

3.15 激发消费活力 释放增长潜能 聚焦3·15消费者权益日

消费维权厦门交出亮眼成绩单

去年为消费者挽回损失逾6800万元

全国百城消费者满意度测评，我市位居全省第一、全国第八

规范市场秩序 守牢消费安全线

本报记者 陈泥 通讯员 林伟武
市市场监管局公布的统计数据显示，2023年，厦门市12315热线共登记各类信息诉求434964件，咨询224150件，投诉162571件，举报48213件，为消费者挽回损失6800余万元；市场监管部门全年共受理12345转办诉求件58945件，办理满意度在98%以上，群众满意度大幅提升。厦门在中消协公布的全国百城消费者满意度测评中获福建省第1名、全国第8名的好成绩。



视觉中国 供图

创新维权机制 化解纠纷更高效

消费纠纷能否高效解决，直接关系到消费维权工作效能和群众的获得感、满意度。不久前，由同安区市场监督管理局、法院、消保委、司法局和律师协会公益法律服务工作委员会五方共同组建的同安区消费环境协同治理中心正式揭牌。该治理中心以行政调解、司法裁判两支队伍为主体，借助检验检测、鉴定机构及行业协会专家、律师等多元化专业技术力量，构建起行政调解、人民调解、司法调解一体化运作的多元化解纠纷机制。自去年试运行以来，已通过运用联合调解、法官现场释法明理、诉讼结果预评估等创新举措，成功化解“健身房预付式消费纠纷”“房地产涉嫌虚假宣传”“集成灶安装纠纷”“车位买卖纠纷”等多起复杂消费纠纷，累计为消费者挽回经济损失近32万元。

去年，市市场监管局积极构建“线上+线下”快捷维权渠道，持续推进全国12315平台ODR（消费纠纷在线解决）机制建设，ODR企业活跃度位居全省前列，239家ODR企业线上处理消费纠纷31467件，占总投诉量的19.36%；深入推进线下无理由退货活动，791家企业线下无理由退货95374件，退款金额2009万元。

据了解，下一步，市场监管部门还将深化“智慧市场监管”理念，依托12315工作平台，积极推行消费投诉“云调解”，建立起消费者、经营者、调解人员三方同步在线参与的消费纠纷线上调处机制，进一步提升消费维权效能。

数据

2023年，厦门市12315热线共登记各类信息诉求434964件，咨询224150件，投诉162571件，举报48213件，为消费者挽回损失6800余万元。
市场监管部门全年共受理12345转办诉求件58945件，办理满意度在98%以上。

聚焦3·15 市场监管在行动

厦门的旅游品质是游客关注的焦点。近年来，市市场监管局强化旅游市场秩序联动监管机制，制订旅游市场价格行为合规指引，分类出台专项整治工作方案，依法严厉打击旅游市场价格欺诈、虚假宣传等市场乱象，大力规范旅游市场秩序，营造安全放心的旅游消费环境。

去年5月下旬，市市场监管局以“为民办实事”活动为抓手，聚焦旅游市场价格行为投诉热点，在全省率先出台《厦门市旅游市场价格行为合规指引》（简称《指引》），主要内容包括价格承诺、合规建议和风险识别，针对旅游市场商贸业、餐饮业和住宿业不同业态的经营特性，进行分类细化指导。

市市场监管局、思明区市场监管局、鼓浪屿市场监管所以鼓浪屿

为试点，通过培训、约谈、现场检查等方式大力推行《指引》。不少商家主动撤掉“特价菜”“菜品限量”等易误导消费者的标示，执行“餐前确认制度”，经过消费者确认后下单，消费者凭签字单据买单。目前，鼓浪屿已有200多名住宿业、餐饮业、零售业经营者签署《价格行为合规承诺书》，旅游价格行为规范持续向好。

市场监管部门还通过规范维权工作流程，明晰登记、分流、办理、审核等岗位职责，提高诉求件流转和办理质效。据统计，去年“五一”“端午”“中秋”“国庆”期间，市12315热线共登记旅游投诉1210件，均按时分送、快速反应、及时处理，回应消费者诉求，有效提升游客满意度。

投诉信息公示 消费变得更明白

信息不对称一直是消费者维权难的重要原因。“消费者购物前都希望查一查商家以往被投诉的信息，了解一下商家解决消费纠纷的情况，从而为自己作出正确选择掌握更多主动权。”市市场监管局消保处相关负责人介绍。为加快建设全国统一大市场、优化消费环境，国家市场监督管理总局去年10月20日上线了全国12315消费投诉信息公示平台，在全国正式启动消费投诉信息公示机制，主动公开处理消费者投诉的相关政府信息，让消费者明明白白消费，让经营者诚

