共筑满意消费　3·15消费者权益日特刊

聚势谋远开新局　积厚成势赶征程

奋力谱写定西市场监管现代化新篇章

定西市市场监管局党组书记、局长　王小宝

近日，市市场监管局工作人员检查食品安全工作。

2024年，全市市场监管工作在市委、市政府的正确领导下，紧扣一个大市场、两个强市、三个监管、四个安全“1234”工作着力点，聚焦准入、消费、竞争、质量、安全“五个市场环境”，统筹推进“十件助企利民实事”办理，以“促发展、保安全、谋创新、夯基础、稳秩序”为纲，全力以赴激发“活”的潜力、筑牢“安”的防线、提升“管”的效能、把握“质”的方向、推动“通”的市场，交出了一份接续拼搏、破难而进、善作善成的市场监管新答卷。

一年来，我们在改革中求“新”，升级服务供给激活市场发展源。坚持把全面深化改革、优化市场准入环境作为助推经营主体数量持续增长的核心支撑，积极推动实施“高效办成一件事”改革措施，升级“一网一窗通办”服务，实施个体工商户精准帮扶，创建“政银合作”新模式，全市新增经营主体2.65万户，总量达23.66万户，同比增长4.1%，为全市经济社会高质量追赶发展奠定了经济增长基础、注入了强劲发展动能。

一年来，我们在落实中求“严”，加强安全治理拧紧风险防控阀。以“零事故”为目标，深入推进责任体系建设，推行智慧追溯监管，创新各领域“红黑榜”通报机制，聚力开展“食品安全利民”“无忧乘梯安民”等民生实事，重点推动校园食品安全、药品安全巩固提升、电动自行车安全监管、城镇燃气治理等专项行动，持续织密“三品一特”安全风险防控网络，全市全年未发生系统性安全事件，市场监管领域安全形势稳中向好。

一年来，我们在联动中求“聚”，注重部门协同强化监管合心力。坚持以“双随机、一公开”监管、跨部门综合监管、法治监管、信用监管、智慧监管等“五个监管”为推手，深化跨部门协作协调体系，健全完善监督检查、产品抽检、执法办案、协同保护的一体协作监管和“一业一查”跨部门综合监管等机制，精准定位风险隐患，推动形成“部门联动、科技赋能、数据共享、整体推进”的立体化监管格局。

一年来，我们在保障中求“实”，聚焦质量提升点燃发展双引擎。一体化推进质量强企强链强县，2个县域、1个企业、1个产业链分别入选全国或全省培育建设目录。同步激活创新动能，全市商标申请量、商标注册量、商标有效注册量和每万人口发明专利拥有量同比分别增长8.2%、45.42%、15.51%和22%，“临洮珍好”成功注册全市第二件集体商标，各类地理标志惠及226家企业，构建起“质量筑基+产权赋能”产业升级双驱动。市委主要领导走进《新华访谈》介绍定西“质量强市”经验，20余家全国主流媒体发布定西质量强市报道50余篇、阅读量超4000万次。

一年来，我们在规则中求“优”，完善制度体系构筑统一大市场。不断夯实全国统一大市场根基，充分发挥联席会议统筹协调和牵头抓总作用，开展增量审查和存量清理，对涉及市场经济主体的政策措施应审尽审，联合市委党校举办公平竞争审查培训班，承办全省反垄断监管执法综合宣传培训班，大力推动公平竞争审查机制落实。全市共审查重大政策措施文件492件，驳回修订8件，有效杜绝了妨碍统一市场和公平竞争政策文件的出台。

2025年是“十四五”收官、“十五五”布局之年，也是进一步全面深化改革深入推进之年。全市市场监管工作将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记视察甘肃重要讲话重要指示精神，紧紧围绕市委、市政府和省市场监管局决策部署，加快推动全国统一大市场建设“一条主线”，认真履行强化市场监管和服务经济发展“两大使命”，着力统筹发展和安全、效率和公平、活力和秩序、监管和服务“四对关系”，更加注重全面深化改革、优化营商环境、强化监管能力、防范化解风险“四个重点”，关键聚焦市场准入、市场质量、市场消费、市场竞争、市场管理“五个环境”，持续推进经营主体健康发展的服务体系、支撑产业高质量发展的工作体系、“三品一特”领域的责任体系、建成全国统一大市场的管理体系、末端有效发力的监管体系“五大体系建设”，高质量完成“十四五”规划目标任务，为实现“十五五”良好开局打牢基础，奋力谱写中国式现代化定西市场监管崭新篇章。

护航消费升级　激发市场活力　共建满意环境

——定西市市场监管局二〇二四年度消费维权工作纪实

2024年，全市市场监管系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在市委、市政府的坚强领导下，扛牢职责使命，主动担当作为，站稳消费者立场，紧扣“激发消费活力”年主题，大力实施“五维联动”新举措，多维度、全方位强化消费者权益保护，有效促进消费维权协同共治，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强，为全市经济社会高质量追赶发展营造了良好的市场环境。2024年，全市“12315”平台、消协组织共受理消费者投诉举报9791件，为消费者挽回经济损失276万余元，定西市消费者协会连续十年被中国消费者协会授予了“消费维权先进集体”荣誉称号。

“立体化”构建，凝聚维权共治新合力。积极作为，立足职能实际和主责主业，建立市、县、乡三级联动维权网络，完善“1+7+N”协同治理模式，统筹凝聚各方力量，多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护，完善信息互通、线索移送、联合执法等工作机制，推动消费维权共建，强化权益保护共责，实现社会成果共享，“政府主导、部门协作、群众参与、企业自律”的消费者权益保护社会共治工作新格局基本形成。持续推进“放心消费”承诺行动，深化线下购物无理由退货活动，强化消费维权服务站职能，全市打造放心消费承诺单位802家，放心消费商场超市、批发市场150家，培育线下无理由退货承诺单位57家、“厚道定西优品电商”优秀品牌42个，建成基层消费维权服务站235个，构建起“线上+线下”覆盖各类经营主体的基层消费维权服务网络体系，形成了消费维权社会共治新合力。

