修改。全年共废、改、立 1000 余项制度。

开展消费者行为基础数据调研。选取 5 个地市开展了银行业消费者权益保护现状专项调查，在摸清辖内银行业消费者金融产品使用行为和金融能力的同时，也为银监会银行业消费者权益保护数据库提供了基础数据支持。

创建务实的后评估体系。督促各银行业金融机构加强对投诉处理结果的跟踪管理，积极发挥投诉信息的预警和纠偏作用。

建立“双线”培训制度。一是督促银行业金融机构建立消保工作培训体系。二是组织开展条线业务培训。举办银行业消费者权益保护工作培训，共培训各银监分局、银行业金融机构 80 余人。

提高宣传教育质效 建立宣传教育工作长效机制

制定金融知识宣传普及工作规划。指导各银行业金融机构科学制定普及消费者金融知识的长远规划和近期安排，帮助消费者由被动维权转化为主动参与，增进消费双方的理解和良性互动。

全面启动“送金融知识进中学”活动。编写《中学生金融知识读本》。开展“金融知识进万家”宣传服务月活动。全年参与宣传活动银行网点 7141 个。派出宣传服务团队深入到“社区”、“乡村”、“校园”、“青少年活动中心”等一线基层过万次，发放宣传材料 365 万份，服务群众 406 万人次。安徽银监局及辖内 16 个银监分局共在全省的 18 家中中学开展授课活动。

提升行业服务水平

提升行业投诉处理质效。一是确保投诉无障碍。二是建立银行网点负责人接待日制度，督促各银行网点建立健全主要负责人接访制度。三是要求各银行业金融机构完善接诉复核机制，须由专业、独立的消保工作人员处理消费者投诉事项。

履行企业社会责任。一是各银行业金融机构建立社区志愿者队伍。二是有条件的银行业金融机构在当地高校开展大学生假期实习活动，帮助大学生群体了解金融，提高金融素质。三是鼓励各银行业金融机构营业网点主动为老、弱、病、残等特殊人群提便利服务，提升人文关怀，改善行业形象。

持续开展服务收费专项检查。综合运用机构自查、监管抽查、监督检查等方式，扎实推进银行服务收费检查，覆盖辖内各类中资银行和各个地区，共派出检查人员 384 人，投入检查工作量 1478 人天，检查机构网点 208 个，对发现的问题要求银行业金融机构限期整改。

加强工作考核评估。开展银行业金融机构消费者保护考核评价工作，为改进和提升银行业产品和服务的合规性、便利性、安全性、普惠性等奠定基础。建立消保信息共享制度，加强行业内披露，对投诉处理和宣传教育中好的经验做法与各银行业金融机构共享；对辖内典型的侵害消费者的案件，社会反映强烈的问题进行实时通报和风险提示。



"金融知识宣传服务月"活动

“送金融知识进中学”活动

开展中学生学用金融知识活动

● 保监系统——加强监管 解决消费者合理诉求

2014 年，坚持把保险消费者利益放在首位，通过加强领导接访、严格市场查处、综合协调处置等多种方式，对保险消费投诉实行立体化的监管和服务，全省保险消费投诉形成了“一站式接访、一条龙办理、一揽子解决”的良好格局。加强 12378 保险消费者投诉维权热线建设，实现“语音多跑腿，群众少跑路”，最大程度地解决保险消费者的合理诉求。全年共接收处理消费者投诉 2972 件，所有投诉均在规定时限内办结。

畅通投诉渠道，提高处理时效

“信、访、电、网”四位一体的保险消费者维权投诉渠道全面畅通，并将“快速转办、快速处理、每周通报、责任追究”等机制适用范围从 12378 热线转办件扩大到所有投诉件。

“开门接访、带案走访、案结回访”，着力提高初次投诉办结率和息诉罢访率。

2014 年，12378 投诉维权热线投诉 1025 件，3 日处理率达 100%。为消费者挽回经济损失 1086.73 万元。开展局长接待日和总经理接待日 54 次，解决重大突出问题。

推进专项治理，解决行业顽疾

完善车险理赔服务非现场测评体系，并在行业内通报测评结果。强化理赔服务现场测评机制，首次引入新闻媒体、社会公众及各产险公司主要负责人参与公开测评。

2014 年全省交强险和商业险的结案率为 83.01% 和 88.75%，分别比综合治理前提高了 14.98 和 8.82 个百分点；交强险和商业险的结案周期为 24.95 和 17.16 天，分别比综合治理前缩短了 18.3 和 12.07 天，车险理赔服务质量得到显著提升。

销售误导方面，强化源头治理，以落实客户信息真实性管理制度为重点，建立系统控制、客户回访、一致性核对、真实性抽查等“四道防线”。

创新工作机制，加强纠纷调处

诉调对接方面，安徽保监局积极推动合肥、马鞍山、池州、黄山、滁州等市通过与当地中院联合发文建立诉调对接工作机制。推动设立全国首个乡镇法庭保险诉调对接调解室。截止目前，全省各地通过诉调对接模式共调解保险纠纷案件 5835 起，涉案金额 9525.85 余万元，其中调解成功 4246 起，调解成功率约为 72.7%。

拓展宣传平台，加强维权协作

通过在报刊网站开辟专栏、发布短信提示、发放宣传折页、提供现场咨询服务等形式广泛宣传保险法律知识。

依托《安徽商报》“保险周刊”，坚持开设“案例与保险”专栏。

参加安徽广播电视台“政风行风热线”、“维权先锋”等栏目。

在安徽交通广播台设立“908 车辆保险维权工作站”，及时解决车险难题。

针对儿童假期意外伤害、互联网保险等社会热点话题，组织撰写了 4 期保险消费风险提示在省内主要媒体发布。另外，在局网站新设立“保险消费者教育”专栏，多渠道开展保险知识教育。

