



安徽消费者

1

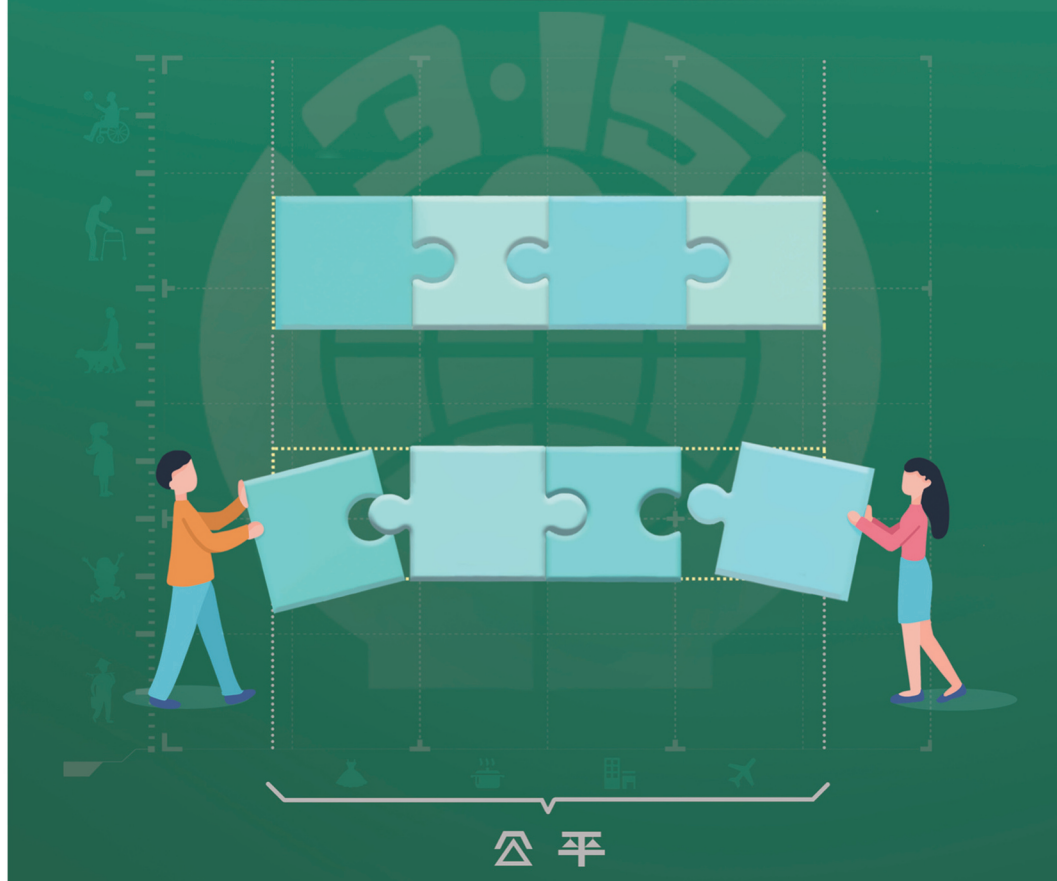
第1期 总第101期 主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料 免费交流

2022.3.15

3·15专辑

共促消费公平 乐享皖美消费

—— 2022年消费维权年主题 ——



安徽省消费者权益保护委员会

2022. 1

“共促消费公平 乐享皖美消费” 倡 议 书

消费是经济增长的持久动力。公平是实现消费者权益的价值基础,也是中国特色社会主义本质要求,以维护消费者公平、知情、安全、选择等权益为主要切入点,营造更加放心、便利、舒心的消费环境,对促进我省社会和谐稳定、经济健康发展,具有重要意义。在2022年3·15国际消费者权益日到来之际,安徽省消费者权益保护委员会希望广大生产经营者履行共促消费公平义务,不断提高商品服务质量品质,让广大消费者乐享皖美商品和服务,增强消费获得感幸福感。为此,发出如下倡议:

一、合同规范、公平竞争。不利用优势地位订立不平等条款,合同文字通俗易懂,不以垄断或优势地位损害消费者利益,不以不正当经营手段破坏市场秩序。

二、遵循信用、平等原则。与消费者交易做到自愿、平等、公平、守信,对待消费者一视同仁,保障消费者享有平等的消费权利。

三、尊重人格、保护隐私。合理合法采集使用消费者个人信息,建立严格信息管理制度,保护消费者隐私。

四、质量可靠、使用安全。提供的商品和服务质量合格,满足功能用途,最大限度降低使用风险。

五、信息披露真实充分。提供的商品和服务信息客观、真实、全面,符合实际,不隐瞒、不夸大。

六、价格标识清晰明确。合理定价,明码实价,不搞虚假促销,保障供应、不囤积居奇、哄抬价格。

七、售后服务方便快捷。按期交付商品服务,提供高质量售后服务;线下实体经营者力争实行无理由退货承诺;主动和解消费纠纷,对消费者合理诉求,不无理拒绝故意拖延。

八、环保节能永续发展。商品服务的生产和使用符合环境保护原则,不以破坏社会和自然环境为代价谋求企业利益。

安徽省消费者权益保护委员会

2022年3月15日

共促消费公平 乐享皖美消费

中国消费者协会确定 2022 年全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”。公平是实现消费者法定权益的价值基础,也是中国特色社会主义本质要求,当前,消费者要求被公平对待的呼声更加强烈。共促消费公平,就要严格落实法律规定,实现更有保障消费公平;就要积极引导“科技向善”,实现更深层次消费公平;就要强化特殊群体保护,实现更大范围消费公平;就要践行绿色低碳消费,实现更可持续消费公平。

2022 年,我省消费者权益保护工作将坚持稳字当头、稳中求进工作总基调,在促进社会稳定、经济增长上主动担当、积极作为。围绕省委省政府促进消费工作部署,结合全国消费维权年主题活动的要求,我们把安徽省 2022 年消费维权年主题确定为:共促消费公平 乐享皖美消费。我们希望社会各界共同努力,宣传落实好安徽年主题。

我们要努力做到以消费维权促消费增长。以维护消费公平、安全等权益为主要切入点,加大立法保护、司法保护、行政保护、社会监督力度,发挥行业组织自律作用,强化未成年人、老年人、残疾人、低收入人群等特殊消费群体的保护力度,着力破解个人信息保护、预付式消费、网络消费、农村消费等领域侵害消费者权益突出问题,让消费者愿消费、敢消费,激发消费潜力,促进消费增长。

我们要努力做到以放心消费创建促皖美消费行动。深化放心消费创建,深入推进“放心消费在安徽”主题行动,让安全放心、质量放心、服务放心、价格放心、维权放心等要素融入到皖美制造、皖美农品、皖美旅游、皖美味道、皖美消费等具体行动中,坚持“守底线、拉高线”,促进市场规范、行业自律、企业诚信,通过社会协同共治,提升广大消费者对安徽商品和服务的满意度,不断满足人民群众美好生活需求。

我们要努力做到以消费引导促品质提升。加强系统化消费教育引导,帮助各个层面消费者掌握科学合理消费知识,提升自主依法维权的意识和能力,崇尚简约适度、绿色低碳的生活方式,做科学文明消费、依法理性维权的新时代消费者。组织开展皖美消费放心购、放心游等活动,引导消费者注重提升消费品质,乐享皖美商品和服务,增强消费获得感。

让我们以 315 活动为契机,携起手来,共同推动我省消费者权益保护事业蓬勃发展,营造更加放心、安全便利、舒心的消费环境,促进社会和谐稳定、经济健康发展,以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开!



主 办/安徽省消费者权益保护委员会
编印单位:安徽省消费者权益保护委员会

编委会名单

主 任 沈卫国
副 主 任 韩永生
编 委 吴瑞卿 张路明 罗 勇 胡 茵 周 鹏
丁 云 樊具山 肖玉娜 余 兵 丁 成
张艳秋 黄华纯 李美娜 朱 伟 张巍巍
喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震 万冬鸣
兰文军

主 编 吴瑞卿
编 审 张路明
编 辑 董 杰 陈妍妍 谢小雪 王付红 赵 红
校 对 陈妍妍 谢小雪
摄 影 韩 峻

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
电 话: 0551-64675176

网 址: www.ah315.cn

投稿邮箱: ahxfz2018@163.com

印刷单位: 合肥文善传媒印务有限公司

印刷日期: 2022 年 3 月 15 日

印刷数量: 1000 本

发送对象: 安徽省消费者权益保护委员会成员单位;
全省各级消保委; 长三角消保委联盟

声 明: 版权所有,《安徽消费者》编辑部保留所有权。未经
书面许可,不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》
的任何图文。

目 录

Contents

》卷首语

P1 共促消费公平 乐享皖美消费

》本期关注

P4 服务全面拓展消费 推动维权社会共治

安徽省消费者权益保护委员会 2021 年工作纪实

》协作维权

P7 严厉打击侵害消费者权益犯罪行为

有效维护消费者民事权益

/ 安徽省高级人民法院

P9 依法支持消保委提起民事公益诉讼

为消费者权益保护保驾护航

/ 安徽省人民检察院

P11 深入推进社会信用体系建设

营造放心消费环境

/ 安徽省发展和改革委员会

P13 加快消费品工业高质量发展全面拓展消费需求

/ 安徽省经济和信息化厅

P16 严打食药环知森领域犯罪 办理案件 2544 起

/ 安徽省公安厅

P17 聚焦问题抓监管 突出管控抓落实

不断提升农产品质量安全监管能力和水平

/ 安徽省农业农村厅

P20 加大文化市场综合执法力度

营造安全有序的文化消费环境

/ 安徽省文化和旅游厅

P21 树立“大市场、大监管、大消保”理念

全方位净化市场消费环境

/ 安徽省市场监管局

P23 坚持以人民为中心发展理念

推进信息通信业高质量发展

/ 安徽省通信管理局

P25 践行金融为民 全面加强金融消费者权益保护

/ 中国人民银行合肥中心支行

P27 整治行业侵权乱象 提升行业服务水平

/ 中国银保监会安徽监管局

P30 以“大投保”理念推动投保工作走深走实

/ 安徽证监局

P32 全力维护全省消防安全形势持续稳定

/ 安徽省消防救援总队

》 消费调查

P33 安徽省消保委电商网购消费体察发现六大问题

》 投诉分析

P34 2022 年春节期间投诉情况分析

/ 投诉部

》 典型案例

P35 安徽省法院系统典型案例

P37 安徽省检察院系统典型案例

P39 安徽省公安机关打击食药环知森领域犯罪 12 起

P40 安徽省农产品质量安全典型案例

P41 安徽省文旅系统 2021 年消费者维权典型案例

P43 安徽省通信管理局 2021 年维权典型案例

P45 人行合肥中心支行维权典型案例

P46 中国银保监会安徽监管局消费维权典型案例

P47 安徽省消保委系统 2021 年十大消费维权案例

》 封 面

2022 年消费维权年主题：

共促消费公平 乐享皖美消费

服务全面拓展消费 推动维权社会共治

安徽省消费者权益保护委员会 2021 年工作纪实



举办“守护安全 畅通消费”3·15 主题活动

特色伴手礼评测，从两届共 80 件“安徽特色伴手礼”中优选 25 件入选“长三角特色伴手礼”，并于 11 月 1-10 日在上海虹桥机场展示，10 个特色伴手礼企业还在进博会上闪亮登场。发布《安徽特色伴手礼评选规范》团体标准，进一步提升评

2021 年围绕“守护安全 畅通消费”年主题，按照省中消协、长三角消保委联盟和省局年度重点工作安排要求，创新性地编制《安徽省消保委“十四五”规划》，各项工作依序推进并全面完成。2021 年，安徽省各级消保委共受理消费者投诉 21080 件，已解决 20480 件，解决率 97.15%，为消费者挽回经济损失 4177.11 万元，共接待消费者来访、咨询 88039 人次。

打造引导消费新载体，服务全面拓展消费

一是开展安徽伴手礼评测。完成安徽省第二届

选的规范性、可操作性和科学性、权威性。二是遴选消费体验基地(馆)。优中选优推出首批 28 家安徽省消费体验馆，制定发布全国首个《消费体验馆评价规范》团体标准。新体验带动新消费，体验馆引导消费成效日益显现。三是开展“全面拓展消费需求”调研，撰写的《着力营造放心满意消费环境》《倾力打造安徽“五五购物节”》均在省政协专题协商会上作口头发言。《安徽省“十四五”促进消费规划》专门一段，强调充分发挥省消保委等平台作用。

搭建和解新平台，促进纠纷多元化解

一是引导经营者建立消费纠纷和解机制，督促企业先行和解。省消保委将经营者建立和解制度作为放心满意消费示范单位认定的必要条件，在已认定的 2 万家县级以上示范单位建立和解制度，全年约 10 万件纠纷主动和解。二是深化与人



召开 3·15 媒体和行业组织座谈会



沪苏浙皖五个行业组织签署合作备忘录



启动长三角地区放心消费行业创建行动

民法院和检察院的协作机制,开展公益诉讼研讨,推进惩罚性公益诉讼。2020年胜诉的10起案件均进入执行程序。11月10日,省消保委依职权就张某龙等七人生产、销售不合格化肥欺诈消费者的行为,向滁州市中级人民法院提起惩罚性赔偿消费民事公益诉讼,滁州市人民检察院将出庭支持该起公益诉讼。三是组建省消保委家装专业委员会、汽车专业委员会,借助行业组织、专家力量化解家装、汽车消费纠纷。

聚焦热点难点,运用多种手段提升监督效能

一是开展系列消费调查。开展了供水、供电、供气、公交、通信五个公共服务行业消费者满意度调查,并针对发现的问题约谈了相关经营者;开展合肥市餐饮浪费现状的调查,并组织20多家骨干餐

饮企业开展制止浪费承诺活动;开展老年消费权益保护和诉调对接专项调查,提出意见建议。二是开展两项体验式比较实验,与省家用电器行业协会联合开展热水器比较试验,与省信息家电行业协会联合开展多联机比较实验,督促相关经营者诚信经营。三是开展三项评测,对重点网络平台互联互通进行测评,督促微信实现“点对点聊天场景中可直接访问外部链接”;开展快递单广告真实性调查,将对涉及侵害消费者合法权益的行为约谈经营者。四是开展消费提示、警示,围绕网络平台的虚假宣传,就“增高”单项开展网购平台点评。

引领行业规范,推动维权社会共治

一是表彰“凝聚你我力量 让消费更温暖”公益活动表现突出行业组织,调动行业组织参与消费维权加强行业自律积极性。二是开展“守护安全 畅通消费”3·15主题活动,组织20家行业组织开展“守护安全 畅通消费”承诺活动,将年主题落实到相关行业组织年度重点工作。三是牵头行业组织开展长三角区域放心消费创建。组织省物业管理协会、省餐饮行业协会、省家庭服务业协会、省电器服务业协会、省老字号企业协会5个行业组织与沪苏浙兄弟协会签署合作备忘录,开展长三角放心消费创建协作,形成长三角行业放心消费创建合力。



成立家装专业委员会



成立汽车专业委员会



省消保委党支部荣获“先进基层党组织”荣誉

开展放心满意消费创建,推进消费环境改善

一是与省直 30 个部门联合印发“十四五”安徽放心满意消费创建提质升级文件,与省局联合制定了 2021 年放心满意消费创建工作计划,按照安全、质量、价格、服务、维权五个放心要求,创建活动在全省深入开展,全省参创经营户 2021 年增加 17000 多户。二是指导各地开展放心满意消费示范单位认定,制定了高速公路服务区示范认定标准,完善相关评价体系,全年认定县级示范单位 7200 多户,市级示范单位 700 多户。三是组织开展省级放心满意消费示范单位认定工作,严格按程序要求,共认定 48 家省级放心消费示范单位。

落实《通知》,推动组织建设再上新台阶

一是召开专题会议。10 月 10 日,召开全省消保委秘书长工作座谈会,传达了中消协五届七次理

事会主要精神,学习《市场监管总局办公厅印发关于全国消协组织进一步做好新形势下消费者权益保护工作意见的通知》,研究落实意见。二是推进省本级人员经费增加、职能强化。2022 年财政预算增加 50 多万元,增加 2 名事业编制人员,支持消保委发挥消费者权益保护和社会监督中坚作用列入省市场监管局 2021 年度市场监管重点工作责任单位任务清单(第 157 项)。三是指导基层组织建设工作取得突破,全省 16 个省辖市、50% 以上县区级消保委组建了主要以同级人大分管财经的负责同志为主任的领导机构,市级消保委秘书长配备精干人员担任。指导省直管县安徽省宿松县在机构改革中强化组织建设,县政府批准 12315 中心隶属于宿松县消保委,编办同步批准成立了宿松县消保委秘书处,秘书处在 4 个编制基础上,招聘 16 名政府购买服务工作人员,经费纳入财政预算。

深入开展党建活动,引领业务工作扎实推进

认真做好 2021 年度党支部组织生活会和民主评议党员工作,按要求认真开展学党史等各项学习活动,开展特色支部活动。圆满承办省局“永远跟党走”庆祝中国共产党成立 100 周年群众歌咏大会,唱出了对党和人民的深情、对中华民族伟大复兴的坚定信念。与省直机关工委、省局联合开展为老党员送服务活动,为 136 位“光荣在党 50 年”老党员清洗家电 242 台。参与省市场监管局赴潜山县帮扶的松岭村、官庄村、光华村“微心愿”活动,向三个村 83 名困难户送去电风扇、电饭煲等 30 余件价值 1 万余元的生活物品。组织全体党员职工学习习近平总书记系列讲话,学习党的十九届六中全会及省十一次党代会精神,以党建统领消保委各项业务工作,取得显著成效。

安徽省高级人民法院

严厉打击侵害消费者权益犯罪行为 有效维护消费者民事权益

2021年,全省法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,认真履行审判职责,狠抓执法办案,强化司法为民,完善工作机制,为维护消费者权益,营造安全放心的消费环境,促进安徽经济持续健康发展、社会和谐稳定作出了应有贡献。

一、全省法院涉消费者权益基本情况

公正司法,有力维权

2021年,全省法院克服案件数量爆发式增长、案多人少矛盾进一步突出等压力和困难,狠抓执法办案,公正高效审理各类消费维权类案件,坚决守好维护消费者合法权益最后一道防线,不断满足人民群众美好生活的需要。

严厉打击侵害消费者权益犯罪行为。2021年,全省法院充分发挥审判职能,审结一批涉消费者权益刑事,对违法犯罪活动形成有效震慑。审结生产、销售有毒、有害食品罪一审案件43件,生产、销售不符合安全标准的食品罪一审案件95件,生产、销售假药罪一审案件3件,严厉打击涉食品药品安全犯罪,全力保护公众“舌尖上的安全”;审结生产、销售不符合标准的医用器材罪一审案件8件,加大对不符合标准的医用器材的打击力度;审结生产、销售伪劣产品罪一审案件47件,强迫交易罪一审案件16件,重拳打击严重侵害消费者人身、财产权益违法犯罪和市场交易秩序的犯罪。

有效维护消费者民事权益。涉消费者民事权益案件,主要涉及买卖合同、服务合同、产品责任等纠纷。其中,房屋买卖纠纷是消费者权益纠纷审结一、二审房屋买卖合同纠纷案件16943件,同比上升15.31%,结案标的额199087万元;网络购物合同纠纷呈大幅上升趋势,共审结一、二审案件669件,结案标的额918万余元,审结案件数同比增长52%,

网络购物纠纷呈多发易发趋势;审结与消费者有关的财产损害赔偿纠纷一、二审案件3916件,结案标的额56308万元等,有效维护消费者合法权益。全面落实“三个最严”要求,依法加大对制售假冒伪劣商品和商业欺诈的打击力度,提升违法经营者成本。针对食品、药品领域的消费者权益保护案件,加大生产者、销售者的举证责任,准确适用惩罚性赔偿。

依法审理涉消费者权益行政案件。去年全省法院共受理涉消费者权益行政一审案件169件,审结149件,依法监督、支持监管部门依法行政,合力优化消费秩序和消费环境。

为民司法,高效维权

2021年,全省法院秉持以人民为中心的司法理念,不断创新工作机制和工作方法,加强部门协作,突出司法便民利民,为消费者维权提供强有力的司法保障和服务。

消费维权更加便利。全省法院普遍开通涉消费者权益保护案件绿色通道,畅通维权诉讼渠道,对案件快立快结快执。建成“一站式”诉讼服务中心,消费维权诉讼服务更贴心、更便利。开通诉讼服务网和12368司法服务热线,为消费维权诉讼提供“7×24”式服务。大力开展巡回审判,以诉讼服务工作站、诉讼服务联系点、背包法庭、巡回法庭等多种形式开展巡回审判,降低当事人维权成本,提高维权效率。

全面健全诉调衔接机制。大力推广涉消费者权益纠纷诉前调解、委托调解,充分发挥社区、单位、调解组织等在化解涉消费者权益纠纷中的作用。发挥审判职能,认真贯彻省高院与省直8家单位联合出台的诉调对接意见,切实维护消费者合法权益;合肥市两级法院联合行政职能部门、调解组织、行

业协会等共建解纷平台,在消费维权等矛盾易发多发领域成立专业性调解室,一站式调解消费者纠纷。

加强多部门联动。各地法院强化与政府有关部门、行业协会、消费者协会等协作,通过定期召开联席会议、及时相互通报情况等方式,充分实现各部门职能互动、优势互补、资源共享,有效形成合力,消费维权常态化沟通协商机制基本形成。省高院与省消保委联合召开消费维权协作探讨会,就消费公益诉讼、惩罚性赔偿等问题进行深入探讨。

积极彰显司法能动性。各地法院对案件审理过程中发现的行政管理疏漏、企业经营漏洞、商品销售者、服务经营者不规范、不诚信行为,及时发出司法建议,促进行政执法部门完善监管行为,并会同有关部门督促销售者、经营者以及有关企业整改,从源头消除消费矛盾。滁州、阜阳等地法院院领导走访当地相关生产企业,了解企业售后服务和消费者权益保护情况,积极为企业生产经营、政府相关部门依法监管提出意见建议。

立体多维,深入宣传

2021年,全省法院认真贯彻落实普法责任制,全方位、多层次、多维度开展消费维权法治宣传,引导消费者依法维权,商品生产者、经营者依法经营,促进全社会知法守法用法。

提升裁判示范引领作用。省高院2021年发布《安徽法院2016-2020年消费者权益司法保护状况及典型案例》,全面介绍五年来安徽法院维护消费者权益的成绩、举措及思路打算。全省法院根据当地实际,通过各种形式,发布消费维权司法保护状况。合肥中院及时召开消费者权益司法保护新闻发布会,介绍年度维护消费者权益十大典型案例,为消费者依法维权提供指引。

强化司法公开。实行消费维权案件审判信息全流程公开,通过中国裁判文书网及时向社会公布裁判文书。主动接受社会监督,组织省人大代表开展跨区交叉视察人民法院活动,在“法院开放日”活动中,邀请人大代表、政协委员和社会公众旁听消费维权案件审理。认真宣传民法典和消费者权益保护

