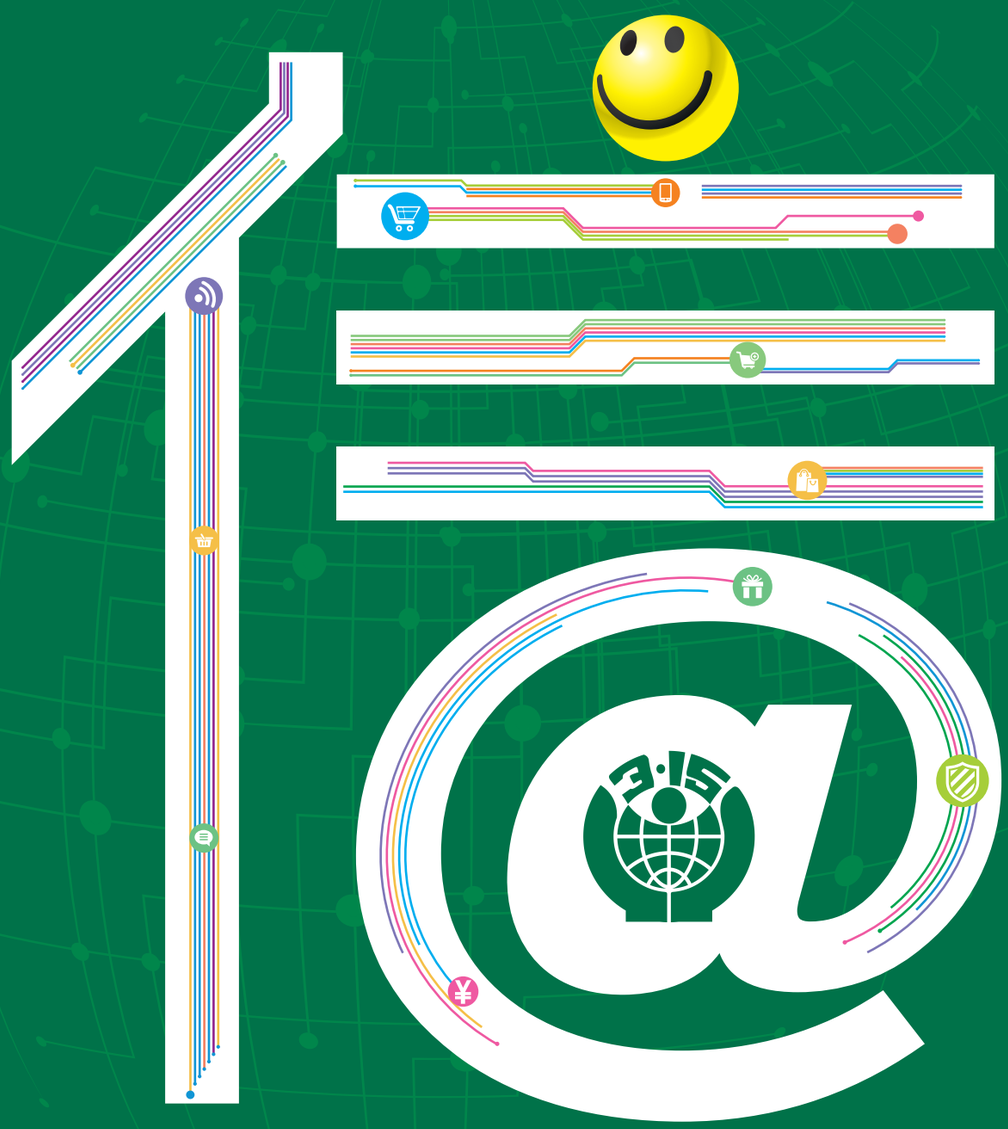
# 网络诚信 消费无忧

2017年消费维权年主题



安徽省消费者权益保护委员会
ANHUI CONSUMERS ASSOCIATION

安徽消费者 1
主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163　　内部资料
2017.3.9
总第76期

# 2016安徽消费维权报告

安徽省消费者权益保护委员会
2017.3

# 编委会名单


主　　任　朱　斌
副 主 任　江　来
编　　委　杭　飞　文则俊　刘志平　奚　钢　王恒胜
　　陈光东　王　瑶　高俊杰　梁永彬　徐如强
　　陶　强　孙庭佐　王晓春　鲍黎霞　程　辉
　　崔　新　夏　斌　杨　柳　徐　慧

主　　编　江　来
编　　审　张路明
责 任 编 辑　王文博
编　　辑　冯微微　韩　峻　孙　初



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 1301 室
邮　编：230001
电　话：0551-64675176、64675171
传　真：0551-64675176
网　址：www.ah315.cn
信　箱：zhangluming2003@163.com

准印证：　皖L00-163


# CONTENTS 目录


- P01 卷首语
- P02 工商（市场监管）系统
- P04 法院系统
- P06 检察系统
- P08 公安系统
- P10 农委系统
- P12 文化系统
- P14 卫计委系统
- P16 新闻出版广电系统
- P18 质监系统
- P20 食药系统
- P22 旅游系统
- P24 物价系统
- P26 出入境检验检疫系统
- P28 邮政管理系统
- P30 烟草系统
- P32 人民银行系统
- P34 银监系统
- P36 证监系统
- P38 保监系统
- P40 消保委系统
- 44 消保委投诉分析
- 封二 目录
- 封三 “安徽消费者”微信公众号



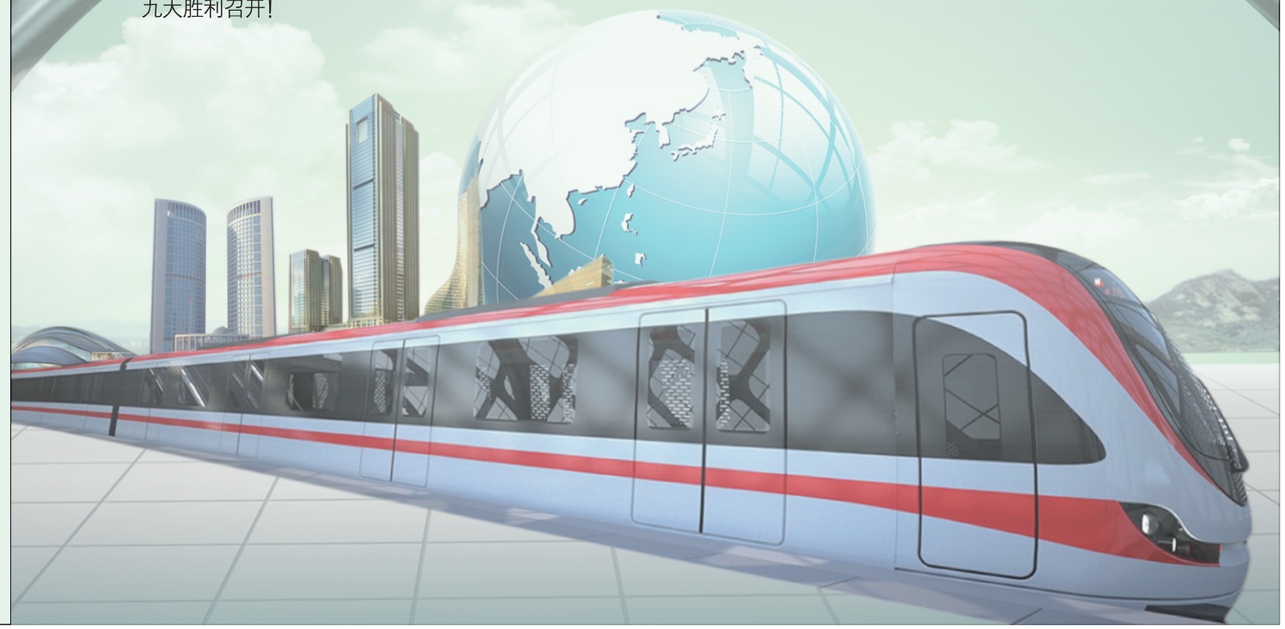

## 卷首语

# 携手营造更加安全放心的消费环境

2016年是十三五开局之年，在省委、省政府的坚强领导下，我省消费维权工作跨上新的台阶。2月2日，省人大常委会第二十七次会议修订了《安徽省消费者权益保护条例》。3月16日，省政府批准安徽省消费者协会改制更名为安徽省消费者权益保护委员会。承担消费者权益保护职责的各有关单位，充分发挥职能作用，为优化消费环境，扩大消费需求，促进经济增长、社会和谐作出了积极贡献。

《 2016安徽消费维权报告》编辑汇总了工商、法院、监察院、公安、农委、文化、卫计、新闻出版广电、质监、食药、旅游、物价、出入境检验检疫、邮政、人行、银监、证监、保监、烟草、消保委等与消费者权益保护密切相关的20家单位的维权工作信息，集中展示了我省2016年消费维权工作成果。各单位在充分履行职责的同时，诉调衔接，行刑衔接、诉转案等部门协调机制不断完善，维权合力显著增强。

当前，我国发展正面临速度换挡节点、结构调整节点、动力转换节点，在螺旋式上升的发展历程中进入了一个新状态、新格局、新阶段，站在新的历史方位上。党的十八大以来，发挥消费对经济增长的基础性作用，上升为国家战略。“十三五”规划纲要指出：强化消费者权益保护，充分发挥消保委的作用，营造放心便利的消费环境。全省各级消保委在国家发展的转型时期，在新的历史方位上，承担着重要的使命，必须创新维权工作理念，充分履行好各项法定职责。消费即民生，消费促发展。今年，国务院消费者权益保护法实施条例即将出台，消费者权益保护的法律体系更加健全。我们相信，在时代转型发展的新征程上，承担消费维权职责的各部门，依法维权一定会更加给力。让我们携手努力，营造更加放心安全的消费环境，以优异的成绩迎接党的十九大胜利召开！



# 工商（市场监管）系统

## 强化市场监管　提升维权水平


国家工商总局张茅局长来皖调研指导工作

2016年，全省工商（市场监管）系统积极强化市场监管，努力提升消费维权工作水平，按照省委、省政府的要求和国家工商总局的部署，扎实推进各项消费维权工作，取得新成效。

**一、积极开展消费教育和引导**。各地举办“12315社会开放日”、“食品安全宣传周”等活动，发挥电视台、广播电台、报刊、网站等媒体的作用，2016年3·15期间，省局发布了2015年十大消费维权典型案例和十大打假典型案例，编印了《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》宣传教育漫画读本，以案释法。及时分流并要求限时办结消费者通过拨打央视“3·15”晚会现场12315热线或登陆微信涉及我省的投诉160件，做到及时办理并按时反馈。部分地市还与本地媒体合作，开设“天天3·15”、“百姓3·15”等固定栏目，增加消费教育宣传的持续性和渗透性。各地工商部门开展消费维权企业走访活动，在帮扶企业的同时，针对消费者诉求和媒体关注较集中的问题、消费争议多发问题等与企业和商家进行沟通，督促企业、商家完善售后服务。发挥舆情监督作用，省、市工商局利用门户网站和《12315消费维权信息通报》，加强消费指导，发布消费警示，普及消费常识，指导消费者科学消费、文明消费、依法维权。


省委常委、副省长刘莉来省工商局视察工作

**二、认真解决处理消费投诉、举报和咨询**。加强12315规范化建设，进一步畅通受理渠道和提升诉求解决质量；努力提高12315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。2016年，全省各级12315投诉举报机构共受理各类投诉举报咨询191006件（其中投诉21490件、举报2043件、咨询165741件、其它1705件），完成188891件，解决率为98.89%。较2015年受理投诉举报咨询184378件，总量增加3.59%，其中合肥市、芜湖市、马鞍山市、阜阳市、宿州市和淮北市受理量较大。投诉解决率较高的是合肥、淮南、蚌埠、铜陵、淮北、马鞍山、芜湖、亳州。


安徽启动个体工商户营业执照和税务登记证“两证整合”改革

**三、加强12315“五进”和消费维权服务站建设**。利用现有的12315坐席软件平台，建立消费维权服务站。2016年，各地根据全省汽车销售和维修市场专项整治工作要求，分别在较大的汽车销售和维修服务企业建立维权服务站490个。截止2016年，全省共建立“一会两站”12994个，覆盖率达96%；建立12315“五进”消费维权服务站3947个，目前已在全省各市、县建成591个受理消费投诉举报的“绿色通道”。

**四、红盾维权行动工作取得显著成效**。红盾质量维权行动中共查处案件3148件，案值1223.45万元。其中全省共抽检商品4317组，发现不合格商品1258组，通过抽检查处违法案件886件，案值228.63万元。

**五、重点领域商品质量专项整治取得较好成果**。全省从2016年4月到10月集中开展了为期半年的重点领域商品质量专项整治工作。共监测商品2937组，发现不合格商品859组，查处违法案件554件，案值181万元，罚没金额170万元；重点领域消费维权共查处案件2509件，案值803万元，罚没金额1470万元。

**六、加强流通领域商品质量监测工作**。2016年，组织开展了对服装、日化用品、小家电、装饰建材四大类商品质量抽检和定向监测，共抽查检验857组，合格670组，不合格187组，合格率78%，不合格率22%。对已抽检不合格的商品，分批向社会公布、公示，全国各媒体亦转载，宣传效果显著，引起社会高度关注和强烈反响。

**七、湘鄂赣皖四省齐聚安徽联席会议，共商消保协作工作**。2016年度湘鄂赣皖四省消保维权联席会议于9月在我省池州市召开，四省工商局分管局长、消保分局（处）主要负责人、四省消保委（消协）秘书长以及与皖相邻的市工商局的领导和消保机构负责人参加了会议。国家工商总局消保局黄建华副局长代表总局消保局参加会议。会议交流了专业市场消费维权的经验，研讨汽车市场、旅游市场、网络交易市场等不同专业市场消费维权的有效途径与方法，联动处置侵权案件协查和信息互联互通协作事宜，共商四省消费维权区域合作大计，签署了《湘鄂赣皖消费维权合作备忘录》。



省工商局走进《政风行风热线》直播间和听众朋友进行交流


省工商局开展防传销进校园宣传活动


省工商局组织机关干部参加2016年安徽省暨合肥市“江淮普法行”启动仪式


省、市工商局联合开展供水、供气、供热格式合同调研工作

# 法院系统

## 合力化解消费纠纷 便民维权急民所急

2016年，安徽法院在中央和省委的坚强领导下，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，充分发挥审判职能作用，不断加强消费者权益司法保护工作，为建设创新、协调、绿色、开放、共享的美好安徽提供有力司法服务和保障。

### 一、充分发挥审判职能，依法保障消费维权


省领导视察诉讼服务中心

2016年，全省法院扎根基层、直面群众，大力开展巡回审判，将消费维权案件的审理、调解、宣判搬到群众身边，办结一案、教育一片，全年共受理各类涉及消费者权益案件51097件，审结48623件。

加大对网络购物等新领域消费权益的保护力度，受理涉及消费者权益民事案件50315件，审结47965件。严格贯彻执行《消费者权益保护法》、《侵权责任法》、《食品安全法》、《产品质量法》以及《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的解释》等法律、司法解释，妥善审理“优步”打车资费案等一批典型案件，切实维护广大消费者的合法权益。

加大对涉食品药品安全等严重侵害消费者权益的犯罪行为惩治力度，受理涉及消费者权益刑事犯罪案件451件，审结401件，判处罪犯743人。严厉打击涉食品药品安全犯罪，假种子、假化肥、假农药等坑农害农犯罪，通过微信、QQ、淘宝等网络平台非法经营犯罪，以及其他人民群众反映强烈的侵害消费者权益犯罪，发挥刑事审判的导向作用，有力保护人民群众消费安全，为构建健康有序的消费环境、市场秩序，作出积极贡献。

加大对消费维权行政执法的监督和支持力度，受理涉及消费者权益行政案件331件，审结257件。依法支持监管部门具体行政行为,促进消费维权行政执法更加公平高效，积极保护行政相对人的合法权益，营造依法维权的消费司法环境。

### 二、多元维权落地生根，合力化解消费纷争


基层法院派出人民法庭深入农村审理一起涉农消费维权案件。

为满足人民群众多元司法需求，2016年2月，省高院在全国率先制定出台《全省法院进一步完善矛盾纠纷多元化解机制工作意见》，先后与省工商联、侨联、保监局、消保委、旅游局、证监局、妇联、司法厅等8家单位联合印发了诉调对接工作意见。全省126个法院均依托诉讼服务中心建立诉调对接中心，建起特邀调解组织1039个，特邀调解员达4630人。各地法院积极推进在线调解平台建设、运用。省高院在全国率先制定出台了《安徽省法院在线调解工作规则（试行）》，指导在线调解工作在全省法院的规范开展。

