

编委会名单

主 任 朱 斌
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
杜贤武 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 勖 王文博
董 杰

主 办：安徽省消费者权益保护委员会
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1305、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、64675171
传 真：0551-64675176
网 址：www.ah315.cn
信 箱：ahxfz315@126.com

准印证： 00-163

contents 目录

■ P01	卷首语
■ P02	工商系统
■ P04	法院系统
■ P06	农委系统
■ P08	文化系统
■ 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
■ P40	2016 年消费维权年主题
■ 封二	目录
■ 封三	“安徽消费者”微信公众号



倾听消费者声音 创新消费供给

2015 年，安徽消费维权领域发生了两件大事，一是安徽省消费者协会换届，省十二届人大常委会副主任沈卫国担任会长；二是推进《安徽省消费者权益保护条例》修订工作，目前已经出台。消费者协会改制更名为消费者权益保护委员会，将在消费维权体系中更好地发挥组织协调、桥梁纽带作用；将更好地发挥社会组织在新消费中的引领作用，培育新的增长点。

《2015 安徽消费维权报告》，编辑汇总了工商、法院、农委、文化、卫计、新闻出版、质监、食药、旅游、物价、人行、银监、保监、烟草、消协等 15 家单位的消费维权工作信息。各单位依法履职，在各自领域受理消费者投诉，积极开展专项治理、案件查办等工作。多部门横向协作，发挥消保工作合力，如保监系统与工商系统共同开展“消费者满意度测评回头看”活动；商讨 12315 热线与 12378 热线之间建立信息对接和交换机制；与法院系统沟通协商诉调对接工作等。

在消协系统受理的投诉案件中，仅服务类案件，就涉及电信、邮政、保险、金融、教育、卫生等多部门多领域，其投诉量占服务类投诉总量的 63.64%。新《消费者权益保护法》规定，消费维权是全社会的共同责任。新常态下，多部门加强横向联系，凝聚维权全力，完善协作机制，推动社会共治已成为共识并逐步落实。

消费维权水平是一个国家经济文明的重要体现，是市场经济成熟发达程度的重要标志。健全消费维权体制、提高消费者的积极维权意识、建立有效的投诉处理机制，是从社会监督层面维护市场秩序的有效方式。今年 3 月 15 日，新修订的《安徽省消费者权益保护条例》正式施行。新形势对做好消费维权工作提出了更高的要求，我们要从以人为本、关注民生、维护社会公平正义的高度，在保护消费者合法权益的同时，为各行业倾听消费者声音，了解消费者需求，创新消费供给提供有效途径；同时发现、展示优质品牌，提振消费信心，为经济社会发展作出贡献！





● 工商系统——重点领域消费维权工作成效显著



开展汽车销售和维修行业专项整治行动

“12315 保险消费维权服务站”揭牌仪式

“3.15”活动现场受理消费者投诉

加强 12315 中心规范化建设，畅通受理渠道和提升诉求解决质量；强化量化考核，努力提高 12315 中心的电话接通率、诉求办结率、投诉转案件率、举报查实率和消费者满意率，确保消费者诉求事事有着落、件件有回音。

2015 年，全省各级 12315 投诉举报机构共受理各类申诉举报咨询 184378 件（其中受理消费者投诉 25467 件、举报 2023 件、咨询 153794 件、其它 3094 件），总受理量完成 182409 件。较 2014 年受理投诉举报咨询 153882 件，总量增加 18.54%；解决率为 98.93%，较 2014 年的 99.13%，下降 0.2%。

开展“3.15”国际消费者权益日纪念活动

“3.15”活动期间，全省工商系统共设立投诉咨询服务台 194 个，共受理投诉举报和咨询 2798 件，及时分流并要求限时办结消费者通过拨打中央电视台“3·15”晚会现场 12315 热线或登陆微信涉及我省的投诉 200 件，做到及时办理并按时反馈。

加强 12315 “五进”和消费维权服务站建设

截止 2015 年底，全省共建立“一会两站”12977 个，覆盖率达 96%；建立 12315 “五进”消费维权服务站 3841 个，覆盖率达 98%，目前已在全省各市、县建成 578 个受理消费投诉的“绿色通道”。



推进重点领域消费维权工作

推进保险行业消费维权工作。推行在全省保险行业开展 12315 消费维权服务站创建活动，在人保财险安徽省分公司和中国人寿安徽省分公司及 16 家各市分公司建立 34 个消费维权服务站。

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 2015 年底，我省重点商品类共监测商品 10557 组，发现不合格商品 4978 组，通过监测查处违法案件 3914 件，案值 1307.05 万元，罚没金额 1293.69 万元；重点领域消费维权共查处案件 9762 件，案值 4733.99 万元，罚没金额 3908.31 万元。

整治流通领域消防产品质量。组织三次专项检查，两次会同相关职能部门联合督查。截止年底，共检查生产单位 123 家、检查使用单位 2421 家、检查销售单位 3994 家，没收、查封、扣押、更换不合格消防产品数量 137 件 / 套，查处销售单位 83 家，办理行政处罚案件数 110 件，罚款总额 31.79 万元。

推进汽车销售和维修服务行业规范整治工作。出动执法人员 16130 次，检查经营主体 10850 户，在汽车 4S 店成立“消费维权服务站” 325 个，受理消费者投诉咨询举报 5202 件，查处违法案件 97 件，罚没款 35.6 万元，为汽车消费者挽回经济损失 929 万元。

加强对企业经营行为的行政指导

针对消费者反映合肥热电集团的“基本费未超出部分余额不予退还”相关计费规定属霸王条款，涉嫌侵占消费者财产的行为，消保处联合省消协对合肥热电集团发出《查询函》要求说明情况，对该公司进行实地调查了解，并对该公司行政约谈。合肥热电集团根据要求作出了相应整改。调研老乡鸡集团等企业消费维权工作，围绕消费维权、企业维权工作与企业深入交流，倡导建立经常联系制度。



现场检查日用品产品质量



现场查处假冒伪劣商品



开展“法治宣传周”活动



● 法院系统——依法履职 构建公平有序消费环境

2015 年，全省法院围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的目标，坚持司法为民、公正司法工作主线，忠实履行审判职责，充分发挥职能作用，全面做好消费维权工作，为经济社会平稳发展提供了有力的司法保障。

依法审理消费维权案件

2015 年，全省法院共受理涉及消费维权案件 58046 件，审结 52037 件。突出打击严重侵害消费者权益违法犯罪，审结生产销售伪劣产品、假药、不符合安全标准的产品、不符合安全标准的食品等犯罪案件 128 件，判处罪犯 254 人，继续保持依法从严惩处涉及食品药品安全犯罪的高压态势，有效维护人民群众消费安全。

突出消费者权益民事保护，审结消费者权益民事案件 51811 件，加大民事赔偿力度，依法适用惩罚性赔偿，着力净化消费环境；加快案件受理审查和审理执行进程，确保消费权益维护的时效性。突出依法监督和支持消费维权行政执法，审结涉及消费维权行政案件 98 件，统筹兼顾支持监管部门消费维权执法与保护行政相对人合法权益，合力优化消费环境。



新闻发布会现场



屯溪法院开展“新春送法进乡村”活动



现场讲解消费维权知识



邀请代表委员监督“百日执行会战”



搭建“庭审+课堂”大学生法制教育平台



为消费者执结健康权纠纷案件赔偿款获赞

加强消费维权法治宣传

省高级法院在 3·15 前夕召开消费者权益新闻发布会，实现四个“首次”：

首次发布《安徽法院 2014 年维护消费者权益状况及典型案例》白皮书；

首次突出平等保护消费者和经营者合法权益；

首次同步发布安徽省消费者权益司法保护民事、刑事、行政典型案例；

首次附引消费者权益保护相关法律和司法解释，为消费者了解和运用法律维护合法权益提供方便。

全省各级法院认真履行“谁执法谁普法”的普法责任制，案件审理过程中做好法律释明工作；组织开展法院开放日、旁听庭审、庭审直播等活动，落实生效裁判文书上网公开等制度，宣传消费维权法律法规；在诉讼服务中心发放法治宣传手册并提供法律咨询；借助“3·15”、“12·4”普法活动平台，普及消费维权知识；继续开展法律进社区、进企业、进学校、进军营等活动，提供消费维权法律咨询。

推进多元化纠纷解决机制建设

全省各级法院加强与工商部门、消费者协会、人民调解组织、律师协会、保险行业协会等的沟通协作，通过设立共同工作机构、建立相关工作制度、出台规范性文件等多种方式，不断加强彼此间的联系、交流、协作，积极推进消费维权多元化矛盾纠纷解决机制建设。



● 农委系统——开展专项整治 遏制质量安全隐患

2015 年，围绕开展农产品质量安全执法年活动，将农产品质量安全专项整治工作摆上突出位置，突出以风险高、隐患大、社会关注度高的农产品为重点，采取全面部署、阶段调度与重点督查相结合、集中整治与日常监管相衔接的方式落实各项措施，集中开展系列专项整治行动，质量安全隐患和突出问题得到有效遏制。