信守法经营。
据介绍，全国12315消费投诉信息公示平台涵盖小程序和公众号，微信搜索“12315投诉公示”即可找到。登录后，消费者可以查询特定商家投诉情况、掌握投诉热点、浏览本地最新投诉等。根据《市场监管总局关于全国12315消费投诉信息公示平台上线运行的通知》要求，厦门市市场监管局第一时间制定了投诉信息公示有关工作方案。截至目前，厦门的消费投诉信息公示率为93.58%，公示工作进展良好。

未如实记录安全教育情况 未定期组织应急演练 一公司被罚3.5万元 主要负责人被罚3万元

组织应急演练，能提高应对突发事件的风险意识，掌握应急知识和处置技能，提高自救、互救能力。



视觉中国 供图

本报记者 刘艳 通讯员 方学进

2021年修改的《中华人民共和国安全生产法》加大了对安全生产教育和培训、生产安全事故应急救援演练等相关违法行为的处罚力度，厦门一公司未如实记录安全生产教育和培训情况、未定期组织应急救援演练，“吃”了罚单。

近日，市应急管理局执法人员对某工贸有限公司开展执法检查时，发现该公司未如实记录安全生产教育和培训情况，2021年以来未组织应急救援预案修订和演练，该公司主要负责人未履行《中华人民共和国安全生产法》规定的安全生产管理职责。执法人员现场下达《责令限期整改指令书》。

市应急管理局依据《中华人民共和国安全生产法》相关规定，依法对该公司处人民币3.5万元罚款的行政处罚，对该公司主要负责人处人民币3万元罚款的行政处罚。
“分析生产安全事故的发生根源，从业人员违规操作行为所导致的生产安全事故在事故总数中占比较大。”市应急管理局有关负责人表示，对从业人员进行安全生产教育和培训，控制人的不安全行为，对减少生产安全事故极为重要。通过安全生产教育和培训，可以使广大从业人员按章办事，严格执行安全生产操作规程，认识生产中的危险因素和掌握生产安全事故的发生规律，并正确运用科学技术知识加强治理和预防，及时发现和消除事故隐患，保证安全生产。

以“演”促防、以“练”为战，应急演练则是检验、提高和评价应急能力的一个重要手段。市应急管理局有关负责人表示，通过接近真实亲身体验的应急演练，可以提高生产经营单位对突发事件的分析研判、决策指挥和组织协调能力。“组织应急演练，能使相关人员提高应对突发事件的风险意识，主动学习应急知识，掌握处置技能，提高自救、互救能力，同时发现应急预案中存在的问题，检验预案的可行性以及应急反应的准备情况。”

相关法律法规

(一)法律依据

《中华人民共和国安全生产法》第二十八条第四款规定：生产经营单位应当建立安全生产教育和培训档案，如实记录安全生产教育和培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

《中华人民共和国安全生产法》第八十一条规定：生产经营单位应当制定本单位生产安全事故应急救援预案，与所在地县级以上地方人民政府组织制定的生产安全事故应急救援预案相衔接，并定期组织演练。

《中华人民共和国安全生产法》第二十一条第三项和第六项规定：生产经营单位的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：(三)组织制定并实施本单位安全生产教育和培训计划；(六)组织制定并实施本单位的生产安全事故应急救援预案。

(二)处罚依据

《中华人民共和国安全生产法》第九十七条第四项、第六项规定：生产经营单位有下列行为之一的，责令限期改正，处十万元以下的罚款；逾期不改正的，责令停产停业整顿，并处十万元以上二十万元以下的罚款，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处二万元以上五万元以下的罚款：(四)未如实记录安全生产教育和培训情况的；(六)未按照规定制定生产安全事故应急救援预案或者未定期组织演练的。

《中华人民共和国安全生产法》第九十四条第一款规定：生产经营单位的主要负责人未履行本法规定的安全生产管理职责的，责令限期改正，处二万元以上五万元以下的罚款；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款，责令生产经营单位停产停业整顿。

安全生产隐患举报途径

市民可通过12345政务热线，或通过市、区应急管理局官网及“安全生产举报”小程序进行举报投诉。

下馆子吃饭 烫碗有没有用？

市市场监管局实测：70℃以上热水冲烫能降低大肠菌群检出率



本报记者 陈泥 通讯员 赖彩如 林伟言 黄琳
复用餐饮具是否干净卫生，一直是食客关注的焦点。近年抽检数据显示，复用餐饮具的主要问题是阴离子合成洗涤剂和大肠菌群超标。究其原因，一方面是餐饮具使用后，未经过清洗、消毒；另一方面是未进行正确的清洗、消毒。那么，餐饮具到底怎么洗才干净？消费者餐前冲烫的“餐前仪式”是否有效？对此，厦门市市场监管局对中小型餐饮单位手洗餐饮具和大型餐饮单位机洗餐饮具进行研究，检验不同清洗方式、消毒方式对餐饮具洁净度的影响。