主动接受监督，提升服务水平

坚持定期信息披露制度，及时公开保险机构被投诉情况、行政许可和行政处罚情况，接受社会公众监督。

完善社会监督员制度，进一步增加社会监督员来源组成，更广泛听取社情民意。



12378 保险消费者投诉维权热线开通

马鞍山市保险纠纷诉调对接联席会议

获得理赔的消费者赠送锦旗

● 烟草系统——建制度 搭平台 促运行 强监管

“两个体系”建设稳步推进

在打假打私和市场监管两个体系建设上走出了新路子。全省烟草部门分别与交通、海关部门建立工作协作机制。与省交通运输厅建立联席会议制度，联合开展“百日行动”，重点打击道路交通和物流环节涉烟违法犯罪活动，将零售点监管与交通运输干线监管“点线结合”，扩大了执法覆盖面。与合肥海关、安徽省公安厅建立起三部门联合打私机制。

市场监管长效机制取得重点突破

继续深化烟草公安联合打假协作。打破单一警种办案，形成了以治安为主、多警种协作的新型联合打假机制，实现涉烟案件联合督办、联合查办、联合外调、办案人员联合培训“四个联合”。铜陵“5.20”假烟案、铜陵“2.21”非法经营案、蚌埠“5.14”假烟案、宣城宁国“8.6”利用微信销售假烟案等4起案件被公安部、国家局挂牌督办。24起涉烟案件被省公安厅、省烟草专卖局挂牌督办。省公安厅治安总队连续两年被公安部、国家局授予卷烟打假突出贡献奖，在中部非卷烟制假源头地区独树一帜。



现场检查



查获假冒卷烟



移送司法机关处理

快速有效处理消费者举报投诉

通过12313投诉电话平台，全年接听举报、投诉、咨询来电共计12758个，受理有效举报信息692起，其中假冒伪劣卷烟260起，无证经营283起，非法经营13起，无证运输13起。一批涉烟大要案件经消费者提供线索而得以查获。

狠抓市场监管

2014年全省烟草市场总体数据呈现“两升两降两持平”。两升：案值5万元以上大要案件268起，同比增加近五成；全省烟草市场规范指数在92以上，较去年有所提高。两降：案件总数降，同比减少约一成；假烟、走私烟、非法流通卷烟同比全面减少。两持平：移送司法机关判刑159人，拘留228人，同比基本持平。

“打团破网”取得重点突破

全年共破获案值100万元以上涉烟网络案件6起，案值20万元以上涉烟网络案件25起。“小市场破获大案件”。铜陵“3.12”案件等案件对查获的邮政包裹、订单加以分析追查得以突破。加大查办利用互联网销售非法烟草专卖品案件力度。岳西“8.15”案件等案件涉及利用微信、陌陌等互联网通讯工具销售非法烟草专卖品行为。

● 消协系统——贯彻新《消法》 履行新职责

2014 年，全省消协系统在各级工商（市场监管）部门的指导下和社会各界的支持下，认真宣传贯彻落实新修订的《消费者权益保护法》，全面履行各项法定职责，努力为我省经济社会发展做出积极贡献。

以调查评议为重点，深入开展社会监督

根据中消协安排，全省消协联合开展了银行业服务调查评议活动，省消协作为全国唯一地方消协受邀出席中消协组织召开的评议座谈会。省消协与省局联合开展了保险业消费调查评议活动，并与省工商局、省保监局、省保险业协会对调查中发现的问题提出整改意见。省消协联合芜湖、滁州、宿州、黄山、阜阳等 5 个市消协开展了家电服务调查，形成调查报告，受到中消协好评。

各地根据实际开展了消费热点问题调查。如芜湖市消协开展了旅游行业、餐饮服务行业的社会调查，联合安徽师范大学的大学生志愿者开展了“芜湖市消费维权现状”调查工作。黄山市消协开展保险业消费者评议活动，引起市委、市政府高度重视，并将评议结果作为黄山市纠风办“三位一体”评议工作、黄山市文明办文明单位评选工作、市总工会以及有关部门行风评议工作的考评依据。马鞍山市消协对客运价格和服务进行调查和评议，促进客运价格规范。宣城市消协积极开展区域合作，参加环太湖毗邻城市消费维权协作年会，联合各单位开展关于银行业磁条卡换芯片卡的消费调查活动等。



蚌埠市消费维权志愿者基地挂牌

六安市消费维权志愿者座谈会

定远县消协调处一起啤酒瓶爆炸案

以完善诉调衔接为重点，拓展维权救助渠道

2014 年，安徽省各级消费者协会共受理消费者投诉 12855 件，已解决 12215 件，解决率 95.02%，为消费者挽回经济损失 2084.80 万元，共接待消费者来访、咨询 10.22 万人次。截至 2014 年底，全省 95% 以上的市、县（区）与当地法院建立了诉调衔接工作机制。阜阳市消协利用诉调衔接机制已经处理 26 起投诉，为消费者挽回经济损失近 30 万元。淮北市消协积极完善诉调机制工作，在相山区法院建立“消费维权巡回法庭”。各地消协制定各种相关制度，切实推进了消协调解与人民调解、行政调解、仲裁等有效对接。

全省消协以诚信承诺联盟为载体，建立消费纠纷先行和解机制，全年和解各类纠纷突破 5 万件。马鞍山市消协在雨山区成立全省首家电动自行车行业消费纠纷和解中心，为经营者和消费者搭建一个沟通平台，把消费纠纷化解在源头。宿州市消协与市人行、市保险行业协会签订《宿州市金融消费者权益保护工作管理部门合作备忘录》，更好地维护金融消费者的合法权益。



