



安徽消费者

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

2023.3.1

3·15专刊

提振消费信心

2023年消费维权年主题



安徽省消费者权益保护委员会



安徽省消费者权益保护委员会

安徽省消费者权益保护委员会全体成员单位

2023 年第一次会议在肥召开



2月23日上午,安徽省消费者权益保护委员会全体成员单位2023年第一次会议在合肥召开。省消保委主任沈卫国出席会议,省市场监管局一级巡视员张志宏致辞,省消保委成员单位代表参会。

会上,观看了展现省消保委新时代10年工作成效的宣传片,省人民检察院副检察长李卫东、省商务厅二级巡视员徐滋跃、省家政服务促进会秘书长王成芳分别代表司法机关、行政部门及行业组织作交流发言,介绍各自履行消费者权益保护工作情况,体现了全社会对消费维权工作的重视与支持。

沈卫国主任全面总结了省消保委在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下,在省委省政府坚强领导和各成员单位大力支持下10年来取得的可喜成绩,对2023年及今后一段时间省消保委的工作目标任务提出了总要求,并对2023年重点工

作进行了部署。

最后,参会人员观摩了省消保委第三届“安徽特色伴手礼”终评会现场。

出席会议的省消保委成员单位负责同志有:省委宣传部二级巡视员郭志学、省人大常委会法工委副主任曹林生、省政协社会和法制委员会副主任柳青扬、省高级人民法院二级高级法官何爱武、省人民检察院副检察长李卫东、省司法厅副厅长胡孔胜、省财政厅副厅长王朝晖、省人社厅二级巡视员刘晓燕、省住建厅副厅长陈扬年、省商务厅二级巡视员徐滋跃、省通信管理局副局长胡健、安徽银保监局二级巡视员胡晓春、安徽证监局副局长柳艺、省残联副理事长纪德昌、安徽日报报业集团副总编计永超、省总工会二级巡视员唐定永、省妇女联合会二级巡视员莫丽克以及省消保委秘书处秘书长吴瑞卿等。

携手奋进消费者权益保护工作新征程

本刊编辑部

党的二十大为我们做好新时代新征程消费者权益保护工作指明了方向。展望新征程,消费者权益保护工作要遵循中国式现代化的本质要求、服务全面建成社会主义现代化强国的中心任务,更好推动经济社会高质量发展、保障人民群众高品质生活。

新征程上,做好消费者权益保护工作要树立消费者至上理念。中国式现代化始终要求一切为了人民、一切依靠人民。人民对美好生活的向往植根于每一天衣食住行等消费日常,消费者权益保护工作要以保护好消费者利益为出发点和落脚点,解决好消费者的急难愁盼问题。坚持问题导向,着力解决好消费者反映强烈的问题、苗头性倾向性问题、系统性区域性风险性问题,向农村延伸、向弱势群体倾斜,增强维权的均衡性可及性。以工作成效彰显消保工作的良好政治效果。

新征程上,做好消费者权益保护工作要改善政策供给。党的二十大报告提出“着力扩大内需,增强消费对经济发展的基础性作用”。损害消费者权益就损害消费能力,也损害市场内生动力。我们要强化政策刚性,优化政策效果。既鼓励和支持消费者依法维权,也维护市场主体合法权益,构建良性互动可持续的消费关系,以高标准消费环境建设带动消费增长、产业升级、区域发展。

新征程上,做好消费者权益保护工作要坚持守正创新。中国式现代化的第一动力是创新。新业态新消费往往是数字经济和实体经济、现代服务业和先进制造业的融合,是创新成果转化的集中地。但当前平台经济、共享经济、直播带货、新能源汽车以及人工智能场景应用等新消费领域的消费者投诉增多,不公平格式条款、虚假宣传、标准缺失、售后服务难、信息不透明等问题,与传统领域的安全、质量、价格、售后等问题交替出现,需要工作不断守正创新。把维权关口前移,把更多资源放在事前指引和事中规范上,形成消费市场实时反馈、保护措施及时跟进、全程高效互动,让消费者权益有效保护与消费市场健康发展共同成长。

新征程上,做好消费者权益保护工作要遵循弘扬法治。中国式现代化坚持走法治轨道。加强消费者权益保护立法、执法和普法,有助于增强消费者信心。我们要长远结合、大小兼顾,既要促进面上消费者权益保护法律法规的完善,又要针对热点难点堵点痛点,及时制定相应的规章制度和标准规范。我们要提升执法覆盖面和精细度,强化投诉转案件、诉调对接、支持诉讼、公益诉讼等,形成违法必究、失信惩戒的稳定预期。我们要综合运用约谈、警告、责令整改以及轻微首违免罚等柔性手段,督促经营者落实消费维权主体责任。我们要将普法工作日常化,开展消费提示警示、消费教育引导、经营者合规培训和媒体广泛深入宣传,持续促进消费领域尊法学法守法用法。

新征程上,做好消费者权益保护工作要构建“大消保”格局。中国式现代化坚持统筹发展和安全。消费与各行各业、千家万户息息相关,社会关注度高、燃点低,可能发生系统性区域性风险、群体性事件、次生舆情。消费者权益保护工作涉及方方面面,需要各部门、全社会共同发力。消保委凝聚各方力量,推进消费维权协同共治,是新时代强化消费者权益保护的内在要求,也是推进消费环境治理现代化的必由之路。我们充分发挥消保委组织的平台优势,构建立法保护、司法保护、行政保护、社会监督、行业自律、企业自治、消费者参与的“大消保”格局,建立完善横向联接、纵向贯穿的消保委运行机制,实现“共建共治共享”,将消保委组织优势和职责优势转化为消费环境治理效能。

让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,团结协作,开拓创新,推动我省消费环境持续改善,进一步提高人民群众在消费领域的获得感、幸福感,为建设现代化美好安徽而努力奋斗!



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秘书处

编委会名单

主 任 沈卫国
副 主 任 韩永生
编 委 吴瑞卿 李 明 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 赵 红
校 对 陈妍妍 谢小雪
摄 影 柳书莲 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:2023年3月1日

印刷数量:400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 携手奋进消费者权益保护工作新征程 / 本刊编辑部

》十年成就

P4 维“民心”护“民利”这十年省消保委创新履职结硕果

/ 省消保委

》协作维权

P10 强化消费司法保护 营造安全放心的消费环境

/ 安徽省高级人民法院

P12 持续开展消费者权益保护公益诉讼

为营造安全放心的消费环境提供坚强司法保障

/ 安徽省人民检察院

P14 社会信用体系建设助力优环境、促消费

/ 安徽省发展和改革委员会

P15 优化校园消费环境 切实维护好广大师生消费者权益

/ 安徽省教育厅

P16 加强消费环境建设 为消费者搭建放心消费平台

/ 安徽省交通运输厅

P16 推动农业农村高质量发展 保障人民“舌尖上的安全”

/ 安徽省农业农村厅

P18 “诚信兴商”促消费维权显成效

/ 安徽省商务厅

P19 做好文旅市场消费者权益保护

推动全省文旅市场健康有序发展 / 安徽省文化和旅游厅

P20 强监管 守底线 树品牌

奋力打造放心满意消费环境

/ 安徽省市场监督管理局

P21 出重拳 零容忍 安徽省 2022 年药品消费

维权成果丰硕

/ 安徽省药监局

P22 为老百姓提供用得上、用得起、用得好的

信息通信服务

/ 安徽省通信管理局

P23 勇担金融为民使命 维护金融消费者合法权益

/ 人行合肥支行

P25 切实贯彻“大投保”理念 严厉打击非法证券活动

/ 安徽省证监局

P27 永保闯劲、韧劲、冲劲 努力当好新征程“五者”

/ 安徽省消费者权益保护委员会

P29 共建美好和谐社区 保障业主消费者权益

/ 安徽省物业管理协会

P30 下好“放心家政”一盘棋 打造家政“皖美好服务”

/ 安徽省家政服务行业促进会

P31 践行“人民电业为人民”宗旨

不断提高供电服务水平

/ 国网安徽电力

》典型案例

p32 安徽省法院系统典型案例

P33 安徽省人民检察院系统消费维权领域典型案例

P37 安徽省农产品质量典型案例

P38 安徽省文旅厅维护消费者权益典型案例

P39 2022 年全省市场监管系统十大消费维权典型案例

P41 安徽省药监局维护药品消费者权益典型案例

P42 人行合肥支行消费维权典型案例

P42 2022 年全省消保委系统十大消费维权典型案例

》维权人物

P45 方永红:三十年“红”心永驻 暖心调解服务

大民生

P46 常盛:高擎公益诉讼利剑 守护人民“舌尖上的

安全”

P48 孙岭:牵好连接消费者的连心线

促进消费维权效能提升

P49 马骥:重拳出击 维护市场经济秩序

P51 万传禹:倾心代理公益诉讼案件 维护社会

公共利益

P52 兰文军:用忠诚与挚爱谱写消费维权之歌

P53 贺旭明:做行业健康发展的“守门人”

P55 董雷:践初心担使命 彰显为民服务的情怀

与担当

》倡议书

P56 “铸诚信·提信心·促消费”倡议书

》封面

2023 年消费维权年主题:提振消费信心

维“民心”护“民利” 这十年省消保委创新履职结硕果

党的十八大以来，安徽省消保委在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，围绕中心服务大局，勇担使命，开拓创新，全面履行各项职责，为安徽经济社会发展做出了应有贡献。

一、消费纠纷多元化解机制日益完善

这十年，全省消保委着力解决好群众身边的“关键小事”，构建消费纠纷多元化解机制，努力防止“小投诉”升级为“大矛盾”，始终做好消费者合法权益的“保护者”。

1. 提升处理消费者投诉能力

2012—2022 年上半年，全省消保委共受理消费者投诉 161624 件，为消费者挽回经济损失 3.36 亿元，接待消费者来电、来访 107.41 万次。全省消保委通过消费维权知识、投诉调解技能大赛等形式，不断提升消费投诉处理技能，我省选手两次参加全国竞赛均名列前茅。



2. 指导经营者建立和解工作机制

全省消保委联动，2012 年起，建立诚信承诺联盟，2017 年起，开展放心消费创建，指导经营者建立和解在先工作机制。2021 年 8 月底，全省 20000 家放心消费示范单位建立消费纠纷和解承诺制度，每年 10 万多件消费纠纷主动和解。2020 年 12 月，省消保委完成与长三角消保委联盟“长三角消费微投诉平台”接入工作，实现长三角地区消费投诉掌上

通。



3. 建立诉调对接工作机制

2016 年，省消保委与省高级人民法院建立消费者权益纠纷诉调对接工作机制，2020 年，省消保委四位同志、合肥市消保委 1 位同志成为庐阳区法院特邀调解员。通过与法院建立诉调对接机制，实现繁简分流有机衔接，消保委日常处理的集体维权、难点维权工作得到有效化解，如：省消保委支持合肥市消费者颜先生因购买假冒木门提起诉讼，最终胜诉获得 3 倍赔偿 51 万元。黄山市消保委按照诉调对接的程序，成功调解 106 户业主与某开发商因房屋的实际层高与合同约定层高不符的群体投诉，调解协议得到屯溪区人民法院进行司法确认。



4、推动惩罚性消费公益诉讼

2018年,省消保委与省人民检察院建立消费民事公益诉讼协作机制,建立了案件信息通报、工作联动、支持起诉与办案协作机制。2019年至今,省消保委已提起14起惩罚性消费民事公益诉讼案,11起已判决,省消保委均胜诉,既维护了众多消费者权益,又震慑了不法经营者。“安徽省消保委发起首例消费民事公益诉讼”荣获安徽省2020年度“十大法治事件”。



二、消费宣传引导载体丰富多彩

这十年,全省消保委着力打造形式多样的消费宣传引导新载体,提升消费者依法维权素养,促进消费不断提质升级,始终做好消费者科学理性消费的“引导者”。

1.举办3·15系列活动



每年全省消保委联合相关成员单位、行业组织、企业代表等围绕年主题开展丰富多彩、声势浩大的3·15系列活动,为消费者提供咨询服务超过2000万人次,3·15品牌深入人心。

2.打造3·15媒体精品专栏

省消保委建立消费维权媒体工作群,与安徽日报、安徽广播电视台、中安在线等媒体合办3·15专栏专题,发布投诉分析、投诉案例、消费警示(提示)等权威信息,营造浓厚消费维权氛围。2019



年举办“安徽最美消费维权人物颁奖暨3·15晚会”,在安徽广播电视台公共频道、移动频道播出,揭露反面侵权黑幕,弘扬正面维权典型,产生良好社会反响。

3.开展教育引导系列活动

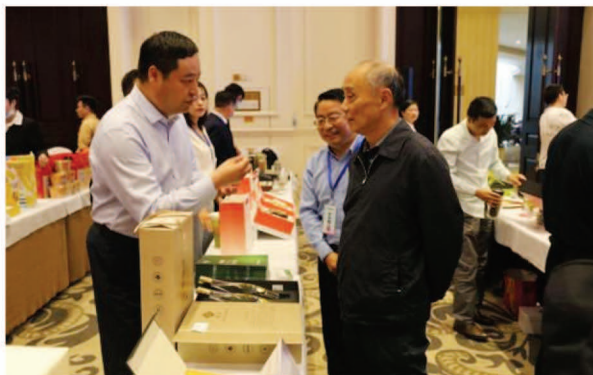
省消保委在滁州市干休所、省电信公司、省工商银行、颍上县洪单村分别建立老年、电信、金融、农村等消费教育基地,围绕老年保健品、电信诈骗、套路贷和农村消费等难点问题开展专题讲座,受益消费者逾百万人次。全省消保委每年开展送法进企业、进商场、进社区(乡村)、进校园、进军营等活动100多场,大大提升了消费者维权素养。全省消保委开展新消费体验活动,组织消费者走进新能源汽车、绿色智能家电生产基地、安全食品生产基地和通信运营、语音智能中心等,与企业面对面,引导绿色消费、智能消费、健康消费。省消保委开展热门商品比较试验,如麻油、婴幼儿服装、老人鞋等比较实验参数详实,为消费者科学选购提供参考。



4.开辟促进消费新途径

2019年起开展安徽伴手礼评测活动,80件安徽地产优质商品评为“安徽特色伴手礼”,25个评为“长三角伴手礼”,大型电商平台给予宣传推广,唱响安徽品牌。2020年,优中选优推出首批28家安徽省消费体验馆。“吃”安徽美食,领略舌尖上的徽州;“饮”安徽风味,体味徽茶的醇香与风情;“品”安

徽文化,鉴赏精彩的传统技艺;“享”安徽健康,感受安徽康养的独特;“赏”安徽品质:汲取传统文化的精髓。



三、社会监督广泛深入效力显现

这十年,全省消保委着力开展深入持久的社会监督活动,创新监督方式方法,提高监督效能,引导督促生产经营者不断提高商品服务质量品质,始终做好经营者诚信经营的“监督者”。

1. 针对热点问题开展消费调查

全省消保委每年根据消费者投诉反映较为集中、舆情较为关注的热点问题、重点领域开展消费调查20多次。空调支架安全、热水器安装服务、农电服务、家装服务、景区服务、生鲜APP购物等体验式调查,发现的问题都督促经营者及时进行了整改;重点网络平台互联互通调查,督促微信实现“点对点聊天场景中可直接访问外部链接”,快递单广告真实性调查,登上热搜榜第一名,促使快递面单广告迅速清朗;双十一、双节网上购物评测,揭露网购猫腻,平台立即整改;在纪检监察部门指导下,



2022年中秋节前,省消保委与安徽电视台联手开展了月饼消费调查活动,形成强大舆论声势,“天价”月饼难觅踪影,文明节俭过中秋蔚然成风。

2. 针对重点行业开展评议活动

全省消保委持续对供水、供电、通信、有线电视、银行、保险等与人民群众生活密切相关的公共服务行业开展评议和回头看活动,评议重点包括:各种不正当竞争等损害正常市场秩序行为、各种限制消费者权利、设置服务陷阱、推行强制或变相强制服务、指定消费和乱收费用等损害消费者合法权益行为,促进了公共服务水平不断提升。



3. 针对不公平格式条款开展点评活动

全省消保委持续对银行保险、快递服务、互联网平台等百姓关注的不公平格式条款进行点评通报。2016年起对淘宝、京东等7家购物平台发现的37个显失公平的条款进行了公开点评,直至相关经营者作出整改。

对15家快递公司12个损害消费者权益的不合理规定,通过媒体进行公开点评,得到逐步改正。对部分银行信用卡存在的差额还款全额计息、溢缴款存款无利息而取款要收费、消费者不激活的信用卡收取年费等显失公平的条款进行点评,引起国家主管部门高度重视。2022年,全省消保委联动,再



次在全省范围内开展不公平格式条款征集点评活动,征集到存在于各行各业的不公平格式条款200

多条,正在分行业进行分析点评,促进经营者恪守诚信、秉持公平。

4. 针对侵害消费者权益的经营者进行约谈

全省消保委对消费者投诉、消费调查、舆情分析等工作中发现的侵害消费者权益问题及时约谈相



关经营者,涉及商品房、家装、家用电器及售后服务、家用汽车、快递、网约车、保险、网络购物等行业领域存在的消费纠纷得到及时化解,突出问题得到有效遏制。

四、参谋助手作用进一步显现

这十年,全省消保委着力当好党和政府参谋助手,加强消费研究,剖析消费痛点堵点,探索解决之道,积极建言献策,主动承担公共服务职责,始终做好政府高效监管的“建言者”和公共服务的“实施者”。

1. 参与立法立标

省消保委就全国人大修订或者制定的《消费者权益保护法》《食品安全法》《电子商务法》《个人信息保护法》《民法典》等 10 多部法律以及 6 部法规、3 部规章、3 部司法解释等提出了 120 多条立法建议。起草了《安徽省消费者权益保护条例(修订草案)》,全程参与《条例》修订工作。参与 10 多个国标、行标、团标制定工作,提出合理化意见 50 多条。

2. 参与价格听证、市场检查



省消保委参加“安徽省居民生活用电实施阶梯电价听证会”、“安徽省公办普通高校本科学费标准调整听证会”,代表消费者提出的意见被吸纳。全省消保委参与各类价格听证会 20 多场次,积极为消费者发声。

全省消保委积极参与市场监管等部门开展的市场检查、专项整治等活动,促进经营者守法经营,切实维护消费者权益。

3. 履行建议职能



省消保委就水电气、银行保险、通信服务、交通、网络购物、预付式消费等民生领域热点问题向行业主管部门、监管部门提出意见建议 100 多条,大大促进了相关行业规范发展。省消保委加强调查研究,为促进消费建言献策。2021 年 8 月,省政协召开十二届常委会第十九次会议暨“全面拓展消费需求”专题协商会,省消保委撰写的《着力营造放心满意消费环境》《倾力打造安徽“五五购物节”》均作大会口头发言,得到充分肯定。

4. 承担政府公共服务职责



2016 年起,省消保委消费警示发布、受理消费者投诉、消费民事公益诉讼、支持消费者诉讼、商品和服务比较试验结果公布、消费调查评议结果公布、安徽省诚信企业评选、3·15 消费者权益日宣传活动、侵害消费者合法权益信息发布、消费者投诉报告发布等 11 项工作列入省政府公共服务项目,消保委承担起政府公共服务职责,社会组织优势在国家治理体系中的作用进一步显现。

五、共建共治共享格局进一步形成

这十年,全省消保委着力加强消保委平台建设,发挥桥梁纽带作用,凝聚各方力量,协调推进消费者权益保护事业,始终做好消费维权共建共治共享的“促进者”。

1.消保委组织建设迈上新台阶

2016年3月,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(简称省消保委),省消保委和16个省辖市和60多个县(市)都组建了以人大常委会副主任或政府副职为主任的消费者权益保护委员会,委员由党委、人大、政府、政协有关部门,行业组织、新闻媒体等组成,形成了新时代全社会维护消费者合法权益的大平台。

依托这一平台,省消保委组建家装专委会、汽车专委会,为消费者提高专业咨询服务,协助消费者依法维权;组建志愿者队伍,在册省级消费维权志愿者537名,消费维权群众队伍不断壮大。

2.部门协同推进消费环境建设



2018年,省直33部门印发《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》,正式启动我省放心消费创建工作。创建办公室设在省消保委秘书处。各部门根据职责分工,密切配合、协同推进,全面完成十三五创建任务。截至2021年底,全省参加创建的经营者达5.8万家,共认定县级示范2.04万家、市级示范2106家,省级示范231家。示范单位涉及与人民群众消费生活较为密切的20多个行业,带动相关经营者积极落实主体责任,商品和服务质量进一步提升。2022年起,省消保委与相关成员单位协同推进经营者信用体系建设,营造满意消费环境。

3.引领行业组织诚信自律建设

2020年以来,省消保委与30多个行业组织建立了联系协作机制。2020年在全省开展了“凝聚你

我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动,组织动员30多家省级行业组织开展“守护安全 畅通消费”承诺活动,为促进我省消费回升,助力经济发展做出了积极贡献。2021年,再次组织20多家行业组织发布“守护安全 畅通消费”承诺书,联手推进行业放心满意消费创建活动,组织省物业管理协会等5个行业组织牵头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区域协作。在省消保委的支持指导下,相关行业组织诚信自律建设正在有序推进。

4.推动长三角消费维权一体化合作

沪苏浙皖四省市消保委主动响应长三角一体化高质量发展国家战略,2019年4月联合签署了《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》,成立“长三角消保委联盟”。省消保委坚持扬皖所长、学习创新的精神,与沪苏浙消保委密切配合,在共建上布局,建立长三角投诉的一体化



入口;在共谋上发力,通过联手开展消费调查和比较试验,先后推动长三角儿童景区免票规则更趋合理,老人鞋行业建规立制,打造长三角伴手礼特色品牌;在共享上互动,共享投诉数据、维权经验、媒体资源等,努力实现多方共赢等。其中,“推动长三角儿童免票规则迭代”被评为长三角市场监管一体化发展“优秀实践案例”。

六、党组织战斗堡垒作用进一步增强

这十年,全省消保委以党建为统领,充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用,坚持人民为中心,秉持消费者至上理念,打造一支讲政治、顾大局、守纪律、有担当、懂政策、敢作为的高素质消费维权队伍,努力发挥消费者权益保护和社会监督的中坚作用,始终做好习近平新时代中国特色社会主义思想的“践行者”。

政治引领作用不断强化。全省消保委深刻领会“两个确立”的决定性意义,不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力,立足“两个大局”,心系“国之大者”,把消费者权益保护工作放在党和国家工作大局中来考量。深入学习领会习近平总书记关于消费者权益保护工作的重要指示批示精神,全面贯



彻落实党中央、国务院和省委、省政府决策部署,为稳住经济大盘、推动高质量发展、实现人民对美好生活的向往作出积极贡献,以业务工作成效彰显良好的政治效果。不断加强党的建设,落实全面从严治党主体责任,持之以恒改进作风、纠正“四风”,营造风清气正的政治生态。每年举办省市县三级消保委秘书长及业务骨干培训,全省消保委队伍政治素养、理论水平、业务能力不断提升。

党群活动充满生机。党员干部党旗下庄严宣誓,重温誓词,牢记初心使命。组织企业为援鄂医务人员提供家用汽车、空调免费清洗服务,致敬“最美逆行者”;为“光荣在党 50 年”在肥老党员提供免费家电清洗保养服务,致敬共和国功臣。“啄木鸟志愿服务队”活跃在疫情防控一线,加班加点、风雨无阻,为社区防疫贡献一份力量。运动场上干部职工爱拼能赢,一个个体育小白,拧成一股劲,取得一场



又一场胜利;文艺舞台上干部职工尽显风采,一个个文艺小白,苦练成蝶变,赢得一阵又一阵掌声。汇聚在党的旗帜下,这支奋战在全省消费维权战线上的队伍,朝气蓬勃、昂扬奋进。

这十年,是全省消保委勇担使命、团结奋斗的



十年,这十年,是全省消保委全面履职、开拓创新的十年。10 年不懈努力,维权硕果累累。政府主导、部门协作、经营者自律、行业自治、社会监督、消费者参与为一体的消费维权共治格局基本形成。经营者诚信守法意识不断提升,商品服务质量不断提高,消费者获得感显著增强。消费维权维的是“民心”,护的是“民利”。迈上新时代新征程,消费维权依然任重道远,全省消保委将更加紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围,以创新实干、时不我待的精神风貌,把保护消费者合法权益时刻放在心上、落实到行动上,全力以赴完成各项工作任务,为全面建设社会主义现代化国家作出新的更大贡献。

(省消保委)

强化消费司法保护 营造安全放心的消费环境

2022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,深入学习贯彻党的二十大精神,立足司法审判职能,强化民生权益保障,服务经济社会发展大局,为维护消费者合法权益,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,食品安全工作成效获省领导批示肯定。

一、全省法院涉消费者权益保护基本情况

(一)狠抓执法办案,强化消费司法保护

坚持以执法办案为第一要务,公正高效审理各类涉消费者权益保护案件,司法保护消费者合法权益作用日益彰显。

严厉打击侵害消费者权益犯罪行为。依法审理涉消费者权益刑事案件,对违法犯罪分子形成有效震慑。2022年,全省法院共审结涉消费者权益刑事一审案件466件,其中审结生产、销售有毒、有害食品犯罪案件103件,审结生产、销售不符合安全标准的食品犯罪案件115件,审结生产、销售、提供假药犯罪案件39件,严厉打击涉食品药品安全犯罪;审结生产、销售伪劣产品犯罪案件63件,审结强迫交易犯罪案件14件,重拳打击严重侵害消费者人身、财产权益违法犯罪和扰乱市场交易秩序的犯罪。

有效维护消费者民事权益。妥善审理涉消费者民事权益案件。2022年,全省法院共审结涉消费者权益民事一审案件29460件,其中审结商品房买卖合同纠纷案件9969件,结案标的额139074.69万元;审结网络购物纠纷案件591件,结案标的额882.61万元;审结财产损害赔偿纠纷案件3097件,

结案标的额155816.80万元,有效维护消费者合法民事权益。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。

依法监督、支持监管部门依法行政。2022年,全省法院共审结涉消费者权益行政一审案件123件,其中审结食品药品行政案件54件,审结质量监督行政案件38件。加大司法审查力度,案件审理中及时发出司法建议,促进行政执法部门完善监管行为,同时,积极保护行政相对人的合法权益,合力优化消费秩序和消费环境。