法,组织开展“美好生活民法典相伴”主题宣传月和消费者保护宣传周活动,发布“生活‘典’滴”“司法护航皖美生活”等专栏10期。

丰富法治宣传形式。省高院在《今日法苑》《皖法之声》《安徽审判》、安徽法院网、政法专网等自有报刊杂志、网站上,开辟3·15专栏,公布消费维权典型案例并结合案例解读法律规定。贯彻落实普法责任制,全省法院举办“法律六进”“法院开放日”等活动3111场,27万名社会各界人士参加,感受法治进步、接受法治教育。马鞍山中院积极参加市消保委组织的广场法律咨询暨公开销毁侵权假冒商品活动启动仪式,解答群众咨询20余次,发放宣传材料百余份。积极开拓宣传阵地,通过互联网、微信、微博等平台,延伸消费维权法治宣传的触角。

二、2022年消费维权基本打算

2022年,安徽法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深刻认识和把握消费趋势,深入贯彻民法典和消费者权益保护法,以更加优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

一是继续发挥法院职能作用。准确适用民法典、消费者权益保护法等法律及相关司法解释,全面提升消费者权益纠纷案件审判工作水平;认真选取消费维权典型案例并发布,充分发挥司法裁判的引领和价值导向作用,大力弘扬社会主义核心价值观。

二是继续强化部门间协作配合。继续发挥司法建议的职能,继续健全行政执法与行政、刑事司法的衔接机制,切实发挥消费者权益保护工作联席会议作用;积极参与消费者维权的共建共治共享,共同解决消费领域突出问题。

三是继续抓好法治宣传。充分利用安徽法院网、政法专网、法院公众号等自有媒体,持续发布消费维权司法保护工作情况,在全社会营造维护消费者合法权益的良好氛围;继续加强与社会组织、媒体的密切合作,充分发挥社会监督在消费维权工作中的积极作用,努力在全社会营造安全有序的消费环境。

安徽省人民检察院

依法支持消保委提起民事公益诉讼 为消费者权益保护保驾护航

安徽省检察机关积极主动作为,充分发挥公益诉讼检察职能,以专项行动为抓手,接续开展消费者权益保护公益诉讼工作,为营造安全放心的消费环境提供坚强司法保障。2021 年全省检察机关共受理消费者权益保护领域案件线索 1305 件,立案 713 件,其中民事公益诉讼 410 件,行政公益诉讼 303 件,制发检察建议 251 件,提起诉讼 253 件。滁州市检察机关支持省消费者权益保护委员会提起董某明等人销售假冒注册商标商品民事公益诉讼一案入选最高检“3.15”食品药品安全消费者权益保护检察公益诉讼典型案例。

一、加大案件办理力度,多领域维护消费者权益

结合“检察为民办实事”“我为群众办实事”,全省检察机关在扎实办好食品药品安全等重点领域案件基础上,积极拓展消费者权益保护范围,实现消费者权益“应保尽保”。

保障群众“舌尖上的”安全。全省检察机关持续深入开展食品药品安全“四个最严”、“公益诉讼守护美好生活”等专项检察监督活动,各地因地制宜开展多个小专项,针对人民群众高度关注的网络餐饮、保健食品、校园及周边食品安全、假药劣药等突出问题依法提起公益诉讼。2021 年共受理食药领域公益诉讼案件线索 1173 件,立案 600 件,制发检察

建议 216 件,提起诉讼 211 件。共在 229 件案件中向违法行为人提出惩罚性赔偿诉请,加大责任追究力度,让违法者真正“痛到不敢再犯”,助力从源头上维护消费者合法权益。

防护社会公共卫生安全。立足服务常态化疫情防控,紧紧围绕医用口罩等医疗器械质量安全、医疗机构等医疗废物处置安全等,充分发挥公益诉讼检察职能,精准监督、规范办案。一年来,各地共立案办理公共卫生安全领域公益诉讼案件 269 件,助力保障人民群众生命健康安全。淮南市检察院会同市卫健委、生态环境部门开展“医疗废物处置公益专项检查活动”,推动建立健全医疗废物处置监管长效机制。无为市、南陵县检察院等督促相关乡镇主管对 40 余家诊所进行废水排放专项整治,杜绝医疗废水污染。多地检察机关针对销售不符合安全标准的“假口罩”违法行为提起公益诉讼,要求违法行为人承担召回不合格产品、赔偿损失甚至惩罚性赔偿的民事责任,有力惩治了制假售假行为,维护了疫情防控秩序。

保护消费者个人信息安全。针对群众反映强烈的个人隐私信息屡受侵犯问题,淮北、滁州、芜湖、宣城、安庆等地检察机关先后对非法获取、出售公民个人信息的被告人提起公益诉讼,提出赔偿损失、消除危险、赔礼道歉等诉讼请求,加大违法行为人违法成本,助力全方位构筑公民个人信息保护的法治盾牌。一年来,全省检察机关共办理个人信息保护领域公益诉讼案件 80 件。芜湖市湾沚区检察院针对潘某某、周某某等装修装潢、建材销售、物业管理行业等从业人员,为便于其推销业务而非法获取、提供该区部分住宅小区业务个人信息的行为,提起刑事附带民事公益诉讼,诉请法院判令被告消除危险,并在媒体上公开赔礼道歉,维护购房者和业主个人信息安全。

积极拓展消费维权公益诉讼新领域。开展涉农领域公益诉讼专项活动,聚焦农资市场出现的“假化肥、假农药、假种子”等突出问题,严厉打击假冒



界首市检察院以听证的方式公开审查孙某销售有毒有害食品民事公益诉讼案。

伪劣农资,服务保障乡村振兴战略。针对部分企业投放虚假广告误导消费者现象,芜湖、亳州等地检察机关依法向相关主管行政机关制发检察建议,要求加强监管,保障消费者获取真实信息的权利。蒙城县院对于某企业在电视台利用患者宣传药品功效的行为,依法向相关行政主管部门发出检察建议,促使其对药品类广告进行全面审查,对所有不符合要求的药品宣传作出下架处理。

二、加大支持起诉力度,增强消费者权益保护合力

全省检察机关根据法律规定,依法支持省消保委提起民事公益诉讼,为保护消费者合法权益提供坚强的法治后盾。安徽省人民检察院与安徽省消费者权益保护委员会会商签订《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》,建立消费公益诉讼协作机制,为消费者权益保护委员会和检察机关之间的诉讼衔接提供了规范化遵循。2019年以来全省检察机关共支持省消保委提起诉讼28件,其中2021年支持提起诉讼6件。滁州市检察机关针对董某明、王某鑫等11人销售假冒品牌系列白酒违法行为,依法支持安徽省消保委提起系列民事公益诉讼,并支持提出惩罚性赔偿诉请,同时检察机关在该系列案件调查取证、法律咨询等方面给予协助,并出庭发表支持起诉意见。该案的成功办理将支持起诉、惩罚赔偿两项制度充分结合,有力指控了被告的违法行为,有效打击了制假售假违法行为,取得了良好的效果。该案入选高检院“3.15”食品药品安全消费者权益保护检察公益诉讼典型案例。滁州市检察院在办理张某龙、张某明等人生产、销售假化肥一案中,依法支持安徽省消保委对违法行为人提起民事公益诉讼的同时,同时,提起行政公益诉讼督促相关行政主管部门积极履职,从源头上保证化肥农资质量安全,维护广大农民消费者的合法权益,为营造安全健康的农资消费环境发挥了积极作用。淮南、六安等地检察机关也支持省消保委开展了维护消费者权益保护相关诉讼工作。

三、加大工作协同力度,提升消费者权益保护成效

深化协同工作机制建设。全省检察机关着力健全行政执法与公益诉讼检察相衔接的公益诉讼模式,不断丰富和拓展协作方式、协作内容,合力提升消费者权益公益诉讼保护质效。2021年各地就消



旌德县人民检察院联合旌德县市场监督管理局对旌阳镇多家早餐店进行了抽查回访。

费者权益保护领域与相关行政机关建立信息共享、线索移送、调查取证、联合督办、专业支持多个协作机制,召开联席会议等10余次,增强消费者权益保护合力。安徽省检察院邀请省市场监督管理局、药品监督管理局等单位专业人员担任特邀检察官助理,借助“外脑”不断提升办案专业化水平。

提升社会公众参与度。多地检察机关畅通举报渠道,并推动政府将公益案件线索举报奖励费用纳入财政预算予以保障,不断拓展线索来源,力求最大限度保护消费者合法权益。宿州、明光、舒城等地检察机关出台公益诉讼案件线索举报奖励办法或建立有奖举报机制,鼓励公众参与公益保护行动,一年来共奖励9人13200元。同时,各地在办案中积极开展公开听证工作,集思广益,推动解决老百姓关心的消费维权问题。望江县院在办理一起侵犯公民个人信息行政公益诉讼案件中,邀请人大代表、政协委员、人民监督员参与公开听证,共商对策,为督促相关主管行政机关加强监管提出了有益的意见建议。

依法促进社会治理。全省检察机关在开展消费者权益保护公益诉讼工作的同时,注重加强类案监督,推动行政机关制定规范性文件,建立长效工作机制,或会同行政机关开展专项行动,共同推动社会治理。宿松县检察院在办理一起涉非法行医公益诉讼案件中,通过制发检察建议督促有关主管行政机关加强监管的同时,推动相关主管行政机关在全县组织开展了为期一年的集中整治活动,有力打击了非法行医乱象,规范了个体(社区)医疗机构的经营行为,提高了对人民群众生命健康权的保障。

安徽省发展和改革委员会

深入推进社会信用体系建设 营造放心消费环境



2021年，省发展改革委按照国家要求及省委、省政府部署，深入推进社会信用体系建设，推动消费领域加强信用监管，着力营造诚信消费环境，各项工作取得明显成效。

工作推进机制不断完善

省第十一次党代会明确要求深化社会信用体系建设。省政府将“社会信用体系建设提升行动”作为一项重大改革行动，列入省“十四五”规划和2035年远景目标纲要，同时将社会信用体系建设纳入对各市政府和省政府部门的目标管理绩效考核。《安徽省人民政府办公厅关于进一步完善失信约束制度构建诚信建设长效机制的实施意见》印发实施，进一步推进社会信用体系建设法治化、规范化建设。省社会信用体系建设联席会议办公室（以下简称“省信用办”）印发《安徽省2021年社会信用体系建设工作要点》《2021年省有关部门信用体系建设工作任务清单》，明确年度目标、工作举措。印发《关于做好“信易贷”工作的通知》《关于做好公共信用综合评价结果应用的通知》《关于进一步加强失信专项治理和失信约束措施清理规范工作的通知》等，夯实信用制度体系。

信用信息归集共享持续加强

提升信用平台和网站功能。省发展改革委2015年底正式上线运行省公共信用信息共享服务平台（以下简称“省信用平台”），经过持续优化升级，平台已成为上联国家、下接地市、横跨部门的信用信息归集共享枢纽，为政府部门、企事业单位、社

会公众等提供专业化、便捷化信用信息服务，支撑行业、地方深入推进信用监管。在国家发展改革委举办的2021年全国信用信息共享平台、信用门户网站建设观摩会上，省信用平台和“信用安徽”网站获省级组第7名，荣获全国“特色平台网站”称号；芜湖市、宿州市信用平台和信用门户网站荣获全国市级“特色平台网站”称号。

深化信用信息归集共享。省信用平台与安徽政务服务网、省“互联网+监管”系统、省公共资源交易监管平台、省投资项目在线审批监管平台、省市政务服务大厅、各市信用平台等全面对接，截至目前，累计归集超37亿条信用信息，形成覆盖全省各类市场主体的信用信息“一张网”。依托“信用安徽”网站，广泛提供信用信息查询服务，同时加强信用政策法规、重点领域信用建设、失信专项治理、信用典型案例等公开公示。

扎实推进行政许可和行政处罚等信用信息公开。2021年，省信用办在全省组织开展行政许可和行政处罚等信用信息7个工作日内上网公示（以下简称“双公示”）工作专项提升行动，以“零瞒报、零迟报、全合规”为目标，建立完善监测、周调度、月通报、季评估和实地督导工作机制，开发“双公示”专项业务系统，实现数据传输、跟踪提醒等全流程智能化运行，省信用平台全年累计归集“双公示”信息907万条。2021年2月以来，我省“双公示”工作水平大幅提升，整体排名始终居前，国家月度通报连续点名表扬。

信用支撑社会治理体系创新能力有效提升

推进行业信用分级分类监管。印发《安徽省社会信用体系建设联席会议办公室关于做好公共信用综合评价结果应用的通知》，将国家公共信用综合评价结果嵌入省信用平台，为各地各部门开展分级分类监管提供参考依据。推动生态环境、市场监管等15个行业开展信用评价，实施差异化监管措施，提高监管效能。推动政府部门在行政管理和公共服务事项中加强信用信息查询应用。

推广信用信息社会化查询。依托省信用平台、“信用安徽”网站、微信公众号、“皖事通”APP、安徽政务服务网、信用自助查询机等多种渠道,满足政府采购、招标投标、项目审批、资金安排、评优评先、市场交易等方面信用信息查询需要,截至2021年底,累计提供查询3089万次,有效支持基层治理效能提升和市场交易风险防控。

创新信用产品应用。各地各有关部门在行政审批、旅游、交通、医疗、租赁、阅读、健身、餐饮等20多个领域开发“信易批”“信易游”“信易租”“信易行”“信易医”“信易阅”“信易健身”等“信易+”产品,为信用状况良好的市场主体提供优惠或便利,引导社会成员守信践诺。

信用服务实体经济显成效

大力推广“信易贷”模式。贯彻落实党中央、国务院及省委、省政府关于大力发展普惠金融的决策部署,按照省第十一次党代会提出的实施数字赋能普惠金融专项行动要求,充分发挥信用信息应用价值,深入推进“信易贷”工作。根据金融机构放贷需求,编制“信易贷”信息目录,加大水、电、气、纳税、社保、住房公积金、合同履行等特定信用信息归集力度,以信用信息共享缓解银企信息不对称。组织召开推广“信易贷”模式现场会,总结推广成熟经验,2021年为6.38万户中小微企业发放信用贷款超1500亿元。合肥市“信易贷”平台获评“全国中小企业融资综合信用服务特色平台”。

完善信用修复机制。省发展改革委会同省市场监管局建立信用修复联动机制,实现全省信用门户网站和国家企业信用信息公示系统(安徽)公示的信用修复结果联动。截至2021年底,主动帮助6.4万家企业修复失信记录12万条,实现“应修复尽修复”,助力企业重返市场。

建立健全信用承诺制。各地各有关部门在工程项目施工许可、住房公积金贷款审批、税务注销即时办理、企业设立和经营范围变更、网约车经营许可等40多个事项实施审批替代型信用承诺,缩短审批时限、减少材料提交、优化办事流程,支持“放管服”改革推深做实。在中国改革报社、国家公共信用信息中心联合主办的第二届全国信用承诺书示范性案例征集评选活动中,我省8份承诺书案例获评“示范样本”“特色样本”,占全国近1/4席,且覆盖所有征集类型。

诚信文化建设持续加强

选树诚信典型。身残志坚、一诺千金的合肥浩强电子商务有限公司董事长崔万志,传承坚守、播绿护林的滁州市皇甫山林场退休职工高青旺,一户不脱贫、坚决不撤岗的六安市金寨县花石乡大湾村党总支第一书记余静,金寨县齐山村孤岛村医余家军先后当选全国“诚信之星”,安徽成为连续4年获此殊荣的唯一省份。

加强诚信教育培训。省委组织部将讲诚信贯穿公务员考录始终,要求所有报考人员签订“诚信承诺书”,属于失信被执行人的,一律不予录用。省教育厅积极支持高校设立信用管理相关专业,引导高校加强信用管理类相关人才培养力度。省财政厅组织新设立会计师事务所合伙人(股东)提示谈话,加强守法诚信宣传,提高审计质量。省发展改革委、省经济和信息化厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省文化和旅游厅等单位,各市社会信用体系建设牵头部门2021年累计组织开展行业、地方信用建设专题培训超百场,覆盖万余人次,着力提升信用工作人员业务水平。

注重诚信宣传引导。省信用办2021年编印23期信用建设工作简报,宣传交流全省信用建设工作进展和省内信用动态。广泛动员各类媒体,继续做好“诚信建设万里行”主题宣传,累计制作播放“信用安徽的故事”“诚信江淮”等专题电视节目44期,播报“信用建设信息快报”260条,刊发信用宣传视频、漫画、稿件等300余篇。组织开展献礼建党一百周年之黄梅戏《诚信天下》首演、全省信用创意短视频话题赛、首届大学生诚信主题辩论赛、信用进社区、“政企携手提振经济 信用助力产业复苏”之信用进企业、寻找美丽信用村、诚信戏曲下乡等系列主题活动,弘扬安徽“诚实、厚道,守信、担当”的诚信文化理念,普及信用知识,营造良好社会氛围。

下一步,省发展改革委将会同有关方面,依法高质量推进全省社会信用体系建设,强化公共信用信息精准归集、按需共享、充分公开和广泛应用,大力推进信用承诺制,创新和完善信用分级分类监管,拓展信用惠民便企应用场景,持续加强诚信文化建设,探索构建以信用为基础的新型监管机制,为营造安全放心消费环境、优化营商环境、推动经济社会高质量发展提供信用支撑。

安徽省经济和信息化厅

加快消费品工业高质量发展 全面拓展消费需求



“十三五”以来,我省持续深入实施消费品工业增品种、提品质、创品牌“三品”战略,积极营造良好市场环境,着力提高消费品有效供给能力和水平,更好满足人民群众消费升级的需要,推动消费品工业高质量发展。

一、重点工作情况

(一)品种结构明显优化。引导企业加强科技创新和成果转化,深度挖掘用户新需求,加快新产品、新技术开发和应用,提升产品档次,打造从传统产品向智能产品升级,不断丰富产品种类,我省消费品中高端产品比重大幅增加。一是积极开展省级工业新产品认定工作,充分发挥省级新产品的导向作用,每年认定省级新产品 500 个以上。组织开展智能家居产品(系统)认定工作,截至 2020 年底,全省共认定智能家居产品(系统)65 个。二是按照工业

和信息化部要求,积极组织企业申报食品工业“三品”专项行动成果展示、纺织服装创意设计试点园区(平台)。目前,全省已有 13 家企业 16 个产品入选工业和信息化部食品工业“三品”专项行动成果名单,红爱实业股份有限公司“红爱云时尚创意设计平台”获评第四批纺织服装创意设计试点平台。纺织行业丰原聚乳酸纤维、三宝“仿鹅绒”絮片等一批高科技产品,弥补行业发展空白。

(二)产品品质显著提升。大力培育和弘扬“工匠精神”,围绕消费品工业高端化、智能化、绿色化发展方向,鼓励消费品生产企业在科技创新、工艺装备以及节能减排等方面比对国内外先进标准,加快实施技术改造升级提质增效。我省依托制造强省政策,积极开展安徽工业精品、食品药品洁净厂房、智能工厂、数字化车间、企业技术中心等认定工作。截至目前,我省“安徽工业精品”总数达到 718 个,食品药品洁净厂房 17 家,仿制药品种通过一致性评价共 7 家企业 17 个品种。全省消费品工业企业培育打造省级智能工厂 28 家、数字化车间 141 个、省企业技术中心 341 家。通过提升行业智能化、数字化、绿色化发展水平,不断促进我省消费品工业“提品质”,推动安徽制造向精品制造迈进。

(三)品牌效应成效明显。积极搭建合作交流平台,通过实施培育品牌示范企业,充分利用“精品安徽”央视展播、世界制造业大会等展览展示平台,引导企业增强品牌意识,提升产品附加值和品牌竞争力,推动消费品工业“创品牌”取得明显成效。一是携手央视持续开展“精品安徽·皖美智造”主题宣传活动,提升我省消费品行业品牌形象,扩大了品牌影响力。自 2017 年 10 月 18 日起,我厅在 CCTV-1、CCTV-13《朝闻天下》和 CCTV-13《新闻 30 分》栏目

连续播出了“精品安徽”宣传片,截至2021年3月底,“精品安徽”共有136家企业参加央视宣传,累计播放次数22840次,可触达用户约306亿总人次,占电视收看总人口的72.9%。二是持续举办省工艺美术精品博览会、工艺美术大师评选等活动,强化行业人才建设和项目支持,我省工美行业成绩显著,拥有“中国宣笔之乡”“中国宣砚之乡”“中国徽墨之乡”和“中国柳编之都”等多个国家级称号。三是组织召开皖酒皖茶全国行、聚乳酸材料产业对接会、行业座谈会等系列活动,鼓励引导企业顺应、把握消费升级趋势,在增品种、提品质、创品牌上下功夫,积极打造精品,提高我省消费品品牌竞争力。四是积极推进服装家纺自主品牌建设,2020年我省3家企业列入工信部重点跟踪培育纺织服装品牌企业名单,其中,安徽鸿润(集团)股份有限公司、安徽天鹅科技实业(集团)有限公司入选终端消费品牌;安徽华茂集团有限公司入选加工制造品牌。

(四)发展环境不断优化。贯彻落实我省制造强省、数字经济等政策,制定实施一批助推消费品工业“三品”战略强力实施的配套措施,对消费品工业“三品”示范企业、“工艺美术大师示范工作室”“洁净厂房”“精品安徽央视宣传”等增品种、提品质、创品牌成效明显的企业予以资金奖补,充分发挥财政资金激励作用。同时,积极鼓励各市出台相应配套奖补政策,形成政策合力。通过政策引导和扶持,提升企业开展“三品”行动的积极性和主动性。一是自2017年以来,我厅已连续四年组织开展省消费品工业“三品”示范企业、省工艺美术大师示范工作室评



召开“喜迎党代会皖美制造这五年”新闻发布会

审认定工作。截至2020年底,全省共认定“三品”示范企业135户,涉及奖补资金7180余万元;省工艺美术大师示范工作室95户,涉及奖补资金近5000万元;认定智能家电产品(系统)65个,涉及奖补资金4280万元。二是推进消费品工业“三品”城市建设,积极申报国家级“三品”战略示范城市。截至目前,合肥市、滁州市、芜湖市以及界首市等获评消费品工业“三品”战略示范城市,成为全国获批示范城市较多的省份。

二、重点行业(产业)情况

(一)汽车行业。“十三五”以来,我省深入实施制造强省战略,大力推进汽车产业转型升级,深化开放性市场化重组,加强关键核心技术攻关,汽车产业总体发展态势良好,支柱产业地位日益显现。新能源汽车进一步助力转型。省政府出台的“新能源汽车政策十条”,支持新能源汽车产业创新发展,引领消费需求。新能源汽车产量由2016年的4.47万辆增长至2020年的10.5万辆,居中部第一、全国前列,已形成以乘用车、客车、货车等产品为主导的新能源整车协同发展格局,成为我省产业转型升级的一张名片。支持蔚来汽车中国总部落户合肥,带动新能源汽车向高端化发展。智能网联进一步深化布局。积极融入长三角智能网联汽车产业体系,高标准推动传统汽车、新能源汽车向“下一代汽车”升级。一批国内具有影响力的人工智能、传感器件、芯片、车联网企业落户安徽。三省一市共同签署国家级长三角区域车联网先导区建设合作协议。

