中卫市市场监督管理局

2021年“3·15”消费者权益日宣传活动方案

根据《自治区市场监管厅办公室关于做好3·15期间有关工作的通知》（〔2021〕174号）要求，紧扣“守护安全 畅通消费”年主题，积极营造安全放心消费环境，推动形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，以优异成绩庆祝中国共产党成立100周年。现就有关事项通知如下：

一、活动时间

2021年3月12日起至3月20日

二、活动内容及职责分工

（一）开展“3·15”系列宣传活动

1. 通过中卫日报开设消费维权专栏、中卫电视台采访等形式，宣传维权工作动态。宣传2020年全市消费维权工作成果，曝光市场监管、消费维权方面的典型案例。（责任单位：办公室、综合执法局）

2. 强化“3·15”期间舆情监测和风险研判，主动发现和解决广大消费者关心的热点难点问题，有效应对舆情事件。（责任单位：办公室、综合执法局）

3. 结合“守护安全 畅通消费”年主题活动，利用电子显示屏等媒体，制作、播放公益广告（责任单位：质量监管与知识产权保护科）；发动辖区经营单位利用电子显示屏滚动播放创建食品药品安全区、疫情防控、公筷公勺等宣传用语（责任单位：各

分局)。

(二) 开展“3·15”宣传日集中宣传咨询服务活动

1. 在市区红太阳广场设立“3·15”宣传日活动主会场，协调相关部门开展现场宣传咨询服务活动，加大对《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《药品法》《价格法》《反不正当竞争法》《广告法》《标准化法》等法律法规的宣传力度，重点解读消费维权法律责任、网络购买商品七日无理由退货、产品“三包”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等与消费者权益密切相关的法规。开展食品药品、特种设备、消防安全“五进”宣传。各科室抽调人员准备好宣传资料到现场做好宣传咨询服务。(责任单位：法制科)

现场设疫情防控点，作好发放口罩、测体温等疫情防控工作。

(责任单位：市场与网络交易监管科)

2. 成立“3·15”消费投诉现场处置行动小组和晚会曝光应急处置小组，对现场受理的消费投诉和晚会曝光的相关违法线索快速反应、及时进行核查处置。(责任单位：综合执法局)

3. 组织相关部门开展假冒伪劣商品集中销毁活动。(责任单位：综合执法局，各分局)

4. 通过市局微信公众号开展“3·15”有奖知识竞答。(责任单位：综合执法局)

5. 拍摄微视频向社会宣传市场监管部门开展消费维权、食品、药品等工作情况。(责任单位：综合执法局、办公室、食品安全协调与抽检监测科、药品与医疗器械监管科)

6. 对 12315 消费维权服务站负责人开展消费和解相关知识培训，引导经营者自觉履行消费维权社会责任。进一步发挥消协组织优势，宣传消费纠纷多元化解、公益诉讼、比较试验、体验式调查等举措，切实凝聚消费维权正能量。（责任单位：消费者协会）

7. 开展打击传销、规范直销相关知识培训。（责任单位：价格监督检查与反不正当竞争科）

8. 提高“3·15”期间消费投诉处置效率。畅通全国 12315 平台，对 12315 热线、12345 市民热线转办的消费投诉线索快速反应、及时进行核查处置。（责任单位：综合执法局）

9. 联系、组织安排成员单位“3·15”期间在红太阳广场开展宣传活动。（责任单位：综合执法局）

10. “3·15”晚会值班，值班由综合执法局负责安排（3 月 15 日 8:30-3 月 15 日 22 时）。（责任单位：综合执法局）

（三）开展消费维权专项整治活动

1. 开展重点领域、重点行业价格监管。紧密结合疫情防控常态化任务要求，加大对防疫用品和居民生活必需品价格监管的力度，及时分析、迅速行动。严厉打击制售假冒伪劣产品和虚假宣传等各类不正当竞争行为。（责任单位：价格监督检查与反不正当竞争科、综合执法局、质量监管与知识产权保护科，各分局）

2. 加大执法力度，严厉打击野生动物违法违规交易行为。督促和指导市场开办单位、网络交易平台加强野生动物交易管控和排查；开展长江禁捕打非断链行动。（责任单位：市场与网络交

易监管科、综合执法局，各分局)

3. **开展重点行业乱象整治。**加强扫黑除恶专项斗争整治力度，强化市场乱象整治，开展食品、药品、特种设备等行业乱象整治。(责任单位：综合执法局、食品安全监管科、药械科、特设科，各分局)

