

# 共促消费公平 『诚』就消费新环境

本报记者 陶涛 文图



在银川市一家面包糕点经营店,银川市市场监督管理局工作人员查看厨房卫生条件、食品原料存储等情况。



日前,自治区市场监督管理局组织开展消费体验活动,邀请消费者代表等群体走进食品生产企业、超市、餐饮单位,了解全域创建“食品药品安全区”工作。



消费体验活动中,消费者代表等“零距离”接触实验室检测食品过程。

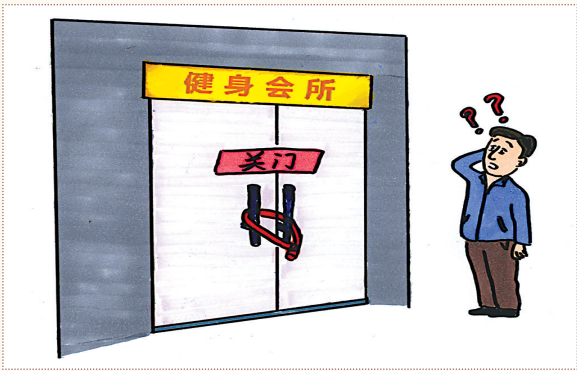
## 编前语

我国《消费者权益保护法》明确民事主体在民事活动中要遵循“公平原则”。随着消费新业态、新模式的不断出现,消费者要求被公平对待的呼声更加强烈。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”,旨在强调为实现消费者法定权益奠定公平公正的价值基础,让消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

去年以来,我区加强部门联动,把维护消费者合法权益置于更加突出的位置,进一步加大消费者权益保护力度,同时强化监管,倡导诚信经营兴商、促进社会公平公正,增强消费者的维权能力,构建消费公平的良好环境。

## 日常消费擦亮眼

2021年度,我区市场监管12315投诉举报平台共接收群众各类诉求155837件。投诉热点涉及:交通工具、健身、宾馆住宿等领域。宁夏市场监管投诉举报中心提示广大消费者,选择正规的消费场所购物消费,不要被不法商家的虚假宣传所迷惑。遇有消费纠纷时,可通过拨打政务服务热线12345或登陆市场监管部门全国12315互联网客户端、12315App等途径进行投诉。



健身房等经营者多以预付款方式提供服务,一旦发生纠纷,消费者往往陷入退费难困境。甚至有的经营者关门跑路,消费者发现时,已人去楼空。



有的经营者为了销售产品,对产品虚假宣传、夸大功能,误导消费者购买。



网上订房,经营者宣传的房型图片、文字描述与实际不符,存在差异。

## 强化民生领域重点监管 有力维护消费者权益

我区以消费者权益保护工作联席会议为重要平台,围绕提升消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度,不断推进“放心消费在宁夏”创建活动,营造安全放心的消费环境。

一年来,自治区消费者权益保护工作联席会议各成员单位,努力发挥放心消费创建工作在激发消费活力、释放消费潜力方面的作用,进一步加大消费者权益保护力度,促进了消费环境的进一步改善。

2021年,自治区市场监督管理厅牵头多部门联合推进全域创建“食品药品安全区”,加强食品生产、流通、餐饮全链条全过程监管,实行特色地产食品“一品一码”和食品销售电子台账,全力保障人民群众“舌尖上的安全”“针尖上的安全”。银川海关严格落实进口食品企业收货人备案制度,开展进口

食品监管和风险监测,有效防范了进口食品风险。自治区药监局开展阳光药店工程建设,覆盖率达98.3%,开展药品流通环节专项检查,医疗器械质量安全风险隐患排查治理,打击非法医疗美容服务等专项整治。

围绕社会关注度高、质量风险大、涉及民生紧的重点领域,自治区市场监管厅、农业农村厅、卫健委、工信厅、体育局等部门组织开展非医用口罩“助企护民保安康”专项行动和化肥“提质量、保供应、稳价格”专项行动等9个专项整治行动,有效化解了全区重点领域、重点产品质量安全风险和倾向性质量问题。组织开展纤维制品、建筑装饰装修材料、体育用品和民用燃煤等13类97种产品2800批次产品质量专项监督抽查,严厉打击制售劣质产品的违法行为。对区内生产制造的建筑物用钢筋、水泥、化

肥、电线电缆、食品相关产品、危险化学品、危险化学品包装物及容器7大类产品开展质量安全风险监测,共监测154家获证企业,监测产品240批次。自治区农业农村厅扎实推进农产品质量安全风险排查监测,围绕蔬菜、畜禽、水产品、水果等菜篮子产品,开展四级联动农产品质量安全监测,保障农产品质量安全。宁夏证监局对注册在宁夏的备案网站和App进行深入排查,严厉打击非法证券期货活动。

