2017年张家港市“五个强化”筑牢消费维权防线

2017年，张家港市消保委监督了解亮点、创新特色、务实实效的工作思路，紧紧围绕“同频响信”、消费无忧”的年主题，从多维度入手，采取“五个强化”全面加强消费维权，筑牢消费安全防线。全力维护广大消费者的合法权益。2017年共受理消费者投诉1032件，办结1032件，办结率100%；为消费者挽回经济损失176.68万元，接受消费者咨询93046人次。

强化主题活动，做们以“3·15”为契机，联合市文明办、市监、国检、招投等十多个部门，开展广场宣传、热线电话咨询、有奖知识竞答、现场互动、电商平台代表宣誓等十大活动，同时联合电视台、电台等门之多安全消费专题节目，营造消费维权宣传教育的浓厚氛围。各分会也结合实际纷纷开展了形式多样、内容丰富的纪念活动。期间，全市开展11场宣传咨询服务活动，发布消费警示信息20条，发放宣传材料2万份，受理投诉总数18件，已结18件，为消费者挽回经济损失金额0.9万元。

强化社会监督，市监局对查处的劣质食品、假劣药品、各类假名酒、装饰材料等一批假冒伪劣知识进行了集中销毁。同时，消保委在步行街城信环境取得成功经验的基础上，结合社会老街和邻居公园各自的自身特点，创造性开展文明示范街区创建，前移消费维权阵地，实现了消费投诉不出街台、不出商家、不出社区。

强化载体建设，消保委结合实际，多渠道、多形式深入开展消费教育。针对中老年群体风险防范意识不强的情况，专门编写《中老年消费者消费维权知识读本》，免费赠送给全市广大中老年朋友。在全市消费维权监督站、消费者消费单位、导投诉企业全面推广苏州消费维权通”点点3·15”手机APP客户端，开启“互联网+消费维权”新模式，成功调解54起消费纠纷，提高消费维权工作效率。发挥协调功能作用，在市家庭服务业协会成立第一家行业协会消费维权企业监督站，提升家庭服务行业诚信服务水平。

强化典型引路，做们针对重点行业、重点区域大力推广“诚信联盟”活动，市装饰装修行业协会、市机动车维修行业协会、市保险行业协会等23家行业协会加入“诚信联盟”，全市加入“诚信联盟”的企业达到1007家。以评比创建苏州市“零投诉企业”、“消费者满意单位”为抓手，加强从业人员职业道德建设，提高服务质量和水平。

强化组织建设，做们积极组织培训，围绕《江苏省消费者权益保护条例》组织“一会两站”工作人员进行集中学习，跟踪站点规范化建设，大力实施基层分会、投诉站、监督站样板创建工程，成功创建样板分会11个、样板投诉站(监督站)212个，跟踪业务指导，以“基层建设网络和调解信息系统”为载体，实现苏州市消保委—张家港市消保委—基层分会—基层投诉站(监督站)四级联动。

2018年张家港市开启农村家宴自办宴席“四化”管理新模式

2018年，张家港市为给农村家宴食品安全风险隐患，保障人民群众宴席用餐安全，将开启农村家宴自办宴席管理新模式，着力在网格化管理、规范化建设、实时化上报、社会化保障四个方面下功夫，进一步做好农村家庭自办宴席食品安全工作。

完善网格化管理。依托市、镇、村三级食品监管网络，规范农村家宴自办宴席管理，强化责任落实，将监管的触角延伸到各社区和村组。市级层面，由食安办出台农村集体聚餐食品安全管理规范，组织开展网上实时操作培训；区镇层面，完善民间厨师本底档案，组织民间厨师健康体检；村(社区)层面，发挥网格作用，依托食品安全信息员及时对农村集体聚餐做好报告登记、督促指导等工作。

加快规范化建设。出台《张家港市农村家宴自办宴席规范化建设标准》，从场所规范、管理制度、宣传公示等基础要求、设施设备、服务人员等方面明确农村家宴场所的规范化建设标准。各区镇根据农村城镇化建设的现状，对照标准，打造市级台理、设施到位的农村家宴会所。张家港市市场监督管理局及时介入，指导设计场地图纸，并会同张家港市食安办组织开展规范化农村家宴会所建设达标考评验收，根据考评得分评出家宴服务中心A、B、C三级。