(二)强化调研指导,提升消费审判质效

不断总结审判经验,及时开展新类型案件研究,加强业务指导,审判质效持续提升。

加强调查研究。总结全省法院贯彻落实《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》情况,分析存在的问题,科学谋划下一步工作。对民事公益诉讼审判工作开展专项调研,总结党的十八大以来人民法院涉及消费者权益保护等民事公益诉讼审判工作取得的成效,深入研究民事公益诉讼出现的新情况新问题。调研我省法院消费者权益保护等检察公益诉讼案件审理情况,总结我省检察公益诉讼案件审判经验,分析案件特点,指出检察公益诉讼案件审理反映的问题,并提出对策建议。开展网络消费纠纷案件相关问题的调研,收集整理网络消费领域纠纷案件审理中的疑点、难点及争议问题,提出倾向性解决方案,为最高人民法院进一步统一裁判尺度提供实践支撑。向最高人民法院推报17篇消费领域典型案例,展示我省法院消费领域审判成果。

加强业务指导。针对审判实践中的难点热点问题,通过座谈、研讨、培训、发布典型案例等形式,交流审判经验、解答疑难问题。全省法院经常性组织开展疑难问题座谈研讨,认真学习最高人民法院、最高人民检察院联合发布的《关于办理危害食品安全刑事案件适用法律若干问题的解释》等法律法规司法解释,不断提升审判工作水平。

(三)加强协作,推进消费安全综合治理

积极加强部门之间协作配合、沟通交流,提升消费维权工作整体效能。各地法院积极与政府有关部门、行业协会、消保委等进行协作,通过定期召开



芜湖法院法官走入芜湖传媒中心交通经济广播,“凝聚法治力量 助力消费维权”

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,形成合力,消费维权常态化沟通协商机制基本形成。推进多元消费纠纷调解机制建立,借力化解矛盾纠纷,鼓励、支持消费者协会等机构人员参与法院消费者权益诉讼的调处工作。省高院与省农业农村厅、省检察院、省公安厅联合出台《安徽省农业行政执法与刑事司法衔接工作规则》,在解决生产、销售伪劣产品及生产、销售有毒有害食品等相关违法犯罪案件的证据收集、事实认定等问题中达成统一认识,努力实现行政执法与司法审判的“无缝衔接”。

(四)延伸审判职能,促进消费纠纷预防和化解机制建设

将审判工作向矛盾纠纷的源头延伸,助推消费纠纷的源头化解。

指导调解工作。指导安徽银行业保险业金融纠纷人民调解委员会开展调解工作,发挥中立、专业的优势,建立简易调解、专家调解、小额纠纷快速处理、中立评估、司法确认等机制,为消费者和银行保险机构提供公开透明、公平公正、合规高效的纠纷调处服务,有效防范矛盾纠纷激化升级,传播理性消费、依法维权理念,营造和谐理性的消费环境。

发出司法建议。结合办案中发现的监管漏洞,及时发出司法建议。合肥铁路运输法院在审理一消费者索赔案件时,发现某大型超市销售的食品微量元素指标超出国家安全标准,存在管理漏洞,及时与该超市联系并开展实地走访,宣讲《食品安全法》,提醒超市严格落实食品进货查验记录制度,防范经营风险。蚌埠市淮上区法院在审理被告人何某构成生产、销售不符合安全标准的食品案中向淮上区市场监督管理局发出了2022年度第1号司法建议书,建议执法人员从根本上认识对食品安全检查的重要性,从源头上保障群众食品安全。

(五)加强法治宣传,推进构建消费安全共治共享新格局

认真落实普法责任,积极开展消费维权法治宣传,引导消费者依法维权、商品生产者和经营者依法生产和经营,促进全社会知法守法用法。

提升裁判示范引领作用。省高院参加全省消费者权益保护工作开展情况新闻发布会,介绍全省法院2021年消费者权益司法保护情况;3·15当天发布6个消费者权益保护典型案例。合肥、宿州、铜陵等中院召开新闻发布会,发布2021年维护消费者权益工作情况及典型案例,充分发挥司法判例规范、指引公众行为的作用,鼓励公众主动监督食品安全,增强维权意识,形成全民维护食品安全的法治环境。

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,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。六安中院在3·15当天,公开开庭宣判一起生产、销售有毒、有害食品罪案件,依法判处被告人徐某某有期徒刑十一年六个月,并处罚金200万元;判处被告人许某某有期徒刑十年六个月,并处罚金150万元。

加强普法宣传。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。芜湖法院法官走入芜湖传媒中心交通经济广播,参与《公民与法——芜湖普法之声》“邻里法官解纷芜忧”专项行动“凝聚法治力量 助力消费维权”专题节目直播。岳西县法院与岳西县直工委等多个部门在3·15联合开展现场纪念活动,向群众讲解消费者权益保护知识及相关法律法规,发放宣传资料800余份,解答咨询30余人。

二、2023年消费维权工作安排

2023年,全省法院将继续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,推动消费者权益司法保护工作不断发展。

一是进一步发挥审判职能作用。积极贯彻落实《最高人民法院关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》,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,提升消费者权益纠纷案件审判工作水平,服务保障全面促进消费、加快消费提质升级,助力实施扩大内需战略。

二是进一步加强调研指导。准确把握消费领域新动向、新特点,及时研判涉消费领域案件的态势变化,有针对性开展调查研究,加强对消费领域案件的业务指导,统一裁判标准,提升全省法院审判质效。

三是进一步强化部门间协作配合。发挥司法建议的作用,健全行政执法与行政、刑事司法的衔接机制,加强与检察机关、消保委的沟通、协调,积极参与共建共治共享,共同解决消费领域突出问题。

四是进一步抓好法治宣传。坚持法律“六进”,深入群众开展法治宣传。拓展宣传渠道,充分利用微信、微博等新媒体快速、广泛开展法治宣传教育。发布典型案例,以案普法、以案释法,提高宣传的覆盖面、精准性、鲜活度,在全社会营造维护消费者合法权益的良好氛围,推进消费安全社会共治。

持续开展消费者权益保护公益诉讼 为营造安全放心的消费环境提供坚强司法保障

近年来,我省检察机关深入学习贯彻习近平总书记关于保障人民群众身体健康、保护消费者合法权益的一系列重要指示批示精神,认真落实省委、省政府关于消费者权益保护工作部署,持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。

一、工作基本情况

2022年,全省检察机关共立案办理消费者权益保护领域案件1782件,其中民事公益诉讼1317件,行政公益诉讼465件,制发检察建议362件,提起诉讼350件。秉承“让违法者痛到不敢再犯”的理念,在175件食品安全领域民事公益诉讼案件中主张惩罚性赔偿金12.5亿余元。桐城市人民检察院督促整治“白皮肉”行政公益诉讼一案推动解决该市生猪定点屠宰历史遗留问题和治理难题,被最高检评选为2022年度食品安全典型案例。

二、工作开展情况

(一)加大案件办理力度,多领域维护消费者权益

一是持续开展食药领域公益诉讼工作。全省检察机关持续深入落实食品药品安全“四个最严”要求,开展“公益诉讼守护美好生活”等专项检察监督活动,紧盯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等突出问题。2022年以来共立案办理食品药品安全领域公益诉讼案件1134件,制发检察建议222件,提起诉讼197件。旌德县人民检察院对制作“假菜籽油”诈骗留守老人的违法行为提起刑事附带民事公益诉讼,追索惩罚性赔偿金5.1万元并返还受害人。滁州市琅琊区人民检察院针对辖区内狗肉食品市场缺乏日常监管问题制发检察建议,督促罚款6万元、查处“毒狗肉”13.52吨。为整治药品行业虚假宣传、非法行医、制假售假、价格欺诈等问题,全省检察机关分别于2022年3月和9月在全省范围内开展“消”字号抗(抑)菌制剂非法添加以及医疗美容行业突出问题专项监督活动,其中全省检察机关办理“消”字号公益诉讼案件74件,制发检察建议61件,督促行政机关查处涉案企业13家、销售商218家。

二是保护消费者个人信息安全。针对群众反映



强烈的消费者个人隐私信息屡受侵犯问题,多地检察机关对非法获取、出售公民个人信息的违法行为人提起公益诉讼,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,助力全方位构筑消费者个人信息保护的法治盾牌。2022年,全省检察机关办理个人信息保护领域公益诉讼案件396件,制发检察建议107份,提起民事公益诉讼164件,依法追究360名侵犯个人信息安全的单位和个人民事侵权责任,主张民事赔偿责任合计482.5万元。芜湖市镜湖区人民检察院针对某供水、供电、燃气公司催交费用通知单显示用户姓名、详细住址等个人敏感信息一案,通过公开听证、磋商、检察建议等方式,协同履行监督管理职责,促使企业全面整改,建章立制,实现企业合规经营与个人信息保护双重效果。怀远县检察院针对12个乡镇社区电信业合作营业网点工作人员利用代办入网工作便利,贩卖个人信息用于注册网络虚拟账号、电信诈骗等情况,向三大运营商怀远县分公司制发检察建议,促使三运营商终止涉案12家营业代办点的合作,并全员签订《“黑灰产业”专项治理承诺书》。

三是积极拓展消费维权公益诉讼新领域。

积极回应消费民生关切,依法能动履职,在扎实做好食药安全领域公益诉讼工作基础上,着力构建公共卫生、公共安全、知识产权保护等领域系统保护消费者权益新格局。聚焦“商品房安全”。省检察院与省住建厅在住房城乡建设质量等领域加强协作,省检察院3名检察官受聘为省住宅工程质量

等委员会专家委员。聚焦“产品质量安全”,滁州市检察机关摸排发现全市范围内有 11 家电动车充电器生产企业存在生产、销售不合格电动车充电器违法行为,损害社会公共利益。在依法调查取证并履行公告程序后,对符合民事公益诉讼起诉条件的,依法提起民事公益诉讼,要求其承担产品质量安全责任,召回已售不合格充电器并支付惩罚性赔偿金,起诉案件均得到法院支持。同时,通过检察建议推动主管行政机关开展行业治理、专项治理,助力保护社会公共安全以及消费者合法权益。聚焦疫情防控,办理公共卫生安全领域公益诉讼案件 73 件,加大对生产、销售假口罩、假疫苗的打击力度。聚焦“坑农害农”行为,深化开展涉农领域公益诉讼专项活动,加大打击制售假冒伪劣种子、化肥、农药力度,服务保障乡村振兴。

(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。省检察院与省保委会商签订《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。2022 年以来全省检察机关共支持省消保委提起诉讼 8 件,其中滁州市检察院针对张某龙、张某明等人生产、销售伪劣化肥民事公益诉讼一案,支持省保委提起民事公益诉讼,经多次会商,共同研讨案件取证方向和法律适用问题并协助省消保委调查取证等工作。2021 年 11 月 3 日,省消保委对张某龙等人侵害众多不特定农民消费者合法权益的行为,依法向人民法院提起民事公益诉讼,请求判令张某龙等人支付赔偿金 649400 元,并在省级新闻媒体公开赔礼道歉。2022 年 10 月 27 日,定远县人民法院作出一审判决,支持省消保委的全部诉讼请求。该案也被安徽广播电视台全程报道,取得了良好的社会和法律,实现了农资行业治理,更取得了“警示一片”的宣传效果。

(三)加大工作协同力度,提升消费者权益保护成效

一是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。各地就消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 50 余次,增强消费者权益保护合力。宣城市检察院与市农委会签《宣城市食用农

产品“治违禁控药残促提升”三年行动实施方案》文件,同时梳理 2020 年以来农残超标公益诉讼案件线索 340 余件交办至基层检察院,有力保障了消费者食品安全权益。

二是提升社会公众参与度。2022 年初,安徽“益心为公”检察云平台正式启用,全省共招募“益心为公”志愿者 3000 余名,平台志愿者充分发挥情报员、咨询员、宣传员、监督员作用,为保护消费者合法权益做出了突出贡献。截止目前,平台志愿者共帮助检察机关提供损害消费者权益线索 70 余件,提供专业咨询 13 次,参与公开听证 50 件,参与“回头看”活动 25 次。亳州市检察机关针对移动、联通、电信三大通讯运营商基层营业网点工作人员买卖个人信息的问题,向三家企业制发了社会治理类检察建议。同时邀请了“益心为公”志愿者、人民监督员参与案件听证会,共同参与案件审查,为三大通讯运营商敲响了公民个人信息保护警钟,推动完善信息安全管理与措施。

三是依法促进社会治理。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。

三、下一步工作计划

全省检察机关将立足检察职能,积极融入保护消费者社会共治大局,依法履行损害消费者权益监督管理职。一是借助“府检联动”工作机制。充分发挥公益诉讼检察监督职能,与行政机关一起铸造消费安全屏障,共同履行监管职责,不断提升消费者权益保护系统治理、依法治理、综合治理、源头治理能力水平。二是继续加大支持起诉力度。依法支持消保委提起民事公益诉讼,支持提出惩罚性赔偿请求,同时检察机关在调查取证、法律咨询等方面给予协助,并出庭发表支持起诉意见。三是注重办案与宣传并行。紧紧围绕食品药品安全、个人信息保护、农资安全等事关消费者权益方面的违法行为,进一步加大线索摸排、案件办理力度;借助融媒体平台加大宣传力度,通过“以案释法”进一步延伸办案效果,用老百姓喜闻乐见的形式普及相关知识,提升群众依法维权的能力。

社会信用体系建设助力优环境、促消费

2022年,省发展改革委会同有关方面,深入贯彻落实国家及省有关部署,扎实推进社会信用体系建设高质量发展,助力营造安全放心消费环境,积极提振消费信心。

一是“信易贷”模式提升消费能力。依托省公共信用信息共享服务平台,率先建成全国融资信用服务平台省级节点,加强纳税、不动产等融资所需信用信息归集共享,推动各市建成运行“信易贷”平台,着力缓解银企信息不对称,提升中小微企业贷款覆盖率、可得性和便利度,改善消费条件,助力消费回暖。截至2022年底,全省“信易贷”平台累计注册市场主体183.2万家,入驻金融机构695家,发放信用贷款2550亿元,其中当年发放7.2万笔、1950亿元。合肥、芜湖2市“信易贷”平台分别荣获全国中小企业融资综合信用服务示范平台、特色平台称号。

二是信用产品服务释放消费潜力。印发《安徽省推进社会信用体系建设高质量发展行动方案》,推动“信易+”产品服务创新,鼓励运用信用手段释放消费潜力。省有关部门联合出台《安徽省“纳税信用绿卡”暂行办法》,对“纳税信用绿卡”激励主体实施信贷优惠等49条联合激励措施。各市结合区域特色,探索推出信易游、信易租、信易行、信易阅等特色信用产品,为守信主体提供便利或优惠,刺激消费复苏。

三是信用信息共享防范消费风险。发挥省公共信用信息共享服务平台枢纽作用,累计归集行政许可、行政处罚、市场监督管理严重违法失信名单、严重违法企业名单等各类信用信息46亿条,形成覆盖全省市场主体的信用信息“一张网”。依托“信用中国(安徽)”网站、“皖事通”APP等,依法为广大消费者提供“一站式”查询服务。我省行政许可和行政处罚信用信息“双公示”工作成效稳居全国前列,2022年三季度评估结果居全国第一。推动各市积极开展信用商圈、信用街区建设,建立商户信用档案,支持消费者扫码查询商户信用状况,有效降低消费风险。



四是失信治理优化消费环境。牵头编印《安徽省省级失信惩戒措施补充清单(2022年版)》,推动各有关部门依法规范开展失信惩戒,维护消费者合法权益。持续推进信用领域突出问题专项治理,督促引导被列入失信被执行人、市场监管严重违法失信企业等严重失信主体名单的企业纠正失信行为、履行法定义务,全年累计帮助3.36万家企业退出严重失信主体名单,推动8141名失信被执行人主动履行金额9.13亿元,有效助力消费环境优化。

五是信用修复和宣传引导诚信经营。完善信用修复机制,实现国家、省、市三级联动,截至2022年底,累计帮助7.4万家企业修复失信记录14.1万条,其中当年修复1.2万条,做到应修复尽修复,有效激发市场主体活力。依托媒体广泛加强诚信文化宣传,组织开展诚信3·15、信用知识有奖竞答等系列主题活动,普及信用知识,弘扬安徽“诚实、厚道,守信、担当”的诚信文化理念,营造诚信经营浓厚氛围。

2023年,省发展改革委将深入贯彻党的二十大精神,会同有关方面建立健全以信用为基础的新型监管机制,在医疗养老、家政服务、体育健身、旅游购物等领域创新“信易+”产品服务,开展信用示范县(市、区)、园区创建,大力弘扬诚信文化,健全诚信建设长效机制,为营造安全放心消费环境,推动安徽经济社会高质量发展提供信用支撑。

安徽省教育厅

优化校园消费环境 切实维护好广大师生消费者权益

为贯彻落实党的二十大精神,加强消费者权益保护,优化校园消费环境,切实维护好广大师生消费者权益,省教育厅2022年积极作为,精准开展有关工作,保护广大师生消费者的权益。

一、主要做法及成效

一是精准指导高校校园生活物资供应与消费价格管理工作。强化常态化疫情形势下高校食堂、超市等生活物资供应与消费价格管理工作指导,认真抓好教育部办公厅、国家发展改革委办公厅《关于做好常态化疫情防控形势下高校食堂保供稳价工作的通知》落实。6月23日,省教育厅会同省发展改革委印发《关于转发教育部办公厅国家发展改革委办公厅关于做好常态化疫情防控形势下高校食堂保供稳价的通知》(皖教秘〔2022〕285号),并提出具体贯彻落实意见。要求学校进一步完善保供稳价方案,切实落实办好学生食堂和生活必需品供应与价格管理主体责任;进一步细化保障措施,确保学生食堂伙食和校园生活商品供应有序、价格平稳、学生满意,切实保障物资供给和价格平稳;积极改善校园经营服务环境,有效防止经营服务垄断行为,进一步做好校园生活必需品、新鲜水果供应及价格管控,特别是校园封闭管理期间的保供稳价工作,确保量足价稳,切实维护好学生切身利益和学校安全稳定。

二是用心用情服务师生生活保障工作,切实维护学生消费合法权益。积极开展放心消费示范单位创建活动,严格落实校园消费“明码标价”“一品一价”等制度;积极引导学生消费时索取票据、保存凭证,维护消费权益;对校园食堂、超市等商家违反价格管理规定,或存在价格欺诈行为,要求学校及时与属地市场监管部门联系查处。在校园消费场所公开学校职能部门投诉受理方式,在食堂就餐大厅设立投诉服务站、意见簿等,保障服务投诉受理渠道畅通,及时回应关切,真情服务,坚决维护广大师生消费权益。

三是开展高校后勤领域专项审计调查,全面整改问题。省教育厅在2021年对10所省属审计调查基础上,2022年9月份,再次启动对10所高校开展专项审计调查,将校园生活物资供应与价格、食堂饭菜供应品种与销售价格、落实公益性、服务质量、消费者投诉受理等情况纳入重点审计调查内容,聚焦合同履行不到位、侵占学生利益,履职尽责不尽力、一包了之、监管流于形式等突出问题,认真梳理分析,全面整改问题,坚决纠正日常监管缺失,侵占学生利益、履约监管不到位,以及食堂投标承诺饭菜供应价格不兑现、质量打折扣等违规违约行为,坚决维护广大学生利益。

四是闭环管理加大信访反映情况督查督办力度。加大对“互联网+督查”、厅长信箱等平台及来信来访来电反映校园消费价格、服务质量等情况督查督办力度,实行闭环管理。2022年共受理反映校园消费价格、服务质量等方面情况共344件,回复率100%、满意率100%。

二、2023年重点工作安排

1.加强协调指导,督促学校切实履行主体责任,坚决维护广大学生利益。指导学校及时召开学生代表座谈会,收集信息,整改问题。加大学校食堂、超市生活服务保障工作巡查力度,发现问题立即纠正整改到位,对校园超市商家违反价格管理规定,或存在价格欺诈行为,要求学校及时与属地市场监管部门联系查处,坚决维护广大师生利益。

2.完善工作机制,推动高校校园规范建设“12315消费维权服务站”。结合近两年来委厅对高校后勤领域审计调查情况,梳理分析问题,进一步完善制度措施,制定“高校后勤领域问题负面清单”,全面跟踪整改工作落实。

3.开展消费者满意示范单位(门店)评选活动。在高校学生食堂、超市等场所评选示范单位(门店),保护消费者权益,示范引领服务市场。

加强消费环境建设 为消费者搭建放心消费平台

一、2022 年工作开展情况

(一) 开展省级放心消费示范单位创建。根据《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》《关于申报省级放心满意消费示范单位的通知》等精神,指导各高速公路服务区经营单位积极申报,经评定,驿达高速公路服务区经营管理公司新桥服务区、白帽服务区纳入了“省放心消费示范单位名单”。同时组织高速服务区经营单位参加“食安安徽”品牌创建、苏浙皖赣沪“质量月”质量品牌等活动,通过创建,引导高速服务区经营单位积极落实社会责任,诚信经营,优化服务,为消费者搭建放心消费平台,推动提升服务区服务质量和安全管理水平,增强品牌公信力。

(二) 落实儿童等特殊群体优惠政策。根据《关于深化道路运输价格改革的实施意见》精神,指导各地交通运输部门严格落实儿童乘坐道路班线客车优惠政策。具体条件为:每一成人旅客可携带 1 名 6 周岁(含 6 周岁)以下或者身高 1.2 米(含 1.2 米)以下、且单独占用座位的儿童免费乘车,需单独占用座位或者超过 1 名时超过的人数执行客票半价优待,并提供座位;6~14 周岁或者身高为 1.2~1.5 米的儿童乘车执行客票半价优待,并提供座位。同时在受理纳入城市公交企业名录库申请时,要求相关企业提供落实未成年人乘坐公交车优待政策的相关证明材料。对未提供相关证明材料的,要求申请企业补充完善后方予以受理。2022 年以来,全

省 3 家新纳入城市公交企业名录库的企业,全部按照要求落实了未成年人乘车优待政策。

(三) 畅通投诉举报渠道。指导督促各地交通运输部门充分发挥 12328 交通运输服务监督电话电话的服务监督作用,及时回应群众关切、受理投诉举报、倾听意见建议。2022 年,全省 12328 电话受理巡游出租汽车、机动车驾驶员培训和机动车维修等业务(包括信息咨询、意见建议、投诉举报等)共 17.43 万件,全部工单的办结率 100%,群众满意度 95.60%。

二、2023 年工作安排

(一) 持续推进放心消费创建,提升服务品质。加快推进服务区改造升级,进一步完善基础设施建设,推出一批代表安徽特色文化的省级放心消费服务区,打造安徽高速新名片。持续提升管理服务水平,丰富增值服务项目,更好为出行人员提供优质服务。

(二) 持续提升维权效能,优化消费环境。进一步发挥好 12328 交通运输服务监督电话作用,畅通道路水路消费者服务质量投诉举报渠道,确保电话打得通、接得了,事项办得好。

(三) 强化监督指导,维护消费者权益。按照省消费者权益保护委员会工作要求,指导督促各地交通运输部门加强行业监督管理,做好涉及交通出行有关消费者权益保护工作。

推动农业农村高质量发展保障人民“舌尖上的安全”

2022 年,农业农村部门认真贯彻落实省委、省政府和省消费者权益保护工作联席会议关于消费者权益保护部署要求,积极履职尽责,根据职责分工,扎实做好农产品质量安全监管工作,不断巩固农产品质量安全稳中向好态势,国家、省级农产品质量安全例行监测合格率均稳定在 98% 以上,全省未发生大的农产品质量安全事件,推动了农业农村高质量发展,保障了“舌尖上的安全”,保护了消费

者合法权益,提升了人民群众获得感、幸福感、安全感。

一、加强农产品质量安全管理,确保舌尖上的安全

1. 持续深化农产品质量安全专项整治。针对农产品质量安全中禁用药物违法使用、常规农兽药残留超标等突出问题,扎实开展食用农产品“治违禁控药残促提升”三年行动。一是严格农药兽药生产

经营管理。依法打击非法经营农药兽药行为,引导第三方交易平台和农药兽药生产经营企业依法依规进行生产经营活动。全面实施《兽药生产质量管理规范(2020年修订)》,组织开展不达标企业专项清理行动。印发重点农产品品种质量安全管控技术性指导意见,督促市、县、乡通过编印手册、张贴发放明白纸、在监督检查和日常巡查过程中强化宣传和指导服务。二是严打禁限用药物使用。扎实开展监督检查、飞行检查、暗查暗访,督促基层监管队伍规范开展日常巡查,切实增强问题发现能力,及时采取措施消除风险隐患,严格实行“双随机、一公开”,及时公布监督检查发现的问题产品信息,加大监督检查力度,监督检查发现问题处置率达到100%。三是严控常规药物残留超标。补充完善食用农产品重点品种及易超标常规药物参数目录,推动县、乡有针对性地开展常规药物残留快速检测,科学合理选购、使用速测产品,把好快速检测关。今年以来乡镇一级针对上市农产品快速检测116.74万批次,发现不合格产品527个。

2. 加强农产品质量安全风险防控。加大隐患排查,强化农产品质量安全风险防控。一是强化质量安全监测。建立健全农产品质量安全例行监测、专项监测、监督检查和快速检测、应急突发事件检测“五位一体”的监测体系。不断完善监测方式,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力度,抽样比例保持10%左右;突出“三前”环节、运输车辆和禁用药物的抽检,提高抽检比例。2022年全省农业农村部门完成食用农产品质量安全定量检测样本量达到1.818批次/千人。二是加强风险产品闭环管理。对检测监测不合格产品实行清单化闭环管理,做到风险监测问题产品查明率100%,执法抽样问题产品查处率100%。今年以来国家例行监测不合格样品5个、省例行监测不合格样品20个,其所在地农业部门均及时查处,按时反馈处理结果。三是深入开展风险评估。以隐患大、问题多、社会关注度高的农产品品种和危害因子为重点加强风险评估。2022年组织开展了全省蔬菜收贮运防腐保鲜剂、小麦生物毒素等风险评估监测工作,组织专家会诊会商,全部落实风险管控措施。四是加强应急处置工作。做好冬奥会、冬季残奥会、人代会等重要活动和重要节庆期间农产品质量安全监管工作,坚决守住守稳守牢底线。健全农产品质量安全“12316”投诉举报受理核查机制,做好重要时间节点应急值守工作,对舆情做到快报、快核、快处置。