“多元化”打造，开辟纠纷化解新路径。紧盯源头，积极拓展消费者合法权益保护途径，以数据“多跑路”实现维权“零见面”“零跑腿”，推动线下调解向线上和解延伸，逐步形成“自主和解+社会组织调解+行政调解+诉前调解”四位一体、多层递进的消费纠纷多元化解新模式。发挥“互联网+”优势，深化ODR消费纠纷在线化解机制，实现监管部门、经营者、消费者纠纷化解“零距离”，全市ODR企业总量达到388家，消费纠纷自主和解率达到96.44%，满意度100%。调解消费纠纷5516件，调解成功率85%以上，主动为消费者赔付39万元。联合市移动公司、市联通公司、市石油公司成立了3家市级消费维权中心，全年接收处理各类咨询投诉2.88万件，满意度高达98%。通过多元化解新模式有效降低了消费者维权成本，节约了行政资源，开辟了消费纠纷化解的新路径。

“精准化”传导，构建诚信经营新生态。聚焦责任，开展重点经营主体消费投诉信息公示工作，积极化解消费领域信息不对称矛盾。通过消费投诉信息公示，促进消费纠纷店内和解，倒逼各经营者依法诚信经营、自觉履行消费维权主体责任。2024年，全市通过各类媒体平台发布消费投诉信息35次，公示经营主体397家。通过“12315”平台公示消费投诉信息4756条，平均公示率达99.66%，全市7个县区均在国家总局“红榜”之中，有效减少了消费领域的信息不对称，保障了消费者的知情权和选择权，增强了经营者配合调解、主动和解、积极维权的意识。同时，强化消费领域社会信用体系建设，加大对损害消费者合法权益违法行为的联合惩治力度，年内948户企业被列入经营异常名录，督促经营者持续提升产品质量和服务水平，构建起诚信经营的新生态。

“浸润式”宣传，培育理性消费新理念。广泛宣传，充分利用“3·15”国际消费者权益日集中宣传活动，普及消费维权知识，传播消费维权正能量。开展集中宣传活动198场次、发放各类宣传资料31.2万册、开展教育引导780次、发送公益类短信50余万条。组织2950户经营主体积极参与《消费者权益保护法实施条例》学习宣贯，制作专题宣传视频，在各大媒体和户外显示屏播放宣传。开展“激发消费活力”消费维权主题年宣传活动，通过网站、微信公众号、悬挂横幅标语等多种形式进行宣传，形成人人参与的良好社会氛围。聚焦消费热点，发布典型案例52个、消费警示提示35期，着力增强经营者守法经营意识，持续提升广大群众维权能力。常态化推进消费维权“五进”活动，引导消费者树立科学消费观念，共同构筑诚信和谐的市场环境。

“全链条”保障，营造放心消费新高地。监管为民，坚持以群众满意为目标，不断完善消费投诉举报快速处置机制，实现“及时接收、即时分送、24小时回应、限期办理、及时回复”的规范化、标准化处置流程，确保消费者诉求件件有着落、事事有回音。2024年，全市市场监管领域消费投诉举报及时受理率达100%，按期办结率100%，“12315”平台投诉调解成功率达到90%以上。消费者回访反馈满意度达95%以上。以“保障民生”为中心，强化重点领域执法，持续开展“铁拳”“守护消费”等专项整治行动，严厉打击市场监管领域违法违规行为，维护消费者合法权益。全年共查办各类违法违规案件2188件，罚没款1057万元，有力震慑了各类违法行为，提升了维权工作质效，营造出放心消费的新高地。

2025年，是实现“十四五”规划目标任务的收官之年。全市市场监管部门将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，树牢监管为民理念，紧紧围绕消费维权年“共筑满意消费”这一主题，持续推动消费升级、不断提升12315服务效能、切实强化宣传引导、积极开展专项整治、持续夯实协作机制，着力营造公平竞争、安全放心的消费环境，更好满足人民群众美好生活需要，为全市经济社会高质量追赶发展提供更强支撑。