(二)家电产业。“十三五”期间,安徽家电产业抓住消费升级契机,不断提高创新能力,持续优化产品结构,产业规模保持增长,智能制造取得积极进展,绿色发展成效显著,品牌集聚进一步提高。家电产业大省的地位进一步巩固。2020年,安徽省家电行业实现营业收入1368.7亿元,实现利润总额74.4亿元,家电行业规模以上企业178家,主要家电产品产销量继续位居全国前列,在全国家电行业内具有重要地位。“十三五”时期,我省冰箱、空调、洗衣机“三大件”总产量41350.7万台,居全国第二

位。产业体系更加完善。安徽作为家电的重要产业基地,发展形成以合肥、芜湖、滁州为重点支撑,马鞍山、六安、阜阳等多点发力的产业布局,并形成了“10+1000”的“龙头+配套”产业格局,“10”即海尔、美的、格力、长虹、美菱、TCL、京东方、博西华、惠而浦、康佳等十大龙头企业,“1000”即近千家配套企业,家电从业人员 50 多万人。家电营业收入超 50 亿元的企业 9 家,其中超百亿元以上的企业 4 家。品牌集聚度进一步提高。品牌集聚度居全球第一,囊括从本土到国内及国际绝大部分知名家电品牌,如博西华、惠而浦等国际知名品牌,海尔、美的、格力等国内知名品牌,美菱、荣事达、扬子等本省知名品牌。产品品类更加丰富。“十三五”时期,我省积极布局智能家电(家居)产业,优化产品结构,拓宽产品链条,提升产品品质,不断满足消费者新兴消费理念的需求。一是传统家电的智能化升级,智能控制、高效节能、静音低噪等共性技术的应用使消费者获得更好的用户体验,洗衣机实现了洗、烘、护、除菌一体化,冰箱实现了智能保鲜,空调实现了智能舒适调节等。二是衍生的新兴智能家电(家居)产品层出不穷,如具备塑型、除菌功能的荣事达智能衣物护理机获得市场青睐,智能锁、集成灶、洗碗机等逐渐在安徽形成产业氛围,全省已涌现出 160 多款经认定的智能家电(家居)产品。

(三)食品行业。“十三五”期间,我省食品工业保持较好发展,中高端产品供给能力有效提升,产品品质进一步改善,品牌竞争力逐步增强。到 2020 年末,规模以上食品工业企业完成全省工业 8.4%的营业收入,贡献了 9.2%的利润总额。产业发展持续向好。2020 年,我省规上食品工业企业实现营业收入 3175.3 亿元,利润总额 211.6 亿元,营业收入利润率 6.7%,比 2015 年提升 1.4 个百分点。优势行业高速增长。印发实施《促进安徽白酒产业高质量发展的若干意见》,白酒、坚果等优势食品行业分别拥有 4 家和 2 家上市公司,坚果市场占有率全国领先。龙头企业发展壮大。截至 2020 年,我省规上食品工业企业 2183 家,行业集中度不断提高,拥

有古井、口子、洽洽、三只松鼠等上市公司。品牌建设卓有成效。创新开展“精品安徽·皖美智造”央视宣传,截至 2020 年 12 月,47 家食品企业参加宣传。16 家企业入选全国食品工业“三品”专项行动典型成果展。

(四)软件和信息技术服务业。“十三五”期间,我省软件和信息服务业量质齐升,对经济转型发展的支撑作用不断增强。2020 年营业收入达 1202 亿元,“十三五”期间年均增长 29%。创新能力持续增强。智能语音、人工智能等技术和产品研发创新成果显著,涌现出 1000 余款软硬一体化智能产品,100 余款首版次、首台(套)创新软件产品,优质软件产品供给能力不断提升。优势企业拔节壮大。科大讯飞、华米科技、国盾量子、科大国创等不断壮大,科大讯飞营收突破 100 亿元,5 年内在“中国软件百强”排名提升 50 多位。截至 2020 年全省软件企业营业收入 100 亿元以上企业 1 家,10 亿元以上企业 17 家。信息消费持续升级。“十三五”期间共 12 个项目入选国家新型信息消费示范项目,数量居全国前列;成功举办“全国信息消费城市行”启动活动,发布《信息消费白皮书》;评选信息消费体验中心 218 个和信息消费创新产品 743 件,进一步扩大信息消费覆盖面,不断释放人民群众日益增长的消费需求。创新成果不断涌现。中国声谷翻译机、会议速记机、智能鼠标、智能机器人、驾驶助手等 130 余款软硬一体化智能终端产品走向市场。华云数据、科大讯飞、安徽金山等 10 余家声谷企业合作建设中国声谷智能办公平台为国内首个智能办公产品,2020 年 11 月,在第 24 届中国国际软件博览会上作为部省合作最新成果发布。创新产品在全省示范应用。截至 2020 年在全省推广 66 款 10 万余套首台(套)、首版次创新产品,包括语音教学、医疗、办公、电视、玩具、手机、车载、翻译等产品,在全省 16 个市、200 多个省级和市级机关,宿松、太湖革命老区以及世界制造业大会、软博会免费示范应用,进一步推进智能语音技术和产品示范应用。

严打食药环知森领域犯罪 办理案件 2544 起

2021 年,全省公安机关食药环知森部门机构建设和职能整合进一步加强,全省共办理食药环知森领域刑事案件 2544 起,其中,食品药品领域案件 367 起,知识产权领域案件 749 起,环境和生物安全领域案件 719 起,森林草原领域案件 709 起,抓获犯罪嫌疑人 3293 名,涉案价值 14 亿元。按照“打源头、端窝点、追流向、摧网络”的要求,全环节、全要素、全链条破获一批大要案件。其中,27 起案件被公安部挂牌督办,10 起案件被公安部、生态环境部、中宣部等多部门联合挂牌督办,收到公安部贺电 9 各,发起集群战役 11 起。

——在守护食品药品安全方面。积极会同市场监管、农业农村、卫健、教育等部门深入推进农村假冒伪劣食品专项执法、校园食品安全守护、非法医疗美容服务专项整治、食用农产品“治违禁 控药残促提升”三年行动等专项工作。坚持重拳出击、露头

就打,坚持整体联动、合成作战,坚持打深打细、聚力攻坚,以最坚定的决心、最有力的行动、最严格的执法,集中侦破一批大要案件,捣毁一批犯罪窝点,斩断一批犯罪链条。

——在守护粮食安全方面。积极与省自然资源厅协作开展土地例行督察问题整改、与省农业农村厅开展“大棚房”问题专项清理整治行动“回头看”,依法严厉打击违建别墅、“大棚房”等非法占用耕地犯罪活动;严惩涉种子、农药、化肥、农业器具、地膜等农业生产资料的假冒伪劣违法犯罪行为,筑牢国家粮食安全防线。

——在保护生态环境方面。会同生态环境、交通运输、商务等部门深入推进联合打击污染环境违法犯罪专项整治;持续推进“打击长江非法采砂犯罪专项行动和打击整治沙霸、矿霸等自然资源领域黑恶犯罪专项行动”;突出打击非法占用林地、乱砍滥伐林木犯罪。

——在保护知识产权方面。聚焦制售假冒伪劣防疫物资等突出犯罪,会同市场监管等部门,针对假冒防疫物资的生产、运输、销售、环节开展全覆盖巡查,对涉及制售假劣防疫物资线索,做到第一时间介入调查,第一时间追溯源头;紧盯电商平台等渠道,集中围剿假冒品牌消费品、汽车配件以及网络侵权盗版等犯罪;加强与行政机关的协作,同时强化警企合作,探索信息化时代打击侵犯知识产权网络犯罪工作模式,充分应用大数据、智能化手段,坚持网上网下、人力技术相结合,依法严厉打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪。

——在维护生物多样性方面。坚决管控外来物种、严打线上线下非法交易野生动物、防范公共卫生风险,积极联合林业、市场监管、海关等八部门组织开展严厉打击野生动物非法贸易的“清风行动”;不断加强区域警务协作和境外执法合作,积极参加国际刑警组织发起的涉野生动植物跨境犯罪的“黄金狙击”“雷霆 2021”专项行动;突出打击重点区域非法捕捞、收购、销售的犯罪团伙,实现“破一案带一串,抓一个挖一窝”的打击效果,坚决铲断“捕、购、销”黑色产业链、利益链,深度推进打击长江流域非法捕捞犯罪专项行动。



聚焦问题抓监管 突出管控抓落实 不断提升农产品质量安全监管能力和水平

2021年,安徽省农业农村厅深入贯彻习近平总书记“四个最严”、“产出来”“管出来”等一系列重要指示批示精神,认真落实中央及省委各项决策部署,聚焦问题抓监管,突出管控抓落实,不断提升农产品质量安全监管能力和水平,在省委省政府的坚强领导下,在农业农村部的有力指导下,严格落实党政同责,以标准引领、以体系支撑、以行动促进,全省农产品质量安全形势保持稳中向好态势,主要农产品监测合格率98%以上,农产品质量安全水平迈上新台阶。

主要工作和成效

(一)落实党政同责念好“紧箍咒”,农产品质量安全意识不断增强。紧紧牵住农产品质量安全责任制“牛鼻子”,全面贯彻落实党政同责,确保政令畅通,守住农产品质量安全底线。将农产品质量和食品安全监管、试行食用农产品达标合格证制度、创建国家农产品质量安全县等工作纳入省委1号文件,作为省委、省政府年度重点工作;省委省政府主要领导高度重视,对全省食品安全工作作了专门批示,并主持召开全省食品安全工作会议,安排部署年度食品安全和农产品质量安全重点工作;召开厅农产品质量安全工作领导小组会议、厅党组专题学习会,系统学习习近平总书记关于农产品质量安全重要论述,结合我省实际研究部署加强农产品质量安全监管工作;印发食品安全工作评议考核、质量工作考核方案,明确责任主体、明确考核内容,对标对表,推动工作开展;针对质量考核、食品安全考核、信用体系考核中反馈的问题,第一时间进行整改,确保立行立改。

(二)坚持标准引领敦实“身板骨”,农产品质量

安全全程管控取得新起色。着力在推进农业标准修订和标准化生产上使长劲、下功夫,农产品质量安全全程管控实现新的突破。一是农业标准体系不断完善。目前省级地方农业标准共1070项,2021年新增省地方标准90项,增长率达9.2%,同时与省市场局共同下达农业标准化示范区项目21项;为快速融入长三角一体化战略,2021年我省率先首次主导申报了《中果型西瓜设施长季节栽培技术标准》、《长三角区域可降解农用地膜田间应用技术规程》等长三角区域地方标准项目4个,参与申报15个,涉及农业生产、农村社会治理等多个方面。二是农业标准化生产水平不断提升。我省在全国率先出台了现代农业全产业链标准化试点工作方案,明确了到2025年全省构建5个农产品现代农业全产业链标准体系及相关标准综合体,创建省级农业全产业链标准化基地100个,力争创建国家现代农业全产业链标准化示范基地20个以上。目前,全省已建成全国绿色食品原料标准化生产基地45个,位全国第七;全国有机农产品基地20个,比2020年增长125%;全国绿色食品一二三产业融合发展园区3个,全国有机农业一二三产业融合发展园区1个,全国农产品地理标志示范样板1个。我省推动绿色食品生产技术进企入户做法,在全国绿色食品产业年度工作会议上作典型经验交流。三是“三品一标”农产品不断发展。截至目前,全省有效使用“三品一标”标志农产品达9840个,全年累计新增“三品一标”农产品1052个,较2020年底增长11.97%,供给总量不断增加;全省已获证绿色生产资料产品数达27个,较上年翻两番;全省名特优新农产品名录收集产品达到115个,农产品全程质量

控制技术体系试点达到 80 个,司尔特生物有机肥纳入全国第二批生态环保优质农业投入品生产试点名录。四是农产品质量安全县创建不断推进。目前,我省已拥有太湖县、庐江县等第一批、第二批国家农产品质量安全县 14 个,第三批国家农安县创建单位 4 个;省级已创建四批农产品质量安全县 79 个,基本覆盖全省农业县区和“菜篮子”产品生产县。今年 4 月份,对 2018 年命名的怀远县等 22 个第二批省级安全县组织开展了复查认定工作;委托有关市对 14 个第一批、第二批国家农安县开展核查评价,擦亮国家农安县“金字招牌”,打造“一县一亮点”,扩大国家农安县社会知名度和影响力。

(三)加强宣传培训滋生“内动力”,农产品质量安全监管能力有了新进步。通过举办培训、加大宣贯力度,进一步提升农产品监管能力和监管意识。一是举办工作培训提升。举办 2 次共 500 多人参加的全省农产品质量安全工作培训,对基层监管人员开展质量监管、检验检测、农资打假执法、农产品合格证等工作集中培训;2021 年安排省财政专项资金 320 万元,补助各地开展基层监管和检测人员能力培训,市县级达到全覆盖、乡镇级覆盖近一半,全省基层监管和监测人员能力水平得到稳步提升;多次组织全省各地农产品质量安全监管工作从业人员参加了乡镇农产品质量安全网格化管理及 GB2763-2021 等线上培训班,通过宣传培训工作,有力的提高了农产品质量安全监管水平。二是组织应急演练提升。10 月下旬,在怀宁县开展农产品质量安全突发事件应急演练活动,省食安办、省公安厅、省卫生健康委和省农业农村厅以及 16 个市农业农村局负责同志近 300 人参加了观摩活动,有效地提升了我省农产品质量安全从业人员应对农产品质量安全突发事件的应急能力。三是加大媒体宣传提升。在安徽广播电视台农村广播直播间《安徽三农之声》上宣传 6 次,交流食用农产品安全三年行动、承诺达标合格证、农产品质量安全知识等;开展了国家农安县媒体记者走访活动,在农民日报、安徽日报发布新闻稿件近 20 篇,农业农村部网站 3 次选登我厅秋季农资打百日行动、绿色食品发展等材料,在安徽电视台播出视频 5 次,每月至少编发

一期皖农通报、皖农交流或简报等,构建大宣传、引领正能量,提升监管能力,强化安全意识。

(四)强化体系建设练就“硬功夫”,农产品质量安全监管水平取得新发展。把建强农产品质量安全监管体系作为提升监管能力和水平作为工作的重要抓手,农产品质量安全追溯体系、网格化监管体系、检验检测体系建设进一步强化,监管手段和方法取得新发展。一是建强追溯平台引领智慧监管。省农产品质量安全追溯管理信息平台已运行 4 年多,截至 11 月底,省追溯平台用户数量达 19292 家,同比增长 76.6%,平台接收数据总量达 623.2 万条,其中基层上传农事操作数据 43.6 万条。平台用户二维码总生成数量已达 576.6 万批次,带码产品销售区域覆盖 31 个省市自治区和港澳台地区以及日本、泰国等地。平台同全省 3763 套乡镇农产品快速检测系统对接,实现快检数据实时上传,2021 年,全省快检平台共上传样本数量 122 万批次,检测合格率 99.81%,不合格产品平台自动反馈、限期处理,智慧监管水平不断提高。平台在全国率先对 100 多家生产经营主体实行绿色、有机食品区块链管理。二是夯实乡镇基础强化网格化监管。印发《关于进一步加强乡镇农产品质量安全网格化管理的实施意见》,创新工作机制,推动乡镇农产品质量安全监管网格化、规范化、精准化,打通农产品质量安全监管“最后一公里”。目前已实现省市县乡镇监管机构全覆盖,落实网格监管人员 3887 人,村级网格协管员 14873 人,“区域定格、网格定人、人员定责”的基层网格化监管体系初步形成。三是狠抓检测机构规范执法监管。将推进检测机构“双认证”工作作为狠抓农产品质量安全检验检测机构建设和强化执法监管的抓手,2021 年度,我省省级农产品质量安全检测中心通过了农业农村部、国家市场监督管理总局组织的机构考核、授权核查、资质认定“2+1”复查评审;89 家市县级检测机构通过“双认证”达到 42 家,比去年多 25 家,同比提高了 147%,实现了历史性突破。四是强化信用体系推动社会共治。推动食用农产品生产主体信用综合监管实施办法出台,食用农产品生产主体采取五级信用评价,优化提升了我省农产品质量安全“红榜”和“黑名单”制

度并首次向信用安徽推送了 185 个红榜和 3 个黑名单,有效地推动信用工作的开展,净化了农产品追溯工作和承诺达标合格证的实施环境。促进公共信用信息归集共享,营造诚实守信的社会信用环境,目前,全省 1.8 万多家农资生产经营企业实行分类登记建档、在册管理,建立重点规模生产单位及农资经营单位信用档案 254 个。五是压实主体责任推进合格证制度。出台《安徽省试行食用农产品合格证制度实施方案》,与省市场监管局在全国率先联合印发《关于推进食用农产品合格证产地准出与市场准入衔接工作的通知》,实施承诺达标合格证制度,建立生产经营者自我质量控制、自我开具合格证和自我质量安全承诺制度,构建农产品质量安全治理的新模式。目前全省实施承诺达标合格证农业生产经营主体近 2 万家,开具合格证 200 多万张,附带合格证上市的农产品超 150 万吨,进一步压实了主体责任。

(五)加大监测力度扎紧“铁丝网”,农产品质量安全预警能力有了新提高。建立和完善农产品质量安全例行监测、专项监测、监督检查和快速检测“四位一体”的监测体系,充分发挥监测“雷达”作用,加强风险隐患排查。监测方式突出随机性,现场随机确定监测地点;突出普遍性,加大对产地小农户的抽样比例,抽样比例达 10%;突出“三前”环节、运输车辆和禁用药物的抽检,及时发现和排除风险隐患。2021 年全省农业农村部门开展农产品质量安全定量监测 9.2 万批次,达 1.51 批次/千人;韭菜、豇豆监测样品数占样品总数 27%,韭菜、豇豆监测样品合格率高于 2020 年全国平均水平;韭菜、豇豆监测样品比例高于两种蔬菜占我省蔬菜产量比例 0.1%;省级例行监测 8943 批次,监督检查样本量 1907 批次,占省级全年例行监测农产品样品总量比例达 21%,发现问题 29 例,问题发现率 1.52%,发现问题处置率达 100%。坚持问题导向,迅速组织各地开展农产品质量安全生产和农资领域隐患排查、风险研判、风险管控和安全用药宣传教育等工作。一是科学梳理研判风险。根据 2021 年国家和省级农产品质量安全例行监测(风险监测)、监督检查监测结果,定期(每季度)和不定期召开农产品质量安

全工作领导小组例会,对重点风险因子开展会商,研究提出解决方案,防范安全风险。二是定时召开联席会议。2021 年召集生产、流通、检测、科研院所和大专院校相关领域专家召开联席会议 2 次,围绕近年来各级抽检发现的普通白菜、韭菜、芹菜中毒死蜱、腐霉利等超标呈逐年上升等问题,进行风险会诊、把脉会商,提出应对措施。三是加速推进行刑衔接。加大新形势下行刑衔接推进力度,联合市场、司法部门建立长效机制,出台相关政策和措施,加速推动新形势下的行刑衔接工作,通过检打联动、行刑衔接、联合惩戒等方式加大处罚力度,加大信息公开力度,曝光典型案例,充分发挥警示作用。

(六)着力行动促进打好“主动仗”,农产品质量安全整治质效取得新提升。部署开展多项专项治理行动,注重用行动促进监管、用监管保障安全,农产品质量安全整治质效得到了新提升。

全力推进食用农产品“治违禁 控药残 促提升”三年行动。联合省直 6 个部门共同召开全省三年行动视频会议,并出台实施方案,按照“一个问题品种、一张整治清单、一套攻坚方案、一批管控措施”的“四个一”精准治理模式,制定全省食用农产品重点品种精准治理清单,收录重点监管主体名录 1.6 万家,出动监管执法人员 7.1 万人次,检查生产经营主体 1.9 万家次,发现质量安全问题隐患 908 个,行政执法案件数 189 个,高于全省 79 个涉农县(市、区)案件均值 2 个目标,其中典型案例 19 个,同时在网站、媒体向社会公布了部分典型案例。全力推进农资打假专项治理行动。据不完全统计,全省共出动执法人员 7.2 万人次,巡查检查农资市场 1.5 万次,检查农资经营生产门店企业 8.4 万家次,抽查农资产品 7.5 万批次。坚持问题导向,切实抓好农膜回收,2021 年全省建立 15 个农膜回收利用示范县,并布设了 75 个农田地膜残留监测省控点,建立了农膜残留监测制度。截至目前,全省共查处违法违规经营农资行为 407 起,其中立案查处“双打”案件 191 起,结案率 100%。查获假劣农资案值 113.5 万元,罚没款 293.4 万元,有力打击了生产经营假劣农资的违法行为。

加大文化市场综合执法力度 营造安全有序的文化消费环境

一、2021 年消费维权成果

2021 年,安徽省文化和旅游厅转办全国旅游监管服务平台 12301 投诉 241 件,受理 192 件,不予受理 49 件,结案 192 件,受理率 81.5%,结案率 100%,法定时限结案率 97%,为游客挽回经济损失 187268 元。

集中开展未经许可经营旅行社业务专项整治行动,取得重大成效

在安徽文旅微信公众号等新闻媒体上发布新闻通稿,介绍整治行动部署和开展情况,公布专项整治行动举报电话,受理群众举报监督。整治行动开展以来,先后接收文化和旅游部交办的 4 批次 11 个线索,已全部交所辖市核查办理。专项整治期间,我省出动执法人员 1 万余人次,检查相关经营单位 5200 余家,未经许可经营旅行社业务立案 25 起,罚款 10.36 万元。出台《安徽省文化和旅游市场轻微违法违规经营行为免罚清单》,全年共处理轻微违法行为免罚案件 23 件,有 23 个市场主体获益。

开展多样普法宣传,营造良好氛围

铜陵市文化市场综合执法支队积极开展如 3·15 消费者权益保护日宣传、4·26 知识产权保护系列宣传、“5·19 中国旅游日”、12·4 宪法日、江淮普法行、网络安全宣传周、文明旅游“六进”、旅游诚信暨旅游安全宣传等活动,制作并发布了《文明旅游出行指南》、《游客出游须知》《为什么要选择正规旅行社》《至广大游客一封信》等材料,通过现场设置咨询服务台,解答消费者投诉需知及权益保障等相关问题。宿松县文旅局利用“3·15 消费者权益保护日”“3.18 文化市场宣传日”、“4.26 知识产权日”、“5.19 国家旅游日”及“食品安全周”等特殊时间节点,组织机关干部、志愿服务者前往文化市场行业部门和各景区、旅行社、星级酒店等场所以及人员密集场所开展“点对点、面对面”消费者权益保护宣传,普及消费维权知识,解读各类政策,引导广大消费者依法维护自身权益。滁州市文旅局在专项活动期间散发各类文旅市场消费维权宣传折页 20000 余份,提供文化相关维权法律法规咨询达 330 余人次,受到社会各界群众广泛好评。让群众近距离了解文化旅游市场管理、维权工作情况,为推动文化旅游市场管理、文化旅游消费维权工作的开展奠定了良好基础。马鞍山文旅局每周更新旅游质监网信息,及时让市民了解各类信息,帮助游客防范“旅游陷阱”,提升市民依法维护自身合法权益的能力。通