3. 强化农产品生产者主体责任落实。一是推行

承诺达标合格证制度。培育和增强农产品生产主体责任意识,更好落实生产者主体责任。落实承诺达标合格证制度有关要求,指导农产品生产主体常态化、规范化开具承诺达标合格证。全省目前5类试行合格证主体18302家,在线开具合格证主体2342家,常态化规范化开具率超过70%。同时推进加快承诺达标合格证推广使用,联合市场监管部门推进食用农产品承诺达标合格证产地准出和市场准入衔接,实施亮证行动,积极推动在集团购买和校园食堂采购以及农产品批发市场,查验承诺达标合格证。二是加强农产品质量安全追溯管理。开展农业生产经营主体入网行动,落实农产品质量安全追溯“四挂钩”要求(农产品质量安全追溯与农业农村重大创建认定、农业品牌推选、农产品认证、农业展会等工作挂钩),鼓励指导农业生产经营主体在国家和省追溯平台注册登记并开展产品追溯,实现责任主体的注册、产地、生产过程、农业投入品、产品销售等信息全程追溯。2022年底,入驻省平台的生产经营主体达到30378家,较上年增加10678家。三是加大案件查办力度。把保障农产品质量安全作为农业综合执法的重点任务,加大执法办案力度,全年共查处农产品质量安全案件200件,移送公安机关12件。聚焦禁限用药物违法使用和常规农兽药残留超标等问题,保持高压严打态势,震慑违法违规行为,发挥警示教育作用,向社会公布了8起农产品质量安全典型案例。

二、加强农业生产资料监督管理,强化农资供应保障

1. 扎实开展农资打假专项治理行动。加大农资打假专项治理推进力度。省委、省政府高度重视农资打假工作,王清宪省长主持召开了农资市场监管专题会议,张曙光副省长在芜湖召开全省打击假劣农资联合执法专项行动会议,研究、部署和调度农资打假工作,有力推进农资打假专项治理深入,促进了各项工作落实。不断完善农资打假专项治理体系。先后印发《2022年全省农资打假和监管工作要点》、《2022年全省农资打假专项治理行动实施方案》、《全省打击假劣农资联合执法专项行动方案》,部署农资打假专项治理工作。相继开展了农资打假春季、夏季、秋冬季百日专项治理行动和农资打假联合执法等专项治理,切实规范农资市场秩序,强化农资供应保障。

2. 开展放心农资下乡进村活动。2022年5月25日,省农业农村厅和滁州市政府在天长市联合开展了以“放心农资进乡村稳产丰收保供应”为主题的放心农资下乡进村宣传推介活动。活动现场通过

设置咨询台、发放资料、展示展销、农业专家答疑等多种形式,向农民群众宣传惠农政策,普及种子、肥料、农药等农资的识假辨假常识和打假维权法律法规,指导农民群众理性购买、科学使用农资产品,受到广大农民群众普遍欢迎。全省各地开展放心农资下乡进村活动 1016 场次,接待咨询群众 6.83 万人次,发放各类宣传资料和明白纸 45.1 万份,切实营造了全社会支持打假、参与打假的良好氛围。

3. 加大农资产品质量监督抽检和监督检查。围绕重点产品组织开展了农资产品质量监督抽检和生产经营企业监督抽查,提升农资监管执法保障能力。全省共抽取种子样品 1368 个,涉及门店 884 家,种子生产经营者 561 家,合格率达 99%。联合省市场监管局开展 2022 年度农业农村领域组织“双随机、一公开”部门联合抽查活动,抽查 37 个有机肥料生产企业。抽检农、兽药样品 200、172 批次,合格率 97.5%、99.4%。

4. 严厉打击农资质量违法行为。全省各级农业农村系统综合执法机构紧盯重点区域、重点品种、重点环节,加大巡查检查力度,严格实施农资监管,严厉打击违法违规行为,切实整治农资市场秩序。2022 年全省农业农村系统共出动执法人员 8.2 万

人(次),巡查检查 1.77 万次,检查门店 9.65 万家,发现问题 476 个。

下一步,省农业农村厅将扎实做好以下几项工作。一是进一步深化突出问题治理。深入开展“治违禁 控药残 促提升”行动,始终保持高压态势,巩固近年禁限用药物违法使用问题持续减少的良好势头。围绕稳产保供,扎实开展农资打假春季、秋冬季专项治理,举办全省放心农资下乡进村宣传周和现场咨询推介活动。二是进一步加强风险监测防范。发挥监测“雷达”作用,坚持发现问题导向,建立健全更加科学完善的监测机制和方法,加大“双随机”抽样力度,增加小农户、“三前”环节、禁用药物的抽检比例。三是进一步加快监管制度构建。全面试行承诺达标合格证制度,加快完善农产品追溯制度,完善质检机构管理制度,加快农产品质量安全信用体系建设。四是进一步推进监管能力提升。强化乡镇监管站机构和能力建设,探索网格化服务管理,推进监管力量向村组延伸,打通农产品质量安全监管“最后一公里”。研究建立更加科学完善的农产品质量安全综合评价体系,发挥绩效考核的激励鞭策作用,促进地方属地责任、部门监管责任和生产经营主体责任落实。

安徽省商务厅

“诚信兴商”促消费维权显成效

积极推进商务信用建设

以完善家政服务信用信息平台建设为契机,促进家政服务业提质扩容。目前,我省 407 个家政企业、43946 名家政人员通过商务部家政服务信用信息平台审核。认真组织落实“诚信兴商宣传月”活动。安徽省药品零售行业协会在药品零售行业开展“诚信兴商宣传月”主题宣传活动;宿州市加强部门联合,打造诚信经营环境;亳州市开展信用知识答题和信用等级评价;蚌埠市加强对成品油经营企业的诚信经商教育宣传;芜湖市做好正反典型宣传等工作。我省 2022 年“诚信兴商宣传月”活动取得了较好的效果。

加强单用途预付卡工作指导

指导企业填报预付卡业务信息管理系统,不断提升风险监测、研判和预警能力,提高监管效率。指导各市商务主管部门对发卡数据异常、资金保障不到位的企业经营和财务状况逐一核实。如发现重大

风险隐患,立即启动应急预案,协调相关部门稳步妥善处置。2022 年,省商务厅联合省市场监管局就单用途预付卡工作对黄山市超港食品有限公司和阜阳华联集团股份有限公司开展“双随机、一公开”检查。

推动商务领域内生活服务业标准的实施

以开展标准化工作作为重要抓手,提升行业整体服务品质和管理水平。按照省委省政府关于推动高质量发展的决策部署,认真落实《安徽省质量工作领导小组关于深化标准化工作改革推动高质量发展的实施意见》精神,推进全省居民生活服务业标准化建设。目前,我厅归口发布实施的《家政培训服务规范》《家政服务人员信用档案规范》《美容美发行业预付卡管理要求》等省地方标准等 21 项。指导省餐饮协会持续做好《绿色饭店》国家标准宣贯工作,组织餐饮住宿企业积极创建中国绿色饭店、国家级绿色餐饮企业,2022 年底力(下转第 19 页)

安徽省文化和旅游厅

做好文旅市场消费者权益保护 推动全省文旅市场健康有序发展

2022年,省文化和旅游厅党组高度重视消费者权益保护工作,根据省消费者权益保护委员会的安排部署,严格按照职责分工,切实履行监管职责,扎实做好文化和旅游市场消费者权益保护工作,进一步提高广大群众的消费权益保护意识,推动全省文化旅游市场健康有序发展。

一、2022年消费维权成果

(一)开展普法宣传,营造良好氛围。指导各级文化市场综合执法支队开展“3·15消费者权益保护日”、“4·26知识产权保护日”、“5·19中国旅游日”、“12·4宪法日”、网络安全宣传周、文明旅游“六进”等系列活动宣传,通过现场设置咨询服务台,面对面开展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。

(二)认真办理举报投诉工作。印发《关于进一步规范文化和旅游市场举报投诉办理工作的通知》。按季度报送全省文化和旅游市场举报投诉季度分析报告。今年以来,共接全国文化市场技术监督与服务平台转办举报26件,厅网站互动交流咨询16起,均按时办结。

(三)集中开展未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”专项整治行动。印发实施方案,在厅官网和微信公众号发布新闻通稿,介绍整治行动部署及开展情况;公布指导案例、举报投诉途径和方式。专项整治行动期间,共出动执法人员7000余人次,检查相关旅游经营单位及2700余家,立案查处未经许可经营旅行社业务、“不合理低价游”案件3起,罚款26347元。立案查处未经许可从事导游业务案1起。查办未悬挂旅行社业务经营许可证、导游人员未按期报告或者申请变更导游证相关情况

信息等各类问题5起,均已限期责令改正完毕。

(四)积极推进文化市场轻微违法行为免罚制度落实。联合长三角三省一市相关部门召开新闻发布会,共同下发《长江三角洲区域文化市场轻微违法行为免罚清单》,在长江三角洲区域文化市场推进包容审慎监管,探索推进区域执法标准统一。“免罚清单”实施以来,全省共处理轻微违法行为免罚案件36件,免罚金额217000元,有30余个市场主体获益。

二、2023年保护消费者权益重点工作安排

(一)畅通消费者投诉渠道。畅通12345便民热线等文化市场举报,及时转接办理旅游投诉举报案件。进一步推进电话受理和网络平台受理有效衔接,严厉查处违法行为并及时予以公开,认真做好文化市场各项领域消费维权工作。切实畅通消费者投诉渠道,做到件件有回复,事事有回音,将消费者权益保护工作落到实处。

(二)开展消费者权益保护宣传。对消费者和经营者广泛开展旅游、出版物、网络、文物等文化市场领域相关的法律法规及政策宣传,普及文旅行业消费知识、传授消费技能,提高消费者的自我保护意识和能力,筑牢文旅市场防护网,积极营造健康安全消费的文旅市场环境。

(三)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、有序的文化旅游市场消费环境。

(上接第18页)

争创建《绿色饭店》10家,参与创建《国家级餐饮企业》达标门店30家。

配合有关部门做好打击假冒伪劣工作

参与制定《2022年安徽省打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作要点》(皖打假字〔2022〕1号),并按职责分工做好我厅相关工作;参与制定《安徽省2022年食品安全重点工作》(皖食安委

〔2022〕3号),结合我厅职能,持续配合开展农村假冒伪劣食品整治;积极参加2022年全省打击侵权假冒工作业务培训班,提升工作人员打击侵权假冒工作能力和水平。

2023年,省商务厅将继续根据职责分工,进一步做好消费者权益保护工作。

强监管 守底线 树品牌 奋力打造放心满意消费环境

2022年,全省各级市场监管部门深入贯彻习近平总书记“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的重要指示精神,全面落实全国稳住经济大盘电视电话会议和全省“一改两为”大会部署,紧扣“一个大市场、两个强省、三个监管、四个安全”,聚力推进“三稳两强一提升”,全面实施“监管创一流、喜迎二十大”三三四创新提升行动计划,消费者权益保护等各项工作都取得了优异成绩。

一、监管执法持续加强,有力维护了公平有序市场秩序

在全国率先印发《关于强化反垄断深入推进公平竞争政策实施的若干措施》,全省审查文件或政策措施7085份。在全国率先开展公平竞争审查举报处理及商业秘密保护创新试点,成功举办竞争政策宣传周活动。在全国率先发布《非电网直接供电电费收取公示暂行办法》,加强民生商品、防疫用品及粮食、煤炭、教育收费等重点领域价格监督检查,查处案件303起。建立健全线上线下一体化监管机制,制定网络交易经营者“两个清单”,开展电商平台“点亮”行动,在全国率先实施外卖送餐员涉稳风险分类监管和专项整治,排查处置风险隐患点158个。开展医疗美容等11项广告整治行动和网络直播营销监管提升行动,查处违法广告案件2610件。与驻局纪检监察组联动开展商品过度包装、天价月饼和蟹卡蟹券等问题专项整治。组织开展“铁拳”、打击整治养老诈骗、农资打假等系列专项执法行动,查处违法案件6.28万件,移送公安机关825件,15起案件被总局挂牌督办或作为典型案例发布。开展新一轮放心消费创建活动,率先发布放心消费创建进乡村省级地方标准、制定线下无理由退货工作十条措施,累计发展无理由退货承诺单位2.6万户、退货20.4万件。全省12315受理投诉举报咨询129.4万件,挽回经济损失2.21亿元。12315效能评估得分全国第一。

二、安全底线牢牢守住,有力维护了社会和谐稳定

全面落实食品安全“两个责任”,在全国率先完成“两单一书”的签订,109891名干部对606555家食品生产经营主体实行包保全覆盖。3962家企业和374家中央厨房、集体用餐配送等高风险单位配备了食品安全总监,有力防范风险隐患。“守查保”专项行动纳入省纪委监委“1+N”专项整治。发布首

批通过“食安安徽”品牌认证单位150家,成功举办首届“食安安徽”品牌故事大赛。制定校园食品安全事件亮牌督办等多项制度,在全国率先实施食品生产风险分级分类监管。开展“千企万坊”帮扶行动,对1789家(次)企业、小作坊实施精准帮扶。进口冷链食品监管和涉疫食品处置高效有力,建设规范化农村食品经营店2799个,35家农批市场实现食用农产品信息化追溯管理。网络餐饮食安封签推广使用率达99.8%。96家校外供餐单位实现可视化监管全覆盖。在全国率先出台民政服务机构食品安全监督管理办法。建立集配单位“一企四单”制度。建成特殊食品专区专柜经营示范街区110条。完成食品抽检26.6万批次、“你点我检”“你送我检”4.9万批次。制定发布全国首个抽检合格备份样品处置规范地方标准,开展核查处置工作质量和抽检数据质量提升行动,向204家企业派出“流动诊所”。在全国率先推进市县药品监管能力标准化建设。助推智飞龙马新冠病毒疫苗作为国产首个重组新冠病毒蛋白疫苗获批附条件上市。加强产品质量安全隐患排查处置,电线电缆等10种产品在全国联动抽查中合格率达96.1%。开展产品质量技术帮扶“巡回问诊进万企”三年行动,提升工业产值4.8亿元。深入开展电梯质量安全等八个专项整治,全面完成六类专项监督抽查,查封扣压设备817台套。16个市电梯应急救援平台和气瓶质量安全追溯体系基本建成。市场监管领域安全生产三年专项整治行动圆满收官,全省安全形势持续稳中向好,圆满完成党的二十大期间等重大活动保障任务。

三、质量品牌稳步提升,有力推动了质量强省建设

报请省委省政府出台质量强省建设纲要,评选第六届安徽省人民政府质量奖,发布中小企业实施卓越绩效管理模式指南,实施“四个一”质量提升项目140个,评定皖美品牌示范企业189家。全省累计培训首席质量官2.3万人次。组织开展质量文化进高校暨安徽省大学生质量文化与品牌创意设计大赛等专题活动,促进了安徽质量品牌整体形象提升。开展县级法定计量检定机构能力提升行动,全省社会公用计量标准达3762项,地方计量技术规范达160项。全域标准化工作稳步推进,立项地方标准454个,完成国家级标准化试点建设13项,参与国际标准制定数量达65项,联合省科技厅立项

标准化专项 18 个。批准建设省技术标准创新基地 17 家,科大讯飞成功创建国家技术标准创新基地(智能语音技术)。国家检验检测高技术服务业集聚区(安徽)入驻检验检测认证等机构 559 家,立项或主导完成国际国内检验检测认证标准 446 项。开展小微企业质量管理体系认证提升行动,惠及企业 3500 多家。新建省级质检中心 2 家,建成质量基础设施“一站式”服务站(中心)138 个,服务企业 6.13 万次,为企业节约经费 4.18 亿元。质量品牌建设为我省现代产业体系发展注入了强大动能。

四、保护力度持续加大,有力深化了知识产权强省建设

省委省政府 6 次专题研究知识产权保护工作。获批国家知识产权强国建设试点示范项目 27 个、国家知识产权示范企业 30 家,国家产业知识产权运营中心实现零突破。5 项知识产权保护领域试点改革深入推进,安徽省国家级知识产权保护中心获批建设。建立安徽省商标保护名录制度,50 件商标列入十二省市重点商标保护范围。知识产权人民调

安徽省药监局

出重拳 零容忍 安徽省 2022 年药品消费维权成果丰硕

2022 年,安徽省各级药品监管部门按照国家药监局和省委省政府统一安排,进一步加强对已上市药品、医疗器械、化妆品的监督抽检,加大对违法违规行为的查处力度,切实维护了消费者合法权益。

产品风险全面防控

2022 年,我省药品医疗器械化妆品监督抽检工作取得优异成绩,国家药品抽样批次位列全国第一,受到国家药监局通报表扬。省级药械妆监督抽检任务圆满完成,共抽检药品 10224 批次,医疗器械 420 批次、化妆品 200 批次,合格率分别为 99.5%、96.7%、97.5%,发布 17 期质量公告。对抽检到的不合格产品全部实施召回等风险控制措施,对相关生产经营使用单位全部完成核查处置。

市场秩序有力净化

通过开展“药安乡村 2022”药械稽查专项行动、药品安全专项整治行动、扎实推进行刑衔接工作,全省按行政处罚普通程序查处药品、医疗器械、化妆品违法案件 6426 件。吊销生产经营许可证 8 件,捣毁制假售假窝点 21 个,移送司法机关案件 189 件,为各级公安部门检验检测涉刑药械妆产品 518 个。对滁州市查处的 7.11 重大制售假药案,芜湖市查处的严某等人涉嫌生产、销售假药案等大要案件进行了挂牌督办。与检察院、公安厅联合评选出十个药品行刑衔接典型案例,并联合发文通报表扬案件查办单位和办案人员。

解和维权援助体系全面建成运行,行政与司法保护一体化发展等快速协同保护机制全面建成。行政裁决工作经验获司法部、国家知识产权局联合推广。全省处理知识产权纠纷案件 3113 件,5 件入选国家发布典型案例。新增地市级知识产权公共服务节点 8 家,节点覆盖率达 81.3%,是全国平均水平的两倍。新认定省级知识产权公共服务网点 32 家。中国(合肥)地理标志展示交易推广中心入选知识产权强国建设典型案例。全省有效发明专利 14.47 万件、有效注册商标 118.95 万件、每万人口发明专利拥有量 23.7 件、每万人口高价值发明专利拥有量 6.58 件,同比分别增长 18.9%、17.6%、19.1%和 33.2%。知识产权质押融资 187.24 亿元,同比增长 92.77%,居全国第六。知识产权发展指数达 82.89 分,高于全国平均 2.28 分。在第二十三届中国专利奖评选中,我省获金奖 2 项、银奖 3 项、优秀奖 22 项,创历史最好成绩。知识产权强省建设的深入实施,为我省打造科技创新策源地奠定了坚实基础。

安全治理切实有效

深入开展药品安全专项整治行动,形成了局队联合、局所联合、所所联合、党建引领党员包保、网格加铁脚板、1+N 模式等创新机制和做法,坚决守住药品安全底线,切实维护我省药品安全形势稳定。4 次在国家药监局专项整治分领域推进会上作交流发言,强化部门协同、狠抓“行刑衔接”“行纪融合”等做法成效在全国药品安全专项整治推进会上受到表扬,国家药监局发文通报表扬我省为药品安全专项整治表现突出单位。

2023 年,省药监局将坚持以习近平总书记“四个最严”要求为根本遵循,切实加强药品稽查执法,加快建立科学完善的药品稽查执法体系。继续提升基层办案能力,深入基层一线,加大督导督查。坚持以“提能力、挖案源、勤督导、强衔接、破大案”思路,推进全省稽查一盘棋格局。坚持目标明确、重点突出、统筹兼顾、有效覆盖等要求,科学、规范、合法组织实施国家和省级药械妆监督抽检工作,提高抽检品种针对性和环节地区覆盖面,及时高效组织开展不合格产品核查处置工作,查清问题和流向,做到风险全程可控。继续开展“药安乡村 2023”专项稽查行动,持续对乡村地区开展专项稽查,进一步净化乡村药品市场秩序,保障人民用药安全。狠抓大要案,争取查处一批重大有影响的典型案例。

为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息通信服务

近年来,安徽信息通信业秉持“人民邮电为人民”的优良传统,不忘初心、牢记使命,紧盯群众和企业遇到的难点、堵点、痛点,积极响应省委“一改两为”工作号召,深化各项举措,进一步提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,踔厉奋发、笃行不怠,为老百姓提供用得上、用得起、用得好的信息通信服务。

一、2022年消费者权益保护主要工作开展情况

(一)深入推进通信领域行风建设

为持续提升我省信息通信行业行风纠风工作水平,安徽省通信管理局按照工业和信息化部统一部署,召开了2022年全省信息通信行业行风纠风工作电视电话会议,印发《2022年安徽省信息通信行业行风建设暨纠风工作方案》。由局领导带队组织开展调研检查,先后赴铜陵、芜湖、宣城、池州、黄山等10余地市开展行风纠风工作调研及检查,通过营业厅走访、座谈交流等形式,实地了解用户需求和改进工作的意见建议,取得了积极成效。

(二)持续推进电信网络精准降费工作

我局印发《关于深入推进电信网络精准降费工作的通知》《关于落实〈安徽省退役军人事务厅等36部门关于加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作的实施意见〉的通知》,推动完成“到2022年底全省中小微企业宽带和专线平均资费较2021年再降10%”目标,全省累计惠及脱贫用户89.06万户,让利4.69亿元;惠及残疾用户9.29万户,让利1678.83万元;惠及老年用户74.18万户,让利7121.58万元;惠及拥军用户0.64万户,累计让利41.28万元。

(三)深入开展保护消费者权益等专项活动

持续开展垃圾信息整治工作,建立垃圾信息治理工作季度通报制度,要求基础电信企业强化接入审核、使用监督、技术处置等方面封堵漏洞,健全治理机制。2022年,针对违规发送垃圾信息问题约谈企业6家,对8家SP企业106短信端口进行了暂停接入。督促基础电信企业大力推广“谢绝来电”防骚扰服务,全省注册用户数量达1863.81万户。深化部省协同联动,完成“APP监管技术检测体系”试点工作总结。切实发挥我省移动互联网应用监管平台作用,着力保障广大用户个人信息安全。

(四)提升申诉信访处理效率

为进一步减少申诉处理环节,保障用户权益,我局推进电信用户申诉属地化处理工作顺利实施,制定电信用户申诉属地化处理工作方案,建立工作

管理制度,组织落实人员培训,推动属地化工作于2022年7月1日进入试运行、7月21日正式实施,进一步减少申诉处理环节,提升申诉处理质效,为及时掌握全省信息通信行业服务动向、了解用户诉求提供了依据和支撑。全年共处理答复信访、举报、省长热线、局长信箱、电话记录等共1475件,下达责令改正通知书83份。2022年,部、省电信用户申诉受理中心共收到全省电信用户申诉及咨询建议6.98万件,申诉处理结案率100%。

(五)纵深推进打击电信网络诈骗

安徽信息通信业深入践行总体国家安全观,筑起坚强的网络安全防线,不断加快网络安全保障能力和体系建设。安徽管局从源头上保护消费者:指导基础企业严格落实实名制规范要求,并在入网环节与每位新入网用户签订承诺书,明确网络违法犯罪责任以及防范措施,详尽地进行提醒和约束,确保用户知情入网。用足用好相关技术手段,2022年处置打往我省诈骗电话33万余次,处置涉诈网址八百多万次,处置涉诈国际短信2000余万条,推送公安部门人工介入阻断诈骗56万余次,主动开展反诈主题宣传,2022年共计发送反诈宣传短信37亿条。

二、2023年消费者权益保护工作要点

(一)惠民生,营造用户满意放心消费环境

持续加强行风建设暨纠风工作,深化信息通信服务感知提升行动,推动我省营业渠道服务规范落地实施。继续实施精准降费,让消费者享受发展成果。做深做实适老化服务工作,以更好的通信产品和服务举措,助力老年人融入信息社会。强化技管结合,加大对APP侵害用户权益的处置和曝光力度,持续巩固部省协同联动监管试点成效。

(二)提质效,不断提升服务监管能力效率

加强对属地化申诉中心工作的业务指导,发挥支撑服务监管作用,提升申诉处理质量和效率。加强用户投申诉问题的源头治理,有效降低同类投申诉的发生率,及时处置群众反映强烈的热点难点问题,切实回应用户诉求,提升用户满意度。督促行业企业不断创新服务方式,畅通服务渠道,改善服务质量,营造让人民群众满意的信息通信服务环境。

(三)抓安全,大力构建网络安全格局

安徽省通信管理局将广泛开展《反电信网络诈骗法》宣传学习,加强对物联网卡、车联网卡安全的监督检查,进一步提升技术手段能力的建设,推动“府通”实验室课题研究落地见效,以实际行动维护人民群众合法利益。

人行合肥支行

勇担金融为民使命 维护金融消费者合法权益

2022年,中国人民银行合肥中心支行坚持“以人民为中心”,认真接收转办金融消费者投诉,组织开展金融知识宣传普及活动,持续加强金融机构监督管理,稳步推进普惠金融发展等,有力保护了金融消费者合法权益。

一、坚持金融为民,持续优化投诉管理工作机制

(一)持续加强12363暖心热线建设。牢固树立责任意识、风险意识,从金融为民的高度,依法及时处理好投诉调查处置工作。2022年,安徽省12363热线电话共接收消费者投诉7791笔,受理咨询7127笔,均依法依规处理。

(二)不断提升金融机构投诉数据监测力度。根据金融消费者投诉数据统计监测分析系统显示,2022年,安徽省金融机构共受理金融消费者投诉59482笔,投诉类别主要集中在银行卡、贷款、支付结算等领域。

(三)着力提升投诉处理有效性和针对性。坚持“政治性”和“人民性”,对投诉问题坚持标本兼治,通过数据分析释放数据价值,加强投诉源头防控和风险研判,强化前端化解,多次召开会议针对金融消费者反馈较为集中的问题和难点进行研究,切实增强金融机构投诉处置内在动力,进一步压实金融机构投诉处理主体责任,切实维护好金融消费者合法权益。

(四)深入推进多元纠纷化解机制建设。联合安徽省高院、安徽银保监局,共同成立安徽省银行业保险业金融纠纷人民调解委员会;与安徽省高院联合发文推动“总对总”在线诉调机制落地生效;与包河区人民法院联合建立巡回法庭等,为全省金融消费者和金融机构提供了一条公平公正、便捷高效的纠纷解决渠道。全年,安徽省人民银行系统指导下的各地调解组织调解金融纠纷7530件,在线调解3289件,调解成功4310件,调解质效稳步提升。