省消协银行业信用卡评议约谈会

黄山市保险业评议工作约谈会

宿州市金融消保管理部门签署合作备忘录



省消协召开消费维权记者会

新《消法》走进安大校园

省消协开展 315 现场服务活动

以宣传新《消法》为重点，推动守法经营依法维权

全省以纪念 3·15 活动等为载体，广泛宣传新《消法》，全省印制各类宣传材料 120 多万份，与媒体开办各类专栏专题 175 个。蚌埠市消协连续 13 年举办 3·15 电视直播晚会。安庆市消协成立了由市政府副秘书长为组长的宣传新《消法》领导小组，与媒体、学校广泛开展合作宣传新《消法》。淮南市消协通过彩信、漫画等方式，池州市消协通过开展网上消费维权知识竞赛等形式，宣传普及新《消法》。铜陵市消协运用新《消法》“举证责任倒置”的规定成功解决了消费者购买瑕疵冰箱的投诉问题。

省消协配合省局推动我省《条例》修改，组织全省消协秘书长进行集中培训，并对我省《条例》修改进行专题研讨。目前代拟《条例》修改草案已报省政府法制办。



全省《消法》知识培训

《消法》企业培训会

宿州市进企业开展《消法》讲座

以进校园活动为重点，广泛开展消费教育

省消协在中科大、合工大、安大、安农大等高校设立消费教育点。芜湖、安庆、池州、蚌埠、宿州等地也在分别在大中小学建立消费教育基地（示范点），普及消费知识。

省消协官方网站、《安徽消费者》杂志开辟专栏，介绍维权知识和消费常识，引导消费者依法维权、科学消费。



广德县食品安全知识进校园活动

青阳县：小小黑板报 宣传新阵地

繁昌县消协在社区开展宣传活动



安徽省知名企业
诚信示范·消费维权联席会议现场

13 家联席会议成员单位签署自律公约

联席会议成员单位自律公约

以诚信示范为重点，营造和谐的消费环境

省消协倡导建立安徽省知名企业诚信示范·消费维权联席会议制度，13 家成员单位签署自律公约，承诺带动各行业诚信守法经营。省消协与省直 19 家单位签署了“构建诚信 惩戒失信”合作备忘录，开展了第十届诚信单位推荐活动，对拟推荐企业进行诚信守法经营专题培训，强化企业自律。滁州市消协对家电行业、通讯行业、快递行业存在的突出问题，进行了集中约谈，并与 15 家家电经销商企业签订《诚信守法文明经营公约》。六安市消协积极倡导九家快递企业向社会公开做出“快递企业诚信经营倡议书”。广德县消协开展了“文明餐桌”、“合理膳食”示范单位创建活动，联合物价、创建办对示范一条街、示范单位销售行为实行明码标价。宿松县消协组织百家企业开展了诚信承诺和品牌展示活动。

以强化理论研究为重点，提升消协组织履职水平

全省消协联动开展家用电脑、快递服务等专题研究，获得全国消协第一名。省消协、合肥市、淮南市消协参与全国人大法工委《广告法》修改调研，提出修改建议。合肥市消协召开“双 11”后消费维权座谈会；六安市消协组织 15 名消费维权义务工作者和部分消费者深入食品经营场所实地消费，开展食品安全消费体验活动，并形成食品安全消费体验分析报告；亳州市消协参与市物价等部门开展对自来水、出租车价格听证会，通过调研论证提出建设性的意见。

各地对消协组织自身发展中的问题进行调查研究，提出意见建议，积极争取当地政府支持，解决消协组织实际问题。淮北市消协向市、县、区政府报送了《关于加强消费者协会建设的建议函》，市委书记与分管市长分别作出批示。阜阳市消协在全省率先成立区消协秘书处，落实了机构、人员、编制，三区各定编 3 名，级别为副科级建制单位。

● 2014 年全省消协系统投诉报告

2014 年，安徽省各级消费者协会共受理消费者投诉 12855 件，已解决 12215 件，解决率 95.02%，为消费者挽回经济损失 2084.80 万元，共接待消费者来访、咨询 10.22 万人次。

与 2013 年相比，案件受理数、来访咨询（人次）有所减少，政府罚没款大幅增加，加倍赔偿案件大幅减少。

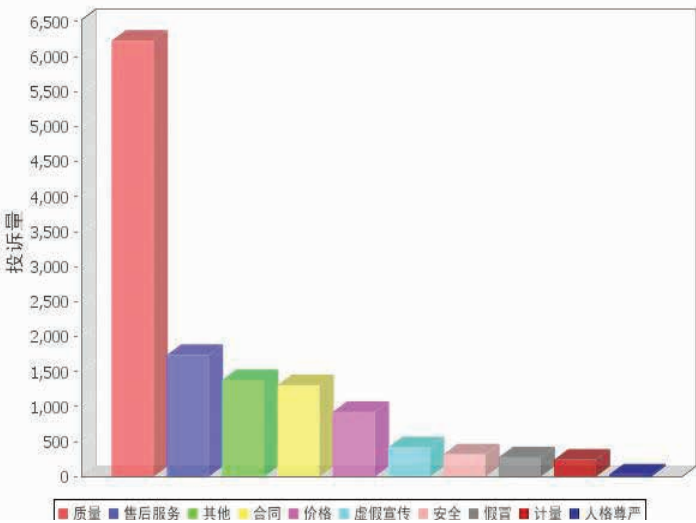
项目	2013 年	2014 年	变化幅度
受理数（件）	16239	12855	↓ 20.84%
解决数（件）	15968	12215	↓ 23.50%
挽回损失（万元）	2505.51	2084.8	↓ 16.79%
加倍赔偿案件（件）	391	99	↓ 74.68%
加倍赔偿金额（元）	246440.26	233259	↓ 5.35%
政府罚没款（元）	51423	555000	↑ 979.2%
来访咨询（人次）	121633	102215	↓ 15.96%

