苏州市场监管局、苏州市消保委联合开展"3·15"互联网消费维权日活动

为纪念2020年"3·15"国际消费者权益日，围绕苏州市"凝聚消费力量，共创美好生活"的消费维权年主题，推动实现消费者权益保护共建共治共享。同时，在新冠肺炎的防控特殊时期，为减少人群聚集和流动，提供消费者便捷、安全、高效的维权渠道，3月15日，苏州市市场监督管理局、苏州市消保委联合开展2020年"3·15"互联网消费维权服务日活动。苏州市人大常委会副主任、市消保委主任王鸿声通过网络媒体向广大市民朋友们致以节日的问候。

王鸿声说，今天，是"3·15"国际消费者权益日，借此机会，我代表苏州市消保委，向全市市民朋友们致以节日的问候！

回首过去的一年，我们全面加强消费者权益保护工作方面，全市市场监管部门和消保委组织肩上有责任，脚下有力量，始终坚持以人民为中心，用心、用情，为消费者美好生活保驾护航。

当前，全市上下正统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作，全市市场监管部门和维权工作者要在大战大考中彰显担当作为；要紧紧围绕"凝聚消费力量，共创美好生活"的消费维权年主题，顺应满足人民群众日益增长的美好生活需要这一目标，不断强优势、补短板、惠民生，让消费生活更美好，成为广大市民朋友们的切身感受；更让"诚信苏州，消费无忧"这个金字招牌在新时代焕发更加耀眼的光芒；要为苏州高质量发展营造良好的营商环境和消费环境作出更大贡献！

与往年的"3·15"大型广场咨询服务活动所不同的是，本次活动以"苏州智慧315"消费维权综合服务平台为依托，开展全媒体消费教育宣传、全网络实时受理投诉、全线上消费调查等活动。活动将发布苏州市2019年度十大消费维权警示案例，宣传苏州市2019年度"十大最美维权人物"，展示苏州市各市（县）、区消费维权动态，传递正能量，提振消费信心。

本次活动共邀请了全市40余家行政管理部门、行业协会、企业等在3月15日9:00—17:00在线受理消费者咨询、投诉和举报，受理范围包括网络购物、通讯服务、家用电器等19个消费者日常消费领域，开展"星期四直播吧"315特别行动，全程直播部分服务单位现场检查。与此同时，苏州市消保委还邀请专业公益律师团，同步在线解答消费者相关疑问，接受咨询，提供专业法律指导服务。

此外，苏州市还与全国六十多家省市联合开展网上3·15消费维权服务周活动，并在全国"网上315"联动平台上设有苏州专属板块，普及消费知识，发布行业消费提示，展示苏州消费维权工作成果。

面对疫情，苏州市市场监管局、苏州市消保委在本次活动中采取全线上的方式，推动更多消费者、聚焦民生、收集民意，通过凝聚社会各界力量，打造共建共治共享消费维权新格局，构建人人有责、人人尽责、人人享有的消费维权新生态。

（梁春晶 肖佳）

苏州市场监管部门多举措抓防控促发展

眼下，做好疫情防控仍是头等要务，各行各业的复工复产也在稳步推进。如何在抓好疫情防控的同时，激发企业活力，保障发展？我市市场监管部门立足职能定位，主动担当作为，一手抓防控，一手保发展，多措并举为企业复工复产提供监管服务，确保防控和发展两不误。

减轻企业压力，多措并举优化政务服务。截至3月10日，全市1477家企业的42074台件设备接受了检测，其中132家企业享受检测费用减免，减免费用超80万元。同时，"苏州标准公共服务平台"国家、行业标准及国际标准资源库全面开放，为企业免费提供标准查询、在线阅读服务。对于因疫情影响未能及时办理第三类医疗器械经营许可、执业药师注册、计量标准器具核准、特种设备作业人员资格许可延续，导致证书过期的企业或个人，延长其资质和相关权利有效期限。知识产权干部主动深入企业摸清有无工期延误等情况，建立健全企业知识产权培育体系，以此提升企业综合实力和竞争力。

激发企业活力，多渠道提供资金支持。疫情期间，一套与疫情防控相适应的新型融资工作模式得以建立。比如园区"知识贷"通过"风险补偿资金池＋银行"的风险分担模式，支持园区科技型中小企业进行知识产权质押融资；相城区上线"相知贷"，以优惠利率向符合条件的企业提供资金。同时，国家知识产权优势、示范企业奖励政策加快实施，拟为53家企业发放奖励1600万元。

