



# 市场监管局

## 维权送法进军营 消费体验润官兵



情系子弟兵，法军携手行；军民鱼水情，共筑新长城。为进一步密切军地感情，增进相互了解，有效提高驻地官兵依法维权的意识和能力，切实维护军人的合法权益，把让军人成为全社会尊崇的职业落到实处。“3·15”国际消费者权益日来临之际，县市场监管局、县退役军人事务局开展“消费维权进军营”双拥活动。

县消保委工作人员细心的为官兵们进行了辅导授课，针对官兵普遍关心的假冒产品、售后服务、军人权益保护等问题进行了深入的分析和讲解，引导官兵通过法律途径维护军人和军属的合法权益。学习了识别假冒伪劣商品技巧，让官兵不出军营也可以维权，受到了官兵的欢迎。

通过开展此次活动，进一步增进了军民融合，增强了官兵理性消费，运用法律保护合法权益的法律观念、打假意识及识假本领。

在“3·15”国际消费者权益日来临之际，县市场监管局联合县教体局开展“3·15”消费者权益保护行动进校园系列主题宣传活动。3月7日，走进金湖县外国语学校，推动消费维权知识延伸到校园、课堂，提升孩子们的安全感、幸福感、获得感，护航青少年健康成长。

活动现场，通过向同学们发放如何辨别假冒食品等宣传资料、提供咨询等方式普及消费维权、健康食品消费等知识。同学们认真聆听，积极参与互动问答，对如何用自己掌握的消费知识影响家人等展开热烈的讨论，现场气氛十分活跃。同学兴奋地说，还要把今天所见所学传递给其他同学和家长们，成为学校和家庭的消费维权卫士。

“消费者权益保护行动进校园”活动，通过教育一批学生，

## 金湖县市场监管局 查处江苏\*\*自动化仪表有限公司销售侵犯注册商标专用权仪表案

2023年以来，金湖县市场监管局持续加大知识产权保护力度，深入推进金湖县知识产权强县建设，倡导尊重知识、崇尚创新、诚信守法、公平竞争的知识产权文化理念，弘扬诚信理念和契约精神，坚决打击假冒侵权行为，共查处侵犯知识产权案件16件，罚款16.44万元，移送司法机关2件，有力维护消费者、生产者、经营者的合法权益。现曝光侵犯知识产权的典型失信案例。

2022年6月29日，金湖县市场监管局收到金湖县公安局案源移送：经对江苏\*\*自动化仪表有限公司假冒注册商标案进行审查，认为犯罪嫌疑人王某某免于刑事处罚应予行政处罚，根据《中华人民共和国刑法》第三十七条之规定，决定将该案移送你单位管辖。经我局核查，认为江苏\*\*自动化仪表有限公司销售侵犯注册商标专用权仪表的行为，涉嫌违反《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项的规定。2022年7月5日，我局决定立案调查。2020年8月7

日，江苏\*\*自动化仪表有限公司与上海\*\*仪表成套有限公司签订《产品工业买卖合同》。合同约定上海\*\*仪表成套有限公司从当事人处购进15台差压变送器，单价：1230元，金额：18450元；差压变送器品牌为“江苏杰创科技有限公司”。当事人与上海虹江仪表成套有限公司签订合同后，委托江苏\*\*仪表有限公司（另案查处）生产“差压变送器”。江苏\*\*自动化仪表有限公司销售给上海\*\*仪表成套有限公司“差压变送器”的外包装木箱上黏贴含有：“江苏\*\*科技有限公司”等内容及含有江苏\*\*科技有限公司注册商标标识。2020年12月14日，江苏\*\*科技有限公司出具的《证明》中载明：未授权当事人使用江苏\*\*科技有限公司的企业名称进行生产、销售活动。江苏\*\*自动化仪表有限公司销售侵犯江苏\*\*科技有限公司注册商标专用权仪表的行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第（三）项的规定。2023年3月10日，我局依据《中华人民共和国