项目	2014 年	比重	2013 年	比重	比重变化
质量	6225	48.42%	7972	49.09%	-0.67
售后服务	1738	13.52%	2743	16.89%	-3.37
其他	1378	10.72%	1641	10.11%	0.61
合同	1306	10.16%	1411	8.69%	1.47
价格	925	7.19%	1015	6.25%	0.95
虚假宣传	416	3.23%	372	2.29%	0.95
安全	318	2.46%	515	3.17%	-0.7
假冒	276	2.15%	310	1.91%	0.24
计量	243	1.89%	230	1.42%	0.47
人格尊严	30	0.22%	30	0.18%	0.05

（表 1、投诉商品分析表

质量问题仍是消费者关注的焦点，投诉量占比接近 50%。售后服务投诉占比较上一年度有较大降幅，比重变化为 -3.37。合同、虚假宣传、计量等投诉量占比略有增加，显示消费者逐步重视非商品质量问题。

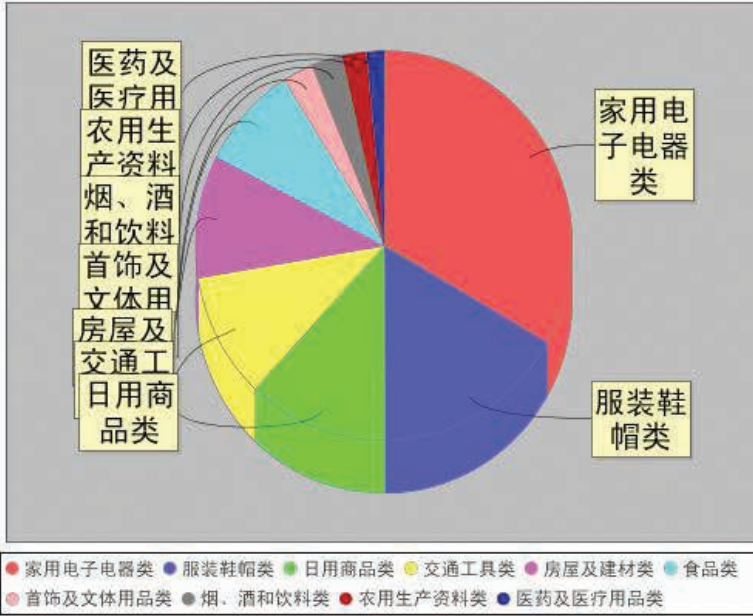
投诉分类统计



（图 1、投诉性质分析图）

一、根据投诉性质分析（如图 1、表 1 所示）

质量 6225 件，占 48.42%；售后服务 1738 件，占 13.52%；合同 1306 件，占 10.16%；价格 925 件，占 7.20%；虚假宣传 416 件，占 3.24%；安全 318 件，占 2.47%；假冒 276 件，占 2.15%；计量 243 件，占 1.89%；人格尊严 30 件，占 0.23%；其他 1378 件，占 10.72%；其中，质量、售后服务、其他、合同、价格占据了消费者投诉的前 5 名。



（图 2、投诉商品分析图）

二、根据投诉商品分析（如图 2、表 2 所示）

家用电器类 2677 件，占 6.06%；服装鞋帽类 1339 件，占 3.03%；日用商品类 971 件，占 2.20%；交通工具类 836 件，占 1.89%；房屋及建材类 822 件，占 1.86%；食品类 686 件，占 1.55%；首饰及文体用品类 221 件，其他占 1.62%；其中，家用电器类、服装鞋帽类、日用商品类、交通工具类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。

项目	2014 年	比重	2013 年	比重	比重变化
家用电子电器类	2677	6.06%	3714	6.66%	-0.6
服装鞋帽类	1339	3.03%	1721	3.09%	-0.06
日用商品类	971	2.19%	1366	2.45%	-0.25
交通工具类	836	1.89%	910	1.63%	0.26
房屋及建材类	822	1.85%	754	1.35%	0.51
食品类	686	1.55%	1034	1.84%	-0.3
首饰及文体用品类	221	0.50%	280	0.50%	0
烟、酒和饮料类	210	0.48%	375	0.67%	-0.19
农用生产资料类	170	0.38%	221	0.40%	-0.02
医药及医疗用品类	117	0.26%	102	0.18%	0.08

（表 2、投诉商品分析图）

各类商品投诉与上一年度相比变化不大，交通工具类、房屋及建材类略有增加，家用电子电器类、日用商品类、食品类略有减少。

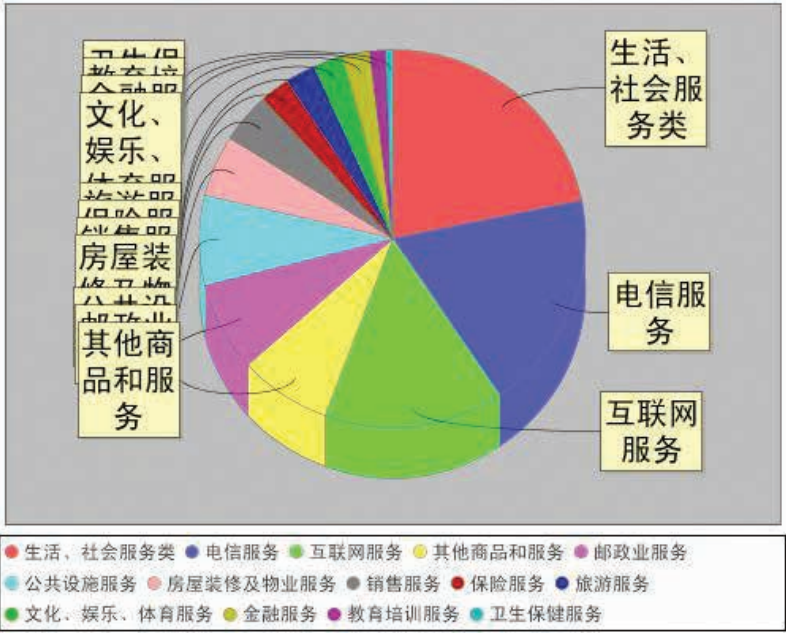
项目	2014 年	比重	2013 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	1043	2.36%	997	1.79%	0.57
电信服务	906	2.05%	1414	2.54%	-0.49
互联网服务	725	1.64%	764	1.37%	0.27
其他商品和服务	373	0.84%	299	0.54%	0.3
邮政业服务	367	0.83%	427	0.77%	0.06
公共设施服务	367	0.83%	680	1.22%	-0.39
房屋装修及物业服务	254	0.57%	286	0.51%	0.06
销售服务	207	0.47%	297	0.53%	-0.06
保险服务	121	0.27%	166	0.30%	-0.03
旅游服务	119	0.27%	83	0.15%	0.12
文化、娱乐、体育服务	119	0.27%	115	0.21%	0.06
金融服务	112	0.25%	131	0.22%	0.02
教育培训服务	64	0.14%	68	0.12%	0.02
卫生保健服务	26	0.06%	35	0.06%	0