荣誉墙
RONG YU QIANG
3·15

2024年3月14日，市市场监管局开展消费维权“局长接待日”活动。

全市市场监管系统消费维权暨12315效能提升工作推进会
市场监督管理
Market Supervision Administration

2024年8月19日，安排部署全市市场监管系统消费者权益保护工作。

定西市2024年“放心消费承诺单位”名录

通渭县兴民贸有限责任公司超市
通渭县贝贝乐母婴用品店
岷县李氏冷饮店
岷县西寨镇西寨九年制学校食堂
漳县武阳福万佳超市
漳县城关新特药店
渭源县半亩田火锅餐饮店
渭源县老成都红灯笼火锅店
陇西晟源尚品餐饮服务有限公司
陇西昊味庄餐饮有限责任公司
陇西百旺商务有限公司
恒发国际大酒店有限责任公司
陇西县昌浩商贸有限责任公司
陇西新强诚商贸有限公司
陇西县康泰医药有限责任公司晟大分公司
定西隆盛客餐饮有限公司
安定区嘉美优选超市
合益优选商贸(定西)有限公司
安定区易布拉欣餐饮店
安定区九香天赋老火锅店
定西龙湾半岛酒店
定西天益成食品有限公司
临洮五洲购物广场城市中心店
定西众济堂医药连锁有限责任公司临洮县医院店
甘肃云沐堂药业有限公司
甘肃辣子王餐饮管理有限公司临洮分公司
甘肃颐康天然饮品有限公司
临洮县英子酿皮店
临洮春宇辰商贸经营部
通渭凤城九香火锅城
通渭县东川综合批发部
岷县即食乐食品有限公司
岷县暄谨百货零售部
漳县金钟湘缘好又多超市店
漳县万家乐百货连锁商行
漳县新供销综合超市
漳县新寺福万佳超市
漳县新寺镇佳乐福购物广场
漳县康之源医药有限责任公司
中油甘肃定西销售分公司渭源会川加油站
渭源县会川镇惠明生活用品超市(个体工商户)
陇西龙飞粮油商行
陇西县嘉慧焖面砂锅餐馆
陇西县东哥食品店
陇西县思远商行
陇西县安尔琪食品店
陇西县浙永超市
陇西川香情砂锅店
陇西县健惠堂医药有限公司
安定区新西城百货超市
安定区芦家片片香面食馆
定西嘉成成品油销售有限公司
定西市周家眼镜总行新城分店
甘肃新洁净清洁有限公司
临洮县大一钻包子馆
临洮县天香园百货经销部城南分店
临洮县天水手擀粉店
中国石油天然气股份有限公司甘肃定西销售分公司临洮城南加油站
临洮县上铺蔚然锦和超市
临洮县蜀香楼酒店
临洮县鑫乐福购物超市
临洮县连儿湾优选超市
临洮县爱燮商店
临洮县诚兴超市
临洮县源丰润商店
临洮县鲜福禄火锅店
临洮县康玉福农资销售店
临洮县沁园春大酒店
临洮县锦园酒店有限公司
临洮县新勤商贸有限责任公司
临洮县峡口万佳购物超市
临洮浩乐泉商贸有限公司
临洮县尚磊便利店
陇西县巩昌第一炒餐饮有限公司
陇西县喜来阳光中恒食府
陇西县蓝梦日化责任有限公司
陇西县博允餐饮管理有限公司
陇西县客满堂饭馆
陇西县陇豫盛世联华恒力超市(个体工商户)
漳县兴万家超市
甘肃天园医药零售连锁有限责任公司
漳县盐川古镇火锅店
重庆洞子老火锅
漳县武阳镇陕歌商行
渭源县中天华物业服务有限责任公司
甘肃渭源县民信康药业有限公司
安定区孟家干鲜果店
合益优选商贸(定西)有限公司
安定区金正源饭店
通渭县福万家日用百货超市
通渭县碧玉特百惠超市
通渭马营镇喜洋洋超市
通渭县马营镇福万佳购物广场中心
岷县武汉商贸城
岷县岷蓝新便利店
岷县五洲生活用品超市
岷县国复大药房连锁有限公司人民街分店
岷县美华便利超市
岷县中寨镇葡娟丽茶业行
岷县祥润百货批发超市
岷县新联麦隆百货超市
岷县岷润祥百货超市
临洮县文韬综合门市部
临洮县红润福商贸有限公司
临洮县起航百货超市
甘肃恩暖商贸有限公司
临洮县博济药店
临洮县窑店客都购物广场
临洮县宏兴商店
临洮县博隆超市
临洮县洮之苑超市
临洮县天香园百货经销部新添分店
临洮县湘缘万佳购物广场新添店
临洮县建花果蔬店
临洮县大宅门老火锅店
甘肃明杨视业有限公司
临洮县华艺灯饰照明专卖店
甘肃鑫辉众源装饰装修有限公司
临洮县红旗批零经销部
临洮县同心阁酒店
临洮县肖老四餐饮店
临洮县华威新源大酒店
临洮县靳浩龙粮油果蔬超市
临洮县方昇广告有限责任公司
通渭县晨悦百货部
通渭县陇阳客都百货超市
通渭县陇山特百惠连锁超市
通渭县东萍百货中心
通渭县陇川镇好润佳购物超市
通渭县陇川镇特百惠连锁超市
通渭县新景好润佳超市
通渭县新景乡旺林百货部
漳县荣幸百货店
漳县顺发生鲜超市
漳县好想来食品店
岷县伊乡人餐厅
岷县百胜百货超市
岷县宏亮百货经销部
渭源县蓝新衣汇服饰鞋业广场
渭源奕家福商贸连锁超市(个体工商户)
陇西县文林商行
陇西县诚信百货二分店
陇西县聚丰百货商店
陇西县庆庆母婴爱家园孕婴生活馆
陇西县联华超市
陇西县文选商行
陇西县德新商行
陇西县俊林蔬菜百货部
陇西县甘霖农副产品经销部
陇西县文科商行
陇西县晓东百货超市
陇西县金海商店
陇西县马河景峰商行
陇西县许氏商行
陇西县正昌农副产品购销合作社
陇西县李杰批发部
陇西县双泉开心百货店
陇西县世平联华超市

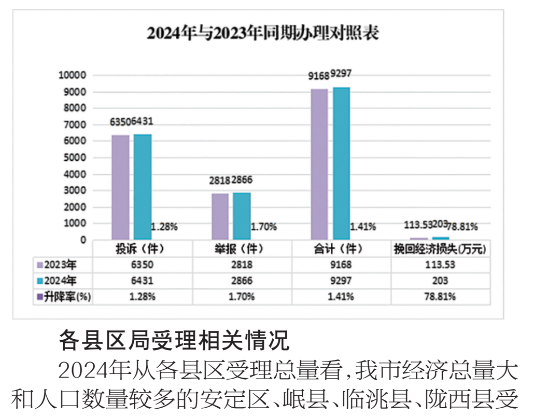
定西市2024年“厚道定西优品电商”承诺单位名录

甘肃陇家情商贸有限责任公司
定西辛泰电子商务有限公司
定西泽融商贸有限公司
定西市馨蚨祥绿色生态农民专业合作社
甘肃通渭飞天食品有限公司
甘肃佳信种养殖农民专合作社
通渭县清凉沅金银花产业扶贫开发有限公司
通渭陆老四商贸有限公司
甘肃后生仔网络科技有限公司
甘肃陇之味生态农业科技有限公司
甘肃陇原情肉制品有限公司
陇西甘味严选食品店
陇西奇正药材营销有限公司
甘肃婵欣儿农业发展有限公司
临洮县立成农特产品种植专业合作社
甘肃青春助农网络科技有限公司
甘肃省睿钰香电子商务有限责任公司
渭源县渭草阁中药材有限公司
甘肃渭水源药业科技有限公司
渭源县欣源坊精品土特产专营店
甘肃御参农业科技有限公司
甘肃西秦岭土特产有限公司
甘肃康养泰电子商务有限公司
漳县青诺农产品有限公司
甘肃逸为云创电子商务有限责任公司
岷县军强电子商务有限公司
岷县归乡源中药材有限公司
甘肃亿琪农业发展有限责任公司