2016年6月，省高院在桐城市召开了“全省法院创新矛盾纠纷多元化解机制暨法院文化建设推进会”，最高法院相关部门、全省三级法院以及十多家省直机关的领导出席会议，对促进多元化解与传统文化相融合、推进多元化纠纷解决机制建设，凝聚了共识、创新了思路，为多元消费维权起到了里程碑式的积极作用。







安徽法院多元消费维权示意图

### 三、司法服务换代升级，便民维权急民所急


基层法院为群众提供消费维权司法服务

2016年，全省法院牢固树立“大服务”理念，以群众需求为导向，不断提档升级、增加服务项目，打造诉讼服务大厅、诉讼服务网、12368诉讼服务热线，“面对面”、“线对线”、“键对键”，网上、掌上、线上，提供多维度、多层次，全方位、全覆盖的司法服务,努力为消费者维权投诉提供最大程度的便利。从解决深层次问题入手，着力搭建“六大平台”，将诉讼服务中心打造成消费者多元维权的聚集地，满足消费者多元司法需求；把诉讼服务中心打造成为化解消费者涉诉信访、攻克消费案件执行难的平台，不断提高消费维权司法保护公信力。

2015年11月，中共中央政治局委员、中央政法委书记孟建柱到安徽调研，第一站就来到合肥市中级人民法院诉讼服务中心，称赞其实现了“从后台到前台、从分散到集中、从多点到一点”的优化，指出要把安徽法院的经验做法介绍好、总结推广好。11月24日，全国法院诉讼服务中心建设推进会在合肥召开，最高人民法院院长周强总结了安徽诉讼服务中心建设的五条经验，要求全国法院认真借鉴推广。

2016年1月，在中央政法工作会议上，孟建柱书记再次充分肯定安徽法院诉讼服务中心建设。2016年3月，推广诉讼服务中心建设“安徽合肥经验”，写入周强院长在十二届全国人大四次会议上所作的最高法院工作报告中。诉讼服务中心建设“安徽合肥经验”成为全国法院消费维权窗口建设的标杆和各地学习借鉴的样板，进一步提升了我省法院消费维权司法保护工作在全国的美誉度和影响力。

### 四、宣传最新消保法律，强化群众维权意识


省高院发布2016年安徽法院消费维权司法保护状况。

2016年，安徽法院借助“3·15”、“12·4”、江淮普法行等活动，利用《今日法苑》、《皖法之声》、《安徽审判》、安徽法院网、政法专网等自有、自办报刊杂志、网站，12368诉讼服务热线、法院官方微博微信等平台，深入开展法律“六进”活动，广泛宣传消费维权法律知识，逐渐形成现场与远程、网上与网下、实体与网络相互协作的为民联动服务机制，不断提升消费维权法律宣传的深度和广度。芜湖市两级法院在3月15日当天开展了“新消法——3·15法治宣传”大型户外宣传咨询服务活动，在全市人口密集区域、主要街道、商场门前设立现场咨询服务点。芜湖电视台、芜湖日报深入报道。全省法院还在国家宪法日以及其他法定节假日期间，有重点地宣传消费维权法律知识，引导人民群众依法维护自身消费权益。

# 检察系统

## 履行法律监督职责 切实保护消费者合法权益


薛江武检察长参加举报宣传周活动

2016年，全省检察机关认真落实中央和省委决策部署，忠实履行法律监督职责，全力维护社会和谐稳定，坚决维护消费者合法权益，为建设创新协调绿色开放共享的美好安徽提供有力司法保障，为全省改革发展营造安全稳定的社会环境、公正规范的法治环境。

### 一、专项活动监督护航食品药品安全

全省检察机关开展“危害食品药品安全犯罪专项立案监督活动”，会同公安、环保、食药监等部门召开联席会议暨电视电话推进会，统一思想，加强协作配合，深入推进“专项”立案监督活动；落实《食品药品行政执法与刑事司法衔接工作办法》，加大对重点地区、重大案件、空白领域的检查指导力度，加强与行政执法机关、公安机关的联系协调，积极会同行政执法机关、公安机关对辖区内制售假劣药品高发区域、生产销售不合格食品的作坊等进行拉网式排查，建立重点案件报告制度和重大案件挂牌督办制度。2016年，共建议行政执法机关移送涉嫌危害食品药品安全犯罪案件97件113人，其中生产销售不符合安全标准的食品罪30件39人；生产销售有毒有害食品罪47件48人；生产销售假药罪19件25人，非法经营罪1件1人。监督公安机关立案涉嫌危害食品药品安全犯罪19件19人，其中生产销售不符合安全标准的食品罪7件7人；生产销售有毒有害食品罪1件1人；生产销售假药罪10件10人；非法经营罪1件1人。继续保持从严打击惩处涉及食品药品安全犯罪的高压态势，有效保护人民的消费安全。

### 二、公益诉讼保障食品药品安全

2015年7月1日，十二届全国人大常委会第十五次会议通过决定，授权最高人民检察院在13个省、自治区、直辖市开展为期二年的公益诉讼试点。作为试点省份之一，我省检察机关积极稳妥地推进公益诉讼改革试点工作。2015年7月底，省检察院出台《安徽省检察机关提起公益诉讼试点工作实施方案》，确定合肥、宿州、蚌埠、阜阳、滁州、六安、芜湖、宣城等8个市及下辖60个基层检察院为试点单位，正式启动试点工作。公益诉讼试点范围限定在生态环境和资源保护、国有土地使用权出让、国有资产保护和食品药品安全四个领域。各试点地区检察院牢牢把握公益这个核心，在履行职责中紧盯群众反映强烈的突出问题，积极摸排案件线索。对于侵害社会公共利益的违法行为，或者行政机关怠于履行职责、不正确履行职责侵害国家和社会公共利益的，及时纳入法律监督的视野。到2016年12月底，我省试点检察机关共发现公益案件线索304件，其中行政公益诉讼271件，民事公益线索33件（环境污染23件、食药领域侵犯消费者权益10件）；检察机关向法院提起公益诉讼40件，其中行政公益诉讼34件，民事公益诉讼6件。通过检察机关发现并办理一批行政和民事公益诉讼案件，有力促进了行政机关依法行政，有效保护了食品药品安全，确保不特定消费者合法权益不受侵害。


全省检察机关在芜湖召开推进会部署开展破坏环境资源犯罪和危害食品药品安全犯罪两个专项立案监督活动







7月13日是我省检察机关首个“民行检察集中宣传日”，省检察院召开了以“强化民行检察，服务保障民生”为主题的新闻发布会。


2014年，蚌埠市院侦监处在办理“巴西牛肉”案件期间，与市食品药品监督管理局和市公安局办案人员，前往案发现场进行执法检查。


合肥市院检察官现场发放维权宣传材料

### 三、法治宣传助力消费者依法维权

为提升消费者依法维权意识，2016年安徽省检察院积极开展举报宣传周活动，向广大群众宣传法律；同时，确定7月13日全省集中开展“民事行政检察宣传日”活动，当日上午，省院召开了以“强化民行检察服务保障民生”为主题的新闻发布会。省院副检察长李卫东出席发布会，通报了2015年以来全省民事行政检察工作开展情况。民行处王敬安处长公布了2015年以来全省民事行政检察监督12件典型案例，并接受了媒体采访，详细介绍了民行检察职能，消费者不服法院生效裁判结果及认为审判和执行活动违法的，可以向检察机关申请监督。据不完全统计，宣传日当天，各地检察机关现场接受各类法律咨询1500人次，受理各类民行申请监督案件线索26件，宣传消费维权法律法规，提供消费者维权法律救济途径，形成了检察工作与社会公众的良性互动局面。

# 公安系统

## 坚决打击生产销售假冒伪劣商品犯罪行为

2016年，全省公安机关严厉打击生产销售假冒伪劣商品犯罪行为，有力地震慑了违法犯罪分子，大大的促进了我省消费环境的改善。

### 一、取得的主要战果成效

今年以来，全省公安机关共侦办生产销售假冒伪劣商品犯罪案件686起，抓获犯罪嫌疑人801人，缴获各类假冒伪劣商品230余万件，涉案价值2.6亿余元。17起全国性打假集群战役、23起公安部挂牌督办案件、91起公安厅挂牌督办案件全部告破。公安部对亳州“9.6”制售假冒品牌太阳能案集群战役发来贺电。

### 二、采取的主要工作措施

**（一）领导重视，强化组织部署。**今年以来，省公安厅持续组织部署“守护平安—系列行动”、专题开展食药打假“利剑”行动，始终将打击矛头对准人民群众反映强烈的假冒伪劣问题，始终将打击重点对准严重危害人民群众健康的假冒伪劣领域，以强有力的打击力度和规范化的机制建设，认真履行“保障民生，服务大局”的职责使命。李建中副省长批示：很好，担当尽责，服务大局，适度宣传，震慑犯罪，保卫群众“舌尖上的安全”。

**（二）联合挂牌，现场督办指导。**积极会同省检察院联合挂牌2批15起案件，及时对12起重大案件的法律适用和罪名认定进行指导。积极会同省检察院、食药监、工商、农委等部门召开案件现场督导联席会议17次，针对案件侦办中遇到的困难和问题，提出切实可行的解决方案，进一步规范了基层的案件办理。

**（三）免费检验，开通“绿色通道”。**认真贯彻落实《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》要求，积极协调食药监部门，开通了食品药品鉴定“绿色通道”，免费为办案单位解决鉴定问题58批次，初步解决了我省公安机关侦办食品药品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。

**（四）双向移送，规范行刑衔接。**建立健全“打击侵权假冒领域行政执法与刑事司法衔接信息平台”，通过平台实现“双向移送”案件79起，有效监管“以罚代刑”和“有案不立”等问题。会同省食药监、农委、工商等部门建立健全案件线索移送通报机制，进一步规范案件移送流程，及时了解案件侦办进度。会同省检察院开展“危害食品药品安全犯罪专项立案监督活动”，充分发挥检察机关的职能作用，促进案件双向移送，发现监督立案6起。







假酱油




安徽公安工商质监等部门联合检查

**（五）完善机制，强化能力建设。**会同省检察院、法院、食药监局等部门分别制定出台《关于加强食品药品行政执法与刑事司法衔接工作的意见》、《安徽省食品药品安全行政执法与刑事司法衔接工作规则》等规范性文件，进一步细化行刑衔接机制。从全省基层一线实战单位评选13名业务精良的办案民警，组建治安系统办理刑事案件省级专家组，参与指导重大、疑难案件的侦查工作。同时，通过举办两期食药环节犯罪侦查业务培训班，进一步提升全省治安系统的破案攻坚能力和执法办案水平。

**（六）宣传发动，有力震慑犯罪。**全省公安机关积极组织参与举办了“食品安全江淮行”和“食品安全宣传周”活动，开展打击食品犯罪成果展示和现场咨询宣传活动，制作宣传展板180余块，发放宣传材料2200余份。



公安行动

# 农委系统

## 农资打假和农产品质量安全专项整治成效显著

2016年，根据省委省政府和农业部的工作部署，我委高度重视农资打假专项整治和农产品质量安全专项整治与执法监管工作，按照“产出来”、“管出来”两手硬和“四个最严”的要求，突出以风险高、隐患大、社会关注度高的农资产品和农产品为重点，在春耕备耕、“三夏”和秋冬种关键时期，全省各级农业部门集中人力物力、集中时间组织开展农资打假专项整治行动和农产品质量安全专项整治与执法监管工作，查处了一批违法案件和大案要案，农产品质量安全隐患和突出问题得到有效遏制，重大坑农害农事件明显减少，为保障全省农业生产安全和农产品质量安全发挥了重要作用。

**一、农资打假工作开展情况**。2016年以来，按照省委省政府和农业部的部署要求，我委把开展农资打假和监管工作当作保障农业生产安全和农产品质量安全的一项重要工作来抓，坚持标本兼治、着力治本，打防结合和综合治理的方针，在农业关键生产季节，采取了一系列整治措施和打假行动，取得了明显成效。不完全统计，全省农委系统共出动执法监管人员108088人（次），共清理整顿农资市场18813个（次），清查农资经营门店103376个（次），共查处违法经营行为368起（其中：立案查处侵权假冒伪劣农资案件214起，结案212起，案件信息公开212件，占公开数100%），查缴各类假劣农资33.49万公斤，依法查处五河县喜多收农资贸易有限公司沈思友销售假种子案件等案件，已移送公安机关查处，维护了市场安全和社会稳定。

**二、农产品质量安全专项整治与执法监管工作情况**。全省农业部门以实施新《食品安全法》为契机，以农产品质量安全“产”、“管”并重为手段，严格监管，严厉处罚，强化检查巡查督查，开展农产品质量安全专项整治与执法监管工作。一是禁限用农药专项整治行动。全省共出动农药执法人员26216人次，检查生产经营企业31458个次,整顿市场5457个次。全省抽检农药样品2000余个，假劣农药案件立案113件，结案113件，涉及金额17.15万元；仅省本级抽检农药产品310个，其中不合格产品8个，合格率为97.4%。二是“瘦肉精”专项整治行动。全年共出动执法人员9284人次，检查养殖屠宰企业5492户次，发放宣传材料24629份，指导培训26场共计4000人次。查处涉“瘦肉精”违法添加1起，涉及金额6.72万元，已按相关规定移送公安机关。三是生鲜乳专项整治行动。全省出动执法人员672人次，检查奶站405站次、运输车183车次，取缔不合格生鲜乳收购站点1家，18辆生鲜乳运输车。目前全省共有16个生鲜乳收购站、15辆生鲜乳运输车，全部持证经营，机械化挤奶率达到100%。全省完成生鲜乳违禁添加物专项监测任务50批（次），其中生鲜乳收购站30批（次），运输车批（12车）次。完成了生鲜乳国标安全指标专项监测抽检生鲜乳样品40批（次）,三聚氰胺



2016年安徽省放心农资下乡进村宣传月活动全面启动






2016年春季水稻种质量抽检


肥西县农业行政执法大队开展种子市场检查



2016年1月安徽省在铜陵海螺水泥集团集中销毁假劣农药

检测全部合格，没有发现生鲜乳中非法添加违禁物质的违法行为。开展婴幼儿配方奶粉奶源基地质量安全检测抽检，覆盖了本省涉及的1个生鲜乳收购站和2辆运输车，完成任务3批（次） 批，下半年增加指标监测3批（次），仅涉及一个奶站，2辆运输车。检测项目为三聚氰胺、革皮水解物、黄曲霉毒素M1、铅、汞，检测结果均未超过判定标准，合格率100.0%。全省生鲜乳质量安全状况继续保持良好。四是兽用抗菌药专项整治行动。全省出动执法人员14450人次，检查生产经营企业8431家次，查处问题130起，涉及金额114.25万元，责令整改114起，取缔无证照单位9家，行政立案查处51件，办结46件，涉及金额11.9万元，移送司法机关案件1起，案件信息公开32件，严厉打击各种违法违规行为，起到很好的震慑作用。五是生猪屠宰“扫雷”行动。我省出动执法人员12409人次，检查屠宰企业8078家次，查处问题48起，涉及金额35.65万元，责令整改56起，取缔无证照企业45家，行政执法案件立案13件，办结9件，金额6.83万元，移送司法机关案件1件，金额31万元，捣毁窝点7，案件信息公开2件，媒体宣传251次，发放宣传材料30022份，指导培训217场次，指导培训5331人次。六是“两渔两药”专项整治行动。全省共出动执法人员5000余人次人，督查企业3000余家。农业部水产品监督抽检结果显示，我省水产品质量安全抽检合格率保持在97%以上，其中产地合格率达100%。

通过专项整治，本省开展了3次例行监测，蔬菜、畜禽和水产品合格率分别为99.7%、100%和99.7%，农产品质量安全合格率上升明显，全省未发生重大农产品质量安全事件，为我省农业生产安全、生态农业产业化、农业农村经济持续健康发展和农产品消费安全提供了强有力的保障。

**三、主要成效**。通过开展农资打假和农产品质量安全专项整治与执法监管工作。农资产品质量明显提高，重大坑农害农事件明显减少，农民群众对目前农资市场满意度上升，全省农产品质量安全形势平稳向好，未发生大的质量安全事件。2017年我们将按照党中央、国务院和农业部、省委、省政府有关文件精神和要求，牢固树立和切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以转变农业发展方式、促进现代生态农业产业化发展为目标，以建立和完善标准化、监管、检测三大体系为主要内容，加大假劣农资打击力度，全面提升农产品质量监管能力和安全水平，努力实现确保不发生重大农产品质量安全事件。

# 文化系统

## 文化市场综合执法迈上新台阶



安徽省“戏曲进校园”活动启动仪式


第三届安徽文化惠民消费季拉开帷幕



第十一届安徽省艺术节开幕式

2016年，省文化厅按照省消费者权益保护委员会统一部署，紧紧围绕构建“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，认真履行职责，文化市场总体平稳有序，消费环境总体营造良好，文化市场综合执法工作迈上新台阶，文化市场保持繁荣有序局面。