全年全省农业部门共出动执法监管人员 11.9 万人次，检查各类生产经营主体 9.1 万家次，查出隐患 1309 起，查处问题 961 起，涉案金额 369.1 万元。责令整改 612 起，取缔无证照企业 138 家，吊销证照企业 11 家。行政立案 755 件，办结 458 件，涉案金额 197.3 万元，公开案件信息 201 个。

通过专项整治，农产品质量安全合格率上升明显。农业部对我省开展了 4 次例行监测，蔬菜、水果、茶叶、畜禽和水产品合格率分别为 95.5%、98.3%、100%、99.5%、94.5%，分别比去年增长 0、1.8%、0、0.2%、1.5%。

2015 年，全省未发生重大农产品质量安全事件



全省食品药品安全城市和农产品
质量安全县创建工作推进会现场



2015 年安徽省放心农资下乡进村
宣传周活动全面启动



开展农资打假执法检查
规范农资市场秩序



► 农药管理与使用专项整治行动

全省共检查农药生产经营企业 3.3 万多家次，抽检农药产品 3200 多个，抽检合格率达到 91.6%，受理农药投诉举报 30 起，不合格产品和受理举报案件得到有效处置。

► “瘦肉精”专项整治行动

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。加大监督抽检力度，对出栏生猪按不低于 2% 的比例抽检，对定点屠宰生猪按不低于 5% 的比例抽检。

► 兽用抗菌药专项整治行动

检查生产经营企业 1.9 万家次，立案查处 160 件，办结案件 125 件。省级抽检畜产品 241 批次，合格率 100%。对农业部通报的 11 起假劣兽药和非确认企业，进行了依法查处。

► 畜禽屠宰专项整治行动

做好定点许可管理，加大私屠滥宰打击力度，查处问题 517 起，涉案金额 315.8 万元，取缔无证照企业 121 家，行政立案 207 件，办结 110 件，共处罚金 81.7 万元。

► 水产品禁用药物和有毒有害物质专项整治行动

检查生产经营企业 2780 家次，查处问题 4 起。苗种生产单位持证率 100%。配合农业部开展 1 次 20 个苗种场产地监督性抽检，4 次 220 个水产品抽检。省级产地苗种、产品分别抽检 231 个、415 个样品，合格率均为 100%。

► 生鲜乳违禁物质专项整治行动

对现有的生鲜乳收购站、运输车实行持证经营，机械化挤奶率达到 100%。取缔不合格生鲜乳收购站点 2 家。开展违禁添加物专项抽检 42 批次、国标安全指标专项抽检 60 批次，完成三聚氰胺、铅等 5 项指标抽检 7 批，合格率均 100%。



● 文化系统——强化监管 创优消费环境

2015 年，省文化厅围绕构建“统一开放、竞争有序、诚信守法、监管有力”的现代文化市场体系总体目标，一手抓市场监管和执法队伍建设，提高执法能力；一手抓调动市场主体积极性，提高管理水平，文化市场总体平稳有序、消费环境营总体良好。

省文化厅荣获“全国文化市场综合执法先进单位”、“全国扫黄打非先进集体”称号，办理案件入选全国文化市场“十大案件”和“十佳案卷”。

一是加大网络文化企业管理力度

全省 122 家网络文化企业全部纳入文化市场技术监管与服务平台，实行实时动态监管。依法加强对含有禁止内容的网络文化产品和经营活动的查处。建立健全违规宣传推广企业“黑名单”制度。

二是坚持与部门协作打击侵权假冒

深入开展“2015 净网”、“2015 清源”、“2015 秋风”、“2015 护苗行动”专项行动，有效净化文化市场环境。联合公安、工商、消防等部门相继开展各类专项行动。

三是查办重点案件，对违法违规行为造成威慑

查办一批具有较大影响力和典型意义的重大案件，有效整顿和规范了文化市场经营秩序。督办完成“池州腐漫画网”、“合肥六兄弟网络游戏”和“360 游游网”等 12 起重大网络文化案件查处。



文化部财政部拉动城乡居民文化消费
试点项目安徽（合肥）试点启动



第二届安徽文化惠民消费季活动
新闻发布会召开



第五届中国农民歌会在滁州开幕
丰富农民群众精神文化生活



休宁县 12318 法制宣传现场

蚌埠市检查书报刊市场

对网吧等文化公众聚集场所进行联合检查

四是引导企业自律，强化知识产权保护意识

与所属地的网络文化企业、大型图书批发市场、图书零售市场建立长期联合打击侵权假冒机制，邀请生产企业员工，实地考察市场，了解打击侵权假冒工作。督促网络文化企业认真贯彻落实《网络文化经营单位内容自审管理办法》。

五是坚持打击侵权假冒与消费维权结合

全年两次检查通报全省 12318 文化市场举报电话的畅通情况，各级综合执法机构做到有电必接，及时到达现场，及时处置。全年省厅共下发督查通知 87 件，做到件件有回复。

六是营造有利于未成年人成长的社会文化环境

加大市场检查频率和督查力度。暑期，省文化厅从各市文化市场综合执法机构抽调业务骨干，组织了 8 个暗访组，对全省 16 个市 595 家经营场所进行了暗访抽查。

七是充分发挥“净网先锋”网吧技术监管平台作用

将国家扫黄办及文化部审定的各类违法游戏和非法低俗网站列入全省网吧监管平台黑名单。截止 2015 年底，全省网吧监管系统累计屏蔽和拦截各类违法网络文化信息、各种非法网络游戏、网络音乐及网站 500 万次，屏蔽非法网络游戏 65 次，屏蔽非法网站 160 万次，其中非法音乐网站 75 万次，非法游戏网站 80 万次，低俗发信息网站 120 万次。



● 卫计系统——加强卫生监管 保障群众健康权益

2015 年，全省卫生计生行政部门按照简政放权、加强事中事后监管的要求，以建设“健康安徽”为中心，大力开展医疗服务市场、饮水安全、公共场所卫生等重点监督检查与专项整治，严厉打击非法行医等严重危害群众身体健康的违法行为，着力解决影响群众健康安全的突出问题，并取得了明显成效。

一、强化医疗服务市场监管，全力保障人民群众就医安全

（一）规范个体医疗机构服务市场。在全省推进个体诊所“三统一”的监管工作模式，既统一“门头招牌”、“信息公示栏”、“监管档案”。3487 家个体诊所实行了“三统一”，完成率超过 95%。

（二）严厉打击非法行医行为。采取加强日常巡查、重大案件社会公示、畅通举报投诉途径、建立非法行医“黑名单”等举措，全省共查处取缔无证行医 2127 户次，没收非法所得 68.52 万余元，罚款 745.20 万余元，移送公安机关案件 161 件。

（三）开展医疗机构传染病防治专项检查。对全省范围内二级以上综合医院、结核病防治专科医院和开展血液净化、口腔诊疗的医疗机构以及基层医疗机构的消毒隔离工作开展监督检查。对存在问题的 530 家医疗机构下达责令整改通知书，并立案查处 243 家。

（四）依法整治医疗广告和严打“医托”诈骗活动。查处医疗广告案件 111 件、互联网医疗保健信息服务案件 5 件、医托”诈骗案件 2 起，抓获犯罪嫌疑人 2 人。



全省个体诊所”三统一“
规范化监管现场会



合肥打击非法行医及罚没药具
集中销毁仪式



保持高压严打态势
卫生执法车辆赴销毁现场



检查餐饮具集中消毒单位现场

检查游泳池现场

取缔黑诊所

(五)开展打击代孕和人类辅助生殖技术服务专项监督检查。全省共监督检查各类医疗机构 845 家，举办培训班 31 期，举行宣传活动 33 次。

二、加强公共卫生监督监测，全力维护人民群众健康权益

(一)加强抽检，保障饮用水卫生安全。对 576 家存在卫生安全隐患的单位进行了责令整改，并对 90 家单位的违法行为进行了立案查处，罚款共计 204350 元。

(二)开展监测，维护学校师生健康权益。对 6246 所中小学开展了教学环境卫生监督监测，责令限期整改 666 所；对 7042 所学校开展了学校传染病防控监督检查，责令限期整改 2284 所；对 6899 所学校开展了饮用水卫生安全检查，责令限期整改 301 所。

(三)强化执法，提高公共场所卫生水平。共检查各类公共场所服务单位 60355 家，共监测各类公共场所产品类样数 11178 件，合格率为 96.3%；共监测各类公共场所非产品（用品）类样品 157246 项，合格率 99.2%。立案查处 506 件，罚款 663610 元。

(四)规范行为，开展放射卫生与职业卫生专项整治。共检查职业（放射）卫生技术机构 175 家，放射卫生单位 2338 家，并对存在问题的 31 家单位进行了立案查处，罚款 37100 元。

