

坚持从严要求 守牢食品安全底线

北京市市场监管局2021年消费者权益保护状况报告发布

1 坚持以人民为中心 全力响应市民诉求

扎实做好接诉即办。建立健全“接诉即办”专题调度、数据分析、风险预警、首接负责、研判会商、专项治理、督查督办、考核评价等八项运行机制,提升诉求办理效能。全力解决市民操心事烦心事揪心事,2021年底市场监管领域诉求解决率、满意率分别提升至93.48%、94.42%。拓展“诉求即办直通车”企业范围,实行快速和解的企业数量由年初的38家拓展至60家。“诉求即办直通车”企业全年自行和解纠纷19.71万件。

积极推进未诉先办。根据消费者诉求及监管情况,针对问题易发领域集中力量开展专项治理,打击侵害消费者合法权益的违法行为,常态化开展扫黑除恶斗争,保障放心消费,建设平安北京。2021年,北京市市场监督管理局在全市统筹开展了“网剑”行动、儿童和学生用品安全守护行动、口罩质量监管专项整治行动等重要专项治理行动30余次,有力维护了市场秩序,保护了消费者合法权益。

2 坚持从严要求 守牢食品安全底线

食品安全综合治理效果明显。充分发挥市食品药品安全委员会办公室统筹协调作用,严格落实食品安全党政同责。实现与群众生活密切相关的34大类食品抽检监测全覆盖,抽检合格率达到98.52%。完成16.6万余家食品生产经营单位风险分级。创建完成1885家品质餐饮示范店及16个阳光餐饮示范街区。北京市在2020年度国家食品安全考核中获得A级等次。

创建食品安全示范城市取得新成绩。统筹推进国家食品安全示范城市和北京市食品安全示范区创建工作,东城、西城和海淀3个区争创第三批国家食品安全示范城市,顺利完成国务院食安办实地验收。巩固北京市食品安全示范区创建成果,对所有食品安全示范区持续开展跟踪评价,全市16个区2021年持续达标。

有效防控重点领域风险。推动落实食用农产品产地合格证明和追溯制度,切实防范农批市场食品安全风险。落实《北京市食用农产品“治违禁 控药残 促提升”三年行动方案》,流通环节针对韭菜、乌鸡等11个品种的蔬菜、畜禽产品、水产品进行重点治理。联合多部门开展农村假冒伪劣食品整治行动,组织监督抽检32138批次,查处案件867件。

2021年,是“十四五”开局之年,也是全面建设社会主义现代化国家新征程的起步之年。这一年,在市委市政府的领导下,北京市市场监管局、北京市消费者协会和各区市场监督管理部门、消费者协会坚持稳中求进工作总基调,将增进人民福祉作为工作的出发点和落脚点,提高市场监管能力,有效维护市场秩序和消费安全,不断增强人民群众获得感幸福感安全感。

一年来,北京市市场监管局12315综合信息采集服务平台共接收咨询、诉求等各类信息186.09万件(除另有说明外,本报告数据均包含全市市场监管部门工作情况。)全市各级消费者协会共接待消费者来访和咨询4.7万人次,受理消费者投诉3.99万件。市场监管部门开展民生领域案件查办“铁拳”行动,检查市场主体15.8万户,捣毁制假售窝点10个。

3 坚持规范治理 维护交易公平

维护计量领域市场秩序。开展民生计量专项行动,检查商场超市、集贸市场、物流企业等5类主体5579家,查处不合格计量器具256台件。建立健全网络销售作弊计量器具监管工作机制,开展计量诚信网络平台治理,清理违法商品4011个。完成强检计量器具约305万台件。聚焦医疗、交通领域,组织全市16家区级法定计量检定机构开展多参数监护仪、出租汽车计价器计量比对工作,比对结果全部合格。

打击违法广告宣传行为。以“护苗助老”为主题,开展医疗、药品、保健食品虚假违法广告整治行动。开展教育培训类广告综合治理,明确全市各种媒介和公共场所不得发布面向学龄前儿童、义务教育阶段和普通高中学生的校外培训广告。

