

抓实三项行动，营造公平公正市场消费环境

聊城市扎实推进消费环境建设，提升消费者的满意度和获得感

今年以来，聊城市市场监管局深入贯彻落实上级安排部署，以消保专项行动、消费环境机制建设、放心消费进乡村三项行动为着力点，抓监管、抓机制、抓乡村，扎实推进聊城市消费环境建设，提升消费者的满意度和获得感，努力打造安全、和谐、放心的市场消费环境。

王尚磊 通讯员 邹连堂
聊城报道

找准重点、靶向监管，开展消费者权益保护专项行动

聚焦消费者权益保护热点难点、特色产业、易引起市场监管风险点的重点领域，强化风险排查、行政指导、执法检查、回访总结“四步走”路线，深入践行“服务型监管”理念。

树立底线思维，排查风险隐患。以“食品安全、价格、广告、产品质量和计量、两品一械、知识产权”六大领域为重点，排查风险点23个，提升监管的针对性、靶向性和实效性。

丰富内容形式，事前指导引导。对存在风险的行业、领域或市场主体开展事前指导引导，针对性落实合规指导、提醒告诫、惠企政策宣讲、法律法规宣传等工作，做到警示在前，教育在前。全市系统召开约谈会74次，开展宣传宣讲活动537次，指导市场主体5248个。

坚持问题导向，事中督导检查。坚持问题导向，务实导向，既包

容审慎，又重违严惩，重点对存在风险隐患的市场主体进行检查。局领导班子带队对11个县级局进行督导，“四不两直”对34家重点监管企业进行全面检查。全市系统共出动执法人员16718人次，检查市场主体14376个次，发现问题1602个，查办各类案件771起。

提升服务效能，事后总结回访。落实执法案件案后回访，提升企业满意度。坚持惩罚与保护并重、治理与完善相结合的原则，督促其整改并进行指导。对企业提出的需求和建议，组织相关科室人员和业务专家，进行上门指导，针对性服务，目前已实现结案案件100%回访。

完善机制、提质增效，开展消费环境建设“1+4”工作举措提质增效行动

通过“1+4”工作举措提质，“在推动经营者落实首问负责制上提质、在线下购物无理由退货工作上提质、在消费维权服务站规范化建设上提质、在推行先行赔付制度上提质、在线上争议解决机制实施上提质。”更好指导经营者提升商品和服务质量，优化放心消费的市场环境。

在推动经营者落实首问负责制上提质。督促经营者严格落实“首问负责制”义务性工作举措，指导引导经营者履行消费维权主体责任，依据“谁销售谁负责，谁服务谁负责”的原则，及时受理处理消费者投诉，主动化解消费纠纷。

在线下购物无理由退货工作上提质。强化宣传引导和行政指导，让经营者依据自身情况和商品属性，确定无理由退货的商品范围、条件、流程等。抓好示范引

领，带动更多的实体店承诺践诺。摸清商家底数，提高承诺践诺商家质量，截至目前，全市共有无理由退货单位2.3万家。

在消费维权服务站规范化建设上提质。贯彻落实省局、省消协关于消费维权服务站规范化建设要求，全市建设消费维权服务站79个，及时掌握本地服务站建设和运行情况，加强宣传，提升知晓度，让消费维权服务站成为消费者充分信赖、优先选择的消费纠纷化解“前沿阵地”。

在推行先行赔付制度上提质。结合经营主体实际，灵活采取多种形式，分类逐步推广，注重实施效果。积极帮助适合建立先行赔付制度的商家应建尽建，并建立相应工作台账，全市共有16个大型商超实行先行赔付制度。

在在线争议解决机制实施上提质。加强ODR机制宣传引导，在消费纠纷多发、多发的重点行业、重点企业加大推广力度，引导其了解ODR、参与ODR，提高发展质量。组织企业应用培训，建立联络通道，明确办理要求，真正发挥ODR作用，目前全市共有ODR企业2778家。

拓展范围、多点发力，开展放心消费进乡村深化提升行动

将消费环境建设与乡村振兴战略有效衔接，助力地方特色农产品提升质量、培育品牌、开拓市场，大力提升乡村消费环境安全度。

逐步拓展覆盖范围。结合辖区乡村经营主体数量及其经营规模，合理确定放心消费行动覆盖乡村拓展范围，有序引导相关市场主体参与放心消费行动，指导

其围绕“安全放心、质量放心、计量放心、价格放心、服务放心、维权放心”等主体责任开展放心消费承诺亮诺，指导其在经营场所醒目位置公示承诺内容和“放心消费在山东”标识。开展放心消费进乡村宣贯活动38次，指导培训放心消费承诺单位1500余家，全市放心消费行动覆盖乡村比例达到60%以上。

促进农产品质量提升。聚焦质量技术帮扶，引导经营者健全质量管理体系，推动消费品生产企业增品种、提品质、创品牌。指导灵芝孢子粉、灵芝孢子油、灵芝盆景、堂邑葫芦等7家企业参加“聊城优品”推介会。围绕轴承锻造、机械制造、灵芝、鸭梨等优势特色产业生产、流通、消费等环节，加快关键产品技术攻关和标准研制应用。推进以聊城“新三宝”为代表的乡村特色产业，争创更多国家局、省级区域公共品牌。

推进农产品市场拓展。指导冠县灵芝、阳谷国庄粉条、堂邑葫芦等乡村特色产品规范网络交易行为，拓宽网络销售渠道。开展广告助力乡村振兴活动，充分发挥广告品牌塑造作用，助力农业品牌营销推广。开展地理标志运用促进工程，总结推广地理标志助力乡村振兴经验，逐步打造以地理标志产品为核心的“公共品牌+企业品牌”联动发展体系，冠县灵芝、冠县鸭梨、高唐锦鲤等先后被认定为地理标志产品。推进特色产业标准化建设，开展企业标准化建设，其中冠县创宇新材料有限公司的企业标准获得企业标准“领跑者”荣誉称号，2024年共主