商标法》第六十条第二款的规定，结合《中华人民共和国行政处罚法》第六条及第三十二条、《市场监管总局关于规范市场监督管理行政处罚裁量权的指导意见》第七（七）条以及《江苏省市场监管领域轻微违法行为不予处罚和从轻减轻处罚规定》之规定，综合考虑，自由裁量，坚持处罚与教育相结合、过罚相当的原则，责令当事人立即停止违法行为，并对江苏\*\*自动化仪表有限公司作出罚款人民币40000元的行政处罚。

保护知识产权就是保护创新，县市场监管局坚持对知识产权侵权行为，发现一起查处一起，不断加大知识产权保护力度，让知识产权深入经济社会各个层面、各个领域，切实保护商标权人和消费者的合法权益，维护公平竞争的市场秩序，营造市场化法治化国际化一流营商环境。（付廷美）

## 县市场监管局 开展“3·15”消费者权益保护行动校园行



一个学生带动一个家，不仅加强了市场监管部门与学校消费维权工作的联动，在广大师生中传播积极健康的消费维权理念，更为开展常态化精准消费者权益保护教育宣传活动打下良好的基础。县市场监管局将提高市场监管能力，保护消费者合法权益，构筑消费者权益保护的坚实防线贡献市场监管力量。（付廷美）

## 2023年度诚信 红榜

- 消费维权先进单位：  
江苏今日卫生用品有限公司  
金湖易买得超市有限公司  
金湖苏宁商业管理有限公司  
江苏金湖农村商业银行股份有限公司  
金湖金店有限公司
- 诚信经营先进单位：  
安牧乳业（江苏）有限公司  
中国人民财产保险股份有限公司金湖支公司  
江苏三河水泥有限公司  
金湖杨五龙虾酒店  
金湖云颖大酒店  
金湖县腾达餐饮管理有限公司  
金湖春语渔坊餐馆  
金湖县好来屋餐饮管理有限公司  
金湖梦之岛体育用品门市  
淮安市金湖杉荷生态农业发展有限公司
- 最美维权人物：  
胡志远（金湖县人民法院一庭法官）  
潘秀梅（江苏和成律师事务所律师）  
翁凤飞（金湖城隍庙银楼负责人）  
徐承红（中国电信股份有限公司金湖分公司支局长）  
海燕（金湖苏宁商业管理有限公司员工）  
李能武（金湖县医药有限公司董事长）

近年来，金湖县市场监管局树立“大市场、大监管、大质量”理念，坚持以“守初心、贴民心、保安心”为出发点，立足岗位职能，回应社会关切和消费热点，依法履职，加强宣传，多措并举切实做好消费维权工作，努力营造公平竞争、安全放心的市场环境。

### 明责任、守初心，健全高效快速维权机制

以金湖县消费纠纷人民调解委员会耿正松劳模工作室创建为抓手，建立完善了投诉举报处理工作制度，优化工作流程，进一步明确各环节岗位职责，不断健全工作机制，秉持解纷息讼、调解为民的初心，将纠纷控制在源头、矛盾消除在当地，形成总体上“一个中心对外、5+N线并行+紧急重特小组”的工作模式。

### 抓监管、强执法，维护公平规范市场环境

持续深入开展民生领域案件查办“铁拳”行动。紧紧围绕“护民生”中心，突出“保安全”和“反欺诈”两个主题，聚焦群众反映强烈、社会危害性大、社会舆论关注的违法活动，综合运用市场监管工具箱，充分发挥执法办案铁拳利剑作用，利用“3·15”消费者权益日、食品安全周、“12·4”法制宣传日等开展行动宣传，通过新媒体平台，向社会公众宣传科普“铁拳”行动、发布征集线索信息；走进商户、社区开展铁拳行动线索征集宣传活动，累计出动执法人员60余人次，发放“铁拳”行动宣传手册150余份。2023年共查处各类案件361件，入选市局“铁拳行动”典型案例5件。其中徐某使用以欺骗消费者为目的的不合格计量器具案入选长三角市场监管领域2023年度严重违法失信典型案例；某阀门有限公司销售侵犯注册商标专用权定位器案入选2023年度全省市场监管知识产权保护典型案例；保持食品打假治劣的高压态势。2023年度共查处食品类案件203件，移送食品典型案例15件，其中金某销售兽药残留超过食品安全标准限量的鲫鱼案、雍某销售假牛肉案，某食品有限公司生产不符合食品安全标准预包装食品案等4件案件入选市局典型案例，筑牢食品消费安全底线。开展制止餐饮浪费监管和专项执法行动。全年共立案查处制止餐饮浪费案件10件，发布反食品浪费典型案例4件，其中某酒店有限公司未采取措施防止食品浪费案、某餐厅未提醒消费者适量点餐造成明显浪费案共2件入选省局典型案例。坚决守住药品安全底线，巩固药械市场治理，在保障公众用药安全上联合发力。今年以来办结药化械案件23件，罚没38.37万，涉及经营不符合经注册的产品技术标准的医疗器械（医用外科口罩）、对商品的性能、功能等作虚假或者引人误解的商业宣传、经营假药等违法行为。