**一、强化监管，消费环境持续良好**。一是部署开展了元旦春节两会期间文化市场专项行动、暑期文化市场专项行动、艺术品市场、旅游文化市场等专项整治行动，有效维护市场秩序。二是组织开展涉外驻场演出活动专项检查，对全省15个驻场涉外演出活动实行全覆盖检查，对违法违规行为依法处罚，进一步规范演出市场秩序。三是突出内容重点，组织网络执法骨干对全省146家网络文化企业进行了集中巡查，对涉嫌违法违规经营的47家网络文化企业下发督查通知，督促网络文化企业限期改正。查处安徽蝉童网络技术有限公司提供载有禁止内容的互联网文化产品案等一批网络文化案件。四是加强网络表演、网络音乐企业管理，上门宣讲政策法规，督促网络表演单位、网络音乐企业认真落实内容自审制度和责任制度。五是组成暗访组对全省385家经营场所进行了暗访抽查，其中互联网上网服务营业场所247家，娱乐场所122家，演出场所及艺术品交易场所16家，对违法、违规经营场所进行通报。六是组织开展公共娱乐场所火灾隐患排查整治、为期4个月的冬季消防安全检查。七是落实“2016净网”、“2016护苗”等扫黄打非专项行动部署。全年共出动执法人员46.3564万人次，检查各类文化经营单位15.6588万家次，责令整改文化经营单位105家次，受理举报424件，举报核查318件，警告698家，办结案件837件，罚款648家253.95万元，责令停业整顿46家，吊销许可证6家，取缔17家。

**二、畅通举报投诉渠道，积极回应社会关切**。加强全省各市县区举报平台建设，建立12318举报网站、12318举报电话、门户网站举报投诉信箱等多渠道举报投诉机制，每季度开展12318举报电话抽查。全年受理举报、投诉、咨询、信访8657件，件件有回复，事事有回音。督查督办群众举报事项98件。构建文化市场诚信体系。贯彻社会诚信体系建设，及时公开文化厅信用信息目录和行政许可、行政处罚信用信息。制定《安徽省推广文化市场随机抽查 规范文化市场事中事后监管工作实施方案》，落实《文化市场黑名单管理办法》。全力推广运用文化市场技术监管与服务平台，以完善“一户一档”为重点，以经营许可证和行政处罚决定书的平





台生成打印为龙头，建立考核机制，规范平台使用。健全省文化市场基础数据库，完善市场主体信用信息记录，联合省发改委、工商局等部门制定下发《失信企业协同监管和联合惩戒合作备忘录》，建立文化市场守信激励和失信惩戒机制，推动文化市场信用体系建设。

**三、提升综合执法队伍监管能力**。贯彻落实文化部《文化市场综合执法人员考核办法（试行）》，全面推广应用培训考试系统，制定培训方案，督促全员上线参与学习、考核。制定下发文化市场管理工作考评细则，全面指导地市开展工作。实施精准培训，举办全省文化市场审批培训班、执法资格认证培训班、网络文化市场以案施训等系列培训，培训业务骨干850余人次。完成文化部交办的《擅自从事营业性演出经营活动案件的查处要点》等四个标准化课件录制。推荐合肥市、安庆市、芜湖市参加全国文化技术监管与服务平台移动执法系统试点城市和综合执法规范化课题研究，不断提升综合执法队伍理论研究能力。

**四、积极推进全省网吧统一监管平台建设**。互联网上网服务营业场所监管系统与全国文化市场技术监管与服务平台互联网上网服务营业场所统一监管系统实现数据实时交换、互联互通。通过开发、试运行、专家论证，监管软件“翔天净网”已开发完成。在全省安装互联网上网服务营业场所统一监管系统监管软件，实现我省互联网上网服务营业场所监管系统与全国文化市场技术监管与服务平台互联网上网服务营业场所统一监管系统数据实时交换、互联互通。


六安市检查文化市场



萧县文广新局文化市场综合执法大队普法宣传



定远县举办扫黄打非进社区宣传活动



长丰县文化市场安全生产月宣传

# 卫计委系统

## 突出卫生计生监管重点　保障人民群众健康权益

2016年，全省卫生计生行政部门以维护医改和保障健康为中心，创新监管机制、规范监管行为，加大监管力度，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，有力维护了医疗卫生和计生服务市场秩序，有力保障了人民群众的健康权益。

### 一、突出监管重点，切实加强医疗服务市场监管

**（一）开展基层医疗卫生机构和民营医疗机构依法执业专项整治。**

魏哲西事件发生后，受到社会广泛关注。我省快速反应，于5月至8月在全省范围内开展了安徽省基层医疗卫生机构和民营医疗机构依法执业专项整治，各地卫生计生行政部门对辖区基层医疗卫生机构和民营医疗机构执业许可、机构及其人员的执业、医疗技术临床应用、疫苗预防接种、放射诊疗、诊疗信息宣传等行为进行集中整治，对违法违规的医疗卫生机构及其执业人员依法查处、移送，并对相关责任人进行了责任追究。

为保证专项整治工作的顺利开展，5月12日，省卫生计生委召开了全省专项整治行动电视电话会议，于德志主任亲自出席会议并讲话；5月17日，举办全省专项整治工作培训会；8月对全省16个地市专项整治工作进行了督导检查。专项整治期间，各地共出动执法人员12193人次，出动车辆3100台次；检查乡镇卫生院、社区卫生服务中心2202户次，检查民营医疗机构1205户次。查处各类违法违规行为的医疗机构1421户次。没收违法所得16.58万元，罚款163.646万元，警告212户，责令改正832户，责令停业整顿4户；向工商部门移送案件4件；行政处分2人。

**（二）严厉打击非法行医行为。**

按照国家新出台《无证行医查处工作规范》，进一步加大打击非法行医高压态势，要求各地卫生计生监督执法机构实行网格化管理，强化片区监督员执法责任，增加巡查密度和频次，并严格按照行政机关移送涉嫌犯罪案件的规定，对符合移送的案件，坚决移送司法机关，打击非法行医绝不手软。共监督检查各级各类医疗机构19095户次，查处医疗机构各类违法违规案件1150件，没收非法所得58.8万元，罚款521.5万元，移送司法机关案件31件。其中查处无证行医案件558件、没收违法所得39.6万元、罚款272.7万元、移送司法机关8件。

**（三）开展二类疫苗预防接种监督检查工作。**

“山东疫苗事件发生”后，4-6月我省组织开展了全省二类疫苗预防接种监督检查工作，重点了解案件调查处置工作部署落实情况。此次检查全省共抽查各级接种二类疫苗医疗卫生机构1808家，对19家机构和个人进行了行政处罚。同时，召开“山东问题疫苗”相关专题会议研究部署，并开展专项监督检查，对7家机构进行立案、调查和处理，有力促进了我省二类疫苗预防接种的规范。

**（四）启动全省医疗机构依法执业专项监督检查工作。**

自2016年8月至2017年底，在全省范围内开展对各级各类医疗机构的依法执业专项监督检查工作，印发专项监督检查工作实施方案，举办工作推进及培训会。已组织对25家委直属、医学院校所属医疗卫生机构及省医疗质控中心挂


宣城市对集中式空调卫生监测采样


蚌埠卫生监督员在给游泳场所“体检”


铜陵市开展管材专项检查


集中销毁






蚌埠卫生监督员在进行学校教学环境卫生监督监测


淮南市对没收的非法药品器械进行集中焚烧


合肥市卫监所现场采样餐具检测消毒效果



合肥市卫生监督人员拆除非法诊所广告牌


阜阳市执法人员对放射防护进行监测

靠单位依法执业情况开展了监督检查。

**（五）依法整治“号贩子”和“网络医托”活动。**

会同省综治办等7部门联合印发专项行动工作方案，明确工作目标、任务及职责分工。全省各级卫生计生委、公安、工商等部门共开展集中宣传60次，发放宣传材料10470份，共同营造了打击“号贩子”和“网络医托”的强大声势，规范了医疗机构广告宣传行为。

### 二、创新工作模式，不断提升公共卫生监管效能

聚焦公共卫生重点难点，坚持日常监督与重点抽检相结合，切实保障公共卫生安全。印发《2016年安徽省卫生计生重点监督抽检计划》（卫监督秘〔2016〕84号），部署我省公共卫生、传染病防治和消毒产品重点监督检查。同时，以“双随机 一公开”方式组织开展了公共卫生和食品安全专业监督抽查工作。2016年全省共对19275家机构开展了专项监督检查，对违法违规行为依法严肃查处。

**（一）保障饮用水卫生安全。**

2016年，统一开展了以集中式供水单位、二次供水设施、涉水产品为重点的专项监督检查，对1619家集中式供水单位、371家二次供水设施、424家涉水产品生产经营（或使用）单位开展了监督检查，现场快速检测水质样品2034份，抽检涉水产品78份。责令限期整改719家，立案查处106家，罚款241470元。

**（二）提高公共场所卫生水平。**

2016年，继续推进公共场所卫生监督量化分级管理工作。共对2876家公共场所单位卫生管理制度落实情况实施了监督检查；对343家游泳场所、1535家公共场所、1924家宾馆住宿单位、153家集中空调通风系统开展检测。责令限期整改1052家，行政处罚454家，罚款813650元。

**（三）维护学校师生健康权益。**

2016年，对1940所中小学开展了学校卫生综合监督评价工作，对5639所学校开展了教学环境卫生监督检查，对6410所学校开展了传染病防控监督检查，对977所学校开展了饮用水卫生监督检查，对1940所中小学开展了学校卫生综合监督评价工作。责令限期整改2710家，立案查处1家。

**（四）开展传染病防治和消毒产品监督检查。**

2016年，共检查医疗卫生机构7534家，抽检灭菌包样品1052件。检查41家消毒产品生产企业进行监督检查，抽检735份湿巾/卫生湿巾产品及抗(抑)菌剂产品；对118个消毒剂产品进行监督检验。对于存在的违法行为，均依法查处，罚款468600元。

**（五）开展放射卫生与职业卫生专项整治。**

2016年，共对全省29家职业病诊断机构进行了监督检查，监督覆盖率100%。对12家职业健康检查机构的工作开展情况进行了监督检查。查处1家职业健康检查机构。对安徽省立医院等22家省直医疗卫生机构和宣城骨科医院等45家民营或基层医疗机构开展的放射诊疗活动进行了专项监督检查和督导；省卫计委发放《放射诊疗许可证》11家单位进行监督检查，对发现问题的亳州市立医院等5家医院下发了卫生监督意见书，并且督促整改到位。

# 新闻出版广电系统

## 严格监管　规范新闻出版广播影视版权秩序

2016年以来，我省新闻出版广电和版权系统紧紧围绕维护消费者权益，强化主动监管，严格行政执法，查办大案要案，加强宣传引导，着力规范新闻出版广播影视版权秩序。

### 一、强化出版市场监管

开展了“两节”、“两会”、“十一”等重要节点期间出版物市场“扫黄打非”集中行动、少儿读物市场专项整治行动、春季及秋季教材教辅材料专项整治行动、查处取缔无证经营出版物专项行动、印刷复制业专项检查行动等，有效维护了出版物市场稳定，营造了良好的出版物经营环境。

以明查暗访为抓手，紧紧抓住印刷、复制、发行、运输等重点环节，以人流量大街区、人口密集场所为重点区域，以学校周边、车站、码头为重点部位，严防政治性有害和危害青少年身心健康的非法出版物在我省传播。共明查暗访28次，覆盖全省18个地市（直管县）。全省查办非法出版活动案件102起，查缴非法和违禁出版物12万8千余册（张、盘），查处网站123家，删除网上有害非法出版链接（内容）4000余个，关闭网站18家。

### 二、强化校园及周边出版物市场监管

开展了为期一个月的全省校园及周边出版物市场专项整治行动，查处取缔无证店摊，查缴非法出版物，重点清查以未成年人为销售对象的淫秽色情、凶杀暴力、封建迷信、鬼怪灵异等有害出版物和印刷品、音像制品，查处出版、印制、发行危害青少年身心健康的非法活动。全省出动检查人员6千多人次，收缴各类非法出版物6万余册（盘），查处无证店摊30多个。

### 三、强化少儿出版物市场监管

“六一”儿童节前后开展全省少儿出版物市场专项执法检查行动。以中小学校园及周边为重点，清查出版物市场和电脑科技城，查办相关案件。收缴和查处含有淫秽色情、暴力、恐怖、迷信等内容的非法出版物，含有淫秽色情“粗口歌”等内容的图书报刊及音像制品、有害“口袋书”、卡通画册和游戏软件，含有宣扬邪教迷信、教唆犯罪和危害未成年人身心健康的出版物以及盗版教材教辅，取缔销售非法出版物的游商、地摊和无证照经营者。共检查出版市场3千多个次，收缴各类非法出版物2万余件，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。

### 四、强化版权市场监管

针对网络（手机）文学、音乐、影视、游戏、动漫、软件等重点领域，开展第十二次打击网络侵权盗版“剑网行动”。全年共立案查处著作权侵权案件20起，其中，国家版权局移转案件7起，与省“扫黄办”、省公安厅、省检察院、省高级人民法院联合督办案件1起。目前结案16起，行政处罚5起，移送司法机关追究刑事责任1起，关闭网站5家，移转3起，责令停止违法行为3起

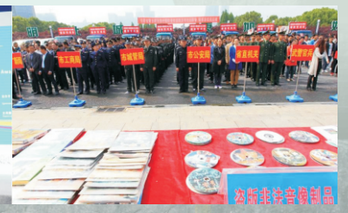
组织参加省暨合肥市侵权盗版及非法出版物集中销毁活动，全省共销毁侵权盗版及非法出版物56.8万余件。还举办了“扫黄打非”成果展、万人签名反盗版活动、“打击侵权盗版、保护知识产权”宣誓活动等。



版权案件研讨会




时代出版传媒股份有限公司获得“推广运用奖”




安徽省暨合肥市侵权盗版及非法出版物集中销毁活动








安徽省暨合肥市侵权盗版及非法出版物集中销毁活动

推进软件正版化工作。制定印发了《安徽省政府机关软件正版化工作考评细则》，分别对全省16个市各党报社、广播电视台，84家农村商业银行,45家省第三批诚信示范企业，32家民营企业开展全面检查验收，实地上门督促检查了20多家企业软件正版化工作，新购各类正版软件6千多套，受到国家软件正版化工作督查组高度评价。“4.26”宣传周期间，联合中国科学技术大学、省知识产权局、省版权协会举办“4·26知识产权与创新发展”系列论坛活动。在农村公益电影片头播放国家版权局制作的版权公益宣传视频，进一步扩大版权宣传覆盖面和影响力，全省16个市县已累计播放15478 场次。我省时代出版传媒股份有限公司因在版权推广运用等方面杰出成就，在世界知识产权组织和国家版权局联合主办的“2016年中国版权金奖”颁奖典礼上荣获国内版权领域的最高奖项“中国版权金奖”。

### 五、强化报刊广播电视广告管理

持续加强商业广告刊播管理。继续开展虚假违规广告专项整治活动，突出加强医疗、药品、医疗器械、化妆品等广告刊播管理。开展了电视剧插播广告专项排查清理，清查整改违规问题78个。严格执行养生类节目备案和播出审查制度，停播违规节目8档。受理各类广告投诉32件，查处违规广告48条。商业广告播出秩序明显好转。

### 六、强化新闻报刊市场监管

开展全省新闻单位驻地方机构专项检查。对中央和省内共149家新闻单位驻地方机构是否存在有偿新闻、有偿不闻、虚假新闻或以负面报道进行敲诈勒索等六个方面问题进行检查。

开展打击假新闻和新闻敲诈行动。共查处总局转办、群众举报等违规案件10余起。重点调查处理市场星报宿州记者站有偿不闻事件和新安晚报官方微博随意转载未经核实的非新闻网站的报道事件。针对市场星报宿州记者站有偿不闻事件，对市场星报社做出了警告并处罚款1万元的行政处罚；对记者站站长徐善文予以吊销新闻记者证的行政处罚。针对新安晚报官方微博随意转载未经核实的非新闻网站的报道案件，对新安晚报作出警告并处罚款1万元的行政处罚；对涉事记者李志标作出警告的行政处罚。此案被中宣部、国家新闻出版广电总局作为典型案例全国通报，对新闻界起到了良好的警示作用。

### 七、强化电影市场监管

开展为期2个月的电影市场秩序专项治理巡检活动。重点检查是否不规范使用票务系统，偷瞒、截留票房收入，侵权放映、侵权盗录等违法违规行为。组织开展了对城市数字影院的双随机抽查活动。对影院是否存在侵权放映或者盗录等情况进行了检查，通过活动的开展，增强了对影院监督管理的事中事后监管意识与力度，也进一步提高了影院的守规经营理念。