(五)严查严管，开展消毒产品生产企业专项整治。在全省范围内对消毒产品生产企业逐一予以排查，摸清生产企业和产品底数，重点监督检查了第一类、第二类消毒产品卫生许可批件或卫生安全评价报告及其备案情况；共出动卫生监督员 1018 人次，卫生监督协管员 302 人次，出动车辆 325 车次，检查消毒产品生产企业 181 家，抽检 32 个消毒产品。对存在问题的 18 家消毒产品生产企业责令限期整改。目前，已有 11 家整改到位。



● 新闻出版系统——严格监管 营造健康版权环境

2015 年以来，我省新闻出版广电和版权系统紧紧围绕打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作，强化主动监管，严格行政执法，狠抓侵权案件，加强宣传引导，努力营造更加健康有序的版权法治环境和市场环境。

开展专项行动 进行集中整治

1. “两会”期间，加强对出版物市场和印刷复制企业的巡查密度和对各类非法出版物的查缴力度。
2. 开展 2015 年春季中小学教辅材料出版发行监管督查活动和非法政治性出版物印刷复制发行专项整治行动。
3. 联合省“双打”办、省“扫黄”办针对传统出版物市场专项治理和互联网出版物市场开展专项治理。
4. 针对中小学校园及周边和少儿出版物市场开展“护苗”专项执法检查，查缴危害少年儿童身心健康的有害读物和各类非法出版物；打击制售有害和非法少儿出版物的违法活动。
5. 联合省网宣办、省通信管理局、省公安厅开展打击网络侵权盗版“剑网 2015”专项行动。会同省通信管理局确定了 66 家重点监管网站进行主动监管；发挥安徽省数字版权保护平台的作用，加强网络日常巡查的密度，充分运用新技术手段加强对网络侵权盗版行为的监管；对网络侵权盗版重大案件进行严肃查处，加大行政处罚力度，加强刑事司法移送工作。
6. 组织开展“秋风行动”，集中打击假媒体、假机构、假记者等“三假”行为，开展全省范围内的内部资料出版物的清理整顿工作。



侵权盗版及非法出版物集中销毁活动



集中销毁活动现场

全省图书展销月活动现场



► 中小校园及周边出版物市场专项整治行动

以中小校园及周边为重点，清查出版物市场，检查印刷复制企业。收缴和查处非法出版的少儿出版物、盗版教材教辅，取缔销售非法出版物的游商、地摊和无证照经营者，惩治违规承印和非法印制行为。检查出版市场 6500 余个次，收缴各类非法出版物 20000 余件，查获一批经营非法少儿读物、盗版教材教辅及非法印制案件。

► 宿州“12·20”网络传播淫秽物品案

经查，李峰等人通过网络搜集购买淫秽色情视频、图片、文字达 30T，然后以售卖网盘账号密码的方式非法牟利。该案涉及 6 省（市）、100 多名涉案人、淘宝网店 80 余家。2015 年 11 月，宿州市埇桥区人民法院以贩卖、传播淫秽物品牟利罪判处李峰、黄韦有期徒刑 11 年，并处罚金 1 万元，追缴违法所得 7000 元。

查办侵权案件 开展集中销毁

2015 年，我省版权执法部门共立案 17 起，目前结案 14 起。其中国家版权局移转案件 2 起，省级版权执法部门直接向省公安厅移交案件线索 1 起，会同外省行政执法机关联合办案 1 起，移送司法机关的刑事案件 2 起。国家版权局挂牌督办案件——全椒县“拾零道人”暨赖建设网络侵权案已经宣判。行政处罚案件数量比 2014 年增长 40%。

2015 年 4 月 20 日，开展省暨合肥市侵权盗版及非法出版物集中销毁活动，全省共销毁侵权盗版及非法出版物 72.4 万余件。举办“扫黄打非”成果展、“打击侵权盗版、保护知识产权”宣誓活动等。

推进软件正版化 健全长效机制

出台《安徽省政府机关使用正版软件工作管理办法》，建立健全长效机制。

推进省属企业、新闻出版广播影视行业企业软件正版化工作。

加强宣传力度 创新宣传手段

采用网络媒体、平面媒体、广播电视媒体相结合的方式，充分利用手机，微博、微信平台，移动互联网电视等新兴媒体资源，多角度、广渠道地加大宣传力度。印制“打击侵权盗版 保护知识产权”等主题宣传海报。在黄金时段播出版权公益广告。



● 质监系统——立足职能 维护消费者合法权益

2015 年，全省质监部门始终把维护消费者权益放在突出位置，围绕消费的重点区域、重点行业、重点产品，深入开展“质监利剑”行动；充分运用监督抽查、强制召回、执法打假等手段，严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品违法行为。积极开展消费品质量安全教育活动和消费品风险防控，及时发出消费预警，把保护消费者利益落到实处。

开展消费品质量安全“进社区、进校园、进乡镇”消费者教育活动

在全省开展了消费品质量安全“进社区、进校园、进乡镇”消费者教育活动。

省质监局直属技术机构和各市质监局结合区域实际及自身技术优势，选好社区、学校、乡镇，细化工作措施，紧紧围绕“关注质量安全，科学理性消费”的活动主题，搭建消费者、生产企业、质检机构、行业协会、基层组织等部门之间的沟通互动平台，面向社区居民、乡镇居民和在校学生普及消费品质量安全知识，提高消费品质量安全意识，引导科学消费、理性消费。活动开展期间，共走进社区、乡镇、学校 186 个，发放宣传资料 3 万多份，举办消费品质量安全监管研讨会 10 次，设立消费品风险信息监测点 28 个，全省 27 个技术机构参与消费品质量安全检验，开展活动 87 次。



国家标准委在合肥召开
标准化核心价值理念座谈会



“推进安徽质量品牌升级和人才培养
战略合作备忘录”签字仪式现场



“安徽品牌高峰论坛”
“安徽质量大讲堂”在合肥举行



举全系统之力，打好电梯安全大会战

省质监局制定《安徽省电梯安全监管大会战工作方案》，对全省“问题电梯”进行评估、建档，集中攻坚、消除风险。共组织各类检查组 2881 个，在电梯使用和维保单位对全省 10 万余台电梯逐台全面自查的基础上，由特种设备安全监察机构再次组织对 10331 个电梯使用单位的 66874 台电梯进行检查，对发现的 5442 台问题电梯建立红色档案，落实后处理措施。已完成整改 4274 台，依法封停 423 台，督促有关单位更新改造老旧电梯 78 台，整治“三无”电梯 241 台。

“质监利剑”助农耕，专项打假保丰收

2015 年 3 月春耕前，省质监局就全年农资专项打假工作进行了部署，要求各级质监部门以化肥、农药为重点产品，在辖区内统一组织农资打假质检利剑行动。

2015 年 3 月 24 日，省质监局、潜山县人民政府、中盐安徽红四方股份有限公司在潜山县余井镇共同举办“安徽省质监系统 2015 年农资产品打假下乡启动仪式暨扶贫捐赠化肥活动”，并组织企业向余井镇部分种粮大户捐赠了 50 吨优质化肥。

在全年农资打假期间，全省质监系统共抽样 913 组，不合格 164 组，合格率 82.03%，查处制售假冒伪劣农资案件 146 起，查获假冒伪劣农资货值 178 万元，暗访企业和窝点数 124 家，入户数 980 个，组织宣传活动 100 次，减少农业损失 390 余万元。

建立风险信息预警机制，开展风险防控，及时发出消费预警

开展洗涤剂、儿童内衣荧光物质、汽车内饰件、内墙涂料有毒有害物质、食品用复合膜袋苯类溶剂残留、学生用书写笔、橡皮擦产品等一系风险分析，并及时向社会发布了消费预警。

对市场销售的车用汽油、车用乙醇汽油开展质量安全风险监测，在合肥、蚌埠等 5 个市的社会加油站（非石油、石化系统，下同）随机购买 10 组汽油、车用乙醇汽油样品。经检验汽油的不符合率达 66.7%、车用乙醇汽油的不符合率为 50 %。及时将成品油质量安全风险监测结果通报了当地政府和省直相关部门，提醒相关部门加强成品油市场监管。

通过报刊、网站、广播、电视等大众媒介发布消费预警。



● 食药系统——加强共治 保障食药安全

2015 年，认真贯彻落实总局及省委省政府的一系列工作部署，以案件查办为核心，坚持问题导向、靶向治理，严厉打击食品药品违法行为，不断强化稽查能力和工作机制建设，积极探索食品药品稽查打假工作的新思路，有效保障了全省消费者的饮食用药安全。

一、着力强化案件查办

2015 年全省共立案查处“四品一械”（按一般程序查处）案件 12103 件，已结案 11265 件，没收违法所得 734.1 万元，罚款 5878 万元，罚没款金额合计 6612.1 万元，责令停产停业 17 家，吊销许可证 5 家，捣毁黑窝点 35 个，移送公安案件 95 件，刑事立案 24 件。生产销售假药案件办结 79 件，涉案金额 61.6 万元，其中移送司法机关 50 件，捣毁黑窝点 2 个；生产销售劣药案件办结 779 件，涉案金额 837.8 万元，移送司法机关 1 件；生产销售不符合标准的医疗器械办结 350 件，涉案金额 416.4 万元，捣毁黑窝点 2 个。各市上报省局重大案件线索和典型案件共 30 件，省局挂牌督办案件 14 件，省局上报总局典型案件共 4 件。全省各级食药监部门均依法公开了查办的食品药品案件信息。



