

今年“3·15国际消费者权益日”主题是“信用让消费更放心”。其含义是呼吁全社会更加重视加快消费领域信用体系建设；倡导广大经营者要依法诚信经营，充分尊重和保护消费者的监督权，用诚实守信的经营行为，打造品牌形象，赢得消费者的信赖和认可。同时，也鼓励广大的消费者积极地依法主张自身的合法权益，积极地行使监督权，积极参与消费评价。

武汉市市场监管局发布2018年消费者权益保护报告

忠实履行市场监管职能 打造安全放心消费环境



3·15活动现场，市场监督管理工作人员细致地向消费者宣传法规、解答消费中遇到的疑问
李永刚 摄



市场监管部门执法人员现场检查黄陂盘龙城打击传销“秋风2018”战役行动
张锦 摄

今年“3·15国际消费者权益日”，武汉市市场监管局发布2018年度消费者权益保护报告。这是武汉市新一轮机构改革，原市工商、质监、食药监等部门合并组建武汉市市场监管局后，发布的首部专门反映我市市场监管部门维护消费者权益工作状况的报告。

武汉市市场监管局发布消费者权益保护报告，充分表明我市市场监管部门对消费与消费维权工作的高度重视，充分表明新常态下发挥消费对经济引领作用的重要意义，充分表明市场监管部门依法认真履行消费维权重要职责的坚定决心。

2018年，我市原工商、质监、食药监等市场监管部门认真学习贯彻党的十九大精神，坚决贯彻落实市委、市政府的决策部署，深入推进市场监管改革创新，牢固树立以人民为中心的发展思想，将保护消费者权益作为市场监管执法的出发点和落脚点，认真履行监管职责，大力整顿市场秩序，维护群众利益，为服务我市经济社会发展作出了贡献。

依托“双随机”抽查平台，全面实施“双随机、一公开”监管，协调31个市级部门协同开展“双随机、一公开”抽查，市、区共发起完成“双随机”抽查任务3253次，抽查市场主体102463户，按照“一次抽查、全面体检”的要求，发现并处置问题47209个，抽查结果全部向社会公开。

“双随机”监管处置问题47209个

原工商部门对新设企业、金融、广告等重点行业领域，组织开展4次随机抽查，抽查市场主体23257户，共查处违法、违规经营问题1.4万余个。原质监部门全年共开展集中抽查16次，抽查市场主体182家，发现问题78个并全部督促

整改。原食药监部门制定随机抽查工作实施细则，健全配套工作制度，实现了抽查全程记录，抽查结果实现了5个100%（100%纳入信用信息，确保事项覆盖率100%，次数完成率100%，问题处置率100%，结果公示率100%）。

抽检不合格商品较上一年度下降7.1%

原工商部门强化商品质量“线上线下一体化”监管，加大流通领域商品质量抽检力度，组织开展流通领域商品质量抽检共计1314批次，发现不合格商品214批次，不合格率16.3%，较上一年度下降7.1%。对不合格商品销售者均依法予以查处并向社会公示。

原质监部门开展产品质量监督抽查4035批次，本地产品合格率95.01%，对监督抽查不合格产品处置率100%。依法开展出租车计价器、加油枪等强检计量器具检定工作，周检合格率均在97%以上。抽查定量包装商品净含量871批次，合格率98.62%。

原食药监部门抽检食品69302批次，合格率97.82%；抽检药品3559批次，合格率97.94%。规范食品药品抽检报告书送达及不合格产品核查处置的程序和要求，核查处置率100%，建立食品抽检信息公示专栏，及时公示食品抽检信息，共公示48期、280批次不合格产品。

企业信息逐步实现“一网共享”

开放，全市企业信息“一网共享”逐步实现。加强工商（市场监管）、银行、税务、旅游等多部门信用协作，建立完善企业信用警示、信用分类监管、异常名录监管等机制，对市场主体实施跨部门失信联合惩戒，促进“一处失信、处处受限”。深化网络市场监管。九个部门联合部署

网络市场监管专项行动，重点打击侵权假冒、刷单炒信、虚假宣传等违法行为，推动形成高效协同的监管格局，共查处网络违法经营案件228件。大力扶持新经济发展，在东湖高新区启动创建国家网络市场监管与服务示范区工作，推进科学智慧监管，促进网络市场主体高质量发展。