2024年定西市12315消费维权投诉举报热点分析

总体情况

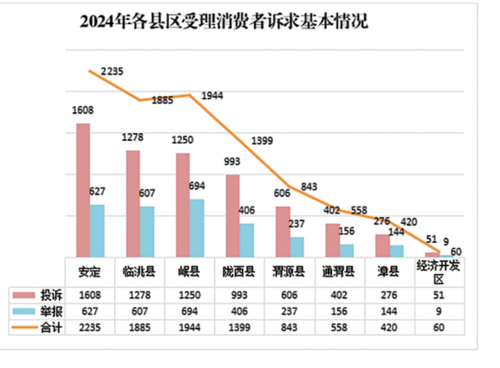
2024年，定西市12315中心接到消费者投诉、举报共9297件，其中投诉6431件，举报2866件，为消费者挽回经济损失203万元。投诉、举报总数较上年度增长1.4%，挽回经济损失金额数上升78.8%。



	投诉（件）	举报（件）	合计（件）	挽回经济损失(万元)
2023年	6350	2818	9168	113.53
2024年	6431	2866	9297	203
升降率(%)	1.28%	1.70%	1.41%	78.81%

各县区局受理相关情况

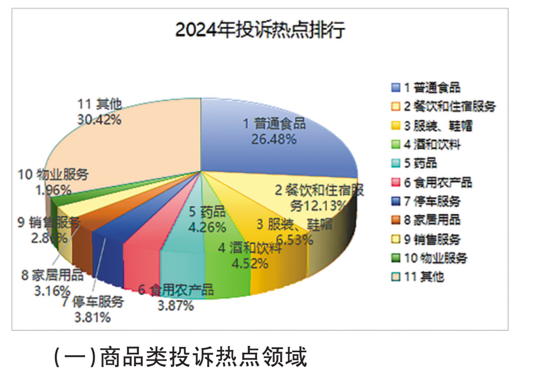
2024年从各县区受理总量看，我市经济总量大和人口数量较多的安定区、岷县、临洮县、陇西县受理量居前。



	安定	临洮县	岷县	陇西县	渭源县	通渭县	漳县	经济开发区
投诉	1608	1278	1250	993	606	402	276	51
举报	627	607	694	406	237	156	144	9
合计	2235	1885	1944	1399	843	558	420	60

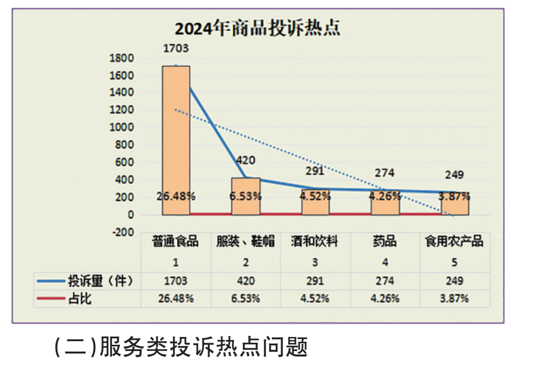
2024年投诉热点分析

2024年，全市12315平台受理消费者投诉6431件，其中：普通食品1703件，占投诉总数的26.48%；餐饮和住宿服务780件，占投诉总数的12.13%；服装、鞋帽420件，占投诉总数的6.53%；酒和饮料291件，占投诉总数的4.52%；药品274件，占投诉总数的4.26%；食用农产品249件，占投诉总数的3.87%；停车服务245件，占投诉总数的3.87%；家居用品203件，占投诉总数的3.16%；销售服务184件，占投诉总数的2.86%；物业服务126件，占投诉总数的1.96%；其他方面的投诉1956件，占投诉总数的30.42%。投诉总量较上年度同比上升1.28%，分析原因：一是12315投诉举报程序更加便捷，消费者的诉求渠道更加畅通，通过12315平台进行投诉举报成为消费者维权的主要途径。二是区域经济发展积极向好，投诉举报量增加侧面反映出消费活动活跃，商业交易量增长。三是消费者综合素质提高，维权意识不断增强，遇到消费纠纷进行投诉举报已成为常态。四是全市电子商务发展迅速，电商经营户不断增加，网上交易量逐年增长，受经营商能力水平限制，商品介绍不准确、宣传用语不规范，造成投诉量在一定程度上增加。五是本地一些经营商对初级农产品和土特产商品的标识不规范，没有标明生产日期、保质期、联系电话等信息，引起消费纠纷。六是“职业打假”现象依然突出，牟利性投诉时有发生，相同类型、同一问题的多次、重复投诉量仍在增加。



（一）商品类投诉热点领域

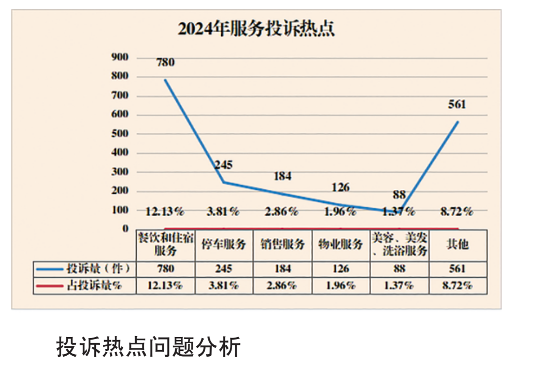
2024年商品投诉热点主要集中在普通食品、服装鞋帽、酒和饮料、药品及食用农产品等领域。食品方面，主要反映的问题有：一是食品安全问题，商家经营过期、混有异物、腐败变质的食品或无证照经营食品等。二是售后服务问题，如网购发货不及时，外卖食品配送慢、服务差等。三是虚假宣传问题，如普通食品宣称或暗示具有疾病预防和治疗功能、菜品菜量实物同宣传不一致等。四是价格问题，如商家不按标价收费、抬高物价、不执行政府指导价、结账时“反向抹零”等。五是标签标识问题，如预包装食品没有标签、标签标注的事项不完整、标签标识不规范等。服装鞋帽方面，服装鞋帽类商品的投诉量在所有投诉中排名第二，仅次于食品，显示出该类商品的质量问题和服务问题备受关注。主要涉及质量问题、尺寸不符、色差等。酒和饮料方面，从投诉内容来看，酒和饮料类的投诉主要涉及产品质量、标签误导、过期问题等多个方面。消费者对购买到的酒和饮料的品质、安全性以及商家的服务态度提出质疑，这些问题直接影响着消费者的健康和权益，因此受到广泛的关注。药品方面，主要反映的问题有：一是价格问题，消费者反映同种药品价格高于网络销售价格或其他实体店铺价格的情况比较多。二是虚假宣传问题，药品宣传中含有不科学地表示功效的断言或者保证等。三是质量问题，反映网购药品无合法来源或使用药物后引起身体不适等。