规范互联网平台。牵头开展互联网平台企业集中指导,压实平台责任。制定《电子商务经营者主体责任(市场监管领域)清单》,涵盖反不正当竞争、反垄断、消费者权益保护等12大类162小类的合规要求。推动联防联控,上线北京市电子商务领域跨平台联防联控系统,强化电子商务领域信息共享,推动互联网平台社会共治。

治理预付式消费问题。建立完善“一个长效管理工作协调机制、一部地方立法、一套资金存管制度、一系列合同示范文本”的预付式消费规范治理体系。牵头起草的《北京市单用途预付卡管理条例》由市人大常委会审议通过,自2022年6月1日起施行。联合行业主管部门制定美容美发、体育健身、成人体育培训、专业技术培训、职业技能培训、养老服务等6个领域的合同示范文本,初步构建起覆盖预付式消费主要行业的合同示范文本体系。

信用管理助力放心消费。完成北京市企业信用信息网升级改造,实现企业信用信息的大数据汇集、全方位公示、多场景应用。整合政府部门、法院系统、行业协会等各类信用信息形成企业信用记录并依法公示。截至2021年底,北京市企业信用信息网共归集各类企业信用信息2.11亿条,公示各类企业信用信息1.02亿条,对社会公众开放查询累计34.41亿次,日均查询量152.30万次。

4 坚持高标准引领 促进消费品质提升

加强产品质量安全监管。按照年度市级产品质量监督抽查工作计划,对81类重点产品开展产品质量监督抽查。累计抽查产品6938组,对抽查发现生产、销售不合格产品的行为依法进行处理。

规范认证市场秩序。以日常生活相关的商品领域为重点,对认证机构、获证企业、获证产品实施全面监管,严厉查处违法行为,全年查办涉及认证领域案件197件。

防控特种设备安全风险。深入推进安全生产专项整治三年行动向深向实,开展专项整治11项。强化特种设备监察执法,严格查处违法违规行为。持续提升人民福祉,推进4500台电梯风险评估预警,有效管控老旧电梯安全风险。与各行业部门在相关领域建立协同联动机制,多元共治取得重大进展。覆盖全市特种设备检验机构、电梯维保单位开展检验质量抽查、电梯维保质量抽查,质量提升作用发挥明显。

5 发挥消费者协会作用 共创放心消费环境

紧跟消费热点,在消费调查、比较试验、消费教育等方面持续加强消费者协会工作,先后就旅游消费体验、互联网消费重点领域和热点问题、低价营销消费问题、二手交易平台消费纠纷等方面开展社会调查。组织开展功能服装、休闲服装、婴童服装、背提包、旅行箱、代餐粉、燕窝、酸奶、调味品、洗衣机、油烟机、羽绒产品、鞋等10余类近千件商品的比较试验,为消费者选购商品或选择服务提供科学的参考依据。对纺织品、汽车、家用电器、家具等10类别产品开展比较试验,推动消费领域产品和服务水平的综合性提升。积极倡导经营诚信自律,继续在全市范围内开展“诚信服务承诺单位”活动,推出诚信服务承诺单位176家。

6 结束语

2021年,北京市市场监管部门持续加强消费者权益保护,接诉即办取得显著成效,侵害消费者权益的严重违法行为得到有效遏制,企业消费维权主体责任意识明显增强,市场消费环境有效改善。但是,在发挥各方合力、消费维权问题源头治理等方面,仍存在较大提升空间。

2022年是党的二十大召开之年,是北京冬奥之年,也是实施“十四五”规划承上启下的重要一年。全市市场监督管理部门及各级消费者协会将努力提升接诉即办工作能力水平,深入开展放心消费创建活动,推动各级政府、各有关部门加强消费环境建设,助推首都经济社会高质量发展,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

(北京市市场监管局)