省暨合肥市Ⅲ级药品安全突发事件
应急演练在合肥举行



省局集体约谈 49 家调味面制品企业
力促行业健康发展



省局组织参加 2015 年
“食品安全江淮行”活动启动仪式



二、加强专项行动力度

（一）开展风湿关节炎片及跌打丸专项整治

全省各级食药监部门共完成风湿关节炎片和跌打丸专项抽样 43 批（其中跌打丸 16 批，风湿关节炎片 18 批，红花、血竭、乳香、没药共 9 批）。经检验，跌打丸样品未检出苏丹红 I、苏丹红 IV 及松香酸；红花等样品未检出苏丹红 I、苏丹红 IV 及松香酸；风湿关节炎片 2 批次检出松香酸。

（二）开展银杏叶制品专项整治

芜湖某制药公司及合肥某制药公司涉嫌从相关企业购买了不合格银杏叶提取物并进行假劣银杏叶药品的生产，其违法行为已被立案查处。同时，对四川、辽宁、黑龙江、广西、湖北等省向省局通报的涉及流入我省范围的假劣银杏叶制剂流向线索转办相关市县局，要求按规定做好相关涉案产品的召回工作。

（三）开展“食品药品网剑”行动

2015 年 5 月-10 月在全省范围内开展了为期 6 个月的打击网上非法制售假劣食品药品专项整治行动。各地结合实际，制定了工作方案，对工作措施进行细化，主动联系通信管理等部门，采用搜索引擎、本地生活论坛、微信朋友圈等方式，安排专人对 IP 地址在本地的食品药品网络交易平台、网络销售食品药品的辖区内生产经营企业、淘宝、天猫、阿里巴巴等网络销售第三方平台进行监测。

（四）广告监管情况

对互联网非法宣传“两品一械”广告开展整治。全年共发布《药品医疗器械保健食品违法广告公告》8 期，监测违法药品医疗器械保健食品广告 12537 条次，公告违法药品医疗器械保健食品广告 425 件，并全部移送工商部门处理；对三宝胶囊、抗骨质增生丸等 13 种违法广告药械采取了暂停销售措施；撤销了华信牌富硒康口服液、奥诺康牌多烯酸软胶囊等 2 种保健食品有效期内广告批准文号 38 件；撤销了药品“回生再造丸”有效期内广告批准文号 1 件。

三、加强宣传，拓展社会共治

结合“食品安全江淮行”、“3.15 消费者权益日”等现场宣传咨询活动，通过媒体宣传，营造公众广泛关注、参与食品药品监管的良好社会氛围。制定并发布了食品药品安全社会监督员制度并建立起省级食品药品安全社会监督员队伍，倡导公众参与食品药品打假治劣工作。



● 旅游系统——强化综合治理 维护消费者权益

2015 年，全省旅游质监执法系统紧紧围绕目标任务，细化分解，层层落实，进一步强化机构建设，规范市场秩序，提升服务质量，打造“信用旅游”，切实维护保障游客合法权益，持续推动我省旅游业健康有序发展。

一、投诉渠道更畅通

2015 年年初，省旅游质监部门为全省各市、直管县配备对讲终端设备，实现旅游投诉电话省、市两级直接转办转接；2015 年下半年，将我省的“12301”与国家旅游局指定的常州“12301”并轨，做好“12301”旅游服务热线统一接入工作。

全省各级旅游质监机构履职尽责，积极调解旅游投诉，全年未发生重大旅游投诉，累计办理旅游者有效投诉 241 件、585 人次，结案率 100%，其中：国内旅游投诉 195 件 444 人次，出境旅游投诉 46 件 141 人次。按照被投诉对象分类，其中：旅行社 139 件，旅游饭店 4 件，景区景点 85 件，旅游交通 2 件，旅游购物 4 件，其他 7 件。共调解赔付旅游者损失 361706 元。



“旅游 + 互联网”大会暨智慧旅游
培训会成功召开



“美丽安徽行 文明自驾游”
2015 安徽自驾游大会成功举办



全省重点旅游项目建设
暨乡村旅游工作会议在芜湖召开



二、市场检查更密集

全年开展旅游市场检查 1670 次，出动检查人次 7931 人次，联合公安、工商等部门检查 293 次，参与单位 229 个，被检查企业数 2573 个，检查导游 IC 卡 4099 人次，对虚假宣传、超范围经营和不合理低价等行为进行了打击和纠正。按照全国旅游市场秩序治理工作专项会议精神，落实《安徽省旅游市场秩序专项整治工作方案》，推进第一阶段的旅行社整治工作，组织全省各市开展自查自纠及交叉检查。

三、依法监管更高效

2015 年，全省旅游系统继续在法治框架内深化改革、创新发展。金寨县全省率先成立旅游综合执法分局。截止 2015 年年末，全省旅游质监编制数 457 人，在岗人数 351 人。我省为 16 个市及 2 个直管县旅游质监执法机构配备了 39 台执法视音频记录仪，并委托建成相关管理数据中心系统。2015 年全省旅游质监机构共作出行政处罚决定 24 件，其中：处罚旅行社 11 家（含吊销旅行社许可证 1 起），处罚导游员 7 人，处罚旅游企业经营负责人或责任人 6 人，罚款 13.26 万元；全省 23 家旅游景区、34 家星级饭店被摘牌。我省出台旅游行政处罚自由裁量权实施办法和指导标准。

四、质量观念更牢固

省旅游质监部门编印下发了《安徽省旅游质量监督管理工作手册》。在历年举办旅行社、饭店质监员培训的基础上，今年首次针对景区开展质监培训，181 家 4A 级以上旅游景区的质监员参加了培训。组织开展全省旅游质监管理人员培训。全省聘任首批 307 名旅游服务质量社会监督员。

五、诚信宣传更深入

引导全行业树立“信用旅游”意识，要求旅游企业及从业人员诚信管理、诚信经营、诚信服务；同时，紧密结合旅游业态，印制发放了适合不同旅游者需求的出境旅游、老年旅游、自驾旅游共计 8 个类型的文明出行服务指南；设计制作了集实用性与纪念性于一身的文明旅游宣传品（折扇、安全锤、手电筒等）。据不完全统计，省旅游质监机构共借助“3·15”、国际消费者权益日、“中国旅游日”安徽主场活动暨惠民旅游嘉年华文明旅游宣传活动和“文明旅游·中国安徽旅游志愿服务主题活动”启动仪式等活动累计发放宣传资料 2 万余份，引导广大旅游者文明旅游、诚信消费、理性维权。

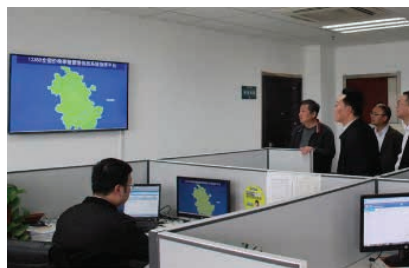


● 物价系统——规范价费秩序 维护消费者权益

2015 年，全省各级价格主管部门紧紧围绕中心、服务大局，攻坚克难、锐意进取，努力加强市场价格监管，积极推进反垄断执法，着力维护消费者价格权益。据统计，全年全省共查处价格违法案件 722 件，实行经济制裁 4650.06 万元，其中罚款 980.7 万元，没收 3262.2 万元，退还 407.16 万元。省物价局价格监督检查局直接查处价格违法案件 38 件，实行经济制裁 2400.98 万元，其中罚款 109.73 万元，没收 2133.41 万元，退还 157.84 万元。

一、开展全省涉企收费清单专项检查

为确保涉企收费清单制度落实到位，开展了全省涉企收费清单专项检查。省级共组建 7 个检查组，对省直 13 个厅局本级、51 个二级单位、43 个行业协会共 107 家单位开展了检查，查出涉嫌违规案件 30 多起、涉嫌违规金额 688.7 万元。市、县两级涉企收费清单检查共检查 316 个单位，查出涉嫌违规案件 5 起、涉嫌违规金额 121.5 万元。



12358 价格举报管理系统建设成果展示



开展市场价格巡查活动



开展商贸零售行业明码标价检查活动



全省价格监测工作座谈会现场

赴省立医院调研医药价格改革工作

省物价局首批法律顾问受聘上岗

二、组织环保电价及其他专项检查

全省环保电价专项检查完成对省内 33 家燃煤发电企业的检查，查出超标电量 2584780.413MWH、没收违法所得 2095.41 万元，罚款 91.06 万元。部署开展长江航运领域涉企收费专项检查，现已完成 16 个单位的检查任务，共查出价格违规案件 4 起、涉嫌违规金额 300 余万元。组织开展了旅游景区价格政策执行情况交叉检查、物业服务收费专项检查和药品价格专项检查。

