

2010年

吉林省消费维权蓝皮书

JILINSHENGXIAOFEIWEIQUAN
LANPISHU

吉林省工商行政管理局 编
吉林省消费者协会

吉林人民出版社

2010年

吉林省消費維權藍皮書

吉林省消費者協會
吉林省消費者權益保護委員會
吉林省消費者權益保護中心

吉林省工商行政管理局
吉林省消費者協會 編

吉林人民出版社

吉林省消费维权报告

JILINSHENG

XIAOFEIWEIQUANLANPISHU

2010 年 吉林省消费维权蓝皮书

吉林省工商行政管理局 编
吉林省消费者协会

吉林人民出版社

2010年吉林省消费维权蓝皮书

主 编：臧忠生 副主编：孙景发

责任编辑：刘士琳 王 厂 封面设计：赵海力

吉林人民出版社出版 发行（长春市人民大街7548号 邮政编码：130022）

印 刷：吉林省海德堡印务有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：15 字数：230千字

标准书号：ISBN 978-7-206-0627-1

版 次：2011年3月第1版 印 次：2011年3月第1次印刷

定 价：58.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

2010 年吉林省消费维权蓝皮书

编撰委员会

主 任：臧忠生

副主任：关景富 孙景发 崔洪海 刘景平 常天晨
顾 华 王振久

编 委：管德华 王淑英 关会平 于 淼 张永存
李茂林 吕君生 徐俊波 崔益民 王秀福
聂国文 成 刚 田增强 马忠诚 张光宇
刘 丽 陶立春

主 编：臧忠生

副主编：孙景发

统 稿：王 厂

编 辑：欧阳海峰 马忠诚 王淑英 于 淼 宗守运
刘向涛 裴 军

撰 稿：王 厂 季亚娟 陈 宇 王 蓉 沈云志
李光宇 杨成军 乔丽萍 刘亚军 裴 军
姜 松 吴恭璞 郭万志 宗守运 桑利伟
王 洋 孙靖波 刘少华 郭宝军 于 淼
刘忠鹏 张显雄 张玉学 关 顺 郑国瑞
王书翰 高 飞 陈殿迎 王野秋

校 对：季亚娟 孙靖波

摄 影：王野秋 等

保护消费者权益是保障民生的重要推动力

(代序)

“民生”的基本内容主要是百姓的衣食住行，而衣食住行都离不开消费，消费是民生的具体表现。保障民生的最终目的是满足百姓的物质和精神需求，让百姓过上有尊严的幸福生活。消费维权是净化消费市场的重要手段，是扩大消费的重要保障，也是实现社会公平正义的重要方面。因此，改善民生、扩大消费就要重视消费者权益保护，提高百姓的生存质量、生活质量、生命质量，减少消费方面的社会冲突，促进和谐稳定。可以说，消费者权益能不能得到充分的保护，是检验我们这个市场经济是否规范、社会是否和谐的一个重要标准。

工商行政管理机关、消费者协会在消费者权益保护中发挥着主力军的作用。2010年吉林省工商机关、消费者协会着力打造12315综合执法平台，完善消费维权网络，实现24小时全方位服务；组织“3.15”系列活动，突出宣传教育，促进消费和谐；开展红盾打假治劣专项整治行动，规范市场经营秩序；开展“三项调查、三项评议”，维权关口前移，发出社会监督最强音；签定吉澳、中俄（地区）消费者权益保护双边合作协议，创新消费维权机制，提升消费者权益保护能力和水平。从而使消费者权益得到最大的维护，消费者能够通过行使自己的权利，取得更多的利益，为民生发展提供有效的助力。

近年来，随着我国经济社会的不断发展以及人们生活水平的逐步

提高，整体消费环境有了很大改善，但侵害消费者权益的问题仍比较普遍，消费者的弱势地位依然明显。而且，伴随社会消费热点的变化，消费维权也不断遇到一些新的问题，一些新兴消费产品，如商品房、汽车、远程购物等行业的消费侵权问题时有发生，消费者对医疗教育收费、垄断行业的霸王条款、房价物价的节节攀升等问题更加关注，这对消费维权工作提出了新的、更高的要求。

