工业园区专版

苏州工业园区市场监管局全力筑牢农贸市场疫情防控保护线

农贸市场是城市经济的重要组成部分，是市民生活的重要载体。同时，农贸市场人流量大、人群密集，也是新型冠状病毒疫情防控的重要场所。苏州工业园区市场监管局立足职能，多措并举，全力筑牢农贸市场疫情防控保护线。

部署疫情防控宣传

园区市场监管局各分局通过户外广告屏、室内显示屏、在灯箱及窗口等位置发布预防指南和及发放宣传册等方式，指导督促农贸市场管理方切实加强疫情防控工作，累计发放各类宣传材料1450余个，营造了“众享的‘新冠病毒’防控氛围”。

发布农贸市场防控指导意见

2月7日，发布《关于做好农贸市场新型冠状病毒感染肺炎防控工作的指导意见》（市场监管组〔2020〕1号），并通过微信群、交易市场监管系统等多渠道下发，要求各市场经营方做好宣传，督促加强市场内消毒通风、落实出场人员体温测量和口罩佩戴等措施。

明查暗访口罩规范佩戴

各分局检查人员每天对辖区内农贸市场开展全程督查。市场秩序组不定期开展抽查，同时，督促各市场和经营户做好不规范佩戴口罩的经营户，确保落实“一次警告，两次停业”的要求。目前，各分局、各市场管理方累计对71户不规范佩戴口罩的经营户做出警告，并对3户经营户做出停业处理，通过这些强有力的措施，让小部分存在侥幸心理的经营户明白，口罩规范佩戴是强制要求，任何人不得触碰底线，起到了警示一点、规范一片的效果。

保障农贸市场口罩供应

针对各市场口罩消耗量大、数量少、购买难的情况，结合各市场实际需求，市场秩序组向疫情防控保障组申请口罩配批，共计16716余个，并为各市场申请口罩优先购防资格，保障市场优先采购口罩12500余个，为农贸市场疫情防控工作提供了坚实的保障。

疫情就是命令，防控就是责任。园区市场监管局始终把人民群众的生命安全和身体健康放在第一位，将继续全力投入到这场没有硝烟的战“疫”中，共同打赢疫情防控阻击战。

重拳出击！园区市场监管局坚决查处销售假冒伪劣口罩违法行为

新冠肺炎疫情发生以来，苏州工业园区市场监管局坚决贯彻落实园区管委会和省市场监管局关于疫情防控工作部署，迅速行动、主动出击，以最坚决的态度、最严格的措施、最果断的行动，强化防护用品领域的监管，为疫情防控提供强力的执法保障。

疫情防控期间，根据省市场监管局《关于及时查处和从严打击制售假冒伪劣口罩等个人防护用品的通知》等文件要求，园区市场监管局结合疫情期间实际情况，对园区各药房开展口罩等个人防护用品的专项检查，从严从快处理一批违法行为，对涉嫌犯罪的，积极与公安部门进行会商，及时通报。截至目前，已立案查处涉嫌销售假冒伪劣口罩案件19件，涉案口罩40多万个，涉案金额达到50余万元，其中有1起已移交公安机关调查处理，严厉打击了经营者的不法行为。

这是继此前加大假冒伪劣个人防护用品的查处力度，全力打好市场监管领域疫情防控攻坚战任务，为营造安全放心市场环境，筑牢打赢疫情防控阻击战防线决心。

园区市场监管局与同程集团协力加强对疫情相关投诉调解处置

受武汉等地出现新型冠状病毒肺炎疫情影响，苏州工业园区市场监管局收到很多来自对同程网站旅游产品退款真实的消费投诉，主要目的地多为武汉等疫情地区密切相关。为了保障消费者生命健康安全，市场监管局积极与同程集团协调，强化同程部门情况为消费者扩大退款渠道。

经过沟通协调，同程推出了“无忧疫情退款保障”措施：消费者在线提供身份证明和相关证明材料，即可免费取消已预订的相关产品，范围覆盖了火车票、机票、酒店、景点门票等全平台产品。

市场监管局加强疫情相关投诉的调处力度，有效化解相关退款纠纷。

约谈督促企业自律　高效保障消费者权益

新冠肺炎疫情发生以来，苏州工业园区市场监管局投诉接线中心的工单量呈大幅态势，主要集中在机票、酒店等旅游服务及口罩、消毒液等防疫用品相关的投诉举报。园区市场监管局本着对人民群众负责的态度，严防严控消费安全风险，迅速线上约谈了辖区内消费量大、纠纷集中度高的市场主体。

线上约谈主要围绕涉疫投诉举报和消费维权工作方面展开。市场监管局曾先听取了企业目前复工情况、投诉举报处理进展以及下一步计划的介绍，然后针对投诉举报的焦点问题，逐一提出有效建议，督促企业以政策解读、更新信息、制定预案处方案等方式进一步细化措施、优化处理消费投诉流程。约谈中，市场监管局要求企业在疫情防控特殊时期勇于承担社会责任、做官首倡，切实把人民群众的利益放在首位，高效、规范处理消费投诉处置工作。