三、做好市场价格监管和反垄断工作

加大对生活必需品、商贸、旅游、交通运输等重点行业的价格监督检查和市场巡查力度，引导经营者规范市场价格行为。推进价格公共服务，先后在合肥百大、万达百货商场等大型商贸零售企业举办多场价格法律法规知识培训班。配合国家发展改革委，完成对我省某行政机关涉嫌滥用行政权力排除限制竞争行为的调查，以及对淮南、阜阳、滁州等地某原料药行业企业的反垄断调查。

四、推进 12358 价格举报管理系统建设

推动价格举报管理系统基础建设，畅通消费者价格维权渠道，做好价格举报月度分析工作，按季度召开价格举报联席会议，研判价格举报总体情况和变化趋势。目前，全省 94 个 12358 电话座席基本能够严格遵守国家 12358 价格举报管理信息系统工作规则，做到快速受理、快速查办、快速回复。2015 年全省受理群众举报、投诉、咨询、信访 12105 件，办结率 98.7%，查办投诉举报 1028 件，实施经济制裁 272.51 万元。



● 人行系统——抓宣传 促运行 强监管

2015 年，安徽省人民银行系统扎实开展金融消费权益保护工作，金融消费者投诉受理、处理体系运行平稳，12363 电话平台和金融消费权益保护工作信息系统运转顺畅，金融消费环境生态优良、健康和谐。

各级人民银行共受理消费者投诉、申诉 779 件，办结 725 件，办结率约为 93.1%，所有金融消费者投诉无一起进入诉讼程序。

投诉咨询总量增长明显

金融消费权益保护工作信息系统成功上线运行，拓展了投诉咨询渠道和方式。3·15 期间和 9 月金融知识普及月活动期间，广泛开展金融知识普及和消费者教育活动。2015 年全省 77 家人民银行分支机构共受理金融消费者投诉同比增长 47.8%；受理金融消费者咨询 4930 件，同比增长 22.5%。

投诉办理质效保持较高水平

加强对投诉事项的督办、信息反馈和客户回访，督促金融机构更加规范有序处理转办的投诉。

2015 年共办结金融消费者投诉事项 725 件，54 件投诉仍在办理中，办结率为 93.1%。



黄山徽州农商行在“金融知识普及月”
开展送金融知识进校园活动



安徽辖区组织开展
金融知识进社区宣传活动



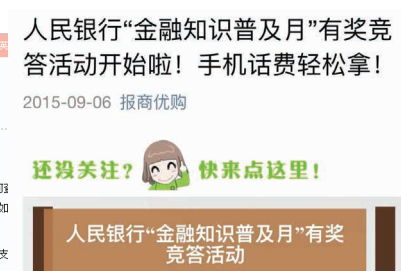
依托惠农金融服务室开展
“金融知识普及月”宣传活动



六安市中心支行在市金融消费者权益保护网
开辟“金融知识普及月”宣传专栏



人民网对“金融知识普及月”
进高校宣传活动进行宣传报道



铜陵市中心支行开展“金融知识普及月”
每日一题微信有奖问答活动

农村金融消费权益保护网络建设有力推进

依托全省助农取款点，加载金融知识宣传、消费投诉咨询等功能，维护广大农村金融消费者合法权益。

组织开展银行卡专项检查活动

对辖区建设银行、徽商银行等银行业机构实施了银行卡领域金融消费权益保护专项检查。

成立检查组 33 支，参与检查人员共 170 人，检查工作量长达 813 天，覆盖了辖区 12 家金融机构、71 家网点。其中：大型国有商业银行 5 家，股份制商业银行 1 家，地方性法人银行机构 6 家。

开展金融消费权益保护环境评估

在全省 16 个市中心支行开展金融消费权益保护环境评价工作，并覆盖银、证、保。对评价工作采集到的基础数据进行分析，形成全省金融消费权益保护环境评价试点报告，上报总行。

金融宣传普及有声有色

2015 年，全省金融系统累计开展金融知识进高校、进社区、进乡村等专项宣传活动 1366 次，发放各类宣传资料约 59 万份，宣传短信 9 万余条，通过网络、媒体报道 196 次，受众约 110 万人次。



● 银监系统——创新监管机制 提高服务质量

2015 年，安徽银监局以“严”的要求和“实”的标准，不断创新监管机制，提高银行业服务质量，提升社会公众金融消费素质，维护金融消费者合法权益。

一、创新工作机制

建立联合接访接诉工作机制，要求投诉较多的银行派员参与监管部门的联合接访接诉工作。建立接访记录台帐制度，对受理的银行业机构信访投诉事项逐笔建立台帐，按时录入，逐项落实督导。

二、提升工作信息化水平

在全系统上线银行业消费者立项投诉处置系统、信访投诉处置系统，明晰处置程序，提升处置效率。

三、丰富监管手段

按季度对各银行业金融机构消费者权益保护及信访投诉工作事项进行通报，督促落实消费者权益保护和信访投诉处置工作主体责任。对问题比较突出、信访投诉量居高不下的银行业金融机构进行约谈。



深入农村、社区、校园普及金融知识



银行金融机构在公交车身和出租车电子屏上投放宣传月广告



组织社区活动 宣传金融知识



现场普及金融知识



进社区宣传金融知识

四、稳妥应对热点难点问题

对发现的苗头性、倾向性问题启动专项排查和清理整顿，对群众投诉较多的热点问题专项督办，对可能涉及重大违法违规的信访投诉线索立项调查。全年，对包括省长信箱、政风行风热线转来的 30 余起重点信访投诉事项进行了督办，对涉及违法违规的机构严肃问责。

五、开展全面考评

安徽银监局于 2015 年初对全省 20 家商业银行一级分支机构和 3 家法人银行机构 2014 年度消费者权益保护工作进行了考核评价，从制度流程、资源配置、内部约束、产品服务、投诉处置、重大事项等多个方面对各有关银行业机构进行现场检查、评价，全辖通报考核结果。

六、打造公众教育品牌

继续开展“送金融知识进乡村、进社区、进学校”和“金融知识进万家”银行业宣传服务月活动。参与宣传网点 7208 个，设置户外宣传点 5625 个，接待消费者人数 273 万人次，发送短信 345 万条，在媒体投放宣传片 2843 条，在各类媒体报道活动开展情况 1021 次。

七、组织多层次培训

一是组织全行业培训。组织全省银行业信访消保工作培训。二是开展点对点培训。派员赴部分商业银行授课。



● 保监系统——加强监管 为消费者保驾护航

2015 年，安徽保监局积极贯彻落实“抓服务、严监管、防风险、促发展”方针，加强组织机制建设，畅通消费维权渠道，严格市场行为监管，实行消费者权益保护“一把手”负责制，确保消费者权益保护各项工作措施落实到位。

完善工作机制 发挥主渠道作用

开通安徽金融监管机构首个消费者投诉维权热线——“12378”，成立保险消费者权益保护处。建立 12378 热线“快速转办、快速处理、快速反馈”等快捷机制。2015 年，“12378”热线共接听电话 7518 件，消费者满意度 98.7%，为消费者挽回经济损失 1726 万元。

开展“亮剑”行动 打击违法违规行

根据《中国保监会关于组织开展打击损害保险消费者合法权益行为“亮剑行动”的通知》（保监消保〔2015〕93 号）要求，安徽保监局确定太平财险、中国人寿两家安徽省分公司作为专项检查对象，并对查实的违规问题从严从重处理。针对消费者投诉案件，共对 34 家保险公司分支机构开展了调查。

加强横向协作 发挥消保工作合力

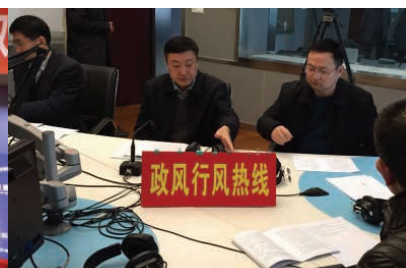
与省工商局共同开展“消费者满意度测评回头看”活动；商讨 12315 热线与 12378 热线之间建立信息对接和交换机制。各级机构建立“保险消费维权服务站”。与省高院沟通协商诉调对接工作。



开通“12378”保险消费者投诉维权热线



“12315 保险消费维权服务站”揭牌



参加“政风行风热线”直播节目



开展“7·8”全国保险公众宣传日活动



考察特色农业保险服务情况



开展“菜单式”农村保险服务工作

提升保险服务 融入改善民生大局

安徽农业保险在保障农业生产、服务农民群众方面发挥了十分突出的作用，自 2008 年我省政策性农业保险开办以来，支付赔款累计超过 60 亿元。山区库区农房保险连续两年实现政府统保，保额由 16 万元提升至 30 万元。出台全国首个农房保险服务规范和定损标准，2015 年全省农房保险累计支付暴雨灾害等赔款近 3000 万元，受益农户近 8000 户次。此外，保险业还在金寨县等地，开展农村保险改革创新试点，发挥保险独特的扶贫作用，取得了良好成效。