	普通食品	服装、鞋帽	酒和饮料	药品	食用农产品
	1	2	3	4	5
投诉量（件）	1703	420	291	274	249
占比	26.48%	6.53%	4.52%	4.26%	3.87%

（二）服务类投诉热点问题

服务类投诉问题主要涉及餐饮及住宿服务、停车服务、销售服务和文化、娱乐、洗浴服务等。餐饮及住宿服务方面，餐饮及住宿服务在全年的投诉量相对较高，涉及的问题主要包括服务质量、价格争议、预订问题、外卖餐饮安全等。消费者大多因为对服务质量不满意、价格不合理、预订后无法入住或退订困难等原因提出投诉。此外，由于餐饮和住宿服务的特殊性，消费者对于餐饮食品安全、卫生条件、服务态度等方面的关注度较高，这些方面的任何一丝疏忽都会导致投诉的发生。停车服务方面，当前随着汽车保有量的激增，停车服务投诉数量也显著增加，停车服务投诉已成为消费投诉的热点之一，特别是在重点区域和时段，如老旧小区夜间、学校上下学时间、商圈景区旺季因停车服务等问题反映比较强烈。主要有：一是停车难问题，主要反映停车泊位不足，尤其是在高峰时段和重点区域，车主找停车位困难。二是乱停乱放的问题，投诉反映车辆乱停乱放导致交通拥堵和安全隐患，是投诉的重点之一。三是停车收费问题，反映停车场不执行政府定价标准收费、不实行免费优惠政策、不按规定明码标价等。四是服务态度问题，反映一些停车场的管理人员服务态度差，引起消费者不满。销售服务方面，销售服务类投诉主要涉及售后服务问题、合同问题、质量问题等。售后服务问题占比较大，反映出消费者对售后服务的质量和效率关注度较高。合同问题也较为常见，涉及合同条款的不明确或违反合同约定等问题。商品和服务质量问题也是投诉的热点，消费者反映对商品或服务的质量不满意的较多。物业服务方面，投诉主要集中在物业费用、设施运转、服务质量等方面。反映物业费用高是常见的投诉内容，多数消费者认为物业费用价格与物业服务的质量和效果不匹配，导致业主对物业费用收费标准的合理性产生怀疑。一些经营场所、住宅家居空调、暖气、通风设施运转不佳也是投诉的焦点，业主期望这些基本设施的运作能达到居住舒适度要求，但实际运行状况不佳，容易引起业主的不满意。物业配套服务项目不能满足需求和服务质量、服务人员态度不佳也成为消费投诉的主要方面，业主期望物业服务能够满足他们的日常生活需求，包括但不限于清洁、安全等方面的服务，但实际的服务质量和服务态度未能达到他们的期望。一些突发事件的处理不当或不及时也成为投诉的主要原因，业主期望物业能够及时妥善处理突发事件，以提高居住安全感和幸福感，因这些方面的不足导致了业主不满产生投诉。



	餐饮和住宿服务	停车服务	销售服务	物业服务	美容、美发、洗浴服务	其他
投诉量（件）	780	245	184	126	88	561
占投诉量%	12.13%	3.81%	2.86%	1.96%	1.37%	8.72%

投诉热点问题分析

一是食品安全方面问题居多。通过分析，食品安全问题仍然是消费者投诉的重点领域和主要方面。食品类投诉在商品消费投诉中排在首位，其中包括餐饮食品、酒和饮料、食用农产品等类别。投诉的问题主要集中在食品安全、质量、宣传、包装、标识、售后等方面。普通食品类投诉排名前三的依次是餐饮食品、方便食品、粮食加工品，而酒和饮料类、食用农产品类的投诉也占据了相当大的比例。食品方面投诉问题可归纳为：安全隐患问题，如商家销售临期食品不告知、将临期食品与其他食品混合销售、食品包装不符合规定、食品标签内容不符合相应产品标准规定、食品成分等。食品质量问题，如商家销售的食品变质或食品中有异物，消费者用餐后引发身体或心理不适等。宣传误导问题，如商家故意夸大功效、虚假宣传，以普通食品冒充保健食品，将无“蓝帽子”标识及保健食品批准文号的普通食品伪装成保健食品销售，声称普通食品具有某种保健功能或治疗疾病效果等。外卖食品问题，如反映外卖食品不卫生、封装不严、出现遗洒、送餐不及时、索要好评、发生争议、对服务态度不满等问题，当前外卖食品投诉量增长明显。

二是家居装修行业问题突出。近年来随着家居装修行业的蓬勃发展，相关领域消费纠纷也大量增加。家装领域消费纠纷普遍存在案件复杂、调解难度大等特点。主要问题是：定制纠纷问题，如反映全屋定制的家具货不对板，家具成品的尺寸、款式、颜色存在与合同约定和设计图不符的情况较为普遍。工期延误问题，反映商家（供货商或装修公司）不按合同约定时间交付家具产品、不按约定时间施工的问题经常出现。材料质量问题，反映商家以次充好、以普通材料冒充环保材料、以低价商品替代高价商品销售的情况时有发生。卖场责任问题，反映卖场推诿其责任义务，在出现卖场内商家无法履行合同后，卖场会利用各种理由借口，拒绝承担场地出租者义务，推诿排除自身法定责任的问题逐渐增多。

