



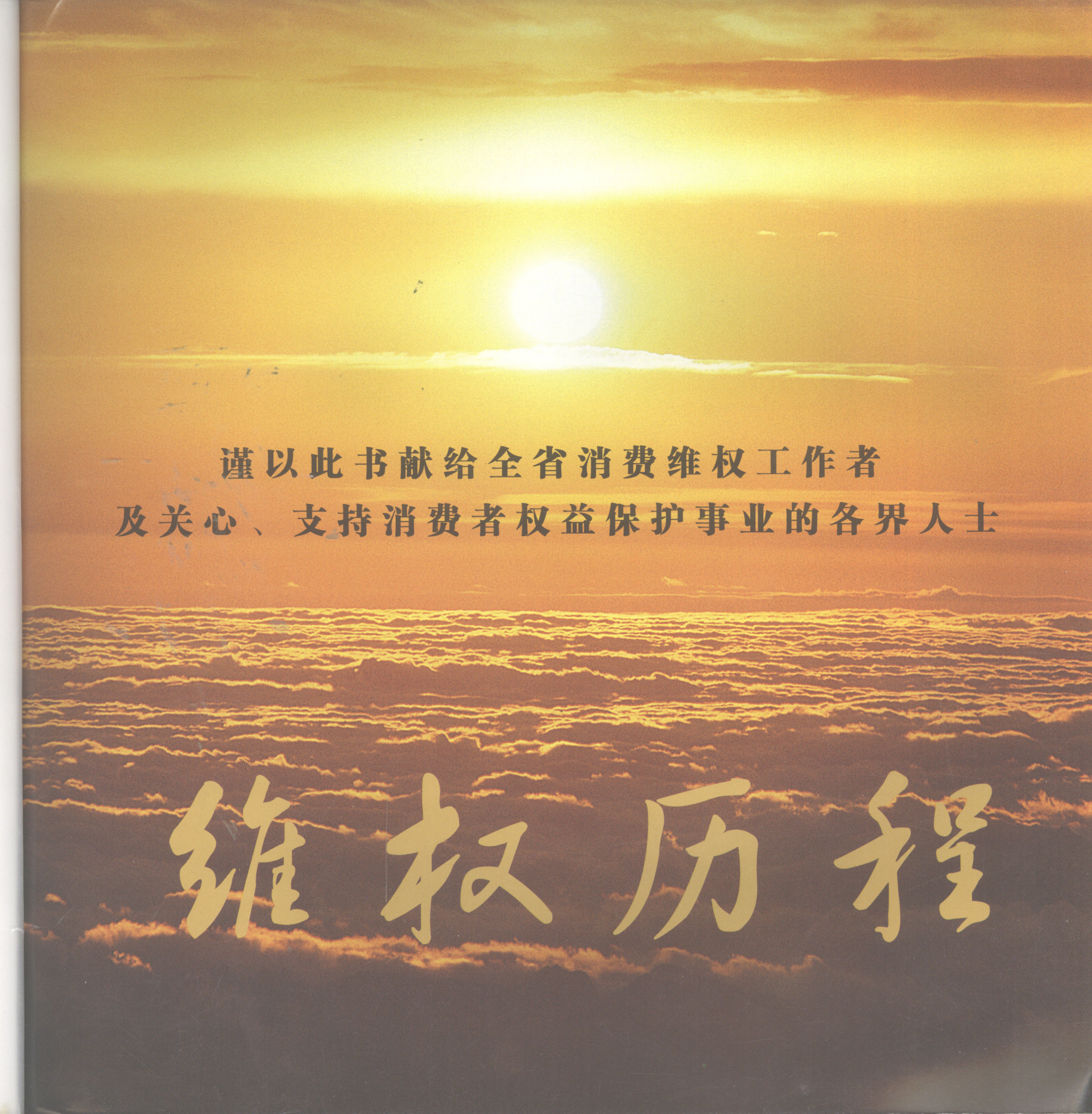
1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