规范经营行为，全方位加强执法检查。截至3月9日，我市各级市场监管部门累计检查食品经营主体28.86万户次，市市场监管局部署食品安全监督抽检930批次，完成单位食堂督查198家。我市率先在全省出台"新冠肺炎疫情期间食品安全风险防控指导手册"，给予经营主体和监管人员实质指导。加强广告监测力度，立案调查违法广告4件。对与疫情相关的非正常商标注册申请行为，予以严厉打击，责成2家商标代理机构及时整改，撤回21个如"火神山"等涉疫商标申请。

保障抗疫供应，全面推开绿色通道。疫情防控工作开展以来，我市市场监管部门建立专员联系服务企业制度，为疫情防控重点物资生产经营企业打通审批绿色通道，指导我市多家口罩、防护服生产企业完成应急审批，并公布专线电话，为转产企业免费提供防疫产品标准化咨询。

维持市场秩序，大力度开展专项整治。结合疫情防控需要，我市市场监管部门在打击野生动物违法交易方面，累计出动执法人员20616人次，开展执法联动69次。在打击哄抬非法制售口罩等防护产品方面，累计出动执法人员25530人次，检查各类经营户21769户次，立案366件，结案85件，罚没款259.1万元。

维护消费者权益，积极妥善处理消费维权。目前，我市已建立"市场监管12315热线＋消保委智慧315平台"的消费争议联动解决机制，畅通消费维权绿色通道，累计处理疫情防控相关咨询、投诉、举报20729件，已办结18863件，疫情期间主要涉及口罩、酒精等抗疫防护用品的价格和质量，预订酒店退款、单方改签退费和预订餐饮退费等问题。

（顾晓祥 金刚）

疫情期间口罩价格投诉问题的思考与对策

自1月23日至2月14日，张家港市市场监督管理局共受理疫情投诉举报件12件，其中，反映药店哄抬口罩价格6件，口罩外包装标识不规范4件，口罩厂产能资质标准证明，网购平台无法发货问题2件。

这期间疫情投诉集中反映出这个行业，企业所涉及的主要问题表现在：消费者认为药店等平台经营者存在哄抬物价行为；口罩等防疫物资生产企业销售的口罩或其他产品存在"三无"现象或外包装标识不规范情况，容易被消费者投诉。

笔者通过调查研究，一方面以事实为依据，为消费者释疑解惑，做好解释工作；另一方面在问题导向上把握，通过上门行政指导，规范企业行为，尽可能杜绝类似情况。

涨价因素错综复杂

消费者认为药店等平台经营者存在哄抬物价行为。

国家市场监督管理总局对防疫物资大幅涨价未规定具体比例，而是要求市场监管部门在处理具体案件过程中，综合考量经营者实际经营状况、主观恶性和违法行为社会危害程度等因素，认定哄抬价格的行为。为了达到监管的目的，考虑到"大幅度涨价"认定标准的模糊性，为确保疫情期间防疫用品和民生商品正常的供应，鼓励经营者增加市场供给，鼓励经营者增加市场供给。因此，在受理放大哄抬物价的投诉举报件，我们需要考量的是法、理、情三方面，把社会效果放在首，主观故意强，对市场扰乱大的违法行为从快、从严查处，坚决给予曝光，发挥稳定市场秩序的震慑作用；对于合理加价的行为，不能以严查而打击企业的经营信心，造成无人敢卖的局面。

以口罩生产企业来说，南丰镇区目前有6家口罩生产企业，日产能力占张家港市总产能的50%以上。由于疫情突发，市场对口罩的需求激增，又恰逢处于春节档口，在人力、物力、原材料、物流等资源相对紧缺的情况下，口罩的市场价格出现了较大的上涨。当然其中也不乏有商家恶意抬高口罩的销售价格，但在市监分局处理的6起反映药店哄抬口罩价格的案件中，药店进货价格大幅度提高，与此前的销售价格相比有涨幅上涨的，但消费者认为上涨的幅度是难以接受的。下调零售率可能上升。

当下，口罩生产企业成本上涨主要有以下因素：

原材料上涨

制作一只口罩的主要原材料是无纺布、熔喷布、耳绳、鼻梁条等。1月底较1月初平均上涨幅40%，去年平均口罩所需要的最基本的无纺布，从此前一万八一吨涨价到现在八万至一吨。