（表 3、投诉服务分析表）

各类服务投诉与上一年度相比变化不大，生活、社会服务类、互联网服务、邮政业服务、旅游服务等略有增加，电信服务、公共设施服务、销售服务、保险服务略有减少。

一、根据投诉服务分析（如图 3、表 3 所示）

生活、社会服务类 1043 件，占 2.36%；电信服务 906 件，占 2.05%；互联网服务 725 件，占 1.64%；其他商品和服务 373 件，占 0.84%；邮政业服务 367 件，占 0.83%；公共设施服务 367 件，占 0.83%；房屋装修及物业服务 254 件，占 0.57%；销售服务 207 件，占 0.47%；保险服务 121 件，占 0.27%；旅游服务 119 件，占 0.27%；其他占比 0.72%；其中，生活、社会服务类、电信服务、互联网服务、其他商品和服务、邮政业服务占据了消费者投诉的前 5 名。（续下）



（图 3、投诉服务分析图）

热点问题

一、房屋销售虚假宣传

现今的房屋销售大部分都是期房，消费者买房时无法看到现房，而等商品房交房时就会出现与前期宣传不符情况，销售人员为了销售业绩，口头承诺的优惠条件无法兑现，消费者在选购商品房不能听信销售人员一面之词，所有承诺的优惠条件、赠送面积等一定要写入合同。

► 安庆市消费者朱某在某小区购买了一套商品房，当时销售人员口头承诺赠送一个大露台。消费者收房时发现，大露台变成了半封闭阳台，为此需多出 3.6 平方米的费用，否则就无法拿到房产证。

消费者因为没有有效证据证明开发商承诺过赠送“大露台”，加之购房合同中已明确约定产权面积按照双方约定执行，消费者遭遇维权尴尬。



二、购车缴款巧立名目

企业巧立名目收费。消费者购买汽车时大多关注汽车的外观、性能、即使关注价格也只关注车辆总价，等交钱提车时，莫名其妙的费用就出来了。提车前一定要向销售人员了解清楚购车的详细费用，除购车款外缴纳的其他费用也要清楚，比如贷款一项额外收取按揭手续费，新车收取 PDA 刷机费用等。

►铜陵市消费者吴某购买了一辆汽车，除购车款外商家要其额外缴纳 2000 元的银行按揭手续费。消费者咨询贷款银行却被告知，根本不需要缴纳此项费用。

消协调查后得知商家也无法解释清楚此费用的由来。后经调解，商家承认该费用是自己收取的手续费，并未提前告知消费者，随后商家退回消费者 2000 元。

五、预定商品三包期以何为准

从投诉情况看，对于没有现货需要预定的商品，应该以商品实际安装到位后的时间开始计算三包期，以有利于保护消费者的合法权益。

预定的商品，商家配送及安装都要延迟时间，等消费者使用后再发现问题，就已经过了“7 天包退、15 天包换”的黄金退换时间。

►六安市消费者田某在商场订购了一台冰箱，全额支付货款后开具了发票，双方约定在消费者家装修好后再送货上门、安装调试。

数月后消费者请商家送货上门并安装，但在第二天就发现冰箱门关不严，要求退换，商家以开票时间已过 15 天为由，只愿意维修。经消协调解，最终商家为消费者调换一台冰箱。

三、装修建材质量及安装工艺问题责任认定难

消费者在家庭装潢过程中和商家很多纠纷都是在产品和安装工艺上有争议。

很多装修建材必须要使用后才能发现问题，出现问题的时间也长短不一，判断是建材本身质量还是装修师傅安装工艺问题有一定难度，鉴定机构的缺乏，给消费者维权也带来了一定难度。

►安庆市消费者苏某在 2012 年订购了一批瓷砖，2013 年 4 月铺装好，2014 年 1 月卫生间瓷砖大面积出现四周边角瓷脱现象。

装修师傅说是瓷砖的质量问题，应该由瓷砖经销商承担责任；而经销商却认为是装修师傅将瓷砖浸泡在水中的时间不够，铺的太紧了。对于瓷砖的脱瓷现象，商家和装修师傅各执一词，要最终确认责任还需相关鉴定机构来做鉴定。

六、三包期内擅自免责不愿保修

电动车现在已经是人们日常生活的必需品了，安徽省工商局会同相关部门在 2013 年制定了《电动自行车修理、更换、退货责任规定》的行政规章，安徽省内电动自行车的销售商家都应遵循此规定，但是，很多商家认为行政规章不如国家大法，执行力度欠缺，有躲避三包责任之嫌。

