

泰安市市场监管局

打造“守护安全、畅通消费”泰安范本

消费环境承载民生、关乎发展。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。打造优质消费环境,确保群众消费安全,历来是市场监管部门的重要职责。



■市市场监管局不断加大食品安全监管力度,推行溯源管理,确保人民群众“舌尖上的安全”。
通讯员 张雷 摄

把好防控底线

稳定消费市场

2020年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,为避免消费者产生焦虑,我市市场监管执法人员第一时间严查野生动物违法违规交易,全力打好保供稳价攻坚战,帮助27家企业转产抗疫物资,发布价格提醒告诫函1.3万余份,从快处置涉及防疫用品的投诉举报事项。由市场监管局参

打造特色名片

2020年,市市场监管局深入实施质量强市战略、标准化战略、小微企业“双升四上”战略,指导辖区企业健康发展,取得了系列成绩。其中,20家企业入选山东省高端品牌培育企业,51个产品、服务被评为山东优质品牌;128家检验检测机构参与质量提升行动,1家企业获得“泰山品

维护公平竞争

保障消费者权益

市市场监管局扎实开展清理规范转供电加价专项行动、“2020网剑行动”“长江禁捕、打非断链”专项行动、知识产权执法“铁拳”行动、打击传销和整治传销专项行动,以公平竞争的市场环境提高消费品质,保障广大消费者安心、放心消费。全市集中销毁1.2万余件侵权假冒商品,全面加强食品、药品、特种设备和产品质量“四大安全”监管;深入开展食品、药品领域漠视侵害群众利益问题专项整治、防疫物资产品质量和市场秩序专项整治、特种设备安全集中整治、消费品质量安全“进社区、进校园、进乡镇”教育活动等,检查食品、药械、各类食堂、网络订餐商家2.2万余家,建立食品安全网格11083个,并配备网格员11095名。

优化保护措施

提振消费信心

去年,市市场监管局举行“3·15”纪念大会,公布消费维权典型案例,并开展“法律云课堂”直播活动;联合韩国和国内14个城市,共建中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟,拓宽了消费维权深度和广度;成立知识产权人民调解委员会和仲裁调解中心,知识产权行政保护工作受到国家知识产权局表扬;实行投诉举报24小时回应机制,坚持做到“接诉即办”“三快四心”,全市共受理消费投诉举报、咨询4.3万件。同时,全市放心消费创建参与单位达到1万余家,544家企业开通消费维权直通车(ODR)服务,60家企业被授予“省级放心消费创建示范单位”,100家商超、420家知名餐饮商家参加了放心消费创建推进行动。

安全放心的消费环境是提振消费、扩大内需、改善人民生活品质的有力保障,事关人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感。2021年,我市市场监管系统、各级消协组织将以中国消费者协会“守护安全、畅通消费”主题活动为指导,坚持人民至上,主动担当作为,以“放心消费在泰安”创建活动为抓手,大力营造安全放心、群众满意的消费环境,消费维权工作取得新成效。市市场监管局将积极把消费环境建设作为事关百姓福祉、事关发展大局的民生工程、政治责任来抓,深入实施“放心消费在泰安”创建提质行动,综合运用质量、价格、信用、计量、标准、广告、知识产权、认证认可、反不正当竞争等手段,压实市场主体责任,深化投诉举报24小时回应机制,完善消费维权共治机制,守底线拉高线,保障消费畅通,为新时代现代化强市建设作出新的更大贡献,以优异成绩迎接建党一百周年。



■严格落实消费者投诉举报24小时回应机制,市场监管部门、经营者、消费者之间架起了连心桥。
通讯员 张雷 摄



泰安市2020年消费维权典型案例

□最泰安全媒体记者 李松

案例一

山东泓浩商贸有限公司销售侵犯注册商标专用权的面粉案

2020年7月20日,举报人称光彩大市场南门有销售假冒名牌面粉,经查实,当事人经营现场存有净含量5kg/袋规格的“富世康”牌面粉601袋,违法经营额14490元,办案单位对涉案产品依法实施扣押。经商标权人书面鉴定,当事人的销售的面粉不是其生产的。当事人的行为违反

案例二

泰安市麦创装饰工程有限公司房屋装修合同纠纷调解退款案

2020年5月,消费者贺女士与当事人签订房屋装修合同,在装修过程中,该公司未按合同约定要求和条件进行施工,消费者要求解除合同、退还款项。该公司不支持消费者诉求,双方僵持不下进而引发投诉。执法人员依据合同法、消费者权益保护