实验一：中小型餐饮单位手洗餐饮具

过程：本次研究选取3种不合格餐饮单位常用的手洗餐饮具洗涤剂（餐饮店抽样）——白猫柠檬红茶洗洁精、厨房多功能清洁剂、金盾牌柠檬洗洁精，及一种网络热销的厨厨牌柠檬洗洁精。根据《食品安全国家标准洗涤剂》（GB 14930.1-2022），检测上述洗涤剂是否符合国家强制标准。参照《生活饮用水标准检验方法》（GB/T 5750.4-2006），检测洗涤剂中阴离子洗涤剂成分含量。参照《手洗餐具用洗涤剂》（GB/T 9985-2000），制备人工污垢并评价洗涤剂去污力。随后，将餐具分别用漂洗一次、漂洗两次、漂洗三次三种方式进行清洗，再将清洗好的餐具分别用开水煮沸、紫外餐具消毒柜、高温消毒柜三种方式进行消毒。

结论：(1)上述4种洗涤剂均符合国家强制标准。(2)阴离子合成洗涤剂含量越高去污力越强。4种洗涤剂中，白猫柠檬红茶洗洁精的含量最高，去污力最强。(3)除菌洗涤剂能抑菌。使用含有除菌成分的白猫柠檬红茶洗洁精清洗的大肠菌群检出率由100%降低至20%。

清洗建议：一、使用合格洗涤剂。应选购执行标准为《食品安全国家标准洗涤剂》（GB 14930.1-2022）或《手洗餐具用洗涤剂》（GB/T 9985-2000）的洗涤剂，产品用途为A类更佳（A类可直接用于清洗食品）。二、漂洗两次或流水冲洗可洗净洗涤剂。洗涤剂中阴离子合成洗涤剂含量越高，去污能力越强，但要按照标签推荐用量清洗餐具，漂洗两次或流水冲洗6-10秒，才能完全去除阴离子合成洗涤剂。三、消毒时间足够可有效杀菌。开水煮沸10分钟、紫外消毒柜消毒30分钟或高温消毒柜热风消毒20分钟及以上，均可完全杀灭大肠菌群。

实验二：大型餐饮单位机洗餐饮具

过程：机洗洗碗机主要是篮传式或通道传送式两种，研究选取3家使用上述类型洗碗机的大型酒店或学校食堂，进行除菌效果实地评测。3家经营主体使用的洗涤剂——碟宝100洗碗机碱液、机洗清洁剂（碱液）、洗碗粉（碳酸钠），均符合国标质量要求，且均未检出阴离子合成洗涤剂成分。

结论：(1)机洗洗涤剂一般以碱性成分去污，不含阴离子合成洗涤剂成分。(2)机洗后要烘干或消毒才能除菌。使用篮传式洗碗机清洗的，洗后需将餐具摊开摆放，利用余热烘干其表面水分；使用通道传送式洗碗机清洗的，需另行消毒处理，可有效杀灭大肠菌群。



检测人员现场对堂食餐具进行采样。(市市场监管局 供图)

名词

复用餐饮具

复用餐饮具，是指餐饮服务单位经清洗消毒后，再提供给消费者重复使用的餐饮具。复用餐饮具的不合格指标，一是大肠菌群，二是阴离子合成洗涤剂。

解惑

冲烫餐饮具不能完全杀灭大肠菌群

记者发现，不少市民在使用餐厅提供的餐饮具前，会用热水冲烫。这对降低大肠菌群有用吗？研究抽检中，实验人员制备了含大肠菌群的污染餐具，随后用不同温

度（70℃、90℃、100℃）热水，对餐具样本进行冲烫处理——热水倒至餐具容量的三分之二，摇晃涮洗4-6秒。通过数据对比发现：用70℃以上热水冲烫，能在一定程度

上降低大肠菌群的检出率，但不能完全杀灭大肠菌群；去除阴离子合成洗涤剂的效果较弱。将冲烫的水温从70℃升至100℃，阴离子合成洗涤剂检出率降低8%。

存放方式对餐饮具洁净度有影响

大中型餐饮单位的餐具最长存放时间约18小时，校园食堂的餐具开学期间最长存放时间约36小时。本次研究将待检餐具按三种常见方式存放，即放置于餐桌/摆台、保洁柜、餐柜，存放时间为0-72小时不等，再检测大肠菌

群。数据发现：直接放置在餐桌或摆台上的餐具，易受悬浮粉尘等污染物的影响，大肠菌群超标风险较大；存放在保洁柜或餐柜中的餐具，检出大肠菌群概率较低；存放在餐柜72小时的餐具未检出大肠菌群。

研究结果显示，清洗后的餐饮具放置于干净、干燥、密封的消毒柜或保洁柜中，有利于保持洁净度；若需要提前将餐具摆放至餐桌、摆台上时，摆放时间建议不超过12小时，将餐具倒扣摆放有助于避免灰尘等污染物污染餐具。