全市消费品提档升级

革创新先行区创建，成立了武汉市标准化工作委员会、国家技术标准创新基地（中国光谷）建设顺利通过中期评估，指导服务全市企事业单位新制定国际标准4项，国家、行业标准70余项；组织制定团体标准7项，地方标准62项。原工商部门开展制造业品牌提升、农业品

牌转化、服务业品牌示范三大行动，指导制造业、现代服务业园区及“三品一标”企业开展商标品牌建设，新增商标注册量4.3万件，同比增长104.9%，全市商标有效注册量达19.1万件，新增驰名商标、地理标志共7件，全市地理标志总量突破40件，有力促进了我市消费品质量提升。

全市有1830家放心消费创建示范单位

消费环境全面进步 消费维权总体水平提高

放心消费创建是国家市场监管总局推动消费环境优化升级的重要举措。全市放心消费创建活动开展以来，得到了社会各界积极响应。原工商、质监、食药监部门与发改、商务等部门协同创建。广大企业积极按照“商品无假货，服务无欺诈，投诉无障碍”的要求，强化消费维权主体责任，促进了全市消费环

境全面进步和消费维权总体水平提高。2018年，我市考核验收市级放心消费创建示范单位1830家，推荐省级示范单位687家。汉街、武汉天地等街区全面打造放心消费创建示范街区，发挥了良好的示范效应，居然之家、红心美凯龙等家装企业积极推行线下销售无理由退货制度，得到广大消费者认可。

工商部门作为放心消费创建活动领导小组办公室积极发挥牵头作用，发动成员单位按照各自职能职责制定重点行业及领域创建工作方案，制定了各类示范单位考核验收标准，印制统一创建标识15000余份，采取上门走访、集中宣讲、行政指导等多种方式发动市场主体参加创建。

食药监部门将放心消费创建与食品安全城市创建深度融合，实施八大巩固提升工程，巩固国家食品安全示范城市创建成果，深入推进“放心肉菜示范超市”创建活动，中百仓储水果湖店、武商超级生活馆、永旺金银潭店等3家超市被省食品流通行业协会授予“放心肉菜示范超市”称号。

中国移动武汉分公司：提速降费优化服务

中国移动武汉分公司建立市级消费维权服务站18家、省级维权站15家，今年，争创“放心消费创建”示范单位，积极为消费者营造放心消费环境。积极推进“提速降费”。继2017年9月1日取消手机国内长途漫游费后，2018年7月1日再次取消流量漫游费。开展“流量扩容”行动，不断丰富流量套

餐种类、优化流量提醒规则，推出大流量系列套餐满足不同消费群体使用需求，语音单价下降50%，流量单价下降70%。同时，中国移动武汉分公司以客户利益为先，着力规范营销行为，明码标价透明消费。开展总经理客户接待日活动，深入了解客户诉求和意见建议，零距离化解消费纠纷。

武汉海恒丰商贸有限公司(海尔电器总经销)：让消费者售后无忧

武汉海恒丰商贸有限公司(海尔电器总经销)积极深入开展放心消费创建，从创新驱动的“产品思维”逐渐向创新驱动的“用户思维”转变，大力推行“上门四不准”“只要一个电话”“服务一条龙”“送装一体”“五星级服务”“成套服务”等销售和售后服务管理制度。建立流动服务站，全流程服务可视化，共分为六个在线模式：在线抢单，在

线可视，在线评价，在线支付，在线付款，在线交互。吸引高素质服务人员给消费者提供更好的售后服务体验。当前正在推行产品免费上门服务；免费测水、电、空气；产品送装一体；免安装材料费；免费移机清洗一次；卡萨帝用户关爱；VIP用户产品终生保修“七星服务”，确保消费者使用海尔产品无后顾之忧。

严格监管执法 护航群众消费 去年共查办 违规违法案2523件

消费安全是社会公共安全的重要组成部分，全市市场监管部门牢固树立“底线思维”，为确保市民群众消费安全，始终将保障群众健康安全作为监管执法的重中之重，2018年查办违规违法案2523件。

