



3月13日,副市长宋成玲给外卖小哥颁发聘书。

## 构建共治格局 促进放心消费

### ——2025年濮阳市消费者权益保护工作掠影

全媒体记者 谷爱素 通讯员 张叶玲 何良 吴芳洁 刘红亮 王彦科 朱宁 刘培新 文/图

3月13日,副市长宋成玲参观调研检测检验中心。



2025年国庆、中秋假期,省市场监督管理局来濮阳督导检查市场监管工作。



市场监督管理局执法人员结合真实案例,为老年群体讲解保健品虚假宣传、养老消费陷阱的防范知识。



2025年6月10日,市市场监督管理局工业园区分局参与2025年侵权假冒伪劣商品全国统一销毁行动。



3月13日,市2026年“3·15”诚信消费节在濮阳文化艺术中心广场启动,诚信商家展示商品。

2025年,是全省优化消费环境三年行动的开局之年。这一年,市市场监管局在市委、市政府的坚强领导下,坚守消费者至上理念,聚焦群众关注的“质量放心”“安全放心”“价格放心”“维权放心”等方面问题,强力构建“供给提质、秩序良好、维权提效、环境优化”的全链条治理体系,维护消费者合法权益,改善消费环境、释放消费潜能,让安全放心、优质高效的消费环境成为濮阳民生亮丽的烟火底色。

#### 强化“质量放心”以优品焕新消费供给

2025年,市市场监管局以高质量发展为导向,坚持产业赋能,强化技术支撑,在质量、标准、认证认可等方面为企业提供综合服务,加快推动优质消费产品供给,更好满足居民消费需求。

强化品牌建设,扩大濮阳名优品供给。推动全市700余家规模以上企业建立“首席质量官”制度,组织4家企业开展绿色认证升级,23家企业被纳入省长质量奖培育库,9家企业、“范县大米”公共品牌通过省市场监管局“美豫名品”初审,34家企业被纳入“美豫名品”培育库,3家单位获批省级服务业标准化试点项目,切实打造了一批“省字号”濮阳名品名企,擦亮了濮阳名优品消费品牌。

强化知识产权保护,扩大特色消费供给。经过多轮筛选,确定市知识产权优势企业2家,优势培育企业5家,申报国家知识产权示范企业9家,南乐县西邵丘杏、古寺郎萝卜获批国家地理标志保护产品。8家企业申报第二批“千企百城”商标品牌指导站,完成对入选国家知识产权局首批“千企百城”商标品牌价值提升行动名单的2家商标品牌、2家商标品牌指导站的评估工作。设立182个知识产权工作站,为企业提供维权援助和咨询服务。清丰县“知识产权赋能菌菇产业”“三端协同”助力乡村振兴“创新做法入选全国知识产权强国建设第四批典型案例。

强化标准建设,增加绿色消费供给。成功举办2025年家具行业标准赋能活动,通过实施标准帮扶计划、开辟绿色认证快速通道、企业标准领跑者培育等措施,助力家具产业转型升级,产品市场竞争力和品牌美誉度持续提升。用好“认证+服务”这个“质量认证工具箱”,选定台前县4家羽绒企业试点绿色产品认证。

#### 严守“安全放心”以严管筑牢民生防线

2025年,市市场监管局严格落实习近平总书记关于食品药品安全“四个最严”要求,始终以“零容忍”态度,守护食品、药品、重点工业产品和特种设备安全底线,让群众买得放心、用得安心。

实施食品安全全链条监管。创新食品安全“互联网+AI监管”模式,开展食品安全突出问题“大起底、

大整治、大提升”百日攻坚行动,开展校园食品、网络餐饮食品、制售假冒伪劣肉制品等食品安全领域专项整治行动,严厉打击侵害群众利益的食品安全违法犯罪行为。2025年,全市共有1584家食品生产经营主体、154家学校食堂接入“互联网+AI监管”平台;抽检食品1.27万批次,快检食品3139批次,立案查处案件489起;开展“总监管总”县区巡回宣讲活动7场,制发《“小龙女”话食安》系列宣传视频15期,牢牢守住了不发生食品安全系统性、区域性风险和重大网络舆情、重大安全事故的底线。