消费者权益保护要达到更高层次更高水平，就要进一步提高对消费者权益保护重要性的认识，抓紧研究和制定新时期的消费者保护政策；建立健全消费维权预警机制，把对商品和服务的监督关口前移；在抓好对涉及人民群众健康、安全的商品和服务的监管的同时，突出抓好对垄断行业或企业的监管，抓好对新兴服务业的监管；加强对农村消费者的保护。

事实上，《消法》明确规定，保护消费者的合法权益，是全社会的共同责任。同时，《消法》规定了消费者的权利、经营者的义务、消费者协会的职能，并且对国家立法及各级人民政府、工商及有关行政部门、有关国家机关、人民法院的消费者权益保护职责做出了明确规定，还对新闻媒体的舆论监督提出要求。正如中共中央关于制定国民经济和社会发展第十二个五年规划的建议中所要求的那样，要改善消费环境，保护消费者权益，积极促进消费结构升级。只有这样，才能扩大消费，才能进一步改善消费环境，才能改善民生，促进社会和谐和经济发展。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of three characters: '张' (Zhang), '志' (Zhi), and '强' (Qiang).

2011年3月

目 录

CONTENTS

综 述

吉林省消费维权事业再上新台阶 /001

——2010 年吉林省消费维权工作综述

第一篇 统计分析报告

2010 年吉林省市场主体发展情况报告 /021

- 一、吉林省各类市场主体登记基本情况
- 二、内资企业发展趋势及特点
- 三、外商投资企业发展趋势及特点
- 四、个体工商户、农民专业合作社发展趋势及特点
- 五、科学引导市场主体发展，促进吉林省经济发展方式加快转变的建议

2010 年吉林省个体私营经济市场主体发展情况报告 /030

- 一、全省个体私营经济市场主体基本情况
- 二、2010 年个体私营经济市场主体新登记情况
- 三、全省个体私营经济市场主体发展的主要特点
- 四、促进吉林省个体私营经济发展的意见和建议

2010 年吉林省商标发展情况报告 /040

- 一、注册商标基本情况
- 二、驰名商标发展情况
- 三、著名商标认定情况
- 四、商标行政监管服务工作情况

2010 年吉林省广告业发展情况报告 /047

- 一、吉林省广告市场媒体广告独占半壁江山，广告经营额增速平稳不变
- 二、医药广告继续统治吉林省广告市场，投放量大的同时违法率也居高不下
- 三、固定形式印刷品广告突破传统束缚，探求外埠市场意图明显
- 四、新兴媒体广告在规范中崛起，有望打破传统广告市场制约发展的僵局
- 五、科学监管引导规范，促进广告业发展的基调永恒不变

