

重磅发布!

# 粤首部市场监管消费环境工作白皮书出炉

## 自今年开始以后按年度持续发布

一年一度的“3·15”国际消费者权益日将如期而至，中消协将今年消费维权年主题定为“凝聚你我力量”。近年，广东在保障消费者权益方面着重先行一步事前监管，多措并举引导行业自律，凝聚社会共识，形成维权合力，及时化解和防范重大消费矛盾风险，有力维护了消费者合法权益。

那么，广东省市场监管局在刚过去的2019年有何监管亮点？未来有何努力方向？3月12日晚，新快报记者率先从广东省市场监管局拿到了新鲜重磅出炉的《2019年广东省市场监督管理局消费环境建设报告》（以下简称《报告》）。这是首部反映广东省市场监管部门消费环境建设工作的白皮书。自今年开始，以后将按年度持续发布。

《报告》指出，2019年省市场监管局紧紧围绕“完善促进消费的体制机制”目标，强化市场监管，规范市场秩序，保护消费者权益，多方面全力营造安全放心的消费环境，满足人民群众对美好生活的需要。同时透露下一步建设消费环境的工作思路和努力方向。

■新快报记者 陆妍思 通讯员 粤市监

### 2019年广东消费环境建设工作成果

#### 1 加强组织协调：18.75万企业列入严重违法失信企业名单

探索消费维权与企业信用挂钩机制，对严重侵害消费者合法权益的经营行为的信息进行归集，通过信用网公开披露，形成“一处

失信、处处受限”的全方位信用监督、联合惩戒和约束机制。截至2019年12月底，国家企业信用信息公示系统（广东）公示了4098.69

万条各类企业信息，全省有101.6万户企业被列入经营异常名录，有18.75万户企业被列入严重违法失信企业名单。

#### 2 加强安全监管：食品抽检67.38万批次，颁布首部化妆品安全地方法规

加强食品安全监管。全年食品抽检67.38万批次，合格率98.0%，快检食用农产品948.1万批次。立案查办违法案件7721宗，罚款4719.2万元，销毁违法食品约1110吨。

强化药品安全监管。颁布我国第一部化妆品安全地方法规，率先出台《广东省疫苗安全事件应急预案》。全年组织检查“两品一

械”生产经营企业12万余家次，全省完成“两品一械”抽样23818批，其中完成国家基本药物制剂抽样品种885个。

加强特种设备安全监管。对辖区内电梯、起重机械、叉车进行隐患排查，组织开展大型游乐设施、客运索道专项整治。

加强工业产品质量安全监管。截至2019

年12月底，部署开展74种12025款产品质量监督抽查工作，完成11991款，经检验，发现2583款不合格，不合格产品检出率为21.5%。检查各类经营场所11.3万家，查处违法产品10.2万件，责令改正的销售来源不明产品2.06万种、75.08万件，货值3251.22万元。

#### 3 加强监管执法：“扫黑除恶”罚没金额4.7亿居全国前列

严把企业市场准入关。2019年，共查处无照经营案件38231宗，案值1599.22万元，罚没金额6520.51万元，引导办照195650户。

加强价格监管和反不正当竞争执法。全省查处价格违法案件505宗，实施经济制裁总金额1986.23万元；查处不正当竞争案件1006宗，案值1816.64万元，罚没金额2475.59万元；查处传销案件27宗，查处违规直销案件2宗，罚没金额47.92万元。

强化网络交易监管。开展“网剑”等专项行动，累计网上检查网站（网店）233907个次，实地检查网站（网店）经营者27480个次，督促网络交易平台删除违法商品信息5644条，

责令整改网站（网店）2215个次，已提请关闭网站262个，已责令停止平台服务的网店300个次，查处涉网违法案件4764宗，罚没金额8274.60万元，移送公安机关案件29宗。

加强广告监管工作。全省共查处虚假违法广告案件5925件，罚没金额6806.19万元。

加大知识产权保护力度。颁布了全国首创的关于举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法，建立了全国首个“一站式”“一门式”集中统一受理处置侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为举报的广东省举报处置智慧监管平台和96315举报专线。各中心共办理加快预先审查的专

