

# 3·15 国际消费者权益日

## 2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题

### 一、主题涵义

“守护安全 畅通消费”具有以下三个方面的涵义：一是依法履职，筑牢消费市场健康发展基础。安全是消费者受法律保护的基本权利，保护消费者合法权益是法律赋予消协组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益，也是消费市场持续健康发展的根基和保障。消协组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责，充分发挥消费维权社会平台作用，凝聚全社会力量，营造安全便利消费环境，让消费者能消费、愿消费、敢消费，激发消费潜力，促进消费增长。二是找准痛点，满足消费升级安全新需求。伴随经济发展和技术进步，消费升级持续加速，不断涌现的消费新业态、新模式，在满足消费者多样化需求、提升消费便利度的同时，也暴露出安全保障不足的消费风险。强化底线思维，加强监督制约，促进各类消费业态、模式规范发

展，切实保障消费者人身、财产、个人信息安全，是人民群众对美好生活的新需求，也是新形势下消协组织加强消费者保护的着力点。三是打通堵点，畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境，全面促进消费，畅通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置，是构建新发展格局的必要保障。消协组织要提高政治站位，同步时代需求，将守护安全作为畅通消费的重要基础，将畅通消费作为守护安全的价值追求，不断提升消费者保护能力、水平，积极推动消费维权协同共治，坚持“守底线、拉高线”，促进行业自律、企业诚信，打通关键堵点，保障消费畅通，推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强劲动力。

### 二、主题目标

一是凝聚社会力量，推进协同共治，筑牢消费安全社会基础。通过各类大众传播媒

介，加大消费宣传引导和消费侵权行为监督曝光力度，推动全社会形成消费安全共识，将消费者保护放在更加突出位置，进一步改善消费环境，不断满足人民日益增长的美好生活需要。发挥消协组织理事成员单位积极作用，推动建立维权信息共享机制、联合接受公众咨询机制、维权难点问题会商机制、重大消费纠纷联合调处机制、维权成果联合发布机制，加强消费者保护协同共治，切实保障消费者安全、放心、舒心消费。

二是加强理论研究，推动制度完善，筑牢消费安全法治基础。以《民法典》施行为契机，围绕消费领域热点难点问题，特别是消费新业态、新模式发展中暴露出的消费安全问题，加强理论研究和研判，形成维权观点，积极建言献策，推动相关法律法规和标准完善，辅助政府决策。重点推动建立适应不同行业特点的消费后评价机制，实现对刷单炒信、虚构评价等行为的有力治理，推动各类

消费业态在法治轨道内规范有序发展。

三是突出问题导向，提升维权效能，筑牢消费安全救济基础。面对消费领域问题点多面广的现实状况，聚焦消费者反映集中、诉求迫切、危害性大、影响面广的消费安全问题，从典型案例入手，综合运用点评约谈、调查调解、警示批评、支持诉讼、公益诉讼等维权方式，用好职责“工具箱”，善打维权“组合拳”，以点带面推动问题解决，切实提升维权效能。

四是强化消费教育，加强消费引导，筑牢消费安全市场基础。围绕事关消费安全的消费领域热点难点问题，加强系统化消费教育，丰富教育形式和载体，帮助消费者掌握消费知识，增强依法维权意识，提升依法维权能力、水平。围绕基本民生产品和消费产品开展测试评价、发布消费提示，帮助消费者全面准确掌握产品信息，科学理性作出消费选择。通过消费者“用脚投票”，督促生产者、经营者不断提高产品和服务质量，推动经济高质量发展。



监利市市场监督管理局开展食品安全专项检查

### 提升企业开办便利度

实行企业开办“5210”标准，会同各政务管理部门推进线下企业开办综合服务窗口建设，充分推广应用湖北政务服务网企业开办专区功能，实现企业设立登记、公章刻制、银行开户、发票申领、社保登记五个业务申请和出件只到“一窗”、只进“一网”，实现线下企业开办综合服务窗口“全覆盖”和线上企业开办专区“全贯通”。企业设立登记环节在0.5个工作日内办结，公章刻制、发票申领、社保登记、银行开户四个环节实行同步审批，在0.5个工作日内办结，免费赠送一套四枚公章（企业行政章、法定代表人章、财务专用章、发票专用章）。

### 提升企业注销便利度

全面推行企业简易注销改革，将符合简易注销企业公示时间由45日压缩至20日，确保时限压缩60%以上。对适用简易注销程序注销的企业，即到即办。推广应用湖北政务服务网“注销专区”功能，逐步实现企业注销全程网办。

### 加快企业电子身份应用

提高电子证照、电子印章、电子档案在办理政务服务事项中的应用度。在税务、社保、公积金等涉企服务高频领域深度应用电子营业执照，在企业登记、社区事务受理、社会化服务等领域推行电子印章应用。为企业提供带有签章和防伪水印的电子档案查询、拷贝服务，“一次拷贝、终生使用”，提升企业档案查询的实效性和便利度。