三是网络交易投诉逐年增加。伴随网络交易多样化带来的便利，线上消费产生的投诉数量逐年增加。2024年全市12315平台共受理网络交易投诉1671件，占全年投诉总量的25.98%。网络交易投诉主要集中在普通食品、食用农产品、中药材、土特产等领域。主要问题是：虚假宣传问题，如反映商家对出售的商品作出定论性宣传、对产品性能进行夸大而不符合实际的宣传、宣称“首创”“独家经营”等排他性宣传、冒用他人名义或商誉的宣传等。违法广告问题，如反映商家的网店宣传页面出现夸大质量性能的欺骗性商品介绍、未经审核进行广告宣传、广告中含有“国家象征”标志等违禁内容、使用“国家级”“最高级”“最佳”“纯天然”“纯手工”“100%”等绝对化用语进行广告宣传等。商品质量问题，如网售商品损坏、瑕疵、与商品介绍不一致，商家销售假冒伪劣产品或产品性能与描述不符，低价销售过时或过季的商品而实际使用价值不高，商家通过虚假促销活动吸引消费者但实际商品质量无法保证等。直播销售问题，如商品所见仅是图片，经营资质、商品来源、商品质量、售后服务无法保证，消费产生争议后无法落实卖家详细经营地址，特别是网红造势、低价引流，虚假宣传、误导消费的情况比较突出。

四是牟利性投诉问题居高不下。一些“职业打假人”刻意消费、目的索赔的投诉依然较多，问题十分突出。主要表现为：数量急剧增长的问题，一些商家在面对“职业打假人”的索赔要求甚至要挟和勒索后，没有通过法律手段维护正当权益，而是采取赔偿等“私了”方式进行妥协，一定程度上助长了牟利性投诉人气焰，相应产生了大量重复投诉行为。解决困难的问题，职业打假索赔人滥用权利，通过反复投诉、行政复议、行政诉讼等手段，向监管部门施压，将索赔目的传导给商家，以满足其索赔要求，受理单位处置解决费人费时，困难很大。倾向性强的问题，“职业打假人”大多针对虚假宣传广告、食品标签标识、产品包装及标准适用等问题进行投诉，而很少有反映与广大群众人身财产安全相关的问题，其一旦获得利益后，往往就会撤诉。负面影响的问题，牟利性投诉违背了社会公平正义，影响了社会诚信环境和营商环境。大部分投诉问题并没有造成社会危害和影响，牟利性投诉索赔行为恶性循环，严重影响了维权效能。

2024年举报热点及问题分析

2024年全市共受理举报2866件。按举报量看：食品安全违法行为880件、占比30.7%；广告违法行为399件、占比13.92%；不正当竞争违法行为335件、占比11.69%；价格违法行为301件、占比10.5%；侵害消费者权益行为298件、占比10.4%；其他违法行为为205件、占比7.19%。

举报的主要方面、问题及特点表现为：

（一）食品安全违法行为。食品安全方面的举报主要集中在反映食品质量差、销售过期变质食品、销售食品不符合国家标准、使用非法添加物、生产经营无标签或标签不符合规定的食品、餐饮加工销售环境差、使用过期变质原材料、从业人员无健康证等方面，而食品流通环节、食品销售环节、餐饮服务方面的问题占比较高，食品生产环节的问题较少。

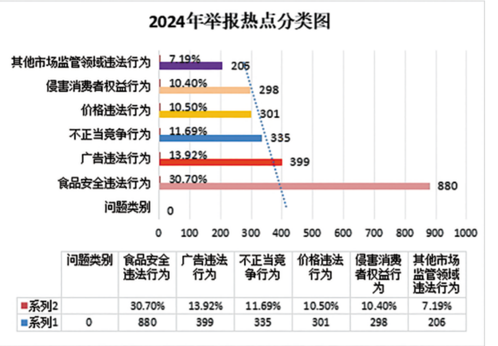
（二）广告违法行为。广告类的举报是近年来问题比较集中的类别，也是“职业打假人”和牟利性投诉举报关注的重点，各类经营主体的官方网站、微信公众号、平台页面都是被重点“关注的目标”。广告违法行为的类型多样，除了包括虚假广告宣传、未经审查广告发布外，还包括对产品或服务的不实描述、发布违禁广告内容、使用绝对化用语的行为。商家宣传内容中只要出现不实描述、违禁广告内容和绝对化用语，非常容易被盯上，成为举报反映的焦点。

（三）不正当竞争违法行为。不正当竞争行为问题举报是近年来增长较快的类别。举报反映问题集中在商家对其商品的性能、质量、用户评价等进行虚假宣传，通过虚假交易帮助其他经营者进行误导性宣传，假冒他人注册商标、擅自使用知名商品的名称和包装等方面，其中虚假宣传问题举报占比最高。一些商家虚假或夸大宣传行为，利用“绿色”“低脂”“抗氧化”等标签诱导消费者购买，虚假宣传，功效承诺，好评返现等问题比较突出。

（四）价格违法行为。价格类举报问题主要是反映商家未明码标价、虚假标价、虚假折扣、虚构原价、模糊标价、标价与实收价不符、抬高物价、不执行政府指导价、“标低高结”、隐瞒价格附加条件、利用虚假的或使人误解的价格手段诱骗交易等，其中违反明码标价规定、不执行政府定价或指导价、抬高物价的举报问题相对集中。

（五）侵害消费者权益行为。侵害消费者权益行为举报反映问题相对分散，涉及诱导消费、物流配送、金融服务、物业等众多领域。其中反映商家销售掺杂掺假、以假充真、以次充好商品，或者销售的商品或服务的分量不足等方面的问题相对较多。

（六）其他违法行为。其他市场监管领域违法行为举报数量较去年同期减少19.22%，其中多数为无证无照经营、超出核准登记范围进行经营、非法销售未许可商品、销售盗版文化商品以及售后服务等方面的问题。



	问题类别	食品安全违法行为	广告违法行为	不正当竞争行为	价格违法行为	侵害消费者权益行为	其他市场监管领域违法行为
系列2		30.70%	13.92%	11.69%	10.50%	10.40%	7.19%
系列1	0	880	399	335	301	298	206

定西市2024年消费维权十大典型案例

2024年，定西市市场监管系统聚焦民生所指、民意所向、民心所盼的突出问题，积极开展“铁拳”与“守护消费”专项行动，依法查办了一批与人民群众密切相关、对违法经营主体有震慑力的侵害消费者权益案件，现将其中典型案例公布如下：