参加约谈的企业纷纷表态，将继续做好投诉举报的处理工作，自觉主动保护广大消费者的合法权益。

政务服务“便捷化办理”模式助力企业复工复产

苏州工业园区市场监管局阳澄湖旅游度假区分局面对疫情防控和复工复产的双重压力，精准施策、创新服务，对既有政务服务实施流程再造，大力推行便捷化办理新模式，切实做到“减企业所想、急企业所盼”，为特殊时期的企业复工复产提供有力保障。

指导市场主体网上申报年报

年报是市场主体宣示继续生存的符号，也是宣示发展信息的报告。截至目前，度假区内市场主体年报单仍处于较低状态，为了提示和指导市场主体及时公示年报信息，度假区分局对各类市场主体发布发送提示短信9856条，并专门编辑了年报操作指南，提醒和指导市场主体按时完成年报申报工作，避免因逾期年报被列入经营异常名录，影响企业正常经营。

移出经营异常名录业务“不见面办理”

企业因逾期未年报或通过登记的住所无法联系等情况会被列入经营异常名录，此因信用社会监督业务受限。为了更好的服务企业发展，高效解决企业实际信用修复，分局推出了移出异常名录“不见面办理”业务模式，采取了制作业务办理指引，并生成二维码、开通专用的传真接收、通过短信、电话、网络等渠道广泛宣传，指导企业将相关材料以邮件形式发送至专用邮箱初审，在审核无误后将办理材料邮寄至分局办理。通过流程再造，企业足不出户即可办理移出经营异常名录业务，减轻信用负担。

行政许可“非必要　不见面”办理模式

分局为了配合疫情防控，支持企业复工复产，专门制作了个体工商户登记业务和食品经营许可业务办理指引，坚持“非必要　不见面”原则，为企业复工复产提供高效高效的行政许可服务。个体工商户登记业务方面，分局仅对确需现场办理的业务环节实行见面办理，其他环节均以“不见面”方式，完成办理，并采取通过邮寄方式送达营业执照，给申请人最大程度的便利。食品经营许可方面，分局大力推广网络申请方式，并制作了详细的操作指引，申请人可在确认无误后将纸质材料邮寄至分局窗口；现场核查阶段，分局根据企业类别和风险程度，在保证食品安全的基础上，允许申请人自主选择云端核查、远程视频核查、照片资料核查等方式完成现场核查，从而协助办理法规，促进审批服务提质增效。

商务区市场监管分局联合社工委突击夜查韩国料理店

随着疫情防控进入二级响应阶段，餐饮业逐渐“复苏”，园区部分日韩料理店也开始营业。然而，随着海外疫情走高，为有效防范输入型病例风险、确实落实应用情况，苏州工业园区金鸡湖商务区分局第一时间梳理了辖内54家韩国料理店名单，主动联系社工委及物业，对韩国料理相关重点区域开展摸查。

3月5日晚，在分局长带队下，分局、社工委和物业方共赴夜查国际广场的9家料理店，在营5家日韩料理店目前均不提供堂食，他们中大部分店在外卖平台上仍有刺身、寿司等食品，执法人员当场责令下架处理。3月6日晚，分局带队夜查了中元湖畔广场19家餐饮店，在营的11家韩料店均提供堂食，且与调查等部分店铺存在疫情情况，检查发现：部分商户量对就餐人员测量体温，但记录内容与实际情况不一致；商内未区分就餐用餐和外卖场所，且未分餐用餐；部分店铺的业主为韩国人，对疫情防控要求不够了解。针对上述防控不达标情况，执法人员当场给予指正并处罚；针对部分店铺卫生不达标问题，已要求整改。

此次联合开展夜查行动，旨在结合疫情防控要求与日韩料理餐饮从业人员与市场监管部门同心协力，把好这道关、守好这扇窗，巩固好前期的抗“疫”成果，助力疫情阻击战取得最终的胜利。

强化消费者权益保护　助力打赢疫情防控阻击战

新冠肺炎疫情发生以来，科创区分局以维护消费者权益为第一要务，坚守市场阵地，强持保畅、保稳、保序，全力固位保生活水、全力以赴为消费者排忧解难。

从1月23日至2月29日，该分局共受理投诉、咨询1526件，同比增长237%。投诉主要集中在旅游和医疗防控物资供应方面，其中涉及旅游费投诉、咨询1383件，口罩类投诉35件，现已办结708件。

强化与重点企业互动，推动投诉处理速度

分局为了应对人心惶惶的氛围，及时成立投诉快速组，第一时间和重点企业相关人员建立实时信息互动机制，及时对接相关投诉。2月2日起分局协调重点企业派员驻分局，第一时间沟通协调，同时每日跟踪处理量及办件进度，有力推动了投诉处理进度。