4. **开展农村假冒伪劣食品专项整治。**以农村集贸市场、食品批发配送经营户、城乡结合部为重点，依法查处农村假冒伪劣食品生产者和为其提供商标、广告、认证、包装等服务的经营者，坚决查处取缔无证无照生产经营行为，打掉违法经营的“黑工厂”“黑窝点”“黑作坊”。(责任单位：综合执法局、食品科，各分局)

5. **开展网络市场专项整治。**加强网络交易监测，加大网售产品质量监管力度，注重网上网下协同联动，强化消费新业态监管。净化网络市场环境、规范网络市场秩序，落实网络交易平台主体责任。对网络餐饮服务者的入网资质严格把关，加强食品安全管理。(责任单位：市场与网络交易监管科，各分局)

6. **开展食品、药品抽检。**加大餐饮单位、商场超市等重点场所食品安全风险排查力度，加大对粮油菜、肉蛋奶等生活必需品的监管工作。开展食品快速检测和药品定量抽检，做好不合格产品的处置。(责任单位：食品安全协调与抽检监测科、药品与医疗器械监管科，各分局)

7. **开展计量器具专项检查。**重点对各大型商场、超市、集贸市场内的计量器具进行检查，严厉查处短斤少两、欺诈消费者的

行为。(责任单位: 标准与计量科, 各分局)

8. 开展春耕护农专项整治。结合辖区农时特点, 有计划地开展农资产品(肥料、农膜)质量抽检, 及时公布抽检结果。(责任单位: 标准与计量科, 各分局)

9. 开展冷光烟花、钢丝棉烟花专项整治。严厉查处打击涉及冷光烟花和“钢丝棉烟花”生产、销售的违法违规行为。(责任单位: 标准与计量科, 各分局)

10. 保护未成年人合法权益, 开展校园周边环境专项整治。以净化校园周边环境为抓手, 配合相关部门开展打击“黑网吧”、食品流动小摊贩专项检查, 坚决清理整顿和取缔校园及周边地区非法经营的网吧、电子游戏厅及食品流动小摊贩。严查非法书刊、杂志等各类非法出版物, 坚决取缔制售不合格食品违法行为, 净化校园周边消费环境。(责任单位: 综合执法局, 食品安全监管科, 各分局)

11. 开展特种设备专项整治。开展钢瓶石油液化气、压力管道、大型游乐设施、工业气瓶等专项整治。(责任单位: 特种设备安全监察科)

四、活动要求

(一) 加强组织领导。市局成立“3·15”活动领导小组, 市局党委书记赵凤山、局长马丽任组长, 副局长张学斌、马辉、张伟、调研员田树银、副调研员韩春梅任副组长, 各科室、分局负责人为成员, 领导小组下设办公室, 办公室设在全市综合执法局。各科室、消协、各分局要按照职责分工, 认真抓好落实, 突出重

点，明确责任，强化措施，确保工作落实到位取得实效。

(二) 加强宣传报道。要积极与新闻媒体单位通力合作，全方位、多角度对宣传咨询活动的宣传，努力营造强劲的舆论声势，确保“3·15”宣传活动取得实实在在的社会效果。

(三) 加大案件查办力度。要加强“3·15”期间消费市场执法检查，以消费量大、消费者关注度高、投诉举报集中、媒体曝光、社会影响面大的商品和服务为重点，坚持“有案必查、有查必果”的工作要求，加大对侵害消费者权益违法行为的惩处力度，净化消费环境。

(四) 加强值班值守工作。做好“3·15”期间值班工作，妥善安排好值班人员，及时受理投诉举报，积极有效处置广大人民群众关心的热点难点问题，切实提高消费维权满意率。

(五) 强化信息反馈。市局各科室、分局要指定专人收集、整理活动信息及时反映活动情况，于3月20日将“3·15”活动值班情况、“3·15”活动总结（含检查记录、拍摄图片以及统计报表）报市局执法局万慧英处（市局将此项工作做为年度考核依据）。