过“旅游日”法律宣传进景区、旅游诚信宣传进景区、3·15 消费者权益日广场宣传等方式,通过免费发放文明旅游主题绘画册、旅游维权指南等宣传资料,为群众和游客提供旅游资讯服务。淮北市文旅局鼓励旅游企业开展诚信承诺,主动规范经营服务行为。充分利用网站、微信、微博、抖音等新媒体在文明旅游宣传中“短、平、快”的传播优势,多点联动,结合“5·19 中国旅游日”等时机,组织开展文明旅游宣传引导和旅游志愿服务“六进”活动(进 A 级景区、星级饭店、广场、大厅、社区、学校),吸引约 700 名游客和市民参与互动,发放宣传资料 3300 余份,悬挂横幅 30 条,接受群众现场咨询 200 余人次,形成线上线下同频共振的宣传合力,有利于消费者对维权知识的了解和掌握。

二、2022 年保护消费者权益重点工作安排

开展文化旅游市场保护消费者权益宣传教育活动

组织人员对旅游、旅行社、网络、娱乐、出版物、艺术品等文化旅游市场消费领域有关政策法规宣传,使文化市场经营单位明确法律责任,依法经营;对消费者强化消费教育,积极倡导文明新风,举办系列活动,积极开展文明旅游进景区等系列宣传推广活动;加强行业引导和监督,提高企业诚信经营意识,营造诚信守法、规范有序的文化旅游市场环境。

完善维权机制,提升消费维权效能

一是消费投诉调处机制,在消费投诉公示上下更大功夫。二是融合发展大局机制,着眼于科学引导消费,着力于细化消费需求,着手于经营者诚信守法经营,促进消费方式转变和消费环境优化。三是业务工作整合机制,整合各方力量,形成工作闭环,做到握指成拳,打出权威。四是横向协调联合机制,创新工作方式,加强制度建设,广泛建立与政府有关部门、大众传播媒介以及其他专业维权力量的互动、合作、联系、支持机制,形成生机勃勃的社会共治局面。

加大文化市场综合执法力度

加大检查和执法力度,突出对重点行业、重点时段、重点场所的检查。适时分门别类组织开展文化市场专项整治行动,对消费者举报投诉以及维权的经营单位进行重点检查,及时给予维权的消费者一个满意答复,营造安全、健康、繁荣、有序的文化消费环境。

安徽省市场监管局

树立“大市场、大监管、大消保”理念 全方位净化市场消费环境



1月11日上午,全省市场监管工作电视电话会议在合肥召开。



省市场监管局党组书记、局长韩永生作工作报告

省市场监管局牢固树立“大市场、大监管、大消保”理念,凝聚市场监管合力,全方位净化市场消费环境,保障消费者合法权益。

一、坚决守牢市场安全底线,夯实消费者安全权益保障基础

食品安全责任全面压实,创建首批“食安安徽”品牌企业(组织)150家。开展食品安全“雷霆”等系列整治提升行动,查处违法食品案件3.04万件,办

案数量居全国第4。报备进口冷链食品12.2万吨,排查经营主体60余万家(次),及时处置17起涉阳事件,守住了不发生“由物传人”底线。新冠病毒疫苗生产监管和批签发能力实现双突破。安心乘梯守护行动等列为省级重点民生项目。对35种工业产品实施风险监测,处理风险隐患92个。省级监督抽查合格率为93.59%。全力保障庆祝建党100周年、省第十一次党代会、世界制造业大会等重大活动期间的市场安全,全年没有发生较大以上食品药品、特种设备、产品质量安全事故。食品安全工作连续二年获得国务院考核A级等次,安全生产工作连续三年获评省先进单位。我省消费者安全权益保障基础进一步夯实。

二、切实维护公平有序市场秩序,有效遏制扰乱消费市场秩序

开展反垄断反不正当竞争、非法经营成品油、侵害消费者个人信息违法行为等系列专项执法行动,与公安部门联手查获6起货值数千万元大案,5起案件入选总局典型案例,查处各类违法案件5.45万件,案件总量居全国第6。对价格违法行为实施经济制裁8985万元,退还转供电环节多收价款5258万元。全省1379个非法加油站点和856辆非法流动加油车整改清零。联合省委宣传部等13个部门开展“网剑行动”,全系统网上检查网站、网店18.4万个(次),查处各类网络交易违法案件376件。首次开展全省电商平台企业“大体检”,查找、整改问题121个,压实了平台企业主体责任。先后在



2021年12月9日上午,省市场监管局党组书记、局长韩永生应邀为省委党校2021年秋季学期主体班学员作题为“以习近平总书记关于食品安全重要论述为引领奋力谱写食安安徽新篇章”的专题辅导报告。

省委依法治省暨平安安徽建设工作会议、国家四部委长江禁捕退捕工作推进会、国家五部委农村假冒伪劣食品集中销毁行动现场会上作经验交流。“双打”工作连续三年获得国家考核优秀等次。

三、深入实施质量提升行动,提高消费供给端商品和服务质量

省政府召开全省质量大会,清宪省长亲自动员部署质量提升六大工程和品牌建设四大行动。我省先进质量管理经验在中国质量(杭州)大会上交流分享。质量工作考核首次获得国家A级等次。2个组织1名个人荣获中国质量奖提名奖、11家组织和3名个人获得第五届省政府质量奖,成为质量工作新标杆。16个省辖市和81个县(市、区)设立政府质量奖,县级政府普遍设立质量发展专项资金。在16个重点行业、112个产业集聚区深入实施质量提升行动,创造经济效益18.55亿元。创建首批“皖美品牌示范企业”167家。召回缺陷消费品85.3万件,召回次数居全国第一。在62个市县区开展质量基础设施“一站式”服务试点,助力中小企业发展“质检惠企行动”入选全国优秀案例。

四、持续推进消费环境建设,提升消费者获得感满意度

放心满意消费创建活动推进推深。省直31个

单位联合印发《关于进一步开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》。经省政府同意,调整省消费者权益保护工作联席会议制度,分管副省长担任联席会议召集人,联席会议主要职能新增放心满意消费创建活动。协调推动大型零售集团、品牌连锁店在全省区域一体化开展无理由退货公开承诺活动,全年新增承诺单位7416家,退货42.08万余件,退货金额1.25亿元;全年认定省、市、县级放心消费示范单位7948户,放心消费创建进乡村活动覆盖85%行政村。12315投诉举报工作提质增效。圆满完成省、市12345热线平台和全国12315平台对接联调工作;

引导商场、市场和电商平台等设立消费维权服务站,落实经营者首问制度,建立赔偿先付制度,新建消费维权服务站594个,发展ODR企业647户;指导宿州、滁州、芜湖、宣城和黄山等5个市局开展线上调解远程消费维权试点工作,并全部上线运行;集中公示公共服务、电子商务、美容健身等10个行业、领域投诉量靠前的158户经营户3175条投诉信息。2021年,全省12315热线平台接收投诉举报咨询106.4万件,办结率99.49%,为消费者挽回经济损失2.01亿元。“满意消费长三角”行动有力有为。一市三省市场监管部门按照“统一口径、统一时段、统一标识”要求,同步发布元旦春节假期、3·15期间以及国庆假期长三角地区市场监管投诉举报情况分析报告。“满意消费长三角”行动专项工作组印发《长三角美丽乡村放心消费创建活动实施意见》,合肥、芜湖和黄山等沪苏浙皖九市一区市场监管部门共同签署《消费者权益保护一体化建设合作备忘录》。启动开展放心消费行业创建行动,推动形成长三角地区消费环境建设共治格局。由安徽省市场监管局主导推动的“建立一个维权体系(消费投诉互通互联,长三角地区消费投诉实现协同共享)”不断完善并常态化运行。

安徽省通信管理局

坚持以人民为中心发展理念 推进信息通信业高质量发展

“十四五”以来,在安徽省委、省政府的坚强领导下,省通信管理局深入贯彻落实以人民为中心的服务理念,推进信息通信行业高质量发展,持续开展消费者权益保护工作,努力提升全省电信服务水平,各项工作取得显著成效。



陈岩松局长及彭兴刚副局长开会布置工作
深入推进行风建设

为持续提升我省信息通信行业行风纠风工作水平,省通信管理局于年初制定了《2021 年安徽省信息通信行业行风建设暨纠风工作方案》,全面部署了我省信息通信行业 2021 年行风纠风工作,2021 年 10 月 25 日-29 日组织三个检查组,深入合肥、六安、蚌埠、芜湖等四个市,通过座谈交流、查阅资料、实地检查等方式,对携号转网、电信资费营销行为规范、落实网络安全责任、安全生产等工作开展情况进行了监督检查。从检查情况看,我省信息通信行业行风纠风等各项工作在全行业的共同努力下,有效部署、有序推进、亮点突出,取得了积极成效。针对行风检查发现的问题,省通信管理局将下发通报要求企业限期整改、全面落实,同时督促企业加强规范管理,持续推进行风纠风工作。

强化服务监督执法

针对企业违规行为,省通信管理局及时约谈相

关企业负责人,下发责令改正通知书,督促企业及时整改,解决用户问题,并对相关责任人进行追问责。在切实规范“携号转网”服务行为方面,省通信管理局根据检查情况、电信用户申诉和企业反映情况,对相关电信企业省公司和市公司共实施了 4 次行政约谈,对 2 家市公司有关违规行为予以全省通报批评,行政处罚企业 1 家,推动全省基础电信企业共同签署《安徽省通信行业携号转网服务公约》,多措并举提高携号转网服务质量,切实保障电信用户选择权;在深入推进综合整治骚扰电话和垃圾短信治理方面,强化对呼叫行为的检测和违规处置,加强垃圾信息违规行为处置,对 24 家使用 106 端口发送垃圾信息的增值电信企业下达了责令整改通知书,要求企业落实接入管理责任;在深入开展 APP 侵害用户权益专项整治工作方面,省通信管理局持续开展省内 APP 拨测检查工作,成功申报工信部信息通信监管部省协同联动“APP 监管技术检测体系”试点任务,建成我省移动互联网应用监管平台。2021 年,累计对存在违规收集使用个人



李庆坤副局长到乡镇营业厅实地调研检查

信息、强制、频繁、过度索取权限、强制用户使用定向推送功能等侵害用户权益行为的 104 款 APP 依法进行处置,对其中整改不彻底的 15 款 APP 采取下架处置措施,督促企业严格按照有关法律法规要求落实整改,努力保障广大用户个人信息安全。

提高行业服务质量

为全面提升我省通信行业营业渠道服务质量,保障携号转网等各项服务健康有序发展,省通信管理局牵头各基础电信企业省公司共同研究制定了《安徽省通信行业营业渠道服务规范(试行)》,并于今年 9 月 10 日印发执行。自规范发布两个月来,各基础电信企业积极落实各项规范要求,截至目前全省已有三千多家营业厅上星挂牌,各级营业厅对照服务规范开展多项便民惠民服务,营业渠道规范化服务提升效果显著。10 月 20 日,省通信管理局又推动全省基础电信企业共同签署《安徽省通信行业携号转网服务公约》,多措并举提高携号转网服务质量,切实保障电信用户选择权。

深入推进适老化举措落实

为切实解决老年人运用智能技术困难,省通信管理局全力推进适老化服务。截至目前,全省已实现实名制登记的 65 岁及以上老人拨打客服热线直连人工接听,三家基础电信企业月均服务老年用户 40.4 万户,老年用户满意率达 97.59%;进一步完善

线下营业厅及“面对面”服务模式,目前全省共 1501 家线下营业厅可承接老年人服务,适老化营业网点覆盖率达 70.3%;优化针对老年人的专属优惠资费,精准降费惠及老年人,全省基础电信企业推出的老年人专属资费优惠幅度达 50%,截至目前累计惠及老年用户 18000 余户;加强老年人智能应用辅导及反诈知识普及,全省信息通信行业深入营业厅和社区开展“微课堂”,为老年人授课月均 40 余场;持续推进互联网应用适老化及无障碍改造,进一步优化网上营业厅和 APP,全面实现账单查询、话费充值、套餐余量查询、已定业务查询、话费查询、话费余额查询和充流量等常用服务。

提升申诉处理效率

2021 年以来,省通信管理局通过电话、局长信箱、信访等多渠道了解用户诉求,认真做好用户申诉处理工作,总计处理信访举报、省长热线、工信部转办等 263 件,处理局长信箱 586 余件。同时,为充实后台案件处理能力,省通信管理局通过扩充电话线路、增加工位、建立系统知识库功能模块等方式,不断缩短后台案件的处理时限,稳步提升申诉处理质量;9 月份后,通过将省 12300 咨询电话整体并入省 12345 政府热线的方式,有效地缩短了咨询用户的来话占线等待时间,进一步提升了热线接通率。

下一步工作安排

2022 年,省通信管理局将按照工业和信息化部统一部署,把服务人民群众作为出发点和落脚点,深化信用建设,突出监管重点,加强执法问责;将继续推进垃圾短信、骚扰电话综合整治,深化 APP 侵害用户权益专项整治,加强用户个人信息保护管理,切实落实电信服务监督问责机制;加大服务质量检查力度,结合“共促消费公平”消费维权年主题,注重解决社会关注的突出问题和群众反映强烈的热点难点问题,不断提升服务质量和水平,切实维护消费者权益。



省通信管理局积极推进各项适老化服务落地

中国人民银行合肥中心支行

践行金融为民 全面加强金融消费者权益保护

2021年,中国人民银行合肥中心支行践行金融为民,深入推动党史学习教育走深走实,扎实开展“我为群众办实事”实践活动,统筹做好金融消费者权益保护各项工作。

(一)注重矛盾纠纷化解,为群众办实事解难题

金融消费者投诉办理质效不断提升。持续打造12363“暖心热线”,规范投诉受理、处理各环节工作措施,优化投诉处理工作流程。截至目前,安徽省人民银行系统共接收、转办投诉4318笔,办结投诉4211笔,投诉办结率97.52%。



人民银行合肥中心支行与蜀山区人民法院签署金融纠纷诉调对接工作战略合作协议

金融机构投诉数据监测力度继续加强。根据金融消费者投诉数据统计监测分析系统数据显示,截至目前,安徽省金融机构共受理金融消费者投诉47万余笔,投诉业务主要在银行卡、贷款等领域。对金融机构投诉数据报送质量的监测力度持续加强,风险预判能力得到提升。

金融纠纷多元化解机制建设稳步推进。截至目前,安徽省人民银行系统主导下的15家ADR组织共调解金融纠纷1560件,成功901笔,调解成功率为57.76%,其中在线调解成功率为84.62%。2021年12月,中国人民银行合肥中心支行与合肥市蜀

山区法院联合签订《合肥市金融消费纠纷调解中心蜀山调解室建设协议》,在合肥市蜀山区矛盾纠纷多元化解中心挂牌设立合肥市金融消费纠纷调解中心蜀山调解室,标志着安徽省金融消费纠纷诉调对接机制正式建立,切实为金融机构及社会公众提供了多方位、全覆盖的金融纠纷调解服务。

(二)广泛开展金融宣传,构建金融教育长效机制

扎实开展金融知识教育集中宣传。加强与外部门沟通协调,统筹各方宣传资源,全面推进3月“金融消费者权益日”、6月“普及金融知识 守住钱袋子”、9月金融知识普及月联合宣教活动,围绕活动主题,结合地方特色,针对金融消费者尤其是农民、务工人员、青少年、老年人和残疾人等群体,开展各类宣传活动7000余次,发放宣传资料27万余份,惠及消费者2700余万人次,有效提升了金融消费者的自我保护意识和责任承担意识。

多措并举提升金融消费者素养。积极探索开展安徽高校联盟金融素养提升工程,与高校共同构建和谐稳定的金融生态环境,举办融素养提升工程合作备忘录签约仪式,总行消保局领导亲临现场指导并给予高度评价。组织在全省171个金融机构网点及部分农户家中全面开展问卷调查,对6600份有效样本进行分析,精准把握我省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。

着力打造安徽省金融教育示范基地。从维护好金融消费者长远和根本利益出发,深刻把握金融消费权益保护新发展阶段,积极谋划,指导徽商银行、交通银行安徽省分行建成安徽省金融教育示范基地,持续面向社会公众或特定受教育对象开放,

成为普及金融知识、提升金融消费者金融素养、增强金融消费者责任意识等功能的公益性场所和开展金融教育的重要阵地。相关工作成效在总行消保局领导来皖调研时获肯定。

(三)推进普惠金融发展,打通金融服务最后一公里

统筹推进普惠金融各项工作。连续4年坚持制定年度普惠金融发展工作计划,统筹推进全省普惠金融发展工作。高质量完成2020年普惠金融数据填报及普惠金融发展分析报告撰写工作。在辖区20个县深入实施“金惠工程”项目,协助中国金融教育发展基金会完成安徽地区“金惠工程”项目评估调查工作,基金会专门发来感谢信给予高度评价。配合做好中国普惠金融研究院在芜湖开展的长三角普惠指标体系和指数化相关研究工作。在黄山市创新实施普惠金融服务乡村振兴改革试验区建设工作,在六安市霍山县创新开展新时代普惠金融支持革命老区振兴发展示范区建设工作,取得积极成效。

编撰完成普惠金融典型案例。总结提炼安徽近年来普惠金融发展的经验做法,编撰金融服务脱贫攻坚和乡村振兴、数字普惠金融、普惠金融改革试验区建设、绿色普惠金融等普惠金融典型案例6篇上报总行,并参与《中国普惠金融典型案例》一书编写。参与长三角普惠金融案例研讨会,与长三角其他省市共同研究编制长三角普惠金融指标分析报告,得到总行消保局肯定表扬。

(四)强化金融监管力度,压实金融机构主体责任

以考促学、以查促改,督促金融机构贯彻落实5号令。除会议、培训、日常联络等方式外,积极利用腾讯会议组织开展5号令应知应会线上测试,检验金融机构学习成效,得到了金融机构的积极响应。对工商银行安徽省分行、华夏银行合肥分行、浙商

银行合肥分行开展综合执法检查,通过检查金融消费者权益保护工作和贯彻落实5号令总体情况,持续增强金融机构对金融消费者权益保护的责任意识。

加强管理、仔细甄别,规范辖区金融营销宣传行为。联合安徽市场监督管理等部门印发《安徽省整治虚假违法广告联席会议2021年工作要点》,配合开展好金融广告线索甄别、案件核查和查处等工作,并对涉及的机构采取相应的行政措施。加大违法违规金融广告监测处置力度,2021年共处置涉嫌违法违规金融广告线索30件,金融营销环境得到持续净化,金融广告监测和治理工作效能进一步提升。

提高认识、注重沟通,增强金融消费权益保护监管合力。按照总行评估工作要求,组织各地市人民银行结合日常监管情况,对银行业金融机构、支



宣传活动进社区,为中老年群体送上金融知识

付机构等开展机构评估;依托金融消费权益保护协调机制,加强与银保监部门等部门的信息共享与监管协作;在机构评估结果运用上采取差别化管理措施,并把评估结果纳入人民银行对金融机构的综合评价体系。继续开展金融消费权益保护环境评价工作,全面展示我省的金融消费权益保护工作整体状况,扩大金融消费权益保护工作的社会影响力。

中国银保监会安徽监管局

整治行业侵权乱象 提升行业服务水平

2021年,安徽银保监局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,以多元化解矛盾纠纷、整治行业侵权乱象、办实事惠民生、普及基础金融知识为着力点,让银行业保险业消费者的获得感更强、安全感更有保障、幸福感更可持续,用心用情谱出消保工作新篇章。

一、打基础促长远,依法保护消费者合法权益

(一)大力推动矛盾纠纷多元化解机制建设。一是结合江苏、北京等多地金融纠纷多元化解机制建设情况,结合省情实际,拟定《安徽省金融纠纷多元化解机制建设工作委员会备忘录》,明确我局与省高院、人民银行合肥中心支行三家单位共同建立金融纠纷多元化解机制建设工作委员会,指导省银协、省保协建立金融纠纷人民调解委员会。二是指导淮北银保监分局成立同理银行业保险业消费者权益保护中心(民办非企),推动各银保监分局积极对接当地法院开展诉调对接工作。截至2021年12月末,辖内已有15个调解组织入驻法院调解平台,各纠纷调解组织通过诉调对接机制转来立案前委派案件3515个,调解成功1912个,立案后委托案件2213个,调解成功1445个。

(二)建立健全信访举报投诉处理长效机制。一是制定《安徽银保监局领导干部接访制度(试行)》。新年伊始,周家龙局长把信访工作作为了解民情、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,带头接访下访,过程中坚持人员不选择、事项不过滤、时间不限,通过与群众面对面、将心比心换位思考的方式,推动解决重大疑难信访矛盾。二是下发《关于进一步规范匿名举报事项办理流程的通知》,进一步明确匿名举报事项的受理(不受理)、调查、证据资料留存等程序,防范法律风险。三是组织开展2020年度消保监管评价工作,评价对象涵盖各银行业金融机构64家,充分发挥监管评价“指挥棒”作用,引导辖内银行业金融机构从根源上完善消保体制机制建设,将消保理念融入公司治理和经营管理各环节。

对评价结果为三级的机构以及评价结果持续下降的机构,及时采取下发风险提示或监管约谈等措施。四是坚持信访举报投诉情况周报和重要访情专题报告制度,为防范化解重大金融风险、整治侵害消费者权益乱象提供数据支持。截至2021年12月末,已编发信访举报投诉处理周报46期,专题访情报告单4期。五是坚持每季度通报银行保险机构消费投诉处理情况,每半年通报银行保险机构侵害消费者权益及行政处罚典型案例,进一步压实机构主体责任、整治行业侵权乱象、提升监管执法水平。

(三)持续提升举报投诉处理质效。一是夯实机



反保险欺诈宣传活动进校园

构主体责任。2021年4月,消保工作分管局领导主持召开部分人身险公司消费投诉处理工作座谈会,通报人身险行业消费投诉情况及存在的主要问题,就加快处理投诉事项、完善消费者权益保护机制等方面提出工作要求;消保处重点约谈、走访了部分重点银行业金融机构,指导切实做好消保工作。二是加强监管部门实操业务培训,全年两次开展信访、举报、投诉业务培训,提升系统干部职工依法履职水平。三是加强12378热线话务人员培训,完善接听话术、加大引导力度,简化投诉处理环节,提升工作质效。截至2021年12月末,12378热线安徽分中心接听电话89653个,同比上升59.35%;接通



