

# 筑牢流通环节防线 维护消费者合法权益

## ——全省工商系统2013年度消费维权工作总结

□本报记者 赵小莉

2013年以来,山东省工商局在省委、省政府和工商总局的正确领导下,深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神,积极探索在工商体制调整和职能划转的形势下消费维权的新格局,围绕经济转型发展和工商登记制度改革的新局面,突出重点领域消费侵权共性问题,深入开展治理整顿,不断完善制度措施,探索指导经营者商品质量准入,严格12315受理投诉举报工作标准,及时化解消费纠纷,严厉打击消费侵权行为,努力维护了消费者合法权益。

### 质量准入倒逼质量提升

### 专项整治抓重点领域维权

当前市场商品琳琅满目,挤压伪劣商品空间是工商部门的重要职责,以日常消费和涉及人身健康财产安全的商品为重点,指导规范商品质量准入工作是当前推进我省商品流通诚信建设,激发商品市场主体新活力,强化商品质量安全风险管理和风险防控研究的主要工作之一。

目前,省工商局以五大类商品为重点,拟分三个层面,指导经营者建立商品质量准入制度。一是指导商场超市经营者建立进货查验档案和供货异常名录、开展商品质量抽检,落实不合格商品处置制度、定期评估商品质量、及时处理消费者投诉,发挥消费者维权站作用。二是指导市场开办者落实市场主体责任,借鉴商场超市商品质量准入措施,建立场内经营者信用档案,探索重点商品备案,及时处理消费纠纷。三是引导个体工商户,强化重点商品供货信息公示,留存商品合格证明文件。通过指导经营者探索建立商品质量准入制度,加强进货检查验收,遏制伪劣商品流通,倒逼生产者提高产品质量,提升消费维权效能。

为深入贯彻落实新《消法》,切实解决长期困扰消费领域的重点商品和有关服务的消费侵权问题,2014年1月初,省工商局以家用电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、日用洗化用品五大类商品为重点,采取整体推进、压茬进行的方式,组织全省系统用2年的时间,开展重点领域消费侵权专项整治,指导经营者开展商品质量准入工作,加大流通领域商品质量抽检和违法案件查办力度,向社会公示专项整治内容,接受社会监督,以挤压伪劣商品空间,维护商品市场经营秩序。

整治期间,要求各市局采取建立逐级月报告、“回头看”和阶段性评价制度,加强对重点部位和疑难问题的现场督查指导,分地区召开专项调度会、现场观摩会、难点分析会、问题集中场所的现场帮扶指导会等多种措施,推动专项整治工作全面开展,确保取得社会效果。目前,全省系统按照省局的方案,正在开展第一阶段家电市场的整治,各市局按照省局抓住“切入点、联系点、试点”三点的要求,以家电市场为切入点,以抓一个典型案件的查办来带动商品质量准入工作深入开展。

其实,抓专项整治对于重点领域消费维权的显著作用在2013年工商部门的工作中已显现得极其明显。近年来,家电产业快速发展,但是家电经营者不讲诚信,推卸售后服务责任,拒绝履行三包、退换货义务,在三包期内维修达不到标准,维修投诉量大等消费侵权问题日益突出,成为消费者投诉的焦点,群众反映十分强烈。针对这些问题,2013年4月下旬,省工商局开展了为期三个月的全省家电市场售后服务经营行为专项规范活动。全省系统检查家电维修商、家电维修商6万户,对2万户申诉举报量大、消费侵权问题较为集中的家电维修商和维修商集中行政约谈,督促经营者针对存在的问题限期整改,查办不履行三包义务案件227件,调解消费申诉3038件,调解成功率达77.9%,有效规范了家电维修后经营行为,净化了家电维修市场。

### 打堵堵漏净化市场

### 质量监测防控风险

为了打击违法行为,查找和堵塞监管漏洞,挤压违法行为空间,让全省人民过上欢乐祥和的元旦、春节,2013年12月中旬至2014年3月中旬,省工商局开展了“打堵堵漏”净化“两节”市场专项行动。

活动期间,全省系统积极构建“大消保”格局,充分发挥消保、市场、商标、广告、合同、登记、公平交易等机构的职能作用,以家用电器、装饰装修材料、交通工具、服装鞋帽和日用洗化等五大类商品和有关服务为重点,以商品专业市场、商业集中区域、城区“早市”“夜市”、农村市场、品牌专卖店等为重点区域场所,以规范商品质量准入为基础,积极查找监管未到位的部位和薄弱环节,夯实监管基础,明确人员连带责任,强化抽查和案件查办,加大对节日期间消费量大,涉及人民生活需求的生活用品和商品抽检力度,严厉打击假冒伪劣商品经营行为和有关服务领域消费侵权行为;加大对虚假打折、不正当有奖销售等违法行为的查处力度,严厉打击虚假违法广告,积极开展不公平合同格式条款