安徽省城乡居民大病保险工作自开展以来，总体呈现“起步早、推进稳、效果好”的特点，截至 2015 年末，已实现大病保险全省覆盖。全省 16 个市中有 15 市 85 统筹县区分别由 6 家商业保险公司承办，有 6000 余万（人次）城乡居民可以享受到大病保险的保障，报销比例平均提高 10-15 个百分点。

加大宣传力度 普及保险消费常识

在 2015 年全省“3·15”消费维权成果新闻发布会上，安徽保监局现场发布保险消费维权举措及保险消费维权典型案例，并在当日《安徽日报》作了专版宣传。参加安徽广播电视台“维权先锋”、“政风行风热线”、“非常保险”等广播栏目。通过重大主题活动日，与消费者开展面对面的咨询服务。通过局网站、报刊专栏等方式及时发布各类消费风险提示。

建立考评机制 接受社会监督

安徽保监局于 2015 年制定并下发了《安徽省保险消费投诉处理工作考评办法》；对省内各保险公司总经理接待日安排情况汇总后集中向社会公示，并对重大复杂合同纠纷进行督办，2015 年共对 53 件重点投诉进行督办，帮助消费者维护经济利益 179 万元；每季度向社会公开省内各保险机构的投诉信息。



● 烟草系统——强化监管 规范卷烟市场流通秩序

完善联席机制，不断深化“两个体系”建设

在政法烟草联席会议和行政执法联席会议制度框架下，不断深化打假打私和市场监管两个体系建设。

继续深化烟草公安联合打假协作，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”。

深入开展涉烟案件联合查办，各级党委政法委牵头，强化公、检、法、烟四部门的密切配合和协作，统一思想、凝聚合力，加大违法涉烟案件查处力度。

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，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。



国家局全国协调会现场



举办“成长”文化日启动仪式



召开卷烟打假工作电视电话会议



审判现场

加强案件经营，“打团破网”取得新突破

全年共破获案值 100 万以上涉烟网络案件 16 起，案值 20 万元以上涉烟网络案件 27 起。重点打击互联网及微信、QQ 等自媒体和交通物流运输两个领域的涉烟违法行为。继续深化与交通部门联合执法机制，在交通物流运输领域破获一批大要案件。加强对大案要案的督促指导。



查获假冒卷烟

畅通举报渠道，及时有效处理投诉信息

12313 投诉电话平台共接听举报、投诉、咨询来电共 7183 个，受理有效举报信息 618 个，查实举报共计 618 起，其中假冒伪劣 275 起、无证经营 259 起、许可证办理 10 起、真假烟识别 52 起、非法经营 8 起、无证运输 7 起、其他 6 起和非法收购 1 起。查获省内大要案件 2 起。



窝点现场检查

强化市场监管，市场规范指数保持稳定

全年查处各类涉烟违法案件 17915 起。案值合计 6929 万元。5 万元以上大要案件 223 起。查获各种违法卷烟 6708 万支。其中假冒烟 721 万支，同比增加 86%；非法流通烟 5971 万支；走私烟 16 万支。判刑 150 人，拘留 192 人。全省专卖市场规范指数为 92，保持在可控范围。



● 消协系统——凝聚维权合力 搭建共治新格局

2015 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，紧扣热点难点，深化社会监督；完善协作机制，推动社会共治，全面履行各项法定职责，与时俱进，开拓创新，有力推进了消费者权益保护事业深入发展。

全程参与《安徽省消费者权益保护条例》（下称《条例》）修订工作

完成《安徽省消费者权益保护条例（修订草案）》（下称《修订草案》）起草工作。在省工商局的统筹安排下，省消协于今年初代拟《修订草案》，报省工商局。

配合省政府法制办对《修订草案》的审查修改工作。承担有关调研、研讨、听证等具体工作和相关文字工作。

配合省政协做好《条例》修订立法协商工作。参与相关调研、论证活动，代拟政协立法协商建议稿。

配合省人大常委会做好《修订草案》审议工作。《修订草案》于 11 月 10 日经省政府第 61 次常务会议通过，提请省人大常委会审议，省消协配合省人大财经委、法工委做好相关审查、审议工作。

组织开展《条例》修订专项研究，征求消费者、经营者、行业组织、专家学者的意见。全年召开各类座谈、研讨、论证会 120 多场，并与上海、吉林、江西、天津、辽宁、浙江、北京等兄弟省市进行立法交流。



2015 年 5 月 11 日，省政协召开《安徽省消费者权益保护条例》修订立法协商会

2015 年 8 月 24 日，《安徽省消费者权益保护条例（修订草案）》立法听证会召开

淮南市工商局、市消协召开《安徽省消费者权益保护条例》（修订建议稿）讨论会



2015 年 6 月 23 日，省消协召开第五届理事会 省人大常委会副主任沈卫国任会长
淮海经济区核心城市消协消费维权新通道——“淮海掌上 315”微信平台启动

含山县消协组织召开消费维权志愿者培训班暨座谈会

全力推动消协组织建设

1、省消协按中消协模式，成功完成了换届

2015 年 1 月，中消协换届结束后，省消协即启动换届工作。在省委、省人大、省政府、省政协的领导关心和各理事单位的大力支持下，6 月 23 日，省消协召开五届一次理事会，选举产生了以省人大常委会副主任沈卫国为会长，省直 11 个相关单位负责同志为副会长的新一届理事会，组成了建会 30 年来最高规格的理事会领导机构。

2、推动各市、县（区）消协以换届为契机，加强消协组织建设

目前，宣城市、滁州市、淮北市、芜湖市等已参照中消协和省消协模式完成换届。

3、就加强消协组织建设向省人大常委会作专题汇报

2015 年 6 月开始，全国人大常委会对《消费者权益保护法》（下称《消法》）实施情况开展了为期 3 个多月执法检查。省消协对全省消协系统组织建设情况进行了专题调研，将消协组织履职中存在的人员偏少、结构老化、经费不足、登记管理等问题如实报告省人大常委会，并提出解决建议。

全国人大常委会在《消法》执法检查报告中专门提出了“消协组织的作用发挥不够”这一问题，并建议“依法充分发挥消协组织的作用”，建议“国务院明确消费者协会作为公益性社会组织的性质定位和相应的登记管理办法，其办事机构按照公益一类事业单位管理，国家给予编制和经费保障，支持各级消协组织履行好法定职责，发挥好公益性作用。”



广泛开展宣传引导工作

1、利用多种载体宣传新《消法》等法律法规

全省消协精心组织 3·15 消费者权益日、诚信兴商宣传月和法制宣传日等活动。

省消协组织召开了由省高院、省卫计委、省工商局、省质监局、省食药局、省旅游局、省烟草局、省保监局、省律协等 10 家单位参加的 3·15 消费维权新闻发布会。全省各地组织召开新闻发布会 57 场。

省消协与安徽广播电视台、安徽日报、新安晚报、安徽商报、市场星报、中安在线等媒体开办宣传专题、专栏，全省消协与各新闻媒体合办专题专栏节目 120 多个。

“安徽消费者”微信公众号、《安徽消费者》杂志、《安徽消协通讯》成为全省消协联动的宣传平台。

2、继续开展消费知识“五进”活动

开展校园活动：筹备建立金融消费教育基地。合肥、芜湖、黄山、蚌埠、滁州、淮南、安庆、宿州、池州、广德、宿松等地已建立大中小学教育基地 120 多个。淮北市消协在全省建立了首家农村金融消费教育基地。

3、针对热点发布消费警示（提示）

全省各级消协发布消费警示 317 个，涉及食品、家电、旅游、网购、金融保险、农资、药品等消费者生活的方方面面，尤其注重针对儿童、老年人、农民等特定群体发布消费警示。

4、开展“安徽消费维权 30 年最美维权人物”评选活动

评选出 30 名平凡岗位上做出显著贡献的“最美维权人物”。



淮北市首个农村金融消费者
教育示范基地揭牌



无为县消协召开消费者评议
通信服务行业活动动员会



怀远县消协组织企业
参加全县“三下乡”活动



安徽省知名企业诚信示范·消费维权
联席会议第二次会议召开



固镇县消协参加
县出租车运价调整听证会



歙县消费者协会、县市场监管局
约谈全县重点食品生产经营企业

深入开展社会监督工作

加强义务监督员队伍建设。对全省消协组织发展的义务工作者队伍进行统一登记管理。

开展消费体察等活动。参与中消协组织的《国内部分旅游线路体验式调查》等活动。

开展热点问题调查评议活动。开展对银行、保险业点评评议回头看活动。各市消协分别对汽车销售及售后服务、婴幼儿用品、网络销售、快递服务、预付卡消费、等热点领域开展了消费调查活动。

综合运用多种监督手段。积极参与立法立标工作。参与了 140 多项食品添加剂标准制定；参与了《广告法》等法律法规修改建议座谈会。向政府相关部门和公共服务企业提出查询 20 余次。