普及金融知识宣传进高校

率 98.62%，较去年上升 2.9 个百分点。12378 热线全国考核中，安徽分中心平均排名第 7 位，其中两次位列第 5 位，最好成绩为全国第 3 位。

(四) 全力做好建党 100 周年期间信访维稳工作。积极做好建党 100 周年期间银行业保险业信访维稳工作，下发专项通知、安排专人值守、按日报送重大信访事项，做到守土有责、守土尽责。稳妥处置了部分地市出租车商业车险拒保等一批群体性事件隐患，有力维护了区域银行业保险业经营秩序稳定。截至 2021 年 12 月末，安徽银保监局机关共接办各类信访 169 件、举报 747 件、消费投诉 15183 件，均按要求办结，徐萌、卢鹏程同志荣获“2020 寻找安徽最美消费维权人物提名奖”。

二、重检查砺本领，多举措整治行业侵权乱象

(一) 全力做好消保现场检查。根据银保监会消保局工作部署，我局会同湖北局、甘肃局对一家保险总公司开展消保专项检查，重点核查该公司在销售承保过程中不执行备案条款费率、保险销售行为“可回溯”管理制度执行不到位、销售行为不规范等问题。检查组制作事实确认书 46 份，我局检查工作获银保监会消保局来函高度肯定。

(二) 上下联动开展某大型银行消保专项检查。指导六安、滁州银保监分局开展属地大型银行银行消保专项现场检查，重点检查在营销宣传、产品销售、金融服务收费、代销保险、第三方合作机构管理、内部管理方面侵害消费者权益的行为。检查中，共发现销售误导、双录管理不到位、销售人员执业管理不到位、未严格执行代理网点管理制度等问题 24 个，已行政处罚 29 万元，警告 1 人。

(三) 打击非法代理新型“黑产”。及时召开打击

金融领域“非法代理投诉”工作座谈会，总结“非法代理投诉”特点，督促各银行保险机构强化溯源分析、收集相关线索、制定应对措施；发布风险提示，提示消费者合法维权；指导行业协会充分发挥协调功能，建立行业共享机制，整合行业力量共同打击“非法代理投诉”行为；与省公安厅加强沟通协调，共同打击非法代理行为，严肃追究相关组织和个人的法律责任，维护辖区金融秩序和社会稳定。

(四) 持续清理各银行机构违规收费。及时转发银保监会相关文件，督促从银行端向小微企业和个体工商户让利，切实降低企业负担。督促各银行机构对照六部委《关于进一步规范信贷融资收费降低企业融资综合成本的通知》(银保监发〔2020〕18 号)要求，主动排查在信贷、助贷、考核、收费管理环节乱收费行为，继续做好 2020 年清理银行乱收费专项行动的后续清退工作。

(五) 协同推动保险产品销售“可回溯”管理。2021 年 3 月 17 日，在合肥组织召开保险销售行为“可回溯”管理办法修订座谈会，与北京、上海、山东、江苏、大连、宁波等 6 家试点地区银保监局共同研讨保险业销售行为“可回溯”管理办法修订工作。会上针对扩大“可回溯”产品范围至一年期以上人身保险产品(不含普通型人寿保险)、融资性信用保险和保证保险、新车商业机动车辆保险产品等 17 条细则达成一致，并选取阜阳、蚌埠、淮南、滁州、马鞍山等市作为推广试点地区，先行先试。

三、办实事惠百姓，提升行业便民服务水平

(一) 简化已故存款人小额存款提取程序。一是下发《关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》(皖银保监办发〔2021〕23 号)，明确优化流程、及时梳理、健全机制三项要求，督促辖内银行机构及时免除已故存款人小额存款提取公证要求，杜绝额外设立门槛，并鼓励机构上调提取额度。二是加强宣导。局领导带队上线省广播电视台《政风行风热线》栏目，大力做好政策的宣传和解读，并结合具体案例现场答疑；消保处主要负责人分别接受电视台、新华社关于已故存款人小额存款提取工作的采访，有效提高人民群众对金融便民政策的知晓度。截至 2021 年 12 月末，辖内银行机构共简化办理已故存款人小额存款提取业务 32353 笔，涉及金额 11161.10 万元，并有 25 家银行机构将简化提取限额提高至 5 万元。

(二) 切实解决老年人运用智能技术困难。结合

我省实际,制发《关于印发切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(皖银保监办便函〔2021〕353号),对各银行保险机构提出了保留和改进传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平、推进互联网应用适老化改造、加强教育宣传和培训、保障信息安全等五大类16条具体工作要求。截至2021年12月末,全省银行保险机构已建设老年人特色金融网点703个,开设老年人绿色通道或专属窗口8623个,开展从业人员助老服务能力培训1758场,开展面向老年人运用智能技术培训课堂1315场,开展以老年人为主要受众对象的宣传教育活动11323场。

四、准聚焦广覆盖,树立宣传教育常态化工作机制

(一)建立金融消费者教育宣传常态化工作机制建设。印发《2021年安徽省银行业保险业金融消费者教育与金融知识普及工作方案》,发挥党建引领作用,将金融教育宣传工作与贯彻落实党中央各项方针政策相结合,以“一点两库三区”建设为抓手,聚焦“一老一少”等重点人群,推动教育宣传活动贯穿全年、辐射全省,落实金融消费者教育与金融知识普及长效机制。全省银行保险机构组成9个联合宣教小组形成银保联动,共开展线上线下教育宣传活动32508场,约7.6万银行保险从业人员深入9778个网点、1673个宣教联系点开展活动,发放宣传材料735万份、累计触及消费者逾7300万人次,同比增长6.1%。

(二)组织开展线上线下全覆盖的金融知识宣传教育活动。结合“3.15”、“7.8”、“9月金融知识宣传月”等重要时点,大力引导银行保险机构加大金融知识普及力度,积极履行社会责任,将基础金融知识和风险防范理念送进千家万户。如,2021年9月份的“金融知识宣传月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传月活动中,一是与人民银行等三部门联合发文,对宣传月活动进行部署,要求聚焦“一老一少”重点人群,推动线上线下全覆盖,机构层级全覆盖,推文、视频等宣传类型全覆盖。二是加强资源共享,将金融知识宣传特色做法、亮点工作、存在的不足,在宣传教育群内实时播报。三是分四组对23家银行保险机构进行暗访。9月份各银行保险机构参与员工14.14万人次,参与活动网点数8863个,网点参与率96.43%;各银行保险累计开展线上线下宣教活动1.05万次,面向老

年人开展活动4285次,面向年轻人开展活动3797次,累计触及消费者1234.82万人次。

五、2022年重点工作安排

(一)进一步推动金融纠纷多元化解组织建设。大力推动金融纠纷多元化解机制建设,会同省高院、人民银行推动我省银行业保险业纠纷调解组织建设,加快完善各银保监分局、各纠纷调解组织与当地人民法院的诉调对接机制。

(二)进一步加大消费投诉处理力度。一是与公安、人民银行等单位协调联动,形成多部门打击代理“黑产”工作合力;指导行业协会加大代理“黑产”工作力度。二是加强对12378安徽分中心的管理,加大对热线接听人员的培训力度,提高工作效能,提升考核位次。三是定期对银行保险机构消费投诉情况进行通报,对消费投诉多发且持续得不到改善的银行保险机构,采取监管措施,压实机构消费投诉处理工作主体责任,切实保护消费者合法权益。四是充分运用日常监督和非现场监管中反映出的制度机制缺乏、投诉处理不力、投诉问题突出、考核追责不到位、消保措施不全面等问题,对重点机构开展投诉督查,形成投诉督查震慑作用。

(三)进一步优化金融知识宣传教育工作方式方法。继续完善全省金融宣教长效机制,优化机构分组联动、集约宣教资源的良好做法,督促机构加强金融宣教“一点两库三区”建设,提高人群触及率、适老内容占比、风险提示频率,将全年宣教工作开展情况纳入机构年度考评,进一步培养提升金融消费者金融素养和风险防范能力。

(四)进一步做好银行保险机构消保监管评价工作。深入开展2021年消保监管评价工作,重点做好对辖内保险机构的首次评价,充分运用评价结果并采取差异化监管措施,督促银行保险机构从思想认识、经营管控、产品开发、人员培训、内部考核、责任追究等方面,进一步完善消保工作制度机制,全面压实维护消费者合法权益的主体责任,从源头上治理行业顽疾,切实提高消保工作质效。

(五)进一步加大信访、举报、消费投诉处理工作培训力度。结合银保监会办公厅、消保局最新工作要求,不断修订完善我局系统信访、举报、消费投诉处理相关制度办法,采取适当形式加强相关业务及操作实务培训,规范各类诉求办理流程,防范法律风险。

以“大投保”理念推动投保工作走深走实

近年来,安徽证监局坚持以人民为中心的发展思想,贯彻“大投保”理念,以牵头抓总、建章立制、培训宣导、监督检查为抓手,建立健全“一站式”投资者诉求处理机制,统筹搭建投资者教育服务平台,引导投资者自觉远离违法证券期货活动,为资本市场高质量发展营造良好生态环境。

完善诉求处理机制,着力化解市场矛盾纠纷

安徽证监局在内部运行机制中,按照功能化监管要求,将投资者保护目标嵌入各项监管和服务工作中,持续优化诉求处理机制,构建矛盾纠纷多元化解机制。

一是建立高效投资者诉求处理机制。将信访渠道作为服务投资者,为投资者办实事的窗口,全力维护投资者合法权益。建立健全“一站式”投资者诉求处理机制,实行投诉举报集中统一办理,在监管资源配置、基础制度落实、救济渠道完善和公益设施建设方面下功夫,在统一诉求处理出入口的同时告知投资者各类权益救济渠道和诉调对接机制建设情况,提高了诉求办理效率,畅通了投资者维权渠道。

二是建立信访与日常监管联动机制。将信访窗口作为业务处室日常监管的触角,定期开展投资者诉求事项分析研判,按季编制《投资者诉求动态》,将投资者反映较为集中的问题作为日常监管重点关注领域,持续为一线监管提示风险。对于重点信访事项启动联合办理和应急处理机制,2020年全局下发行政监管措施28份,因投诉举报开展核查而采取的措施15份,占比53.66%,实现了一线监管的精准发力。

三是建立矛盾纠纷多元化解体系。切实做好投资者与市场主体的纠纷调解工作,一方面加强与地方法院与投服中心的对接协作,召开投资者保护专题座谈会,研判辖区资本市场各类纠纷。另一方面,积极搭建平台,推动安徽省证券期货业协会建立并

完善以辖区调解中心为平台、法律服务中心专业调解为补充、与全省人民法院广泛对接协作的证券期货纠纷化解体系,指导辖区调解组织增加上市公司及私募基金领域调解员,进一步拓展调解案件受理范围,充分发挥多元化解机制在处理证券期货纠纷中的优势,及时有效化解矛盾纠纷,维护投资者合法权益。

搭建专业投教平台,着力提升教育服务水平

安徽辖区有700多万投资者,其中99%以上是个人投资者。建设好、维护好、利用好投教基地,是安徽证监局贯彻落实证监会党委工作部署,践行为群众办实事的重要举措。

一是搭建全方位投教平台。推动辖区经营机构设立3家国家级投教基地、7家省级投教基地,基地建设主体涵盖证券公司、期货公司、新闻媒体和地方政府,形成了国家级投教基地发挥主力作用,省级基地配合互补的良好格局。在2020-2021年国家级投教基地年度考核中获得两优一良的出色成绩。指导市场主体建立了6个“投资者之家”,78个“投资者联络站”,进一步拓宽投资者服务渠道。

二是发挥基地投教的主力作用。围绕新证券法实施、资本市场重大改革、监管重点工作等重大主题,安徽证监局引导投教基地贴近市场需求,针对不同群体,宽渠道、多角度、全方位开展政策解读、风险提示等宣传活动,开发适应老年群体和学生群体的不同投教产品,针对市场热点问题开展“基础设施REITs来了”“雪球产品风险提示”“防范电信诈骗”等专项投教活动,目前已累计开展活动4000余场,参与人数300余万人次。投教基地已成为辖区投资者学习证券期货市场专业知识的最佳场所。

加强多部门密切协作,着力增强投教宣传合力

安徽证监局按照“多层次、广覆盖、全方位”原则,以“一盘棋”的系统思维,牵头抓总,统筹协调,密切协作,推进投教宣传联动化、系列化、规模化。

一是汇聚监管部门力量。主动联合交易所、投服中心,借力辖区金融协作机制和地方协作平台开展广泛宣传。借助金融委办公室地方协调机制(安徽省),联合安徽银保监局,动员全省16个地市的1万多家银行、保险、信托等金融机构及其网点共同助力投资者教育,着力打造“合力宣教”品牌。

二是汇聚通信部门力量。在3·15消费者权益保护日、5·15全国投资者保护宣传日等关键时间点专函安徽省通信管理局协调辖区移动、电信、联通三大运营商向全省手机用户发送防非投保公益短信,有效扩大了宣传覆盖面。

三是汇聚公安部门力量。与合肥市公安局签署《关于办理证券期货基金违法犯罪案件工作合作备忘录》,在深化行刑协作的同时,明确通过辖区投资者教育基地等平台开展典型案例警示宣传教育。指导投教基地与安徽省公安厅联合开发防范金融诈骗微电影,在公安部平台播放,取得良好效果。

持续传导监管压力,着力夯实投教工作基础

安徽证监局以现场检查为抓手,持续开展上市公司和证券期货经营机构投保专项检查,强化投资者适当性管理和问题警示通报,督导市场主体全方位做好投保工作,切实保护投资者知情权、参与权、收益权。

一是做深做实投保检查。安徽证监局落实“大投保”理念,以问题导向、综合平衡为原则,以被举报较多的市场主体为重点,在系统内率先开展投资者保护专项现场检查工作。以投资者适当性管理为核心,通过重点关注投资者保护相关制度建设和执行、诉求处理等方面问题,督促证券期货经营机构切实做好投资者保护教育工作。投保与日常监管处室联合开展上市公司投资者关系管理现场检查,督导上市公司把风险教育和投资者保护放在重要位置。将防范非法集资、场外配资义务履行情况及可疑账户监测情况纳入投保现场检查内容,实现一次检查,全面体检。此外,将投资者保护工作要求嵌入私募基金管理人等其他类型现场检查,加强监管压力传导,提升监管效能。

二是加强问题警示通报。安徽证监局根据全年

现场检查情况,汇总分析现场检查发现问题,深入剖析原因,以点带面,向辖区各市场主体通报投资者保护领域存在问题,并督促各经营机构对照学习、举一反三、自查自纠、切实整改。通过检查和问题通报,指出投资者保护的薄弱环节,督导市场主体切实做好投资者保护工作。

主动对接教育等部门,着力推进投教纳入国民教育

将投教纳入国民教育体系,是贯彻落实总书记重要指示批示精神的具体举措。安徽证监局坚持“抓早抓小”,推进投资者教育纳入国民教育体系,从群众基础上防范金融风险,源头上提升投资者素质。

一是主动对接协作。与安徽省教育厅签署《关于加强安徽辖区证券期货知识普及教育的合作备忘录》,就课程设置、教材编写、师资培训、证券期货知识普及教育等多个方面取得共识。在全国范围内较先开展投资者教育纳入国民教育体系推进工作。

二是坚持深度参与。联合辖区投教基地走进省内10余所高校面向3000余名师生开展“防非投保进高校”系列活动,选派局内优秀青年干部与市场资深人士参与授课,打造品牌讲师团,讲授投资者基本权利、普及维权途径、介绍防范非法证券期货活动方式方法。

三是构建协作机制。投资者教育进校园离不开市场主体、自律组织和地方政府的支持配合。安徽证监局加强与各方协作,与中国证券业协会、芜湖市政府、安徽师范大学、安信证券共同签署《证券期货投资者教育进校园工作五方合作备忘录》,全国首例“一会、一市、一局、一司、一校”共同构建的投资者教育长效合作机制落地。推动国元证券、华安证券、安信证券分别与安徽大学、合肥工业大学、安徽师范大学等签署合作协议。辖区累计开展投资者教育纳入国民教育体系合作院校120余所(大中小学),专业课程覆盖师生4000余人,开展讲座、知识竞赛等活动900余场,投入经费3000余万(含高校奖学金)。

全力维护全省消防安全形势持续稳定



2021年,在安徽省委省政府和应急管理部消防救援局的正确领导下,安徽各级消防救援部门深入践行习近平总书记关于安全生产重要论述和授旗训词精神,牢固树立“两个至上”理念,以建党100周年庆祝活动消防安保为主线,以消防安全专项整治三年行动为抓手,精准施策、持续发力,有效维护了全省消防安全形势持续稳定。连续36年未发生群死群伤火灾,在国务院安全生产和消防工作考核

中获评“优秀”等次。

紧盯突出风险狠抓火灾防范。以消防安全专项整治三年行动为抓手,紧盯火灾高风险场所和火灾多发区域,分行业、分领域组织开展专项整治。省政府连续14年挂牌督办50处重大火灾隐患并全部整改完毕。各级消防救援部门紧盯打通“生命通道”综合治理,推动社会单位和新建住宅小区按标准对消防车通道逐一划线、标名、立牌,实行标识化管理,保障消防车通道畅通;联合相关行业部门对易地扶贫搬迁安置点、不可移动革命文物、密室逃脱等场所开展针对性的排查整治;组织乡镇、街道对有经营业态的自建房、沿街门店“三合一”场所逐一开展消防检查和宣传提示。

构建“双重预防体系”抓牢社会单位。分领域、分场所宣贯大型商业综合体、文物建筑和博物馆、密室逃脱类场所风险指南和检查指引,指导社会单位辨识风险、评估风险、管控风险,深入推进“自知、自查、自改”和公示承诺制度。组织专家对全省303家大型商业综合体开展用电用气用火等消防安全检查,加快构建风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系。

持续加强消防产品监管工作。近年来,总队持续推进消防产品质量监管工作,以责任落实为主线,增强部门协作力度。总队联合省公安厅、省住建厅、省市场监督管理局建立《安徽省消防产品质量监管协作机制》,加大联合检查频次,形成产品监管合力,强化过程监管;加大使用领域监管,积极开展产品抽查,强化产品执法力度,震慑产品违法行为;拓宽宣传渠道,推动宣传教育全覆盖;做好政策宣贯,营造良好营商环境。

2021年以来,安徽各级消防救援机构累计检查单位27382家,下发《责令限期改正通知书》2976份,办理消防产品使用领域行政处罚案件213起。在“3.15”和“11.9”期间,各地组织消防产品大型广场宣传活动40余场,公开销毁假冒伪劣防火门、灭火器等产品200余件。

安徽省消保委电商网购 消费体察发现六大问题

日前,安徽省消保委组织开展的“2022年元旦、春节电商网购消费体察”结果公布,发现隐性涨价、虚标原价、货不对板、虚假宣传、价低质次及售后缺位等六大问题。

本次消费体察自2021年12月20日正式启动,主办方从价格监测、购物体验、电商页面展示信息与实物比对、物流快递及售后服务等多个维度进行了体察。在省消保委的统一部署并派员全程参与下,网购消费体察志愿者以普通消费者身份,共收集连续性有效价格监测样本868个,实际购物体验样本380个。体察中发现,各平台商品价格变化幅度不大,除“拼多多”一家平台在春节后的“价格回头看”中,出现半数体验商品价格不同程度下跌外,其他平台监测期内商品价格总体平稳。

购物体验方面,发现的主要问题包括:个别平台的部分商家所售商品页面展示信息与最终所购买和收到的实物严重不符,商家虚标原价、“低价配高图”等问题突出;个别平台存在大量商家对普通食品进行功能化、疗效化宣称,在店铺直播活动中,通过夸大宣传、虚假广告等隐瞒事实真相,明示或暗示商品具有“疾病预防或治疗功能”等信息,误导消费者下单购物;有商家在直播活动中大肆炒作的“贵金属商品”和“名贵玉石”材质,虽然售价仅个位数,但商家的行为已经涉嫌违法。从商家页面展示的已经售出数量看,大量类似商品销售量均为“10万单以上”,参与拼单购物的不特定消费者数量特别巨大;某平台多个商家提供的商品货不对板,但在售后服务中,仅以“发错货”为由提供补发或退货两个选择;另有商家在线客服形同虚设,售后服务严重缺位,一款购物体验商品下单一个月后,订单显示“已签收”,但送货地址和签收人均非体察员本人预留地址,截至发稿时,商家仍未有任何有效回复信息;本次消费体察中,个别平台商家所提供的商品“价低质次”,服务堪忧,所提供商品出现价格低、产品质量低、使用评价低、消费者满意度低的“四低”现象。

此外,本次消费体察中,某电商平台非自营商

家公然销售假货,一款标价898元的皮夹克,标称“绵羊皮”,体察员购买后,发现材质存疑,通过在线客服联系商家,商家承认该商品材质为“皮革”,并非所标称的“绵羊皮”,但仅给予消费者30元补偿,后经平台介入,平台承认上述事实,在同意退货的基础上,仅同意经济补偿200元,对消费者提出的“退一赔三”不予支持。

另有平台商家以“高端定制”为由,明示所售商品不接受七天无理由退货,体察员下单购买的两件服装,因服装版型、颜色和合身程度均不满意,申请退货遭拒,商家展示该商品页面有“定制”字样,而该字样仅在电脑版下可见,且该商品并非“消费者定做的商品”,而是按照商家提供的尺寸颜色购买的商品,此外,该商家表示,不接受“七天无理由退货”的店堂告示,是按照平台规定的“不退不换”条件执行的。

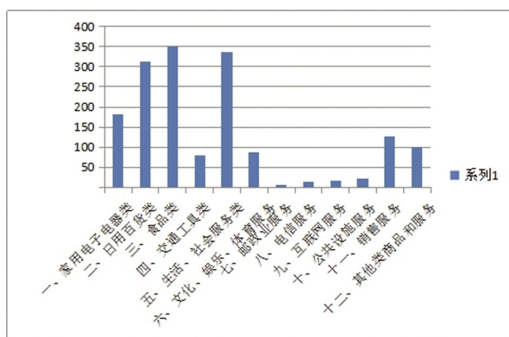
值得注意的是,本次消费体察中发现,个别电商平台自身监管治理“尸位素餐”,对商家的“哗众取宠”“低俗恶搞”式的促销行为视而不见,对于部分商家故意使用容易引起歧义的语法错误表述语,以及在部分商品中有意使用引人误解的“商标”名称等诱导性宣传问题不闻不问,致使大量打着“TM”后缀,根本不能作为商标被注册许可的商品名称在平台上“比比皆是”,混淆试听,成为误导消费者的“隐形杀手”。

基于本次消费体察中发现的问题,省消保委一方面约谈部分问题商家较为集中的电商平台,督促强化平台治理,限期拿出问题整改意见;另一方面,提醒广大消费者,网购商品应遵循科学、理性、按需的原则,对于价格明显违背普遍认知的贵重物品,应三思而行;对于某些平台商家声称具有“疾病预防和治疗”功能的商品,应擦亮眼睛辨真伪,莫被“压片糖果”“固体饮料”和打着“祖传秘方”的所谓中药材的普通食品所蒙蔽。网购消费中,务必保留购物凭证,必要时可通过截屏、录屏等方式保留证据,一旦发现自身权益受损,请及时通过正规途径维护自身合法权益。