案例三

肥城市刘台肥桃种植专业合作社非医药药品医疗器械广告使用医疗用语案

根据12315举报,该合作社在网站项下“桃子展示”链接下的“黄桃”产品详情页中,使用“常吃可起到通便、降血糖血脂、抗自由基、祛除黑斑、延缓衰老、提高免疫力等作用,也能促进食欲,堪称保健水果、养生之桃。”涉及疾病治疗功能的宣传用语。当事人无法提供上述宣传用语的科学依据。当事人的行为违反了广告法第十七条的规定,构成

案例四

泰安嘉腾电子商务有限公司销售标签不符合法律要求的食品案

2020年2月,执法部门两次接到同一人投诉,称其从京东商城嘉腾食品专营店购买了一盒丹参保心茶,外包装未标注不适宜人群和食用限量,但服用后出现身体不适等情况。经查实,该网店系当事人经营,在该

案例五

泰安东平县全智电子商务有限责任公司侵犯注册商标专用权案

2020年3月18日,执法部门接到举报,反映当事人销售的杯子涉嫌侵犯星巴克注册商标的线索。经查,被投诉商品是该公司在拼多多店铺销售的水杯,并标示有“星爸爸杯子、马克杯”字样,店铺图片显示的杯子图标与星巴克商标高度近似,该公司现场暂未提供出品授权书及进货

案例六

东平县茂齐家具城不按照约定提供商品案

2020年5月12日,执法部门接到泰安市政府便民服务热线转办单,投诉人穆某某称东平县CBD家具店未按照合同约定提供相应型号的床垫和餐椅,并收取高价的费用,存在欺骗消费者的行为。因双方意见分歧较大,调解无法达成一致,执法部门决定终止调解,依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条:“市场监督管理部门在调解中发

案例七

山东保利投资咨询有限公司食品广告使用医疗用语案

2020年2月29日,执法部门接到对“疫情预防流感茶”的投诉举报信访函件,举报当事人在网上的“保利保健品专营店”销售产品时,使用“预防流感药包疫情预防流感茶防护药包金银花生黄芪合术”等广告用语,属食品广告使用

案例八

泰安市岱岳区光彩婚纱摄影品总汇销售侵犯商标注册专用权的口罩案

2020年2月1日,执法人员对当事人经营场所进行检查,现场发现有涉嫌侵犯“3M”注册商标专用权的口罩。经“3M”注册商标所有人3M公司授权委托的明尼苏达矿业制造(中国)投资有限公司鉴定,涉案口罩为侵犯“3M”注册商标专用权的商品。执法部门依据商标

案例九

泰安市岱岳区夏张镇乔联百货超市销售不符合食品安全国家标准食品案

2019年11月21日,在食品安全监督抽检中,当事人销售的酱菜、油菜、韭菜经检测技术有限公司检测,以上三种商品检验结论为不合格。当事人的行为违反了食品安全法第三十四条第一款第二项和第四项的规定,构成销售超限

案例五

泰安东平县全智电子商务有限责任公司侵犯注册商标专用权案

2020年3月18日,执法部门接到举报,反映当事人销售的杯子涉嫌侵犯星巴克注册商标的线索。经查,被投诉商品是该公司在拼多多店铺销售的水杯,并标示有“星爸爸杯子、马克杯”字样,店铺图片显示的杯子图标与星巴克商标高度近似,该公司现场暂未提供出品授权书及进货

案例六

东平县茂齐家具城不按照约定提供商品案

2020年5月12日,执法部门接到泰安市政府便民服务热线转办单,投诉人穆某某称东平县CBD家具店未按照合同约定提供相应型号的床垫和餐椅,并收取高价的费用,存在欺骗消费者的行为。因双方意见分歧较大,调解无法达成一致,执法部门决定终止调解,依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条:“市场监督管理部门在调解中发

案例七

山东保利投资咨询有限公司食品广告使用医疗用语案

2020年2月29日,执法部门接到对“疫情预防流感茶”的投诉举报信访函件,举报当事人在网上的“保利保健品专营店”销售产品时,使用“预防流感药包疫情预防流感茶防护药包金银花生黄芪合术”等广告用语,属食品广告使用

案例八

泰安市岱岳区光彩婚纱摄影品总汇销售侵犯商标注册专用权的口罩案

2020年2月1日,执法人员对当事人经营场所进行检查,现场发现有涉嫌侵犯“3M”注册商标专用权的口罩。经“3M”注册商标所有人3M公司授权委托的明尼苏达矿业制造(中国)投资有限公司鉴定,涉案口罩为侵犯“3M”注册商标专用权的商品。执法部门依据商标

案例九

泰安市岱岳区夏张镇乔联百货超市销售不符合食品安全国家标准食品案

2019年11月21日,在食品安全监督抽检中,当事人销售的酱菜、油菜、韭菜经检测技术有限公司检测,以上三种商品检验结论为不合格。当事人的行为违反了食品安全法第三十四条第一款第二项和第四项的规定,构成销售超限