JINIANLIAONINGSHENGXIAOFEIZHAXIEHUICHENGLIERSHIZHOUNIAN

维权纪实

辽海出版社
LIAOHAICHUBANSHE



谨以此书献给全省消费维权工作者
及关心、支持消费者权益保护事业的各界人士

维权历程

图书在版编目 (CIP) 数据

维权历程/辽宁省消费者协会编. —沈阳: 辽海出版社,
2006. 12
ISBN 7-80711-673-0

I. 维... II. 辽... III. 消费者权益-保护-辽宁省-画册
IV. DD927.310.38-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第136682号

责任编辑: 陈晓玉 于文海 责任校对: 文玉
封面设计: 辽宁虎驰广告印刷有限公司 版式设计: 晓伏

辽海出版社出版发行

地址: 沈阳市和平区十一纬路25号 邮政编码: 110003

联系电话: 024-23284381 <http://www.lhph.com.cn>

E-mail: dszbs@mail.lnpge.com.cn

辽宁虎驰广告印刷有限公司印刷 各地新华书店发行

幅面尺寸: 280mmx280mm 印张: 14

字数: 150千字

2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

印数: 1-5000

定价: 120元

编委会主任：李铁民

编委会副主任：郑红一

编委委员：冯安祥 王喜全 韩晓言

杨为年 郭广东 齐本义

车文田 张宝龙 毕启忠

何东波 杨晓琳 何 畏

曾 科 闫树海 王 耀

刘永杰

主 编：冯安祥

副主编：王喜全

执行编辑：靖晓伏 战德勇 谭培毅

冯增雯

群众利益无小事。凡是涉及群众的切身利益和实际困难的事情，再小也要竭尽全力去办。

——摘自胡锦涛总书记在中国共产党建党82周年之际召开的
“三个代表”重要思想理论研讨会上的重要讲话

完善消费环境和政策。改善居民住、行条件，积极发展旅游、文化、健身等服务性消费。切实保障消费者合法权益。合理调整消费税，规范和发展消费信贷，抓紧清理、修订现行抑制消费的不合理规定和政策，促进居民消费结构升级。

——摘自温家宝总理2006年《政府工作报告》

要在全社会范围内，大力开展诚信教育，树立守信为荣、失信为耻的社会风尚。各级政府要带头讲诚信，廉洁奉公，有诺必践，提高公信力，取信于社会，做诚信的表率。要强化生产经营者和消费者的诚信意识，增强自律和自我保护的能力。要发挥各级消费者协会等中介服务组织和新闻媒体的作用，组织开展讲座和宣传，帮助消费者掌握防欺诈、识别假冒伪劣产品的基本知识，提高全民质量意识和安全防范意识，维护自身合法权益。

——摘自吴仪副总理2003年4月14日在全国整顿和规范市场经济秩序工作会议上的讲话

实施食品药品放心工程是得民心、顺民意的正义之举，不仅需要各地区和有关部门做好工作，还需要广泛发动社会各界积极参与……要进一步发挥各级消费者协会和质量监督、食品药品行业协会的作用。

——摘自吴仪副总理2003年7月18日在全国实施食品药品放心工程电视电话会议上的讲话

依法维权

1986年12月20日，辽宁省消费者协会伴着改革开放的大潮应运而生。20年的风雨兼程，使35万件消费者投诉依法处理；20年的真情付出，让4亿元经济损失得以挽回；20年的探索实践，让科学、安全、健康消费理念逐步深入百姓生活；20年的精心构建，让千万消费者真正拥有了一块值得信赖的诉求平台。12月20日，为纪念这个具有重要意义的日子，省消协特编辑出版了《维权历程——纪念辽宁省消费者协会成立20周年》画册，以此献给全省消费维权工作者，献给全省4200多万消费者。

20年从无到有，20年发展壮大。当我们跨越时空，重新审视辽宁省消费者协会所走过的历程，我们深刻地体会到：这20年是全省各级党委、人大、政府、政协对消费者权益保护工作高度重视的20年，是历届名誉会长、顾问、理事和维权志愿者以及行政、司法、新闻等部门乃至社会各界对消费者权益保护工作鼎力支持的20年，是辽宁几代消协人克服重重困难，艰苦创业，无私奉献的20年，是辽宁消费者权益保护事业打下坚实基础，取得显著成绩，积累宝贵经验的20年。20年的奋斗与追求，20年的心血与汗水，已融入辽宁的经济社会发展所取得的成就之中，历史将铭记这段光辉的岁月。

浓墨重彩书写维权篇章，呕心沥血铸就事业辉煌。这本画册，便是辽宁几代消协人20年来工作业绩的写真集，也是辽宁省消费者权益保护事业20年的发展史。看，那一幕幕年主题活动如火如荼的动人场景，那一组组凝结着全体消费维权工作者心血和汗水的统计数字，那

不辱使命

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

一宗宗对消费者投诉的妥善处理，那一件件给咨询者满意的答复，那一条条适时发布的消费提示和消费警示……都是我们向广大消费者呈递的答卷：我们没有辜负党和人民的期望与重托。再看，那一幅幅笔酣墨畅、力透纸背的题词、批示，那一面面绣着金色大字的锦旗，那一封封沉甸甸、暖融融的信函，那一串串闪现在维权互联网上的字符……都是对我们工作的肯定和褒扬：党和人民给了我们这么多的关爱和嘉勉！这本画册图文并茂，其中还有很多是珍贵的资料图片，虽然画册容量有限，但我们希望能通过这本画册给大家留下隽永的回忆。

回顾过去，倍感欣慰，展望未来，激情满怀。雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。度过自己20岁生日后的辽宁省消费者协会，将更加成熟，更加充满朝气，更加富有经验，更加奋发努力，履行和完成自己所肩负的光荣使命。让我们同心共勉，抖擞精神，共创辽宁消费者权益保护事业的美好明天！

