

广州市市场监管人的3·15答卷：

全系统全年共处理投诉举报90.1万件，为群众挽回经济损失2.77亿元；办结各类行政处罚案件9694宗，罚没3.07亿元；食品抽检9.66万批次，食用农产品快检268.2万批次；成功拦截22批次、662.38吨新冠阳性产品……

上述数据，正是广州市市场监管人的“3·15答卷”。

2021年，广州市市场监管部门始终坚持以提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度为目标，积极构建消费者权益保护新机制，努力营造安全放心的消费环境，推动国际消费中心城市培育建设，全市消费环境持续优化，为广州市在疫情防控新形势下维护经济平稳健康发展和社会和谐稳定发挥了积极重要的作用。

突出共建共治，推进放心消费环境建设

为健全消费者权益保护机制，广州市市场监管局去年牵头成立30个职能部门组成的“广州市消费者权益保护工作部门联席会议制度”，由分管副市长担任召集人，推动各职能部门在职责范围内进一步加强消费者权益保护工作。成立市场监管局消费者权益保护工作领导小组，统筹协调市场监管系统各业务口线形成维权工作合力。发展放心消费承诺单位2087家、线下七天无理由退货承诺店313家、消费维权服务站1032家、ODR（在线消费纠纷解决）企业92家。2021年，消费维权服务站受理投诉63613宗，达成和解46814宗，和解率73.59%，及时将消费纠纷化解在源头。

同时高效处置消费投诉举报及舆情信息。全系统全年共处理投诉举报90.1万件，为群众挽回经济损失2.77亿元。投诉按时办结率和举报按时核查率均达99%以上，在全省12315效能评估评价中排名前列。及时有效处置“手机套路销售”“宠物托运”“坑老骗局”等消费舆情。

突出监管执法，规范重点消费领域经营行为

据统计，全系统全年共办结各类行政处罚案件9694宗，罚没3.07亿元，同比分别增长34.9%和40.1%。开展民生领域案件查办“铁拳”行动，聚焦关系群众生命健康安全等重点商品、重点服务行业以及制售假冒伪劣产品多发的重点区域，严厉打击11类重点违法行为。在全市开展钟表维修行业、手机销售行业专项整治行动，共检查市场主体2531户次，行政约谈208户次，进一步规范行业健康发展。联合市有关部门开展“网剑”行动，打击各类网络市场违法行为成效显著，查处网络违法案件增长35%。落实“双减”部署，全面排查清理校外培训广告，加强教育收费监管，对3家校外培训机构的顶格处罚案件获市场监管总局新闻发布会发布。分别举办2021年广州市价监竞争以及广告监管“十佳案件”评选活动，公布优秀典型案例，取得良好社会效果。监测广告884万条次，条次违法率0.05%，同比下降超八成。



突出风险防控，严守消费产品安全底线

广州市市场监管局始终认真落实“四个最严”要求，着力解决食品安全突出问题和风险隐患，坚决守住消费者舌尖上的安全。深入推进食品安全“十大攻坚行动”，稳步推进国家食品安全示范城市创建。去年食品抽检9.66万批次，达到千人5.17批次，合格率98.03%。完成食用农产品快检268.2万批次，下架销毁不合格品4.58万公斤。开展餐饮质量提升、小作坊提质、“湿粉统一查”、校园食品安全守护等行动，推动网络餐饮平台及经营者使用“食安封签”。中央厨房、集体用餐配送单位“明厨亮灶”建设实现全覆盖，积极推行社会餐饮“互联网+明厨亮灶”建设。守住了不发生较大及以上食品安全事故底线，荣获广东省食品安全示范城市称号。

同时加强药品、化妆品、医疗器械质量监管，努力提升药品安全治理水平，更好地满足消费者用药用械用妆安全需求。“两品一械”完成抽检7898批次，本地地产的国家基本药物抽检覆盖率100%。在全国率先成立市级化妆品备案审核专家委员会，国产普通化妆品备案量占全省80%、全国50%。广州市在2020年度广东省药品安全责任考核中获评A级。

做好重点工业产品质量日常监督和专项整治工作，有效消除消费品产品质量安全隐患，切实维护消费者人身财产安全。组织开展工业产品质量监督抽查6574批次，实物

不合格发现率7.89%，以发现问题为导向的监督抽查工作机制不断完善。以电动自行车、燃气器具、儿童玩具和学生用品、钢筋等产品为重点开展产品质量专项整治，检查企业4.52万家次。广佛联动开展建筑用钢筋执法行动得到消费者充分认可。推进产品质量安全“问诊治病”，帮助1536家企业实现质量问题“清零”。

突出职能作用，筑牢市场监管领域疫情防控防线

据介绍，去年广州市市场监管局多措并举，落实市场监管领域疫情防控措施，持续巩固来之不易的疫情防控成果，保障消费者健康安全的消费体验。

充分发挥进口冷冻食品集中监管仓“首站拦截”作用，建立“人防+技防+物防”三位一体标准化防控体系，率先落实集中监管“四件套”措施，全国率先建立以团体标准指导人、物同防的疫情防控模式，成功拦截22批次、662.38吨阳性产品，贮存进口产品冷库上报率100%，全市没有发生进口冷链食品引发疫情情况。严格落实“三强化三覆盖”，全市532个农贸市场落实驻场制度、“1110”制度，7037家零售药店形成“哨点”监测网，全部隔离酒店、国际健康驿站电梯落实“一点一预案”管理，为全市打赢疫情防控硬仗提供有力支撑。严厉打击疫情防控相关违法行为，全系统查处涉疫案件219宗。