二、坚持多方联动,大力普及宣传金融知识

(一)广泛开展集中性金融知识宣传教育普及。着力统筹各方宣传资源,协调政府部门、新闻媒体、

行业协会、教育机构等非金融部门,发挥各方专业系统优势,统筹做好了3.15、6月、9月金融知识普及和宣传活动,有力促进了各领域金融消费者分享宣传普及活动的成果。联合安徽银保监局、安徽证监局、安徽省互联网信息办公室在合肥工业大学举行2022年“喜迎二十大 金融知识联合宣传教育活动”等,均取得良好成效,有效提升了金融消费者尤其是新市民、农民、务工人员、青少年、老年人和残疾人等群体的自我保护意识和责任承担意识。

(二)积极组织金融知识宣传视频征集评比活动。深入贯彻落实《中国人民银行合肥中心支行安徽省教育厅关于加强金融知识宣传教育防范校园违法金融活动的通知》的工作要求,积极防范校园违法金融活动,推动建立金融知识普及长效机制,组织辖内各分支机构和各金融机构开展优秀宣传视频征集评选活动,制作各类宣传视频并通过多种途径进行宣传展播,有效提升了金融知识宣传普及的受众面。

(三)深入举办金融夜校进千村万户。贯彻落实金融支持乡村振兴战略,持续推动金融消费者教育工作,引导广大群众守护好自身的“钱袋子”,增强农村居民对金融服务获得感,组织举办金融夜校进乡村活动,采取主会场线下+分会场线上模式,覆盖375个乡村振兴重点村,聚集约近百万群众,通过“唱”“讲”“演”等形式将地方文化有机融入金融教育之中,为农民群体送上一份金融“大餐”,取得了良好社会反响。

(四)持续打造金融教育示范基地。从维护好金融消费者长远和根本利益出发,深刻把握金融消费者权益保护新发展阶段,积极谋划,因地制宜分别以法人银行、股份制银行、证券公司等为申报单位,建成5家省级金融教育示范基地。持续增强金融教育示范基地宣传作用,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,在辖内起到较好的示范辐射作用。利用已建立的省级金融教育示范基



联合开展金融知识进校园活动

地组织开展金融知识竞赛及金融素养评估工作等,最大程度发挥金融教育示范基地的功能。

三、坚持问题导向,不断强化监督检查

(一)不断强化“5号令”学习宣传贯彻。利用腾讯会议形式组织开展了应知应会线上测试,得到了金融机构的积极响应,达到了检验学习成效的作用。组织召开2022年安徽省非银行支付机构监管工作会议,加强非银行支付机构金融消费者权益保护工作管理,进一步压实省内非银行支付机构主体责任,促进各机构间依法经营、合规展业,达成了保护金融消费者合法权益的思想共识。2022年,全省人民银行系统对辖区22家金融机构实施了金融消费者权益保护执法检查,针对检查发现的问题,采取约谈、责令限期整改、行政处罚等措施进行处理。

(二)创新建立安徽省金融消费者权益保护工作自律机制。组织召开安徽省银行业金融机构金融消费者权益保护工作自律机制成立大会,审议通过《安徽省金融消费者权益保护工作自律机制公约》。辖区各金融机构为成员单位,本着共同遵守、互相监督、平等自愿、加强合作的原则,履行好金融消费者权益保护的法定义务,并接受广大群众和社会各界的监督,切实将金融消保理念及相关要求纳入规划、落到实处。

(三)依法规范处置违法违规金融广告信息。多方联动、多点发力,持续构建违法违规金融广告联合处置长效机制,坚持上下联动,强化跨部门、跨区域协作,联合有关部门对辖内金融机构及其他相关机构持续监管,有效清理违法违规金融广告信息,保证监管力量全面覆盖金融广告治理各环节、各阶段。全年,安徽处置涉嫌违法违规金融广告线索74

件,其中,处置互金协会移送线索20件、“随手拍”监测移送线索54件。

四、坚持因地制宜,深耕普惠金融发展

(一)持续完善普惠金融工作机制。积极主动开展工作,切实落实普惠金融各项工作任务,督促辖内各地市和各金融机构将普惠金融工作要求落到实处。制定《中国人民银行合肥中心支行2022年推进普惠金融发展工作计划》,促进全省人民银行系统形成工作合力,有力地推动了普惠金融工作。以《安徽普惠金融工作简报》为载体,交流普惠金融工作经验,指导工作开展。安徽省普惠金融发展工作已形成全面推进、各具特色、效果显著的局面。

(二)高质量完成普惠金融数据填报及报告撰写。认真贯彻落实总行关于推进普惠金融发展的部署要求,加强与相关部门沟通协作,推动安徽省普惠金融发展取得实效,区域金融服务覆盖率、可得性和满意度进一步提升。收集整理了2021年度的普惠金融发展指标数据,全面了解掌握全省普惠金融发展整体情况,并完成省级普惠金融发展分析报告。

(三)开展普惠金融示范区建设。深入贯彻落实党中央、国务院推进普惠金融和革命老区振兴发展的决策部署,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,其中黄山普惠金融实验区做法被安徽省政府作为实施乡村振兴发展的重要内容报国务院,取得积极成效。

五、2023年主要工作思路

下一步,我行将认真学习宣传贯彻党的二十大精神,持续推动党建工作和消保业务融合发展,履行省消保工作联席会议成员单位工作职责,协同打造金融消费者权益保护工作合力,持续打造好12363暖心热线,持续推进金融纠纷多元化解机制建设,持续提升金融教育针对性和有效性,持续规范金融营销宣传行为,持续推进普惠发展等,不断加强金融消费者权益保护。

安徽省证监局

切实贯彻“大投保”理念 严厉打击非法证券活动

2022年度,安徽省证监局以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领,坚持“以人民为中心”的发展思想,紧紧围绕建设中国特色现代资本市场这一重大时代课题,切实贯彻“大投保”理念,统筹搭建投资者教育服务平台,严厉打击非法证券活动,建立健全“一站式”投资者诉求处理机制,引导投资者自觉远离违法证券期货活动,为我省资本市场高质量发展营造了良好的生态环境。

一、主要工作及成效

(一)构建多元解纷机制,化解市场矛盾。为打通证券期货纠纷化解“最后一公里”,我局持续推进辖区多元解纷机制建设。在2016年、2018年与省高院联合发文,就辖区诉调对接工作作出系统性安排的基础上,2022年5月,与合肥市中级人民法院、中证资本市场法律服务中心签署三方合作协议,就辖区资本市场全市场诉调对接工作机制再次作出对接安排。同时,指导安徽省证券期货业协会加强调解组织建设,完成5项调解相关制度修订和30名调解员信息的平台录入工作。目前,正在引导证券期货业协会、上市公司协会、私募基金业协会等3家协会形成合力,设立专业法人调解组织,统筹对接受理全市场证券期货纠纷案件。

(二)完善诉求办理机制,提升诉求处理效能。一是分类引导投资者通过合法渠道维护自身权益,规范匿名举报、恶意举报以及延期办理事项程序,切实防范行政诉讼风险。二是针对投资者反映的市场“热点、焦点、难点”问题,积极采取风险提示,重点诉求分析,将信访窗口作为日常监管触角的延伸,为行业监管指明风险点,诉求分析的有效性得到进一步提升。三是将我局直接接收的、会投保局转办的,以及12386直接转市场主体办理和调解组织办理的辖区全范围诉求纳入统计,从诉求集中反映类型、主要涉及的经营机构、问题原因等方面进行分析,并按月编写《投诉举报处理情况简报》,将信访窗口作为日常监管触角的延伸,及时为一线监管提供线索。

(三)加强投教基地管理,夯实投教基础。2022



年度根据证监会的统一安排,组织开展辖区投教基地自查自纠工作。针对自查出的问题,从制度建设、设施优化和维护、产品设计、协作机制等方面逐项开展整改。通过整改,辖区投教基地进一步提升了服务水准,在展示资本市场发展成就的同时,也增强了广大投资者在投教基地中的良好体验和切实的获得感,形成3家国家级投教基地发挥主力作用、7家省级投教基地合作互补的良好格局。今年辖区3家国家级投教基地,在2021年-2022年国家级投教基地考核中,连续第二年取得“两优一良”的优异成绩,优秀投教基地数量居全国前列。

(四)依托协作机制,增强投教合力。今年以来,辖区投教活动充分依托协作机制,在投教合力宣传上开创了“四个首次”:首次联合新浪网开展“防非投保云课堂”系统活动,由安徽局各业务处室监管干部讲解防非知识和案例;首次联合安徽省机关事务管理局将宣传覆盖到安徽省政务服务窗口;首次联合合肥市公安局拍摄养老领导防非短视频并通过“合肥警方”宣传矩阵发布;首次联合省公安厅向国元证券投教基地授牌“安徽省防范证券违法犯罪



宣教基地”，打造面向社会公众的防非集中展示窗口，投教宣传普惠性和有效性持续提升。

(五)整合各方资源,做深做实投教。一是突出重要时点,开展常态化投教。围绕3·15、5·15“防非宣传月”等重要时点,精心组织实施,周密部署安排,在辖区形成监管部门、行业协会、市场主体、投教基地、协作单位宣传半径,同频共振共画投教“同心圆”,构建线上线下相结合、传统渠道和新媒体平台齐发力的宣传矩阵。二是突出市场热点,开展专题投教。辖区各类市场主体、投教基地围绕注册制改革、期货和衍生品法、基础设施公募REITs等重点工作,以投资者需求为导向,全覆盖、多角度、深层次地普及证券期货知识、宣传政策法规、引导依法维权等活动,活动呈现出系列化、联动化、特色化风采。三是突出人群特点,开展特色投教。针对年轻人群体,深入校园开展大学生金融知识巡讲进高校活动、金融知识讲座,丰富大学生金融知识储备,引导大学生正确使用金融服务,树立理性投资意识;针对“一老一小”、新市民等重点人群日常金融知识需求,指导省内机构分层次地开展金融知识教育,帮助老年投资者认清金融骗局做好金融防范,引导未成年人树立正确金钱观、消费观和理财观。

二、目前存在的不足

我省投保工作在取得一定成效的同时,受监管资源、监管手段等问题的限制,还存在纠纷多元化解功能不畅通、投教基地功能需要进一步发挥等问题。

(一)多元纠纷化解作用需要进一步提升。一是全市场纠纷化解功能不够畅通。目前投服中心安徽调解站只受理证券期货类经营机构与投资者的纠纷,未开展全市场纠纷调解,并且调解量较少。同时

调解组织未积极引导当事人对调解协议开展司法确认,导致个别投资者在完成调解并得到经济赔偿后,仍然进行信访投诉,调解程序有待进一步完善。二是多元纠纷化解机制落后先进辖区。我局持续推动“总对总”在线多元解纷机制“落地发芽”,期望通过搭建平台,为投资者提供高质量、低成本的证券期货调解服务供给。但受制于现有调解组织权限,仍然存在法院平台有案源,调解组织无人接或无法接的情况。

(二)投教工作功能需要进一步提升。一是投教基础设施建设区域不平衡。目前辖区7家基地,基本集中在合肥、芜湖两地。皖北区域人口多且非法证券期货活动多发,需要常态化的开展投资者教育,但目前尚无一家投教基地。二是投教基地服务质效需要提升。虽然经过自查自纠和持续整改,辖区投教基地服务水平得以优化,但仍然存在专业类和特色化的精品投教产品开发不够,产品点击率、关注度不高;对投资者心理需要缺乏研究,理论知识传播多,案例讲解少,投教产品的普惠性和通俗化不足等问题。

三、2023年投保工作安排

(一)加强调解组织监督指导,畅通纠纷多元化解渠道。指导辖区证券期货行业协会转变思路,加快完善诉调对接机制,早日建成辖区专业法人调解组织,畅通辖区全市场证券、期货纠纷受理渠道,切实保护投资者合法权益。加强与法院的对接,择案开展委托调解和委派调解工作实践。加强与仲裁机构的对接,推动开展证券期货行业仲裁试点工作。

(二)挖掘并整合投教资源,提升投教服务水平。继续发挥

我局在辖区投教投保工作中的牵头抓总作用,不断强化工作创新。一是推动安徽省证券期货业协会等行业协会及7家投教基地,加强与省内外新媒体合作,整合投教资源,提升投教影响力和覆盖面。二是推动投教基地要增强服务意识和换位思考能力,主动研究投教工作规律,运用科技手段,深入了解投资者需求,向投资者提供质量过硬的投教产品和贴心的投教服务。三是推动辖区定期开展投资者问卷调查,评估投资者教育效果,了解投资者实际需求,有的放矢,提升投教工作的针对性和有效性。

安徽省消费者权益保护委员会

永保闯劲、韧劲、冲劲 努力当好新征程“五者”

2022年省消保委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,在省委、省政府的坚强领导和消保委各成员单位的支持下,围绕消费热点、难点,主动作为、踔力奋发,在消费教育引导、社会监督、维权质效上都取得了超预期成效。

一、2022年工作回顾

一、消费引导成效显著。全省联动开展了3·15系列宣传纪念活动。以省政府名义召开新闻发布会,凝聚全社会力量推进消费维权共建共治共享;线上线下同步宣传,移动、电信、联通三大运营商发布3·15公益短信6150万条,阿里巴巴旗下菜鸟网络推送1852万条(次)消费年主题宣传,美团、饿了么、携程等网络平台开屏广告同步推送,省内受众上亿人次。发布“共促消费公平 乐享皖美消费”倡议书,得到生产经营者广泛响应。

安徽特色伴手礼、新消费体验基地,更好服务企业、引导品质消费、促进消费回升;老年消费教育基地,持续开展涉老诈骗教育引导,从源头切断伸向老年消费者的黑手;针对重大时间节点发布消费提示、警示,消保委逐渐成为消费者科学理性消费的好参谋;打造《天天3·15》电视栏目,社会监督与舆论宣传有机结合,消费维权社会氛围日益浓厚。

二、消费监督精准发力。1.元旦、春节网购体察发现的六大问题,在全省6.18行政指导会上做专题发布,指导电商平台规范经营;2.发挥家装专业委员会作用,开展家装“市场调查(合肥站)”;3.婚恋交友平台格式条款点评,围绕平台“不退费、不负责、不保证、不平等”四大问题开展持续监督;4.婚恋交友平台体验式消费调查,揭开平台虚假宣传、诱导消



全省消保委系统2022年业务培训班

费的等“神秘面纱”;5.小程序游戏广告调查,发现五大平台40款小程序游戏广告“数量多、花样多、问题多”现象突出;6.直播电商消费调查,发现直播间话术误导、虚假宣传、货不对板等问题,正在督促整改;7.“天价”月饼过度包装调查,联手安徽经视《第一时间》,形成强大舆论声势,天价月饼不敢“露脸”。全省消保委遵照省领导“举一反三抓整治”批示要求,开展央视3·15曝光问题专项监督,统一行动,各有侧重,持续督促热点难点问题逐步解决。

三、消费维权质效提升。经营者和解机制不断深化,全省1.9万家诚信联盟(放心消费示范单位)入盟经营户全年和解10万多件消费纠纷;巩固节假日投诉不打烊行动并将其制度化。元旦、春节、五一、端午节、中秋节、国庆期间省消保委线上受理投诉办结率、满意率100%;制定《安徽省消保委投诉信息公示管理办法》(试行),开通省消保委官网投诉信息公示平台,涉嫌侵害消费者权益的经营者公开曝光;持续推进惩罚性赔偿公益诉讼,省消保委提起4件公益诉讼案件全部胜诉,阜阳假酒案、滁州假化肥案、淮南毛肚火锅案、安庆假酒案总计惩罚性赔偿金605万元,对不法经营者起到了威慑作

用;牵头推进长三角消保委联盟工作,完成空气炸锅比较试验等7个重点项目,发布《长三角预制菜点质量及服务评价规范》团体标准,促进长三角预制菜行业成为全国预制菜行业发展典范。发布全省和长三角消费者季度、年度投诉分析报告,剖析消费痛点堵点,提出意见建议。

二、总体思路和基本要求

当前,消费维权事业已经迈入新的征程,省消保委将把学习宣传贯彻党的二十大精神,作为当前和今后一个时期的首要政治任务,坚持边学习领会、边梳理完善、边推动落实,悟透精髓要义,增强工作本领,充分发挥消费维权中国式现代化建设中的应有作用。今年和今后一段时间我省消保委工作的总体思路和基本要求是:

坚持一个中心。坚持以消费者为中心,不断满足消费者对商品和服务质量、品质不断提高的需求。

提升两个品质。引导消费者提升消费品质;督促经营者提升品牌质量。

构建三个体系。消费引导体系、社会监督体系、纠纷化解体系。

实现四个转变。从注重处理消费者投诉向化解消费纠纷与引导消费者科学文明消费并重转变。从注重个体消费者权益保护向解决单个消费矛盾与维护消费者整体利益并重转变。从注重对经营者监督向督促经营者诚信守法经营与引导服务经营者提升质量品质并重转变。从注重消保委组织建设向强化自身建设与促进共建共治共享格局建设并重转变。

当好新征程“五者”。更好地做消费者权益的“保护者”,更好地做科学理性消费的“引导者”,更好地做经营者诚信经营的“监督者”,更好地做政府高效监管的“建言者”,更好地做消费维权共建共治共享的“促进者”。

二、2023年重点工作

2023年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年,做好消费者工作责任重大、意义重大。省消保委将继续保持闯劲、韧劲、冲劲,而今迈步从头越,昂首阔步新征程,按照中央和省委经济工作会议“把恢复和扩大消费摆在优先位置”,省人大十四届一

次会议审议的《省政府工作报告》中提出的“不失时机恢复和扩大消费”、扩容升级“徽动消费”行动等部署要求,围绕“提振消费信心”年主题,谋好局,开好篇。2023年重点工作安排:

一、做好3·15主题活动。1.召开3·15新闻发布会;2.举办3·15电视晚会;3.全省联动开展线上线下消费维权年主题系列宣传活动;4.举办3·15促消费系列现场活动。

二、做实消费维权。1.优化投诉纠纷多元化解机制,完善经营者和解在先工作机制,创建基层消保委与基层法院诉调对接试点;2.优化网站、微信公众号消费者投诉平台,持续开展节假日受理投诉不打烊;3.持续开展支持诉讼、公益诉讼工作;4.进一步发挥专家委员会作用,在家装、汽车专委会基础上再成立家政专业委员会等。

二、做精社会监督。1.开展商品和服务调查、体察,针对直播乱象、6·18和双11网购乱象、医疗美容消费乱象等开展调查等,为政府决策提供参考依据;2.开展商品和服务比较试验,针对家用电器、网红食品等开展比较试验,为消费者选择优质商品提供参考推荐;3.分行业开展不公平格式条款点评评议。

三、做优教育引导。1.做好“消费维权年度人物”宣传选树工作;2.围绕热点发布消费警示提示;3.开展2023年消费教育进乡村主题活动;4.评选安徽特色伴手礼和长三角特色伴手礼;5.遴选安徽省消费体验馆,再建设一批消费教育点;6.优化安徽3·15官方网站及微信公众号、微博、抖音等线上宣传平台;优化《安徽消费者》内刊,发布4期季刊及3·15专刊;对接中央驻皖媒体及省级有关媒体开展宣传工作。

四、做细消费提质。1.制定诚信经营企业认证团体标准,开展诚信企业评选;2.建立省消保委行业组织协作委员会,推动诚信自律建设,建设一批行业和解工作站;3.参与促销费活动,围绕“提振消费信心”年主题开展系列活动;4.开展企业保护消费者权益社会责任专题研究。

五、做亮长三角一体化。1.举办2023年消费维权高峰论坛;2.发布长三角消费投诉分析年度报告和调查报告等。

安徽省物业管理协会

共建美好和谐社区 保障业主消费者权益

一、我省物业管理行业概况与现状

据有关统计数据显示,安徽省现有各类住宅小区近2万个,全省物业服务从业人员40余万人,实施物业管理的小区约占70%,新建商品房项目物业管理基本全覆盖。

近年来,安徽省按照党中央、国务院关于加强和完善城乡治理的有关要求,在物业管理、老旧小区改造等民生工作中,推动美好幸福生活共同缔造,加强社区物业党建联建,探索推进“党建引领+物业管理”的模式,推动多种形式的基层协商,发挥社区居民的主体作用,共同研究解决方案,群众的获得感、幸福感、安全感显著增强,小区的人居环境明显改善。

二、物业管理难点与业主投诉焦点

当前,我国物业管理行业正处于高速发展黄金时期,行业面临的发展机遇前所未有,面临的矛盾困难也前所未有。物业企业的产品是无形的,具有不可储存、难以量化、受个人主观认识影响比较大等特点,加之一些业主对物业服务管理的准公共性特点不了解、不理解,认为交了物业费就应该享受小区内“所有”服务,主观把一些工程建设遗留问题、公共设施不健全、房屋修缮不及时、业主大会和业主委员会运作不规范等问题归纳为物业“服务不行”、“物业不作为”,给服务管理工作带来被动难点,影响社区和谐建设和行业健康发展。

三、省物协及会员单位主要工作

省物协自2017年成立以来,在省住建厅、省民政厅监督指导下,以“党建”促“会建”、带“工建”、强“行建”、助“社建”,引领全省物业行业职工把“做受人尊敬的物业人”作为共同价值追求,认真践行“全心全意服务业主”的安徽物业行业精神,团结带领全省各会员单位在脱贫攻坚、行业诚信自律等各项工作中作出积极贡献与探索。

凝聚会员力量,助力脱贫攻坚行动。为认真贯彻落实党中央、国务院脱贫攻坚决策部署和各级党委政府的工作要求,5年来,协会按照“自觉自愿”的原则,积极引导会员企业加大用工扶贫、智力扶贫、产业扶贫和消费扶贫力度。各会员单位积极扛起社会责任,奉献爱心、贡献力量,累计投入消费扶贫资金800多万元,帮助贫困地区完成年度销量目标,带动3万多名贫困劳动力实现就业,以实际行动为做好“六稳”工作、落实“六保”任务贡献了物业行业力量。

聚焦纠纷化解,共建美好和谐社区。为加强社区治理体系建设,共建共治共享美好和谐社区,促进行业健康发展,围绕矛盾纠纷的表现形式,省物协组织力量认真梳理物业行业各类矛盾纠纷,详细查找其内在原因及其解决办法。2020年7月专门向周喜安副省长作了专题汇报,受到省政府的重视和关注。根据省政府有关要求,在省物业行业主管部门指导下,协会向会员单位发布关于“强化行业党建引领、加强诚信自律、提升服务水平、化解矛盾纠纷、提高应急处置能力、落实社会责任”的六项倡议,号召各会员单位共同遵守,坚决维护行业秩序,努力提供优质服务,推动实现“小纠纷不出小区、一般纠纷不出社区、重大纠纷不出县区”的目标。

注重多措并举,保障业主消费者权益。省物协始终坚持引导会员单位坚持企业自治、行业自律,推动公共服务放心、服务质量放心、收费价格放心、服务承诺放心、纠纷调解决心,力争实现放心消费示范单位覆盖全省、物业服务企业诚信意识不断提高、物业服务履约质量持续提升、物业矛盾纠纷调解机制更加完善、物业服务企业守法经营全员自律的良好行业氛围。一是发布物业服务履约质量评价规范标准。长三角地区共同开展放心消费行业创建行动中,安徽省物协作为长三角物业服务联盟首届执委会主任单位,代表长三角物业管理行业正式发布长三角物业管理服务联盟团体标准《物业服务履约质量评价规范》。二是印发安徽省物业管理行业诚信自律工作方案。省物协于2021年7月正式制定印发了《安徽省物业管理行业诚信自律工作方案》。三是开展“让群众明明白白消费”活动。为切实增加物业服务收费透明度,规范物业服务市场秩序,维护群众合法权益,2021年8月6日,省物协向会员单位和全省物业服务企业,发出“加大物业服务收费信息公开力度,让群众明明白白消费”倡议书,号召行业企业共同遵守倡议事项,活动受到省内多家主流媒体关注报道。

下一步,省物业协会将深入贯彻国家、省有关政策精神,以“树立行业形象、深化行风建设、提高服务水平、加强诚实守信、规范市场秩序”为目标,持续开展物业管理行业自律和诚信活动,切实保障业主消费者权益,提高物业服务企业服务质量,为我省物业管理行业的发展、城市建设的提高做出积极贡献。

下好“放心家政”一盘棋 打造家政“皖美好服务”

安徽省家政服务行业促进会 2013 年由安徽省商务厅作为主管部门在省民政进行登记的社团组织,拥有会员单位 200 多个,辐射合肥、芜湖、安庆、宣城等 16 地市,设秘书处和母婴护理、整理收纳、家政员、诚信、培训、保洁等六个专委会、一个纠纷调解中心。

为解决家政服务“不满意、不放心”等问题,2019 年促进会成立了纠纷调解中心。据统计,我省每年产生的家政服务各类纠纷几千起,家政服务关系千家万户,居民消费能力的不断增强及正式进入老龄化社会,人们对多样化的家政服务需求呈现增长趋势,家政服务产生的纠纷逐年上升,为此安徽省消费者权益保护委员会在促进会建立了“家政服务消费纠纷和解工作站”,意在督促会员单位建立诚信自觉,将家政纠纷化解在萌芽状态。为广大市民提供“放心家政”平台和环境,推动家政服务行业健康发展。

目前促进会会员单位中的安徽省皖嫂家政,是省内家政龙头企业。皖嫂家政高度重视品牌建设,获得了家政行业第一家安徽省“皖美品牌”示范企业,在省内 16 个地市和重点县区布局,拓展物业保洁、托育、儿童摄影、产后康复等家政服务上下游产业链,建设了皖嫂智慧家政 SAAS 平台,已登记自主研发软著著作权 28 个,主编《家政服务人员信用档案规范》等地方标准 12 项,荣获全国巾帼建功先进集体、全国巾帼家政品牌领跑企业等荣誉。皖嫂

家政的智慧家政 SAAS 平台正在创设诚信和解通道,解决家政服务和纠纷调处的最后一公里。

家政服务业一头连着消费者,一头连着劳动者,截至 2021 年底,我省登记注册 6200 多家家政服务企业,42.5 万名家政从业人员。满足家庭生活照料需求的服务行业,目前已经扩展到 20 多个门类、200 多个服务项目。2022 年 6 月,省商务厅会同省人社厅、省教育厅等省直有关部门,聚焦家政服务业“提质、扩容”,研究制定《放心家政行动方案》,安徽省家政服务行业促进会快速响应,积极组织会员单位研讨和学习放心家政相关政策,定期举办“放心家政安徽行”、“放心家政大讲堂”、“放心家政促消费”等活动,组织行业优秀企业进社区、进商圈,宣传放心家政相关政策、发放家政服务消费券,宣传家政企业品牌,构建我省“请得到、用得起、放心用”的家政服务市场。