提升药械安全监管效能。“药品追溯”App全面投入使用,实现了药品流通全过程可追溯。扎实开展医保基金专项整治、药品经营及使用环节“清源”等专项行动,强化集采中选药品、医疗器械、化妆品等重点品种监管,以“零容忍”的态度查处药械经营领域各类违法行为。2025年,全市共查处药械违法案件132起、医疗器械案件95起、化妆品案件59起。

从严从实监管重点产品。聚焦“一老一小”等重点群体、网络销售等重点环节、智能绿色产品等重点领域,持续开展质量安全隐患排查治理行动,以消费品质量安全带动消费需求释放。2025年,全市共抽检小家电、燃气灶、儿童用品等产品446批次,成品油847批次,立案查处不合格商品20起。

压紧压实特种设备安全监管。深入开展特种设备领域安全生产治本攻坚三年行动,强化96333电梯救援平台管理。2025年,全市纳入平台监管的电梯数量增至2.392万部,累计消除特种设备安全隐患1345处,依法没收不合格气瓶1140个,查办特种设备安全相关案件46起。

#### 护航“价格放心”以规范维护市场秩序

2025年,市市场监管局聚焦民生领域,持续开展价格、计量、广告、网络交易、合同、反垄断等专项整治,在规范市场秩序上重拳出击,努力让各类经营主体和广大群众感受到公平正义。

强化反不正当竞争监管。率先在全省上线公平竞争审查智慧化监测平台,审查政策文件785份。查处不正当竞争案件16起,办结传销案件6起,在办传销案件4起,有效守护了群众的“钱袋子”。

强化平台经济网络交易监管。开展平台经济领域专项整治,“守护消费”铁拳行动等,从严从快查处人民群众深恶痛绝的市场领域违法违规问题。2025年,全市共查处网络交易违法案件16起,广告案件28起,公开发布典型案例16起,市场秩序不断优化。

强化民生领域计量价格监管。督促供水、供电、供气服务企业更换到期民用“三表”26.36万块,完成水电气“转供改直供”小区16个,惠及群众1.6万余户;

检定民用“四表”、医疗卫生计量、市场小衡器等各类计量器具4.32万台件;查处居民水电气收费违法案件18起,退还群众多收价款387.87万元;查处殡葬机构价格违法案件9起,为消费者构建了透明可预期的消费环境。

#### 厚植“维权放心”以高效保障民生消费

2025年,市市场监管局以民之所呼、我之所向的奋斗姿态,持续优化消费维权体制机制,全面提升维权效能,以高效便捷的维权服务让群众消费更安心、更放心。

合力共治职业索赔乱象。新开发上线异常名录管理系统,制定9类投诉、6类举报认定标准,为精准识别提供依据。建立信息共享与联动机制,为市场监管、法院、检察院、公安、司法、信访等部门分配系统账号,实现异常名录信息的实时共享。全面开展联合惩戒,公安机关依法打击涉嫌敲诈勒索犯罪,法院对滥用诉权的起诉不予立案或驳回,司法部门对非基于维权目的的复议申请不予支持。目前,该系统已录入异常名录300条,形成了“一处发现、多方联动、联合规制”的震慑效应。

强力推进消费纠纷源头化解。不断扩大基层消费维权覆盖面,督促生产经营者履行退货等承诺,完善消费投诉信息公示制度,落实主动协商和解等消费维权主体责任,推动消费维权关口前移,促使更多矛盾纠纷化解在源头。2025年,全市新增线下无理由退货承诺商家221家,ODR企业240家,消费维权服务站145家,“放心消费二维码”覆盖商户1.6万家。扎实推进优化消费环境三年行动,围绕群众关心的衣食住行游购等重要消费领域和行业,新培育发展放心消费市场主体421家。

持续提升消费维权工作效能。坚持12315热线7×24小时在岗在线,开通网络、信函、维权服务站、线上纠纷和解等维权方式。创新12315平台全流程短链闭环服务,对消费者诉求“规范登记、耐心解答、快速分流”,确保“流程规范、高效处置、回复及时”,做到事事有回音、件件有着落。2025年,我市12315受理消费咨询投诉举报8.76万件,为消费者挽回经济损失231.08万元,投诉按时办结率达99.96%;消费者协会共受理投诉367件,为消费者挽回经济损失27.6万余元,发展“智慧3·15”入驻商家700余家。