推进实时化上报。组织食品安全信息员对农村集体聚餐的举办人、承办厨师、就餐时间、地点、人数、场所卫生情况、菜肴清单等基本信息进行登记，对集体聚餐的举办者和承办者进行食品安全风险提示，并按规定做好农村家宴分类指导工作。将报告登记、督促指导等形成的资料以照片形式实时上传“食安治联”食品安全信息平台，规范上报工作，提高指导工作的质量。此外，民间厨师的健康体检、培训等情况也将上传至平台，实现信息化管理。

加强社会化保障。目前，全市10个区镇已全部签订村(社区)集体聚餐食品安全责任险，总保额达6400万元，每桌额度达近一百万。下一步，将继续创新方式方法，借助社会力量，通过开展食品安全责任试点保险，发挥保险助推功能，化解食品安全事故风险。

张家港市监锦丰分局突出重点做好食安监管工作

日前，张家港市市场监督管理局锦丰分局为进一步加强食品安全监管，提升食品安全工作水平，组织各开食品安全工作会议暨索票索证工作动员会，辖区青草巷批发市场、农贸市场、大型网络及大型餐饮单位负责人46人参加会议。

会上，锦丰分局负责人传达了2018年全市食品安全工作会议精神，并对2018年食品安全监管“四大重点”工作进行了部署。

重点开展索证索票工作。要求食品生产经营者严格落实食品安全主体责任，建立并执行进货查验记录制度，切实把好原料进货、验货关，确保食用农产品在流通中“严格证明”和“检验合格证明”齐全，确保不采购不合格食品原料。

做好明厨亮灶工作。在学校食堂“明厨亮灶”全覆盖的基础上，以大型餐饮服务单位和食品生产企业为重点，以“试点先行，逐步推进”为原则，积极打造“透明厨房、阳光操作”模式，引导消费者参与监督，形成社会共治格局。

加大风险隐患排查。要求食品生产经营单位深入开展自查自纠，重点排查是否符合经营条件、经营的食品是否存在过期、变质以及标签标识不合规等情况，食品是否按规定存余件存放以及索票索证和购销记录情况，加强风险防范措施，积极投保食品安全责任险，提高食品安全保障水平。

参与示范创建工作。要求食品生产经营单位规范经营行为，提升诚信经营意识和服务水平，积极申报省级诚信计量示范单位，并参与到餐饮服务示范街创建活动中来，营造安全放心的消费环境。

做以证围类餐饮服务食品安全操作规范、食品索证索票及采购验收、食品标签标识等方面对参会人员进行了培训。

张家港市监塘桥分局多举措破解食用农产品索证索票难题

最近，张家港市场监管局塘桥分局为打好食品安全原头监管，提升辖区整体食品安全水平，采取多项举措，扎实开展食用农产品采购索证索票专项整治工作，着力破解农贸批发市场长期存在的食用农产品索证索票工作不到位难题。

市监干部以专项整治为契机，大力开展普法宣传。主动对辖区批发市场主办方、详细阐释本次专项检查方案内容，明确整治的具体要求标准。同时，在全镇所有农贸市场内张贴宣传开展宣传，现场向市场内商户答疑解惑。

该分局以“两面”典型为示范，树立主动作为意识，坚持奖惩并举，一方面在市场内基础工作较好、配合程度较高的商户中选择一批正面典型，联合市场主办方对索证索票工作到位的商户在一定范围内给予奖励。另一方面，对市场内始终无视规定、索证索票工作毫无动作的经营者分局严格按照食品安全法给予行政处罚，并作为反面典型进行曝光。

该分局以代替经验为基础，探索新路径补强短板，针对农贸市场内果蔬类农产品索证索票工作薄弱环节的实际，与市场主办方一起充分总结提炼肉类产品索证索票工作成功经验，共同探讨补强果蔬类农产品索证工作短板的新路径，与此同时以市场主体为依托，落实责任形成良性常态。在开展全面检查的基础上，明确市场主体责任，并依托市场主办方落实对市场内农产品经营主体的食品安全日常管理工作，充分利用“食用农产品溯源服务云平台”等信息化手段提升管理效能，形成食用农产品市场经营的良性常态。