接下来,省家政行业促进会持续落实放心家政行动方案,做好全省家政服务消费者和劳动者之前的桥梁作用,组织、协调、指导全省优秀企业进社区、进商圈开展各项活动,向消费者宣传好政策和好服务。发挥“家政服务消费纠纷和解工作站”调解和服务作用,维护市场秩序,规范家政企业经营,维护家政服务市场秩序,促进消费者和劳动者互相包容和理解,开展好全省“放心家政”一盘棋,携手安徽省消保委打造“皖美好服务”。

(上接第 31 页)

三是持续提升“获得电力”服务水平。深化政府“获得电力”专班、季度评议机制作用,聚焦可操作、易落地,持续推动政府出台投资延伸实施细则。加强政企信息共享、平台互通、审批互认,全面推行“一件事一次办”。加快补齐配网短板,不断提高电网规划、建设、运维精益化管理水平,稳步提升供电可靠性。

(三)提质增效助力经济社会发展

一是提升能效服务水平。加快推进与住建厅框架协议落地,以公共建筑用能普查为契机,建立全省公共建筑清册和用能台账,建立以“电碳码”为基准的用能评价规则,因地制宜推进能源托管、节能改造,助力公共建筑节能降耗。二是提升充换电服务能力。推动住宅小区充电桩安装管理政策文件落

地,打通居民充电桩接电“最后一公里”。加快开展公路沿线优质站点资源排查,提前布局、主动服务。编制年度充换电能力提升方案,优化运营管理模式,加大低、零电量装迁移改造力度。三是有序推进电能替代。会同省交通厅,编制省内港口岸电建设规划,稳步推进岸电升级,提高岸电使用效率。因地制宜推广交通领域、农副产品加工等领域电能替代。四是全面做好服务乡村振兴工作。基于国网助力乡村振兴示范建设标准,融入公司现代化农网建设、乡村电气化、“皖美”党建服务、电商消费帮扶、“村网共建”电力驿站等一系列特色措施,提升金寨大湾、风阳小岗等乡村电气化示范建设实效和经验提炼,推动构建以电力为特点服务乡村振兴长效机制。

国网安徽电力

践行“人民电业为人民”宗旨 不断提高供电服务水平

国网安徽电力坚决贯彻落实国网公司和省委省政府的指示要求,全面落实以人民为中心的发展思想,深入践行“人民电业为人民”的企业宗旨,坚持以问题和需求为导向、以客户为中心,以电网智能化、服务品质化、管理精益化为目标,持续推进公司高质量发展,提高供电服务水平。

一、供电服务重点举措

(一)把“不停电”作为最基本的服务,全力提升供电可靠性水平

一是坚决扛牢电力保供政治责任。面对去年夏季的严峻形势,省市县三级负荷管理中心高效运转,广大干部职工顶住压力、日夜坚守,不辞辛劳、连续奋战,全面打赢了电力保供硬仗,成功应对持续时间最久、缺口规模最大、单日时长最长的迎峰度夏挑战,实现了电力供需和生产运行平稳,有力保障了大电网安全和重要民生负荷用电。二是持续加大配电网建设投资力度。2022年,安徽公司投产110千伏及以上输电线路2009公里、变电容量1668万千伏安。完成建改配电变压器8860台,容量864.21万千伏安,建改10千伏线路1.02万公里、低压线路1.53万公里。253项水电供区项目,490项保障制茶、农家乐等乡村振兴项目,32项配网防汛、448项迎峰度夏等项目按时竣工,供电可靠率从2020年的99.874%提升至2022年11月底的99.912%。

(二)把“满意度”作为最严的标尺,持续优化电力营商环境

一是持续创新服务客户模式。建成全省统一的标准化城区服务网格和市县两级服务指挥体系,推动低压营配全业务班组融合、高压业务班组专业管理,开展低压综合服务试点。设立16个政企客户服务部,实施“电力进万企 服务解难题”活动,出台《政企客户前期服务细则》实施“顶格+专属”服务。深化全渠道服务平台与现行服务体制适配,推进线上线下用户诉求“统一归集、集中派单、分级闭环”,持续缩短服务链条、提升服务效率。二是不断提升电力营商环境。坚决落实“投资到红线”,实现投资分摊政策全覆盖。强化政企协同,变革内部流程,建立用户项目超前对接、提级管控等机制,项目介入时间平均提前43天,接入工程建设工期压减50%以上。全面实现企业“一证办电”、居民“刷脸办电”。三是稳步加强市场化服务保障能力。市场化用户算费

模式取得重要突破,发行时间压缩60%,显著提升用户体验。完成全量3500万用户购售同期。按期完成29家统调电厂及58家用户现货交易改造。

(三)把“为人民”作为最根本的宗旨,大力推进供电提质增效

一是持续优化购电策略。推动代理购电纳入《安徽省电力中长期交易实施方案》统筹实施,印发《代理购电业务规范》内部管理制度,实施年度、月度、月内多品种、分时段代理购电交易,年度签约电量比重超过80%,有效稳定代理购电价格。推动政府部门明确富余、平衡、紧缺时期购电价格,优化省间购电策略、采取分段报价,积极购进低价电,降低代理购电偏差损益。二是持续助力乡村振兴发展。加快推动农网巩固提升,完成相关工程3644项,建成乡村电气化示范项目403个。加快推进供电所转型发展,研究推进非核心业务外包模式,制定出台“团队包干”等措施,一些单位积极探索实践,取得了有益经验。全面完成原水电供区电网改造,彻底解决老区群众用电难题。开展“电力进万企 服务解难题”专项行动,“面对面”解决客户关切。

二、2023年重点工作

下一步,国网安徽电力将继续在国网公司和省委省政府的指导下,在省消保委的关怀和协助下,持之以恒、一以贯之的强基础、优服务、抓创新,推动供电服务能力和水平再上新台阶。

(一)持续推进电网供电可靠性水平

安徽公司将持续深化配网规建运一体化运作,构建“一图四态”配网生态圈管理模式(GIS电网一张图,规划态-设计态-建设态-运行态)。统筹内外部各类资金使用,强化规划成果刚性执行,坚持“建好一张蓝图”。借助数字化技术手段,强化配网运营分析,坚持“管好一张蓝图”。

(二)大力提升电力营商环境

一是加快构建卓越供电服务体系。密切跟踪国网卓越供电服务体系建设进度,开展卓越供电服务理念教育,统一思想认识,分析趋势,编制建设方案,明确工作措施,推动各项任务落地落实。二是构建和推广业扩新模式。大力实施优化电力营商环境再提升行动,打造超前主动的“服务链”、高效协同的“工程链”、合规灵活的“资金链”,构建“线上化、节点化、可视化”业扩管控服务新模式。持续巩固提升“三零”“三省”服务成效。(下转第30页)

安徽省法院系统典型案例

案例一 姚某与某火锅店、某餐饮公司产品责任纠纷案

【基本案情】2022年6月19日晚,姚某在某火锅店用餐并食用毛肚。当日22:16,姚某因食道不适前往医院就诊,次日进行电子胃镜诊断并住院治疗,诊断照片可见食道中存有毛肚并伴有铁丝贯穿其中。姚某遂诉至法院,要求某火锅店赔偿损失、公开道歉并承担惩罚性赔偿责任。同时,要求某餐饮公司作为被加盟单位承担连带赔偿责任。

【裁判结果】芜湖市镜湖区人民法院审理认为,姚某在某火锅店食用毛肚导致食道受损具有高度盖然性,某火锅店提交的证据不足以证明其所售的毛肚冻品有合法进货来源,故某火锅店应赔偿医疗费、护理费,并承担损失三倍的赔偿金。姚某未能提交证据证明某餐饮公司存在过错、系案涉毛肚的生产者或经营者,故对姚某主张某餐饮公司承担连带赔偿责任的诉请不予支持。遂判决:某火锅店赔付姚某经济损失并承担损失三倍的赔偿金共计22478.76元,并以书面方式赔礼道歉。判决作出后,双方当事人均未上诉。

【典型意义】“民以食为天,食以安为先”。食品经营者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者有权要求经营者支付价款十倍或损失三倍的赔偿金。本案中,被告作为食品经营者,未能举证证明所售食品的合法进货来源,应构成食品安全法第一百四十八条规定的“明知”情形,需承担惩罚性赔偿责任。本案的处理既维护了消费者的合法权益,也压实了经营者的主体责任,督促生产经营者提升保障食品安全的内生动力。人民法院通过正确认定食品经营者的行为性质,准确适用惩罚性赔偿制度,加大违法成本,震慑违法行为,对于构建优胜劣汰的市场秩序、培育尚德守法的行业风尚起到积极作用。

案例二 安徽省亳州市人民检察院诉李某消费者权益保护民事公益诉讼案

【基本案情】李某通过他人购得“关节再生胶囊”,后利用其中医按摩师身份将“关节再生胶囊”出售给患者。经检验,涉案“关节再生胶囊”中含有醋酸泼尼松(不合格),其所含成份与国家药品标准规定的成份不符,应按假药论。2022年7月22日,李某因涉嫌销售假药罪被移送起诉。后亳州市人民检察院提起民事公益诉讼。

【裁判结果】亳州市中级人民法院审理认为,李某向社会众多不特定消费者提供假药,违反了消费者权益保护法的规定,损害了社会公共利益,依法应承担相应的民事责任。亳州市人民检察院考虑到

李某的违法行为对社会公共利益的危害程度,以及为了对其起到惩戒和震慑作用,请求判令李某参照销售药品金额的三倍计算赔偿金,予以支持。遂判决:李某赔偿涉案消费者购买药品价款的三倍赔偿金360000元,并在亳州市级以上媒体公开向社会公众赔礼道歉。

【典型意义】作为中华药都,亳州市中医药文化源远流长,而想要擦亮中医药这块金字招牌,就必须在中医药服务、质量和管理上下足功夫。一些不法人员利用中医身份销售假药、冒充“中医人员”或假借“中医方法”非法开展医疗活动,严重损害中医药形象,也伤害了百姓对中医药的信任,应及时予以严厉打击。人民法院依法惩处销售假药犯罪行为,对民事公益诉讼及时作出公正判决,通过支付赔偿金并公开道歉的责任方式,保护了人民群众的生命财产安全,打击和震慑了相关违法犯罪行为,也维护了亳州药都形象、利于中医药产业健康发展,为亳州建设世界中医药之都提供了有力司法保障。

案例三 吕某与某烟酒店产品责任纠纷案

【基本案情】为庆祝儿子结婚,李某向某烟酒店购买烟、酒、烟花(夜景)等物品。2021年2月26日晚,吕某在未阅读燃放说明及警示语的情况下,错误点燃烟花绿色串联引线,烟花瞬间炸裂灼伤吕某左眼,构成九级伤残。吕某遂向法院起诉,要求某烟酒店赔偿损失。

【裁判结果】淮北市中级人民法院审理认为,案涉烟花本身存在缺陷,具有不合理的危险,该缺陷与吕某受伤结果之间存在因果关系,某烟酒店应当承担民事赔偿责任。吕某作为成年人,在点燃烟花时未按照燃放要求,错误点燃串联引线位置,致使烟花从点燃到发生爆炸的时间缩短,其自身存在一定的过错,应承担相应责任。遂判决:某烟酒店赔偿吕某各项损失合计161552.11元。

【典型意义】烟花爆竹既是喜庆欢乐的娱乐产品,又是一种易燃易爆的危险品,特别是燃放环节,稍有不慎就会发生意外。烟花爆竹存在产品缺陷导致人身、财产受到损害的,受害者可以向烟花爆竹的生产者或者销售者请求赔偿。通过本案的审理,有利于推动、倒逼生产者、销售者严格遵守烟花爆竹的相关法律法规,安全生产、合法销售,特别是生产者,从烟花爆竹的设计、安全设置、警示等方面加强完善,既要符合国家标准、行业标准,也要排除具有存在不合理危险的可能性,提高产品安全性能。同时,燃放者应按照指示说明安全燃放,否则也需要为自己的疏忽大意“买单”。

安徽省人民检察院系统消费维权领域典型案例

案例 1: 桐城市人民检察院督促整治“白皮肉”行政公益诉讼案

【基本案情】

桐城市部分屠宰场出厂的猪肉无动物检疫合格证明和章、无非洲猪瘟检测报告,“白皮肉”(未经过检验检疫的猪肉)直接销售现象严重,给人民群众日常肉食品安全带来重大隐患。

【调查和督促履职】

2021 年 3 月 24 日,桐城市人民检察院(以下简称桐城市院)在履行职责中发现该线索,遂立案调查。经查,桐城市食品公司下属 10 余家小屠宰场均未获得农业农村部门资质认定,向市场供应的猪肉只有肉品检验合格证明和章,无动物检疫合格证明和章、非洲猪瘟检测报告,存在食品安全隐患。为推动溯源治理,桐城市院多次召集市场监督管理局、农业农村局进行磋商,并形成《关于我市生猪屠宰和猪肉食品安全情况的报告》专报至市委、市政府。2021 年 8 月 13 日,桐城市院分别向桐城市农业农村局、市场监督管理局提出检察建议。

收到《报告》和检察建议后,市委、市政府立即召集农业农村局、市场监管局等职能部门进行部署,并成立以市长为组长的生猪屠宰市场清理整顿小组并开展专项整治。2021 年 12 月 9 日,市政府召开生猪定点屠宰工作推进会,要求自 2022 年 1 月 1 日起,全市所有小型生猪屠宰场(点)全部关闭,实行定点屠宰、集中检疫,推进“放心肉”体系建设。

检察机关持续关注定点屠宰、集中检疫落实情况,并进行“回头看”,整改效果良好,老百姓日常肉食品安全得到有效保障。

案例 2: 安徽省滁州市检察院支持省消费者权益保护委员会起诉张某龙等人生产、销售伪劣化肥民事公益诉讼案

【基本案情】

2016 年 3 月至 2020 年 4 月期间,张某龙租用他人的厂房及设备,生产氮磷钾总含量约 33%的复合肥冒充总含量大于等于 45%的复合肥,使用已注销肥料企业恒鹭等品牌包装袋进行包装对外销售。张某明、过某良等人明知上述符合肥料不合格且以明显低于市场的价格从张某龙处购买后,加价销售

给滁州市多个县市区的农资店和农户,致使伪劣化肥流入消费市场,并被用于农业生产。另,2020 年 3 月,张某龙、张某明合伙出资建设掺混肥料厂,使用玉穗等假冒品牌包装袋包装后对外销售伪劣肥料。经审计,张某龙、张某明等人共生产、销售伪劣化肥数量达两万多吨。

【调查与诉讼】

2021 年 3 月 2 日,安徽省滁州市人民检察院(以下简称滁州市院)以生产、销售伪劣产品罪,对张某龙等人提起公诉。经审查认为,张某龙等人构成刑事犯罪的同时,也侵害了众多农民消费者的合法权益,扰乱正常市场秩序,危害国家粮食安全,滁州市院对该案进行民事公益诉讼立案审查,并由安徽省人民检察院(以下简称安徽省院)进行督办。2021 年 10 月 26 日,滁州市院建议安徽省消费者保护委员会(以下简称省消保委)提起民事公益诉讼,并将案件移送省消保委。案件移送后,安徽省院携滁州市院、定远县院三级检察机关,先后多次与省消保委开会商会,共同研讨案件取证方向和法律适用问题并协助省消保委调查取证。2021 年 11 月 3 日,省消保委对张某龙等人侵害众多不特定农民消费者合法权益的行为,依法向法院提起民事公益诉讼,请求判令张某龙等人在省级新闻媒体公开赔礼道歉,并支付赔偿金 64.94 万元。滁州中院指定定远县法院审理,检察机关出庭支持起诉。2022 年 7 月 28 日起,定远县法院就本案开庭审理,10 月 27 日,作出一审判决,支持省消保委的全部诉讼请求。

同时,检察机关在办案中发现,滁州某包装有限公司在张某龙未提供营业执照及委托授权书的情况下,为其生产假化肥编制袋 27 万余条。针对该案件暴露出的行业监管漏洞,2021 年 8 月 17 日,滁州市院依法向相关行政机关制发检察建议,行政机关收到检察建议后高度重视,对涉案公司进行立案调查,处罚款 9 万元,并组织开展行业整治。

案例 3: 蚌埠市禹会区人民检察院诉建某甲等三人销售有毒、有害食品刑事附带民事公益诉讼案

【基本案情】

2021 年 6 月初,邹某某(另案处理)找到建某甲商量生产、销售假减肥产品,并购买配料西布曲明、荷叶粉、胶囊壳、压片模具。建某甲找来被告贾某某

参与,开始在河南省新郑市龙湖镇一简易板房内生产减肥胶囊和压片,期间建某乙帮忙生产、收发快递等。建某甲采取微信、快递等方式,将生产的减肥产品销往广东、辽宁、安徽等地,利用他人支付宝、微信收款码等收取货款 147 万余元。经检测,上述减肥产品检出国家禁止添加的西布曲明成分。

【调查和诉讼】

蚌埠市禹会区人民检察院(以下简称禹会区院)办理王某销售假保健品刑事附带民事公益诉讼案件中发现本案线索后,通报给公安机关。2021 年 7 月 5 日,蚌埠市公安局禹会分局立案侦查,在河南省新郑市龙湖镇一简易板房内生产窝点抓获建某甲、贾某某、建某乙。2021 年 12 月 7 日,禹会区院作为公益诉讼立案审查。2022 年 5 月 24 日,禹会区院依法提起刑事附带民事公益诉讼,请求法院判令建某甲、贾某某、建某乙支付其销售金额十倍的惩罚性赔偿金 1470 万余元并在市级媒体公开赔礼道歉。

2022 年 12 月 4 日,蚌埠市禹会区法院经审理,以生产、销售有毒、有害食品罪,判处建某甲有期徒刑十一年,并处罚金人民币 100 万元;判处贾某某有期徒刑八年,并处罚金人民币 80 万元;判处建某乙有期徒刑,缓刑五年,并处罚金人民币 2 万元;民事部分判如所请。本案中违法人员作案手段隐蔽,采取网络销售、电子支付等销往全国多地,社会危害性、公益损害性更加严重。检察机关统筹发挥刑事公诉和民事公益诉讼职能作用,深挖细查、全链条打击,依法提起惩罚性赔偿的刑事附带民事公益诉讼,让“违法者痛到不敢再犯”,守护消费者“舌尖上安全”和身体健康。

案例 4:亳州市人民检察院诉李某销售假药民事公益诉讼案

【基本案情】

2019 年底,李某承包亳州市谯城区工人疗养院(谯城区工会下属二级事业单位)推拿按摩科,从事中医按摩。2020 年 3 月至 2022 年 1 月期间,李某通过电话联系、物流发货的方式向付经理(身份不详)购买“关节再生胶囊”,后其利用中医按摩师身份将上述约 6000 多盒药品以 15-30 元每瓶的价格出售给几百位中老年患者,共计销售约 12 万元。经鉴定,上述药品含禁止添加的醋酸泼尼松,属于假药。

【调查与诉讼】

2022 年 7 月 22 日,亳州市谯城区人民检察院

以销售假药罪对李某提起刑事公诉。同年 8 月 25 日,法院作出一审判决,以销售假药罪判处其有期徒刑七个月,并处罚金,没收并追缴全部违法所得。因李某的行为在构成犯罪的同时,危害广大消费者的生命健康,侵害社会公共利益,检察机关于 2022 年 8 月 30 日以民事公益诉讼案件立案。同年 11 月 15 日,亳州市人民检察院向亳州市中级人民法院提起民事公益诉讼,诉请李某承担销售金额三倍的惩罚性赔偿金共计 36 万元,并公开赔礼道歉。同年 12 月 19 日,法院作出一审判决,全部支持检察机关诉讼请求。李某未上诉。

针对办案中发现的医疗机构将科室违法外包、药品销售监管不严、可能存在的非法行医、物流验视流于形式等问题,亳州市县(区)两级检察机关通过召开专题会商会、听证会等形式,充分听取各方意见。后分别向属地卫生健康、市场监管、工会、邮政等部门制发检察建议,建议全面排查整治定点医疗机构违法外包可能存在的非法行医、销售假药等问题。被建议行政机关均回复采纳检察建议并积极推动,推动整治相关问题 50 余个,建立《加强二级医疗机构监管工作办法》等制度 5 个,全面净化当地定点医疗机构消费市场。

案例 5:巢湖市人民检察院督促整治“消”字号抗(抑)菌制剂违法销售行政公益诉讼案

【基本案情】

2022 年 2 月,巢湖市院经调查发现,市场上部分在售“消”字号抗(抑)菌制剂(以下简称“消”字号)的销售包装标签和说明书不符合规范要求,存在未标注主要有效成分及含量、主要植物拉丁文名称,标注诸如“每日早晚各 1 次”等与药品类似用语的问题,存在欺骗、误导消费者的安全隐患。

【调查和督促履职】

2022 年 2 月,巢湖市人民检察院(以下简称“巢湖市院”)接到最高检印发《关于对“消”字号抗(抑)菌制剂非法添加案件线索挂牌督办的通知》后,立即开展案件线索摸排。经调查发现,部分在售“消”字号的销售包装标签和说明书不符合规范要求。根据《中华人民共和国产品质量法》《安徽省实施〈中华人民共和国产品质量法〉若干规定》《消毒管理办法》《消毒产品卫生监督工作规范》等规定,市场监管和卫生健康部门对上述违法行为具有监管职责。巢湖市院同年 3 月 4 日分别向市场监督管理局和卫生健康委员会发出诉前检察建议,督促其依法履行监管职责,对已查明的问题产品予以查处;对全

市“消”字号的经营单位进行全面检查;对全面检查发现的问题依法查处;并加大监管力度,开展宣传教育。

检察建议发出后,巢湖市院充分发挥协同作用,会商主管部门,通过召开专题会议,促成联合执法,形成工作合力。于同年3月-5月在全市开展专项整治行动。经现场评估,问题产品已经下架,销售场所明显位置张贴“消”字号消费标签提示。专项行动有效净化了“消”字号经营市场,规范了非医疗机构经营服务活动,消除了药品安全风险,保障了公众健康。

案例6:宣城市旌德县人民检察院诉庄某甲等人假食用油诈骗刑事附带民事公益诉讼案

【基本案情】

2021年6月,庄某甲、庄某乙未取得任何行政许可,使用豆粉、柠檬黄色素、焦糖精、水等原料勾兑假菜籽油共计1800余斤。后二人在旌德县俞村镇、云乐乡、宁国市胡乐镇、绩溪县家朋乡等多个偏远村庄以农村留守老人为主要诈骗对象,通过低价、虚假宣传具有保健功效等方式,销售假菜籽油,骗取多名老人财物共计17000元。案发后,已经查实的66名被害人系偏僻农村的留守老人,被诈骗数额10893元,尚有36%的被害人没有报案,现已无法查实。

经安徽华测检测技术有限公司检测,庄某甲、庄某乙自行勾兑并销售的假“菜籽油”中,不含食用油成分,不符合国家食品安全标准。

【调查与诉讼】

旌德县人民检察院(以下简称旌德县院)就拟提起的刑事附带民事公益诉讼听取被害人意见,被害人均希望检察机关一并提起民事诉讼以保护其合法权益。2022年7月1日,旌德县院向旌德县人民法院提起诉讼,请求判令庄某甲、庄某乙犯诈骗罪并处罚金;庄某甲、庄某乙连带承担销售价款三倍的惩罚性赔偿金51000元,并在市级媒体向社会公众赔礼道歉。庭审中,庄某甲、庄某乙认可旌德县院全部民事诉讼请求。2022年8月16日,旌德县人民法院主持签订了调解协议并予以公告。8月18日庄某甲、庄某乙缴纳了惩罚性赔偿金51000元,并在《宣城日报》发布赔礼道歉公告。8月19日,旌德县人民法院作出一审刑事判决,判令庄某甲犯诈骗罪,判处有期徒刑一年及罚金5000元,庄某乙犯诈骗罪,判处有期徒刑八个月及罚金5000元。二人均未上诉。

同年8月底,旌德县院联合公安机关对涉案的三个县市四个乡镇的66名被害人依据被骗金额分别分发了三倍的惩罚性赔偿金共32679元,并针对被骗老年人的身心特点做好释法说理。同时现场开展预防养老诈骗的宣传活动,发放宣传手册300余份,提醒广大消费者警示养老诈骗犯罪手段、普及识别防范养老诈骗知识。

案例7:芜湖市鸠江区人民检察院督促整治美容行业行政公益诉讼系列案

【基本案情】

2020年7月,芜湖市鸠江区人民检察院(以下简称鸠江区院)开展美容行业公益诉讼专项监督行动,根据群众举报、初步走访取得的线索反映:辖区内有数十家美容机构存在超范围经营、经营场所不符合卫生标准、无资质违法开展医疗美容等问题,上述美容机构经营乱象不仅扰乱了辖区内美容行业正常的经营管理秩序,而且给消费者生命健康带来严重安全隐患,侵害社会公共利益。

【调查和督促履职】

鸠江区院根据掌握线索,积极与区市场监督管理局协调对接,调取辖区美容机构名录,精准确定调查方向。该院于2020年8月以行政公益诉讼进行立案,重点针对70余家小微美容机构进行走访调查,查明部分美容机构存在问题:1.超出营业执照经营范围经营;2.未按规定在醒目位置明示营业执照、卫生许可证;3.工作人员无健康证;4.销售无生产日期及保质期的护肤品、销售无任何中文标识的国际知名品牌的护肤品和日用品;5.在生活美容经营场所经营微创祛除腋臭、隆鼻等填充类、割双眼皮等手术类医疗美容服务。上述问题乱象长期未得到有效整治,严重损害消费者合法权益,侵害社会公共利益。

2020年8月12日,鸠江区院向区商务局、区卫生健康委员会、区市场监督管理局分别发出诉前检察建议,督促上述行政机关依法及时查处美容机构违法经营行为,加强美容机构日常经营监管,促进经营者依法规范经营,保护消费者合法权益。

收到检察建议后,区商务局、区卫生健康委员会、区市场监督管理局立即成立专项行动组,联合开展辖区内美容行业专项整治行动,共出动执法人员230余人次,对辖区内248余家场所进行检查,针对检察建议反映的问题立查立改并采取措施巩固检查成果,关停1家门店,责令3家门店补办《卫生许可证》及从业人员健康证,1家门店停止医疗美