### 八、强化印刷发行市场监管

开展中小学教材教辅材料市场专项治理行动。在春季、秋季学生开学前后联合公安、工商、城管等部门，对辖区重点区域出版物市场、重点印刷企业和校园周边进行联合执法检查。两次专项行动成效明显，《中国新闻出版广电报》和新闻出版总署网站分别给予宣传报道。

开展“3·15”印刷质量抽检活动。印发《关于开展2016年“3.15”印刷质检活动的通知》，对2015–2016年安徽出版印制的图书、安徽境内使用的2016年秋季教材开展了印装质量抽检活动。共检测图书样品215种4293册，教材样品116种1483册，涉及34家出版单位和41家印刷企业。经检测，图书批质量合格品214种，批质量合格率为99.53%，批质量不合格品1种，不合格率为0.47%；教材批质量合格品115种，合格率为99.14%，批质量不合格品1种，不合格率为0.86%。下发书面通报，对不合格品的出版单位、承印企业予以点名批评，并责令限期整改。

# 质监系统

## 当好质量卫士 维护消费安全

2016年，全省质监部门深入贯彻落实省委、省政府“4105”行动计划，着力推进质量品牌升级工程，始终把维护消费者权益放在突出位置，充分发挥质量卫士主力军作用，深入开展质量提升行动、“质监利剑”行动、电梯安全“4+2”行动，强化缺陷产品召回，畅通12365热线，严厉打击侵犯知识产权和假冒伪劣产品违法行为，为保护消费者合法权益作出积极贡献。

**一、大力实施质量品牌升级工程**。制订《安徽省质量品牌“十三五”规划》和《2016年度重点工作计划及分工方案》，在16个市全面开展“质量品牌升级江淮行活动”。全省有4家企业、1名个人获得第二届中国质量奖提名奖，获奖数量在中部名列第一。奇瑞汽车、安徽华茂、司尔特肥业、合肥百大、国轩高科等5家企业被评定为第三届省政府质量奖。376个产品获得2016年度安徽名牌产品称号。

稳步推进产品质量提升。组织开展食品相关产品安全集中治理整顿月活动。开展舒城童床、天长电动车充电器产品专项整治，约谈企业160家次，建立档案250家。完成校服、汽车内饰件等350组产品风险监测抽查，报送产品质量风险信息1000余条。引入“互联网+”，开展产品质量安全风险监测平台研究。全省产品质量抽查合格率连续12年稳定提高，达到93.14%。

**二、全力保障电梯运行安全**。扎实推进电梯安全“4+2”（责任体系、督查体系、评价体系、监管体系等4个体系和2个专项活动）工作。全省检查发现的问题电梯建档1769台，已完成整改1457台，正在整改291台，挂牌督办（含依法封停）21台，立案查处案件52件。加强基层特种设备安全监察员继续教育。考核特种设备安全监察员1176人，核发证件1134人。

**三、深入开展“质监利剑”行动**。对空气净化器、电饭煲、智能马桶盖、儿童玩具等10类消费品加强执法检查。全省共检查企业1026家次，立案查处违法案件429起，涉案货值184.7万元。3月25日和8月26日，分别在肥东县响导乡、亳州市十八里镇举办全省质监系统2016年春季、秋季农资产品打假下乡启动仪式暨捐赠化肥活动，累计组织捐款化肥80多吨。农资打假取得明显成果，各级质监和市场监管部门共抽查产品832组，合格率为91.7%，比2015年提高近10个百分点；查处制售假冒伪劣农资案件105起，查获假冒伪劣农资货值60多万元，减少农业缺失达150多万元。

**四、探索推进缺陷产品召回**。结合充电器产品区域质量整治同步开展召回工作，督促企业主动召回缺陷充电器产品15636只；根据监督抽查和举报信息，召回缺陷“智能马桶盖”101台；组织开展儿童推车市场购





检1次，涉及20批次产品，对部分儿童用品生产企业开展约谈，加强质量安全教育，力求消除安全隐患，累计召回童车5151辆；配合质检总局开展缺陷汽车产品召回监督工作，应召回缺陷汽车289773台，目前已完成召回136207台。

**五、充分发挥12365平台作用**。全系统12365举报中心共受理举报、申诉和咨询7430起，其中举报240起，投诉980起，咨询6210起。省局12365举报中心直接受理举报、申诉和咨询1881起，全部分办落实到位。12365举报中心每季度开展一次举报处置情况数据分析，积极提出意见和建议。总体上看，12365申诉调解率处于较高水平，举报投诉办结率逐年上升。



电梯维保大比武。11月27–29日，由省质监局、省人社厅、省总工会、团省委联合主办的全省首届电梯维保作业人员技能竞赛决赛在省质检中心举行。图为操作技能考核现场。



8月26日，由省质监局暨亳州市政府、中盐安徽红四方肥业股份有限公司共同举办的安徽省质监系统2016年秋季农资产品打假下乡启动仪式暨捐赠化肥活动在亳州市谯城区十八里镇举行。




3月11日，省质监局组织开展“12365局长接线日”活动，省局党组成员、副局长梅德林在省局12365举报处置指挥中心现场接听、处理群众咨询和投诉举报。




6月2日下午，由省质量品牌升级工程推进小组和宿州市人民政府共同承办的“质量品牌升级江淮行——走进宿州”活动在宿州市举行。

# 食药系统

## 打击网络制售假劣食品药品 保障消费者饮食用药安全

2016年，全省食品药品监管部门认真贯彻落实总局及省委省政府一系列工作部署，坚持问题导向、靶向治理，落实“四个最严”和“四化”（规范化、信息化、痕迹化、网格化）要求，严厉打击食品药品违法犯罪行为，不断强化稽查能力和机制制度建设，有效保障了全省消费者的饮食用药安全。

### 一、案件查办情况

2016年，全省食品药品监管部门共立案一般程序案件10052件，办结7592件，没收违法所得424.38万元，罚款金额6397.6万元，3家药品批发企业、2家药品零售企业被吊销《药品经营许可证》，责令停产停业1家，捣毁窝点7个，移送公安机关案件109件，公安机关立案40件，已作出刑事判决4件，省局挂牌督办13件。其中，生产销售假药案件立案56件，办结29件，涉案金额55.88万元，移送公安机关36件，涉案金额34.74万元，捣毁制售假药窝点3个；生产销售劣药案件立案507件，办结450件，涉案金额327.71万元；生产销售不符合标准的医疗器械案件立案235件，办结190件，涉案金额275.86万元。全省食品药品监管部门均依法及时向社会公开了查办的食品药品案件处罚相关信息。

### 二、重大案件及专项行动情况

（一）做好山东济南非法经营疫苗案涉皖查处工作。省局成立了以局领导为组长的专案组，下设5个工作小组，明确分工与职责，迅速应对、妥善处置，工作得到了总局督查组及省政府领导的充分肯定；对涉案的合肥市3家疫苗批发企业、阜阳市2家疫苗零售企业作出了吊销《药品经营许可证》的行政处罚。

（二）依法查处“9.10”生产销售伪劣奶粉案。我局主要领导亲自过问，有关部门迅速行动、周密部署，联合公安等部门第一时间对案件查办进行督办与指导。办案人员及时赶赴上海市取证，迅速查清了涉案奶粉在我省的流向。我省合肥市3名人员从上海杜某处采购涉案奶粉，销售到我省15个市。全省共排查奶粉经营单位580户，实现了涉案奶粉进货商的全覆盖，共立案9起，均依法进行了查处，工作得到了省政府分管领导的充分肯定。

（三）打击利用互联网制售假劣食品药品成果。主动应对“互联网+”给食品药品监管带来的新挑战，坚持网络监管与实体监管的理念，开展了4次食品药品网剑行动，省市局上下互动、线上线下联动，成效显著。行动中，共排查重点网站（网页）12143家，发现案件线索401起，全部移送各市局核查处理，已立案调查21起，查处18起；发现非法网站280家；网络抽样223组，经检验不合格14组；向公安部门移送案件线索8件，向兄弟省市发送协查函22份，及时向社会发布5次“网络购物消费警示”。

（四）其他重大案件情况。省局直接办理了对我省2家企业购买不合格银杏叶提取物生产销售假劣药品案，对没收的药品进行了监督销毁；对亳州某企业违规生产妇科止带片案进行了行政处罚。安庆市局查处了潜山县某医院使用按劣药论处的中药饮片案，案值111余万元，没收违法所得27余万元；滁州市凤阳县局查获了“4.12”非法买卖制毒物品案，目前会同公安机关已抓捕6人等。

（五）对重点产品、重点行为、重点环节开展专项打击情况。一是突出重点时段、节令食品，在元旦、春节、端午、中秋前，集中开展4次食品药品网剑行动，成效显著。二是强化日常监管与稽查处罚衔接工作，在全省组织开展对已收回GMP、GSP证书相关药品企业的专项立案调查工作，截止目前，已对57家被收回证书的企业进行了行政处罚。三是对专项督查发现的全省共22家医疗机构涉嫌购进并使用未经注册的体外诊断试剂，组织开展专项立案调查工作，并跟踪督办。

### 三、行刑衔接工作情况

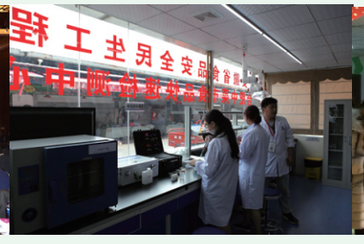
全省食品药品监管部门为公安机关办理食品药品案件进行免费检验3起。其中，对阜阳市办理的“某食品公司涉嫌在食品添加剂中添加非食品原料硫脲案”采用“非标”检验方法对未列入“有毒有害物质目录”的“硫脲”进行检验，并组织相关专家进行评估认定，确保了该案得以顺利移交并追究刑事责任。省食药监局会同省公安厅建立了联席会议制度，组织开展了联合办案、联合督办、联合培训等工作，出台了案件信息联合发布制度，行刑衔接工作机制不断健全，有力地打击了食品药品违法犯罪行为。

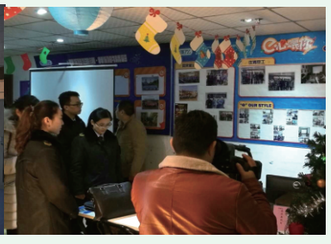
### 四、社会共治情况

全省食品药品监管部门结合“食品药品安全江淮行”、“食品安全宣传周”等现场宣传咨询活动，大力营造消费者广泛关注、积极参与食品药品监管的良好氛围。“安徽食品药品监管”每天坚持发布食品药品监管信息及相关消费警示信息，受到消费者的广泛好评。



我省召开全省“双创”工作现场会


庐阳区中菜市食品快检室正在进行食品快检


食品药品网剑行动中对外卖企业进行现场检查

# 旅游系统

## 强化管理 提效增能 旅游市场秩序进一步优化

2016年，全国旅游市场秩序整治工作步入纵深，安徽省旅游质监所按照国家旅游局、省旅游局部署，禀承“游客为本，服务至诚”的理念，全面推进全省联动，强化监管，促进交流，提效增能，全省旅游市场秩序得到进一步优化，旅游服务质量持续提升，游客满意度不断提高。

### 一、统一投诉受理

去年一季度，全省旅游投诉纳入全国“12301旅游投诉举报平台”统一受理，实现了投诉案件工单标准化、流程公开化、调解透明化，充分发挥了该平台在旅游市场综合监管、维护游客合法权益、社会公众监督等方面的重要作用。2016年1月至12月，全省累计办理旅游者有效投诉562件1147人次，其中：入境旅游2件2人次，国内旅游517件968人次，出境旅游43件177人次，调解赔偿旅游者损失138.93万元。2016年全年我省未发生重大旅游投诉案件。

### 二、加大处罚力度

我们及时通过会议部署和下发要点等形式，传达国家旅游局关于旅游市场秩序整治工作的新精神，并积极为各地旅游质监执法机构提供咨询服务。全年共答复各地关于政策解释、案件定性、处罚主体、处罚依据等来函、来电近500件，帮助联系外省市旅游及相关部门调取证据、协助调查等10余件，为各地办案其创造便利条件。全省旅游行政主管部门累计做出行政处罚49件，其中：旅行社24家（含吊销资质2家）、景区4家、在线旅游企业1家、旅行社管理人员11人、导游员9人，共计罚款25.40万元。

### 三、增进省际协作

在我省召开了全国旅游城市互动协作会议、长三角旅游质监协作会议；牵头长三角区域省级旅游质监执法部门联合签署了《长三角旅游质监执法工作协作“黄山共识”》，《中国质量报》头版头条报道了“黄山共识”的签署，多家主流媒体予以刊发；第十五届全国旅游城市互动协作会议创参加范围最广、参加人员最多等纪录，获得与会代表的广泛好评。我省还参加了第12届全国省级旅游质监执法协作体会议。通过这些会议的参与、举办，我们与长三角区域乃至全国旅游旅游质监执法同行建立了更为紧密的协作关系。

### 四、强化检查互动

在“十一”和小长假等节点，由省旅游局领导带队开展旅游市场秩序、旅游安全、文明旅游等项工作的综合督查；不定期开展旅游秩序专项检查和明查暗访工作。选派旅游监管及执法人员参加国家旅游局组织整治“不合理低价”专项行动培训和检查。充分发挥安徽旅游诚信网和《安徽旅游质监月报》两个平台作用，通报各市旅游投诉受理情况，报道工作动态，分析旅游案例，交流工作成果，营造竞赛氛围。鼓励省内各市到黄山等旅游先发地区进行旅游质监执法交流学习，促进各地旅游质监执法工作互通互联。

### 五、提升保障层次

省人大常委会对《安徽省旅游条例（修订草案）》进行了一审；省旅游局与省高院联合出台了《关于进一步促进和保障安徽旅游业健康发展的意见》、《关于旅游纠纷诉调对接工作的意见》，联合召开了“促进和保障安徽旅游业健康发展工作会议”，首次命名了10家“安徽省旅游示范法庭”。安徽省旅游局印发了《安徽省旅游经营失信行为惩戒暂行办法》，安徽新闻联播、《安徽日报》均报道了《办法》的出台。黄山市旅游管理综合执法局挂牌成立，黄山风景区公安局旅游警务支队作为安徽省首支“旅游警察”队伍正式亮相。



2016年3月2日召开全省旅游监管质监和安全工作会议



2016年11月2日召开第15届全国旅游城市旅游质监互动协作会议




2016年11月2日签订长三角区域旅游质监执法合作会议“黄山共识”



2016年11月24日召开全省贯彻国家旅游局整治“不合理低价游”专项行动云南会议暨旅游安全培训会



2016年7月27日召开促进和保障安徽旅游业健康发展工作会议，省旅游局、省高院为“安徽省旅游示范法庭”颁牌





## 旅游行政处罚案例

**案例1：安庆市某旅行社超范围经营韩国7日游案。**2016年3月8日，安庆市旅游局接到群众举报，安庆市某旅行社在当日的《安庆日报》、《安庆晚报》刊登“安庆日报携手某旅行社重磅推出4月28日炫动韩国邮轮七日游”招徕广告。安庆市旅游局执法人员约谈了旅行社负责人，旅行社负责人认可该韩国游线路产品由其提供，根据《旅游业务合作协议书》，在《安庆日报》、《安庆晚报》宣传推广。根据《中华人民共和国旅游法》第29条“旅行社经营出境旅游业务的应当取得相应的业务经营许可”的规定，依据《中华人民共和国旅游法》第95条，鉴于安庆市某旅行社在调查期间能够积极配合，主动承认违规事实，及时终止合作，未因此违规经营行为导致旅游质量纠纷或者旅游者投诉的情况，且违法行为情节较轻，初次违法，没有造成旅游者经济损失。安庆市旅游局决定给予安庆市某旅行社罚款人民币10000元，并责令停业整顿1个月的行政处罚，同时对该社直接负责的主管人员罚款人民币2000元的行政处罚。

**案例2：马鞍山某旅行社超范围经营赴台游业务案。**2016年4月5日，省旅游质监所转办游客王某投诉马鞍山某旅行社组织的赴台旅游时所购物品在办理退货过程中引发的纠纷，王某向马鞍山市文化和旅游委员会递交了投诉书、旅游合同、旅游费刷卡记录、旅游费发票、购物小票、物品证书以及马鞍山某旅行社出具的代为办理退货物品的收条等材料。马鞍山市文化和旅游委员会执法人员前往马鞍山某旅行社，出示执法证件后，依法进行了检查，对该公司工作人员及法定代表人进行了调查询问，确认了马鞍山某旅行社擅自经营赴台旅游业务的事实。根据《中华人民共和国旅游法》第29条第1款第（二）项、《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》第3条的规定，依据《中华人民共和国旅游法》第95条，马鞍山市文化和旅游委员会决定给予马鞍山某旅行社没收违法所得800元，罚款人民币10000元，停业整顿1个月的行政处罚，同时对该社主要负责人罚款人民币2000元的行政处罚。