物流运输成本上浮

一般的原材料受疫情因素及运输的影响，只能包租车运送，导致了费用增加。

员工难招且工资翻倍

因春节假期，很多外地职工返乡，本地职工春节期间人均工资在600元至800元，受疫情影响，多数职工无法返岗。

新员工生产能力不足

由于短期内紧急组织生产，需要培训新员工上岗，成品报废率上升至25%左右，熟手工和生手日产量差5000片左右。

支付订单的违约金

企业为保障国内口罩供应，以KN94为例，原来出口转国的KN94成品全面出口转内销，需要支付不能交付的违约金。国内客户的订单也同样面临违约的赔偿，这同样需要支付一定的违约金。

口罩生产线采购价增加

口罩机生产厂家因上游配套零配件单位延迟开工，机械零件等配件的短缺，配置一条口罩机生产线与平时相比价格有较大涨幅。

以上列举的成本加到一只口罩上，决定了口罩单价不可能回到平时的销售单价。药店或平台经销商通过正规渠道进货，加点利润去销售，容易让消费者误以为是他们在哄抬物价，实际的源头需要整体看待。不能简单的认为是生产企业、零售药店或平台经营者存在哄抬物价的行为。

外包装存在瑕疵

口罩等防疫物资生产企业销售的口罩或其他产品存在"三无"现象或外包装标识不规范情况，容易被消费者投诉。

以南丰镇口罩生产企业为例，一方面响应政府号召紧急加紧生产，另一方面，也存在一定的经营风险。疫情发生以来，各类防护用品瞬时成为了市场紧俏商品。消费者就苦于无法购买防护口罩，又对市面上部分"裸片"口罩心存疑虑，认为口罩外包装无中文标明的产品名称、无厂名厂址、无产品质量合格证明，质量问题无从保证，对其本身的防护效果表示不放心，相关投诉也居高不下，各地都均有向市场监管举报"三无"口罩而遭处罚的情况。

与以往包装精美、品种丰富的口罩市场相比，当前的口罩均是以简单化的方式迅速投放市场，虽然，政府层层实施督促相关生产企业，但多数企业的标签仍然比较粗糙，呈现的企业名称、执行标准等信息模糊，让购买的消费者怀疑其品质。

企业对此苦衷道：当前防护产品供不应求，不仅原材料采购紧张，而且包材供应商尚未开工，各类包装耗材、合格证等印刷产品根本跟不上口罩的产能。面对工厂门外排队等候的各路采购人员，企业也是左右为难，很多时候不得不冒着风险将刚刚从生产线上的"裸片"供应给客户，尽量去保证市场供应。按照《产品质量法》等法律法规的相关规定，产品名称、厂名、厂址等信息是必要的，如果"裸片"大量全面各地的供应市场，一方面会引起市场的混乱，让一些劣质产品"浑水摸鱼"，另一方面也会增加各地市场监管部门的监管难度。

化解矛盾的对策

笔者针对存在的两大主要问题，结合执法实际和相关法律法规，及与同事探讨，提出对策，希望能够起到抛砖引玉的作用。

一是遏制防疫物资涨价的发生。

在受理哄抬物价的有关投诉时，需要督促的调开并以合理的方式，耐心向投诉者解释好口罩等防疫物资价格上涨的理由，缘由，确保让公众知晓其涨价的合理性，特别是要为百姓的了解前期与当前的进货差价，让公民掌握手中的维权权力，在全民抗疫阶段，市场监管人能腾出更多的时间、精力全心做好商家平常价、制假售假等其他监管工作。

二是助力企业把好"三关"。

在此特殊时期，市场监管部门应主动作为，一要把好产品质量关，从原材料到成品全过程严控质量，对企业产品标签标识不符合规定的情况先行现场纠正及指导；二要把好生产标准关，指导企业严格按照标准组织生产，对新办口罩生产企业指导帮助企业制定相关企业标准，在国家标准企业标准信息公共服务平台上进行自我声明公开；三要把好安全生产关，督促企业做好计量器具、特种设备的定期检定，在疫情防控期间员工体温、员工健康状况、卫生消毒、自查防控、防疫物资储备等工作，确保安全有序生产，避免违法违规，造成不必要的纠纷及损失。

三是及时发布投诉举报典型案例。

不定期发布投诉举报立案的典型案例，征集哄抬物价、制假售假的典型案例，这些案例的及时发布，有利于公众及时了解投诉举报是能够打击净化市场，保障权益的，而非认为自己购买的商品与此前购买的价格差距大就简单的认为是违法的，当然"此路是最"，还需市监人的不懈努力加大力宣传。

（薛晶晶 肖晓）