### 多举措、重实干，营造维权惠民消费环境

发挥主体作用，组织开展放心消费创建工作。把消费维权和“放心消费创建示范单位”“消费纠纷在线解决服务企业”“线下无理由退货企业”“诚信经营户”创建工作结合起来，对各类市场主体进行指导、培育，增强市场消费信心。在家和国际广场开展“诚信经营、放心消费”主题实践活动，组织召开放心消费创建工作培训指导会议，对现场30多户商家讲解了创建标准和要求并现场解答经营户相关疑难问题。组织指导31家企业参创省、市级放心消费创建示范单位、示范区域申报工作；其中9家获评省级参创企业，22家获评市级放心消费示范单位。不断深化计量惠民工程和检定活动。开展最高计量标准量值溯源、量值传递活动，对我县保存的17套计量标准及标准器按周期及时送检并维护，按照法定检定机构要求开展稳定性检测技术活动，全年共完成贸易结算类、安全防护类、医疗防护类、环保检测类强制检定计量器具共计2117台次，免费检定计量器具1523台次。深入开展生产流通领域商品质量监测工作。全年共组织流通领域商品质量监测292组。

### 畅渠道、优流程，擦亮周到服务便民窗口

切实做好消费纠纷维权工作。制定投诉举报值班制度、消费纠纷调处职责分工等项工作制度，积极推行提前介入、了解诉求“零遗漏”，便民利民、贴心服务“零缺失”，普法宣传、化解矛盾“零激化”“三零”工作法，保证投诉咨询畅通无阻，形成迅速反应、快速处理、及时反馈机制，切实维护群众利益和消费者的合法权益。针对投诉相对较多的问题，主动作为，在重点景区、商超、街区设立放心消费维权服务站，普及消费维权知识，倒逼经营者重视消费纠纷化解，积极主动处置消费纠纷，发展ODR在线纠纷调处商户11家，鼓励引导经营者闭环解决投诉，促进双方和解，不断提升经营者主体责任意识和守法意识，投诉举报处置质量、效率、自行和解率进一步提高。2023年共受理各类投诉举报3433件；消费纠纷调解成功率72.83%，为消费者挽回经济损失300余万元。瞄准投诉办结率、调解成功率，适时开展随机抽查回访，特别是对重复投诉举报件，认真分析核查，制定针对性措施，预防类似投诉再次发生；对集中、重大的投诉举报及时梳理违法线索移交办案机构作为行政执法的案件来源，在食品和“两品一械”重点领域加强“诉转案”工作，强化行政执法和消费维权双轨道运行，在及时处理投诉的同时，依法查处消费侵权案件。统筹兼顾，完善消费纠纷矛盾调处与信访维稳、食品安全监管、质量安全检查等重点工作的统筹协调和衔接协同，高效联动形成合力。前移消费维权关口，加强与相关行业主管部门沟通，及时传导消费纠纷新变化，推出消费风险提示，发布消费信息公示，便于群众及时掌握政策导向和消费动态，避免消费误区、盲区和消费陷阱。紧盯热点，及时分析研判群众诉求类型和发生原因，向社会发布提示信息，借助市场主体监管交流群、经营户例会之机传达风险预警信息，着力营造科学、理性、安全、放心、可持续的消费环境。

# 维护消费者权益 增强消费信心