

执法人员认真检查商品。图片由青海省市场监督管理局提供

2024年,全省市场监管部门全面贯彻落实省委、省政府工作要求,聚焦“讲政治、强监管、促发展、保安全”工作总思路,聚焦重点领域,创新调解机制,解决难点问题,打击侵权行为,强化宣传引导,推动协同共治,维护合法权益,营造更加安全放心的消费环境。去年,各级市场监管部门和消协组织共受理咨询投诉举报21.2万件,为消费者挽回经济损失2114万余元,消费投诉信息公示连续获登市场监管总局“红榜”,消费者的体验感、获得感、幸福感、安全感持续提升。



优化消费环境 提振消费信心 促进全省经济社会高质量发展

——2024年青海市场监管系统消费维权工作综述

西海全媒体记者 彭娜

严守消费安全底线 不断优化消费环境

优化消费环境,不是一句简简单单的创建口号,而是实实在在的具体行动。

全省各级市场监管部门深入推进“两个责任”,建立“三书一函”、事故和舆情查处挂牌督办等制度,食品安全工作进步明显,获得国务院食安委通报表扬。聚焦预制菜、校园食品、无堂食外卖、旅游景区餐饮等关键领域,强化日常巡查、专项督查、联合检查,创

建学校食堂“五陪餐”制度,得到学生家长认可的点赞。

扎实开展药品安全巩固提升行动,抽检“两品一械”2024批次,查办案件245起,同比增长17.2%,又一次保持药品安全事件“零发生”。颁布全国首部藏药“佐太”及其原辅料地方标准,编撰我省第一部《医疗机构制剂监管手册》和《青海省医疗机构制剂汇

编》,确保药品消费安全。

制定重点工业产品质量安全监管目录,开展省级监督抽查117种2673批次,重点工业产品合格率达96.86%。强化产品质量安全风险监测数据运用,排查整治重点工业产品、电动自行车、电力设备等质量安全风险,开展质量技术帮扶“提质强企”行动,企业产品质量水平和质量竞争力持续提升。

颁布特种设备安全使用管理评价细则等3项地方标准,修订特种设备作业人员考试机构管理办法。深入推进城镇燃气安全专项整治,确保存量隐患“清仓见底”。扎实开展燃气压力管道、黑气瓶、电梯及高风险大型游乐设施质量安全等“清网除患”行动,督促整改风险隐患设备4346台套,特种设备定检率达到99.3%。

强化消费领域监管 持续提振消费信心

提振消费信心,不是一蹴而就的事,而是一场攻坚战、持久战。

全省各级市场监管部门以整治虚假宣传、违法广告、侵权假冒等违法行为为重点,扎实开展民生领域“铁拳”“职业闭店”联合治理、打击“鬼秤”、加油机作弊、“特供酒”清源打链、“守护消费”等40余项执法行动,成效显著。

深入开展“净域·2024”系列行动,督促经营者遵循公平、合法、诚实、信用的定价原则,严厉打击哄抬物价、价格欺诈等违法行为,全年共检查各类经营主体7.48万户次,整改规范1259条,立案51起,结案49起,清退多收价款1236.48万元,切实维护消费者合法权益。

建成全省网络交易监管指挥平台,完善常态化监管机制,制定经营者合规评价指标体系,推动差异化精准监管,协调处置网站平台违法违规账号106个、互联网应用52个,查处涉网案件160余起;规范重要节点网络集中促销行为,“6·18”“双11”网络集中促销活动期间,开展形式多样的网络

市场监管工作,取得积极成效。

对全省核心景区及周边旅游消费场所开展“地毯式”监督检查,针对发现的侵害消费者权益违法行为建立台账,实行销号管理。全省共检查景区景点、餐饮住宿等经营主体1.25万户次,现场整改明码标价不规范等问题417条,查处旅游市场违法案件12起。

创新机制提升效能 坚决维护消费者权益

维护消费者权益,不能仅靠传统手段,必须通过创新机制,实现多方协同发力。

如何协同发力?充分发挥全国12315平台作用,实现五级平台稳定运转,我省12315服务热线消费者投诉按时初查率、举报按时核查处率两项效能评估指标均高于全国平均水平。办理12345政务服务热线转办工单2640