### 开展“证照分离”改革全覆盖试点

对所有涉企经营许可事项实行全覆盖清单管理，按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式分类推进改革。进一步扩大企业经营自主权，强化政府部门业务协同和信息共享，创新和加强事中事后监管，不断提升监利市营商环境整体水平，助力监利疫后重振和高质量发展。

## 多措并举优化营商环境

## 守护安全 畅通消费

——访监利市市场监督管理局局长 高俊

消费环境与人民群众生活息息相关，事关经济发展、社会和谐。在“3·15”国际消费者权益日到来之际，记者采访了监利市市场监督管理局局长高俊。

记者：市场监督管理局在保护消费者合法权益方面取得了哪些成效呢？

高俊：2020年，在监利市委、市政府的坚强领导下，监利市市场监督管理局主动作为、实干担当，将12315、12365、12331、12358、12330五线合一为“12315”，受理各类投诉举报1561起，为消费者挽回经济损失116.8万元，切

实践行了消费者至上的理念，全市消费环境稳中向好，消费者满意度不断提升。

记者：今年“3·15”的主题是什么？

高俊：今年，消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”，具有三层含义：一是依法履职，筑牢消费市场健康发展基础；二是找准痛点，满足消费升级安全新需求；三是打通堵点，畅通消费助力经济循环。

记者：针对今年“3·15”主题，市场监督管理局有没有什么具体的措施？

高俊：围绕这一主题，监利市市场监督管

理局将守护安全作为畅通消费的重要基础，将畅通消费作为守护安全的奋进目标，按照“四个最严”要求，狠抓食品药品安全监管，守护了群众“舌尖上的安全”；强化特种设备、产品质量监督，避免了重大安全事故的发生；加大消费领域执法，开展了一系列专项整治行动；抓好放心消费创建，建立了线下无理由退货、经营者首问和赔偿先付等制度；发挥12315平台作用，投诉举报办结率、满意率始终保持100%。通过一系列举措，努力打通了消费维权“最后一公里”。

接下来，监利市市场监督管理局拟将监管重点放在推进12315“互联网+消费维权”平台建设，不断同步时代需求、打通关键堵点，凝聚社会力量、激发消费潜力，共同推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强劲动力。

在这里，监利市市场监督管理局向广大市场主体和消费者们发出呼吁，希望大家主动参与、积极发声、共同发力，让消费安全得到守护，让消费之路畅通无阻。

## 2020年消费维权工作简介

2020年度是监利市市场监督管理局机构改革、部门整合后12315、12365、12331、12358、12330五线合一开展消费维权工作的第一个年度。2020年监利市市场监督管理局登记受理各类投诉举报1561起，其中全国12315平台投诉举报1273起；公众诉求平台诉求218起；e线民生平台诉求70起，办结1561起，办结率为100%，共为消费者挽回经济损失116.8万元。

2020年度监利市市场监督管理局在市委、

市政府的正确领导下，紧紧围绕中消协“凝聚你我力量”消费维权年主题，开展了以下工作：一是着力开展年主题宣传，广泛宣传消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递正能量，提振消费信心。

二是着力加强消费教育引导，以提质量、强效果为目标，利用新技术、新载体，让消费教育接地气的方式走近消费者，不断增强消费者的维权意识和能力，培育成熟理性的消费者

群体。针对新型、热点产品和服务，开展产品比较试验和消费体察，为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考。