**案例3：某旅行社淮南分公司向不合格供应商订购产品和服务案。**2016年7月11日，省旅游质监所接游客裴某举报，某旅行社淮南分公司使用无营运资质车辆从事旅游客运。裴某指出，某旅行社淮南分公司组织的“关山－宝泉－郭亮村3日游”，使用无营运资质车辆带着11位游客往返行程1400公里，裴某提供了举报材料、旅游合同及当事车辆照片5张。鉴于车籍地不在安徽省，省旅游质量监督管理所发函至黑龙江省齐齐哈尔市道路运输管理处，函请协助查询该客车是否取得旅游客运经营许可，经黑龙江省齐齐哈尔市道路运输管理处查明，该车使用性质为非营运，未在齐齐哈尔道路运输管理处办理旅游客运车辆营运手续，未取得旅游客运经营许可，随即，省旅游质量监督管理所将获取的证据移交淮南市旅游局。根据《中华人民共和国旅游法》第97条第1款、第2款的相关规定，淮南市旅游局决定给予某旅行社淮南分公司罚款人民币20000元，停业整顿7天的行政处罚，同时对该社主要负责人罚款人民币5000元的行政处罚。

**案例4：黄山某国际旅行社反映吴某临时拒接团队案。**2016年4月19日，黄山某旅行社安排吴某为该社团号为HSYP-0420D的旅游团提供导游服务，该团队行程为4月20日，机场接机游览屯溪老街入住黄山市酒店，4月21日游览黄山风景区，4月22日游览西递宏村，4月23日游览千岛湖，4月24日机场送团。4月20日下午，吴某在黄山机场等待团队游客时，联系黄山某旅行社要求调整行程，将4月22日行程（游览西递宏村）与4月23日行程（游览千岛湖）对换，在和该社计调谢某、副总经理包某沟通后，未获得同意，吴某表示不想带团了，随后该社总经理肖某联系了吴某，要求其继续带团，吴某表示拒绝，在旅行社坚持要求其继续带团的情况下，依然拒绝了继续提供导游服务，最终导致旅行社只能临时委派了另外一名导游何某带团。根据《导游人员管理条例》第13条第1款“导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动”的规定，依据《导游人员管理条例》第22条第3项，黄山市旅游委员会决定给予吴某暂扣导游证3个月的行政处罚。同时，责令吴某在收到本决定书之日，立即改正上述违法行为。

**案例5：某旅游有限公司池州分公司虚假宣传，误导旅游者案。**2016年5月8日，省旅游局收到池州市方某举报某旅游有限公司池州分公司虚假宣传，误导旅游者，方某提交了举报信、团队境内旅游合同、缴款凭条、收款收据、录音资料等证据材料，此案交由池州市旅游委员会办理。该社在2016年4月27日时与方某签订合同，旅行社某经理要求旅游者交纳2000元出游保证金，承诺在其返回后立即退还2000元现金，方某在未收到任何告知的情况下，旅行社在补充约定项将“出游保证金2000元”改成“回程返还2000元优惠券”，根据对某旅游有限公司池州分公司提供的优惠券查证，且根据方某提供的某旅游有限公司池州分公司的收款收据，认定其有虚假宣传，误导旅游者的行为。根据《中华人民共和国旅游法》第32条规定，依据《中华人民共和国旅游法》第97条，池州市旅游委员会决定责令某旅游有限公司池州分公司立即改正有关违法经营行为，并处以罚款人民币6000元的行政处罚。

# 物价系统

## 优化市场价格环境 维护消费者价格权益

2016年,全省各级价格主管部门紧紧围绕省委、省政府的决策部署，切实加强市场价格监管，积极推进反垄断执法，有力了维护公平、竞争、有序的市场价格环境和广大消费者的合法权益。据统计，全省全年共查处价格违法案件171件，实行经济制裁1126.6725万元。其中，退还消费者72.475万元，没收违法所得808.0766万元，罚款246.1209万元。

### 一、健全完善市场价格监管事前防范机制

坚持关口前移，着眼防范，惩防并举，做好事前防范，努力将价格矛盾消弭在萌芽阶段。2016年，我局在元旦、春节、中秋、国庆、中高考，防汛抗洪、“双十一”等重点时段前夕，通过《安徽日报》、《新安晚报》等多家主流媒体和省物价局门户网站发布《提醒告诫书》，指出相关经营者在价格宣传、价格标示和促销方式等方面可能存在的不正当价格行为，积极引导经营者规范自身价格行为，提醒消费者保障自身合法权益，同时，严格落实节假日24小时值班制度，加大价格检查和巡查力度，完善价格应急监管工作预案，建立健全应急监管机制。出台《安徽省物价局价格监督检查局关于印发突发价格公共事件应急预案（试行）的通知》，成立应对突发价格公共事件领导组办公室，坚决制止串通涨价、虚假打折和不明码标价等价格违法行为，着力优化线上线下购物环境。

### 二、开展旅游市场价格行为专项整治行动

为进一步规范我省旅游市场价格行为，排查、消除潜在的价格矛盾隐患，避免出现“天价鱼”、“天价虾”事件，构建旅游市场价格监管的长效机制，自2016年3月份起，全省各级价格主管部门开展了为期9个月的旅游市场价格行为专项整治行动。据统计，全年全省各级价格主管部门累计出动检查人员2892余人次；走访摸排旅游景区景点265余处、旅游餐饮店1051家、购物店455家、交通运输企业153家、旅行社456家；共查出价格违法行为586处，其中现场整改576处，立案查处违法经营者15家；召开价格政策提醒告诫会53场；约谈经营者89次；散发价格政策提醒告诫书、宣传册万余份。

### 三、 开展商品房销售明码标价专项检查

为进一步加强房地产市场价格监管，净化房地产市场价格环境，2016年11月10日开始，我省全面开展商品房销售明码标价专项检查。省物价局组织了7个检查组分赴各市开展商品销售明码标价专项检查，随机抽查50家在售楼盘和50家房地产中介机构门店。据不完全统计，全省共查出价格违法的案件162起，其中，省物价局共查出涉嫌存在价格违法行为的在售楼盘31家、房地产中介机构门店13家。为提高相关经营者的价格自律意识，我局还向全省商品房经营者发出了《规范商品房销售明码标价行为提醒告诫函》，并召开了房地产中介机构商品房销售明码标价提醒告诫会。我省商品房销售明码标价专项检查工作受到了中央电视台、安徽电视台、新浪、搜狐等主流媒体的高度关注，纷纷做出了一系列的正面报道，引起了强烈的社会反响。

### 四、开展涉企收费专项检查

2014年11月，省级涉企收费清单发布以来，我省持续加大涉企收费检查力度，确保清单制度落地生效。今年，我局采取“先调研、再部署、重督查”的方式，在年初开展涉企收费政策落实情况调研的基础上，对28家省直涉企单位开展“回头看”和直接检查。据不完全统计，我省各级价格主管部门共组织检查人员512人次，组成232个检查组，





对全省建设、交通、环保、公检法等多个涉企部门和机构的267家单位进行了检查，查出涉嫌价格违规案件49起，涉及金额1360.81万元，已实施经济制裁388.98万元。通过检查，进一步巩固了清理规范涉企收费工作的成果，优化了我省经济发展环境，为服务经济发展大局起到了积极作用。

### 五、积极推进反垄断执法

为进一步推进我省反垄断执法工作，我局结合本省实际，制定出台了《安徽省物价局关于开展反垄断执法案源搜集和报告工作的通知》，旨在通过举报、新闻媒体等多种渠道，广泛搜集价格垄断案件线索。今年以来，我局相继自主开展了汽车销售领域、药品领域、交通运输等行业和领域的反垄断前期调查，并积极配合国家发展改革委组开展对美敦力管理有限公司医疗器械产品的反垄断调查和我省茅台、五粮液等高端白酒的市场价格调查。同时，我局在涉企收费检查、药品价格专项检查以及各类常规价格检查工作中，注重搜集排查行政垄断案件线索，发现了多起涉嫌行政垄断的案件。目前，我局已完成对某市卫计委在药品带量采购工作中滥用行政权力排除限制竞争行为的调查，督促该单位自行废止了相关文件，并承诺吸取教训、深刻检查、避免类似情况再度发生。

### 六、畅通消费者价格维权渠道

2016年，我局积极贯彻落实国家发展改革委《关于充分发挥12358价格监管平台作用提高价格监管水平的意见》精神，不断完善举报数据统计分析和报告制度，充分发挥消费者通过12358价格监管平台维护自身价格权益的主渠道作用，切实做到快速受理、快速查办、快速回复。据统计，全年全省各级价格主管部门共受理价格投诉、举报、咨询14778件，其中价格投诉举报2420件。累计实施经济制裁119.24万元，其中没收违法所得15万元，罚款57.77万元，退还消费者46.47万元。



开展公平竞争审查制度培训


商品房销售明码标价专项检查



市场价格巡查活动


市场价格巡查活动

# 出入境检验检疫系统

## 把好进口食品检验检疫关 确保消费安全

安徽检验检疫局对进口食品实行八重把关，确保消费安全：第一关 国外体系评估与生产企业注册。第二关 经营企业备案与检疫审批。 第三关 进口食品报检。食品在进口前，应来我局报检，并提供合同、发票、装箱单、提单等必要凭证和相关批准文件。第四关 进口食品现场查验。第五关 进口食品抽样。第六关 进口食品检验。第七关 进口食品出证放行。第八关 进口食品后续管理。通过层层严格把关，将不合格食品拒之国门之外，保护消费者安全。



### 一、落实“同线同标同质”活动，改革消费供给

“同线同标同质”是指生产企业出口、内销产品在同一生产线、按相同的标准生产，使内外销产品达到同样的质量水准。 2016年，在安徽检验检疫局的积极引导和推进下，全省共有32家出口食品备案企业进驻“同线同标同质”公共信息服务平台，占省内出口食品企业总数10.2%，在全国各省份位列第9位，中部地区位列第2位，企业内销金额比去年同期增长了2.25亿元，有效改善我省食品的供给质量。







### 二、拓展口岸开发开放平台建设，提振消费信心

进境指定口岸是国家根据保障生态安全和经济安全的战略需要，对特定产品准予进境的口岸。安徽检验检疫局通过指定口岸建设，延伸和拓展口岸功能，变内陆省份为开放前沿，特定产品能从境外直运入皖，使安徽从入境货物“终点站”，变为“起点站”和“枢纽站”，生产原料可以以更快的速度和更低的价格进入生产企业，减少了周转环节和时间，消费者能直接享受到物美价廉的进口产品，大大提振了安徽百姓的消费信心，提高了购买力。目前，合肥空港进境水果指定口岸、马鞍山、芜湖进口肉类指定口岸已正式启用。



### 三、推动出口质量示范区建设，引领消费升级

出口工业品质量示范区建设，旨在集中力量发展我省的优势产业，提升工业品质量安全。2016年，安徽检验检疫局在芜湖县建成省级出口木质包装质量安全示范区，是全国首创。2016年4月，我省天长出口玩具质量安全示范区成功晋级国家示范区行列；2017年1月，指导帮助马鞍山博望机床系列产品示范区通过国家级示范区现场审核，舒城童车示范区积极申创国家级示范区。目前，已成功创建了7个国家级出口食品农产品质量安全示范区，创新开展了示范区农兽药残留监控地方政府、检验检疫两级监控制度。出口质量示范区的建设形成技术、品牌、质量和服务为核心的竞争新优势，引领消费升级。



# 邮政管理系统

## 创新监管模式 提升消费者满意度

2016年，全省邮政管理系统树立创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，坚持依法治邮、创新监管模式、畅通维权渠道、发挥协作作用，继续保持行业快速健康发展和消费者满意度不断提升的良好态势。

### 一、充分发挥消费者申诉受理中心职能

2016年，省邮政业消费者申诉受理中心（12315申诉热线）累计处理各类有效申诉5483件，为消费者挽回经济损失189万元。全省快递服务有效申诉率为平均每百万件快件7.74件，比去年同期下降5.09件。消费者对安徽省邮政管理部门申诉处理工作满意率为99.4%

省邮政业消费者申诉受理中心探索质量控制前移，积极开展市局直接处理消费者申诉试点工作；启动对市局申诉处理人员和企业客服人员轮训工作，督导市局和企业做好申诉问题的处理；保障旺季期间申诉渠道畅通，增设电话线路，增配工作人员，双休日正常值班，及时处理消费者反映的问题；对消费者申诉中企业涉嫌违法、应给予行政处罚的案件，及时移交相关处室，按照规定的程序开展案件调查等工作。

合肥市局旺季前期举办客服培训班，通过12305申诉处理实战演练切实提升客服处理技巧和能力，提高消费者满意率。淮南、池州、滁州、淮北、铜陵等市局安排专人负责申诉处理，保持申诉的渠道的便捷畅通，及时受理和处理用户投诉，切实保护消费者利益。

### 二、创新监管方式，发挥协作作用

建立全省快递服务质量提升联系会议制度。定期召开全省快递服务质量提升联席会议，密切市场监管处、申诉中心、快递协会和快递企业区域管理分部联系，落实企业主体责任，定期通报各快递企业在快递服务质量方面存在的主要问题，提出了整改要求，确保服务质量稳步提升。

创新市场监管和申诉动态联动机制。建立由省局市场监管处、申诉中心、省快递协会三方联动快递服务质量动态分析研究管理小组，对出现异常和连续三个月申诉率处于前三位的企业，进行约谈并通报相关市局。实现申诉异常状况立刻预警，约谈措施常态化，有的放矢加强重点监管，及时妥善处理申诉转办的案件线索，将问题消灭于萌芽状态，保障了我省服务质量的稳步提升。

全面开展“快递行业诚信建设年”活动。部署开展全省邮政管理系统“快递行业诚信建设年”活动，充分落实企业主体责任，切实增强企业诚信经营、诚信服务、诚信用工的自觉性；充分发挥快递行业协会的桥梁纽带和自律监督作用，推进行业诚信文化建设；充分提升行业整体满意度，加大宣传教育力度；完善守信激励和失信惩戒机制，初步构建行业信用考核体系，全面提升快递行业诚信意识和信用水平，形成诚信规范、竞争有序的快递行业市场环境。



3.15开展现场宣传


赴快递企业开展检查活动



召开快递服务质量提升联系会议






赴邮政企业开展调研活动


参加电台在线访谈


举办申诉专项培训

亳州局联合市发改委印发快递行业价格行为专项整治通知，增强企业法制意识和诚信意识。宣城局推进企业诚信档案建设，建立“一企一档”制度。马鞍山局布置开展“诚信经营、诚信服务、诚信用工、诚信台账”四个诚信建设。

### 三、广泛开展宣传，营造诚信经营环境

认真组织开展3.15活动。3.15活动期间，全省邮政管理系统开展了“诚信快递、你我同行”为主题的宣传活动。全省各市局均参加了由市政府组织、或者联合工商行政管理部门以及独立举办的3.15国际消费者权益日主题宣传活动。活动现场悬挂了“诚信快递、你我同行”横幅，摆放宣传席和展板，向消费者发放主题宣传材料，介绍快递服务消费者应有的权利和义务，回答消费者咨询，听取关于快递市场信用体系建设意见和建议，营造了良好的宣传氛围。

黄山局发放邮政业法律法规宣传读本500余本，宣传单2000余份。蚌埠市编制并发放了《快递服务消费指南》，介绍快递消费及维权的常识。

多管齐下，切实保护消费者权益。省局通过召开媒体座谈会等形式，回应群众关心热点问题，发布行业发展重大举措和成果，提高消费者知晓度。安庆局利用“1584政风行风热线”、“百叶窗”等电台栏目，引导消费者提高监督意识，督促企业依法诚信经营。滁州局主动邀请市广播电视台，围绕快递投递、时效、赔偿等热点问题与记者进行交流和解答。池州局利用池州日报、政务公开网等主流新闻媒体平台，引导消费者强化对寄递企业的社会监督。宣城局联合市快递协会向全市快递企业发出倡议，要求企业做到以诚实守信、服务群众为价值追求，自觉接受社会监督，有效解决消费者合理诉求。

### 四、加大监管力度，切实维护消费者权益

开展执法检查工作。全省邮政管理系统长期开展邮政快递市场监督检查工作，严肃查处侵害消费者合法权益的违法行为。2016年，全省邮政管理部门开展邮政市场执法检查3399次，出动检查人数7810人次，查处违法违规行为329次，实施行政处罚118起，罚款金额68.98万元。