►芜湖市消费者向消协反映，其在某车行购买的电动车，使用不到一年电机就出现故障，更换新电机半年后再次出现故障，商家却不予维修。

经查，电动车整车虽已过一年保修期，但按《电动车三包规定》电机是保修 3 年的，虽不能再免费更换电机，但商家应该给予免费维修，而不能一换了之。经调解后，商家同意免费为消费者维修电机。

四、浴场等公共场所设施安全堪忧

寒冷的天气中，去浴场洗浴也是一种享受，浴场的服务设施安全就尤为重要了。浴室地面积水不及时清理，稍有不注意就会发生滑倒，存储衣柜锁具及管理有漏洞，财物被盗等事件时有发生。

►滁州市消费者董某在某浴室洗澡，因为浴室地面湿滑，董某不慎摔倒，磕破头皮造成头皮撕裂性出血。

消费者认为商家没有做好防滑措施，要求浴场赔付医药费无果后砸坏了浴场部分椅子和装饰品。

经消协调解，商家赔偿董某医药费等其他费用共计 1000 元。

七、惩罚性条款惠利小额投诉

新《消法》的“退一赔三，不足 500 元赔偿 500 元”惩罚性赔偿对消费者非常有利，消费者再也不会因为所购买的食物金额较小，而维权成本过高放弃维权，忍气吞声了。

►明光市消费者刘某在某便利店购买了 40 多元的一箱红枣牛奶，给孩子喝了一瓶后身体出现不适，经医生诊断可能吃了不干净的东西。随后刘某回家检查发现，牛奶外包装上有很多霉斑，与经销商多次协商索赔无果。

经消协调解，刘某获赔 1000 元，其中惩罚性赔偿 500 元，医疗费、误工费等 500 元。

八、家用汽车退换货难

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》正式实施后，汽车类产品的投诉明显增加。

因汽车本身构造复杂，专业性强，消费者与商家信息不对等原因，4S 店采取各种方法规避自己的责任，能换的先修，多次维修能达到换货条件的，能拖则拖，逃避应尽义务。

▶六安消费者吴女士 2014 年 6 月 10 日在某汽车公司购买一辆汽车，当月 20 日车轴就出现问题，发动机报错。维修后，还是出现同样问题，消费者要求按照汽车三包规定换车，商家就不同意。

经消协调查调解，最终商家请示汽车总公司，为消费者免费更换了一辆新车。

十一、定（订）金退还比例存纠纷

消费者在预定商品及服务时，商家都会要求预交定金以确定购买合同成立，但此预付款是定金还是订金，商家玩起文字游戏，消费者就不知觉中掉入陷阱。消费者一旦违约，“定金”是不予退还的，“订金”是可以协商的，且收取定（订）金不能超过合同标的物价款的 20%。

▶芜湖市消费者在某婚纱店拍摄婚纱照，交付 5000 元（含定金 1500 元）拍摄费用，后因自身原因，不再拍摄要求退费，经营者扣除了 1500 元的定金作为违约金。

经消协调查，该合同的价款为 5000 元，收取定金是全款的 20% 应该是 1000 元，消费者违约，经营者却多扣违约金是不对的，经调解，经营者退还消费者 500 元。

九、互联网服务收费不规范

互联网宽带服务投诉内容涉及宽带信号差，网速不稳定；随意断网，恢复无期限；套餐合同内容陷阱多，且随意定制上门服务价格，服务水平难以保证，问题久拖无法解决。

▶铜陵市消费者孙先生 2014 年 6 月底办理了宽带业务，用于无线上网，但安装后手机一直无法连接网络。

第一次通信公司收取 50 元调试费，未解决问题，通信公司表示仍要再收取 50 元调试费，消费者认为再收费不合理。

经消协调查调解，通信公司表示调试后一个月内再调试都是免费，并免费上门调试。

十二、家电售后服务存隐患

市场上各品牌家电产品质量基本无太大差异，比拼的就是各家售后服务质量，但部分厂家在维修人员的服务态度及维修质量上还是有差距的。有的售后服务，产品维修多次仍旧无法排除故障，或者维修的方式消费者不认可，存在安全隐患。

▶六安消费者罗先生在 2012 年 3 月购买了一台冰箱，2014 年 9 月冰箱压缩机坏了，经维修后没过多久又不能制冷，售后检测冷凝器出现故障，维修的方式竟然是在冰箱上外挂一个冷凝器，消费者不认可其维修方案。

经调解，厂商给消费者更换了一台同型号的冰箱。然而，更换的冰箱在 15 日后再次出现故障，最终消费者补 500 元差价从商场另选购了一台冰箱。

十、移动电话运营商网厅服务状况多

移动运营商为了提高工作效率，方便消费者，开通网上营业厅办理相关业务，但实际服务与页面显示不一致，给消费者带来的却是更多的麻烦。

▶消费者在网厅预定 IPHONE、小米等热卖手机，网厅页面显示预计交货时间，但到时间后运营商却无限期延迟交货，消费者要么继续等，要么退单。

消费者按页面显示完成购机套餐订单，缴费成功后，却接到客服电话，说消费者因其他套餐优惠未结束或者手机靓号问题不符合套餐办理的条件，不能发货！

十三、手机维修期限无休止

手机种类型号更新换代频繁，售后服务也差强人意，出现质量问题维修多次无法解决，配件跟不上，维修时间超时不给备用机，超过规定时间不换机等问题。

▶铜陵消费者朱先生 2014 年 9 月在手机大卖场买了一部手机，2014 年 10 月份触屏不灵，当月 13 日送到店家维修，至次月 28 日消费者向铜陵市消协投诉时还未修好。经过市消协联系商家，确认为配件一直未到货，无法给消费者维修。按照《手机三包规定》，手机因配件问题超过 60 日未修好，就要为消费者换机。后经调解，商家为消费者更换了一部新机。