★某新能源汽车销售经营部销售不符合国家标准电动自行车案

2024年9月漳县市场监管局行政执法人员依法对某新能源汽车销售经营部进行监督检查，现场发现该经营部内待售的1辆电动自行车安装有5节（60V、20A）铅酸电池，经执法人员现场核对，该辆电动自行车所装电池与产品合格证中标注不一致。经执法人员现场将情况报请漳县市场监管局批准后，向当事人下达了《漳县市场监督管理局实施行政强制措施决定书》，对不符合国家标准电动自行车实施异地扣押行政强制措施。该经营部的行为涉嫌违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条第二款“禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品”的规定，构成销售不符合国家标准电动自行车的违法事实。

依据《中华人民共和国产品质量法》第四十九条、《中华人民共和国行政处罚法》《甘肃省市场监督管理行政处罚自由裁量权适用规则》相关规定。依法对当事人作出没收不符合国家标准电动自行车1辆，罚款1980元的行政处罚。

该案件的查处，促进了电动自行车市场健康发展，切实维护了群众生命、财产安全。

★某水产店故意破坏计量器具准确度实施缺斤短两的经营行为案

2024年1月18日，安定区市场监管局执法人员对安定区某水产店依法开展检查，对于该店正在使用的电子计价秤用2kg砝码核验，电子计价秤显示屏显示称重量为2.8kg，执法人员制作了现场笔录，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条的规定，现场下发了《责令改正通知书》，要求立即改正。根据《中华人民共和国行政强制法》第十九条的规定，现场下发《实施行政强制措施决定书》1份，经当事人签字确认后对该秤实施了扣押措施。

调查中，该店委托代理人杨某某承认故意破坏计量器具准确度实施缺斤短两经营的情况属实。其行为违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第五条之规定，2024年3月12日，安定区市场监管局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》的相关规定，依法作出：责令当事人改正，并对其警告、罚款50000元的行政处罚。

缺斤短两行为直接损害了消费者的经济利益，该案件的查处，有效遏制了计量器具领域的违法行为，避免更多的消费者遭受经济损失。

★某公司非法使用重大隐患特种设备案

2024年7月漳县市场监管局综合行政执法队执法人员依法对某公司在用电梯进行监督检查，发现该公司有一部电梯未办理使用登记证而投入使用，现场提出停止使用，并发放了该部电梯停止使用通知书。2024年9月执法人员再次检查时发现该电梯仍在投入使用而未办理使用登记证，当场下达了《特种设备安全监察指令书》，责令该公司于2024年9月19日前改正上述行为，待使用登记证办理后再使用。2024年10月执法人员依法对该公司未办理使用登记证使用电梯问题的整改情况进行回访检查。经检查，该部电梯正在使用，现场无法提供“特种设备使用登记证”。当事人的上述行为涉嫌违反了《中华人民共和国特种设备安全法》第三十三条的规定。该公司使用特种设备（电梯）时未按规定办理使用登记的行为违反了《中华人民共和国特种设备安全法》第三十三条的规定。漳县市场监管局依法对该公司特种设备（电梯）未按规定办理使用登记的违法事实作出罚款18000元的行政处罚。

电梯安全责任必须警钟长鸣，电梯使用单位必须严格落实使用安全主体责任，增强法律意识和“红线”意识，切实履行安全保障义务，确保人民群众安全乘梯、放心乘梯。

★某商贸连锁超市在化妆品经营中未按规定建立进货查验记录案

2024年9月25日定西市市场监督管理局开展县区交叉执法检查中，在某商贸连锁超市检查发现该超市经营场所销售的“**婴儿保湿润肤乳”“**男士劲能清爽洁面乳”“**小苏打牙膏”等化妆品均无进货查验记录，现场不能提供进货查验等相关记录制度资料。经查，该超市在购进化妆品时只索取了部分化妆品的供货方资质、进货票据、检验报告等相关资质证明，未建立化妆品进货查验制度，导致员工未落实进货查验工作，在未核对购进化妆品票据和检验报告的情况下进行化妆品销售，降低了化妆品售后安全的有效保障。该超市在化妆品经营中未按规定建立进货查验记录的行为违反《化妆品监督管理条例》第三十八条的规定。依据《化妆品监督管理条例》及《市场监管总局关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》的相关规定，通渭县市场监管局依法作出：责令当事人改正，并给予警告和罚款10000元的行政处罚。

化妆品经营者务必熟悉《化妆品监督管理条例》等相关法律法规，严格依法依规开展经营活动，建立完善进货查验记录制度，如实记录化妆品的进售信息，妥善保存相关凭证，主动配合监管部门的检查，维护化妆品市场秩序。

★某中医诊所从非法渠道购进药品的违法行为案

2024年6月13日，通渭县市场监管局执法人员对某中医诊所经营场所依法进行现场检查时发现，该诊所中药货架上的降香、鸡冠花、补骨脂、茯苓、伸筋草、龙骨等十余味中药材，无生产日期，无生产厂家，无标识标签，无生产批号，无检验合格证明，当事人也未能提供有效购进票据和相关资质证明。执法人员立即对上述药品予以扣押，现场下发了《实施行政强制措施决定书》《限期提供材料通知书》和《责令整改通知书》，现场提取了该诊所负责人常某某的身份证明复印件并由当事人签字并确认，检查过程中拍摄了影像资料。当日，执法人员报请批准后予以立案调查。

经查，当事人的行为违反了《中华人民共和国药品管理法》第五十五条之规定，构成从非法渠道购进药品的违法行为。依据《中华人民共和国药品管理法》第一百二十九条之规定，通渭县市场监管局决定给予该中医诊所以下行政处罚：没收非法渠道购进的中药饮片；没收违法所得15.90元；罚款12000元。

药品关乎生命健康，药品经营单位必须加强对药品法规的宣传和培训，提高经营者的守法自觉性。监管部门要完善监管手段，严厉打击从非法渠道购进药品、经营使用假药劣药等违法行为，保障人民群众的用药安全。