我区发改、财政、市场监管、住建等部门联合对供水、供气、供暖行业定价、收费等进行清理规范和监督检查。多部门联合持续做好涉企收费专项检查,检查水电气暖、中介机构、行业协会商会、商业银行等单位,退还不合理收费,有力维护了消费公平。

## 物业服务等质量动态监测 满不满意居民来“打分”

物业管理行业及家庭服务业快速发展,服务质量也受到各方关注。为全面了解我区物业服务、居民和家庭服务质量状况及存在的问题,持续推进生活性服务业重点领域补短板、强弱项、提质量,自治区市场监管厅对2021年我区物业服务、居民和家庭服务质量满意度开展了监测调查。

此次监测采取拦截面访、电话访问和网络调查的方式,对我区5个地级市、22个县(区、市)18周岁及以上的城乡常住居民随机调查。

调查结果显示,2021年全区物业服务满意度综合得分65.79分,较2020年提升3.45分,处于“比较满意”区间。从五个地级市来看,受不同地区经济发展、生活水平和消费理念的影响,各地物业服务满意度存在一定差异。相比2020年,石嘴山

市得分71.35分,提升8.24分;吴忠市得分68.44分,提升5.06分;中卫市得分66.70分,提升4.61分;固原市得分65.03分,提升4.89分;银川市得分63.13分,提升0.14分。

2021年全区居民和家庭服务质量综合满意度得分为73.93分,处于“比较满意”区间。从五个地级市来看,相比2020年,中卫市居民和家庭服务质量满意度得分78.82分,提升3.34分;吴忠市得分74.11分,下降2.04分;石嘴山市得分73.57分,下降0.37分;固原市得分72.58分,提升2.87分;银川市得分72.37分,下降3分。

调查发现,我区物业服务主要存在问题为:物业服务企业服务意识不强,部分企业服务理念缺失,不能满足业主需求。业主反映小区设施设备维

护不及时、绿化和保洁不到位、宠物管理缺乏有效措施、投诉响应不及时、物业费用收支信息不公开透明、车辆无序停放等问题比较突出。业主委员会作用发挥不明显。业主对业主委员会的知晓率较低,40.5%的业主反馈业主委员会未有效发挥作用。各县、区得分差异明显,有待平衡推进发展。22个县(区、市)物业服务满意度得分最高76.65分,最低54.61分,相差22.04分。

全区居民和家庭服务业主要存在的问题为:家政服务从业素质不高,流动性大,缺乏系统的专业培训。家政服务标准不健全,服务价格不明确。家政服务企业小、散、弱特征明显,管理不规范,市场“乱象”时有发生,居民信任感不强。

## 强化产品质量监督抽检 让百姓买得放心吃得安心



在银川市金凤区物美超市森林公园店,银川市市场监督管理局工作人员仔细查看商品包装上的生产日期、保质期等。

安心。

2021年,自治区市场监管厅围绕社会关注度高、质量风险大、涉及民生紧的重点领域,分别组织

开展了春季农资产品、电线电缆和小家电产品、儿童学生和老年用品、车用汽柴油等14项产品质量专项监督抽查,共检查1644家企业生产、销售的2895批次产品,检出不合格产品199批次,不合格率6.87%。

抽查的产品共涉及41类99种,其中质量问题比较突出的有跳绳、绝缘电工套管、滴灌带、防水卷材、人造板、灯具、电热水壶7种产品,这7种产品不合格发现率高于15%。对不合格产品的生产、销售企业,已责成属地市场监管部门依法进行处理。

2021年,全区各级市场监管部门认真落实食品安全“四个最严”要求,坚持问题导向,持续加大食品安全抽检监测力度,针对大宗食品、地方特色食品、高风险食品等29大类185个细类食品开展抽检工作,全年共完成抽检3.8万批次,总体合格率为98.4%,检出不合格食品及餐饮具624批次,不合格率为1.6%。

不合格食品中,食用油占5.8%、蔬菜(豆芽、芹菜、韭菜等)占4.8%、糕点占3.8%、炒货食品占2.2%、淀粉及淀粉制品占1.8%、方便食品占0.8%。不合格原因主要是,胡麻油脂脂肪酸组成含量不符合标准要求,蔬菜因农药使用不规范导致农药残留超标,糕点在加工制作过程中操作不规范导致食品添加剂、微生物超标,炒货食品由于储存条件、时间等不符合要求导致过氧化值超标等。针对发现的不合格食品,各地加大监管力度,及时开展核查处置,共立案271件,罚没款472万元。