开展快递市场清理整顿专项行动。按照国家局的统一部署，开展全省快递市场清理整顿专项行动，联合工商、公安、国安等部门组成联合督导小组，组织开展快递市场清理整顿联合专项检查工作。淮北、阜阳、马鞍山、芜湖局深入各区县，拉网式执法检查各快递企业服务网点。合肥局与公安、国安联合开展企业摸底排查工作。

建立完善服务质量定期约谈机制。根据《邮政业消费者申诉处理办法》，对消费者申诉率居高不下的快递企业，开展定期约谈工作，要求其立即排查原因，采取有效措施，尽快提高服务质量降低申诉率。各市局也根据市场检查、消费者投诉、政府转办等情况，依法对违法违规快递企业开展约谈，有效的维护了快递市场环境，提升了快递企业安全意识。2016年全省邮政管理部门依法约谈140起。

# 烟草系统

## 加强合作 突出重点 卷烟市场监管取得新成效

2016年，全省查处各类涉烟违法案件18440起，同比增加2.9%。案值合计7898.7万元，同比增加14%。破获100万元以上网络案件16起，20万元以上网络案件25起。公安部、国家烟草专卖局挂牌督办案件8起。查获各种违法卷烟6094万支，同比减少9%。其中，假烟1386万支，同比增加92%；走私烟134万支，同比增加309%。移送司法机关判刑122人，同比减少19%，拘留236人，同比增加25%。

### 一、加强多部门联合，关注新型涉烟案件，卷烟打假取得新成绩

明确2016年“打团破网”“两个一”目标任务：即每个市级局要破获1起以上100万元以上网络案件和1起以上互联网、自媒体涉烟案件。

全力打击新型涉烟违法犯罪行为，“打团破网”实现全面开花。以“端窝点、断源头、破网络、抓主犯”为目标，重点打击互联网、自媒体和交通物流运输两个领域的涉烟违法行为。全省各市级局均破获网络案件，实现目标任务全完成、“打团破网”全覆盖。合肥包河“3.1”案件，市烟草、公安、海关部门全力协作，在安徽合肥、广西防城港同时收网，查获大量“爱喜”走私卷烟及假烟，抓获嫌疑人11名，案值超过1000万元，涉及国内10余个省市及澳大利亚、越南等国，该案被公安部、国家局挂牌督办。

密切关注互联网涉烟违法犯罪新动态，高度重视互联网和自媒体涉烟案件，坚决打击利用微信、QQ等自媒体售假售私行为。针对日益猖獗的利用微信贩售假烟行为，综合利用各种手段，创造性的开展微信打假工作，取得实质性突破。编写了《物流快递监管作业指导书》，建立了全省稽查微信群，举办全省所（队）长培训班和稽查人员培训班，传授寄递行业稽查技巧，力争将假烟物流赶回公路，让微信背后的制售假者显形。自7月份开展该项工作以来，直接查获非法卷烟1066万支，其中12月份查获假烟777万支，超过2015年全年查获假烟量，占全国同类型案件查获量的23%。查获卷烟均价320元/条，夺回近2000万元市场份额。一批微信贩售假烟分子因损失巨大被迫放弃安徽市场。

注重发挥联合打假优势，主动加强与政法委、公、检、法等部门的联系协调，及时跟进，提前介入，从严从快打击涉烟违法行为。借助政策优势，与公安、邮政、交通部门建立打击涉烟违法犯罪协作机制，将公安部门网安、技侦等多警种纳入案件经营，开展联合执法和联合办案，推动了涉烟案件多查、深挖、精办、快判。

### 二、针对市场重点，开展专项行动，市场监管取得新成效

2016年，全省各级局围绕中心、服务大局，开展三次专项行动，全力发挥保驾护航作用。

整治非法流通烟，开展“护航2016”行动。为确保元旦、春节期间市场规范有序，坚持向强化专卖要销量、要市场、要效益，最大限度夺回被非法卷烟挤占的市场空间，年初开展为期50天的“护航2016”专项行动。行动突出打击卷烟非法流通行为。各地烟草专卖局开展交叉互查和联合检查，促进了检查方式优化、检查效率提升和打击力度增强。行动期间查获省外非法流通烟1079.22万支、省内非法流通烟344.38万支，实现省内、外非法流通卷烟数量“双下降”。






查获快递环节假烟


清点查获假烟


现场查获假烟

与交通、邮政部门联合执法，开展打击交通物流邮政领域涉烟违法行为专项行动。省烟草专卖局、省交通运输厅、省邮政管理局联合开展为期三个月的打击交通物流邮政领域涉烟违法行为专项行动，提升卷烟市场净化程度。行动期间，在快递物流站点环节查获涉烟案件716起，在道路环节查获涉烟案件161起，查获违法卷烟1747.7万支，移送司法机关刑拘34人，判刑9人。

与海关部门首次联合执法，开展打击利用互联网贩售假烟走私烟违法行为专项行动。省烟草专卖局、省公安厅、合肥海关联合开展为期四个月的打击利用互联网贩售假烟走私烟违法行为专项行动，打击利用互联网涉烟违法活动，依法查处在机场、港口和海关监管区携带、藏匿和销售假冒卷烟、走私(出口倒流、免税回流)卷烟行为。

### 三、畅通举报途径，发挥群众力量，构建社会化打假新格局

12313烟草专卖品市场监管举报电话受理中心严格按照相关规章制度和工作流程，及时接受公众有关生产、经营烟草专卖品举报、向公众传播烟草专卖法律法规知识，解答公众的各种烟草专卖管理问题，实现举报违法信息与烟草法规咨询等的全面信息服务，维护国家和消费者利益，塑造烟草行业专卖行政执法的良好形象。对举报实现100%回访，举报处理满意度达98%以上。

2016年全年，12313电话受理举报共计626起，同比增加8起。其中假冒伪劣381起、无证经营197起、许可证办理4起、非法经营30起、无证运输4起、其他10起。共计查实假冒伪劣案件54起，查获假冒伪劣卷烟106.1条；查实无证经营案件117起，查获无证经营卷烟1097.3条；查实非法经营案件6起，查获非法经营卷烟50.9条；查实无证运输案件2起，查获无证运输卷烟187条。



# 人民银行系统

## 促管理 抓监管 广宣传 推动区域金融消费环境改善



安徽辖内人民银行组织开展金融知识进社区活动



利用惠农金融服务室宣传金融知识



人民银行合肥中心支行组织开展金融知识进高校活动

2016年，安徽省人民银行系统扎实开展金融消费权益保护工作，促管理、抓监管、广宣传，推动营造了健康和谐、生态优良的区域金融消费环境。全年,辖内各级人民银行共受理消费者投诉、申诉862件，办结795件，办结率92.23%，所有金融消费者投诉案件无一起进入诉讼程序。

**一、投诉办结率继续保持高水平**。2016年，安徽省人民银行系统加强对日常投诉事项的督办、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，金融消费权益保护信息管理系统的正常运作为投诉案件的办结提供了更加便捷的通道，使投诉办结率维持在高水平。

**二、更加关注“六类群体”金融消费权益保护**。组织全省金融系统针对小微企业、城镇低收入人群、贫困人群、残疾人、老年人等特殊群体，开展针对性强、主题鲜明的宣传活动，满足了不同群体消费者对金融知识和金融服务的需求。

**三、扎实推进普惠金融有关工作**。认真落实国务院印发《推进普惠金融发展规划（2016–2020年）》的有关要求。参与制定《安徽省人民政府关于推进普惠金融发展的实施意见》，坚持政府主导、市场引导。成立合肥中心支行普惠金融发展工作领导小组，由一把手任组长，对外加强与政府部门的沟通联系，对内强化组织领导，层层落实责任，稳步推进普惠金融发展有关工作，确保《推进普惠金融发展规划（2016–2020年）》得到贯彻落实。




安徽辖内人民银行“铜娃普金融”系列漫画宣传





**四、全省联动开展专项检查活动**。实施银行卡领域金融消费权益保护专项检查。全辖共成立检查组29支，参与检查人员共145人，检查工作量为479天，检查覆盖了辖区14家金融机构、1家支付机构，67家网点。通过检查提高了金融机构更好地保护金融消费权益保护意识，督促金融机构严格执行相关法律、法规和有关制度，为广大金融消费者提供安全、便利服务。

**五、组织金融机构开展自评估**。贯彻落实《中国人民银行金融消费权益保护实施办法》，组织辖区金融机构开展自评估工作。制定评估指标体系，根据工作实际及金融机构自评估情况,对金融机构开展金融消费权益保护年度评估，评估结果纳入到合肥中心支行综合评价中，通报各金融机构。

**六、金融知识普及宣传有声有色**。组织开展的“3.15”，“9月金融知识普及月”期间金融知识普及活动，形式多样，内容丰富，效果良好。据不完全统计，全省金融系统累计发放宣传资料约220万份，通过网络、媒体报道280余次，开展金融知识进学校、进社区、进工厂、进市场、进乡村等活动3600余次，受众金融消费者约432万人次。达到了宣传金融知识、提升金融素养的目的。专门制作的金融知识普及动漫宣传片，在合肥市公交车播放，宣传视频被总行微信公众号“成方三十二”采用发布，获得广泛点赞好评。合肥中心支行积极组织金融机构与社区对接，开展社区宣传活动，向城市居民宣传与城市生活、生产密切相关的金融知识，产生较好的活动影响。

**七、组织全省金融消费权益保护素养问卷试调查工作**。精心选择调查范围，合理确定调查对象，发放问卷600份，回收600份，采用面谈讲解指导的方式帮助金融消费者现场完成调查问卷，问卷有效率达到99%。调查结果有助于精准把握消费者金融知识水平及金融消费者教育领域中存在的薄弱环节，提高金融消费权益保护工作的针对性，促进消费者金融素养整体水平的提高。




安徽辖内人民银行利用微信宣传



人民银行合肥中心支行组织召开“金融知识普及月活动”推进会



安徽辖内人民银行组织开展“金融知识进校园”宣传

# 银监系统

## 监管寄情　服务为民　强化银行业消保工作

2016年，安徽银监局一手抓工作制度体系建设,一手抓重点工作跟进落实，促进信访投诉分类处理、金融知识宣传教育等各项工作有机融合，进一步提升银行业服务质量，强化全社会风险意识，维护银行业金融消费者合法权益。

### 一、健全制度体系，保障落实八项基本权利

以保障银行业金融消费者八项基础权利为核心，指导辖内银行业金融机构对现有的制度体系和制度内容进行有针对性的增补、修改和废止。指导辖内银行业金融机构通过建立消保委员会或消保工作领导小组等方式，健全消保工作的组织架构，确保职责落实，运行畅通。






### 二、强化监管引领，有效落实专区双录工作

指导各银行业金融机构以组织领导协调到位、制度建设配套到位、硬件设施配备到位、关键信息提示到位、分类实施部署到位、消费者权益保护到位等“六到位”为抓手，积极、稳妥、有序推动理财及代销产品专区建设和销售过程录音录像工作实施。目前，辖内开展理财及代销业务的银行业金融机构共34家、银行网点5172个，均已完成专区双录工作。

### 三、开展全面考评，督促机构提升消保意识

2016年10月，对全省20家商业银行一级分支机构和22家法人银行机构2015年度消费者权益保护工作进行了考核评价，从制度体系、制度执行、工作开展、内部考核与管理、重点问题等5个方面，对各银行业金融机构消保工作开展情况结合现场检查、非现场监管等信息加以评价，考评结果通报全辖，以全面提升行业消费者保护工作意识。










### 四、加大宣传力度，全面开展普适金融宣教

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。引导各银行业金融机构抓住结对共建、推动拎包银行发展等有利契机，通过借用村委、村干部的组织号召力，提升宣传活动的针对性和实用性。全省银行业金融机构参与宣传网点7606个，集中宣教7897次，参与宣传人员62847人次，发放宣传资料471万份，受众客户964万人，发送短信138万条，在各类媒体报道活动开展情况17451次。

### 五、关爱特殊群体，创新机制推动消保维权

注重提升银行业对农民工、残障人士、下岗失业者及老年人等社会特殊群体的服务和宣传水平。重点做好针对特殊群体的费用优惠减免、人性化服务、应急处理能力等工作，维护特殊群体的公平交易权和受尊重权。督促各银行业金融机构在产品设计、开发、销售等各个环节落实对特殊群体的保护措施，并主动开展针对特殊人群的宣传活动，在工作中不断完善针对特殊群体的服务意识、工作作风和服务能力。






### 六、大力开展培训，提升行业消保工作水平

加强消保“双线”培训力度，一是组织全省银行业消保工作培训，二是为各银行业金融机构授课，切实提升各级监管部门、各有关银行业金融机构投诉处理工作规范性和有效性。

# 证监系统

## 多措并举 切实加强投资者保护教育工作

2016年，为深入贯彻落实国办《意见》，持续推进“公平在身边”专项活动，安徽证监局多措并举，以组织协调、培训宣导、监督检查为抓手，创新手段、加强协作、全面推进、持续不断开展投资者教育活动，组织辖区市场主体扎实开展多项投资者权益保护主题宣传活动，并提出“四讲、五进、双结合”（即讲解权利、讲清规则、讲透风险、讲明渠道；进商超、进社区、进校园、进企业、进广场；以场地为主的现场宣传活动和以互联网为重点的新媒体宣传活动双结合）的工作要求。

### 一、大力推进纠纷多元化解机制建设




2016年度，为进一步拓展投资者保护工作深度，安徽证监局根据证监会和最高人民法院通知精神，积极推进证券期货纠纷多元化解机制建设。一是指导安徽省证券期货业协会与合肥市蜀山区法院签署证券期货纠纷诉调协作机制合作备忘录，开展诉调对接机制建设试点工作。二是与安徽省高级人民法院联合发布了《关于进一步推进证券期货纠纷诉调对接工作的意见》，就加强辖区证券期货纠纷诉调对接机制建设作出全面、系统性安排。这也是证监会派出机构与省级法院在调解方面开展机制性合作的首次探索。三是与中证中小投资者服务中心签署了关于促进安徽地区证券期货纠纷解决的工作备忘录，通过专业第三方机构介入辖区调解工作，促进辖区证券期货纠纷调解工作迈上新的台阶。上述工作，均以工作信息和新闻稿等方式在三大证券报以及各大网络媒体刊载，为投资者维护自身合法权益提供更多渠道。

### 二、充分利用各类渠道，加强示范引导




2016年度，安徽证监局充分利用各类渠道，加强示范引导作用。一是通过局外网投资者保护栏目、协会网站以及《安徽资本市场》等平台，刊发投保工作动态30余条，介绍典型案例和重点工作，普及证券期货基础知识，倡导理性投资理念。二是编写投资者保护及防非工作信息，通过协会网站、刊物、微信朋友圈等渠道公开发布，提示投资者增强风险防范意识，通过正当途径进行理性投资。三是主动联系媒体，刊载投资者保护教育相关文章及知识问答。四是汇总编辑非法证券期货活动案例和私募基金违规案例，揭示非法活动骗术，警示投资者远离非法证券期货活动，提高投资者的辨别能力。

### 三、突出首要责任，扎实开展各类宣传

2016年度，安徽证监局在开展各类主题宣传活动的通知中强调，各证券期货经营机构在主题宣传活动中要突出“证券期货经营机构承担投诉处理首要责任”原则，向投资者全面介绍本单位关于投诉处理的责任部门、处理流程





等，引导投资者依法维护自身合法权益，切实将矛盾纠纷化解在基层、化解在当地。同时，督促各机构在采用传统方式开展工作的同时，大胆探索，围绕活动主题创新宣传教育模式，结合主体宣传活动，主动将投资者教育工作融入各项业务流程之中。深入宣传国办《意见》和《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》相关精神，把好开户和入门关，向投资者大力普及资本市场投资理财知识，帮助投资者树立“理性投资、长期投资、价值投资”的理念，正确理解“卖者有责，买者自负”的含义。根据统计，活动期间辖区市场主体共发放各类宣传手册、折页等16万余份，举办各类座谈会报告会40余场，通过官方微博、微信、qq群等网络媒体发布投教信息12000余条。通过宣传月活动，帮助投资者树立了理性投资、价值投资、尊重市场的理念，也进一步加强了投资者依法维权的意识。



### 四、深入开展私募基金宣传教育活动

2016年度，安徽证监局以“正确认识私募，远离非法投资”为主题开展宣传教育。为进一步做好私募基金投资者权益保护专项教育活动，安徽证监局明确要求辖区各证券期货经营机构、私募基金管理人以及准备申请投资者教育基地的机构明确专人、保障经费，扎实开展此次专项活动。结合私募基金特点，根据不同地区、不同人群，有针对性地开展活动，使投资者了解私募基金的构成及运作，知悉合格投资者标准，清楚私募基金的风险，提高风险防范意识。督导各机构扎实做好宣传教育的各项工作，确保政策解读到位，精神传达到位，风险警示到位。为期两个月的活动中，各市场主体举办私募基金投资者保护相关培训、座谈会21场，开展现场宣传教育活动67场，进行投资者问卷调查198次，发放宣传材料2476次，发送短信、微博、微信等约14000余条。