件,办结率100%。

鼓励引导有条件的企业客服售后机构成为ODR企业在线解决消费纠纷,全省ODR企业由135家增长至196家,增长率45.19%。ODR企业共受理消费者投诉5118件,占全省投诉总量的13.83%,办结率99.06%。引导实体店经营主体践行诚信经营理念,为消费者提供更加便捷、高效的购物体验,

全省线下无理由退货数量4996件,退货金额160.14万元。

充分发挥省消费者权益保护工作厅际联席会议机制、省消费者协会理事成员单位作用,聚焦大宗消费、服务消费、农村消费、新型消费等重点领域,创新消费纠纷多元化解机制,优化行政调解制度,深入研究难点问题,制定相关政策措施,27家成员单位

通过电话、来函来访、互联网等方式受理消费者咨询、投诉、举报共计21.95万件,投诉举报办结率95%。

与陕西、山西、吉林、河南、湖北、宁夏、新疆等7省(区)市场监管局(厅)共同参与并签订联盟合作协议,共同推动消费环境与指数评估体系建设,助力区域社会经济高质量发展。

多方联动凝聚合力 扎实推进消费共治

推进消费共治,绝非仅靠某个部门或单一主体就能完成,而是需要全社会共同努力,协同推进。

为实现全社会共同参与,省市场监管局联合34家行政、司法、行业协会、新闻媒体及企业,组织开展30项青海省“3·15”宣传咨询服务活动,全省共开展主题活动2434场次、消费教育引导活动107次,播放各类公益宣

传片6万余次,发放各类宣传资料30万余份,消费者参与36万余人次,经营者参与1.2万余户次。

联合公安、农业农村、文化和旅游、海关等部门,共销毁涵盖食品、药品、化妆品、日用品、烟草制品、保健食品及酒类等侵权假冒伪劣商品19大类,572个品种、100933件(包、瓶、袋),总货值达702.16万

元,提升执法震慑,有效净化市场环境。

加强对直播带货、预付式消费、职业索赔等市场乱象的监管,推动行业持续健康发展。持续开展消费体察调查活动和比较试验,为消费者选择优质商品和服务提供科学依据及有效信息参考,引导广大消费者积极参与社会监督,共同推动我省企业优

化产品和服务质量的“双提升”。联合省高级人民法院、省消费者协会印发《关于全面加强消费纠纷诉调对接工作的通知》,深化消费纠纷诉调对接,推动消费纠纷前端预防和源头化解。广泛开展消费教育“五进”活动,全方位、多层次宣传普及消费维权知识,现场受理消费者咨询投诉,提升服务效能。

培育壮大经营主体 持续激发消费活力

激发消费活力,不仅仅是激发消费者活力,更要激发经营主体活力。

为此,省市场监管局联合25个部门在全省创新开展经营主体质量提升行动,在西北地区率先出台名称争议处理办法,健全完善登记注册规范化工作体系,实施证照联动办理,新开办企业全程网办率达97%,活跃度超全国平均水平,户均吸纳就业人数全国

第三。全省累计注册登记经营主体59.32万户,同比增长3.81%。

出台促进支持民营经济、个体工商户发展的政策措施,加快健全简约高效、公正透明、宽进严管的行业准入规则,推动经营主体全生命周期“一件事”高效办成,“开办餐饮店一件事”实现“一次申请、一窗受理、联动办理”,办事群众满意度持续提升。

落实惠企政策精准直达机制,全覆盖分型分类判定个体工商户,实施差异化帮扶。开展先进个体工商户和民营企业主题展播活动,成功举办民营企业与高校毕业生供需见面专场招聘会。组织推介特色品牌产品,签约项目43个、金额1.33亿元。

消费者权益保护是一项民心工程、民生事业,事关青海600万各族消

费者的民生福祉。2025年,省市场监管局将全面落实省委省政府、市场监管总局决策部署,充分发挥市场监管综合执法优势,聚焦群众急难愁盼,深化“放管服”改革,凝聚监管合力,不断创新监管方式,持续提升监管效能,用心用情用力共筑满意消费,为推动青海经济高质量发展、增进人民群众福祉提供坚实保障。