

构筑消费“防火墙” 淄博消费维权实现多个100% 前三季度为消费者挽回损失751万元

权威发布

淄博10月14日讯 今天，淄博市政府新闻办组织召开新闻发布会，淄博市市场监管局联合市公安局、市住建局、市农业农村局、市商务局、市文化和旅游局、市民投诉中心就各部门在加强消费环境建设、提升消费者满意度中所开展的工作情况进行新闻发布。

淄博市市场监管局四级调研员刘军介绍，淄博市市场监管部门实现了多个100%与全省率先：前三季度，淄博市共查办食品违法案件1556件，罚没款538.2万元；在全省率先实现食品安全快检检测在农（集）贸市场、便民市场全覆盖；淄博市市场监管系统共受理各类投诉3.8万件，办理过程满意率100%，24小时回电率为100%，合理诉求满意率100%，为消费者挽回经济损失751.33万元。

查办食品违法案件1556件

根据通报，组织491家食品生产企业和1204家小作坊签订食品安全承诺书。开展学校食堂食品安全守护行动，889家学校食堂完成“互联网+明厨亮灶”建设，实现率达94%，同比增长20%，学校食堂周自查、市场监管部门季度抽查率均达到100%，有效保障了学生用餐安全。突出群众消费量大、关注度高的31大类食品，开展市、区县两级监督抽检22896批次，合格率96.5%。检查大型宴会餐饮单位防疫工作1739家次。全省保健食品专项整治暨生产企业“三标”行动推进会在淄博市召开，淄博顺利通过省级食品安全市复审。前三季度，淄博市共查办食品违法案件1556件，罚没款538.2万元。

利用零售药店“一店一码”登记系统实名登记“四类药品”购买信息207.5万条。检查疾控机构和疫苗接种单位836家次，责令29家零售药店停业整顿。淄博市24家药店被确定为“山东省放心消费示范药店”。扎实开展化妆品执法“雷霆行动”，前三季度，淄博市共查办药械类案件467件，罚没款299.97万元。

在全省率先推广电梯“保险+服务”新模式应用，实现保险覆盖率100%，在全省率先开展电梯检验检测改革试点，淄博市特种设备定检率持续保持100%。前三季度，淄博市共查办特种设备案件103件，罚没款387.14万元。

常态化抓好冷链食品和非冷链进口集装箱疫情防控，做到“应检尽检、应登尽登、应进尽进”，严查冷链“八不”和非冷

链“七不”行为，责令停业整顿进口冷链食品生产经营单位24家。

守好群众“菜篮子”安全

淄博市组织开展了民生领域案件查办“铁拳”行动。聚焦关系群众生命健康安全等重点领域，贴近群众生活的重点服务行业，以及农村与城乡接合部市场、制售假冒伪劣产品多发的重点区域，重拳出击，重点打击10类违法行为，查处了一批有震慑力的大案要案。今年以来，淄博市市场监管部门查处市场监管领域违法案件3763起，涉案金额共计985.61万元，罚没款共计4261.67万元。聚焦到民生领域案件查办“铁拳”行动，已查办案件179起，罚没款431.63万元。

在全省率先实现食品安全快检检测在农（集）贸市场全覆盖，在485处市场完成快检52324批次，守护群众“菜篮子”安全。常态化发布食品安全“红黑榜”212期，其中“红榜”上榜单位498家，“黑榜”上榜单位461家，激励守信者，约束失信者，提醒消费者。积极回应社会关切，餐饮具清洗消毒检查覆盖2.6万余家餐饮单位，已抽检1549批次，立案查处32家，罚没15.3万元。开展违法广告“五净”整治，聚焦“爱老”、“护幼”、房地产等群众关心关注的领域，查办广告违法案件158起，罚没305.46万元，曝光19起典型案例。

消费维权创多个100%

12家消费者权益保护联席会议成员单位，启动淄博市放心消费全域创建工作，将创建范围由12大领域扩展到所有与群众生活消费相关的市场主体，着力扩大创建覆盖面和影响力，持续推动消费环境建设走深走实。淄博市参与放心消费创建市场主体达38万户，培育放心消费示范单位9254家。今年以来，淄博市市场监管系统共受理各类投诉3.8万件，办理过程满意率100%，24小时回电率100%，合理诉求满意率100%，为消费者挽回经济损失751.33万元。

目前，淄博市承诺线下无理由退货单位5258家，实现无理由退货2.7万件，退货金额达542.77万元。抓好在线消费纠纷解决机制建设。在657家条件成熟的企业，深入推广在线消费纠纷和解机制，让群众“一次也不用跑”，使线上成为快速解决消费纠纷的主渠道。在此基础上，建设淄博市消费维权服务联络站，延伸消费维权触角。截至目前，淄博市已建立消费维权服务联络站635家，自行解决消费纠纷达90%以上。

热点聚焦

破获食品药品等重点领域刑事案件165起

根据淄博市公安局通报，淄博市公安局聚焦食品、药品、环境、知识产权以及假冒伪劣等重点领域，共破获食药环假刑事案件165起，抓获犯罪嫌疑人278名，移送176人，捣毁窝点37处，涉案总金额近5亿元。

破获厅督“5·07”污染环境案，抓获26人，涉案危废1万余吨，涉案资金达1200万元。破获“9·01非法采矿案”，发现盗

采点30余处，抓获犯罪嫌疑人27人，涉案价值1000万元。

深化打击食品药品农资犯罪专项行动，破获贾某某等人涉嫌生产销售有毒有害食品案，抓获犯罪嫌疑人11名，打掉生产黑窝点3处，查扣非法添加西地那非的软、硬胶囊2000余公斤，涉案价值1500万元。破获“4·26”销售假烟案，抓获犯罪嫌疑人4人，打掉团伙1个、窝点2处，现场