打击侵权假冒工作成效显著

2014 年，安徽省开展打击侵权假冒工作按照省委、省政府和全国领导小组的工作部署，以净化市场环境、确保消费安全为目标，加大源头治理，加强市场执法，强化刑事司法打击力度，深入推进打击侵权假冒工作，取得了明显成效。

抓实效，着力加大打击力度

2014 年，全省各级行政执法部门加强行政执法，共立案 10020 件，办结 8809 件，涉案金额 5198.9 万元，捣毁制假售假窝点 41 个，移送司法机关案件 44 件，案件公开 2036 件。其中，公安机关共破获案件 440 件，抓获犯罪嫌疑人 748 人，涉案金额 5.1 亿元；检察机关共批捕案件 137 件，批捕 218 人，起诉案件 335 件，起诉 614 人；法院系统对于犯罪情节严重、影响恶劣的侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品犯罪案件坚决依法从严惩处，共受理案件 404 件，审结案件 379 件，判决 705 人。

抓整治，着力开展专项行动

针对工作中的薄弱环节和群众关心的问题，各部门开展形式多样的专项整治。工商部门在全省范围内开展了家用电子电器等五大类商品和服务领域为重点的消费维权工作。农业部门组织开展农资打假专项整治行动。质监部门对汽车配件、农机产品及配件和非法改装汽车行为开展为期半年的专项打假行动。食药监部门开展了食品专项整治行动。邮政管理部门组织开展对全省寄递渠道安全集中检查执法

抓重点，开展薄弱领域整治

开展互联网领域打假专项整治。通信管理部门通过“ICP/IP 备案管理系统”审核通过非经营性网站 57655 个，注销审核网站 4158 个，查处违法违规网站数 166 个。开展成品油领域专项整治。全省工商、商务部门共出动执法人员 4495 人次，执法车辆 390 台次，下发限期整改通知书 374 份，取缔非法加油站（点）871 个；公安机关立案 13 起，破案 12 起，抓获嫌疑人 15 人。

抓震慑，着力查处大案要案

全省各级行政执法、司法保护部门集中优势兵力，主动出击，查处了一批侵权假冒情节突出、国内外影响较大的案件，极大地提高了打击侵权假冒工作的针对性和实效性。食药监局捣毁了亳州市两处注射“沙丁胺醇（瘦肉精）”和一处注水猪肉黑窝点。马鞍山公安局博望分局侦破的制售假冒手机案，已实现交易的案值 2000 多万元，缴获的手机按市场价评估达 1 亿多元。

抓落实，着力开展案件信息公开

省领导小组及办公室先后印发实施了《安徽省制售假冒伪劣商品和侵犯知识产权行政处罚案件信息公开监督管理办法（暂行）》、《安徽省依法公开制售假冒伪劣商品和侵犯知识产权行政处罚案件信息工作统计办法（试行）》、《制售假冒伪劣商品和侵犯知识产权行政处罚案件信息公开目录标准和信息内容规范（暂行）》。二是将案件信息公开纳入年度考核。我们将各市、省有关部门行政执法案件信息公开情况列入省政务公开年度考核的内容和省“双打”工作年度绩效评价的内容，省领导小组办公室还制发了《“制售假冒伪劣商品和侵犯知识产权行政处罚案件信息公开”第三方网上评测评分表》。

抓推进，着力建设长效机制

各成员单位根据打击侵权假冒工作新形势，适时推动修订相关法规，及时出台新的部门规章和规范性文件。省知识产权局修订的《安徽省专利保护和促进条例》列为安徽省人大常委会立法预备审议项目。省法制办将双打制度建设纳入地方性法规和地方政府规章的清理工作，先后完成《安徽省政府信息公开办法（草案）》、《安徽省专利保护的促进条例（修订草案）》等地方性法规、政府规章草案的办理工作。省公共信用信息共享服务平台建设进展顺利，目前省发改委就信用信息交换与有关部门进行持续对接，并依托“信用安徽”网对外提供社会法人基本信用信息的查询服务。省打击侵权假冒领导小组认定公布了 41 家 2013 年全省诚信示范企业，并部署了 2014 年诚信示范企业创建工作。安徽出入境检验检疫局指定专人每周每天及时收集世界各国最新发布的产品质量安全信息，已发布预警通报 44 条，报送并发布产品质量安全信息 170 条。

抓影响，着力开展宣传报道

省打击侵权假冒办公室继续在安徽日报、中安在线等主流媒体上开设专栏，及时报道我省打击侵权假冒工作情况，还分别在 2014 年 1 月和 9 月份召开专题新闻发布会，通报全省打击侵权假冒工作成效。省委宣传部、省广电局、省政府新闻办以及各有关部门积极组织各种媒体，结合实际开展各类宣传活动。

● 安徽省知名企业诚信示范·消费维权联席会议成员单位



▶ 客户服务优质

服务网点遍布城乡；网厅和掌厅已成为服务主渠道，服务手段不断创新，开通了 QQ 客服、网厅在线客服、微博客服



▶ 加快电网建设，不断优化我省电网结构 确保电网安全运行和电力有序供应

推动省政府能源发展战略，“皖电东送”成效显著

服务我省新农村建设，实现农村“户户通电”、城乡同价



▶ 提供更加优质服务。推进加油站形象改造，置备小药箱，增设等候休息区等便民设备，为客户营造了整洁、舒适的消费环境

农忙等特殊时期，开辟车辆绿色通道，优先保障农用车等设施的用油供应

● 中国工商银行股份有限公司安徽省分行 ——文明诚信 构建多维服务格局



▶ 各级经营机构建立消费者权益保护检查与整改机制

真实、准确地披露公开信息，未对社会和客户作虚假、误导性的宣传和承诺

开展窗口服务质量专项整治工作，推动服务品质持续提升

● 安徽省旅游集团有限责任公司 ——开启幸福之旅 引领品质生活



▶ 紧紧抓住国家“把旅游业培育成国民经济战略性支柱产业”和“保障国家粮食安全”的战略机遇，通过不断地整合、改革、创新和投入，集团公司的综合经济实力、专业化运营能力和品牌影响力显著增强