原工商部门加大侵权假冒、虚假宣传、合同欺诈等案件查处力度，共查办各类经济违法案件993件，案值1681.77万元。原食药监部门持续保持稽查打假高压态势，办理食品药品违法违规案1530件。进一步完善与公安部门、检察部门的线索通报、案件移送、信息共享、信息发布等工作机制，进一步完善重大案件咨询会商、提前介入涉嫌犯罪案件调查等工作机制，移送涉嫌食品药品犯罪案件22件，涉嫌犯罪案件移送率100%。

原食药监部门落实食品生产企业风险分级管理，对食品虚假宣传、酒类小作坊、桶装水、保健食品、食用油塑化剂、特殊膳食食品等重点行业和重点问题开展专项整治。开展食品小作坊规范治理。全面建立食品安全自查制度。强化“菜篮子”产品质量安全监管。督促食用农产品经营企业开展风险自查，拓展“一票通”实施范围，全市农贸批发市场“一票通”使用覆盖率达98%。加强药品化妆品生产、流通监管，对70家药品零售连锁公司总部负责人集中约谈，规范药品零售企业销售处方药行为。对高风险、低信用医疗器械生产企业开展专项检查，严厉打击违法违规经营使用医疗器械行为。

原质监部门充分发挥特种设备安全生产专业委员会统筹协调作用，严格特种设备安全监管，巩固完善特种设备综合治理机制。抓好安全检查，保障重大活动、重点时段、重要节假日特种设备安全。共检查特种设备生产使用单位7250家，下达安全监察指令书1709份，封存设备152台，整治超期未检及检验不合格特种设备4453台。

发展12315服务 消费维权服务站887家 全市消费维权体系 已形成

消费者权益保护工作涉及到经营者、消费者、行政部门、社会组织等方方面面，2018年，全市市场监管部门积极协调相关各方发挥各个方面的优势，坚持优化服务，不断完善消费维权体系，努力提升维权效能。

畅通消费者投诉渠道。原工商、质监、食药监等部门均建立了电话、网络、信访、长江日报城市留言板等投诉渠道，敞开大门接受消费者投诉举报。原工商部门全年共接处消费者诉求40余万件，其中消费投诉12万余件，为消费者挽回经济损失7400余万元。

12315消费维权“不打烊”，加强双休日、节假日期间12315热线值班备勤，确保热线畅通，对重点诉求实行应急处理，节假日接处消费者诉求近10万件，应急处理群众诉求120余件，有力地维护了消费者权益。大力推动全国12315互联网平台的运用，实现“网上受理、网上回复”，通过互联网平台接收、办理全国各地消费者诉求36283件，为消费者挽回经济损失453.73万元。积极发展12315互联网平台ODR企业(消费纠纷在线解决企业)23家，在原工商部门的监督指导下，企业直接在线与投诉人协商和解消费纠纷。原市食药监局积极规范投诉举报受理、处置流程，受理群众诉求18900件。

加强消费维权基层站点建设。充分调动大型商业服务企业、网络交易平台的维权积极性，健全消费维权直通车机制，直接向直通车企业分转消费者投诉，发展消费维权直通车单位129家，通过直通车和解消费投诉1.5万余件。大力发展12315消费维权服务站，按照“八个一”的标准规范服务站建设，充分发挥服务站引导经营者自律、就近处理消费者投诉的作用，全市发展12315服务消费维权服务站887家，就近快捷处理消费者投诉1.4万余件，全市消费维权体系已形成。

扎实开展消费维权宣传教育。深入开展“3·15”宣传活动，积极组织消费保联席会议成员单位、各区市场监管部门、12315直通车单位，围绕放心消费开展系列宣传活动，开展普法讲座182场次、组织各类会议116场次、开展大型咨询活动128场次、发布重要新闻13次、播放公益广告2449条、印发各类宣传资料10万余册，省市主流媒体开展相关报道近百次，营造出全社会共同支持、参与创造放心消费环境的良好氛围。深入学习贯彻《湖北省消费者权益保护条例》，通过公共媒体广泛宣传《条例》内容，增强经营者保护消费者权益的自觉性，提升市民依法维权的意识，提升系统干部职工依法开展维权工作的能力。针对消费热点，及时向社会公众发布消费警示提示9次，积极引导市民科学、文明、理性消费。