### 五、督导辖区市场主体规范投教基地建设

2016年度，安徽证监局对辖区相关市场主体投教工作开展情况进行了走访，并对投教基地建设工作提出了具体要求。一是投教基地建设要牢牢把握公益性原则。证监会推动投教基地建设目的是帮助投资者集中、持续地获取证券期货知识，树立理性投资理念，认识投资风险，增强其自我保护能力，投教基地的核心定位是公益性。因此，各相关市场主体在投教基地建设中必须牢牢把握公益性原则，平等对待所有投资者，向投资者提供专业、准确的投教信息，坚守不得以营利为目的底线。二是要准确把握需求，持续做好维护工作。在信息来源多样化、便捷化的今天，投教基地能否产生足够吸引力，关键在于其能否准确把握投资者需求，提供有针对性的投教产品和服务。因此，投教基地要加强对投资者的调研分析，密切关注资本市场的变化，紧跟市场热点问题和难点问题，及时对投教产品和服务进行更新升级，持之以恒做好后续维护工作。三是要防止投教基地建设上的形式主义。证监会已于日前公布了第一批国家级投教基地名单，各市场主体可参考借鉴相关投教基地的成功经验，但不可盲目模仿、照搬照抄。市场主体要结合自身实际，按照“重在实效、量力而行、远近兼顾”的原则开展投教基地建设，可以有更高的目标、更严的标准，打造立足安徽、面向全国的一流投教基地，但要坚决避免投教基地华而不实，沦为形象工程。

下一步，安徽证监局将继续督促辖区各机构切实做好投资者保护教育工作。同时，按照安徽证监局提出的“四讲、五进、双结合”的投教工作要求，拓展宣传新思路，丰富宣传新内容，探索宣传新手段，提升投保工作的整体效果，切实维护投资者合法权益。

# 保监系统

## 强化源头治理 切实保护消费者权益

2016年，安徽保监局锚定正确方向，坚持“保险业姓保、保监会姓监”，以保护保险消费者合法权益为核心，切实履行“为保险法护航，为消费者维权”的监管职责，营造良好有序的保险消费环境，帮助消费者维护经济利益总额3345.92万元，同比增长115.3%，共收到4面锦旗。

### 一、发挥12378保险维权热线主渠道功能

2016年，12378热线共接到咨询投诉14489件，所有事项均在规定时限办结，消费者满意度98.8%。根据“及时接听、快速转办、限期反馈、定期通报”的原则，12378热线投诉均按照“当日接收、当日转办、三日督办”处理，真正实现“让语音多跑腿、群众少跑路”。同时安徽保监局规范内部工作机制，妥善处理各渠道、各类型咨询投诉，确保消费者的疑问得到及时解答，投诉得到快速处理，基本做到“合理诉求解决到位、过高诉求引导到位、过分诉求稳控到位”。

### 二、强化保险公司主体责任

督促保险公司认真落实总经理接待日制度并规范工作流程。安徽保监局对25件按规定纳入该制度办理的投诉件跟踪处理，并对其中3件进行现场督办，帮助消费者维护经济利益共计119.27万元。同时以开展服务评价为契机，督促保险公司主动提升消费者权益保护工作能力，对投诉处理工作进行考评，加强投诉信息披露和考评结果通报。

### 三、严厉打击侵害消费者利益的行为

连续两年开展打击损害保险消费者合法权益行为的“亮剑行动”，对阳光人寿、中国人寿两家合肥电销中心开展检查，已对继续开展“亮剑”行动，对两家寿险公司合肥电销中心开展检查，针对欺骗消费者的行为进行严查重处。坚持开展销售误导治理的效果评价，探索建立销售行为可回溯制度，在阜阳试点人身保险销售过程录音录像制度，从源头规范销售行为。持续开展理赔服务质量测评和通报，指导合肥增设快处快赔中心，联合省公安厅试点高速公路简单事故快处快赔服务。

### 四、改善民生，助力“美好安徽”建设

面对2016年夏季特大暴雨洪涝灾害，安徽保监局指引保险行业按照“赔快、赔足、赔好”原则做好理赔工作。全年全省累计赔款16.72亿元，其中农业保险12.23亿元，农房保险5193万元，有力支持灾区恢复重建和灾民安置工作，李国英省长和方春明副省长对该项工作提出表扬。实现大病保险制度全覆盖，2016年承保人次6100多万人次，赔付超过25万人次，已赔付金额9.2亿元，城镇居民报销水平平均提高约12%，新农合报销水平平均提高约9%。基本医保经办在18个试点统筹地区实现对接或完成招标，经办医保基金规模超过70亿元，覆盖人群1700多万人。大病保险健康脱贫工程覆盖全省建档立卡贫困人口。此外根据省委省政府的统一部署，在全行业的共同参与下，安徽保监局定点帮扶的阜阳市颍东区北照村达到2016年村出列标准。





### 五、打造保险消费维权合力

2016年5月与安徽省高院联合出台《关于进一步推进保险纠纷诉调对接工作的意见》，并于11月共同转发《最高人民法院 中国保监会关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》，打通安徽省行业协会调解中心与法院诉讼服务中心对接平台。参与安徽省信用体系建设，全年向省信用办报送行政许可、处罚信息约900多条。积极与省工商、消保委开展合作，认真发挥“12315保险消费维权服务站”功能，2016年11月会同安徽省工商局、安徽省消保委以及上海奉贤区人大常委会调研组赴试点单位进行实地调研。

### 六、促进保险公司提升服务水平

要求辖内各保险公司牢固树立“客户至上、服务第一”的经营理念，提升客户服务技能水平。督促保险公司以群众需求为导向进行保险产品创新、服务创新，增强群众获得感和满意度，目前各保险公司基本实现了微信业务咨询、保单情况查询、理赔进度等便捷服务。同时不断深入推进金寨县革命老区农村保险改革，黑毛猪价格指数保险、光伏扶贫项目保险、农村老龄人口意外伤害保险、小额贷款保证保险、菜单式保险等项目稳步推进，其中“菜单式”服务得到地方政府的认可，并通过政府发文形成制度。

### 七、加强保险消费宣传教育

持续帮助消费者提升保险意识和维权能力。2016年“3·15”期间，召开“3·15”消费维权新闻通报会，邀请人民网、安徽日报等8家主流媒体参会，通报2015年省内十大保险维权案例和2016年维权举措。参加安徽广播电视台“政风行风热线”节目，由局主要负责同志带队，现场接受了咨询投诉，宣传消费者权益保护政策法规、维权途径。开辟“消费者权益保护”专栏、通过安徽保监局微信公众号发布宣传教育视频短片，全年针对消费者关注度较高的投诉热点共发布“谨防保险销售误导”等4期保险消费提示。对帮助消费者实现明白消费、减少纠纷起到了较好的促进作用。



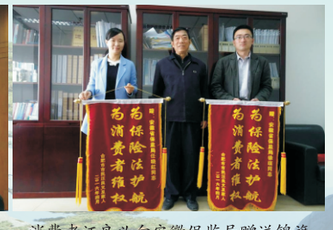
考察金寨县光伏扶贫保险项目开展情况



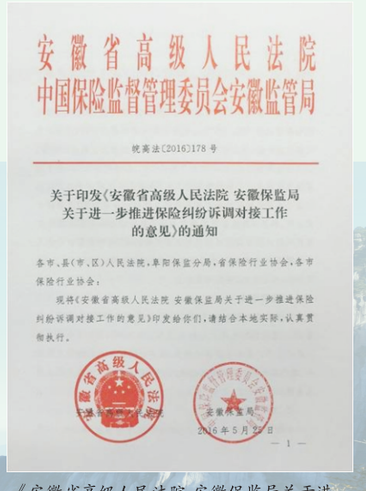
安徽保监局局长接待日现场




安徽省依法维护医疗秩序构建和谐医患关系电视电话会议现场




消费者汪良义向安徽保监局赠送锦旗



安徽省高级人民法院
中国保险监督管理委员会安徽监管局

皖高法〔2016〕178号

关于印发《安徽省高级人民法院 安徽保监局关于进一步推进保险纠纷诉调对接工作的意见》的通知

各市、县（市、区）人民法院，阜阳保监分局，省保险行业协会，各市保险行业协会：

现将《安徽省高级人民法院 安徽保监局关于进一步推进保险纠纷诉调对接工作的意见》印发给你们，请结合本地实际，认真贯彻执行。

2016年5月2日

— 1 —

《安徽省高级人民法院 安徽保监局关于进一步推进保险纠纷诉调对接工作的意见》

# 消保委系统

## 站上历史新起点　书写维权新篇章



我省首个金融消费教育基地揭牌




参加国家工商总局《消法》实施条例征求意见座谈会

2016年，安徽省消费者权益保护委员会（消保委）系统在各级党委政府关心支持下顺利完成改制更名，踏上消费维权工作新征程。各级消保委坚持以消费者为中心，以宣传贯彻《消费者权益保护法》（《消法》）、《安徽省消费者权益保护条例》（《条例》）为主线，认真履行各项法定职责，全心全意为广大消费者服务，为安徽经济发展、社会和谐服务。全省消保委组织建设、社会监督、立法立标和网购消费纠纷处理等多项工作均走在全国前茅。

### 一、多元化解消费纠纷

受理消费者投诉是消保委的一项基础性工作。近年来，为了提高维权效率，省消保委探索出一条多元化解消费纠纷的新路子。2016年全年，安徽省各级消保委共受理消费者投诉11098件,已解决10573件,解决率95.27%，为消费者挽回经济损失2683.95万元，共接待消费者来访、咨询10.90万人次。

（一）建立与人民法院的诉调衔接工作机制。2016年6月，省消保委与省高院联合下发了《进一步完善消费者权益纠纷诉调对接工作的意见》，全省消保委、法院实现诉调对接，建立了委派调解、委托调解等7项工作机制，完善了调解效力保障机制。对经营者不接受调解的疑难投诉，消保委出具《投诉情况说明》，人民法院在消费者起诉时，对该《说明》予以高度重视。全省各地消保委与法院对接，初步建立衔接工作机制，成功调处了一批涉及商品房、汽车、装修等数额较大的消费纠纷。

（二）建立与行政机关的调解协作机制。我省新《条例》规定，消保委可以根据需要将消费者投诉转交有关部门调查处理，对处理情况消保委可以进行查询。按照这一规定，消保委与相关行政部门建立了消保委社会





调解与行政调解对接工作机制和行政部门诉转案工作机制，成功处理了一批涉及银行、保险、商品房、旅游等疑难投诉。

（三）督促经营者建立和解工作机制。以安徽省诚信企业联盟为平台，指导督促企业建立和解、先行赔付工作机制。目前，全省入盟企业已达5000家，每年主动和解各类纠纷5万件以上。消费者投诉数量下降，投诉成本下降。

（四）指导各地建立便利消费者投诉的组织网络。全省消费者投诉站遍布城市社区、农村乡村，很多边远山区做到了农民投诉不出村。

（五）畅通网络消费投诉渠道。着力破解网络消费纠纷跨地域这一难题，加入中消协网络消费维权和解直通车，与淘宝、京东等17家大型网络购物平台建立网上和解通道，此项工作位居全国前列，并在中消协会议上作了经验介绍。

### 二、深入开展社会监督

开展消费调查、消费体察、点评、评议、比较试验等社会监督工作是消保委的一项重要职责。省消保委每年针对消费领域热点、难点问题，组织开展一系列社会监督工作，对规范行业经营行为、提高产品和服务质量，起到了很好的促进作用。省消保委年年被中消协评为社会监督先进单位，每年都在中消协组织的全国会议上作相关经验介绍。2016年我们主要开展了三项监督工作。

（一）开展婴幼儿服装比较试验。6月前后，对29个品牌的婴幼儿服装进行了比较试验，引导消费者明明白白购买婴幼儿服装。

（二）开展网购服务系列调查活动。4—9月，全省各市、县（区）消保委联合开展了网购服务系列调查。调查包括三个部分：体验安徽网店“七日无理由退货”政策执行情况；对比部分网络购物平台信息公示情况；点评网络购物平台的不公平格式条款。为了解大学生网购情况，9月份，我们还组织合肥、芜湖、黄山、




开展全省消费者权益保护法律、法规知识竞赛




快递服务调查结果通报会




婴幼儿服装比较试验结果发布会




开展公益诉讼研究

宿州等地高校开展网购服务满意度调查，“双十一”前发布了结果。调查活动新闻媒体全程跟踪报道，有关部门高度重视，相关企业积极整改，社会效果良好。中央电视台每周质量报告栏目将作专题报道。

（三）开展快递业服务体验式调查。涉及快递企业11家，分别是顺丰、邮政EMS、中通、圆通、申通、天天、韵达、宅急送、百世、国通、全峰。本次调查共体验送件、揽收服务430人次。调查结果引起省邮政管理局的高度重视，采取了相应措施进行整改。

## 三、主动参与立法立标

消保委参与涉及消费者权益的法律法规、政策、标准的制定是从源头上保护消费者合法权益的重要途径。多年来，消保委强化理论研究和调查分析工作，积极参与立法立标。2016年，理论研究和立法立标工作综合排名全国第一。我们主要开展了三方面的工作。

（一）促进我省消费者权益保护条例的修订。自2014年3月开始，我们全程参与了《安徽省消费者权益保护条例》修订的调研、起草、政协协商、人大审议工作，提出的合理化建议，绝大部分被采纳。2016年2月，《条例》修订经省人大常委会审议通过后，在全国产生强烈反响，各兄弟省市纷纷前来学习交流。我省新《条例》针对消费维权领域的热点、难点问题，设定了针对性很强的规制措施，具有很强的前瞻性和可操作性。

（二）参与国务院《消费者权益保护法实施条例》的制定。我省消保委是全国唯一三次受国家工商总局邀请参加国务院条例制定研讨会的地方消费者组织。我们不负众望，有针对性地对消费维权领域的难点问题、消费者组织的职能定位、人员保障等问题提出了合理化建议，均被采纳。

（三）组织开展消费公益诉讼研究。按照《消费者权益保护法》赋予省级以上消费者组织对侵害众多消费者权益行为提起公益诉讼的职责要求，我们组建了安徽省消保委律师团，制定了《诉前工作导则》，征集了大量案件线索，并逐一进行了分析论证，挑选3个比较典型的案例报中国消费者协会，并参加了中消协的相关论





证研讨工作。

## 四、顺利完成改制更名

省消协1985年成立以来，不断发展壮大，尤其是2015年6月，省消协在全国率先按照中消协模式换届，组建了以时任省人大常委会副主任沈卫国为会长的第五届理事会。消费者协会成立以来为我省经济社会发展做出了有目共睹的贡献。但是仍然沿用“协会”这一名称，容易与一般的民间组织混淆，不利于这个组织在新形势下更好地履行职责，发挥作用。借鉴长三角兄弟省市的做法，我们在省工商局支持下，向省政府请示将安徽省消费者协会改制更名为安徽省消费者权益保护委员会。省政府很快就批复同意。目前，我省16市2个直管县中已有15市1个直管县完成改制更名。全省消保委主任由人大常委会副主任或政府副市长（副县、区长）担任，政府副秘书长任第一副主任，工商（市场监管局）局长任常务副主任，组成人员由政府批准。全省各级消保委的组成体现了政府主导、社会共治的特色，将在政府领导下更好地履行各项法定职责。在国家严格控制领导干部、公职人员在社会组织兼职的背景下，为消费者组织争取更大的发展空间。

我省消保委组织建设工作的到了中消协的高度肯定，全国近20个兄弟省市来人来函来电学习我省的做法。国家工商总局副局长马正其今年2月份来我省检查指导工作时，对此予以充分肯定，指出安徽省消保委组织建设工作走在全国前列。




组织消费者体验试乘合肥地铁1号线



走进大学校园，开展消费教育活动

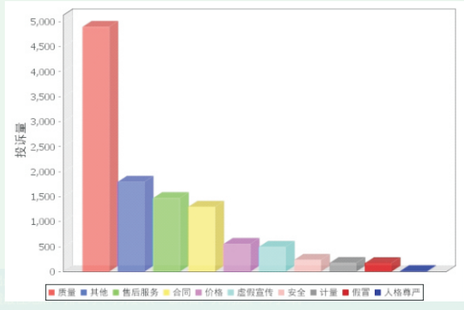
# 安徽省消费者权益保护委员会2016年全年投诉分析

2016年，安徽省各级消费者权益保护委员会（消保委）共受理消费者投诉11098件,已解决10573件,解决率95.27%，为消费者挽回经济损失2683.95万元，共接待消费者来访、咨询10.90万人次。

| 项　目 | 2015年 | 2016年 | 变化幅度 |
|---|---|---|---|
| 受理数（件） | 11845 | 11098 | ↓6.31% |
| 解决数(件) | 11284 | 10573 | ↓6.30% |
| 挽回损失（万元） | 2748.76 | 2683.95 | ↓2.36% |
| 加倍赔偿案件（件） | 104 | 168 | ↑61.54% |
| 加倍赔偿金额（元） | 47608 | 151946 | ↑219.16% |
| 来访咨询（人次） | 128121 | 108998 | ↓14.93% |