连续三年跻身“中国服务业 500 强”榜单

● 安徽古井贡酒股份有限公司 ——做真人、酿美酒、善其身、济天下



▶ 秉持“质量问题大于天”的理念，做到产品质量“零缺陷”、恪守标准“零容忍”、产品检测“零风险”和科研技术“零偏差”

成立打假维权和售后服务部门，开通了服务热线和打假投诉电话



● 安徽江淮汽车集团有限公司
——以质取胜 保障消费者权益

►坚持质量效益型路线，持续推进“精益生产”，将客户满意贯穿始终，以优良品质与卓越服务塑造“品质的JAC”

由产品竞争向品牌制胜跨越；强化绩效导向，深化机制创新，加大人才引进、培育力度，积极打造“求真务实、敬客经营、关爱员工”的企业文化



● 中国太平洋财产保险股份有限公司安徽分公司
——创新服务 稳健发展

►3G快速理赔技术、车险理赔全流程透明服务、车险人伤一对一服务体验等3项服务创新，实现投保、出险、赔付、沟通全程0担忧

认真履行社会责任，开展“关爱工程”
赞助兴建池州大渡口镇“太平洋保险希望小学”



● 中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司
——诚信立业 合规经营

►2014年，太平洋寿险安徽分公司累计赔付金额9668万元。2013-2014年，公司连续两年取得监管零处罚的优异成绩

致力于各类公益活动。已建立60余所希望小学，总投资超过3,000万元；在灾难面前踊跃捐款捐物，总额超过1亿元



● 安徽汽贸投资有限公司
——创优企业文化 提高客户满意度

诚信：指一个人或企业的核心价值观，以诚相待，坦诚交流，坚守信用。
务实：指一个人或企业做事的态度，尊重事实，实事求是，脚踏实地。
进取：指一个人或企业做事的理想，希望通过创新或改善取得更加优秀

安徽汽贸经营宗旨

以不断创新的经营理念领先市场
以更加优质的服务满足用户需求

►以更加优质的服务满足用户需求，以不断创新的经营理念领先市场

在为客户提供“全生命周期”的服务过程中不断提高客户满意度，逐步树立安徽汽贸——最具影响力的资深汽车服务品牌形象



● 惠而浦（中国）股份有限公司
——四大品牌 为你而来

►发挥产品品质优势，做更适应消费者功能性需求的产品

惠而浦是战略性品牌，产品定位于高端市场，三洋帝度是主力品牌，荣事达则是具有特色的高性价比品牌，聚焦重点市场



● 安徽商之都股份有限公司
——城市名片 服务至上

►全国“诚信单位”

“商之都”、“红府”、“国生”均为“安徽省著名商标”

合肥旗舰店、红府超市红星路店被授予“全国百城万店无假货示范店”



● 安徽省华信生物药业股份有限公司
——根植华夏 取信于民

►华信药业始终以“科技为本，服务健康”的企业宗旨指导实践

投入巨额资金进行科技研发，增强企业的创新能力，累计在研项目23项

始终走在国内医药产业的前列。为万千百姓家庭带来健康福音



携手共治 畅享消费

2015年消费维权年主题

安徽省知名企业诚信示范·消费维权联席会议

成员单位自律公约

诚实守信，依法经营是良好企业的社会责任。为贯彻落实党中央关于全面推进依法治国的决定精神，我们响应安徽省消费者协会的倡导，自发建立“安徽省知名企业诚信示范·消费维权联席会议制度”。为加强自律，引领各行业诚信经营，自觉维护消费者合法权益，经协商，制定如下自律公约。

一、诚实守信依法经营，合同规范公平竞争。严格依照《消费者权益保护法》等法律法规和标准，履行经营者法定义务；与消费者交易遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则；不利用优势地位订立不平等条款，不以垄断或优势地位损害消费者利益。

二、信息披露真实充分，价格合理明码实价。宣传内容客观真实，不夸大功能和效用，不作引人误解的虚假宣传；合理定价，明码实价，明折明扣，不搞虚假促销。

三、产品可靠使用安全，售后服务方便快捷。产品质量符合标准，生产和使用符合环保要求，不破坏社会和自然环境；加强人员培训，保证配送安装调试到位，提供高质量售后服务，完善沟通渠道，热情解答消费者咨询。

四、化解纠纷及时公正，尊重人格保护隐私。设立机构配备人员，热情接待听取诉求，积极化解消费纠纷，主动承担担保责任，公正解决消费争议；主动开展消费教育，帮助提高消费技能；合理采集消费者个人信息，建立严格的信息管理制度，保护消费者的个人隐私。

五、加强自律互相促进，引领行业健康发展。强化内部管理，完善消费者权益保护制度；强化法治自律意识，规范自身经营行为，加强沟通，相互学习，引领各行业依法诚信经营，形成维护消费者权益合力，共同营造放心的消费环境。

成
员
单
位

中国电信股份有限公司安徽分公司

国网安徽省电力公司

中国石化安徽石油分公司

中国工商银行股份有限公司安徽省分行

安徽省旅游集团有限责任公司

安徽古井贡酒股份有限公司

安徽江淮汽车集团有限公司

中国太平洋财产保险股份有限公司安徽分公司

中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司

安徽汽贸投资有限公司

惠而浦(中国)股份有限公司

安徽商之都股份有限公司

安徽省华信生物药业股份有限公司