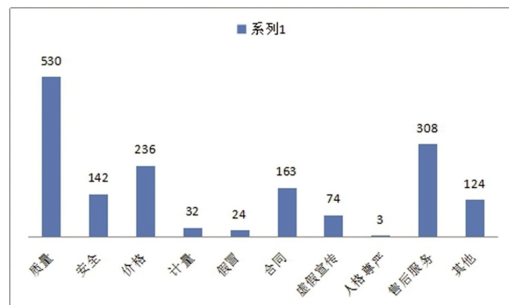
2022 年春节期间投诉情况分析

安徽省各级消保委在春节期间(1月24日至2月15日)共受理消费者投诉1636件。按照投诉分类来看,质量(530件)、售后服务(308件)、价格(236件)排名靠前。按照投诉分类,商品类投诉923件,其中,食品、服装鞋帽、首饰占前三位;服务类投诉612件。其中,餐饮服务、店面销售、美容美发、网购排名前列。

表一 投诉类别比例表



表二 投诉性质分类表



食品类投诉占据首位

民以食为天,从腊月二十三后,消费者就为了过年提前储备食品用以招待亲朋好友,食品投诉主要体现在质量上发霉变质,因节假日供应问题价格涨幅变动大,个别商家计量不准确,缺斤少两等。因疫情而流行的预制菜消费也有所体现,菜品差,计量不准确,与宣传不符也是投诉热点。

例如:2月10日,宿州市消保委接到消费者杨某投诉,称其在宿州市开发区某农贸市场的一家冻品批发商店购买了一箱冷冻的虾,但回家解冻之后发现虾是变质的,根本无法食用。要求商家进行退款。市消保委接诉后立即联系商家,确定消费者投诉是属实的。最终经调解,商家退回消费者585元货款。

假期餐饮服务差强人意

在饭店吃年夜饭和招待亲朋好友是部分消费者的新选择,虽说省去了洗刷烦恼,但因过年期间,服务人员少,菜品及服务质量下降,价格上涨幅度大,只能按套餐上菜,不能单独点餐,或因店面设施不安全,给消费者造成人身伤害引发投诉。

例如:2月10日,亳州市消保委接到消费者张某投诉,称其年前预订了某酒店1月28日的晚餐,支付了600元押金。但受疫情影响,消费者滞留外地无法返乡,要求退押金无果。接到投诉后,消保委工作人员立即展开调查,证实张某所诉情况属实,但酒店要求消费者等疫情过后再来店消费。消保委工作人员与酒店负责人进行沟通,最终酒店同意消费者的退款请求。

服装鞋帽质量问题多

春节穿新衣是中国过年的一个民俗习惯,是辞旧迎新的方式,服装鞋帽作为日用品也是投诉的热点,投诉主要在服装质量有瑕疵,掉色开线,吊牌材质不符,尺码不合适不能如意调换;鞋子开胶,售后服务不到位,无法正常退换等。

例如:马鞍山市和县消费者孙某于1月25日在含山县某品牌专卖店花费499元购买一双皮鞋,三天后该鞋连接口出现质量问题,多次与店面协商无果,2月14日遂向含山县消保委投诉。当日消保委就安排调解人员联系双方核实情况,并前往商家进行核实调解,最终经调解,商家同意将皮鞋返厂维修。

美容美发效果差异大

“有钱没钱烫头过年”是中国的风俗习惯,美发投诉也是过年期间的热点。因为发型师技术有差异,烫出的效果消费者不满意,劣质药水引发皮肤过敏,理发店还会因为过年不允许消费者用储值卡,只能用现金消费等引起消费纠纷。

例如:阜南县消费者1月29日在县街心公园某家造型店理发,商家收取费用70元,因年前特殊时期,会员卡不让使用,也不给办理退会员卡,消费者表示不理解,30日向阜南县消保委投诉,要求退办会员卡。县消保委接诉后联系商家,指出利用过年特殊时段强制消费者现金收款的做法是不正确的。最终经调解,商家同意给消费者退卡。(投诉部)

安徽省法院系统典型案例

案例一:安徽省阜阳市人民检察院与马某某消费者权益保护民事公益诉讼案

【基本案情】

2018年10月11日,受安徽省食品药品监督管理局委托,安徽省公众检验研究院有限公司对阜阳市颍上县慎城镇颍阳路农贸市场12号楼169号摊位个体户马某某经营的水产品“鳊鱼”、“鲫鱼”进行抽检。经检验该批水产品鳊鱼中所含的恩诺沙星检验结果为2415.8ug/kg,鲫鱼中所含的恩诺沙星检验结果为158.8ug/kg,均不符合农业部公告第235号《动物性食品中兽药最高残留限量》的要求,单项判定不合格。涉案鳊鱼15公斤、鲫鱼20公斤,全部对外销售完毕,合计销售金额为660元。2019年1月25日,颍上县市场监督管理局对马某某作出没收违法所得105元、罚款10000元的行政处罚。

【裁判结果】

安徽省阜阳市人民检察院提起民事公益诉讼,安徽省阜阳市中级人民法院认为,马某某销售的水产品“鳊鱼”“鲫鱼”中所含的恩诺沙星检验结果均不符合要求,给不特定消费者健康造成潜在危险,损害社会公共利益。马某某销售总金额为660元,且未提供合法进货来源。判决马某某按其销售额承担十倍惩罚性赔偿金6600元,并在阜阳市级媒体公开赔礼道歉。

案例二:杨某某诉浏阳市金猴出口烟花厂、浏阳市大江南烟花有限公司等人产品责任纠纷案

【基本案情】

浏阳市金猴出口烟花厂从事烟花爆竹生产,浏阳市大江南烟花有限公司监制生产,两公司法定代表人均是郑习和。肥东县虹韵商贸有限公司与浏阳市金猴出口烟花厂签订《烟花爆竹安全买卖合同》,购买该厂生产的“闪光雷”爆竹并销售给方先道,2018年5月16日,毕玉乐从方先道处购买“闪光雷”爆竹,杨某某等人义务帮工,燃放爆竹过程中,

炸伤杨某某右眼。后经鉴定,杨某某因意外受伤致右眼盲目4级,构成八级伤残。

【裁判结果】

安徽省合肥市中级人民法院审理认为,本案系产品责任纠纷案件,应当适用严格责任原则,生产者所承担的责任应当是无过错责任。浏阳市金猴出口烟花厂、浏阳市大江南烟花有限公司未能提交证据证明案涉烟花产品经检验合格,产品符合国家法定的强制性标准,不存在危及人身安全的不合理的危险,应当承担责任。据此,维持肥东县人民法院一审判决,即浏阳市金猴出口烟花厂、浏阳市大江南烟花有限公司赔偿杨某某损失225719.5元。

案例三:朱某某诉南陵县约曼美甲店产品销售者责任纠纷案

【基本案情】

2019年6月23日,朱某某来到南陵县纽曼美甲店接受祛斑服务,在店内支付祛斑服务费3500元、祛斑水900元;2019年7月11日,再次向纽曼美甲店购买祛斑水。朱某某使用期间出现不适,经咨询属于正常现象。2019年7月30日,朱某某向纽曼美甲店购买第三瓶祛斑水;2019年8月15日,朱某某支付1260元购买日霜、晚霜,后因出现皮肤红疹住院治疗十天,出院后朱某某继续使用祛斑产品。2019年11月26日,朱某某因全身浮肿先后辗转三家医院住院治疗,最后诊断为汞中毒、肾病综合征;2020年1月6日出院。2019年12月20日,朱某某对自己使用的日霜、晚霜进行检测,检测结果为汞含量超标。朱某某据此诉至南陵县人民法院,要求纽曼美甲店赔偿各项损失85749.69元、服务费用8360元并支付一倍的惩罚性赔偿金。

【裁判结果】

安徽省南陵县人民法院受理后,经委托检测,朱某某提交的日霜汞含量为34.8 mg/kg、晚霜汞含量为2608 mg/kg。经审理,判决纽曼美甲店赔偿

朱某某医疗费等损失 41963.82 元、精神损害抚慰金 3000 元、鉴定费 1600 元、服务费用 8360 元、惩罚性赔偿 41963.82 元,共计 96887.64 元。宣判后,纽曼美甲店不服提出上诉,芜湖市中级人民法院维持原判。

案例四:被告人杨某某、杨甲、杨乙销售有毒、有害食品暨附带民事公益诉讼案

【基本案情】

2017 年下半年至 2020 年 7 月间,被告人杨某某多次从山东、河南、广东等地购进含有西地那非成分的各色食用保健品裸片及仿制的各种性保健品包装材料,在合肥市瑶海区汪塘东区、新站区京商商贸城等处设置包装窝点。期间,杨某某雇佣其子杨乙、其女杨甲协助其包装,并将包装好的有毒有害保健品通过物流发货等方式进行销售。其中,杨某某销售有毒、有害食品金额 20 万余元,杨甲参与销售金额 11 万余元,杨乙参与销售金额 2000 元。2020 年 7 月 30 日,公安机关对杨某某的包装窝点进行搜索,共扣押添加了西地那非的性保健品成品 300 余盒,裸片 70 余千克,待销售金额共计约 5.5 万元。以上性保健品经检验均含有西地那非成分。

【裁判结果】

合肥铁路运输法院以销售有毒、有害食品罪分别判处有期徒刑五年至六个月不等的刑罚、并处罚金,因杨甲、杨乙系从犯,认罪认罚,被适用缓刑;同时被判令三被告人承担销售金额三倍共计 615849 元的民事公益诉讼赔偿,并在省级以上媒体公开赔礼道歉,以此警示教育公众,消除危害影响。

案例五:韦某诉合肥市蜀山区敕勒川食品店信息网络购物合同纠纷案

【基本案情】

韦某于 2021 年 4 月 21 日、5 月 18 日在合肥市蜀山区勒川食品店经营的淘宝店铺(吃昂)购买“MQM 益生菌酵素 R.F 加”、“YEB 依贝加强版复合益生”,两次分别支出金额 598 元和 932 元。合肥市蜀山区敕勒川食品店出售的减肥产品无生产厂家、

生产许可编号、执行标准等信息,经韦某委托的鉴定机构河南冠健检测服务有限公司检测,合肥市蜀山区敕勒川食品店销售的益生菌酵素果蔬奶片中含有违禁成分“西布曲明”。

【裁判结果】

合肥铁路运输法院审理认为,本案中,合肥市蜀山区敕勒川食品店出售的食品中含有大量西布曲明,而西布曲明对人体存在危害,可增加受试者患严重心血管风险,我国已停止西布曲明制剂和原料药的生产、销售和使用。案涉产品也没有按照法律规定标明生产厂家、生产许可编号、执行标准等信息,且合肥市蜀山区勒川食品店作为商品的经营者,亦未尽到查验的注意义务。故判决合肥市蜀山区勒川食品店退回韦某货款 1530 元、赔偿损失 15300 元,及承担检测费人民币 400 元。

案例六:张某诉黎川县某电子商务有限公司信息网络买卖合同纠纷案

【基本案情】

2019 年 4 月 11 日,张军从淘宝网平台深圳皇恭电子商务有限公司处购买到商品名称为“黄花菜干货散装新鲜农家自制干黄花菜非野生干货 250g 每袋”和“莲子干货通芯白莲子 500g 建宁莲子无心莲子米农家自产特产无留芯”各 15 袋,两商品生产商为古田县利民贸易有限公司,分销商为深圳皇恭电子商务有限公司。后张军投诉案涉商品外包装标注的生产企业古田利民贸易有限公司所在地监管局,古田县市场监督管理局回复予以认定生产企业并未生产上述产品。2020 年 6 月 15 日,深圳皇恭电子商务有限公司工商营业登记变更名称为黎川县皇恭电子商务有限公司。

【裁判结果】

安徽省合肥市中级人民法院审理认为,因深圳皇恭电子商务有限公司未能提供其他证据证明案涉商品的合法进货来源,故判令黎川县皇恭电子商务有限公司向张军退还货款 1097 元及并支付十倍赔偿款 10970 元。

安徽省检察院系统典型案例

案例 1: 李某国、李某凤生产销售假冒伪劣保健品、假药民事公益诉讼案

【基本案情】2014 年起, 李某国违法购入“禾信维康”等多个品牌的假冒伪劣保健品, 先后在城都、上海、合肥等地, 通过开设淘宝网的方式, 冒充保健品代理商向全国销售。2017 年 2 月起, 李某凤与李某国一起销售上述假冒伪劣保健品。2018 年 3 月起, 李某国又以购买玩具彩弹的名义购入三无胶囊, 并购买保健品、药品的外包装瓶、虚假标识等, 与李某凤生产七个品牌约 200 余种假保健品以及假药“益安宁”, 通过淘宝、微信等网络平台销售, 销售金额 216 万元。经检测, 上述保健品、药品均不含有外包装标注的成分。

【调查和诉讼】安徽省合肥市瑶海区人民检察院在办理审查批捕工作过程中发现该案线索, 遂于 2019 年 4 月 8 日立案审查, 并及时移交合肥市人民检察院。合肥市院考虑涉案违法行为范围广、金额大、证据要求高等因素, 立即启动一体化办案机制, 与瑶海区院组成联合办案组, 跟进刑事案件办理情况; 按照民事诉讼证据标准, 围绕销售金额认定、违法者是否明知、合理确定惩罚性赔偿倍数等问题对采购、销售、查扣等各阶段的证据予以补充收集和固定, 就保健食品的特殊性向专家咨询, 确保了案件证据的完整性。此后, 瑶海区院于 4 月 11 日依法发出诉前公告, 公告期满无符合法律规定的机关和社会组织提起诉讼。后因该案先行提起刑事诉讼, 瑶海区院将该案民事部分移送合肥市院。2019 年 12 月 27 日, 合肥市院向合肥市中级人民法院提起民事公益诉讼, 请求判令李某国支付销售金额三倍的惩罚性赔偿共计 648 万元, 李某凤对其中共同销售的 72 万元承担相应的连带赔偿责任, 并通过全国性媒体向社会公众公开赔礼道歉。2021 年 4 月 1 日, 合肥市中级法院庭审公开网直播时, 李某凤与李某国认可检察机关的诉讼请求、当庭起立赔礼道歉并向法院提交书面道歉信。2021 年 4 月 26 日, 合肥市中级法院作出判决, 支持了检察机关的全部诉讼请求。判决一审生效。

结案后, 合肥市院以此案办理为契机, 与食药监部门建立协作机制, 聘请专业执法人员担任检察官助理, 借力借智, 以实现精准监督。

案例 2: 寿县人民法院支持安徽省消费者权

益保护委员会提起销售假冒注册商标的商品民事公益诉讼案

【基本案情】2019 年下半年, 陈某松租用边某鹏的仓库, 从龚某处购买假冒古井贡酒包装材料, 从张某壮处购买制假设备等, 开始学习假酒制作方法。后陈某松伙同陈某陆从网站上购进散酒, 开始生产假冒古井贡酒, 多次销售给邓某, 邓某明知从陈某松处购买的是假冒酒水, 仍加价销售给寿县及周边城区众多不特定消费者。经鉴定, 涉案白酒系假冒注册商标的商品。

【调查与诉讼】2020 年 5 月 26 日, 寿县公安局以陈某松、陈某陆、边某鹏、张某壮涉嫌假冒注册商标罪; 邓某涉嫌销售假冒注册商标的商品罪; 龚某涉嫌非法制造、销售非法制造的注册商标标识罪, 向寿县人民法院移送审查起诉。寿县人民法院审查后认为, 陈某松等 6 人的行为构成刑事犯罪的同时, 严重侵害了不特定多数消费者的合法权益, 损害了社会公共利益。

2020 年 7 月 8 日寿县人民法院建议安徽省消费者权益保护委员会(以下简称省消保委)提起民事公益诉讼。2020 年 8 月 14 日, 省消保委回复检察机关决定提起民事公益诉讼, 并申请寿县人民法院支持起诉。2020 年 8 月 28 日, 省消保委向淮南市中级人提起民事公益诉讼, 请求判令陈某松等人在省级新闻媒体公开赔礼道歉, 并支付销售价款三倍惩罚性赔偿金 33.54 万元。检察机关依法出庭支持起诉。

淮南市中级人民法院开庭审理后, 于 2021 年 3 月 18 日以(2020)皖 04 民初 179 号民事判决支持省消保委的全部诉讼请求。陈某松等人在法定期限内没有提出上诉, 一审判决生效。

案例 3: 丁某销售伪劣产品刑事附带民事公益诉讼案

【基本案情】霍山县检察院在履职中发现, 丁某在新型冠状病毒肺炎疫情防控期间销售伪劣产品(口罩)行为侵害众多消费者合法权益, 严重损害社会公共利益, 遂将此案立案, 并根据规定将此案移送给六安市检察院办理。经六安市检察院调查查明, 2020 年 1 月, 被告人丁某获悉武汉爆发“新型不知名肺炎”疫情, 发现口罩畅销, 遂销售口罩进行牟利, 由于正规渠道购买的口罩销售无利可图, 就进

一些假的三无口罩当做医用口罩进行销售。2020年1月21日,丁某通过网络寻找进货渠道,于2020年1月22日至2020年1月25日,低价购买了大量普通日用防护口罩。后在其经营的天猫"卓泰医疗器械旗舰店"以89元/盒(50片)和79元/盒(50片)两种价格,将其购买的口罩以"无菌一次性医用级口罩"、"医用口罩一次性防病毒流感"等名义售卖,其中部分口罩已经销售至湖北省武汉市。经安徽省食品药品检验研究院检验,被告人丁锐销售的口罩均不符合YY/T0969-2013《一次性使用医用口罩》的要求。经查实,丁某已销售的口罩金额共计402761.66元,获利258600.19元,被扣押的口罩有3263盒,货值金额257777元。在查清事实以后,六安市检察院立即向安徽省检察院汇报此案件,听取上级院的指导意见。经安徽省检察院批复同意起诉后,2020年12月31日,六安市检察院将此案诉至六安市中级人民法院,要求判令被告人丁某通过天猫网店渠道向2020年1月22日至2020年1月31日从其处购买口罩的消费者发出通知,召回其所销售的不符合标准的一次性无菌医用口罩;判令丁某支付消费者购买商品价款三倍的惩罚性赔偿金1208284.98元;判令丁某在国家级媒体公开赔礼道歉。六安市中级人民法院支持了检察机关的全部诉讼请求。丁某不服一审裁判结果上诉,2021年6月1月,安徽省高级人民法院作出裁定,驳回上诉,维持原判。

案例4:安徽省淮南市凤台县人民检察院提起民事公益诉讼案

【基本案情】2014年10月杨某玉与杭州娃哈哈集团有限公司安徽六安分公司签约,成为凤台区域"娃哈哈"桶装纯净水的经销商。2015年5月份开始,杨某玉为谋取非法利益,未经杭州娃哈哈集团有限公司的许可,在凤台县刘集镇前进村刘凤路北侧一民房内私自加工生产桶装纯净水,将从网上购买的带有"娃哈哈"商标的热塑套、热塑膜用在其生产的桶装水上,冒充"娃哈哈"品牌的桶装水向外销售。2016年9月12日,凤台县市场监督管理局对杨某玉的厂房进行检查,查扣标有"娃哈哈"商标的桶装水64桶以及标有"娃哈哈"商标的热塑套、热塑膜、水处理设备等物品。经杭州娃哈哈集团有限公司专业人员鉴定属于侵犯该公司注册商标专用权的产品及标识。

【调查和督促履职】2018年9月,安徽省淮南

市凤台县人民检察院(以下简称凤台县院)在履行审查起诉职责中发现,杨某玉违反国家食品安全管理规定,生产销售不符合安全标准的食品,危害了消费者的身体健康和生命安全,严重侵害食品安全领域众多不特定消费者的合法权益。本院于2018年9月19日立案。

2018年10月17日,凤台县院发布公告,督促法律规定的机关和有关组织在30日内就本案向有管辖权的人民法院提起民事公益诉讼,并将起诉情况书面回复该院。公告期为30日。截至公告期满,凤台县院未收到任何法律规定的机关和有关组织就本案向人民法院提起民事公益诉讼的相关反馈情况。公告届满后,凤台县院依法启动诉讼程序,于2018年12月30日向淮南市人民检察院请示对于杨某玉侵害众多不特定消费者合法权益一案提起民事公益诉讼。经安徽省人民检察院及淮南市人民检察院批复,凤台县院于2019年4月17日提起民事公益诉讼。其行为严重违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十五条、第五十一条、第五十三条及《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第十条之规定,侵害了众多不特定消费者的合法权益,损害了社会公共利益。根据《中华人民共和国侵权责任法》第二条、第十五条、《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条第二款的规定,杨金玉应承担向社会公众赔礼道歉、支付销售价款十倍的赔偿金的民事责任。

凤台县人民法院于2020年11月19日作出判决,认定杨某玉将不符合食品安全标准的桶装水冒充"娃哈哈"品牌桶装纯净水,向多个零售商进行销售,共计销售18339桶,非法经营数额为82525.5元,致使大量假冒"娃哈哈"桶装水流向市场,并被众多不特定的消费者饮用,侵害了食品安全领域众多不特定消费者的合法权益,依法应当承担向社会公众赔礼道歉并支付销售价款十倍赔偿金825255元的责任。综上,凤台县人民检察院向本院提起的诉讼请求,符合有关法律的规定,本院依法予以支持。判处被告杨金玉支付惩罚性赔偿金825255元,于本判决生效之日起十五日内支付至凤台县人民检察院指定的账户内;被告杨金玉自本判决生效之日起十五日内就其销售不符合食品安全标准食品的行为向社会公众在安徽省公开发行的省级以上媒体发表经本院认可的赔礼道歉声明。审判决作出后,被告未上诉,判决已生效并执行完毕。

安徽省公安机关打击食药环知森领域犯罪 12 起典型案例

1. 淮南市“3.11”制售假药案

2021 年 3 月,淮南市公安机关成功侦办一起生产、销售假药案,抓获犯罪嫌疑人 27 人,缴获假药半成品 0.9 吨及大量制假设备和材料,涉案价值 4600 余万元,有力打击了犯罪分子的嚣张气焰,切实维护了品牌企业的合法权益。

2. 芜湖市“5.20”制售假药案

2021 年 5 月,芜湖市公安机关成功侦办一起生产、销售假药案,抓获犯罪嫌疑人 4 人,捣毁制假窝点 1 处,查获假药成品 100 余箱、包装材料及纸盒 8400 余件。经查,犯罪嫌疑人未某等人利用酒精、食用蓝色素等物质非法生产假药,通过网络平台向全国 20 余个省、市销售牟利。