梳理整合工单类型，督促双方及时沟通

分局为了进一步提高投诉办结率，在200余期期间通宵加班上岗，每日对投诉进行梳理、汇报，结合投诉类型和个案情况举一反三，强化指导，督促经营者在法制消费纠纷时积极与消费者进行协商。针对跨部门投诉，对符合相关政策的事项提案，不符合政策范围的也尽量和消费者沟通、告知相关政策，防止解释、跟进“件件有回音，事事有结果”。

分局针对疫情防控投诉，因势加大了对假冒商户、企业的检查力度，金鸡湖管防疫物资的价格、质量、强制商户出租制限售额、统一指导价格的现象。疫情防控期间，他们强化消费维权职能，积极引导消费者与经营者平等共商的平衡点，保护消费者权益，营造疫情防控良好社会环境。

严把防疫商品质量关　助力疫情防控阻击战

新冠肺炎疫情发生以来，广大市民对口罩的需求激增，市场供应紧张，少数不法分子“病急乱投医”，意图通过制假售假大发“疫情财”。苏州工业园区市场监管局高度关注受感染群体利益，严格控制市场上防疫商品质量关。

分局一方面自1月23日起积极组织力量对辖内药店展开拉网式排查，进行取样查证，联络检测防疫；另一方面通过群众举报线索对违法商家进行精准打击，坚持“发现一起、查处一起”，持续保持高压态势。截至2月24日，分局已完成对辖区内36家药房的全覆盖检查，接待群众现场举报15人次，查一线实验室违法线索25条，对涉嫌销售假冒伪劣口罩的出售6起。

随着企业的复工复产，口罩的需求量预计将进一步增加，园区市场监管局将四区分局将继续加强监管，维护市场秩序，同时也将继续加强同公安机关的协作，努力查清问题口罩来源、力争从源头上解决问题，维护稳定的市场秩序。

园区市场监管部门检查野生动物非法销售及活禽交易行为

据官方媒报，非法食用野生动物是滋成本次新型冠状病毒肺炎疫情的病毒。1月23日，苏州工业园区市场监管局科创区分局对辖区农业农贸市场、社区内有无销售野生动物、活禽交易行为进行了检查，暂未发现有野生动物销售现象及活禽交易行为。

园区市场监管部门提醒：广大餐饮单位须高度重视新型冠状病毒肺炎可能引起的风险，一旦发现员工有发热、呼吸道感染等疑似症状，立即停止工作，并及时到医疗机构就诊；禁止采购不明来源的食材，严禁经营野生动物、活体动物；保持空气流通，定时开窗换气；确保食物烧熟煮透；对消费者进行发热应对提醒；对餐厅送多员工，在园区上岗前进行测温检查，避免发热员工上岗。

检查药店口罩供应　保供稳价

新型冠状病毒来势汹汹，口罩一时间成为抢购产品，多地脱销。市场上部分商家借机哄抬物价牟取暴利，有的甚至价格翻倍。1月23日上午，园区市场监管局科创区分局工作人员来到辖区内的数个药店进行实地检查，大部分药店已新货，暂未发现涨价现象。听说药店称，正在积极协调，调度货源，争取及时供货。部分药店称，药店没有自主定价权，也没有编制涨价通知。

对于囤积居奇、哄抬物价等扰乱市场秩序的行为，市场监管部门将严肃查处。一旦发现商家有哄抬价格的行为，可拨打12331、12345、12315等热线进行投诉，共同维护市场稳定。

扎根战疫一线　加强市场监管

2月2日，苏州工业园区市场监管局黄金马湾商务区分局执法人员会同梁新街道办事处，对辖内商业街高档的食品药品监管开展联合检查。受新型冠状病毒肺炎疫情的影响，目前开业经营的商户较少，联合检查对象共20户次，包含餐饮店7家、药店6家、食品超市3家、生鲜铺面等3户、生鲜铺面摊点1户。

检查发现，执法人员多数都采取了防护措施，整体卫生意识较强；也发现某中一家餐饮店存在执法人员未佩戴口罩的情况。执法人员进行提示并要求其正确佩戴后方可上岗。因资源紧张以及进货成本增高，经营者所售商品价格出现了不同幅度的上涨，部分的口罩供应仍较紧缺，仅一家有现货，售价上涨幅度在合理范围内。

检查过程中，执法人员要求上述经营户在显著位置张贴《江苏省市场监管管理局关于疫情防控期间进一步加强市场监管相关措施的通知》，严禁哄抬、囤积不符合防控物资或生产不符合食品安全标准的食品等有害食品加工食品，严禁在餐饮服务场所内提供和销售野生动物，严禁以现成熟病毒的人员上岗从业。

本版组稿杨建忠　张婧　毛元体