## 一、投诉性质统计

根据投诉性质分析（如图所示），质量4895件，占44.11%；其他1798件，占16.20%；售后服务1470件，占13.25%；合同1298件，占11.70%；价格555件，占5.00%；虚假宣传494件，占4.45%；安全235件，占2.12%；计量173件，占1.56%；假冒170件，占1.53%；人格尊严10件，占0.09%；其中，质量、其他、售后服务、合同、价格占据了消费者投诉的前5名。



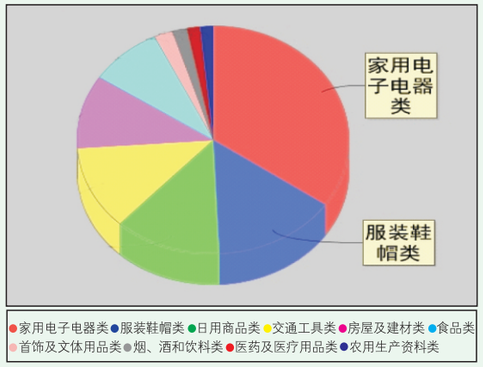

| 项目 | 2016年 | 比重 | 2015年 | 比重 | 比重变化 |
|---|---|---|---|---|---|
| 质量 | 4895 | 44.11% | 5556 | 46.91% | -2.80 |
| 其他 | 1798 | 16.2% | 1685 | 14.23% | 1.97 |
| 售后服务 | 1470 | 13.25% | 1589 | 13.41% | -0.16 |
| 合同 | 1298 | 11.70% | 1188 | 10.03% | 1.67 |
| 价格 | 555 | 5% | 625 | 5.28% | -0.28 |
| 虚假宣传 | 494 | 4.45% | 444 | 3.75% | 0.7 |
| 安全 | 235 | 2.12% | 301 | 2.54% | -0.42 |
| 计量 | 173 | 1.56% | 247 | 2.09% | -0.53 |
| 假冒 | 170 | 1.53% | 189 | 1.6% | -0.07 |
| 人格尊严 | 10 | 0.09% | 21 | 0.18% | -0.09 |

## 二、投诉商品统计

根据投诉商品分析（如图所示），家用电子电器类2421件，占21.81%；服装鞋帽类1023件，占9.22%；日用商品类890件，占8.02%；交通工具类835件，占7.52%；房屋及建材类728件，占6.56%；食品类607件，占5.47%；首饰及文体用品类156件，占1.41%；烟、酒和饮料类121件，占1.09%；医药及医疗用品类108件，占0.97%；农用生产资料类108件，占0.97%；其中，家用电子电器类、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。



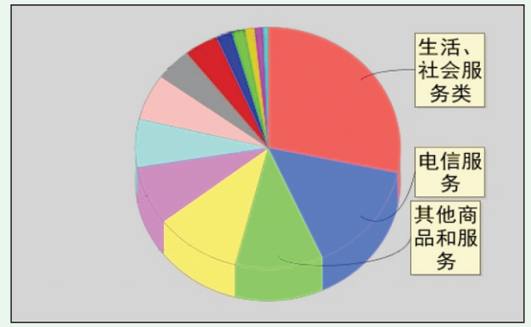





| 项目 | 2016年 | 比重 | 2015年 | 比重 | 比重变化 |
|---|---|---|---|---|---|
| 家用电子电器类 | 2421 | 21.81% | 2509 | 21.18% | 0.63 |
| 服装鞋帽类 | 1023 | 9.22% | 1279 | 10.8% | -1.58 |
| 日用商品类 | 890 | 8.02% | 957 | 8.08% | -0.06 |
| 交通工具类 | 835 | 7.52% | 872 | 7.36% | 0.16 |
| 房屋及建材类 | 728 | 6.56% | 727 | 6.14% | 0.42 |
| 食品类 | 607 | 5.47% | 640 | 5.4% | 0.07 |
| 首饰及文体用品类 | 156 | 1.41% | 178 | 1.5% | -0.09 |
| 烟、酒和饮料类 | 121 | 1.09% | 186 | 1.57% | -0.48 |
| 医药及医疗用品类 | 108 | 0.97% | 126 | 1.06% | -0.09 |
| 农用生产资料类 | 108 | 0.97% | 138 | 1.17% | -0.2 |

## 三、投诉服务统计

根据投诉服务分析（如图所示），生活、社会服务类1163件，占10.48%；电信服务611件，占5.51%；其他商品和服务439件，占3.96%；销售服务435件，占3.92%；互联网服务322件，占2.90%；公共设施服务264件，占2.38%；房屋装修及物业服务255件，占2.30%；邮政业服务180件，占1.62%；文化、娱乐、体育服务171件，占1.54%；金融服务80件，占0.72%；教育培训服务66件，占0.59%；旅游服务49件，占0.44%；保险服务41件，占0.37%；卫生保健服务25件，占0.23%；其中，生活、社会服务类、电信服务、其他商品和服务、销售服务、互联网服务占据了消费者投诉的前5名。




| 项目 | 2016年 | 比重 | 2015年 | 比重 | 比重变化 |
|---|---|---|---|---|---|
| 生活、社会服务类 | 1163 | 10.48% | 1103 | 9.31% | 1.17 |
| 电信服务 | 611 | 5.51% | 741 | 6.26% | -0.75 |
| 其他商品和服务 | 439 | 3.96% | 436 | 3.68% | 0.28 |
| 销售服务 | 435 | 3.92% | 259 | 2.19% | 1.73 |
| 互联网服务 | 322 | 2.90% | 526 | 4.44% | -1.54 |
| 公共设施服务 | 264 | 2.38% | 230 | 1.94% | 0.44 |
| 房屋装修及物业服务 | 255 | 2.3% | 229 | 1.93% | 0.37 |
| 邮政业服务 | 180 | 1.61% | 208 | 1.76% | -0.14 |
| 文化、娱乐、体育服务 | 171 | 1.54% | 145 | 1.22% | 0.32 |
| 金融服务 | 80 | 0.72% | 106 | 0.89% | -0.17 |
| 教育培训服务 | 66 | 0.59% | 42 | 0.35% | 0.24 |
| 旅游服务 | 49 | 0.44% | 105 | 0.89% | -0.45 |
| 保险服务 | 41 | 0.37% | 79 | 0.67% | -0.3 |
| 卫生保健服务 | 25 | 0.23% | 24 | 0.2% | 0.03 |

## 四、热点问题

### 1、家用电器类投诉量依旧领跑

家用电器因保有量的巨大，投诉量也是一路领先所有消费品。投诉的问题主要涉及产品质量、安全及售后服务问题，另有安全事故举证倒置问题，生产厂家有的以过了三包期不予处理，有的以没有检测报告为由不承认相关部门认定书，对6个月内的事故不愿承担举证倒置的义务。虽说各大厂商都加大了产品质量的保证及售后服务人员的技术保障能力，但仍旧是投诉高发区。

安庆市某消费者于2014年在某电器大卖场购买多台家用电器，其中一台某品牌冰箱于2015年出现故障，已维修一次，在2016年5月份又出现故障，维修时得知该冰箱竟然是2012年样机。售后及区域经销商称商品为样机，厂家不予更换。消费者对商家以样机当新机买的行为表示不满。经调解，商家已给消费者办理了更换。

合肥市消费者周先某夜晚家中突然起火，烧毁家居并波及邻居。火被消防部门扑灭后,经认定为洗衣机内部故障引发火灾。周某以火灾事故认定书要求厂家赔偿时，厂家经现场核查后却提出了不同意见，最终双方请合肥市消保委调解。市消保委要求厂家应落实举证责任倒置义务，但厂家坚持要将电器残骸送到权威的鉴定部门或走司法途径。

### 2、手机类投诉量占单消费品第一

手机投诉除了基本的质量问题如：充不上电，无法正常开关机，按键失灵，无故黑屏，接收信号差，三包期内不不三包等，还有手机内预装软件无法删除，泄露消费者隐私；还有手机经销商推销的增值服务：推销会员卡、售后延保卡，推销的时候服务质量吹上天，等消费者出现问题再来找的时候，就增设门槛推卸责任。

滁州市消费者李某向滁州市消保委反映，其8月6日购买了一部价值5000多的某品牌手机，发生故障后，售后同意调换新手机，但消费者害怕调换的是官翻机（通常是指由手机制造商将因质量问题退换的手机，修复或者替换有问题的组件重新组装后再投放市场销售），要求更换以M开头的手机或者退货，双方意见未能达成一致，请求滁州市消保委调解。市消保委经过反复劝说调解，最终被诉方同意按照消费者的要求为其调换一部型号以M开头的新手机。

### 3、食品安全责任重大

民以食为天，食品安全问题是监管的重中之重，投诉主要发生在：食品过期霉变，价格双标，食品标签标示不清，食品添加剂超标，保健食品虚假宣传疗效等。

淮南市消费者陈某在某超市购买了一箱椰子汁，购买第二天和孩子一起饮用后，双双出现腹泻现象，随后与经销商联系，却没有得到合理赔偿，无奈之下投诉至淮南市潘集区消保委。区消保委接投诉后查验了剩余的椰子汁，发现已经变质。与经销商联系后得到的是可能商品在运输过程中受外力影响所致的解释。随后，经过调解，经销商退还购货款70元，并赔偿医药费等其他损失1140元。

### 4、商品房解决难度大

商品房投诉调解一直难度较大，开发商财大气粗不配合调解，消费者的诉求难以满足。投诉内容集中反映在：房屋本身存在质量问题，出现渗水、透寒、墙体开裂等现象；部分开发商不按合同约定办理相关手续，违约不按时支付违约金，定金不退等，这些问题已成为困扰消费者买房的最大难题。

滁州市消费者王某于2016年6月19日某房产公司交付了一万元的定金订购一套商品房，该公司承诺“无理由退房”。经实地看房后，消费者对房屋的位置不满意，第二天就向该公司请求无理由退房。销售人员先要求消费者交付首付款并签订《商品房买卖合同》及《无理由退房协议书》后才能退款，随后又要求消费者办理银行按揭手续才可以退房，消费者无奈之下投诉至滁州市消保委。最终经调解，由房地产公司全部退还王先生定金及首付款共计226745元，并给予王先生适当的礼品作为补偿。





### 5、电信服务有待改进

电信运营商为了争夺客户，推出多重套餐供消费者选择，套餐内容眼花缭乱，说明并不清晰，绑定限制多，套餐到期只能升级不能降级也是消费者吐槽点之一，充值退款限制多，话费计费不准确，优惠账单看不懂，网厅购机限制多。

6月3日安庆市消费者张某收到某电信运营商发送的短信，告知其流量已经超过3.1G，产生了600多元费用。而张先生手机套餐含有每月150M流量，消费者认为通信运营商在流量快被用完时未履行告知义务为由向安庆市消保委投诉。最终，经调解，运营商全额退还消费者超量后产生的600多元流量费。

### 6、微信网购监管不易

互联网购物即我们所称的网购，包括电视、网站购物等，还有新兴的微信朋友圈购物。电视及网站购物是可以由电视媒体及网站平台自行监管商家活动，相关广电、公安网警等行政主管部门也能对其进行监管，但近年来新兴的微信朋友圈购物就有可能出现监管死角。在2014年8月7日，国家网信办发布了《即时通讯工具公众信息服务发展管理暂行规定》的十条规定，这就是俗称的“微信十条”。这是国家专门对即时通讯工具作出的管理规定，但这样的规定对于微信朋友圈众多商家的约束作用也是显而易见的。微信朋友圈有很多是个人卖家，采取个人互加微信售卖商品或服务，钱款也是打进卖家个人账户中，他们并不通过微信微店平台交易，只要消费者不主动投诉，微信平台也无法监管个人卖家，让某些不良卖家就有机可乘了。比如没有食品经营许可证就售卖自制商品，风靡朋友圈的微整形服务很多操作者根本没有医学美容操作资质。如果出现售后问题，协商不成，消费者就会被直接拉黑，只凭一个微信号是无法联系卖家的，而消保委因消费者是与卖家私下交易，或者无法提供被投诉方的具体名称及地址无法受理，消费者只能吃哑巴亏。

### 7、汽车类投诉问题多

随着城市汽车保有量稳步增长，汽车4S店遍地开花，但汽车产品质量问题及售后维修保养问题也是投诉的主要原因，主要表现在汽车销售引起的定金纠纷以及售后、维修方面的纠纷等方面。家用汽车有异响、噪音过大、零部件在保修期内损坏、怠速异常等问题;变速箱质量问题包括换挡困难，自动挡变速箱跳挡、乱挡、发热漏油、噪音过大等问题;汽车轮胎有早期磨损、爆裂等现象。售后上，易损件损坏频率快，零配件价格偏高、价格成本计算不合理;维修保养的过程不透明，修理过程缺乏透明度。应引导消费者树立良好的维权意识，在维修时要求维修店开具详细的维修单据，标清维修日期，在质量三包期内，多次维修仍然不能正常使用时，应提出退货或换货。同时加强与汽车协会及部分热门车辆销售服务商的交流沟通，培养其树立行业标准，通过周到的售后服务提高消费者对自身品牌的使用信心。

淮南市消费者宫某向淮南市消保委投诉，称其15年12月购买的一辆汽车在今年4月份出现发动机漏油现象。消费者到4S店进行首次维保，经售后人员查询，该车发动机曾被打开过。消费者查看记录后发现打开日期竟然是在自己购买之前，遂向消保委投诉。经消保委工作人员调查，4S店表示该车发动机是因为厂家抽检而打开的，不是4S店私自行为。消保委又联系厂家，厂家承认在销售前确实因发动机配件而打开过发动机，抽检也

是正常行为，并不影响使用。消保委认为该抽检行为虽不影响使用，但侵害了消费者的知情权，厂家及4S店都应承担相应的责任。最终调解后，4S店同意免费维修，并赠送5次保养服务作为补偿。

六安市消费者陈某2016年8月在某品牌轿车4S店购买了一辆新车，提车时4S店要求支付600元检测费，不交不给提车。消费者交了600元检测费后还没有拿到发票，无奈，诉至六安市消保委。最终，在消保委的调解下，4S店退回消费者600元。

**8、预付式消费陷阱多**

预付式消费是经营者以营利为目的吸引消费的一种商业模式，以优惠为诱饵，先付钱，后消费，看似优惠，但遇到不良商家跑路，消费者就欲哭无泪了，给调解工作也带来了很大的麻烦。

蚌埠市消费者张女士在一家理发店花了五千元钱办理了一张储值卡，在使用多次后发现余额不对，查询后发现有不属于自己的消费记录。消费者与经营者理论后，只是恢复了多消费的金额再无其他说法，消费者无奈向蚌埠市消保委投诉。市消保委接投诉后核实消费者投诉的内容属实，最终经过调解，经营者兑现张女士提出的退还本卡内四千多元的余额、赔礼道歉并给予一定合理补偿。

消费者朱女士在铜陵市长江二路铜陵市某美发室办理了预付卡，现在店名已改，但在店面牌匾上有注明为原来同一个加盟店。消费者去消费时却被告知预付卡不能继续使用，消费者无奈请求消保委帮助。经消保委调查，原美发室已经不再经营，负责人无法找到，而现在的美发室已经重新办理了营业执照，不愿意承认以前的卡，只能建议消费者通过法院提起诉讼来维护自己的合法权益。

**9、美容效果争议多**

爱美之心人皆有之，但有时偏偏事与愿违，不但没有美起来，反遭毁容。美容投诉的主要在：美容院服务质量差，使用劣质化妆品，功能性化妆品虚假宣传，夸大疗效，擅自承接医学美容项目，忽悠消费者办理高额充值会员卡等。

淮南市消费者金某在某美容院进行祛痘治疗，做完治疗后，觉得并未达到所宣传的效果，且面部出现不适，与经营者协商无果后，投诉至淮南市消保委。经市消保委了解，经营者说明使用的化妆品是合格产品，消费者可能在治疗期间未按治疗要求，导致未达效果。最终调解后，经营者退还消费者5000多元费用。



**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。

微信号 安徽消费者 ahxfz315

关注消费 合理诉求