妥善做好消费纠纷处理工作

受理消费者投诉。全省消协受理投诉 11845 件，解决 11284 件，为消费者挽回经济损失 2748.76 万元。注重做好重大群体性消费投诉的及时调处。

积极促成企业和解。省消协组织省内 13 家具有行业代表性的大型企业建立“诚信示范·消费维权”联席会议制度。全省消协开展“安徽省诚信承诺联盟”建设，建立消费纠纷和解在先工作机制。全年主动和解各类消费纠纷 48579 件，消费者免受损失 15846.72 万元。

建立完善消费纠纷调处衔接工作机制。完成《关于完善公益诉讼制度，助推消费者依法维权》建议案的办理，草拟了《安徽省消费者协会公益诉讼诉前工作导则》。省消协和合肥、黄山市组建了消费维权律师志愿团。全省 90% 以上的市、县（区）消协与当地法院建立了诉调衔接工作机制。



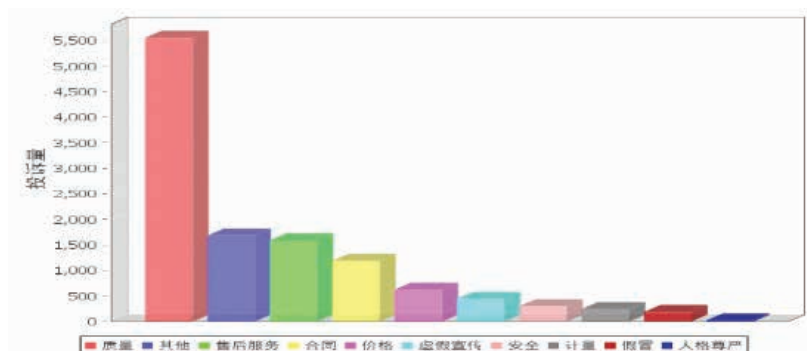
● 2015 年全省消协系统投诉报告

2015 年，安徽省各级消费者协会共接待消费者来访、咨询 12.81 万人次，受理消费者投诉 11845 件，已解决 11284 件，解决率 95.26%，为消费者挽回经济损失 2748.76 万元。

与 2014 年相比，案件受理数有所减少；政府罚没款、加倍赔偿案件大幅减少。来访咨询数、挽回损失数大幅增加。

项目	2014 年	2015 年	变化幅度
受理数（件）	12855	11845	↓ 7.86%
解决数（件）	12215	11284	↓ 7.62%
挽回损失（万元）	2084.80	2748.76	↑ 24.15%
加倍赔偿案件（件）	99	104	↑ 5.05%
加倍赔偿金额（元）	233259	47608	↓ 79.59%
政府罚没款（元）	555000	50000	↓ 90.99%
来访咨询（人次）	102215	128121	↑ 25.34%

投诉分类统计



(图 1、投诉性质分析图)

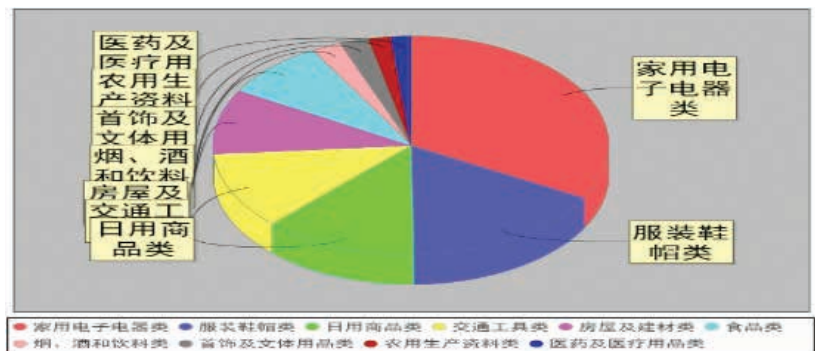
一、根据投诉性质分析（如图 1、表 1 所示）

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。

项目	2015 年	比重	2014 年	比重	比重变化
质量	5556	46.91%	6225	48.42%	-1.51
售后服务	1589	13.41%	1738	13.52%	-0.11
其他	1685	14.23%	1378	10.72%	3.51
合同	1188	10.03%	1306	10.16%	-0.13
价格	625	5.28%	925	7.20%	-1.92
虚假宣传	444	3.75%	416	3.24%	0.51
安全	301	2.54%	318	2.47%	0.07
假冒	189	1.6%	276	2.15%	-0.55
计量	247	2.09%	243	1.89%	0.2
人格尊严	21	0.18%	30	0.23%	-0.05

质量问题仍是消费者关注的焦点，投诉量占比接近 46.91%。价格投诉占比较上一年度有较大降幅，比重变化为-1.92。售后服务、合同、假冒、人格尊严等投诉量略有下降。虚假宣传、安全、计量等投诉量略有增加。其他类投诉量比重增加较大，为 3.51。

（表 1、投诉商品分析表



（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）

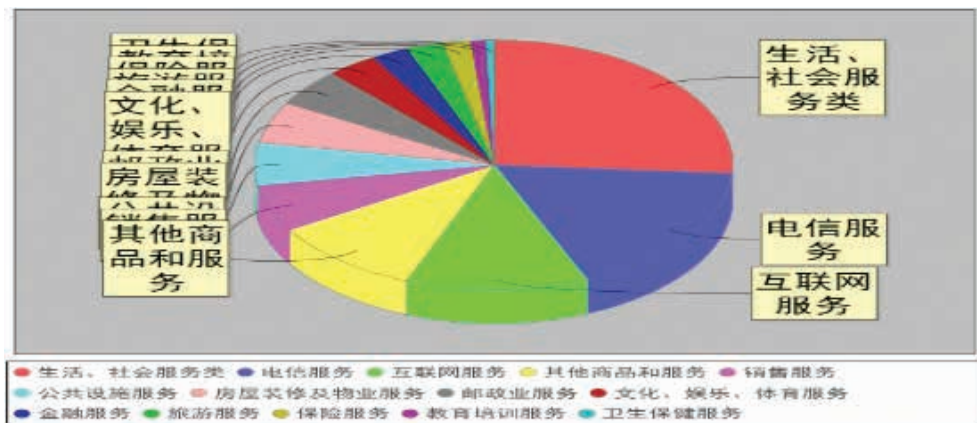
家用电子电器类 2509 件，占 21.18%；服装鞋帽类 1279 件，占 10.80%；日用品类 957 件，占 8.08%；交通工具类 872 件，占 7.36%；房屋及建材类 727 件，占 6.14%；食品类 640 件，占 5.40%；烟、酒和饮料类 186 件，占 1.57%；首饰及文体用品类 178 件，占 1.50%；农用生产资料类 138 件，占 1.17%；医药及医疗用品类 126 件，占 1.06%；其中，家用电子电器类、服装鞋帽类、日用品类、交通工具类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2015 年	比重	2014 年	比重	比重变化
家用电子电器类	2509	21.18%	2677	20.82%	0.36
服装鞋帽类	1279	10.8%	1339	10.42%	0.38
日用商品类	957	8.08%	971	7.55%	0.53
交通工具类	872	7.36%	836	6.5%	0.86
房屋及建材类	727	6.14%	822	6.39%	-0.25
食品类	640	5.4%	686	5.34%	0.06
首饰及文体用品类	178	1.5%	221	1.72%	-0.22
烟、酒和饮料类	186	1.57%	210	1.63%	-0.06
农用生产资料类	138	1.17%	170	1.32%	-0.15
医药及医疗用品类	126	1.06%	117	0.91%	0.15

(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、家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类、医药和医疗用品类略有增加，房屋及建材类、首饰及文体用品类、烟、酒和饮料类、农用生产资料类略有减少。



(图 3、投诉服务分析图)

三、根据投诉服务分析 (如图 3、表 3 所示)

生活、社会服务类 1103 件，占 9.31%；电信服务 741 件，占 6.26%；互联网服务 526 件，占 4.44%；其他商品和服务 436 件，占 3.68%；销售服务 259 件，占 2.19%；公共设施服务 230 件，占 1.94%；房屋装修及物业服务 229 件，占 1.93%；邮政业服务 208 件，占 1.76%；文化、娱乐、体育服务 145 件，占 1.22%；金融服务 106 件，占 0.89%；旅游服务 105 件，占 0.89%；保险服务 79 件，占 0.67%；教育培训服务 42 件，占 0.35%；卫生保健服务 24 件，占 0.20%。



项目	2015 年	比重	2014 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	1103	9.31%	1043	8.11%	1.2
电信服务	741	6.26%	906	7.05%	-0.79
互联网服务	526	4.44%	725	5.64%	-1.2
其他商品和服务	436	3.68%	373	2.90%	0.78
邮政业服务	208	1.76%	367	2.85%	-1.09
公共设施服务	230	1.94%	367	2.85%	-0.91
房屋装修及物业服务	229	1.93%	254	1.98%	-0.05
销售服务	259	2.19%	207	1.61%	0.58
保险服务	79	0.67%	121	0.94%	-0.27
旅游服务	105	0.89%	119	0.93%	-0.04
文化、娱乐、体育服务	145	1.22%	119	0.93%	0.29
金融服务	106	0.89%	112	0.87%	0.02
教育培训服务	42	0.35%	64	0.5%	-0.15
卫生保健服务	24	0.2%	26	0.2%	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、销售服务、文化娱乐体育服务、金融服务及其他商品和服务略有增加；电信服务、互联网服务、邮政业服务、房屋装修及物业服务、保险服务、旅游服务、公共设施服务、教育培训服务略有减少。生活、社会服务类、电信服务、互联网服务、其他商品和服务、销售服务占据了消费者投诉的前 5 名。