2010 年吉林省 12315 消费者申诉举报中心数据分析 /054

- 一、全省消费咨询情况数据分析
- 二、全省消费申诉情况数据分析

三、全省消费举报情况数据分析

四、充分发挥 12315 职能作用，使之成为消费者维权服务的重要平台

2010 年吉林省消协系统受理消费者投诉情况分析 /063

一、消费投诉基本情况

二、消费投诉类别分析

三、消费投诉热点综述

第二篇 调查分析报告

2010 年吉林省银行业服务状况调查分析报告 /073

一、调查活动概况

二、调查结果

三、调查结果分析

2010 年吉林省农村消费维权状况调查分析报告 /084

一、被调查家庭基本情况

二、农村家庭生活状况

三、农村消费维权状况

四、存在的问题及农民的希望和建议

2010 年吉林省旅游消费服务状况调查分析报告 /095

一、调查方式和基本情况

二、调查结果和分析

三、调查结论和建议

2010 年吉林省通信服务消费者评议活动情况报告 /102

一、评议活动基本情况

二、热点问题

三、解决问题的对策及建议

2010 年吉林省快递服务行业消费者评议活动情况报告 /110

一、快递服务行业消费者评议活动概况

二、快递服务行业消费者评议的主要问题及各方观点

三、构建快递服务行业和谐消费关系建议

2010 年吉林省汽车销售维修行业消费者评议活动情况报告 /120

一、评议活动开展情况

二、评议活动主要方式

三、存在的问题

四、解决问题的对策及建议

第三篇 市场监管报告

2010年吉林省流通领域食品安全监管情况报告 /127

- 一、基本情况
- 二、制约和障碍
- 三、趋势性预测

2010年吉林省流通领域商品质量监管情况报告 /133

- 一、深入开展专项整治，加强流通领域商品质量监督检查
- 二、规范流通领域商品经营行为，提高经营者自律意识
- 三、开展商品质量监测，促进流通领域商品质量提高
- 四、帮扶、规范连锁配送企业，从源头提升商品质量
- 五、流通领域商品监管三大问题亟待解决
- 六、多措并举，切实加强流通领域商品质量监管

2010年吉林省工商系统竞争执法情况报告 /140

- 一、竞争执法案件查处工作有新进展
- 二、反不正当竞争专项执法有新成果
- 三、打击传销违法行为有新成效
- 四、规范直销经营行为，建立直销监管新模式
- 五、配合相关部门圆满完成市场专项整治新任务

2010年吉林省合同监管服务情况报告 /146

- 一、开辟合同监管新领域，严厉查处合同欺诈行为
- 二、制发合同示范文本，积极调解合同争议
- 三、“政银携手”履约，合同妙解融通资金难题
- 四、合同帮农维权，助燃农村发展农民致富激情

吉林省农村市场存在的问题分析及对策 /155

- 一、当前农村市场监管面临的困难和矛盾
- 二、研究对策，努力探索农村市场发展的新途径

第四篇 事件案例

2010年吉林省工商行政管理、消费者权益保护工作大事 /163

之一：12315 申诉举报综合执法平台开通

树起 12315 信息化建设新的里程碑

之二：开展“3·15”消费者权益日系列活动

服务消费者服务经济发展服务社会和谐



之三：开展三项调查三项评议活动

规范经营行为树立消费信心

之四：开展与国际、地区间消费维权合作

建立完善异地消费维权解决新机制

之五：省工商局做好服务民生十件实事

营造和谐消费环境服务经济发展

之六：抗洪救灾中彰显红盾力量

加强监管中支持灾后重建

之七：为消费者提供优质产品与服务

商标品牌建设事业续写新篇章

之八：探索“三个一”监管指导工作新模式

推进流通领域非食品类商品质量监管

之九：建立人民调解机制

提升消费维权效率

之十：加快食品安全监管的信息化建设

恪尽职守保障流通环节食品安全

2010年吉林省消费维权典型案例 / 183

案例一：宣称“消费又赚钱” 实为传销受处罚

案例二：查处强制交易行为 维护公平竞争环境

案例三：国际品质是虚假 生产厂家被处罚

案例四：假“海尔”现身长白县 工商严查商标侵权

案件五：染发剂用后过敏 消协调解获赔偿

案例六：久拖不决起纠纷 消协调解办产权

案例七：售播种器生产厂家逃逸 解百姓难消协合力维权

案件八：烟农保险理赔难 消协维权解民忧

案件九：商家蛮横逃避不配合 社会合力维权尽职责

案例十：速递邮寄货物受损责任难咎 消协发建议函挽回万元损失

第五篇 报道评论

新华网 / 202	中央政府门户网 / 204	中国新闻社吉林新闻网 / 205
凤凰网 / 206	中国工商报 / 207	中国消费者报 / 212
吉林日报 / 215	吉林人民广播电台 / 221	吉林电视台 / 223
新文化报 / 224	城市晚报 / 226	东亚经贸新闻报 / 228