## 第三方专业检测贴近民生 商品合不合格试验比较

2021年,自治区消费者协会贴近民生,开展商品比较试验活动,委托第三方专业机构对课业簿册、一次性洗面纸巾、织物挂烫机(便携挂烫机)进行比较试验。

比较试验随机在我区超市和文具批发部采集了50款课业簿册样本,其中10款英语本,10款作文本,10款生字本,10款数学本,9款拼音本,1款草稿本。通过综合检测,50款样本中,有43款样本各项检测指标符合标准要求,属于“合格”产品,消费者可

放心选购。有7款样本的纸张定量指标不符合相关标准要求,属于“不合格”产品,占总数的14%。

自治区消费者协会随机在我区超市、商场及化妆品专营店采集了20款一次性洗面纸巾样本进行比较试验。从超市、商场购买11款,从化妆品专营店购买9款。样本中,有卷筒式一次性洗面纸巾9款,抽取式一次性洗面纸巾11款。通过综合检测,20款样本中,有19款样本各项检测指标符合标准要求,属于“合格”产品,消费者可放心选购。有1款样

本的质量指标不符合相关标准要求,属于“不合格”产品,占总数的5%。

随机在银川市采集了15款织物挂烫机(便携挂烫机)样本进行比较试验。在15款样本中,有立式挂烫机8款,手持便携式挂烫机7款。通过综合检测,15款样本中,有10款样本各项检测指标符合标准要求,属于“合格”产品,消费者可放心选购。有5款样本的质量指标不符合相关标准要求,属于“不合格”产品,占总数的33%。

## 严重违法列入失信黑名单 违法当事人一处失信处处受限

《市场监督管理严重违法失信名单管理办法》自2021年9月1日施行以来,我区市场监管部门聚焦食品等直接关系人民群众生命健康安全领域,围绕群众反映强烈、社会舆论关注的突出问题,在重拳出击查办案件的同时,将一批违法当事人列入严重违法失信名单,积极构建“一处失信、处处受限”的信用惩戒大格局。自治区市场监管厅对一批严重违法失信名单典型案例予以公布。

银川市市场监督管理局金凤区分局将销售侵犯他人注册商标专用权白酒的冯某某、杜某某列入严重违法失信名单。银川市市场监管局金凤区分局执法人员根据举报,依法对银川市金凤区诚远酒行(冯某某)、银川市金凤区杜保材商行(杜某某)的经营场所进行检查,两名当事人销售的标有“五粮液”“五粮春”“剑南春”“舍得”“洋河天之蓝”注册商标的白酒侵犯注册商标专用权,银川市市场监督管

理局金凤区分局依法对当事人作出罚款3.4万元、4.405万元的行政处罚。执法人员多次催促提醒,当事人拒绝履行缴纳罚款义务,执法机关依规将冯某某、杜某某列入严重违法失信名单向社会公示,实施联合惩戒。

银川市市场监督管理局兴庆区分局将销售不合格棉大衣造成严重社会影响的银川市兴庆区(南)德泰劳保经销部、银川市兴庆区玉田劳保用品店列入严重违法失信名单。银川市市场监管局兴庆区分局接到12315平台举报,反映从银川市兴庆区(南)德泰劳保经销部购进的捐赠防疫物资棉大衣为“黑心棉”制品。经查,银川市兴庆区(南)德泰劳保经销部从银川市兴庆区玉田劳保用品店购进棉大衣,经检验为不合格。此案的两名当事人销售不合格棉大衣的行为违反《中华人民共和国产品质量法》有关规定。执法机关依法作出行政处罚的同

时,依规将两名当事人列入严重违法失信名单,实施联合惩戒。

在2021年“双随机、一公开”监管工作中,中卫市市场监督管理局对当事人制作的糯米蛋糕连续3次抽检,检验结果为不合格。当事人一年内累计3次抽检质量不合格,造成较大社会影响。中卫市市场监督管理局依法对当事人作出吊销食品生产许可证的行政处罚,同时依规将当事人列入严重违法失信名单,实施联合惩戒。

中卫市市场监管局根据群众举报,对高某某经营场所进行现场检查。经查,当事人未取得许可,生产经营不符合食品安全标准的羊奶粉,违反了《中华人民共和国食品安全法》相关规定。中卫市市场监督管理局依法对当事人按照从重原则处以罚款的同时,依规将当事人列入严重违法失信名单,实施联合惩戒。