热点问题

一、手机类商品投诉量依旧领先

手机类商品投诉 1091 件，占家用电子电器类投诉量的 43.48%，位列商品类投诉首位。投诉集中在手机质量及售后服务两方面。手机质量投诉问题主要涉及机器死机、重启，触屏不灵敏；预装软件无法删除，莫名流失上网流量，让消费者损失流量费；售后投诉问题涉及企业售后服务不到位，随意鉴定人为损坏，不按规定执行三包，换货、维修时间无故拖延等。特别是有些定制版本手机，某些商家在销售的时候没有尽到告知义务，或者故意隐瞒，致消费者蒙受损失。

►消费者王某购买了两部某品牌手机，使用后发现上网速度慢，很多地方无法接收信号，而朋友买的同款手机却没有这样的问题，怀疑不是正品。找经销商要求解决，经销商把责任推给运营商。

后经查发现消费者使用的是移动手机，而购买的手机属于联通版本，也不支持 3G、4G 信号，经营者未尽告知义务。

经调解，经营者为消费者更换“移动版”手机，并道歉。



二、汽车投诉持续热点

涉及售前的车辆真实情况的介绍，商家故意隐瞒所售车辆的配置情况，以次从好，急于推销。售中订车合同的签订，约定事项不写入合同中，避重就轻；强制店内购买保险，强收次年保险押金，巧立名目收费。售后服务质量差，维修水平低，同一故障多次维修；不严格履行汽车三包规定，规避退换货风险等。消费者和经销商、厂商的相关专业知识存在不对等性，很难保障合法权益。

►2015年8月底，消费者向芜湖市消协投诉反映，其在某4S店内购车，提车后经过检查发现该车已经行驶了100公里并有质量问题。该消费者要求退换货，但商家不同意。

经查，消费者所投诉属实，该车已经行驶100公里，已明显超出一辆新车应有的行驶里程，而商家又无法做出合理解释。最终，商家给以退货处理。

三、微信促销活动引纠纷

利用朋友间的信任感在朋友圈里做起了微商，向自己的亲朋好友推销商品。很多商家也利用朋友圈扩散面广的影响力开设公众号，通过定期推送的方式向消费者推广商品或者服务，举办各种优惠活动。比如采取转发朋友圈，或者积点赞等方式兑换礼品等。一些不良商家缺乏诚信，承诺不能及时到位，给消费者带来困扰，同时也给这种营销方式造成信任危机。

►一位消费者向芜湖市消协反映：其通过微信参加了一个商家发起的促销活动，商家宣称参加活动即可免费领取一双鞋，但是消费者参加活动后，商家却拒不兑现承诺。

芜湖市消协接投诉后了解，消费者投诉属实。

经调解，商家按照促销规则兑现了礼品。

四、公共设施计量器具不准确

公用设施水、电、气是跟消费者日常生活息息相关的，按时、按量缴费是消费者的义务，但很多消费者发现自家的水、电、气计量表却没有那么精准。公用设施单位收费混乱，让消费者白白交了冤枉钱。钱交过后想退也没有那么容易，消费者还要费一番周折。

►铜陵消费者顾女士一直使用的是分时电表，近期发现近8个月供电部门收取的都是按照白天的电价收取的，晚上电价为零，供电部门得知顾女士反映的情况后，只是认为电表有问题，要求消费者换电表。

经消协调解后，供电部门按实际使用情况，经过计算后退还顾女士电费193.57元。



五、商家服务意识淡薄

对于任何一家企业来说，能否赢得更多的顾客，能否使顾客满意，优质服务是很关键的因素。

优质服务就体现在员工的工作态度、服务技能、文化修养这些“软件”当中。可能就因为某些员工的素养问题，引起消费者投诉。

►2015 年 1 月，朱女士购买鸡蛋去医院看望病人，在超市计量处称好鸡蛋后继续购物。超市一位工作人员突然走到朱女士面前，强制校称，怀疑其偷鸡蛋。校称后未发现异常，超市工作人员掉头就走，无任何解释。消费者朱女士非常气愤，认为其人格受到侮辱，当时就拨打消协电话寻求帮助。经调解，该超市工作人员认识到其工作做法的错误，诚恳向朱女士道歉。

六、网购商品有风险

方便与快捷是网络购物最大的优势，但方便快捷的同时，网购也涉及很多投诉纠纷。如售卖的商品实物与网站图片不符，质量差，以假充真；消费者付款后卖家不及时发货，不按规定实行 7 天无理由退换货等等。消费者要货比三家，不贪图小便宜；注意保管好交易记录，尽量使用第三方支付平台，出现问题及时投诉，维护自身合法权益。

►2015 年 12 月，滁州市消协接到河北省秦皇岛市某消费者投诉，称其于 11 月 16 日通过购物网站购买了天长市某电商销售的 800 元商品，但至今没有收到。经查，该电商已搬迁至上海经营，由于缺货未能及时给消费者发货。商家愿意退回货款，并赔偿消费者 30% 的损失，但消费者不能接受。最终经营者退回消费者购物款 800 元，并向消费者赔偿 1000 元损失。

七、预付式消费风险大

预付式服务以其优惠、方便的特点成为众多商家吸引消费者的一种营销手段，但因为某些商家的不诚信，消费者虽然得到一定优惠，却可能会遭遇不平等格式条款、限制消费或者经营者半路关门等风险。

此类投诉多因办卡后商家关门歇业，造成消费者损失，也给投诉调解带来难度。

►2015 年 3 月，多位老人投诉称，与某养老院签订了《养老服务协议》并购买了孝心卡。但即将入住时才发现收费标准有问题，要求退款，但院方以违约为由要先扣除 20% 的违约金。经查，当时孝心卡推销人员宣传“吃、住、服务费只需缴纳 1500 元”，且有签字。但院方表示是推销员个人行为。经调解，双方解除协议，全额退款，已扣违约金的立即返还。



● 2016 年“新消费 我做主”年主题宣传提纲

为贯彻党的十八届五中全会精神，迎接“十三五”发展规划开局之年，落实国务院《关于积极发挥新消费引领作用加快培育形成新供给新动力的指导意见》，推动消费环境持续改善，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定 2016 年的年主题为“新消费 我做主”。

一、 年主题的涵义

一是树立“消费者优先”理念，重视消费者诉求，赢得消费者对新消费的满意和认可；二是弘扬“诚信、公平、法治”文化，创新消费者权益保护机制，营造让消费者能做主愿消费的良好环境；三是引导科学性消费，践行绿色消费、品质生活，呼唤维权自觉，提倡依法维权，让消费者主动做新消费的支持者。

三、 年主题的目标

一是通过广泛宣传，倡导“消费者优先”理念，在全社会形成关注消费者、适应消费者的意识；

二是搭建沟通平台，发挥桥梁纽带作用，为各行业倾听消费者声音，了解消费者需求，创新消费供给提供有效途径；

三是反映消费者呼声，主张消费者权益，全面履行法定职责，推动健全制度保障和机制创新，更加有力保护消费者权益；

四是研究消费新热点、新趋势、新领域，引导服务消费、信息消费、绿色消费、时尚消费、品质消费、农村消费有序发展，为发挥消费引领作用做出贡献。

五是创新消费纠纷调处渠道，丰富消费者投诉受理方式，促进消费者与经营者协商解决，为消费者主动维权、降低维权成本创造有利条件。

四、 年主题的重点工作

围绕“新消费 我做主”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下方面工作：

一是大力开展年主题宣传活动，分领域、分行业开展年主题活动。

二是针对新消费领域的商品和服务开展比较试验，发现、展示优质品牌，提升消费信心。

三是强化消费领域监督，广泛听取消费者的意见和呼声，推动消费者权益保护机制的进一步完善。

四是开展绿色消费、品质生活为重点的消费教育引导，有序引导消费升级，发挥新消费的引领作用。

五是探索建立跨境、跨地区消费纠纷解决机制，搭建区域性消费纠纷合作平台。

六是针对新消费研究建立多元化消费维权和监督模式，完善经营者和消费者纠纷解决的协商机制。

欢迎关注安徽省消费者权益保护委员会微信公众号

名称“安徽消费者”，微信号“ahxfz315”

“安徽消费者”微信公众平台开设消费教育、权威发布、投诉受理等栏目，及时通报消费维权信息，接受消费者咨询、投诉，更好地履行法定职责，维护消费者合法权益。

消费者可以通过微信号或扫描二维码关注。



关注消费 合理诉求