△省工商局召开流通(服务)企业行政约谈会



△淄博市工商局张店分局执法人员开展农资打假专项整治活动



△章丘市工商局工作人员调解农资纠纷



△莘县工商局执法人员开展净化“两节”市场专项执法检查

专项整治;加大对市场主体经营范围中涉及安全生产的前置审批许可证件的抽查核实力度,严厉打击无证无照经营行为;加大对直销企业专卖店的检查密度和力度,严厉打击非法传销行为。

截至目前,全省系统在“打堵堵漏”综合行动中,共出动执法人员100306人次,检查各类市场5833户次,检查经营者142971户次,抽检商品1881个批次,查处案件867起,涉及案值总额512.81万元,罚没款总额500.2万元,受理和处理消费者申诉举报4449件,为消费者挽回经济损失364.81万元,有效地净化了市场环境,维护了节日的稳定。

商品质量监测是防控流通领域商品质量风险,有针对性制定监管措施的重要手段。本着监测一类商品,遏制一种行为,规范一个行业的目标,去年以来,省工商局以五大类商品为重点,组织全省系统开展商品监测工作,全年监测食品二十大类商品九大类,抽取样品13876个样品批次,合格11822个样品批次,合格率85.2%。根据监测结果,省工商局加强数据分析,强化后处理和跟踪监测,及时组织市场清查,开展行政约谈。对监测确定为不合格的商品,追根溯源,封堵销售渠道,行政约谈生产经营企业112家,立案查处1266件,处理经销商1266个,罚没款入库368万元;对监测中发现可能造成危害的插头插座、电线电缆、小家电等不合格商品组织全省清查,共清查32个样品批次,并实施跟踪监测,有力地净化了全省商品市场。

### 加强流通监管

### 严打假冒伪劣食品销售

《食品安全法》第39条明确规定了食品经营者应当建立并执行食品进货查验制度的义务。为督促经营者有效落实这项义务,防止不合格食品流入和上架销售,倒逼生产环节提高质量,2013年3月初,省工商局组织全省系统开展了以食品经营者进货查验食品合格证或合格印章等合格证明文件为核心内容的食品质量准入试点工作。各市以县级局为单位,召开食品供货企业食品质量准入约谈会,要求食品供货企业食品质量准入,按照食品质量准入的要求供应食品;7月底前,各地组织2000平方米以上的大型商场超市试点开展五大类食品(乳制品、酒类、食用油、调味品、饮料)质量准入试点工作。

为了督促各级工商部门在食品安全监管职能划转的过渡时期,保持履职尽责的工作状态,根据省政府《关于进一步做好食品安全工作的紧急通知》,5月中旬,省工商局组织全省系统开展了流通环节食品安全风险隐患排查行动。各级工商部门通过流通环节食品监管追溯系统信息数据的对比分析,对辖区有针对性的实行“点对点”的隐患排查,对所辖食品经营场所,按照应对突发事件的防控标准,进行一



△无棣县工商局12315工作人员受理消费者的申诉



△威海3·15活动现场12315工作人员正在给老人讲解辨别白酒真伪



△日照市工商局工作人员组织开展新《消法》的普法宣传讲座



△青州市工商局加强对汽车4S店的监管,严厉打击合同欺诈行为

次严格的现场检查,对容易出现安全风险隐患的重点食品经营业户,建立向监管部门定时报告制度。

为了将食品质量准入工作引向深入,解决流通源头质量安全,2013年6月下旬,配合全国食品安全宣传周活动,省工商局会同济南市工商局举办了“百家食品供货企业食品质量准入论坛”。102家大型食品供货企业应邀出席了论坛,并向全省发起食品安全倡议,签署了《百家食品供货企业食品质量准入承诺书》,大型供货企业代表和流通企业代表围绕流通食品质量准入制度主旨作了精彩演讲,省工商局通报了近年来全省流通环节食品抽样检验基本情况。在工商主题日前后,省局组织媒体对全系统流通环节食品安全监管的新措施、新成效进行了宣传报道。通过开展以“百家食品供货企业食品质量准入论坛”为核心的食品安全宣传周活动,有效地增强了食品经营企业食品安全意识,对引导食品流通企业加强进货检验,把好食品进货质量关口,督促食品生产企业加强食品质量管理,落实食品出厂检验义务,最终保障食品安全,起到了教育、警醒、宣传的积极作用。

此外,工商系统根据省政府《2013年全省食品安全重点工作要点》和省工商局制定的《重点工作推进方案》,突出商场、超市、批发市场、集贸市场和食品店等重点场所,突出乳制品、酒类、食用油、调味品、饮料、老年人食品、儿童食品等市场消费量大、消费者申诉举报多以及群众日常生活必需的食品和季节性、