3. 铜陵市“2.02”制售有毒有害食品案

2021 年 2 月,铜陵市公安机关成功侦办一起生产、销售有毒有害食品案,抓获犯罪嫌疑人 14 人,捣毁生产窝点 3 处,查获有毒有害减肥药等成品 60 余万粒,西布曲明、糊精等生产原料 580 余公斤,生产设备 16 台,涉案金额 1000 余万元。经查,犯罪嫌疑人葛某、邹某雇佣他人生产加工非法添加有危害人体健康违禁物质的减肥食品,通过互联网平台销售。

4. 滁州市“5.17”制售伪劣复混肥案

2021 年 3 月,滁州市公安机关成功侦办“5.17”生产、销售伪劣复混肥案,抓获犯罪嫌疑人 13 人,捣毁生产销售窝点 2 处,现场查封伪劣肥料生产线 2 条,扣押制售复混肥原材料及成品复混肥共计 70 余吨,当场扣押涉案资金 13 余万元,涉案金额累计达 1400 余万元。

5. 淮南市“8.05”侵犯著作权案

2020 年 8 月,淮南市公安机关成功侦办“8.05”侵犯著作权案,抓获犯罪嫌疑人 8 人,冻结资金 600 余万元。经查,犯罪嫌疑人郭某等人以山东某教育科技有限公司的名义,利用侵犯著作权的电子课件及书籍,以加盟方式与全国 500 余个加盟商签订著作权使用合同,向加盟商收取 10 万-70 万不等的加盟费,并向加盟商出售侵犯他人著作权的电子课件及书籍。此公司所出售的电子课件及书籍侵犯了人民教育出版社、杭州出版社等多家出版社的著作权。

6. 合肥市“12.20”假冒注册商标案

2021 年 3 月,合肥市公安机关成功侦办“12.20”假冒某品牌饮料案,抓获犯罪嫌疑人 30 人,

查扣制假原材料 100 余吨,成品 2000 余件,查封生产线 2 条,捣毁窝点 4 处,冻结资金 100 余万元,涉案价值达 5000 余万元。经查,该犯罪团伙利用自有厂房、技术、生产线大肆生产假冒某品牌饮料并对外销售,经侦查发现其销售下线近 100 人,销售地涉及全国 20 余个省份。

7. 阜阳市“4.15”污染环境案

2021 年 4 月,阜阳市公安机关成功侦办“4.15”污染环境案,抓获犯罪嫌疑人 18 人,查扣涉案资金 1000 余万元,扣押涉案车辆 5 辆,查封厂房 3 处。经查,2020 年 4 月以来,无危废处置资质的郭某、何某以明显低于市场价格的处置费用从外省多家企业购入危险废矿物油和危险废物进行非法填埋。

8. 池州市“4.02”非法采矿案

2021 年 4 月,池州市公安机关成功侦办“4.02”非法采矿案,抓获犯罪嫌疑人 27 人,查扣涉案采砂船 4 艘。经查,犯罪嫌疑人胡某等人自 2019 年 10 月份以来,采用“带泵”模式多次与不同的采砂泵船合作,在长江池州段水域大肆盗采江砂,攫取巨额不法利益,涉案金额巨大。

9. 池州市“6.07”非法捕捞水产品案

2021 年 6 月,池州市公安机关成功侦办系列非法捕捞水产品案,抓获犯罪嫌疑人 18 人,扣押非法捕捞工具 99 件。经查,犯罪嫌疑人穆某等人自 2020 年 1 月份以来,在池州市国家级水产种质资源保护区内采用高压电击方式非法捕捞水产品进行出售。

10. 亳州市“11.15”危害珍贵濒危野生动物案

2020 年 9 月,亳州市公安机关成功侦办“11.15”危害珍贵濒危野生动物案,抓获犯罪嫌疑人 16 人,当场扣押国家一级保护野生动物制品 1100 多公斤。

11. 宿州市“12.19”非法占用农用地案

2020 年 12 月,宿州市公安机关成功侦办“12.19”非法占用农用地案。经查,犯罪嫌疑人侯某未经批准,擅自在承包的耕地开挖鱼塘,造成大量耕地被毁坏,经鉴定,非法占用耕地面积 72.2 亩。

12. 黄山市“1.07”滥伐林木案

2021 年 1 月,黄山市公安机关成功侦办“1.07”滥伐林木案,抓获滥伐、非法收购等犯罪嫌疑人 10 人,移送林业部门行政处罚 22 人。经查,犯罪嫌疑人汤某采用承包和被雇请的方式为掩饰,非法采伐本村 13 户村民所有的杨树 319.1 立方米,后对外销售至相关木材公司。

安徽省农产品质量安全典型案例

一、亳州市刘某某家庭农场生产不符合农产品质量安全标准的农产品案

2021年3月,亳州市农业农村局在农产品质量安全监督抽检中发现谯城区刘某某家庭农场叶用莴苣(油麦菜)常规农药辛硫磷含量超标。谯城区农业农村局随后向当事人送达《抽样检测结果告知书》,当事人在规定的时间内对检测结果没有异议。谯城区农业农村局责令当事人停止销售叶用莴苣(油麦菜),追回已经销售的叶用莴苣(油麦菜),罚款人民币2000元。

二、马鞍山市智某生态农业发展有限公司销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2020年10月,马鞍山市农业农村局监督抽检中发现该市智某生态农业发展有限公司鸡蛋恩诺沙星超标。博望区农业农村水利局农业综合行政执法大队赴该市智某生态农业发展有限公司现场勘验,未发现生产记录、农产品销售记录,对涉案物品现场封存并带回异地保存,对库存的鸡蛋进行了封存。2021年1月,博望区农业农村水利局对该市智某生态农业发展有限公司作出处罚决定。责令当事人建立健全农产品生产记录、农产品销售记录,罚款人民币8000元。

三、滁州市怀某蔬菜种植专业合作社销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2020年12月,凤阳县农业农村局在监督抽检中发现凤阳县怀某蔬菜种植专业合作社芹菜样品常规农药百菌清超标。针对怀某蔬菜种植专业合作社销售芹菜不符合农产品质量安全标准的农产品行为,依法经过调查取证、监督抽检、固化证据等程序,没收怀某违法所得人民币3000元,并处罚款人民币3000元。

四、黄山市吴某销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2020年12月,歙县市场监管局在吴某外销豇豆监督抽检中发现常规农药啶虫脒超标,追溯移交给了歙县农业农村局,该县农业农村局依法立案调查,吴某从当地农户家中收购豇豆338公斤,其中销售到外地农产品批发市场的豇豆数量132公斤,被抽样检测常规农药啶虫脒超标。歙县农业农村局通过调查,确认吴某销售不合格豇豆的行为构成销售不符合国家规定的农产品质量安全标准农产品的违法行为。2021年1月,依法没收豇豆132公

斤,没收违法所得人民币844.8元;并处罚款人民币2500元。

五、阜阳市克某家庭农场涉嫌在食用菌上使用限制农药案

2021年9月,接群众举报,颍上县克某家庭农场在食用菌栽培过程中使用限用农药现象。该县农业农村局立即组织农业综合行政执法人员前往该家庭农场调查取证。经查,克某家庭农场办公室墙角堆放磷化铝、甲·克农药。该局对上述两种限制使用农药进行了现场拍照、取证、异地保存物证。2021年10月,该局执法人员对当事人进行了询问、制作了笔录,查明农药的来源、数量、价格、货值金额等,随后正式立案。依法责令克某对使用限制农药行为进行改正,对不符合农产品质量安全标准的食用菌予以监督销毁,罚款人民币4000元。

六、合肥市五某某现代农业有限公司销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2021年1月,长丰县农业农村局在监督抽检中发现安徽五某某现代农业有限公司的乌塌菜(黄心乌)样品氯氰菊酯残留超标。经查,当事人已经销售收入36.00元。长丰县农业农村局责令当事人停止生产销售,对不符合农产品质量安全标准的乌塌菜予以监督销毁,没收违法所得;并处罚款人民币4000元。

七、芜湖市某家庭农场生产销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2021年7月,无为市农业农村局接到群众举报开城镇某家庭农场涉嫌生产销售农药残留超标韭菜,该局立即开展监督性抽检,结果显示韭菜样品中常规农药腐霉利超标。该局执法人员依法调查发现其种植韭菜3亩,对不符合农产品质量安全标准的韭菜予以无害化处理和监督销毁,对该家庭农场负责人汪某某进行调查,销售违法所得630元。2021年10月,无为市农业农村局依法对当事人没收违法所得630元,罚款人民币2500元。

八、马鞍山市黄某某私自屠宰生猪案

2020年12月,群众举报当涂县黄某某在其废弃的养殖场进行生猪私屠滥宰违法活动。当涂县农业农村局组织执法人员联合公安干警,对黄某某私屠滥宰窝点开展突击检查,现场查获黄某某正在宰杀8头生猪,执法人员对现场采取了查封扣押强制措施,制作《查封(扣押)财物清单》、(下转42页)

安徽省文旅系统 2021 年消费者维权典型案例

一、滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定的事项案

蚌埠市游客安某某、张某某 2 人于 2021 年 3 月 10 日-14 日参加了由滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司组织的“张家界动车五日游”旅游团,在回程途中张某某突发心脏病不幸离世,2021 年 4 月 7 日安某某认为滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司未达到约定服务标准故投诉滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司,要求民事赔偿。作为旅游投诉调解机构,工作人员及时了解整个事件的全部情况,认真梳理双方当事人提供的书面材料,在多次耐心细致的调解下双方达成一致于 2021 年 4 月 13 日签订《旅游投诉调解书》蚌文执旅诉调字[2021]第 1 号,为旅游者争取到 30000 元慰问金,维护了消费者的合法权益。

执法人员在调解的过程中发现滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司在与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定的旅行社统一安排游览项目的具体内容及时间未载明的事实。执法人员对滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司违规经营的行为于 4 月 15 日立案展开调查,最终对滁州金甲溪旅行社有限公司蚌埠分公司进行了 20000 元的行政处罚。

二、合肥市某旅游咨询服务公司违规经营案

2021 年 3 月,合肥市文化市场综合执法支队接到 12345 电话转办旅游投诉件,反映合肥某旅游咨询服务公司违规经营,根据投诉人提供的材料,该公司以 PPT 讲解方式对外推介旅游产品,收取投诉人旅游费用,未履行旅游合同。

经查,该公司通过询问客户喜好设计旅游产品路线,再向旅行社预定旅游线路,另外通过广场舞赞助、公园派单等形式招徕游客,并实际组织了西安等地的 14 单旅游服务,因疫情、经营不善等原因导致 44 人无法出行,涉及金额 20 余万元。执法人员通过查询“全国旅游监管服务平台”,并经公司法定代表人本人承认,该公司没有取得《旅行社业务经营许可证》。因该公司已暂停营业,公司章程、财务票据均已丢失,违法所得无法认定。

该公司在未取得《旅行社业务经营许可证》,经营旅行社业务,违反了《中华人民共和国旅游法》第二十八条规定,且造成一定的社会影响,胡某作为

该公司的法定代表人,认定为有关责任人员,事实清楚,证据充分。依据《中华人民共和国旅游法》第九十五条第一款规定,参照安徽省文化和旅游厅印发的《安徽省旅游行政处罚裁量基准》,分别给予合肥某旅游咨询服务公司和胡某罚款人民币 25000 元和人民币 5000 元的行政处罚。

三、淮北市某书店发行侵犯他人著作权的出版物案

接群众举报,2021 年 6 月 24 日,淮北市广播电视新闻出版局行政执法人员依法对正处营业状态中的淮北市某书店进行现场检查。经查发现该场所零售的义务教育教科书《英语》、《语文》、《数学》、《物理》疑似盗版出版物,共计 68 册。执法人员现场要求该场所负责人提供上述出版物供货凭证及经营台账,负责人袁某表示上述出版物从网上购进,无供货凭证和经营台账。执法人员对上述出版物进行证据先行登记保存,并对检查情况进行了拍照取证。

2021 年 6 月 24 日,本机关立案做进一步调查。2021 年 7 月 20 日,淮北市出版物鉴定委员会鉴定上述出版物样书为非法出版物,同时附人民教育出版社对上述出版物样书为盗版图书的认定意见。2021 年 7 月 21 日,当事人对相关出版发行单位出具的鉴定意见没有提出异议。当事人的上述行为违反了《出版物市场管理规定》第二十条第(三)项的规定,依据《出版物市场管理规定》第三十三条和《中华人民共和国著作权法》第五十三条第(一)项的规定,对当事人作出了如下行政处罚:1、没收侵权盗版出版物 68 册;2、罚款人民币玖佰玖拾元整(¥990)。

四、宿州市某书店通过网络销售盗版教辅资料的典型案例

2020 年 12 月,根据转办线索,宿州市文化市场综合执法支队联合宿州市埇桥区公安分局依法对宿州市埇桥区北杨寨乡桃园矿工人村“无涯书店”进行突击检查,在其仓库现场扣押涉嫌盗版考研类图书 96 种、9178 本。经查,饶某在宿州市埇桥区北杨寨乡桃园矿工人村经营“无涯书店”,同时在“淘宝网”经营多家网店销售图书。饶某通过低价从河南等地购进盗版考研书籍,通过微信和 QQ 群进行业务推广,获取订单后通过快递直接向买家发货,违法行为极其隐蔽。经审理查明,扣押的 9178 本图

书中有 9099 本图书为盗版图书,标价总计 50 余万元,非法获利 2.5 万元。

2021 年 11 月,饶某因犯侵犯著作权罪,被判处有期徒刑三年,缓刑四年,并处罚金人民币七万元。对其违法所得 2.5 万元依法予以追缴,对扣押的盗版图书依法予以没收、销毁。

该案是通过网络销售盗版教辅资料的典型案例,当事人通过微信+QQ 群推广的模式具有特殊性和代表性,通过不同快递在不同地方发货,隐蔽性极强,实体市场检查时很难发现。查办过程中,版权行政执法部门与司法机关密切配合、协调联动。该案的成功办理对推动版权保护行政执法与刑事司法相衔接,加大侵权盗版打击力度、保护消费者权益具有重要意义。

五、滁州市琅琊区乐之声音像店(李某)发行非法出版物案

2021 年 9 月 12 日,接消费者举报,淘宝网“英皇唱片”店铺涉嫌销售非法走私的黑胶唱片,涉嫌销售非法出版物。接举报后,我局高度重视,立即组织执法人员依法对“英皇唱片”淘宝网店进行了远程勘验,并对该网店的实体店“滁州市琅琊区乐之声音像店”进行现场检查。

经查,当事人滁州市琅琊区乐之声音像店(李某)于 2021 年 8 月 30 日和 2021 年 9 月 8 日,分 4 次以每张 48.34 元的价格从香港购入非法出版物“宇多田光黑胶唱片”共计 40 张,通过淘宝网店“英皇唱片”进行网络销售,销售价格为每张 330 元,截止案发累计销售唱片 39 张,非法经营额为 12918.34 元,违法所得为 12870 元。当事人的行为违反了《出版物市场管理条例》第二十条第(二)项的规定,依据《出版物市场管理规定》第三十二条第

三款和第四款的规定,结合自由裁量权,最终给予当事人没收非法出版物 1 张,没收违法所得人民币 12870 元,罚款人民币 12918.34 元的行政处罚。

决定书送达后,当事人第一时间缴纳了罚款,改正了违法行为。我局也将案件处理结果第一时间反馈给了消费者,消费者对回复结果也非常满意,表示此举不但惩戒违法行为,也维护了消费者的合法权益。

六、黑龙江某旅游有限公司安徽分公司未与旅游者签订旅游合同案

2021 年 11 月 18 日,淮南市文化和旅游局接到消费者李某的投诉,称其参加的西藏 11 日旅游未与黑龙江某旅游有限公司安徽分公司签订旅游合同。11 月 26 日,淮南市文化和旅游局执法人员通过走访多名游客,调取游客参团的微信聊天截图、支付宝转账截图、游客信息表、收据与车票照片、旅游接待服务确认书。经调查核实与合肥市文化市场综合执法支队案件线索移交材料提供信息一致,因此决定并案处理。

经调查,黑龙江某旅游有限公司淮南国庆路营业部以黑龙江某旅游有限公司安徽分公司名义对外招徕游客,当事人在未与游客李某、刘某、杜某、李某某签订旅游合同的情况下组织游客参加了藏地梦西藏双卧 11 日游,并于 2021 年 10 月 18 日、2021 年 10 月 22 日分两批发团。黑龙江某旅游有限公司安徽分公司涉嫌违反《旅行社条例》第二十八条的规定,未与旅游者签订旅游合同。

依据《旅行社条例》第五十五条第一款第一项的规定,淮南市文化和旅游局责令当事人立即改正上述违法行为,并处 2 万元罚款的行政处罚。

(上接 40 页)拍照取证、制作了《询问笔录》和《现场检查(勘验)笔录》,并收集相关证据。当涂县农业农村局并将案件移送公安机关。2021 年 1 月 8 日,当涂县公安局对黄某某涉嫌犯罪行为进行立案侦查,目前,案件正在审理中。

九、淮南市庞某玉私自屠宰生猪案

2020 年 11 月,淮南市农业农村局接群众举报,庞某玉私自进行生猪屠宰活动和生猪产品批发销售活动,随即联合公安、新闻媒体等部门人员对谢家集区庞某玉生猪屠宰窝点进行调查。经调查、现场勘验、现场物品扣押、现场拍照记录。现场生猪产品折算现金约 4 万元人民币。2 本账本记录批发销售生猪产品交易数额约 60 万元人民币。其行为涉嫌违反《生猪屠宰管理条例》构成犯罪,2020 年 12

月将案件移送至公安机关。2021 年 2 月,淮南市公安局谢家集分局立案侦查。

十、亳州市许某生产销售不符合农产品质量安全标准的农产品案

2020 年 11 月 17 日,亳州市农业农村局在对农产品质量安全例行检测中,对涡阳县龙山镇许某养殖场销售的鸡蛋进行抽检,检测结果检出有禁止使用的兽药氟苯尼考。经调查并开展监督性抽检,许某饲养蛋鸡 2400 只,产蛋前使用氟苯尼考为鸡治病,监督性抽检氟苯尼考超标。涡阳县农业农村局向当事人送达《抽样检测结果告知书》,当事人在规定时间内对检测结果没有提出异议。涡阳县农业农村局责令当事人立即整改违规使用兽药的行为,没收违法所得,并处罚款 3000 元。

安徽省通信管理局 2021 年维权典型案例

案例一【用户反映号码销户后无法退费的问题】

投诉事由:用户反映号码已办理销户,企业不退还账户余额的问题。

调查结果:180****3313 号码于 2020 年 5 月 14 日选择电信无忧卡套餐入网,2021 年 8 月 20 日办理号码过户,2021 年 8 月 26 日办理号码销户。销户前账户余额有 6120 元,其中 5900 元费用是通过过户转存过来的,余下 220 是通过充值卡方式进行充值的。企业查询用户 2021 年 1 月至 8 月份的账单,每月消费金额分别为:1 月 1 元,2 月 1 元,3 月 20.15 元,4 月 1 元,5 月 1 元 6 月 0 元,7 月 0 元,8 月 0 元。因用户每月消费金额较少,但账户中充值金额较大且用户无法提供充值依据,为避免防范电信诈骗风险,企业表示建议用户提供缴费依据后再给予申请退费。

处理情况:企业已多次联系用户解释说明,表示同意用户的退费要求,但因退费金额较高,企业表示可以分批给予用户退费,建议请用户携带身份证原件至营业厅办理相关退费手续,用户认可。

案例提醒:建议企业在与用户签订入网或过户协议时,对预存通信费终止服务时卡内余额处理做明确约定。

涉及法律法规:《关于用户手机销户要求余额退现金申诉处理的回复》电信简[2007]85 号文件:一、手机账户余额归用户所有,当用户要求对账户内金额进行支配使用时,通信运营企业应切实履行其配合义务,向用户退还账户内余额。二、用户与通信企业订立的电信服务协议中,对预存通信费使用方式或对终止服务时卡内余额处理有明确约定的,应从其约定。

案例二【用户反映 5G 网络不能使用的问题】

投诉事由:用户反映办理 5G 套餐升级包后,无法使用 5G 网络的问题。

调查结果:用户号码 181****8801 于 2017 年 12 月 25 日入网办理天翼国内畅享 20GB(99 元)套餐,因用户于 2020 年 8 月 27 日订购了 29 元 5G 升

级会员包,故可以享受 5G 网络和 5G 会员权益。2021 年 10 月 1 日,用户通过电信公司客服热线反映无法使用 5G 网络问题,经企业核实 181****8801 号码于 2021 年 2 月 3 日开通的 5G(SA)功能订单未竣工,因订单时间过久已无法核实未竣工的原因,企业已于 10 月 1 日为用户开通 5G(SA)功能。

处理情况:该企业已联系用户说明上述查证情况,并考虑用户满意度为其申请减免 2020 年 8 月-2021 年 9 月流量包费用共计 286 元(因办理流量包时有 120 元优惠,故实际收取 $29 \times 14 - 120 = 286$ 元),费用已退还到账,用户表示认可。

案例提醒:建议企业后期应完善业务稽核流程,及时发现业务办理过程中存在的系统疏漏并进行修复,提高用户使用感知。

案例三【用户反映手机套餐无法变更的问题】

投诉事由:用户要求将手机套餐变更为 8 元,企业告知变更套餐需要缴纳违约金,用户表示未参与过任何活动,对需要缴纳违约金不认可。

调查结果:用户号码 136****0853 于 2015 年 9 月 4 日办理入网,现使用悦享 59 元套餐。2021 年 4 月 22 日企业通过 10085 电话外呼方式向用户推荐“办悦享 59 套餐享 120 元福牛礼包”活动,可享受每月直降 10 元优惠,合约期 12 个月。移动公司核实录音中已征得用户同意并确认办理该业务,但录音中未明确告知用户提前解约的违约责任和违约金的核算标准。

处理情况:该企业已为用户免违约金提前终止合约,并将用户号码变更为 8 元套餐,2022 年 1 月 1 日生效,用户表示认可。

案例提醒:建议企业工作人员通过电话方式为用户推荐营销活动时,应明确告知用户活动优惠时间及提前解约应履行的违约责任,切实保障用户的知情权和选择权。

涉及法律法规:《电信服务规范》第十五条规定:“电信业务经营者应当采取适当的方式明确电信业务经营者与持卡用户双方的权利、业务和

违约责任,告知用户使用方法、资费标准、计费方式、有效期限移机其他应当告知用户的事项”。

案例四【用户反映未签订靓号协议但办理携号转网时受到限制的问题】

投诉事由:用户反映 188****8885 号码未签订靓号协议,现号码需要办理携号转网,提示协议未到期无法携转,用户对此不认可。

调查结果:用户号码 188****8885 于 2014 年 11 月 18 日通过淮南市凤台县城关镇营业网点选择 4G 商旅 58 元套餐入网,申诉号码属于尾数为 AAAB 的靓号,根据当时靓号办理标准,首次需预存 100 元,在号码使用期间,月基本费或最低消费需达到 58 元及以上,业务受理单和靓号协议单上有用户的签字确认,该靓号协议单中未对用户有长期受限约定。用户于 2018 年 5 月 20 日将套餐变更为享卡 58 元套餐。2021 年 5 月 27 日,企业将用户号码受限由长期调整至 2038 年 4 月 30 日。