★某公司发布违法广告案

2024年11月15日，岷县市场监管局执法人员就定西市市场监督管理局反馈的违法广告移送反馈问题线索依法对“某商务有限公司”现场实施监督检查，在检查现场执法人员通过调取该公司负责人办公室电脑网页店铺数据发现，网站网页“某宝网‘某旗舰店’”页面宣称销售的产品“冬虫夏草”详细目录中有“父母朋友领导皆宜送它就对了”的网页宣传。当事人网页宣传的内容，违反了《中华人民共和国广告法》第九条第一款第（七）项之规定，其行为构成发布违法广告的违法行为的事实。根据《中华人民共和国广告法》第五十七条第一款第（一）项规定，岷县市场监管局依法作出：责令当事人立即停止违法行为并给予罚款人民币20000元的行政处罚。

该案件的查办对其他经营主体起到了警示作用，有助于规范整个市场的广告发布行为，促进市场秩序健康发展。

★某灯具店侵犯注册商标专用权的经营行为案

2024年6月25日，临洮县市场监管局接到某公司以信件方式投诉临洮县某灯具店侵犯其公司合法权益，使用标有“**品牌照明”的门头招牌及户外广告，请求依法查处。2024年6月27日，临洮县市场监管局执法人员对临洮县某灯具店进行现场检查，检查时发现该店门头有“**品牌开关　**品牌安全插排”字样，店内有销售的“**品牌照明”灯具。

调查发现，2019年8月14日，该店由王某注册登记营业执照，从事灯具销售等经营活动。2023年4月，定西市一级**品牌照明的代理商与当事人洽谈安装“**品牌照明”的门头和代理**品牌照明相关产品的销售，在向品牌代理商缴纳了2000元的品牌授权保证金后，代理商在该店门头上安装了相关“**照明开关”字样的门头，同时安装了店内**品牌照明的灯具样机。因该店未和该品牌照明有限公司签订商标使用授权书以及代理合同，随后该店就暂停了上述“**品牌照明”相关产品的销售。根据当事人经营者的陈述，因尚未销售此品牌灯具，无违法经营额。当事人上述行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条的有关规定，构成侵犯注册商标专用权的违法事实。依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款，临洮县市场监管局研究决定对当事人作出罚款5000元的行政处罚。

本案中经营者未经商标持有人许可而使用标有“**品牌照明”的门头及户外广告，侵犯了商标持有人合法权益。该案件的查办，维护了商标持有人的合法权益，强化了市场经营行为监管，进一步优化了营商环境。

★某食品标签不符食品安全标准案

2024年5月16日接全国12315平台举报，反映入驻**平台的“陇西县某农副产品销售”网店销售的玫瑰涉嫌违法。经查，陇西县某土特产品销售（店）在**平台开设的“陇西县某农副产品销售”网店，销售有金边玫瑰，金边玫瑰截至案发时共销售出1罐。执法人员通过现场检查发现，该店共购进了3罐金边玫瑰，均挂在**平台网店销售。执法人员依法对标签不符合规定的金边玫瑰2罐实施了扣押的行政强制措施，并要求经营者将货款退还消费者。当事人上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第七十一条第一款、第二款的规定，构成经营标签不符合规定的食品违法事实，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十五条第一款的规定，陇西县市场监管局依法作出：没收标签不符合规定的金边玫瑰2罐，罚款2000元的行政处罚决定。

该案中的产品金边玫瑰属于普通食品，标签中虽然未明确宣传服用该产品具有疾病预防、治疗功能等，但其引用《本草纲目》中关于玫瑰的药用功效进行介绍，存在暗示误导消费者的行为。根据《食品安全法》和《标签通则》的相关规定，食品不能标注或者暗示具有预防、治疗疾病作用的内容。

★某卫生院使用不符合强制性标准的医疗器械行为案

2024年5月23日，通渭县市场监管局执法人员对某卫生院医疗延伸点进行日常检查中发现，该延伸点二楼护士站柜子摆放的一包医用外科口罩无生产批号、生产日期、失效日期。执法人员现场提取了《事业单位法人证书》、法定代表张某某、李某某个人身份证复印件各一份，现场制作并下发《实施行政强制措施决定书》，对上述医用外科口罩进行扣押。经查，当事人的上述行为违反了《医疗器械监督管理条例》第七条、第三十九条第二款第三项之规定，构成使用不符合强制性标准的医疗器械的违法事实。依据《医疗器械监督管理条例》第八十六条第一款第一项之规定，通渭县市场监管局依法作出：没收无生产批号、生产日期、失效日期的医用外科口罩1包（10只），并处以罚款3000元的行政处罚。

医疗单位应该定期对库存医疗器械进行自查，及时清理无标识、过期等不合格产品，确保患者使用安全。

★某科技有限公司在网络上对经营的商品做引人误解的虚假宣传案

2023年12月25日，渭源县市场监管局接到定西市市场监管局转发的《关于核查非法销售野生植物及制品案源线索的通知》后，渭源县市场监管局行政执法人员对《案源线索通知》中提及的网店名称和网址链接进行网络核查，发现某旗舰店产品介绍页面中“贝母”的图案下方有“四川野生川贝母”字样，打开该产品链接，发现该产品的标示名称为“川贝母四川贝母中药材川贝粉正品特级100g　川贝母粒野生官方旗舰店”与《案源线索通知》中的电子证据截图相符。经查，当事人在制作“贝母”的销售页面时为了提高点击率和关注度，对“贝母”以“野生贝母”的字样进行了名称标注和宣传。当事人在网上销售的“四川野生贝母”其实是从四川省某地采购的人工种植贝母。当事人在销售贝母过程中使用“野生贝母”为噱头的宣传，利用了消费者普遍认为“野生”的比“人工种植”的好的心理，误导了消费者，吸引了消费者的关注度，对其他经营人工种植贝母的经营者具有一定的排他性，属不正当竞争行为。当事人在网络上对经营的商品做引人误解的虚假宣传的行为违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款之规定，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十条第一款的规定，渭源县市场监管局依法作出：给予当事人罚款3000元的行政处罚。

打击网络虚假宣传是维护公平竞争市场秩序、保障消费者权益的重要举措。市场监管部门将持续加强网络交易监管力度，严厉打击各类违法违规行为，营造安全、放心的网络消费环境。