三是着力推进消费投诉便利化，积极推广“湖北12315投诉和解平台”，适应互联网时代信息传递新形势，畅通在线投诉渠道，保障消费者随时随地便捷维权。

四是着力推进消费者评测，认真听取消费者意见，围绕问题、短板查原因、补漏洞，及时

改进工作，提升消费者满意度。

五是着力加强投诉数据统计分析和舆情监测，准确把握消费维权工作动态和着力方向，为相关机构开展消费维权工作提供有力参考。

六是着力加强消费维权志愿者队伍建设，推广中消协“i维权”App平台应用，丰富功能，提升开放性、及时性，让消费者能够更好地参与到消费维权工作中来。

## 2020年度食品安全监督抽检不合格信息公示

序号	样品名称	环节	生产单位	被抽样单位	抽检级别
1	青豆芽、黄豆芽	经营	/	唐香楼	本级
2	三角碟等餐具(自行消毒)	经营	/	监利县周骏餐馆	本级
3	勺子等餐具(自行消毒)	经营	/	监利县米粒煲仔饭店	本级
4	黄豆芽	经营	/	曹瑞勇	本级
5	麻辣榨菜	经营	重庆市泰汇农业发展有限公司	朱文华	本级
6	鲜活黄颡鱼	经营	/	监利县袁海方快餐店	本级
7	178克老丁锅巴(膨化食品油炸型)	经营	武汉旺辉食品有限公司	监利网市和润家生活超市	本级
8	碗、勺子(自行消毒)	经营	/	监利县福田寺镇柳关社区幼儿园	本级
9	酒嗝花生(坚果炒货食品)	经营	海宁市宏旺食品有限责任公司	邹超	本级
10	鲜鸡蛋	经营	/	监利县福旺家超市	本级
11	鲜活泥鳅	经营	/	监利县佳实惠购物广场	本级
12	菜籽油	经营	/	监利县三洲镇中心小学	本级
13	多味雪菜	经营	天门市新华酱品有限公司	监利县三洲镇中心小学	本级
14	饭前开胃菜	经营	重庆市艺宝食品有限公司	监利县三洲镇中心小学	本级
15	黄豆芽	经营	/	监利县鱼汤泡饭酒店	本级
16	黄豆芽	经营	/	监利县大信生活超市八八店	本级
17	筷子、勺子(自行消毒)	经营	/	监利县锦江酒店有限公司	本级
18	多味瓜子(烘炒类)	经营	安徽顺丰食品有限公司	监利县三红副食超市	本级
19	酒香花生	经营	临沂市子峰食品有限公司	监利县三红副食超市	本级
20	醋、洋葱	经营	/	监利县荆监阿杨餐馆	本级
21	长方碟等餐具(自行消毒)	经营	/	监利县名典咖啡茶馆	本级
22	镇江白醋	经营	镇江市恒冠醋业有限公司	监利县嗨乐餐吧	本级
23	黄豆芽	经营	/	监利县家家福购物广场有限公司	本级
24	香油	经营	/	周厚宝	本级
25	三年陈存高粱原浆	生产	监利县荆河酒厂	洪湖市曹市镇张胖子餐馆	本级
26	小米辣	生产	监利县鑫宏食品厂	天门市红梅批发超市	市抽
27	先忠1号(白酒)	生产	监利县先忠粮酒厂	监利县先忠粮酒厂	省抽
28	饮用纯净水(黄标)	生产	监利县一家子纯净水厂	监利县一家子纯净水厂	省抽
29	鸡蛋	经营	边姐杂货铺(边青雄)	监利县新沟镇新兴初级中学	本级
30	鸡蛋	经营	潜江市众铭养鸡专业合作社	监利县新沟中学	本级
31	汤碗	经营	湖北省监利县第一中学	湖北省监利县第一中学	市抽
32	爽口榨菜丝(酱腌菜)	经营	荆州市双马腌菜厂	监利县新沟镇新兴初级中学	市抽
33	万湖泉纯净水	生产	监利县万湖泉纯净水厂	监利县万湖泉纯净水厂	省抽
34	海藻糖绿豆糕(原味)(抹茶味)	经营	湖北丹谷食品有限公司	监利富源商业广场江城店	省抽
35	荞酒	生产	监利县庄氏酒庄	监利县庄氏酒庄	市抽
36	腾飞包装饮用水	生产	监利县腾飞水业有限公司	监利县腾飞水业有限公司	省抽
37	卤猪头皮、卤三黄鸡	经营	/	监利县恒恒卤菜馆	市抽
38	马坝皇	生产	湖北海平米业有限公司	东莞市常平天英粮油经营部	市抽
39	红油榨菜丝(酱腌菜)	经营	荆州市双马腌菜厂	监利县大垸流港初级中学	本级
40	八宝酱瓜条	生产	湖北大善人农业科技有限公司	浙江省湖州物美百货有限公司	市抽
41	鲜活泥鳅	经营	/	监利富源商业广场江城店	本级
42	鲜活泥鳅	经营	/	监利县佳实惠生活超市(滨江店)	本级
43	鲜活泥鳅	经营	/	章晋河	本级
44	鲜活泥鳅	经营	/	邓业文	本级
45	鲜活泥鳅	经营	/	黄尚和	本级
46	鲜活泥鳅	经营	/	陈清华	本级
47	精酿白醋	经营	武汉市东西湖金陶味业食品厂	陶杰	本级
48	绿豆芽	经营	/	万翠萍	本级
49	黄豆芽	经营	/	监利永强餐饮管理有限公司	本级

## 2020年度监利市工业产品质量抽检情况

国家抽查	产品名称	抽查批次	合格批次	合格率
	口罩	1	1	100%
	水泥	1	1	100%
小计		2	2	100%
省级抽查	产品名称	抽查批次	合格批次	合格率
	水泥	2	2	100%
	化肥	14	14	100%
	黄金	7	1	14%
	家具	2	2	100%
	小家电	4	4	100%
	燃气灶具	3	3	100%
	儿童用品	1	1	100%
小计		33	27	82%
荆州市级抽查	产品名称	抽查批次	合格批次	合格率
	口罩、卫生用品	10	5	50%
	电动车、水泥、钢材、铝合金、防水材料	32	23	72%
	小家电	4	3	75%
	危化气体	1	1	100%
	电线电缆消防器材材料	20	17	85%
	肥料	34	32	94%
	车用汽油	17	16	94%
	车用柴油	19	19	100%
	车用尿素	5	5	100%
	商品煤	1	0	0%
小计		143	121	85%
总计		178	150	84%
监利市抽查		196	176	89.80%
合计		374	326	87%