张家港市监大新分局深入推进食品、保健食品虚假宣传整治

今年以来，张家港市场监管局大新分局在辖区范围内扎实开展食品、保健食品虚假宣传专项整治行动，通过摸底排查、突击行动、约谈指导、食品抽检、普法宣传等“六个一”举措，规范食品、保健食品经营行为，保障群众消费放心，截至目前，分局共出动执法人员48人次，检查经营单位70家，发放宣传材料300份。

该分局组织一次摸底排查，通过登记信息和日常投诉举报情况，对辖区内销售保健食品的经营户和投诉举报反映多的食品经营户进行摸底排查，建立保健食品经营台账，做到台账清、底数明；与此同时规范一批经营行为，针对摸底情况开展突击检查和交叉检查等专项行动，对证照持有情况、经营范围是否超范围、店内宣传是否含有欺诈和虚假内容、日常经营行为是否规范等进行行政核查，并要求经营户积极进行自查整改，对检查发现的违规行为立即责令整改。

该分局约谈一批经营业主，对辖区保健食品经营户进行约谈，并结合前期检查情况，对检查中发现的面头性问题和存在的隐患向保健食品经营者发放行政提示，与约谈单位负责人均签订承诺书，并且抽检一批保健食品，以辖区消费量大的痛风、防癌和投诉多的经营户为重点抽检单位，对改善睡眠、调节血脂血压、鱼油、阿胶等重点产品进行抽检。

执法人员开展一次普法宣传。在社区组织开展“防范食品、保健品欺诈行为”知识讲座，对60岁以上易受骗老年群众进行保健食品知识宣传，提升群众对保健食品安全消费意识和辨别能力；结后查处一批违法行为。采取行政指导和行政处罚相结合的方式开展专项整治，对欺诈和虚假宣传等违法违规行为进行立案查处，目前未发现保健食品虚假宣传行为，对保健食品无证经营违法行为立案1起，正在调查中。

张家港西城市监志愿者进村开展3·15宣讲活动

3月2日下午，张家港市场监管局西城分局志愿者进杨舍村，开展“品质消费、美好生活”3.15消费者权益保护宣传活动。志愿者们在杨舍村设置活动咨询台和展示点，通过展览演示、实物观摩、咨询讲座、现场服务、发放资料等形式，和积开展针对村民的宣传指导和解释释惑。现场接受村民的投诉，细致梳理、积极回应，提示村民如何防止消费陷阱、老年人如何遇到保健品虚假宣传等，共计发放宣传资料100余份。

此次消费者权益保护日宣传活动，使得村民群众加深了消费维权意识，加强了对安全购物的辨别能力，学会了运用法律武器保护自己的合法权益。

张家港市监金港分局强化食品生产小作坊监管

今年以来，为保障辖区人民群众舌尖上的安全，张家港市市场监督管理局金港分局紧盯问题导向，紧扣关键点，找准发力点，采取“五个一”举措推动辖区食品小作坊日常监管步入良性运行轨道。

该分局建立一个微信群，将辖区所有食品小作坊主组织成立微信群，监管人员不定期在群内发布相关法规要求，指出日常监管中发现的共性问题及整改要求，小作坊主可相互交流好的做法经验，共同提高日常管理；与此同时开展一次集中约谈，定期进行集中约谈，通报前期日常监督检查中发现存在的突出问题和共性问题，分析食品小作坊的总体食品安全形势，要求其严把食品添加剂使用关、原料进厂查验关、生产控制关、台账索证记管理关等，从生产源头上保证食品质量安全。

该分局开初为小作坊业主签订《食品生产加工小作坊质量安全承诺书》，要求小作坊业主落实主体责任及生产工作制度，增强食品安全意识和社会责任感；并且创建一批示范小作坊，充分调动小作坊业主合法经营、争创品牌的积极性，指导帮扶辖区小作坊按照示范点创建标准改造升级，2家小作坊创建成为“苏州市示范小作坊”；做们开展一次年报申报辅导，通过会议培训、上门指导等方式，向小作坊经营者开展政策法规宣教，下发《年报须知》，辅导其做好2017年度年报工作，以防未年报而造成信用扣减要求，推动其积累诚信、健康发展。

本版组稿 黄华 毛元伟