导或参与制修订国家标准、行业标准6个，2024年组织参与制、修订标准企业申报聊城市质量发展奖励资金188万元，取得乡村领域认证证书12个。

严守确保农村领域食品安全。落实“四个最严”要求，开展农村食品安全治理提升行动。推动农村食品小作坊合规生产，检查食品生产小作坊1041家，对发现的问题进行了指导规范，对违规违法的责令整改78家，立案5家。推动农村食品经营者规范经营，全面掌握辖区内食品经营者的数量、经营范围等基本情况。根据规范标准，指导辖区内农村食品经营店规范经营。经过汇总全市农村食品供货商402家，已规范298家，完成74%；经营店规范8754家，已规范6629家，完成比例76%。开展风险隐患排查整治，排查发现生产经营“三无”食品20批次、假冒食品3批次、劣质食品19批次；生产经营过程温度湿度控制不符合条件255家次，环境卫生不达标410家次；全部按照要求及时开展整改及处置。

加强消费维权宣传教育。在农村领域深入开展消费环境建设“1+4”工作举措提质增效行动，推动连锁型、大型企业等经营主体一体完善首问负责、无理由退货、先行赔付、在线争议解决以及消费维权服务站规范化建设，强化消费纠纷源头和解。开展消费维权宣传活动，多渠道、多形式宣传消费者权益保护法律法规，揭露非法传销和非法集资活动的欺诈本质，增强农村群众防范意识能力。开展乡村消费维权宣传教育19次，参与人数1万余人次。

聊城市市场监督管理局公开曝光一批虚假违法广告典型案例

聊城市各级市场监管部门聚焦食品、医疗、房地产等民生重点领域，强化线上线下一体化监管，严厉打击广告违法违规行为，坚决遏制广告市场突出问题，积极营造良好市场环境，维护消费者合法权益。为发挥典型案例警示震慑和教育引导作用，提高消费者维权意识和能力，现公开曝光一批典型案例如下：

一、聊城市市场监督管理局查处聊城某房地产发展有限公司发布违法广告案

当事人通过互联网媒体发布的广告中含有“盛世脊梁 庆祝中国人民解放军建军96周年 1927-2023 致敬最可爱的人”等内容。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定。2024年1月，聊城市市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人停止发布违法广告，在相应范围内消除影响。

二、东昌府区市场监督管理局查处山东某通风设备有限

公司发布违法广告案

当事人通过公司官网发布销售网络板块使用不完整的中国地图，发布的广告内容含有国家禁止性规定。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定。2024年3月，东昌府区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人改正。

三、东昌府区市场监督管理局查处山东某新材料科技有限公司发布虚假广告案

当事人通过抖音多个关联账号违法发布推介该企业生产的金属表面处理的相关技术视频，宣传广告用语均为当事人自行编纂，含有虚假内容。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定。2024年8月，东昌府区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人改正。

四、茌平区市场监督管理局查处泰安某网络科技有限公司涉嫌发布违法医疗器械广告案

当事人通过互联网店铺

发布的两款医疗器械产品广告含有表示功效、安全性的断言或者保证的内容和情形。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告审查管理暂行办法》有关规定。2024年5月，茌平区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人停止发布违法广告。

五、东阿县市场监督管理局查处东阿县某百货商铺发布虚假广告案

当事人通过互联网店铺销售产品过程中含有虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定。2024年8月，东阿县市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人改正违法行为，在相应范围内消除影响。

六、聊城江北水城旅游度

假区市场监督管理局查处聊城某房地产开发有限公司发布违法房地产广告案

当事人发布的广告存在使用国家禁止性用语，含有封建迷信内容的行为。当事人上述行为违反了《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布规定》有关规定。2024年2月，聊城江北水城旅游度假区市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令其停止发布违法广告。

七、冠县市场监督管理局查处冠县某金属材料有限公司发布虚假广告案

当事人通过官方网站宣传销售网络范围，所使用的中国地图未将国界线完整、准确地表示，地图缺失海洋领水九段线等信息。当事人的上述行为违反了《中华人民共和国广告法》有关规定。2024年8月，冠县市场监督管理局依法对当事人作出行政处罚，责令当事人改正违法行为，在相应范围内消除影响。

聊城市市场监管局驻政务服务中心窗口开展诚信主题活动

为进一步提升群众的食品安全防范意识，普及食品安全知识，帮助群众树立诚信经营、勤俭节约的生活理念，推动形成“人人关心食品安全，人人参与食品安全”的良好风气，12月19日，聊城市市场监管局驻政务服务中心窗口联合市行政审批局组织党员干部到湖西社区开展“诚信尚俭 共享食安”诚信主题活动。

活动现场，志愿者采取开设专题讲座、案例演示、发放食品安全科普宣传手册等方式，全面深入地向社区群众宣传普及食品安全法律法规，讲解识别假冒伪劣产品的技巧，科学储存食品的方法、食品选购要点等食品安全常识。同时，利用生动的案例向大家展示了食品安全问题以及诚信经营的重要性，提醒大家在选择食品时，如遇到消费纠纷或发现问题食品，可及时拨打12315热线电话投诉举报，运用法律手段维护自身合法权益。

这次活动，进一步加深了群众对食品安全重要性的认识，引导群众自觉参与食品安全治理，营造了食品安全社会共治的良好社会氛围。聊城市市场监管局将持续加大食品安全宣传力度，督促企业依法诚信经营，切实提升群众在食品安全领域的获得感、幸福感、安全感，保障群众“舌尖上的安全”。

(通讯员 白若琳)