容服务,并加强日常执法检查,完善辖区美容行业监管长效机制。

案例 8:安庆市望江县人民检察院督促履行药品、医疗器械安全监管职责行政公益诉讼案

【基本案情】

望江县雷池乡某村卫生室存放待销售、使用的人参茎叶皂苷片、复方感冒灵片、促肝细胞生长素注射液等药品,一次性使用直肠导管、创可贴等医疗器械已过期。上述过期药品、医疗器械的销售、使用对众多消费者健康和生命带来了安全隐患。

【调查和督促履职】

2021 年 5 月 11 日,望江县人民检察院(以下简称望江县检察院)通过网络平台发现该卫生室存放过期药品、医疗器械问题,遂立案调查。经查,该卫生室在经营期间,其药品架上存放过期的金盖克 R 人参茎叶皂苷片、复方感冒灵片两种药品;药房冰箱存放过期的沃德鑫 R 促肝细胞生长素注射液;药房货架上存放过期的康贝健 R 一次性使用直肠导管、金德堂 TM 大片创可贴。

针对该卫生室存放待销售、使用的过期药品、医疗器械行为,2021 年 5 月 14 日,望江县检察院依法分别向县市场监管局和县卫健委发出检察建议,督促两家单位依法履行各自监管职责,对该卫生室存放待销售、使用过期药品、医疗器械的违法行为依法进行查处,规范医疗机构执业行为,并对涉案过期药品、医疗器械做无害化处置;加强宣传引导,提升村卫生室的医疗安全意识。

县市场监管局和县卫健委收到检察建议后高度重视,均及时进行整改和回复。县市场监管局依法对涉案卫生室存放的过期药品、医疗器械予以没收并进行无害化处理,对涉案卫生室作出罚款 20000 元的行政处罚。县卫健委对涉案卫生室负责人给予警告处分,在全县卫生健康系统对涉案卫生室和负责人给予通报批评,在省医疗服务综合监管平台对涉案卫生室和负责人不良行为分别予以记分,同时责令涉案卫生室负责人作出深刻检讨。望江县检察院还协同促成县卫健委开展全县农村卫生室医疗安全问题专项整治活动,出台《望江县农村卫生室医疗安全管理规定》,进一步明确村卫生室医疗安全标准、日常管理等;并要求全县各类各级医疗机构开展自查自纠,对发现的问题及时督促整改。专项整治中对 18 家村卫生室作出警告、行政处罚,切实维护农村百姓的医疗安全权益。

案例 9:阜阳市颍泉区人民检察院督促整治经营企业利用预付卡侵害消费者合法权益行政公益

诉讼案

【基本案情】

现实生活中,由于监管部门对经营者预付费会员卡业务缺乏有效监管,经营者收取了大量资金后,随意关门停止营业或者“跑路”,消费者退款无门,严重侵犯消费者的合法权益,损害社会公共利益。2020 年至 2021 年上半年间,阜阳市颍泉区辖区内消费者通过 12315 投诉平台投诉预付卡纠纷案件就达 108 件,涉及餐饮、装修、健身、洗浴、美容美发、教育培训等多个行业。

【调查和督促履职】

阜阳市颍泉区人民检察院(以下简称颍泉区院)从 12315 消费者投诉平台发现预付卡侵害消费者权益案件线索后,于 2021 年 8 月 31 日立案审查,积极开展调查取证。2021 年 9 月 29 日,颍泉区院组织召开全市首例预付卡消费公益诉讼公开听证会,就辖区内存在经营企业利用预付卡侵害消费者合法权益的问题听取各方意见。区商务粮食局、区市场监督管理局等行政机关负责同志,以及区部分人民监督员、人大代表、《安徽法制报》负责人等参加了听证。会后,颍泉区院分别向区市场监督管理局、区商务粮食局发出检察建议,督促其履行各自监管职责。

收到检察建议后,区市场监督管理局积极履职,对 2020 年至 2021 年上半年期间消费者通过 12315 投诉电话反映的有关预付卡消费纠纷的工单进行梳理。加强对侵害消费者合法权益行为的执法检查力度,依法查处违法经营行为,向重点行业经营者制作并发放经营者承诺书,将侵害消费者合法权益的经营者及时记入信用档案。针对预付式消费存在的风险,强化宣传,在政府网站发布预付式消费的消费警示,积极引导消费者正确合理消费,避免消费纠纷的发生。区商务粮食局成立了单用途商业预付卡监督工作领导小组,印刷《颍泉区商务粮食局单用途商业预付卡宣传单》,制定《单用途商业预付卡备案流程图》,强化对单用途商业预付卡管理监督。

案例 10:芜湖市湾沚区人民检察院打击侵犯消费者个人信息推动诉源治理公益诉讼系列案

【基本案情】

潘某某等 20 人在芜湖市湾沚区分别经营室内装饰装修、维修以及与其有关的建材、家用电器销售等工作。2018 年至 2019 年期间,潘某某等 20 人为方便推销业务,相互间非法提供、(下转 37 页)

安徽省农产品质量典型案例

一、案情简介

2022年7月,马鞍山市农业农村局接到群众举报,称其在某电商平台上购买的“兰花牌”樟脑球该线索显示在“拼多多”网站上名为“展煜”的网店经营的“兰花牌”樟脑球有高度的刺鼻味,易导致消费者眼睛刺痛、咳嗽等症状,怀疑这樟脑球有问题。接到线索后,马鞍山市农业农村局调取了电商平台上涉案企业的相关信息,在雨山区一工业园内的该公司的物流库房中现场查获40袋(每袋内含1000小包)和28箱(每箱内含500小包)的“兰花牌”樟脑球产品,共计540000小包。执法人员通过查验樟脑球产品外包装,确定上述产品为未取得农药登记证而生产的卫生类农药。

二、处理过程及结果

当日,马鞍山市农业农村局的执法人员现场查封了上述涉案“兰花牌”樟脑球产品。并现场对涉案樟脑球产品进行了监督抽检,将抽检样品送至合肥市的某检测机构。经检测,上述“兰花牌”樟脑球产品的成分均为焦华奈,无任何天然樟脑成分。执法人员通过调取该公司在某网络平台上的注册的网店信息,该网店的网页显示涉案“兰花牌”樟脑球销售数量已达10万袋。浙江定坤进出口有限公司销售伪劣樟脑丸的行为涉嫌触犯了《刑法》第一百四十条的生产、销售伪劣商品罪。2022年9月,马鞍山市农业农村局将该案移送公安部门处理。



三、案例评析

本案是一起“狸猫换太子”的典型案例,早在1993年,国家发布《关于停止生产和销售萘丸,提倡用樟脑制品的通知》,通知中强调:萘是从煤油中提取的一种有毒的化学物质,以萘为主要原料制成的萘丸(卫生球),虽有一定的防虫防蛀作用,但对人体健康有害。《农药管理条例》规定,如果产品注明用于预防控危害农业、林业的病、虫、草、鼠等有害生物以及蚊、蝇、蜚蠊、蚁等害虫,则属于农药范畴,按照农药管理。因此,樟脑丸的生产应取得国务院农业主管部门登记许可。消费者在购买、使用相关卫生类农药时,应认准有农药登记证号的正规农药产品,切勿因小失大。

(上接36页)获取多个住宅小区业主个人信息。信息包含业主姓名、电话、房产信息(楼栋号、单元楼号及门牌号)、公民身份证号等,信息总量多达1万余条。

【调查和督促履职】

芜湖市湾沚区人民检察院(以下简称湾沚区院)于2021年9月1日就本案提起全市首例侵犯公民个人信息刑事附带民事公益诉讼,在追究其中5人刑事责任的同时,诉请法院判令20名涉案人员承担注销非法处理公民个人信息的微信号、百度网盘账号,删除所有非法储存的公民个人信息,并向社会公众赔礼道歉的民事侵权责任。2021年11月10日,法院判决支持了检察机关全部诉讼请求。

该案判决生效后,针对家装、建材、家用电器销售行业经营者非法收集和提供消费者信息、小区物业管理对外泄露业主信息等行业乱象,湾沚区

院延伸办案思路,积极推动诉源治理,通过直播听证、案件磋商、制发诉前检察建议的方式,依法督促市场监管、住建、属地镇政府等行政机关履行消费者个人信息保护监管职责。区市场监督管理局通过开展全区排查,依法对11名违法收集、提供、利用消费者个人信息的经营者给予行政处罚,并约谈案涉物业、企业负责人,部署开展消费者个人信息保护专项检查,检查市场主体230余家次。区住建局在物业服务企业、房地产开发企业、房产中介机构中开展个人信息保护专项活动,邀请办案检察官开展法治宣讲等形式以案释法,并采取“四不两直”等方式开展督导检查。属地镇政府组织11个村居物管站召开物业管理联席会议,督促案涉物业服务企业开展自查,堵塞物业管理漏洞,落实业主信息专人管理负责,完善业主信息保护长效机制。

安徽省文旅厅维护消费者权益典型案例

【案情简介】

黄山市文化和旅游局执法人员接到游客举报,因旅游者不想去购物场所,被导游要求补交200元/人的不进店补助费。经查,黄山某旅行社接受外地旅行社委托,为15名旅游者的“黄山五日游”提供接待业务,地接价格为680元/人,实际接待成本价格为729元/人,明显高于地接价格。在旅游行程中,因旅游者拒绝进购物店,带团导游向旅游者额外收取每人100元“不进店补助费”。

【处理结果】

该旅行社以低于接待和服务费用的价格提供旅游服务,并在游客不知情的情况下收取“不进店补助费”,违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定,黄山市文化和旅游局依法责令当事人改正违法行为,将收取的“不进店补助费”退还游客,并给予责令停业整顿15日、罚款3万元的行政处罚;给予直接负责人周某罚款2000元的行政处罚;给予导游汪某罚款2000元、暂扣导游证15日的行政处罚。

【法律分析】

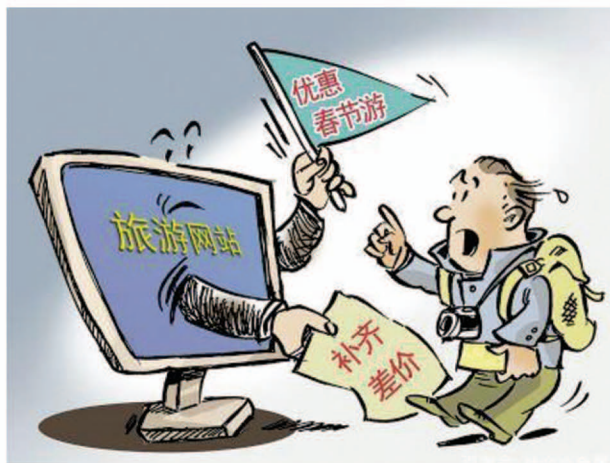
《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款明确规定“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”不合理低价游应

当具备三个要件:一是“以不合理的低价组织旅游活动”;二是存在“诱骗旅游者”行为;三是“通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”。

本案中,该旅行社的地接价格为680元/人,实际接待成本价格为729元/人,明显高于地接价格,构成“以不合理的低价组织旅游活动”的要素。《旅行社条例实施细则》中规定“旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目”。本案中地接社以“不合理的低价”向组团社进行报价,用以吸引旅游者报名参团,地接社与组团社的行程确认件以及组团社与旅游者签订的旅游合同中亦未标明无不进店需交纳补助费的条款,但在团队行程过程中当旅游者提出不想进购物店时,地接社为了弥补自身损失,在旅游者不知情的情况下,要求旅游者交纳“补助费”,构成“诱骗旅游者”行为。地接社收取了游客100元/人的“不进店补助费”,满足了“通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”的要素。

【案例启示】

不法分子抓住部分旅游者贪便宜、图小惠的心理,借助不正常、不合理的超低价招徕游客,然后安排大量购物和自费项目,在旅游行程中与购物店勾结,欺骗、诱导甚至强迫游客购买玉石、珠宝、药材等价格难估或质次价高的商品,从中获取高额“回扣”。如不进店,影响其获取“回扣”等不正当利益,必然要收取游客相应的“补助”。这既影响到游客的旅行体验、侵害了旅游者的合法权益,也扰乱了正常的旅游市场秩序。旅游者参团旅游一定要选择有资质的正规旅行社,并签订规范旅游合同,切莫追求“低价游”,理性消费,谨防上当受骗。参加旅游行程中的购物时,要选择适合自己的产品,不要轻信导购“洗脑式”宣传。对于在旅游过程中合法权益被侵犯的情形,要保存证据并及时向有关部门投诉。



2022 年全省市场监管系统 十大消费维权典型案例

2022 年,安徽省各级市场监管部门以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,始终践行以人民为中心的发展思想,主动适应新常态和消费升级新趋势,切实履行部门职责,妥善调解了一批侵害消费者权益的典型案件。为充分发挥案例的警示和教育作用,安徽省市场监管局选编了十个典型案例,案例处理妥当,为消费者挽回了大量损失,且典型性强,警示及教育意义显著。案例涉及消费者人身伤害、财产损失、未成年人权益保护、医美手术纠纷、预付卡退费纠纷、汽车售后纠纷、汽车保险出险纠纷、房产销售纠纷、海鲜计量不足等,案例典型性强,处理妥当,为消费者挽回了大量损失。

案例一:未成年人购买网络游戏装备退费案

承办单位:蚌埠市市场监管局

【案例简介】2022 年 6 月 30 日,蚌埠市市场监管局接到薛先生的投诉,反映在 2022 年端午节期间,他的儿子(11 岁)在家长不在场的情况下玩手机游戏,被 xx 网游公司诱导购买了大量的游戏装备,共花费 11402 元。薛先生反复查看其孩子与 xx 公司客服的聊天记录后,认为 xx 公司客服在明知对方是未成年人的情况下,仍诱导、哄骗其孩子购买游戏装备,不仅造成了经济损失,而且影响了孩子的身心健康。薛先生要求 xx 公司退款,并予以赔偿。蚌埠市市场监管局接到投诉后,立即进行调查核实。经蚌埠市市场监管局调解,xx 公司退还所有游戏装备款项 11402 元,并予以相应的补偿。

【警示意义】本案中,商家在经营活动中明知或应知对方为无民事行为能力或限制民事行为能力人,不仅不提醒对方,仍向其出售,甚至诱导、哄骗其购买相关商品和服务,同时涉嫌虚假宣传,应承担相应的责任。

案例二:牙齿美容纠纷案

承办单位:池州市贵池区市场监管局

【案例简介】2022 年 6 月 25 日,池州市贵池区市场监管局接到消费者王女士的投诉,称自己在朋

友介绍下,到 xx 美容店做了牙齿贴面手术,手术造成了牙齿损坏,之后去医院治疗花费了 2 万余元。王女士多次去 xx 美容店协商,要求赔偿其损失。经贵池区市场监管局调查,xx 美容店未取得《医疗机构执业许可证》开展美容手术。贵池区市场监管局第一时间将违法线索移交至相关职能部门,并应双方请求组织调解,同时邀请贵池区卫健委派员参加调解。经多次调解,双方达成调解协议,xx 美容店及介绍人共同赔偿投诉人 5 万元。

【警示意义】本案中,xx 美容店未取得相关许可证是不能开展美容手术的,违规开展美容手术导致消费者人身健康损害,理应承担相应责任。

案例三:汽车出险维修纠纷案

承办单位:六安市市场监管局

【案例简介】2022 年 5 月 23 日,六安市市场监管局接到陈女士的投诉,反映其于 3 月 15 日因发生交通事故将车辆送往六安 xx 汽车销售服务有限公司(后称 xx 公司)维修,3 月 18 日保险公司按照定损清单向 xx 公司支付 21700 元费用,但陈女士核对结算单和定损单时发现 xx 公司并未按照保险公司的定损清单更换配件,有 2 个定损清单上的配件未予更换。陈女士认为 xx 公司存在欺诈行为,侵害了消费者的合法权益。经六安市市场监管局先后四次调解,双方达成协议,xx 公司补偿投诉人 2700 元损失。

【警示意义】本案中,保险公司应严格按照车辆实际损失予以定损,汽车维修公司应遵守约定,按照定损清单进行维修,如有项目及费用的变动,也应事先与车主及保险公司沟通。xx 公司的行为违反诚实信用原则,侵害了消费者的知情权和公平交易权。

案例四:误食洗涤用盐纠纷案

承办单位:淮北市濉溪县市场监管局

【案例简介】2022 年 7 月 29 日,濉溪县市场监管局接到赵先生的投诉,反映其母亲 5 月份花费 4 元在 xx 超市购买了一袋盐,用来食用。近两个月,



赵先生的孩子出现厌食、消瘦等情况,经四处问诊,一直无法查明原因。医生排除孩子自身疾病,怀疑是误食导致的症状。赵先生回家检查了日常的食材,这才发现食用的盐是洗涤盐。赵先生认为该超市将洗涤盐与食用盐同货架摆放,销售时未尽到提醒义务,导致孩子误食后生病,要求xx超市赔偿孩子检查、治疗等费用。经濉溪县市场监管局开发区市场监管所组织双方多次调解,最终双方达成协议,xx超市给予赵先生相应的补偿。同时,濉溪县市场监管局督促该超市严格执行超市分区管理,做好产品分类摆放,严防类似事件再次发生。

【警示意义】洗涤盐与食用盐外表相似容易混淆,但用途天差地别,经营者在销售时应尽到说明提醒的义务。该超市将洗涤盐摆放在厨房调料货柜,且与食用盐摆放在一起,出售时也未提醒消费者,存在一定的过失。

案例五:xx酒店海鲜计量不足侵害消费者权益案

承办单位:宿州市市场监管局

【案例简介】2022年3月7日,宿州市市场监管局接到吴先生投诉,反映其2月底在xx酒店就餐时点了一只澳洲龙虾(按重量计价),花费500元。几日后再次到该店就餐,让酒店按照500元价格安排澳洲龙虾,上桌后发现澳洲龙虾的个头比上次小了很多,但澳洲龙虾的单价与上次就餐时相同。吴先生产生了疑问:为何单价、总价相同,个头却差距那么大呢?认为该酒店的电子秤可能存在猫腻。宿州市场监管局进行核查,经计量检定,电子秤检定不合格。经宿州市场监管局调解,xx酒店向吴先

生赔礼道歉,退还当日就餐费用,并承诺下次就餐时给予会员折扣。调解后,宿州市市场监管局启动“诉转案”机制,依法对xx酒店未按规定进行申请检定计量器具,以及使用欺骗消费者为目的的计量器具的行为予以立案,并作出给予没收涉案电子秤、没收违法所得40012元,罚款3000元的行政处罚。

【警示意义】消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。本案中,酒店使用的电子秤未经检定,且计量不足,侵害了消费者的合法权益。

案例六:商家服务瑕疵导致人身伤害案

承办单位:蚌埠市市场监管局

【案例简介】2022年1月17日,蚌埠市市场监管局接到张女士的投诉,反映其于2022年1月8日与其父亲(92岁)到xx饭店就餐时,张女士父亲不慎被停车位的停车锁绊倒,当场昏迷,被送到医院进行抢救治疗。张女士认为饭店停车锁的设置存在安全隐患,而且饭店没有及时提醒相关风险,应予以相应赔偿。在蚌埠市市场监管局调查期间,张女士父亲于1月22日因病去世。为及时、妥善化解纠纷,蚌埠市市场监管局先后组织了3次面对面调解。经调解,达成协议:1、该饭店对张女士父亲去世表示深深的歉意;2、由该饭店一次性补偿张女士65000元。

【警示意义】本案中,停车锁为经营者安装,存在一定的风险隐患,未设置警示标志,未及时提醒风险,经营者对本次事故应承担一定的责任。

案例七:售后安装导致消费者经济损失案

承办单位:滁州市定远县市场监管局

【案例简介】2022年6月6日,定远县市场监管局接到王女士投诉,称自己于5月20日在xx电器商场以11600元购买洗衣机1台,并由商家售后上门安装、调试。5月23日,王女士回到家发现家里都是水,木地板和墙裙都泡在水里,经检查系洗衣机的水管和水龙头接口处漏水导致。王女士与商家多次协商要求赔偿家装损失。经定远县市场监管局前后4个月的多次调解,最终达成调解协议,由xx商城赔偿王女士26000元。

【警示意义】现实生活中,存在着大量类似本案因安装服务存在过错或瑕疵导 (下转第41页)

安徽省药监局维护药品消费者权益典型案例

安徽陈某某生产销售假药案

2022年5月5日,滁州市市场监督管理局接到群众举报,反映其母亲在“汇通阁”茶楼以2万元购买了10瓶“高能血液消毒液”,标示“治未病,同时治已病”等功效,未标注成份、厂名厂址、药品批准文号等信息。经检验,“高能血液消毒液”的成份为“水”,无药物成分,渗透压为0,滁州市市场监管局认定“高能血液消毒液”为假药。经调查发现深圳某生物科技有限公司(法定代表人:陈某某)未取得《药品

生产许可证》生产、销售“高能血液消毒液”假药,涉案金额4000余万元。7月11日,滁州市市场监督管理局以涉嫌生产、销售假药罪移送滁州市公安局经济技术开发区分局,该局于7月11日立案侦查,并联合滁州市市场监督管理局深入追查。截至目前,该案已捣毁生产销售假药窝点5处,查获假药1000余瓶,生产设备14台(套),玻璃瓶、铝制封盖、标签标识等各类包材5000余件,7名犯罪嫌疑人被采取刑事强制措施,陈某某已被批捕并移送起诉。

(上接第40页)致较大财产损失的消费纠纷,经常涉及零部件厂家、安装服务商等多方责任,取证困难、判断责任归属难、损失较大、调处难度较高。本案中,销售、安装均由销售方负责,理应承担赔偿责任。

案例八:美容店退卡消费纠纷案

承办单位:黄山市屯溪区市场监管局

【案例简介】2022年1月4日,黄山市屯溪区市场监管局接到程女士的投诉,反映其自2020年以来一直在xx美容店办卡消费,最近因生病卧床不起,无法再进店消费,想要把卡内的余额退出,被该美容店拒绝。经黄山市屯溪区市场监管局调解,xx美容店同意退还卡内余额35000元。程女士表示满意。

【警示意义】本案中,经营者通过预收款的方式已预先收取了费用,消费者因病等特殊原因无法继续接受商家提供的服务,继续消费已不可能,出于诚信、公平的原则应退还卡内未消费的费用。

案例九:汽车售后纠纷案

承办单位:滁州市南谯区市场监管局

【案例简介】2022年10月24日,滁州市南谯区市场监管局接到张女士投诉,反映其于8月26日在xx汽车4S店购买xx轿车,10月13日在行驶过程中出现发动机冷却液泄漏故障,怀疑是汽车质量

存在问题,要求退车或换车。xx汽车4S店辩称系由于消费者操作不当导致发动机损坏,拒绝了张女士的诉求。经滁州市南谯区市场监管局调解,xx4S店办理退车,并于15日内退还全部车款51万元。

【警示意义】根据瑕疵举证责任倒置规则,商家应拿出充分证据证明该车质量方面不存在瑕疵,同时应对其主张的“消费者操作不当导致发动机损坏”承担举证责任,如无法举证,应由4S店承担全部责任。

案例十:商品房销售纠纷案

承办单位:安庆市怀宁县市场监管局

【案例简介】2022年4月21日,怀宁县市场监管局接到李先生投诉,反映其于2021年5月购买了xx小区的房子,今年交房时发现小区环境与销售时的宣传不相符,售楼部的沙盘上展示了大片的绿化,而交房时却发现绿化部分建了配电房,且面积严重缩水,李先生认为开发商故意隐瞒实情,存在虚假宣传。经怀宁县市场监管局多次调解,达成协议,开发商退还投诉人全部购房款52万元整,并支付投诉人同期银行活期利息,15日内完成退款。

【警示意义】本案中,开发商辩称因为规划改变没有及时修改沙盘,证明其存在虚假宣传故意的证据条件不充分,但应认为其存在重大过失,应承担相应的责任。

人行合肥支行消费维权典型案例

存单到期因银行未电话通知致利息亏损引发投诉案

2022年11月,投诉人反映某农村商业银行未告知其在该行的大额存单到期情况,其因未及时取出存单致使利息亏损。

接投诉后,人民银行芜湖市中心支行及时转交该银行调查核实:投诉人于2019年11月在该行办理大额存单业务,约定存期二年,到期后不自动转存。2021年11月,银行向其发送了“您尾号为XXXX的大额存单将于近日到期”的短信提示。2022年11月,投诉人到该行办理存单支取业务,对于超期将近1年的利息损失以银行未电话通知为由要求赔偿。该行根据《储蓄管理条例》(国务院第107号令)第二十五条:“逾期支取的定期储蓄存款,其超过原定存期的部分,除约定自动转存的外,按支行日挂牌公告的活期存款利率计付利息”的规定,向投诉人计付了二年定期利息和超期部分的活期利息。

本案中,银行在业务办理单据上对相关情况进行了标明,且在存单到期后进行了短信提醒,尽到了披露和提示的义务。金融消费者要遵守契约精神,在维护自身权利的同时也应自觉履行合同义务,共同维护和谐稳定的金融消费关系。金融机构要积极妥善处理消费者纠纷,以事实为依据以法律为准绳,既不能推诿不予处理,也不能单纯为了息

诉进行不合理推让。

购买黄金业务引发的投诉案

2022年10月,投诉人反映其于当日13时左右到某银行购买金条,大堂工作人员告知网点中午不营业,需要两点左右再来购买,其当天下午16:30再次来到网点,网点人员称该时间段黄金系统已闭市,投诉人两次到网点均未购买成功,对银行服务表示不满。

接投诉后,人民银行宣城市中心支行及时转交该银行调查处理。经核实情况属实,网点工作人员确实存在解答不细致情况,该网点负责人第一时间联系客户,就网点营业时间和该行实物黄金购买流程等事项进行解释,最后向客户进行诚恳道歉并邀约客户再次来网点购买。客户表示理解,对该行的后续服务感到满意。

本案中,银行能够第一时间对客户投诉进行迅速反馈,避免客诉答复不及时对该行产生的不良影响,回访投诉时,投诉人对处理过程和结果也表示很满意。金融机构要切实提高认识水平,树立优质高效文明的服务理念,加强员工日常培训,从细节处完善服务规范,强化服务措施,全面优化服务内容、服务态度、服务环境等,充分发挥营业网点在提升银行服务水平、加强银行业务经营管理中的阵地作用。