吉林省消费维权事业再上新台阶

——2010 年吉林省消费维权工作综述

刚刚过去的 2010 年是“十一五”规划的收官之年，已经迈入的 2011 年是实施“十二五”规划的开局之年。回望过去一年吉林省消费维权工作，一次次打假治劣专项行动，保护合法经营、取缔非法经营、打击违法经营，规范市场经济秩序；一项项消费调查评议活动，征询专家意见，反映消费者呼声，提出消协观点，规范经营服务行为；一场场教育宣传纪念活动，倡导诚信经营、曝光侵权行为、引导健康消费，营造良好消费环境；一件件疑难消费纠纷解决，救助消费个体、教育经营主体、警示消费群体，切实保护消费者权益；一个个“平台”“分会”“两站”建立，搭建维权网络、畅通维权渠道、延伸维权触角，提供全方位维权服务……一年来，作为消保维权工作主力军的各级工商行政管理机关、消费者协会不惧困难、大胆实践、勇于维权，让全省广大消费者感受到了温暖和力量——

打造 12315 平台 完善维权网络

——“一级管理、两级受理、五级贯通”，24 小时全方位服务

2009 年，国家工商总局下发了《关于加强 12315 行政执法体系“四个平台”建设的通知》，提出要努力把 12315 建设成为工商部门与广大消费者和人民群众信息互动的平台，成为工商部门畅通民意的平台，成为工商部门接受社会监督和听取群众意见的平台，成为工商部门解决人民群众最关心、最直接、最现实利益问题的平台。



国家工商总局局长周伯华（左五）在省工商局局长臧忠生、副局长关景富、崔洪海、刘景平、副巡视员王振久等陪同下，到12315综合执法平台视察指导

2010年，吉林省工商局按照国家工商总局的要求，大力加强省市两级集中受理的12315综合执法平台建设，进一步畅通消费者诉求渠道，及时受理和依法处理消费者的申诉举报。7月5日，吉林省工商局综合执法平台（12315平台、广告监测平台、移动执法平台、网络监管平台）正式开通。平台的运行机制、管理手段、维权效果、工作效率等方面，均在全国工商系统处于领先水平。省委常委、副省长马俊清出席平台开通仪式。三天后，国家工商总局周伯华局长莅临平台，祝贺新平台开通。周伯华局长用机制好、手段好、效果好、效率高“三好一高”对综合执法平台的建设给予高度赞扬和充分肯定。



吉林省委常委、省政府副省长马俊清（左二）、省政府原副秘书长吴佩军（右二）、省工商局党组书记、局长臧忠生（左一）、省移动公司副总经理吴广平（右一）等领导参加 12315 综合执法平台开通仪式

新的 12315 平台网络系统是集语音电话、短信、网上受理为一体的综合受理系统，具有分流、督办、反馈等指挥调度功能、快速处置功能、数据管理和综合分析功能及考核、通知、通报等多项功能，其软、硬件设施设备目前在全国处于领先水平。新的 12315 平台网络系统，实行一级管理、两级受理、五级贯通的体制。即省局设立一级服务器，全省 12315 系统集中统一在省局大平台上，实行一级管理；两级受理即省局和市、州局两级都设立 12315 语音电话受理平台，受理消费者通过语音电话进行的申诉举报，县级局不再通过 12315 特服号电话受理消费者申诉举报；五级贯通即省、市（州）、县（市区）、工商分局（所）、12315 联络站五级单位，都运用这个平台网络系统对申诉举报进行登记处理。