消费者权益保护工作事关民生福祉。2026年,市市场监管局将紧紧围绕“优化消费环境,强化消费者权益保护”这一中心任务,以落实优化消费环境三年行动为抓手,以更实举措筑牢安全防线、更大力度守护市场秩序、更优服务提升维权效能,努力当好消费者权益的“代言人”,擘画濮阳放心消费新画卷。☞

## 致食品安全社会监督主力军的一封信

各位监督员们:

今天,我们这支百人队伍——食品安全社会监督主力军,光荣地接受了市政府的首批授牌,被赋予了这一划时代的光荣称号。这份沉甸甸的荣誉,凝结在每一枚“食品安全社会监督员”的胸牌之上。这是信任,更是重托;是认可,更是号角。戴上它,就意味着担起了守护千家万户“舌尖安全”的千钧重担。

主力军,意味着我们是担当的肩膀。食品安全关乎千家万户,这份使命责无旁贷。关键时刻站得出来,困难面前扛得起来,风险关口顶得上去,这就是主力军应有的担当。我们要在食品安全监督的阵地上,真正成为一支让人民信赖、让组织放心的“人民子弟兵”。

主力军,意味着我们是打硬仗的拳头。面对食品安全监管面广量大的现实挑战,我们必须敢于啃硬骨头、敢于打攻坚战。要真正成为深耕一线的“破冰组”、冲锋在前的“尖刀班”、敢为人先的“先锋队”,在消除隐患、守护安全的斗争中展现锋芒。

主力军,更意味着我们是带队伍的标杆。我们百人背后,是更为广阔的社会监督力量。我们怎么干,身

边的同行就怎么学;我们的标准有多高,整个队伍的水平就有多高;党员骑手要发挥先锋模范作用,带头争做“流动先锋”。主力军的价值,不仅在于自身的过硬,更在于能够点亮一盏灯,照亮一大片,感召和带动更多的人投身于这项光荣的事业。

为此,我们对大家提出三点希望:

一是要“勇担当”。为民监督的意识要强于一般,发现隐患的敏感度要高于一般。别人没发现的漏洞,你要先发现;别人犹豫不决的线索,你要敢于上报。要做到眼尖、手快、腿勤,关键时刻挺身而出,主力军就要有主力军的担当和样子,用个人点点微光浸润和温暖龙都的大街小巷。

二是要“勤吹哨”。要当好市场监管部门的“巡查员”“情报员”“宣传员”。在日常工作中,发挥“移动探头”“流动哨兵”优势,多留心、多观察、勤“吹哨”——证照是否齐全、环境卫生是否达标、食材有无变质、操作是否规范、衣帽穿戴是否整齐。发现问题,随时用手机拍照、定位留痕,并第一时间如实上报,让监督落到实处,让隐患无处遁形。

三是要“作表率”。肩负“送餐必达”和“使命必达”

双重责任,监督要有尺度,言行要有分寸。要坚持守法监督、文明监督,不与商户发生无谓冲突,不因私利虚假举报。要在实践中不断总结经验,主动将如何规范拍摄、如何有效上报、如何应对冲突等知识传授给身边的同事,让好的作风传承下去,让监督队伍的整体素质和形象不断提升。

三餐暖四季,烟火抚人心。广大监督员们,“主力军”不仅是一个荣誉称号,更是一份沉甸甸的责任和使命。希望你们150人,成为150面鲜明的旗帜,在各自的岗位上立得住、飘得高、叫得响,用实际行动感召更多外卖配送行业的同事们,心往一处想、劲往一处使,让我们的监督力量从“主力军”不断壮大为守护食品安全的“大部队”,共同守护好龙都的烟火气息与民生安康!

此致

敬礼!

濮阳市市场监督管理局  
濮阳市个体私营经济协会网约配送员工作委员会  
2026年3月13日