处理情况:该企业已联系用户解释,并考虑到用户实际需求,为用户申请解除最低消费限制,待申请完成后,用户即可办理携号转网,用户对此处理结果表示认可。

案例提醒:建议企业在与用户签订相关协议时,应简单清晰描述限制性条款,并通过字体加粗等方式提醒用户,确保电信用户明白消费、放心消费。

涉及法律法规:《关于电信业务资费实行市场调节价的通告》第四条:“电信企业与用户签订的协议中应包含资费标准、计费方式、对应服务和适用期限等内容。应充分尊重用户自主选择权,为用户选择适宜资费方案提供便利和必要帮助,不得以任何形式强制或限制用户选择其指定的资费方案,未经用户同意,不得擅自更改与用户约定的资费方案。在计费过程中,应按照相关标准准确计费,至少提供一种便捷的自助查询方式,供用户查询自身通信费用信息,确保用户明明白白消费。”

案例五【用户反映办理宽带销户只能到指定营业厅办理的问题】

投诉事由:用户反映需要办理宽带销户业务,企业告知需要前往市区主营业厅办理销户手续,用户对此不认可并表示人在乡镇,距离市区营业厅较远。

调查结果:用户号码 159****3195 于 2014 年 7 月 5 日通过滁州天长市移动社会渠道营业厅办理宽带入网。该号码套餐及宽带目前无任何协议及业务限制。根据企业宽带销户规则,机主可随时携带证件和设备至指定营业厅(天长市二凤路营业厅)办理宽带销户。2021 年 11 月初,机主至滁州天长市仁和集镇界牌街道的移动网点要求办理宽带销户,由于该营业网点无宽带销户权限,故建议用户至滁州天长市二凤路营业厅办理宽带销户。

处理情况:考虑宽带使用人为老年人,企业已协调天长市工作人员上门为用户办理宽带销户手续,现宽带已于 2021 年 12 月 10 日成功销户,另为用户申请退还 2021 年 11 月至 12 月的宽带费 26.5 元*2 个月,用户表示认可。

案例提醒:建议企业优化服务网点或代办点分布,给用户提供更便捷服务。

涉及法律法规:《电信服务规范》第十三条:“电信业务经营业应合理设置服务网点或代办点,合理安排服务时间或开设多种方式受理业务,方便用户。电信业务经营者应为残疾人和行动不便的老年用户提供便捷的服务。”

案例六【用户反映商务彩铃无法使用且故障期间仍收费的问题】

投诉事由:用户反映电信共计已有 5 个月没有为其提供商务彩铃服务,但企业仍然收取费用的问题,要求核查处理。

调查结果:用户号码 181****1683 于 2018 年 8 月 3 日通过企业统一订购商务彩铃业务,月租费 8 元/月,设置铃音为《肥西金洋美的专卖店》,此为音频彩铃且设置正常。该号码于 2021 年 6 月 3 日升级为 5G 套餐并开通视频彩铃业务,因视频彩铃优先级高于音频彩铃,导致用户前期办理的商务彩铃无法正常播放。

处理情况:该企业已联系用户解释说明,考虑实际使用情况,共计为用户退款 160 元,已退至账户中,用户表示认可。

案例提醒:建议企业在为用户办理同类型业务且涉及到业务优先级使用问题时,可通过系统提示或者公示的方式向用户展示业务使用规则,避免影响用户使用感知。

人行合肥中心支行维权典型案例

提取已故存款人存款引发纠纷案

2021年7月,投诉人携带已故父亲的相关证件至农业银行黄山歙县某支行提取已故人存款6万余元,银行告知需要提供相应公证材料,投诉人对此不认可,要求投诉。

接到投诉后,人民银行黄山市中心支行迅速转办至农业银行黄山市分行。经了解,该已故人的账户余额超过5万元人民币,且第一顺序继承人共三位,需提供法院判决书或公证文书才能支取。银行约投诉人的母亲至网点面谈,一方面安抚老人情绪,希望其同两位子女商量该笔遗产分配问题,另一方面承诺将积极派员陪同客户到相关部门办理相关手续。在银行充分沟通联系下,投诉人对处理情况认可并答应撤诉。

各金融机构应根据《中国银保监会办公厅 中国人民银行办公厅关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》(银保监办发〔2021〕18号)《中国人民银行关于执行<储蓄管理条例>的若干规定》(银发〔1993〕7号)《中国人民银行 最高人民法院 最高人民检察院 公安部 司法部关于查询、停止支付和没收个人在银行的存款以及存款人死亡后的存款过户或支付手续的联合通知》([80]银储字第18号)等规定,依法依规为客户办理提取已故存款人小额存款相关事宜,并注意加强对社会公众的金融知识宣传教育,特别是最新政策或特殊业务政策的解读,避免发生误解。

涉诈风险银行账户管控引发消费者投诉

2021年四季度,人民银行芜湖市中心支行相继接到消费者投诉,称某银行将其账户锁定为止付状态,申请解除管控却迟迟未得到解决。

经调查核实,该银行按照国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议办公室《关于商请对涉诈风险银行账户进行管控的函》(公刑侦〔2021〕4275号)部署上线涉诈风险拦截模型并对识别账户进行管控。对于被止付账户,需要消费者本人到柜台办理解除管控业务,涉及账户为异地开立的,还需开户银行进行核验。银行网点提交报告后,经后台审核、反诈中心反馈通过,方可解除管控。本案中,消费者账户被涉诈风险拦截模型识别为风险账户,银行将其设定为止付状态符合账户监测和管控相关规定。金融机构在受理投诉后,能够及时协调投诉人现场提交相关资料,核实交易背景,对账户限制措施进行调整,处理较为妥当。

各金融机构应按照《中华人民共和国反洗钱法》《中国人民银行关于加强支付结算管理 防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》(银发〔2016〕261号)等规定,依法落实银行账户管理各项要求,遵循“风险为本”和“审慎均衡”原则,合理评估可疑交易的可疑程度和风险情况,审慎处理风险管控与金融消费者权益保护之间的关系。各金融消费者应当遵守各项法律法规,按照相关要求合理使用个人账户,积极配合有关机构依法开展可疑账户管控活动。

(上接46页)险上报审核,调解方案顺利通过。最终在人民法院调解平台线上签订了调解协议,并申请司法确认。人保财险根据协议按时履行了赔偿义务,案件终结。

三、经验做法

一是打铁需要自身硬。伤者大都不懂法律法规,往往赔偿预期较高。调解员调解过程中不仅要考虑到伤者诉求,还要顾及肇事方与保险公司合法利益,必须在法律框架下平衡好各方利益。调解员既要熟悉道路交通事故人损赔偿相关规定,也要了解心理学等知识,夯实调解工作基础。

二是充分发挥线上作用。在线诉调对接作为一

种创新性的非诉讼纠纷解决机制,通过在线调解,让当事各方摆脱时间、空间的限制,为快速解决纠纷提供了便捷条件。

三是充分理解肇事者心理负担。被告驾驶员对于交通事故往往抱有“鸵鸟心态”,究其原因主要是害怕面对伤者,担心自己付钱。线上平台的建立与法院庭审不同,案件调解时双方可不见面,避免矛盾升级。在车辆保险齐全情况下,赔款基本由保险公司支付,肇事方基本不用承担损失。同时,线上调解具有公益性质,对调解双方免费,极大地降低了案件处理成本,消除了当事人的顾虑。

中国银保监会安徽监管局消费维权典型案例

案例 1：淮北市同理银行业保险业消费者权益保护中心在线调解信用卡纠纷案

一、纠纷基本情况

2017 年 5 月 25 日，当事人葛某向某银行成功申办了额度为 15000 元的信用卡。葛某按照客户经理提供的金额还清信用卡透支金额后，因客户经理工作疏忽忘收分期费用，导致葛某再次收到银行要求还款的信息。银行向葛某说明情况并要求其还款后，葛某认为其在还款时已经付清，遂拒绝再还，致使信用卡出现逾期。截至 2021 年 4 月 12 日，葛某拖欠银行信用卡金额共计 4119.47 元（含罚息），银行索要无果后诉至法院，请求如下：一是判令被告葛某向原告归还拖欠信用卡本金 3034.21 元、利息 191.2 元、违约金及分期手续费 894.06 元，共计 4119.47 元（暂计算至 2021 年 4 月 12 日止）及至全部清偿之日止的利息、违约金；二是由被告承担本案保全费、诉讼费、公告费及实现债权的其他费用。

淮北市杜集区人民法院受理案件后，通过人民法院“总对总”在线调解平台委派给淮北市同理银行业保险业消费者权益保护中心，该中心委派调解员进行了调解。

二、调解过程和结果

调解员按照“以情为先、以理为基、以法为准”的原则成功调解该案。首先“讲情”，以情为先。本案中，葛某到法院调解时，调解员不仅向葛某了解了案情，也注意到其身体欠佳，提出以身体健康为重的建议，取得葛某认同。在葛某与某银行关系不佳的情况下，先与对方讲情，缓和双方对立心态，为调解成功提供了可能。

其次“讲理”，以理为基。调解过程中，调解员以事实为基础，耐心向双方当事人客观分析案情，明确双方责任，并提出银行时任客户经理应登门道歉的建议，做到有理有据。

最后“讲法”，以法为准。调解员在调解过程中，以双方签订的协议为根本，坚持“谁主张谁举证”原则，而葛某不能提供已还清证明。银行虽有失误但还款的第二天就发现错误并及时通知被告，而被告前一天按照银行客户经理提供的数额存现，是银行让被告误认为已还清，原被告双方主观上都没有故意行为。案件的调解要以事实为依据，在多次协商调解下，双方达成调解协议并申请司法确认，最终

由法院出具民事裁定书，纠纷圆满解决。

案件跟踪：银行登门道歉后，葛某第二天就还清了信用卡欠款。

三、经验做法

调解不是“和稀泥”，必须在充分了解事实的基础上分清责任，在原、被告诉求中寻找“最大公约数”。在调解过程中，既要厘清不同业务类型法律关系，更要细致入微地了解当事人的想法、情绪、性格；既要明确指出双方依法应负的责任，又要化解双方因纠纷产生的隔阂和对立情绪，灵活运用各种说服技巧和方法，以同理心化解矛盾纠纷。

案例 2：蚌埠市银行业保险业纠纷调解委员会在线调解胡某某诉李某、人保财险纠纷一案

一、纠纷基本情况

2021 年 4 月 15 日，李某驾驶皖 C80522 号小型客车在超越同向胡某某驾驶的二轮电动车时，发生碰撞，致使电动车驾驶人胡某某受伤。经蚌埠市交通警察支队三大队出具的道路交通事故认定书认定，李某承担本次事故的全部责任，胡某某无责任。胡某某受伤后被送往蚌埠市第一人民医院进行治疗，治疗结束后，因诉求项目及金额与李某及其承保公司存在较大争议，胡某某在蚌埠市淮上区人民法院提起诉讼。法院立案庭审查结束后，将材料上传于人民法院调解平台，委派给蚌埠市银行业保险业纠纷调解委员会进行调解。

二、调解过程和结果

通过了解，调解员发现该案案值不大，很可能是因为伤者不了解维权渠道或对赔偿金额诉求过高引起诉讼。调解员联系伤者及代理人，通过关心伤者愈后情况给予人文关怀，获取信任。根据证据材料及伤情恢复情况，结合安徽省人身损害赔偿司法解释，拟定调解方案，在法律层面对案件的赔偿明细进行了充分沟通。原告代理人将初步调解金额告知伤者后，伤者由于心理预期较高，当场拒绝了调解方案，要求按照诉状上的诉求金额获得全额赔偿。初调失败后，调解员聚焦初调方案的争议点，就争议项目再次组织线上调解，以调解员为主，原告代理人辅助，耐心阐明了伤者关心的疑问点，最终伤者认可了线上调解方案，同意调解。

调解员联系到人保财险理赔人员，阐明了该案件调解方案的合法合理性，经人保财（下转 45 页）

安徽省消保委系统 2021 年十大消费维权案例

1. 教培机构关门退款维权案

2021 年 11 月起,瑶海区消保委陆续收到有关“某教育培训学校关门不退剩余课时费”的投诉 10 余起,涉诉金额高达 20 余万元。接到投诉后,瑶海区消保委七里站分会工作人员对该培训机构现场进行检查,发现该培训机构已处于停业状态。随即调取该培训机构营业执照、负责人联系方式等相关信息,并多次联系该培训机构负责人,要求其积极筹措资金保证在规定期限内解决所欠课时费问题。截止 2021 年 11 月 22 日,该培训机构已将全部剩余课时费清退完毕,共为消费者退款 210000 元。

2. 制售假酒公益诉讼案

2019 年下半年,陈某甲伙同陈某乙向张某学习假冒注册商标酒制作,并在张某处购买了设备。同时,租用边某的仓库作为制作储存假酒的场地。陈某甲通过张某在龚某和徐某处多次购买假冒包材和空瓶。将在淘宝和拼多多上购买的低价散装白酒罐装后包装成品牌白酒,销售给邓某。邓某将从陈某及其他人处购买的假冒品牌白酒对外销售。

2020 年 7 月 8 日,寿县人民检察院向淮南市消费者权益保护委员会发出提出民事公益诉讼函,经市消保委向省消保委报告及会同律师专家调研会谈,省消保委决定对陈某等人制售假冒注册商标的商品一案提起民事公益诉讼,并由淮南市消保委作为委托诉讼代理人。经审理,2020 年 10 月 23 日,市中院对陈某等人制售假冒注册商标的商品一案做出刑事判决。2021 年 3 月 18 日,市中院做出民事判决:被告陈某等 6 人的侵权行为侵犯了众多不特定消费者的合法权益,支持消保委主张的 3 倍惩罚性赔偿共计 335430 元,要求被告在市级以上新闻媒体向社会公众公开赔礼道歉的诉讼请求。

3. 电动自行车自燃纠纷维权案

2021 年 5 月,滁州天长市消费者王某刚买一周的某品牌电动自行车在未充电的情况下,在自家院子里起火自燃,消费者在向商家索赔时遇到困难,



无奈向滁州天长市消保委寻求帮助。市消保接诉后经现场勘察,电瓶车已烧毁,屋内外财产都有不同程度的受损。厂商来检查烧毁的电瓶车之后,初步认定是线路故障造成的,但无法确定是经销商安装不当还是电动车质量的问题。现在车都烧毁了,没法鉴定是否是质量问题,厂商和经销商两方推卸责任。后经工作人员组织厂家、经销商、消费者三方调解,最终达成一致意见:由厂商和经销商共同承担,一次性赔偿消费者王某 51000 元。

4. 商品房虚假优惠维权案

2021 年 1 月 26 日,宣城市郎溪县消保委接到消费者杨某等人的投诉反映:2019 年 1 月至 3 月约 100 多户在某楼盘购房时,开发商以电商费的名义收取每户 15000 元可享受 95 折优惠,但在合同上没有说明用途,最后也没有抵扣房款。县消保委工作人员接到该群体投诉后立即开展调查。经查,开发商在向房管局报备的内容及售楼部现场图片上的明码公示牌显示都未标注相关优惠信息,已收取了 188 户购房者电商团购费。最终经调解,开发商退还了 87 户购房者电商团购费 1305000 元,其他 101 户已全部联系过等待认领,未退还款由郎溪县房地产业管理服务中心保管。

5.直播抢购维权案

2021年7月17日,六安市消费者王某在某商场“直播带货”间抢购了两床秒杀价牛皮席,可当消费者到店提货时,却被告知无法供货,遂向六安市消保委投诉。市消保委在接到双方的调解申请后,立即展开调查。通过回放当日直播间视频,发现商家当日直播优惠价为3999元。全程并未宣传该商品价格为198元,但在订单结算页面价格标为198元,主观上存在一定的过失。最终经调解,消费者取消1笔订单,商家退款198元;另一笔订单消费者以实际付款额198元去商场领取一床牛皮席。

6.培训退款维权案

2020年上半年,消费者许某在宣城市宣州区某教育培训机构报名公务员培训协议班,花费两万余元,协议注明考试不过全额退款。消费者后因考试未过要求退款,经申请,款项应在2021年1月8号退还,但商家多次拖延。消费者遂向宣州区消保委投诉。宣州区消保委鳌峰分会接诉后,核实情况,要求商家依法履行合同退款约定。最终,商家退还全部款项28800元。

7.宴席引发身体不适维权案

2021年3月30日,滁州市经开区消保委接到消费者窦某反映,其3月28日在某酒店办宴席,宴席后数十名亲友相继反映出现腹痛、腹泻、呕吐等症状,后经医院诊断及疾控中心采样检测为食用伴有诺如病毒食物引起的公共卫生事件。随后,经开区消保委联合市疾控中心对消费者进行诺如病毒产生原因、症状及预防等情况进行科普;调解中发现消费者赴宴亲友不良反应的产生与该商家存在一定关联,商家理应承担责任。最终经调解,商家与消费者达成一致意见:商家补偿消费者宴席费及其亲友医药费、营养费等费用共计60000元。

8.隐瞒商品房真实信息维权案

2021年8月8日,消费者王某向芜湖市消保委反映,其拟在某开发商处购买一套住房,已签订认购书并交付20000元订金。后消费者发现,认购书上小区名称与目前的实际名称存在出入,且销售人员承诺的小区所在的初中学区也与实际不符。消费者认为经营者存在故意隐瞒商品房真实信息的问

题,要求退回全部订金未果。市消保委接诉后,立即联系双方当事人了解情况,经核实,消费者反映情况基本属实。最终经调解,经营者同意向消费者退回20000元订金。

9.不合格烟花致伤维权案

2021年3月2日,池州市青阳县消费者陶某在某花炮门市部购买了烟花,在燃放时烟花突然爆炸,导致眼睛受伤。陶某怀疑购买的烟花是假冒伪劣产品,遂向青阳县消保委杨田分会投诉。分会工作人员接诉后,立即赶赴某花炮门市部现场查看。经查,花炮门市部具备烟花爆竹销售许可,涉事烟花系江西省某花炮厂生产,库存烟花的包装未标明生产日期。随后市场监管部门依照程序抽取了部分产品委托进行检验,经检验该产品不合格,立即对该产品进行全部封存,并依法对某烟花门市部销售不符合强制性标准的烟花进行了行政处罚。7月底,消费者治疗结束,经多次调解达成协议:花炮门市部支付医疗费、营养费、精神损失费和伤残补偿金等费用共计150000元。

10.诉前调解维权案

2021年9月27日,宿州砀山县消费者权益保护委员会作为我县人民法院诉前调解委员会之一,成功调解了一起民事讼诉案件【(2021)皖1321民诉前调2590号案件】。2021年9月12日,原告张某至被告王某所经营的烤肉店就餐,用餐途中发现菜品中有虫子,引起极度不适,随即用手机录像取证后,告知被告店方并询问处理方案,双方就赔偿金额协商无果,并因语言冲突产生矛盾。随后原告因此事投诉至相关部门协商解决也未达成和解。最终原告张某向砀山县人民法院提起诉讼。砀山县人民法院接到该案件后,分析纠纷的实际情况和案件审理需要,遂委托砀山县消保委采取诉前协助方式进行调解。砀山县消保委接案后,详细了解了案情,认为该案件法律关系清楚、证据充分、存在调解的基础,征得双方当事人同意后,组织双方进行诉前调解,最终双方达成协议,被告餐饮店老板王某退还原告当天全部消费金额138元,并支付张某500元补偿费用,共计638元。

2021 年“安徽省放心消费示范单位”名单

根据省直 31 部门《关于进一步深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》(皖市监发〔2021〕29 号)和《关于申报省级放心满意消费示范单位的通知》(皖消保委字〔2021〕15 号)等文件的要求,省消保委认真组织开展了 2021 年省级放心消费示范单位认定工作。经各市级放心消费示范单位自愿申报、市级消保委初审推荐,省消保委形式审查、征求省直相关部门意见、召开专家评审会议、向社会公示等程序,认定 48 家单位为“安徽省放心消费示范单位”(有效期 2022 年 2 月-2026 年 1 月)。

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1.安徽驿达高速公路服务区经营管理有限公司新桥服务区 | 25.天长市新世纪国际大酒店有限公司 |
| 2.合肥鼓楼高新商厦有限责任公司 | 26.金寨鸿福花园粤海酒店有限公司 |
| 3.安徽邻几便利店有限公司 | 27.舒城县皖香源茶叶有限公司 |
| 4.合肥市新禾米业有限公司 | 28.安徽商之都霍邱商厦有限责任公司 |
| 5.安徽菜大师农业控股集团有限公司 | 29.马鞍山市平延百货有限责任公司 |
| 6.联合利华(中国)有限公司 | 30.华强方特(芜湖)旅游发展有限公司 |
| 7.安徽省博雅家具有限责任公司 | 31.芜湖德信置业有限公司悦園方酒店 |
| 8.中保恒杰保安服务集团有限公司 | 32.芜湖市三江物业管理有限责任公司 |
| 9.合肥鸿鹤物业管理集团有限公司 | 33.芜湖银泰城商业管理有限公司 |
| 10.安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司 | 34.芜湖大润发商贸有限公司 |
| 11.无限极(中国)有限公司安徽分公司 | 35.南陵县红宝种业有限公司 |
| 12.安徽锦怡假日酒店有限公司 | 36.安徽省泾县桃记宣纸有限公司 |
| 13.安徽李府酒店管理有限公司 | 37.安徽明德竹木工艺制品有限公司 |
| 14.合肥四海饮食有限公司 | 38.安徽大溪坞生态农业开发有限公司 |
| 15.合肥长快餐饮有限公司 | 39.铜陵怡康盆景园艺有限公司 |
| 16.北海果业碭山惠丰市场有限公司 | 40.铜陵港华燃气有限公司 |
| 17.安徽省益丰生态农业科技有限公司 | 41.安徽九华山旅游发展股份有限公司聚龙大酒店 |
| 18.怀远县亚太石榴酒有限公司 | 42.安徽徽农生态食品有限公司 |
| 19.安徽飞歌实业集团有限公司
(临沂商城灯饰城形象店) | 43.池州市国立大药房连锁有限公司 |
| 20.阜阳万达广场商业管理有限公司 | 44.安徽驿达高速公路服务区经营管理有限公司白帽服务区 |
| 21.临泉县大润发商业有限公司 | 45.太湖县汪协泰食品有限公司 |
| 22.安徽华联商厦有限责任公司 | 46.黄山一楼食业集团有限公司徽煌府第酒店 |
| 23.安徽牧马湖农业开发集团有限公司 | 47.安徽省祁门县祁红茶业有限公司 |
| 24.滁州苏宁易购销售有限公司 | 48.安徽省祁门红茶发展有限公司 |

(排名不分先后)



@安徽省消保委
抖音号：20062174028