国家工商总局副局长刘玉亭（左二）在省委常委、副省长马俊清（左一）和省工商局局长臧忠生（右一）、副局长刘景平（左三）等陪同下，视察 12315 综合执法平台

目前，吉林省工商局综合执法平台已经成为展示吉林省工商行政管理机关公平公正执法形象和为民服务社会形象的窗口。自平台开通以来，先后接待了国家工商总局市场司、信息中心、中国消费者协会等上级单位的检查指导和新疆、湖南、广东等省（区）、新疆阿勒泰地区工商局及省质量技术监督局、省计划生育委员会等单位的参观考察学习。



国家工商总局副局长王东峰（右三）在省工商局局长臧忠生（右二）、副局长关景富（右四）、刘景平（右一）陪同下，视察 12315 综合执法平台

2010年,全省工商系统、消费者协会按照总局下发的《关于加强“一会两站”规范化建设的意见》,进一步推进“一会两站”规范化建设。努力把“一会两站”打造成宣传党和国家惠民政策,引导消费者科学消费的平台;打造成加强对商品和服务监督,及时发现制假售假违法行为的哨所;打造成就近解决消费纠纷,及时化解社会矛盾的渠道;打造成服务农村经济发展,服务农村经纪人和农村经济合作组织的阵地。截至2010年年底,全省在乡镇、街道建立消协分会818个,覆盖率达到92%;在行政村、社区、大型商场(市场)建立消费者投诉站和12315联络站11,033个,覆盖率达到94.3%,延伸了消费维权触角,方便了消费者就近咨询投诉。

“3·15”作为保护消费者运动的标志性符号已经深入人心,由此延伸出的12315则成为消费者维权的特定符号。这个特定符号,是工商行政管理机构用他们的使命感、责任心、智慧和奉献精神精心打造的。可以自豪地说,现在的12315已经成为工商机关维护消费者权益的标志,12315的公信力和影响力不断扩大。2010年,全省工商机关依托12315申诉举报系统,共解答消费者咨询57,507件,受理消费者申诉2,014件,举报1,119件,查处消费侵权案件987件,切实维护了良好的市场秩序,有力地保护了消费者合法权益。

突出宣传教育 促进消费和谐

——“3·15”六大举措,创造数个第一次

开展“3·15”纪念活动和年主题宣传活动是全省工商机关、消费者协会的一项重要工作。2009年11月20日,省工商局、省消协联合下发《关于组织开展2010年“3·15”系列宣传纪念活动的通知》,积极会同有关部门,围绕“消费与服务”年主题,面向消费者、经营者和社会各界广泛开展丰富多彩的宣传纪念服务活动,促使全社会共同关注扩大消费与服务广大消费者、服务经济发展和服务社会和谐的关系,努力营造良好的消费环境,改善消费者的消费预期;切实加强了对消费者合法权益的保护,增强消费者的消费信心;倡导科学、合理、



健康、文明的消费模式，促进经济社会又好又快发展。

2010年“3·15”期间，各级工商机关和消费者协会组织“食品安全伴我行”，开展“吉林大地红盾行”，制作“3·15”电视特别节目，编撰《2009年吉林省消费维权蓝皮书》，举行“2010年‘3·15’宣传纪念大会”，召开“‘3·15’新闻通报会”，六大活动集中宣传消费维权工作成效和举措。



吉林省政府副省长陈伟根（左四）、省人大副主任刘润璞（左三）、省政协副主席常显玉（左二）、省工商局局长臧忠生（左五）、省高检副检察长李振华（左一）等领导参加“2010年吉林省纪念国际消费者权益日大会”

第一次编撰出版《吉林省消费维权蓝皮书》，系统地总结全省工商机关、消费者协会消费维权工作经验做法，向社会各界展示工商机关、消费者协会消费维权的成绩风貌，让各级领导、相关部门更加了解支持消费维权工作，为各级领导决策提供权威的参考依据。《2009年吉林省消费维权蓝皮书》精装彩色印刷，共分六章，23万字。第一章：继往开来、第二章：消费维权、第三章：市场监管、第四章：服务发展、第五章：事件案例、第六章：报道评论。