2022 年全省消保委系统十大消费维权典型案例

1、疤痕修复无效拒退款支持诉讼案

2021年9月15日,消费者汪女士向六安市消保委投诉,称其2020年7月29日与六安市金安区某美容中心签订合同,为其孩子做脚部“疤痕修复”。服务合同上约定“签约修复,无效退款”,费用为3.8万元。接受修复服务一年后,汪女士发现孩子脚上的疤痕未能平复,修复无效,遂要求全额退款。2021年9月24日,六安市消保委组织汪女士与商家进行现场调解,但商家仅同意退款1.82万元,剩余1.98万元拒绝退回。在多次调解未达成一致的情

况下,六安市消保委依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》赋予消保委“对损害消费者合法权益的行为,支持消费者依法提起诉讼”的公益性职责,支持汪女士对六安市金安区某美容中心等侵权人损害其孩子合法权益的行为提起民事诉讼。2022年3月,汪女士作为原告法定代理人向裕安区人民法院提起民事诉讼,请求法院判令被告返还剩余费用1.98万元。六安市消保委积极为汪女士提供相关情况说明,法院对消保委调解的有关事实情况予以采信。5月13日,该



案宣判,判决结果为:被告方于判决生效之日起十五日内退还原告剩余款 1.98 万元。目前,被告方已履行法院的判决,退款 1.98 万元,市消保委支持消费者依法诉讼案获胜诉。

2、超市售卖假酒惩罚性赔偿公益诉讼案

2020 年 3 月 9 日,阜南县市场监管局对阜南县某连锁超市进行检查,发现标称有安徽金种子酒业股份有限公司生产紫晶版醉三秋浓香型白酒 66 箱、柔和种子浓香型白酒 74 箱,为假冒注册商标的产品。2021 年阜阳市检察院将案件移送给阜阳市消保委,并建议提起公益诉讼。安徽省消保委、阜阳市消保委认为超市销售假冒注册商标商品的行为欺骗了广大消费者,损害了社会公共利益,决定对售假者提起消费者公益诉讼。请求人民法院判令被告向原告支付三倍惩罚性赔偿金 3.18 万元并在向社会公众赔礼道歉。2022 年 3 月,阜阳市中级人民法院终审判决,安徽省消保委的诉求全部得到了支持。赔偿金也已经全部执行到位。

3、假化肥坑农惩罚性赔偿公益诉讼案

2016 年至 2020 年期间, 张某龙租用他人的厂房、设备,生产不合格假化肥,用已注销肥料企业的恒鹭、顺香、史大力、施益田等品牌包装袋进行包装,并通过张某明等 6 人销售给滁州市下设县市的几百家农资店,使其流入消费市场。张某龙等七人明知其生产、销售的化肥质量不合格,仍自行或者通过多家农资店在滁州市周边长期销售,使得众多农户购买并用于农业生产,严重侵害众多不特定农户或种植大户的合法利益。2021 年 11 月, 安徽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消费民事公益诉讼,请求判令七名被告在安徽省级新闻媒体上赔礼道歉并支付惩罚性赔偿金总计约 60 万元,2022 年 10 月定远县人民法院判决,全部

支持安徽省消保委的诉求。

4、夸大保健品功效维权案

2022 年 4 月 20 日, 消费者韩先生向马鞍山市消保委投诉, 称其于 2020 年 12 月 19 日在某超市花费 7.35 万元购买了一款名为“阿胶鲍鱼肚”的保健品,商家声称可以治疗多年的风湿病。服用没多久后,消费者就出现持续性腹泻,向商家反映后,对方为其更换了另一款名为“北京 301 医院干细胞”的产品,但消费者服用后身体仍出现不适,便要求商家退款遭到拒绝,遂请求市消保委帮助维权。接诉后,马鞍山市消保委随即到店现场调查,虽在销售区及仓库未发现与保健品相关的产品和宣传资料,但调查期间一位老年消费者前来询问商家自己购买的保健品的相关问题,商家当时并未正面回应,却表示可以退款。种种迹象表明商家的经营情况存在猫腻,且有售卖保健品的销售行为。随后市消保委约谈商家,要求商家立即整改,调整销售模式;针对消费者的投诉,要尽快安排退款。4 月 26 日,市消保委接到消费者来电称商家已退还其 5 万元费用。后又多次调解,商家同意再退部分余款。最终,消费者共获退款 6.6 万元。

5、老年人定期存款“变”基金维权案

2022 年 6 月 6 日,消费者张先生(85 岁)及其家人到蚌埠市消保委投诉,称其于 2018 年在蚌埠市某股份制银行存入 5 万元 3 年期定期存款,2021 年存款到期后,该银行工作人员电话联系消费者,为其介绍转存一款收益更高的存款,同时还可以随用随取,消费者随即答应还在原银行转存。2022 年 6 月 1 日,消费者因家中有事去银行取款时,却被告知只能取到 42000 元左右,才发现工作人员将定期存款购买了基金产品。由于近期国内股市情况不好,给消费者购买的基金出现亏损。双方多次协商未果,无奈求助消保委。市消保委工作人员接诉后联系了该银行的负责人,银行方面仅能够提供出电话征求消费者购买所谓浮动收益产品的证据,但不能提供已经告知消费者买这种金融产品可能出现亏损;银行未对消费者进行风险评估,也提供不出消费者购买理财产品时的全程录音、录像资料等相关证据。最终经调解,银行全额返还 5 万元本金,同时按照一年期定期存款的利率进行补偿,为消费者挽回经济损失 8000 余元。

6、美容院诱导高额充值维权案

2022 年 2 月 14 日, 消费者张先生到合肥市肥

西县消保委投诉,称肥西县上派镇某美容院诱导其家人办理信用卡并在商家充值十几万元,要求商家退费。接诉后消保委工作人员通过电话与消费者联系,了解投诉基本情况,请消费者收集其家人在商家充值消费的银行流水等交易记录。2月18日,工作人员上门向商家宣传相关法律法规,督促商家守法经营,商家表示会妥善处理。最终,2月21日,美容院与消费者达成一致,同意消费者退款5.9万元。

7、假冒壁挂炉维权案

2022年1月17日,滁州市全椒县消保委收到消费者蔡女士的投诉,称其2020年3月28日在全椒县某商贸有限公司购买了一台德国威能壁挂炉。2022年1月14日,消费者发现产品损坏,要求厂家售后服务人员予以维修。售后服务人员来后现场鉴定商品是假货,消费者认为商家售卖假货不合理,请求处理。县消保委接诉后前往商贸公司了解情况。经查,商贸公司未能提供壁挂炉能源效率标识备案证、中华人民共和国海关进口货物报告单、产品质量合格文证件及CCC认证标志和证书。经威能(北京)供暖设备有限公司确认,该型号为VUW242/5-3(H-VE-RU)壁挂炉机器底部标签不是中文标注,无CCC/家用燃气器具强制性产品认证标识,与中国市场销售的威能品牌壁挂炉不一致。最终经调解,商贸公司拆除壁挂炉,退还蔡女士2.1万元并赔偿1.08万元。市场监督管理局对商贸公司作出罚款5万元,没收违法所得800元的行政处罚。

8、摄影服务退卡群体维权案

2022年10月,池州市东至县消保委接到一起摄影服务群体性投诉。该摄影店在东至县已经经营三年,拥有几百名充值卡会员,现因经营不善停业。消费者要求商家退还卡内余额,但由于充值会员较多,商家全部退款一时资金周转困难,又没有及时与消费者沟通,才出现消费者集体投诉。县消保委在了解情况后组织双方调解,调解时双方又对退款金额中应该是按卡内余额退款还是以优惠价格退款产生分歧。最终经过多次调解,商家答应以折中价分次退还消费者,目前已退款会员300人,金额8万余元。

9、盲盒忽悠售卖化妆品维权案

湖北王女士向淮南市谢家集区消保委投诉,称其在淮南谢家集某微信公众号“XX盲盒”看到化妆品销售消息,盲盒分“普通款”和“隐藏款”,只要购



买就有机会开出远高于盲盒价的某品牌高级化妆品,还能进行返利。王女士先后两次花费5万余元购买多个盲盒,第一批盲盒并没开出“隐藏款”,商家又迟迟不发第二批货,更没有返利,王女士感觉上当了,遂进行投诉。区消保委接诉后查明,该公众号销售的盲盒共14种,价格从100元至6980元不等,消费者在点击盲盒购买后即在线拆盒,“普通款”是远低于购买价的商品,若拆出“隐藏款”可得链接所显示的远高于购买价的高档化妆品、品牌手机、笔记本电脑等。经营者提供的链接中并未标注中奖率,且存在控制中奖率的情况,“隐藏款”盲盒几乎无法开出。最终经调解,经营者同意退还消费者5.2万余元购货款。

10、净水器爆炸维权案

2022年11月15日,消费者徐先生和其哥哥来到安庆潜山市消保委投诉,称其于2021年初在浙江某净水器公司驻潜山代理处购买的2台相同型号的净水器(共计7600元)。然而在使用了11个月左右后,两台机器分别在一周内前后发生空爆,厨房内一片狼藉,柜门,大理石台面炸毁,厨具炸裂,餐厅家具均不同程度损毁,损失严重。徐先生联系代理商要求赔偿,代理商也立即找来了生产厂家。然而在多次协商后,都没有达成共识,且厂家百般推诿,无奈之下,徐先生兄弟俩来到消保委寻求帮助。潜山市消保委接诉后,当即安排工作人员赶赴消费者家中调查相关情况,到达消费者家中后,破碎玻璃,家具木块堆在地上,现场一片狼藉。消保委工作人员细致观察现场后,又联系了消防部门工作人员,经多方研讨,通过排除法初步认定出是净水器产品质量问题造成了此次事故。最终通过多次的三方现场调解,最终达成一致意见:净水器公司赔付消费者2.5万元。

为发挥示范引领作用,进一步营造全社会关注支持消费者权益保护工作氛围,省消保委在全省范围开展“2022 安徽消费维权年度人物”选树活动。经省消保委相关成员单位及各市消保委推荐、资格初审、专家评审、异议公示等程序,确定马骥等 8 名同志为“2022 安徽消费维权年度人物”。

三十年“红”心永驻 暖心调解服务大民生

方永红同志从事消费维权工作 30 年,兢兢业业,任劳任怨,凭着专业的水平和真诚的态度,深受广大群众的一致好评,被当地老百姓亲切地称为“方能人”。连续多年被评为优秀公务员,2022 年获得“安徽省最美维权人物提名奖”。2022 年 3 月 15 日“永红暖心工作室”正式挂名成立。2022 年 11 月 23 日,国家市场监管总局执法稽查局通报了第一届消费者权益保护“微课”和 12315 数据分析报告征集活动,桐城市市场监管局报送的《小调解 大和谐——安徽桐城永红暖心工作室》经专家评审为最佳视频,荣获该项殊荣在全国范围内仅有 5 个单位。该题材以桐城市市场监管局文昌市场监管所支部副书记方永红同志为原型,生动诠释了 30 年来始终坚守在消费维权一线的生动实践。

“六尺巷”孕育“新思路”

著名的“六尺巷”坐落在桐城市,“千里家书只为墙,让他三尺又何妨,长城万里今犹在,不见当年秦始皇”出自清朝“六尺巷”的一段历史故事,在当地家喻户晓。

永红暖心工作室”应谦和礼让而生,方永红将“新时代六尺巷调解工作法”融入到“永红暖心工作室”调解范畴,以借古喻今为切入点,用六尺巷典故启发人;以释法明理为着力点,用情理法交融引导人;以化解矛盾为关键点,用和为贵理念感化人;以公平正义为根本点,用知进退境界昭示人,努力从源头预防和降低消费矛盾纠纷。

“小窗口”服务“大民生”

6 月 29 日,朱女士在网上某装饰材料有限公司购买全屋定制装饰装修,定制货款 5.3 万元,双方签

订合同。后续因定制主次卧衣柜、书桌、木门产生纠纷,经营者表示超出装修材料购销合同范围的定制产品,要求消费者再支付 3 万元货款,消费者不同意,遂进



行投诉。“本案中因定制产品数量发生变化导致货款金额增加,双方未签订补充协议进行约定,导致发生纠纷。”方永红一针见血指出来双方的矛盾纠纷点。“没有达成补充协议的,应按照合同相关条款或者交易习惯来确定”方永红借古喻今、释法明理,引导双方弘扬“六尺巷”谦和礼让的精神,换位思考,知进退、和为贵,不到 20 分钟,双方同意各让一步,握手言和。

外勤检查、消费投诉、执法办案,这都是方永红的工作日常,但说白了就是“找出问题”和“解决问题”。对于商家来说,市场监管人员的到来,就是“来找茬”;对于消费者而言,一旦碰到维权事件,下意识觉得监管“不给力”,这就意味着扈华晓似乎总扮演着那个“不讨喜”的角色。

擅长调解工作的方永红提出了“三快五心”工作法,“三快”即:快受理、快办理、快反馈。“五心”即:热心招待,精心研判,耐心倾听,尽心办理,诚心反馈,用心用情为广大消费者排忧解难。同时,方永红将“新时代六尺巷调解工作法”融入消费纠纷调

解,在长期调解维权战线上总结归纳出“听、理、劝、借、退、和”六步调解工作法,延伸消费维权关口,综合调动人民调解、行政调解、企业、志愿服务团队等力量,实行现场调解、联合调解、上门调解等多种调解形式,联动原有的消费维权联络站力量开展驻点调解。

“民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。”消费维权事关群众天天有感的关键小事,做好消费委调解维权工作是方永红办成暖民生的牵肠挂肚的大事。

“一个人”带动“一群人”

方永红从事消费维权30年,在消费调解过程中,实行以老带新传帮带,以新促老增活力,全面提高消费维权工作质量水平,为消费者投诉维权撑起“保护伞”。仅2022年度受理各类投诉举报545件,

其中:12315举报投诉平台498件、上门投诉47件,全部予以办结;查办食品安全、产品质量等各类案件53件,有力的打击了侵犯消费者合法权益的违法行为。

方永红将自己经验传递给每一个市监人,共同铸就守护消费者合法权益的“钢铁长城”,通过市场监管先锋卫士课堂、名师带高徒、你点我去等活动载体,让“永红”成为桐城市消费维权的一面旗帜,营造消费维权的浓厚氛围,为当下基层社会治理探索市场监管新实践。

有法才可依,知法才守法。方永红表示,人之初,性本诚,我们通过多途径、多领域、多方面宣传诚信的重要性和必要性,逐步形成了诚信经营的浓厚氛围,为消费者营造了优良的消费环境。

高擎公益诉讼利剑 守护人民“舌尖上的安全”

常盛,女。滁州市人民检察院公益诉讼检察部主任,从事检察工作30年来,恪守初心,始终如一,在平凡的岗位上兢兢业业,尽职尽责,捍卫法律尊严,维护消费者合法权益。

维护农民消费者合法权益,保障国家粮食安全

“依法惩治农资领域的制假售假行为,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,营造安全健康的农资消费环境,坚决防止、严肃查处各类危害粮食安全的违法行为,是我们义不容辞的责任。”这是常盛同志铿锵有力、义正辞严地在发表出庭意见,以无可辩白的事实驳斥着坐在被告席上的张某龙、张某明、过某良等七名生产、销售伪劣化肥的被告人及其代理人。

2016年3月至2020年4月期间,张某龙先后租用厂房及设备,生产劣质复合肥料,使用假冒注册商标的包装袋进行包装后,假冒合格肥料,通过经销商销往滁州市多个县市区的农资店和农户。张某明、过某良等人明知上述复合肥料不合格,仍从张某龙处购买并销售,致使不合格化肥流入消费市场,农民购买后直接用于农业生产,销售金额约65万元。

张某龙、张某明、过某良等七人涉嫌生产、销售

伪劣化肥一案移送检察机关后,有着丰富办案经验的常盛同志带领部门人员认真分析案情并敏锐地意识到,张某龙等人生产、销售伪劣化肥,不仅构成刑事犯罪,而且侵害了众多农民消费者的合法权益,危害国家粮食安全,损害国家利益以及社会公共利益。



第五检察部主任常盛高度重视,亲自承办,立即对该案进行民事公益诉讼立案审查,并积极与刑事部门对接,调取全案20余本卷宗进行认真细致的审查。该案有生产商、经销商、零售商等销售层级,同时销售范围涉及市辖8个县市区,案件涉及范围广、调查核实证据工作量大、任务重。为突出打击重点,常盛主任认真分析案情,决定采取刑事先行,以独立的民事公益诉讼形式进行起诉。同时积极扩大消费者权益保护圈,根据相关法律规定,主

动向省消保委提出检察建议并及时向省检察院作了汇报,省检察院将此案作为挂牌案件进行督办。

案件移送后,常盛代表滁州市检察院依法支持起诉,作为案件承办人,主动与省消保委保持密切联系,在省检察院组织指导下多次召开座谈会,讨论案件法律适用问题并协助省消保委多次调查取证,共商提起消费民事公益诉讼相关事宜。

2022年7月28日,该案由省高级法院指定定远县法院审理,省检察院李卫东副检察长、省消保委秘书长吴瑞卿、市人大常委会领导、部分驻马鞍山和驻滁省人大代表、市县两级人大代表等旁听了该案庭审。常盛代表滁州市检察院出庭支持起诉,依法追究违法行为人的民事责任。庭审中常盛主任深刻剖析张某龙、张某明、过某良等七人生产、销售不合格化肥的行为,严重危及农民切身利益,侵害了众多农民消费者的合法权益,扰乱农资市场秩序,危害了国家粮食安全,损害了国家利益和社会公共利益,同时从法理上阐明七名被告为其违法行为承担相应民事侵权责任的法律依据。本案是安徽省首起涉“三农”领域民事公益诉讼案件,11月3日,安徽电视台《法治时空·检察直播间》栏目对本案进行了专题报道,得到了社会的广泛关注,受到了良好的社会效果和法律效果。

保障消费者合法权益,营造良好消费环境

2015年至2019年间,董某明、王某鑫、周某志等11人明知他人卖的假酒系假冒注册商标的白酒,仍多次购进并加价销售给天长市境内众多不特定消费者,共销售假冒口子窖、洋河海之蓝、天之蓝、古井贡酒、五粮液等品牌系列白酒金额共计283万余元。经鉴定,涉案白酒均系假冒注册商标的商品。滁州市检察机关发挥上下联动优势,由常盛负责审查,与天长市检察院、凤阳县检察院一体化办理,支持省消保委对董某明、王某鑫、周某志等11人提起民事公益诉讼,通过提出惩罚性赔偿让违法行为人“痛到不敢再犯”,增加其违法成本,放大威慑效应,提升治理效果。此案被最高人民检察院评为2021年“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,并获评安徽省2020年度“十大法治事件”。滁州市检察机关以本案为引领,针对辖区内存在的白酒行业制假、售假问题,向市场监

管部门制发检察建议,督促其部署开展专项活动,整顿行业乱象,切实保障消费者合法权益,营造良好消费环境。

保障“舌尖上的安全”,做好检察为民办实事

保障“舌尖上的安全”是守护人民群众美好生活的重要环节,也是落实检察为民办实事的一把抓手。作为公益诉讼检察部的主任,常盛积极履职,针对疫情防控常态化下冷链市场的违法行为和监管漏洞,重拳出击。在收到天津市检察机关移送的“毒狗肉”案件线索后,立即展开调查,督促销毁“毒狗肉”13.52吨,价值30余万元,及时消除了危害人民群众生命健康的食品安全隐患。今年以来,围绕最高检开展的“公益诉讼守护美好生活”专项监督活动,结合滁州实际积极开展“保障千家万户舌尖上的安全”专项活动。王某胜、韩某荣等人从南京购进巴西某品牌猪肚100余吨,改包成美国某品牌销往南京、滁州等地,销售额达360万元。针对这一违法行为,常盛依法对该案提起刑事附带民事公益诉讼,向被告提出赔礼道歉和惩罚性赔偿的诉讼请求,保护了消费者的食品安全,维护了消费者的合法权益。

群众身边无小事。针对多起不法经营商在生产豆芽过程中添加4-氯苯氧乙酸钠和在卤制卤菜的过程中添加罂粟壳的行为,常盛依法提起民事公益诉讼,提出的诉讼请求,均获得法院判决支持,相关案件被《安徽法制报》、《安徽法院报》等媒体宣传报道。为整治消费市场乱象,常盛主任主动与市场监管部门沟通,加强协作,通过调阅行政处罚卷宗、移送案件线索等方式,对食品企业和超市开展专项监督,从粉丝、味精、面粉等老百姓食用较多的食物或调味品着手,发现多起生产、销售不符合安全标准食品的案件线索,并全部提起民事公益诉讼。

2021年,常盛主任被滁州市委、市政府授予“滁州市高质量发展突出贡献奖先进个人”、被市政府授予“滁州市保障农民工工资支付工作先进个人”、被省检察院评为全省“优秀办案检察官”。所在部门近三年来在全省业务考评中均位于第一方阵,2021年被省检察院评为“行政检察优秀办案团队”、“加强行政检察监督促进行政争议实质性化解专项活动优秀组织单位”,并被省检察院授予“集体二等功”。

牵好连接消费者的连心线 促进消费维权效能提升

孙岭，安徽省芜湖市12315热线话务组长，自2019年芜湖市率先将12315等五条热线整合至12345平台后，他充分发挥12315与12345平台之间的桥梁纽带作用，不断研究探索整合后12315热线接线工作的新思路、新方法，带领话务组12名工作人员认真履职，3年来，共接线21.15万件，为消费者解答咨询12.92万件，接受消费者投诉6.61万件、举报1.62万件，为消费者挽回经济损失5912万元，他本人多次被评为优秀员工。

他在严守职责上拼全力，为消费者服务更有温度

芜湖12315热线2019年全省率先五线合一并整合至12345平台，市场监管部门与芜湖市12345平台及时制定了双方工作责任制度，并明确12315热线进驻平台后实行7×24小时不间断人工接听服务工作机制。由于这一重大变化，整合后12315热线数量激增，面对话务班组建之初只有7人的人员不足问题，他首先身先士卒，带头创新性执行各项责任制度，努力缩短与消费者的距离。他想方设法提升接线效率，他采用“少说快记”的方法，加快办件进度，提升接通率，让热线随时打得通。如在疫情期间，针对消费者频繁反映的哄抬物价、囤积居奇等方面的投诉举报以及疫情政策的咨询，他就通过“快接、快记、快转”方法，为消费者排忧解难，及时平抚了疫情期间消费者的激愤情绪。在碰到年老啰嗦、蛮不讲理、出语伤人的消费者时，他又用一种亲人的口吻，以一颗理解的心与他们交流，抚慰特殊心理的消费者心灵。他作为班长还努力带好队伍履职。他一方面合理调配人力资源，在24小时值班方式的基础上创新增设机动班，如出现紧急情况下，可以及时调动梯队人员充实座席，确保热线接通率，还通过排布“潮汐”班表，确保突发情况下群众

和企业诉求“不断线”；另一方面，强化团队敬业奉献精神。疫情期间，面对日益严峻的疫情防控，他带领话务组全体人员加班加点，为了多接一个电话，几个小时坚持不喝水、不上厕所，面对每天要说

上万句话，还要在接听电话的同时以不低于80字每分钟的速度登记来电信息的困难，他和团队不叫苦，不叫累，以顽强的毅力完成组织上交办的任务。正是由于他和团队的拼搏，芜湖的接线率不断上升，人民群众的满意度也在不断提升，群众更加信赖“12315”。

他在信息对接上抓重点，为消费者服务更有力度

芜湖12315热线进驻12345平台后，信息互通工作尤为重要。孙岭在执行12315及12345信息互通制度的基础上，凭借智慧，重点做好四方面的互通工作，确保重点领域消费维权工作的有效落实。一是在涉及民生的群体性事件上及时互通，聚焦“一人多次”“多人多次”集中诉求事项，开展专项治理行动。二是在食品安全的维护上及时互通。2022年12月，有消费者来电反映其幼儿园孩子中午在校中餐后，回家出现腹泻呕吐症状，并称家长群有8-10名小孩出现同样情况，怀疑食物中毒。孙岭接到投诉后，一边快速转办，一边启动应急方案，及时转告市场监管、教育、卫生等部门，经相关部门联合现场调查，查清孩子们的症状非食物中毒，而系病



毒感染导致,患者经治疗已痊愈,消费者为此还专门致电 12315 表示感谢。三是在消费者有特殊需求时及时互通。在接线过程中,经常有消费者有这样的特殊需求,给接线工作带来难度。孙岭面对超越职能范围的事务,只要消费者反映的情况合理,就通过热线、承办单位、诉求人三方通话的互动方式帮助消费者解决,得到消费者的高度认可。四是他建立健全“日汇总、周分析、月报告”制度,通过热线接线数据分析,及时汇总民生热点和痛点,编写预警性、专题性报告,为部门履行职责、事中事后监管、解决共性问题、服务基层治理提供数据支撑。

他在能力提升上下功夫,为消费者服务更有深度

孙岭深知话务班长需要的职业素养,他对自己要求严格,每天坚持学习。他不仅努力掌握《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《产品质量法》等涉及市场监管方方面面的业务知识,还在接完每个电话后,进行回顾梳理,分析查找存在的问题和不足,提

醒自己并指导全话务班在处理类似问题时的注意重点,提升热线答复准确率,强化服务深度。此外,他还强化“传帮带”责任和培训管理责任,使得队伍整体能力提升。他定期开展集中培训,不定期进行考试及抽查,努力提高话务班话务接听质量与效率。他编印了 12315 热线接听工作应知应会手册,建立与 12315 处置中心互联互通的全体话务人员的 QQ 群及微信群,及时解决接线工作的实际问题,及时传达各项政策文件,与疫情防控指挥部建立对接机制,掌握最新政策变化、细化涉疫知识分类、实时更新答复口径,确保疫情防控咨询“答得准”,促进消费维权工作效能的提升。

孙岭常说:“消费维权工作只有起点,没有终点。”在未来的维权道路上,孙岭表示,将立足岗位,牢记使命,用“以人民为中心”的热血丹心,将消费维权工作进行到底。

重拳出击 维护市场经济秩序

马骥,男,1975 年 10 月出生,安徽省当涂县人,中共党员,大学文化,现任当涂县公安局森林派出所所长(森林警察大队大队长)。马骥同志 2000 年参加工作,先后在刑侦、治安大队工作,2021 年 9 月调整至森林派出所从事食药环知森领域犯罪打击工作。近年来工作成绩突出,多次受到表彰奖励,2016 年被评为全省优秀人民警察、2017 年荣立个人三等功,2020 年被安徽省委政法委、安徽省烟草专卖局评为全省卷烟打假工作先进个人。马骥同志牵头侦办的多起案件被列为公安部、省公安厅挂牌督办案件、入选市公安局精品案件。