附件：1. 2021年“3·15”消费者权益日宣传标语

2. 中卫市市场监督管理局2021年“3·15”活动任务分解表

附件 1

2021 年 3·15 消费者权益日宣传标语

1. 2021 年消费维权年主题——“守护安全 畅通消费”
2. 关注药品，关爱生命，珍视健康
3. 构筑药品安全“防火墙”，撑起群众健康“保护伞”
4. 公勺唤醒公德，公筷体现尊重
5. 提倡分餐制，使用公筷公勺，从你我做起
6. 全域创建食品药品安全区，携手共建美丽新中卫
7. 全域创建食品药品安全区，守好人民健康生命线
8. 关爱生命，关注特种设备安全，共建和谐社会
9. 特种设备安全你我他，构建和谐社会靠大家
10. 消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有
11. 拒绝“野味”，抵制交易
12. 坚决抵制囤积居奇、哄抬价格等违法行为
13. 诚信经营 健康消费
14. 公平正义，理性消费
15. 科学防疫，理性购物，依法维权，主动监督，为打赢疫情防控阻击战贡献力量
16. 提高消费者自我保护意识和能力，做到科学、合理、文明消费
17. 营造安全的消费环境，提供安全的商品和服务，切实保障消费者的合法权益
18. 倡导诚实守信，共铸消费环境
19. 有效化解消费纠纷，努力构建文明社会
20. 科学、合理、文明消费

附件 2

中卫市市场监督管理局 2021 年 3·15 活动任务分解表

内容	工作任务	责任领导	责任部门	责任人
3·15 活动筹划安排 (3月9日)	具体策划安排 3·15 系列活动	赵凤山 马 丽	各科室、分局负责人	
媒体宣传报道活动 (3月12日-20日)	1. 通过在中卫日报开设消费维权专栏、中卫电视台采访等形式,宣传维权工作动态。宣传 2020 年市场监管工作成效,曝光市场监管、消费维权方面的典型案例。	马 辉	办公室、综合执法局	李彩玲 刘 斌
	2. 强化 3·15 期间舆情监测和风险研判,主动发现和解决广大消费者关心的热点难点问题,有效应对舆情事件。	马 辉	办公室、综合执法局	李彩玲 刘 斌
	3. 结合“守护安全 畅通消费”年主题活动,利用电子显示屏等媒体,制作、播放公益广告(负责人:尹志鹏);发动辖区经营单位利用电子显示屏滚动播放创建食品药品安全区、疫情防控、公筷公勺等宣传用语(负责人:各分局负责人)。	马 辉	办公室、质量监管与知识产权保护科、各分局	李彩玲 尹志鹏
3·15 宣传咨询活动内容 (3月12日-20日)	1. 在市区红太阳广场设立“3·15”宣传日活动主会场,协调相关部门及企业开展现场咨询服务活动,加大对《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《药品法》《价格法》《反不正当竞争法》《广告法》《标准化法》等法律法规的宣传力度,重点解读产品质量法律责任、网络购买商品七日无理由退货、产品“三包”和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等消费者权益密切相关的法规制度。开展食品药品、特种设备、消防安全“五进”宣传。各科室抽调人员准备好宣传资料到现场作好宣传咨询服务。(宣传咨询服务组:负责人:李发祥,人员:刘利玲 李颖 李森 尹志鹏 孙海蓉 周兆鹏 刘雯;各分局自行宣传);现场设疫情防控点,作好发放口罩、测体温等疫情防控工作。(负责人:张奇才)	张 伟	法制科、市场与网络交易监管科、食品安全监管科、药械科、特设科、标计科、质量监管与知识产权保护科、价格监督检查与反不正当竞争科、各局	李发祥 张奇才 各分局负责人