查扣“中华”“利群”等假烟170件8500余条，预计涉案价值超2000万元。

优化营商环境，持续强化侵权假冒打击力度，破获“明慧服饰有限公司生产、销售伪劣产品案”，抓获犯罪嫌疑人7人，查扣医用防护服7万余件。破获涉及两家央企与国企的“7·16”侵犯商业秘密案，抓获犯罪嫌疑人5名，涉案金额高达4.2亿元。

多管齐下整顿房地产市场

根据淄博市住房城乡建设局通报，该局聚焦房地产市场秩序、建筑市场、物业管理、公用事业等民生重点领域，建立源头管控机制、过程监管机制、联合验收机制等7个机制，多管齐下整顿房地产市场秩序。

牵头制定了《关于整顿规范房地产市场秩序的若干措施》，从源头管控、过程监管、联合验

收、执法检查、信用惩戒、激励约束等方面提出了22条具体措施。力争用3年左右时间，通过开展房地产开发、房屋买卖、住房租赁和物业服务等方面整治工作。

以“红色物业”为引领，全面提升物业服务水平，对淄博市209个小区、26.28万户居民实施兜底简易物业管理；力争2021

年，全市物业企业党组织覆盖率70%以上，业委会党组织覆盖率30%以上，业委会成立率达60%以上。

印发《淄博市城镇燃气行业服务规范》《淄博市冬季供热服务规范》，进一步提升燃气供热企业服务质量。在爱山东APP等设立了“水气暖网上营业厅”实现网上办、掌上办、指尖办。

未发生农产品质量安全事件

根据淄博市农业农村局通报，淄博市8个区县创建为省级及以上农产品质量安全区县，主要农产品检测合格率保持在98%以上，没有发生农产品质量安全事件。

今年，淄博市新认定“三品一标”农产品33个，有效期内“三品一标”产品达到420个，产地

认定面积223万亩，占食用农产品总面积的80.5%，位列全省首位。持续开展乡镇农产品质量安全监管机构标准化示范创建工作，淄博市18个乡镇（街道）农产品质量安全监管站被认定为省级示范监管机构。今年以来，淄博市检查生产经营主体2096家次，立案查处27起。淄博市产

地共检畜禽9193.6万头（只），屠宰检疫畜禽10.6万吨。强化对病死畜禽的无害化处理，建立健全了病死动物无害化处理收集APP监管平台，处理病死畜禽及病害产品3419吨。今年以来，淄博市完成农产品质量检测样品3407个，合格率99.85%，对不合格农产品依法进行处理。

45家农贸市场年底前改造完成

根据淄博市商务局通报，该局围绕消费者环境建设、提高消费者满意度，市商务局在推动夜经济发展、城区农贸市场升级改造、十五分钟步行生活圈建设、商业单用途预付卡监管、汽车消费市场建设和电子商务等6大方面开展了一系列工作。

淄博市商务局牵头45家城区农贸市场进行改造提升，目前

这些项目已全部开工建设，其中已改造完工12家，全部项目计划于2021年12月前改造完成。

牵头制定了《淄博市城市一刻钟便民生活圈建设试点实施方案》，以满足市民日常生活基本消费和品质消费为目标，在步行15分钟左右的范围内，着力打造一批城市一刻钟便民生活圈，首批推动齐悦国际、世纪花园等

10个社区。

6月中旬，淄博市商务局联合高新区举办了“惠享高新消费汽车嘉年华”暨发放购车补贴活动，发放购车补贴100万元。1至8月，淄博市汽车挂牌量79442辆，同比增长11.3%。其中，乘用车挂牌量52554辆，同比增长13.1%；货车挂牌量累计14800辆，同比增长17.2%。

文化和旅游市场假期秩序良好

根据淄博市文化和旅游局通报，中秋假日期间文化和旅游市场无投诉和举报，假日期间总体安全稳定、秩序良好。

2021年文化旅游系统协同市防范和处置非法集资工作领导小组办公室对3家存在非法集资风险的旅游从业单位进行调

查取证，并移交相关部门依法依规处理。严格依法管理旅行社旅游质量保证金和旅行社责任险投保，全力维护旅游者合法权益。加强文化旅游领域广播电视播出、非法卫星电视接收设施专项整治行动，拆除“小耳朵”1处、黑广播12处。

中秋假期市文化市场综合执法机构检查文化和旅游市场经营主体219家次，发现并处置疫情防控问题44个，发现并处置各类安全生产问题隐患13个。文化和旅游市场无投诉和举报，假日期间总体安全稳定、秩序良好。

政务热线全口径办理结果满意率85.56%

根据淄博市人民政府市民投诉中心通报，中心全力解决好消费者合理诉求，努力提升消费者满意度，1至9月份，淄博12345政务服务便民热线共受理涉及商品或服务质量、食品安

全、价格、虚假广告等方面诉求84114件（占12345热线平台受理总量的8.4%），同比增长40.69%，当场答复51374件，转办32740件（其中张店区11598件、淄川区2584件、博山区1674

件、周村区2596件、临淄区3488件、桓台县1980件、高青县1033件、沂源县1716件、高新区2814件、经开区2402件），全口径办理结果满意率85.56%。

加强消费环境建设 五大典型案例发布