利申请5874件、专利授权4957件，办理维权案件5085件。年度两届广交会处理各类知识产权投诉1384宗。

开展专项执法行动。“扫黑除恶”专项斗争查处各类案件4.5万宗，案值2.6亿元，罚没金额4.7亿元，各项指标均居全国前列；联合整治“保健”市场乱象百日行动，立案1942宗，罚没金额1.1亿元；“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动，全省共监测网站13万个、网店近90万家，查处侵害消费者个人信息案件136宗，涉案信息10.6万条，罚没金额258.61万元，向公安机关移送涉嫌犯罪案件17件。

#### 4 引导品质消费：企业召回缺陷消费品323.51万件

强化质量基础建设。成功举办中国质量（深圳）大会，开展2019年度省政府质量奖评审。建成5862项社会公用计量标准，总数居全国前列。2019年全省共检定工作计量器具500多万台件。年度新增质量认证证书13.6万张，占全国总数的18.1%，累计有效期内认证证书43.9万张，均居全国第一。获批成立2个国家质

检中心，全省总数达80个，居全国第一。

深入推进产品质量比对。截至2019年12月底，全省共对智能马桶盖、婴幼儿纸尿裤等47种产品组织开展比对研究提升工作。通过比对推动制修订标准49项，协助企业申请专利15项，实施关键共性问题攻关121项，比对成果在229家企业进行了推广应用。

用。2019年组织开展消费品缺陷调查72次，企业主动备案召回缺陷消费品51批次323.51万件，备案召回产品数量居全国前列。

构建先进标准体系。省长担任省全面实施标准化战略领导小组组长。公开团体标准1571项，位居全国第二，清理2347项推荐性地方标准，废止667项。

#### 5 加强社会共治：各市12345平台接听来电2074.7万件

率先出台专门奖励举报侵权假冒行为的地方政策。于2019年7月1日实施国内首个专门奖励举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为的地方规范性文件《广东举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法》。

组织开展经营者放心消费承诺活动。制定《广东省经营者“放心消费承诺”活动规则》《广东省实体店无理由退货承诺指引》等制度，在全省范围内全面部署开展“经营放心消费承诺”和“线下实体店无理由退货承

诺”两项重要活动，发动经营者作出首问责任、赔偿先付、线下购物无理由退货等承诺。

粤港澳大湾区消费维权一体化迈上新台阶。2019年成功举办首届粤港澳大湾区消费维权论坛，率先打造“粤港澳大湾区消费投诉转办平台”，基本实现大湾区消费投诉“一张网受理，无障碍转办”，通过平台向港澳转办消费投诉50多件。

公益诉讼工作继续走在全国前列。提起全国第一宗未成年人保护消费民事公益诉讼案，推动实施以身高+年龄作为标准落实

未成年人门票优惠；率先探索公益诉讼赔偿金用以消费者权益保护公共服务，打通赔偿性公益诉讼“最后一公里”。截至2019年底，省消委会提起消费公益诉讼8件，胜诉7件，在全国遥遥领先。

营造良好的消费维权社会氛围。以“3·15”国际消费者权益日活动为契机，广泛组织普法活动、举办新闻发布会、开展大型现场活动。加强省12345投诉举报数据分析研判平台建设，2019年各市12345平台共接听来电2074.7万件，按时办结率99.7%，服务满意率92.4%。

### 下一步 消费环境 建设思路

严守安全底线，防范化解重大风险，建立从生产、流通到消费全过程的监管机制；

提升产品和服务质量，严厉打击假冒伪劣，抓质量关键要落实企业的主体责任，从源头上保证产品和服务质量；

加快信用体系建设，发挥信用监管作用，通过各种渠道，加大对经营者严重损害消费者权益行为的曝光力度；

完善消费维权机制，不断推进消费环境建设向纵深开展，不断提升消费维权信息化水平和消费维权大数据分析、应用水平，进一步强化“投诉转案件”机制；

发挥消委会组织作用，构建多元共治的消费环境建设新格局，在全省建设发展一批“广东放心消费承诺单位”和“线下无理由退货承诺店”，促进经营者落实主体责任，增强消费信心。