	2. 成立“3•15”消费投诉现场处置行动小组和晚会曝光应急处置小组，对现场受理的消费投诉和晚会曝光的案件线索快速反应、及时进行核查处置。（负责人：张庆华 人员：孙瑞强 李瑜虹 肖静波 孙建平 王军 郑云华 潘正飞 徐建军 陈龙 穆小龙）	张学斌	综合执法局、各分局	刘斌
	3. 组织相关部门开展假冒伪劣商品集中销毁活动。（假冒伪劣商品销毁组：负责人：徐建军 人员：唐健 马洋）	张学斌	综合执法局	刘斌
	4. 通过市局微信公众号开展“3•15”有奖知识竞答。（负责人：任毅 穆小龙）	张学斌	综合执法局	刘斌
	5. 拍摄视频微向社会展示市场监管部门开展消费维权、食品、药品等工作成效。（负责人：任毅）	张学斌	综合执法局、办公室、食品安全监管科、药械科	刘斌 李彩玲 梁国宝 肖清福
	6. 向26家12315消费维权服务站负责人开展消费和解相关知识培训。（负责人：李学凤）	张学斌	消协	李学凤
	7. 开展打击传销、规范直销相关知识培训。（负责人：穆小龙）	张学斌	价格监督检查与反不正当竞争科	马如才
	8. 提高“3•15”期间消费投诉处置效率。畅通全国12315平台，对12315热线、12345市民热线转办的消费投诉线索快速反应、及时进行核查处置。做到事事有回音，件件有着落。（负责人：张庆华）	张学斌	综合执法局、各分局	刘斌
	9. 联系、组织安排成员单位“3•15”期间在红太阳广场开展宣传活动。（负责人：张庆华）	张学斌	综合执法局	刘斌
	10. 3•15晚会值班，值班由综合执法局负责安排（3月15日8:30-3月15日22时）	张学斌	综合执法局	刘斌
消费维权专项整治活动 (3月12日-20日)	1. 开展重点领域价格监管。加强产品安全监管，加大对防疫用品和居民生活必需品价格监管的力度，及时分析、迅速行动。严厉打击制售假冒伪劣产品和虚假宣传等各类不正当竞争行为。（负责人：马如才）	张学斌	价格监督检查与反不正当竞争科、质量监管与知识产权保护科、综合执法局、各分局	马如才
	2. 加大执法力度，严厉打击野生动物违法违规交易行为。督促和指导市场开办单位、网络交易平台野生动物交易管控和排查；开展长江禁捕打非断链行动。（负责人：张奇才）	韩春梅	市场与网络交易监管科、综合执法局、各分局	张奇才 刘斌

	3. 开展重点行业乱象整治。 加强扫黑除恶专项斗争整治力度，强化市场乱象整治，开展食品、药品、特种设备等行业乱象整治。（负责人：刘斌）	张学斌	食品安全监管科、药械科、特设科、各分局	刘斌
	4. 开展农村市场假冒伪劣食品专项整治。 以农村集贸市场、食品批发配送经营户、城乡结合部为重点，依法查处农村假冒伪劣食品。（负责人：刘斌）	张学斌	综合执法局、食品安全监管科、各分局	刘斌 王玲
	5. 开展网络市场专项整治。 加强网络交易监测，加大网售产品质量监管力度，注重网上网下协同联动，强化消费新业态监管。净化网络市场环境、规范网络市场秩序，落实网络交易平台主体责任。对网络餐饮服务者的入网资质严格把关，加强食品安全管理。（负责人：张奇才）	韩春梅	市场与网络交易监管科、各分局	张奇才
	6. 开展食品、药品抽检。 加大餐饮单位、商场超市等重点场所食品安全风险排查力度，加大对粮油菜、肉蛋奶等生活必需品的监管工作。开展食品快速检测和药品定量抽检，做好不合格产品的处置。（负责人：李昉娇）	张伟	食品安全协调与抽检监测科、食品安全监管科、药械科、各分局	李昉娇 王玲 肖清福
	7. 对辖区在用计量器具进行检定。 重点对各大型商场、超市、集贸市场内的计量器具进行检查，严厉查处短斤少两、欺诈消费者的行为。（负责人：李存军）	张学斌	标计科、各分局	李存军
	8. 开展春耕护农专项整治。 结合辖区农时特点，有计划地开展农资商品（突出肥料、农膜）质量抽检，及时公布抽检结果。（责任单位：标准与计量科，各分局配合）	张学斌	标计科、各分局	李存军
	9. 开展冷光烟花、钢丝棉烟花专项整治。 严厉查处打击涉及冷光烟花和“钢丝棉烟花”生产、销售的违法违规行为。（负责人：李存军）	张学斌	标计科、各分局	李存军
	10. 开展校园周边整治。 开展打击“黑网吧”、食品流动小摊贩专项检查，坚决取缔制售不合格食品违法行为（负责人：刘斌）	张学斌	综合执法局、食品安全监管科	刘斌 王玲
	11. 开展特种设备专项整治。 开展钢瓶石油液化气、压力管道、大型游乐设施、工业气瓶等特种设备专项整治。（负责人：孙金贵）	张学斌	特种设备科	孙金贵
总结上报 (3月20日前)	各业务科室、分局要指定专人收集、整理活动信息及时反映活动情况，于3月20日将“3·15”活动值班安排情况、播放的宣传用语截图、“3·15”活动总结（含检查记录、拍摄图片）报市局综合执法局万慧英助讯通。	张学斌	综合执法局	刘斌