节日性食品,组织全省系统深入开展食品市场治理整顿,严厉打击销售假冒伪劣食品和涂改过期食品生产日期违法行为。全年全省系统在食品市场整治工作中共出动执法人员20.3万余人次,检查食品经营者29.1万余户次,查处无证无照经营563户,查处不符合食品安全标准的食品案件637件,受理和处理消费者申诉举报1010件,为消费者挽回经济损失69万元,有效地规范了食品市场秩序,严厉打击了销售假冒伪劣食品违法行为。

### 强化维权执法能力

### 提升消费维权效能

为进一步深化维权执法服务理念,提升消保维权工作效能,根据工商总局“岗位学雷锋、履职提效能”主题实践活动要求和省局党组《关于贯彻落实中央政治局八项规定切实转变工作作风密切联系群众的意见》,2013年3月中旬,省工商局组织全省系统开展了为期半年的“岗位学雷锋,争办消保维权十件实事”活动。

活动要求各级工商机关立足维权执法岗位职能,从解决百姓关心、诉求集中、反映强烈和矛盾突出的消费侵权问题入手,围绕消费维权、案件查办、专项整治、消费教育、行政指导、帮扶解困、优化服务措施等方面,不拘形式,选取十件有一定社会影响和具有典型性的维权实事作为活动开展的主要内容。各地积极开展服务领域专项维权执法行动,依法查处利用格式合同和霸王条款侵害消费者权益和利用虚假广告欺骗诱导消费者等违法行为,严厉打击服务领域消费侵权行为。活动期间全省系统设立学雷锋维权岗1606个,12315开放日接待消费者9940人次,回访消费者8969人次,征集消费者意见和建议1089条,工商人员走进消费维权服务站3867人次,指导维权服务站处理投诉1849件,行政约谈246次,有效地提升了全省系统的履职效能。

2013年10月25日,十二届全国人大常委会第五次会议通过了关于修改《中华人民共和国消费者权益保护法》的决定,这是全国人大常委会对我国现行《消费者权益保护法》自1993年正式实施后的首次大修。省工商局迅速组织全省系统做好新《消法》的贯彻落实工作。2013年12月下旬,省工商局举办了市、县级局消保机构负责人培训班,邀请中国青年政治学院专家解读新《消法》,组织本系统业务骨干结合2014年工作要点和工作中遇到的疑难问题,用事例、案例讲解新《消法》在消费维权工作中的运用,统一对新《消法》的理解,保证培训效果。各级工商部门采取视频、座谈、研讨、发放宣传资料等形式,开展对基层一线执法人员的培训,加强面向全社会宣传和经营者的培训,引导经营者增强自律意识,提高履行法定义务的积极性。截至目前,全省系统共举办基层监管执法人员培训15017人次;举办经营者培训36210人次;举办面向社会公众的宣传普法活动174次;印发新《消法》宣传资料224950份。

### 加快制度建设

### 构建消费维权长效机制

12315是全省消费者申诉举报的重要平台,全省工商系统紧紧围绕创建新型营商环境,以保护消费者、经营者合法权益为宗旨,充分发挥职能作用,大力推进12315行政执法体系建设,及时受理和依法处理消费者申诉举报。截至2013年底,全省12315平台共受理消费者诉求51.2万件,其中受理申诉60017件,达到近三年的最高峰值,调解成功44535件,为消费者挽回经济损失5407.49万元;受理举报1.44万件,罚没金额550.57万元;提供咨询服务43.7万件,有效地化解了消费纠纷,维护了消费者合法权益。

为将好的经验进行固化,构建消费维权长效机制,省工商局研究制定了《全省工商行政管理系统12315投诉举报中心工作标准》,明确市级12315指挥中心岗位设置,规定12315受理、分流、办理、反馈、督办、回访、归档、数据分析等工作标准,实行12315举报案件一、二级分级流转,规范12315工作流程,严格工作时限,提高服务效率,强化数据深层分析和利用,为工作决策提供依据。

在总结前期探索经验的基础上,省工商局正在研究制定《指导经营者开展商品质量准入工作意见》,探索建立商品质量准入制度,加强进货检查验收,遏制假冒伪劣商品流通,倒逼生产者提高产品质量,提升消费维权效能。按照经营者自愿的原则,以群众日常消费的商品和涉及人身、财产安全的商品为重点,突出五大类重点商品,根据商场、超市、综合市场、专业市场、个体工商户等不同情况,积极开展分类指导工作,监督和引导经营者履行法定义务,落实经营者主体责任。

同时,正在研究制定《山东省流通领域商品质量检验工作规范》。根据工商总局《流通领域商品质量抽查检验办法》,结合我省实际,明确计划制定、抽样、检验、复检、告知等程序、时限和标准,加强信息公示,提高全省流通领域商品质量检验工作规范化水平。