辽宁省工商行政管理局局长
辽宁省消费者协会会长

李铁民

维权历程

1986-2006
纪念辽宁省消费者协会成立20周年





目 录 Calalogue

1. 领导关怀 岁月留真.....001
2. 队伍建设 征程剪影.....025
3. 主题活动 异彩纷呈.....047
4. 受理投诉 排忧解难.....057
5. 加强监督 指导消费.....065
6. 宣传教育 引领维权.....073
7. 英豪辈出 光彩照人.....083
8. 守望诚信 共铸辉煌.....095



维权历程

1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

领导关怀 岁月留真

领导关怀 岁月留真

1986年12月20日，经辽宁省人民政府体改办辽体发[1985]6号文件批准，辽宁省消费者协会在沈阳宣告成立。一个以全心全意为消费者服务为宗旨，依法保护消费者合法权益的公益性组织走进了辽宁人民的生活，她所汇聚的力量推动了一个伟大事业的发展。省消协的成立是全省人民政治经济生活中的一件大事，标志着辽宁消费者有了自己的权益保护机构，有组织地保护消费者合法权益的工作从此拉开了帷幕。

辽宁省消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《辽宁省消费者权益保护规定》，消费者协会履行下列职能：

- (1) 向消费者提供消费信息和咨询服务；
- (2) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；
- (3) 就有关消费者合法权益的问题，向有关行政部门反映、查询，提出建议；
- (4) 受理消费者的投诉，并对投诉事项调查、调解；
- (5) 投诉事项涉及商品和服务质量的，可以提请鉴定部门鉴定，鉴定部门应当告知鉴定结论；
- (6) 就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者提起诉讼；
- (7) 对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

20年来，省消协和各地协会在中消协的指导下，在各级党委、人大、政府、政协的重视关心下，在各级消协理事会和工商行政管理局党组的领导和有关部门的大力支持下，始终坚持高举维权大旗，坚定不移地以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，以全心全意为消费者服务为宗旨，紧紧围绕党和政府的中心工作，自觉服从和服务于改革、发展、稳定的大局，依照《消费者权益保护法》、《辽宁省消费者权益保护规定》赋予的法定职能，积极开展维权工作，为维护消费者的合法权益，促进全省经济健康发展和社会稳定做出了突出贡献，取得了显著成绩。20年来，消费者协会在社会上的影响逐渐扩大，公信力不断增强，已成为反映群众呼声，为消费者排忧解难，维护消费者合法权益的重要力量，成为党和政府联系广大消费者的桥梁。

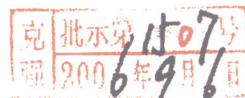
维权历程

1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

领导关怀 岁月留真

祝贺省消费者协会成立二十周年，希望继续秉承为人民服务的宗旨，依法维护消费者的权益，以促进市场经济健康发展，为构建和谐辽宁做出新的贡献。



省委书记、省人大常委会主任李克强为纪念省消费者协会成立20周年批示。

维权历程

1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

领导关怀 岁月留真



遼寧省人民政府

The People's Government of Liaoning Province

贺 信

省消费者协会:

值此省消费者协会成立二十周年之际,我代表辽宁省人民政府表示热烈的祝贺!向全省消协战线全体同志以及关心、支持、积极参与消费者权益保护工作的同志们,表示亲切的慰问和诚挚的感谢!

省消费者协会成立二十年来,积极宣传和认真贯彻执行《消费者权益保护法》,依法开展对社会商品和服务的社会监督,努力维护广大消费者的合法权益,在受理调解消费者投诉、正确引导消费、推进社会诚信建设、向政府反映消费者的意见和呼声以及加强消协组织自身建设等方面,都取得了可喜的成绩,为辽宁经济发展、社会和谐稳定做出了积极的贡献。

当前,我省正处于振兴老工业基地和构建和谐辽宁的关键时期,希望省消协认真总结二十年来的成功经验,积极发挥政府联系广大消费者的桥梁和纽带作用,按照科学发展观的要求,努力建设一支政治素质强、业务水平高、工作作风实的队伍,进一步加强社会监督,全面履行职能,切实维护好广大消费者的合法权益,为辽宁经济社会的健康、协调、可持续发展做出新的更大的贡献。

辽宁省人民政府省长

張文岳

二〇〇六年十二月十九日

地址: 中国·辽宁省沈阳市北陵大街45-1号 110032
No.45-1 Beiling Street, Shenyang, P.R.China 110032

省委副书记、省长张文岳为纪念省消费者协会成立20周年发来贺信。

维权历程

1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

领导关怀 岁月留真

坚持以人为本，依法
保护消费者权益。

郭廷标

二〇〇六年十月

省政协主席郭廷标为纪念省消费者协会成立20周年题词。

维权历程

规范市场经济秩序
营造健康消费环境

王唯众

二〇〇六·九月

省委副书记、省纪委书记、省消费者协会名誉会长王唯众为纪念省消费者协会成立20周年题词。

维权历程

1986-2006

纪念辽宁省消费者协会成立20周年

领导关怀 岁月留真

维护消费者合法权益
是全社会共同责任

贺辽宁省消费者协会成立20周年

二〇〇六年七月 高国珠

省人大常委会副主任、省消费者协会名誉会长高国珠为纪念省消费者协会成立20周年题词。