严厉打击食药犯罪,保护群众舌尖安全

进入新时代以来,人民群众对健康、安全的生活环境要求越来越高,如何保护人们在食品、药品等日常消费使用中的安全,生命健康免受不法侵害是我们执法人员的主责主业,是我们的使命所在。

为了严厉打击食药领域的违法犯罪活动,马骥同志充分发挥主观能动性,主动对接行政执法部门共同研究工作策略。2022 年 6 月,针对日常工作中摸排出的线索(有人在本地农村



地区销售来路不明的治疗风湿、哮喘类的药品),马骥同志立即组织力量开展调查工作,带领侦查人员采取秘密走访、化装侦查等手段深入案件中心。随着调查工作的不断深入,一个从外省采购三无药品通过物流快递渠道至本地销售的团伙犯罪脉络浮出水面,随即专案组多次远赴河南开展侦查工作,

在当地警方的大力配合下,成功破获了栗某某等四人的妨害药品管理案,目前此案已顺利移送起诉。同时,河南警方根据我方提供的线索还一举捣毁了一个储存、运输假药的黑物流窝点,抓获犯罪嫌疑人人数名,此案的成功侦破有效的维护了人民群众的用药安全,取得了良好的社会效果。2022年3月份,马骥同志协办的“10.14”生产销售假药案件被公安部挂牌督办,并被部七局以简报形式下发至全国公安机关食药环侦部门。

在今年开展的全国公安机关夏季社会治安打击整治百日行动中,马骥同志作为公安机关打击食药环知犯罪的牵头联络人,针对早餐、熟食、小吃行业违规添加罂粟壳等违法行为,积极对接市场监管部门组织开展了为期一周的专项行动,公安机关采取提前介入的方式参加联合行动,对全县范围内的相关行业场所展开了全覆盖的突击检查。由于前期组织工作严密,公安机关、市场监管部门配合紧密,在专项行动期间一举查获了四起在卤菜和麻辣烫中非法添加罂粟的违法犯罪,共有六名犯罪嫌疑人因涉嫌生产、销售有毒有害食品罪被依法追究刑事责任,连续破获四起涉及食品安全的刑事案件有力的打击了少数人员只为牟利不惜损害他人身心健康的丑恶行径,人民群众纷纷拍手称快。

加强知识产权保护,助力优化营商环境

2022年6月初,当涂县开发区一家企业因内部人员工作矛盾引发纠纷报警求助。派出所出警后了解到该公司订购的一批某知名品牌的工业用压力容器做工粗糙,采购人员不服从单位领导处理意见引起纠纷报警。马骥同志接到开发区派出所的情况通报后,立即意识知名品牌的产品出现做工粗糙的问题并不常见,并且负责采购的人员为此还和单位领导就处理意见产生矛盾,其中必有蹊跷。为此马骥带领侦查人员第一时间赶到现场,初步了解情况后却发现该公司采购的此类工业用压力容器确实存在设备外观有人为消除一些标识,设备铭牌安装不规范,采购人员不能合理解释的情况。马骥同志迅速将此情况向上级报告,立即启动行刑衔接机制,

通知市场监管部门同步上案,共同开展调查工作。在调查过程中,办案人员克服疫情影响,辗转多地开展调查取证,经过细致缜密的侦查,成功破获了一个盘踞在江苏无锡专门利用回收的废旧压力容器翻新伪造某知名品牌产品的犯罪团伙案件。该案共抓获犯罪嫌疑人7人,涉案价值1000余万元。此案的成功侦破对打击机械设备领域制假售假犯罪实现了突破,有力维护了市场经济秩序,保护了权利人的合法权益,为使用单位的安全生产工作及时堵塞了漏洞。安徽公安和市场监管部门敢于亮剑,大力保护知识产权,有力维护营商环境的做法得到了权利人企业的高度赞扬。10月初,权利人单位还专门组织人员到我县考察投资环境,有意到安徽来投资兴业。

2021年市公安局森林分局侦办合力叉车被假冒注册商标案,马骥同志奉命抽调参加专案组,在侦办过程中,马骥同志充分发挥其专业特长,就侦查思路、审讯策略积极思考,献计献策,全程参与抓捕、取证、审讯工作,为全案的成功破获和顺利移送起诉做出了积极贡献,此案也成功被列为省公安厅挂牌督办案件。

重拳出击卷烟打假,维护市场经济秩序

卷烟打假工作既涉及到消费者的合法权益保护,更涉及到国家经济秩序不被侵蚀。近年来马骥同志带领食药环侦民警在打击生产、销售假冒伪劣卷烟工作中也是捷报频传、战果斐然,每年都有破获部级、省级督办的制售假冒卷烟网络案件的优异战果。在侦办方某某等人销售伪劣产品和非法经营案件中,马骥同志带领办案民警运用大数据与传统侦查手段相结合的方法,冒着严寒酷暑,历时一年多时间,六次远赴广东、福建假烟源头地区开展工作,经过和同志们的共同努力,成功破获了涉及广东、福建和本地的跨省贩卖假烟犯罪团伙案件,该团伙五名犯罪嫌疑人全部被依法判决,涉案资金二千余万元,成功斩断了一条由广东、福建的假烟流入我省销售牟利的犯罪链条,有效净化了我省烟草市场环境。

倾心代理公益诉讼案件 维护社会公共利益

万传禹,男,1973年9月生,中共党员,安徽信智律师事务所执业律师,2001年从事律师工作,淮南市消费者权益保护委员会专家团成员,曾担任安徽省消费者权益保护专业委员会成员,多年来一直从事消费者权益保护工作,配合安徽省消费者权益保护委员会和淮南市消费者权益保护委员会参与了多起保护消费者权益公益诉讼案件,充分发挥自己在消费维权和法律专业领域的优势,为消费维权工作贡献自己的力量。

在参与民事公益诉讼案件时,万传禹律师详细查阅分析案件证据材料,有的案件证据材料达一千多页,也不漏过一页,通过认真分析案情,准确地确定被告涉案金额和应赔偿的金额,确定被告应承担的责任,诉讼请求获得了人民法院的支持,通过公益诉讼,不但维护了消费者的合法权益,震慑了生产经营者,促进了合法经营,维护了社会公共利益。

参与并代理淮南市首起消费者权益公益诉讼案

2020年,淮南市消费者权益保护委员会根据安徽省寿县人民检察院提供的线索和材料,发现陈某等人涉嫌生产销售假冒注册商标的白酒,侵害了广大消费者的权益,建议安徽省消费者权益保护委员会提起民事公益诉讼。淮南市消费者权益保护委员会回秘书长黄华纯同志遂与万传禹律师联系。万传禹律师积极参与了检察院和消保委的协调会。这是由社会组织在淮南市提起的第一起民事公益诉讼案件。有关部门非常重视,万传禹律师接受委托后,与淮南市消保委秘书长认真研究案情,收集并整理证据材料。由于是第一起民事公益诉讼案件,没有办案经验。万传禹律师与淮南市消保委秘书长黄华纯同志一起查找、收集大量的民事公益诉讼资料和参考案例,整理了商标法、消费者权益保护法、最高人民法院司法解释、地方人大、国家市场监督管理总局等部门发布的有关消费者权益保护的法律法规,理顺法律关系,研究法律适用。该案向淮南市中级人民法院提起诉讼,万传禹出庭代理帮你改撰写了几千字的代理词,详细论述了陈某等人应当承担的责任和法律依据。最终,人民法院经过审理后,采纳了万传禹律师的代理意见,支持了消保委的全部诉讼

诉讼请求,判决报告三倍赔偿并登报道歉。

依法保护消费者舌尖上的安全

2021年10月淮南市某火锅店“口水油”事件案发,火锅店回收顾客食用过的红汤锅底,将红汤锅底中的红油过滤收集,再次加工后销售给顾客适用,销售火锅锅底6万余个,销售金额达170余万元,严重损害了广大消费者的合法权益,情节恶劣。根据淮南市消保委的建议,安徽省消保委决定提起民事公益诉讼。

接受委托后,万传禹律师认真查阅了案件材料。由于该火锅店登记为个体工商户,实际上是三人合伙投资设立,但其中一个合伙人没有参与日常经营管理工作,对火锅店回收“口水油”可能不知情,人民检察院没有作为涉嫌犯罪的被告人起诉,其他雇用人员参与了“口水油”回收,涉嫌犯罪但又不是合伙人,如何确定被告,如何确定各被告应当承担的法律责任,成了本案的一个争议焦点。万传禹律师与消保委同志在一起认真研究,进行详细的法律分析和论证,决定以火锅店和三名合伙人为被告提起民事公益诉讼,并获得了人民检察院支持起诉,要求被告支付三倍赔偿金510万元等,该案已经开庭,正在等待判决。

积极协助有关部门维护消费者合法权益

万传禹律师除了代理案件,通过公益诉讼维护消费者合法权益外,还积极协助相关部门维护消费者合法权益。积极参与消费者权益保护法律宣传,提供高费者维权意识,促进经营者合法经营,为消费者维权提供法律咨询和帮助。为市场监督管理所等基层市场监督管理部门在日常监管过程中,发现的侵害消费者权益的案件,提供法律意见,协助监管部门维护消费者权益。



用忠诚与挚爱谱写消费维权之歌

兰文军,黄山市消保委秘书长。自2010年担任黄山市消保委秘书长以来,紧张忙碌的消费维权工作,他始终无怨无悔,乐在其中;消费者期待的目光,让他恪尽职守、充满干劲。对消费维权工作的忠诚与挚爱,使得他在维护消费者合法权益、促进地方经济发展方面做出了突出贡献。勤勤恳恳、兢兢业业、尽职尽责,他完美地交出了一份消费者满意的答卷。

理顺组织架构,推动消费维权工作走上正轨

兰文军同志自担任消保委秘书长以来,充分认识到:理顺组织架构,对保护消费者合法权益、构建和谐社会,促进地方经济发展有着重要意义。在他的努力下,2012年3月12日,黄山市消协举办了第四届理事换届大会。换届后,他带领全市各级消协,围绕优化消费环境、提升消费维权水平、服务地方经济发展,在强化自身建设,加强消费教育引导,履行社会监督责任、化解消费纠纷等方面,做了大量的工作,取得了明显的成效。市消保委获得过省消保委授予的“全省消费维权先进集体”荣誉称号;多次在全省消保委系统考评中被评为“优秀”;兰文军本人多次获得中消协授予的“全国消协组织先进个人”荣誉称号。2018年10月19日,在兰文军同志的努力下,黄山市消费者权益保护委员会成立大会暨第一届全委会一次会议顺利召开。新一届消保委组织框架,从主任、副主任到委员,有人大、政府、政协的领导,也有政府各部门的负责同志,标志着黄山市消费维权工作打开了新局面,踏上了新征程。

探索维权新模式,解决消费维权疑难问题

在他的带领下,黄山市消保委多方探索新形势下消费维权的新方法和新途径。他根据黄山市维权实际情况,创新形式、整合资源,积极协调党政、司法、社会组织等相关部门,启动综合性消费和知识产权纠纷多元化解中心项目建设。联合市政法委、

市中院、市市场监管局、市仲裁委员会共同印发《黄山市消费和知识产权纠纷多元化解方案》,2021年12月挂牌成立了全省首家消费和知识产权纠纷多元化解中心。为消费者提供及时、高



效、便捷的消费维权服务,提高消费纠纷解决效率,营造放心消费环境。2021年1月,黄山市某房地产公司层高不足案件,引发143名业主向政府群体投诉。市消保委主动介入纠纷,积极调解,商请市发改委、市规划局、市住建局积极配合。兰文军秘书长逐一核对每一位业主的投诉材料,并到实地查验,引导业主推选调解代表,后共有143名业主共同委托4业主全权处理该投诉。在前期进行的调解中,因双方差距过大,调解一度陷入僵局。秘书长并未放弃,邀请消保委律师团成员到场提供法律意见,还多次前往屯溪区人民法院了解类似案件的判例,并邀请法官参与调解,提供法律咨询。经过多轮协商,双方达成一致,为143户业主每户挽回经济损失约1-3万元,共计300余万元。为保障调解协议顺利履行,市消保委充分利用诉调衔接机制,对接法院对调解协议书进行司法确认,法院出具143份民事裁定书。该投诉前后历时5个月,打印相关文书材料2000余份,最终取得圆满结果。2022年1月,市消保委接丁女士投诉反映称,2021年1月她在黄山某汽车销售公司购买了一辆插电式混合动力汽车,总价20万元。行驶一年不到,行驶里程3535公里就前后5次出现发动机故障灯亮的问题,在4S店

多次维修仍未能排查出原因,现要求更换新车。兰文军秘书长接投诉后立即前往该汽车销售公司调查,调阅4S店的车辆维修记录。经核实,投诉人购买的汽车确实一年内发动机故障灯亮了5次,但只维修了4次,第5次投诉人拒绝维修,车辆仍在店里未处理。在充分了解事情经过及双方诉求后秘书长组织双方调解,投诉人原则同意由4S店联系总部派遣技术人员过来维修,如修好后仍出现问题则给予换车,4S店给予误工费、交通费等相应补偿人民币5000元。2022年2月,车辆维修后再次出现发动机故障灯亮的问题,4S店同意换车。3月5日,丁女士在4S店更换了新车。

优化消费体验,促进消费公平

兰文军坚持以人民为中心的发展思想,不断优化消费体验,有效助力黄山高质量发展。市消保委不断打造优质平台,激发消费者对“黄山品牌”产品的情感认同、记忆联想和价值消费。积极推荐本地“老字号”产品、“地标产品”参与申报长三角特色伴手礼,安徽特色伴手礼评选活动。第一、二届认定的

85款安徽特色伴手礼中,黄山市入选的伴手礼有10个;正在进行的第三届特色伴手礼评测中,80款终评会入围产品里,黄山有14款产品入选,占比16.5%。市消保委积极建设消费体验馆,释放消费需求,宣传消费品牌,将品牌企业、优质产品服务和消费者联动起来,引领“定制、体验、智能、时尚”消费,让消费者在体验和分享中激发消费潜力。市消保委推荐我市优秀企业参加了首届“安徽消费体验馆”遴选活动。全省28家消费体验馆中,黄山市有6家入选,占比21.4%,比重优势明显。

兰文军一直说,消保委是为消费者办实事、做好事的社会组织。消保委的工作,是政府联系群众的民心工程。作为消保委秘书长,他有主持正义抗争维权的胆识,也有高效处理纠纷的过硬本领。他怀着对人民群众的赤诚之心,凭着对消费维权事业的无限热爱,倾力维权、倾心为民。在平凡的岗位上,做出了不平凡的成绩,为黄山市的消费者维权工作添上了浓墨重彩的一笔。

做行业健康发展的“守门人”

贺旭明,自2017年担任安徽省摄影行业协会消费维权服务站站长,已有5年行业消费维权工作经验。至今,已为安徽省摄影行业企业大小维权56次,解决率达98%以上,协会为行业从业者和消费者挽回大量经济损失。特别是近三年疫情期间协会会长单位安徽筑梦集团和副会长单位安徽匠古婚纱摄影有限公司、安徽金夫人婚纱摄影有限公司、合肥市索菲亚婚纱摄影馆、蚌埠市浪漫台北莎罗婚纱摄影有限公司、芜湖市薇薇新娘婚纱摄影有限公司、池州市艾宝丽婚纱摄影会馆以及协会相关会员单位阜阳市界首市都市风情摄影有限公司等100余家企业,退婚庆服务、婚纱摄影以及儿童摄影等单量650多件,在具体的退单维权实践中也经常遇到将退单变为改期拍摄、将定期服务变为延后服务

的成功案例,如此转变不仅化解了社会矛盾,甚至还能交到朋友,同时也推动了摄影行业向更加积极、健康的方向发展。

做行业健康发展的“守门人”

多年来,贺旭明同志奋战在消费维权一线,对行业维权案件较为熟悉,始终做到认真履行职责,坚持依法维权与灵活处理相结合,努力做到小事不扩大、大事不激化,力争促成矛盾纠纷化解。2017年,合肥天然婚纱摄影



因企业经营不善,拖欠大量员工工资及后期制作费用。作为维权站站长的他积极协调有关部门和企业负责人最终妥善解决;2017~2019年期间,合肥伊人梦婚纱摄影同北京一家融资公司合伙向消费者收取“握权金”后携款潜逃。贺旭明多次积极配合有关部门在合肥、北京两地奔波,历尽艰辛追回部分赃款,平息风波;2021~2022年,合肥迈莫摄影与合肥匠古摄影公司、索菲亚婚纱摄影店及安徽西子印象婚纱有限公司等四家摄影行业企业因原片著作权问题产生纠纷。贺旭明多次召开协调会,最终化解了四家企业之间的矛盾等事宜。

做行业放心消费的“引领者”

贺旭明同志不仅专业知识熟稔、业务能力强,工作中还积极制定摄影行业标准,不断促进安徽省摄影行业放心消费氛围创建。近年来,由贺旭明牵头起草、制定、宣贯并实施的我省摄影行业标准有《婚纱摄影服务规范》、《儿童摄影服务规范》、《居民生活服务业职业技能培训服务规范》等10部地方标准,有力地推动了我省摄影行业健康持续发展。2020年12月,由他牵头起草制定的《安徽省摄影行业诚信自律公约》修改发布,得到了全体出席会议的理事们一致拥护并获得通过。此公约通过发布实施,对促进安徽省摄影行业的可持续发展具有重大的指导意义。2022年8月,由贺旭明牵头制定的行业标准《人像摄影服务机构诚信评价规范》通过了专家审定,于今年10月已基本完成报批流程,即将由国家商务部颁布施行。该项标准是我国近10年来摄影行业唯一一部国家级标准,为全国摄影行业树标杆、创品牌、完善诚信评价工作提供了有章可循的依据,也为全国摄影行业诚信经营、放心消费奠定了坚实的基础。

做行业惠民利民的“倡导者”

贺旭明同志以摄影行业发展为己任,把行业发展升级作为自身使命,积极投身社会公益事业。在踏实工作的基础上,他开展职业教育培训,投入了大量的时间精力在摄影技能培训的工作上,为安徽省摄影行业输送了一批又一批优秀的摄影精英,他

们如今都奋斗在安徽省摄影行业的一线工作中。同时,秉承着服务行业惠民利民的初心,作为省摄影行业协会负责人,协会自2016年以来连续承办了八届由省委宣传部、省商务厅主办的“安徽文化惠民消费季”系列活动之一“安徽婚庆摄影文化惠民季”大型公益活动,为60岁以上老人免费拍摄婚纱照和全家福照片;连续六年举办省摄影行业职业技能大赛等公益活动。为积极响应省消保委倡议,2020年8月~12月期间,贺旭明组织开展了“敬英雄、送服务”主题活动,对安徽援鄂医疗队的部分先进集体和先进个人免费拍摄全家福和个人形象照。2021年初由省总工会主办,由他全程策划执行的《安徽职工建功“十三五”风采展》大型展览和2022年11月21日刚刚展出的《安徽省职工摄影书画展》已圆满落幕,得到各级领导的一致肯定与好评。他的身上,彰显着安徽人像摄影人的高度社会责任感,弘扬着社会正能量。

一份耕耘一份收获,贺旭明在人像摄影工作与维权服务工作的道路上付出的辛劳和汗水,也收获了一份份充实。2013年由他牵头发起成立“安徽省摄影行业协会”并被省民政厅评为“AAAA级社会组织”和安徽省第五届省级“百优社会组织”荣誉称号;2015年他被中国人像摄影学会评为“年度优秀秘书长”和获得由安徽省委宣传部颁发的第二届文化惠民消费季“组织工作先进个人”荣誉称号;2016年获中国人像摄影学会“优秀年度人物”荣誉称号;2017年被中国人像摄影学会评为“最佳秘书长”;同年当选为中国人像摄影学会第九届常务理事;2018年安徽省摄影行业协会评为“年度突出贡献人物”荣誉称号;2019年和2020年分别被中国人像摄影学会评为“先进个人”荣誉称号;2021年初由省职业技能鉴定中心授予贺旭明“省技能人才评价摄影师考评员”;合肥市摄影师“名师带徒人”;7月他当选中国人像摄影学会标准化建设与认证工作委员会常务副会长兼秘书长;2022年10月被中国人像摄影学会评为2021~2022年度“先进个人”荣誉称号等。

践初心担使命 彰显为民服务的情怀与担当

董雷同志自2015年9月担任五里墩市场监管所所长,该同志坚持以行政执法为主线,服务企业,优化营商环境,打造作风过硬的市场监管队伍,在实践中形成了独有的基层监管经验,五年来,先后荣获“合肥市五一劳动奖章”、“蜀山区优秀党务工作者”、“蜀山区优秀共产党员”等称号。

夙夜在公,奋战“疫”线守平安

该同志雷厉风行、真抓实干,在疫情抗击战中,闻令而动,冲在前沿。他组织工作人员开展多轮疫情防控执法行动,到农贸市场,查入口把关;到商场超市,查保供稳价;到零售药店,查“哨点”情况……累计检查相关企业3000余家次,督促整改200余家次,立案查处11家。

不法商家借疫情牟取非法利益,因没有案例可循,他便身先士卒,细致调查取证,带队查处了蜀山区市场监管领域防疫用品的第一案,后又查处9件同类案件,位居蜀山区第一,有力维护了群众的生命健康安全。面对今年新一轮新冠疫情,他与爱人同心抗疫,分别奋战在五里墩街道社区与上海崇明方舱医院一线,二人废寝忘食、夙兴夜寐的抗疫故事被新闻媒体多次报道,赢得了“最美抗疫夫妻档”的美誉。

以身作则,率先垂范当先锋

董雷同志常说,党员干部就是要干在前面,干在前列;不仅要提前做,更要做得扎实,做得出彩,做到经得起考验。他引领全所人员以优秀党员为标准,恪尽职守,将基层党组织战斗堡垒筑牢在市场监管工作一线,大到关注辖区总体市场秩序和消费环境,小到聚焦小微企业共性难题;对内增强了凝聚力、感召力,对外树立了监管为民的良好形象,赢得了组织和群众的一致认可。在他的表率下,2018年,五里墩市场监管所党支部获首批“蜀山区五星级基层党组织”称号;五里墩所先后获得“市场监督管理工作先进集体”、“打击非法传销工作先进集体”、“合肥市城区菜市场文明创建先进集体”等荣誉。

学思践悟,厚植情怀担使命

作为一名老工商干部,他经历了从工商到市场监管的三十多年沧桑巨变,但始终不变的是为民服务的情怀与担当。面对改革,他始终保持着积极的进取心态和昂扬的奋斗热情,学习市场监管法规,思考基层工作之法,践行为民服务宗旨,悟透实践

印证理论。在他眼中,群众关切之处无小事,市场监管干部要业务更精、执法更严、服务更暖。他建立的监管工作机制,以业务培训与实地检查相结合、以执法行动与投诉举报相衔接、以管理档案倒追管理成果,经实践检验,基础更扎实、实效更突出。

该同志查办的案件无一复议纠正和诉讼败诉,优秀的办案能力经住了时间检验。五年来,他查处的10万元以上案件有4件,此外,他经手的案件都极具典型性,如全区最大的传销类行政处罚案件、蜀山区第一件物业超政府指导价收费案件、多家央媒聚焦的非法销售假军服案件、建党百年全市唯一一件国旗类案件等。2019-2021年,他组织调处的2件销售假冒侵权白酒惩罚性赔偿案,均获评合肥市十大消费维权调解典型案例;2022年,他查办的中国地图广告案获合肥市局行政执法典型案例二等奖。

2021年,华东首家盒马鲜生精品店落户五里墩,他四审设计图纸,多次现场指导施工,十分钟就完成了企业食品经营许可证的现场核查。开业后,企业处理消费纠纷效率低下,他将常见纠纷类型及处理方法一一列出指导,企业特地送上锦旗表达对其服务水平的盛赞。

清正廉洁,崇德力行树形象

基层市场监管工作与群众生活息息相关。他常常警醒自己,敦促自己把忠诚于党作为人生底色,把净化思想、提升党性修养作为人生价值追求的基础,坚持依法办事,严守法纪条规,自觉恪守职业道德,践行社会公德。

清廉做底色,正己践初心。面对诱惑,他不为所动,主动上缴违法企业送来的礼品礼金,经受住了考验,真正树立起党员干部公道正派、清正廉洁的良好形象。在他的拒腐防变的坚守下,五里墩所筑牢了廉政防线,营造了风清气正、干事创业的市场监管生态,践行了“市场监管为人民”的初心使命。



“铸诚信·提信心·促消费” 倡 议 书

党的二十大报告提出“着力扩大内需,增强消费对经济发展的基础性作用”。当前,恢复和扩大消费,广大生产经营者责无旁贷。铸造企业诚信根基、提升商品服务质量品质,构建良性互动可持续的消费关系,有利于增强消费信心,让广大消费者能消费敢消费愿消费。在2023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向广大生产经营者发出如下倡议:

一、遵循信用、平等原则。加强自身诚信建设,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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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,不无理拒绝或故意拖延。

六、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。

七、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。

八、绿色环保永续发展。商品服务的生产和使用符合绿色低碳,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

2023年3月1日

省消保委召开全省消保委系统 2023 年工作会议



2月22日下午,省消保委在合肥召开全省消保委系统2023年工作会议。省消保委主任沈卫国、省市场监管局一级巡视员张志宏以及合肥、亳州、宿州、淮南、六安、宣城、铜陵、安庆8个市消保委主任出席。各市市场监管局分管负责同志,各市、县(市、区)消保委秘书长或业务骨干,省消保委秘书处全体工作人员参会。

会上,观看了省消保委十年成就宣传片,宣读了中国消费者协会关于表彰消费维权先进集体和先进个人的决定并为我省获奖的集体和个人颁奖。

合肥、淮南、六安、铜陵4市消保委主任作了交

流发言。

省市场监管局一级巡视员张志宏同志讲话,对全省市场监管部门和消保委秘书处做好消费者权益保护工作提出了要求。

最后,沈卫国主任讲话。他对2022年全省消保委的工作成绩给予了充分肯定,对2023年及今后一段时间消保委工作提出了总的要求,并全面部署了2023年主要工作任务。

吴瑞卿秘书长就贯彻落实好此次会议精神进行了布置。





安徽消保委公众号



@安徽省消保委
抖音号：20062174028



安徽消保委微网站