

大理州市场监督管理局——

守牢食品药品安全底线 维护消费者合法权益

政风行风 热线

话题

3月11日,大理州市场监督管理局党组成员、副局长梁静率队做客大理州舆论监督热线访谈节目“政风行风热线”,就消费者权益保护、食品药品安全监管、政务服务优化、市场监管等工作进行了介绍和交流。

市场监管日臻完善 全力维护消费者权益

大理州市场监督管理局党组成员、副局长梁静介绍了我州的市场监管工作情况及“3·15国际消费者权益日”相关工作安排。

“十四五”以来,我州市场监管部门持续优化营商环境,培育壮大经营主体,截至2025年底,全州经营主体达到43.7万户,较2020年底净增18.5万户。不断强化食品、药品、重要工业产品、特种设备“四大安全”监管,守住了不发生系统性、区域性重大安全事故底线,特别是食品安全领域取得了连续4年实现无质量安全事件的佳绩。切实维护市场秩序、保护消费者权益,五年通过12315平台受理处置咨询、投诉、举报24万多件,为消费者挽回经济损失近5000万元。扎实推进质量强州建设,全州政府质量工作社会满意度连续五年保持在“比较满意”水平。强化知识产权保护运用,大理州成功获批国家知识产权公共服务标准化建设试点城市,国家知识产权局商标业务大理受理窗口也已

正常运行。今年“3·15国际消费者权益日”的主题是提升消费品质。围绕这一主题,全州市场监管部门做了周密安排,重点抓好四个方面工作。一是强化执法整治。持续开展“铁拳”“打假护牌”等专项行动,聚焦食品药品、日用消费品、家用电器、家居建材等重点领域,以及群众关心的服务消费领域,严厉打击假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈等违法行为,切实净化消费市场环境。

二是开展消费维权宣传。采取线上线下相结合的方式,线上依托政务新媒体开设3·15专栏,发布消费提示、普及维权知识、曝光典型案例,与市民群众互动交流;线下开展消费维权进学校、进企业、进社区、进商场、进市场“五进”活动。同时,将组织开展政风行风热线宣传、假冒伪劣商品集中销毁、现场宣传咨询、消费者进企业体验、消费维权计量宣传进校园、基层消费维权能

力提升一堂课、百姓身边消费故事宣讲、随机抽查专项执法、“消费维权在行动”系列报道、3·15晚会集中观看和应急处置等“十个一”系列活动,真正把维权服务送到群众身边。

三是畅通维权渠道。加强12315平台值守,对紧急投诉举报优先受理、限时办结、及时反馈,确保群众诉求有人接、有人办、有回音。四是深化放心消费创建。引导经营者严格落实主体责任,执行进货查验、首问负责、先行赔付、售后服务等制度,持续推动线下无理由退货扩面提质,让广大市民在大理消费更放心、更安心。

州市场监管局综合服务中心主任杨吉明就日常消费中如何防范消费风险,向广大市民朋友作出提醒。

“12315”热线是市场监管部门受理消费者咨询、投诉、举报的重要平台,近年来,投诉举报的热点是食品、住宿、旅游、美容美发、家居定制、车辆租赁、停车服务等领域的行业有关问

题。结合州市场监管局近年来受理的典型案例,以及市民朋友日常消费中关心的消费需求,有三个建议给大家:一是消费前核实情况。选择商家时,要注意查看店内是否悬挂营业执照,优先选择资质齐全、信誉良好的正规门店。预订酒店、预约旅拍或租赁车辆,建议通过正规平台下单,仔细阅读服务条款和用户评价。特别是遇到“低价游”“特效产品”等宣传推销时,保持理性,切勿轻信口头承诺。二是消费中留好凭证。付款前请仔细阅读价格明细和服务内容,涉及合同协议的,务必将服务项目、收费标准等细节约定清楚。点餐时看清菜单标价,购买特产选择正规渠道。支付后妥善保管购物小票、订单截图、付款记录,这些都是依法维权的重要依据。三是遇到纠纷依法维权。发生消费纠纷时,首先与商家沟通协商,阐明凭证、说明诉求。协商无果时,及时拨打0872-12315或通过全国12315平台投诉举报。

监管与服务并重 优化营商环境

优化营商环境是激发市场活力,服务高质量发展的重要举措。一直以来,州市场监管局始终把优化营商环境作为围绕中心、服务大局的重点工作,立足职能重点开展了以下工作:

一是持续优化办事流程、精简申请材料。全面优化政务服务,不断提升办事效率和服务质量,线下依托政务服务大厅实现业务“一

窗”集成受理;线上大力推进“一网通办”,按照“登录一个平台、填报一次信息、后台实时流转、即时反馈信息”的要求,持续提升服务效能。例如企业变更事项,申请材料已由30份精简至4份,办理时限由12个工作日压缩至2个工作日,企业办事更加便捷高效。

二是扎实推进“高效办成一件事”。坚持“服务走在监管前”理念,

聚焦企业和群众需求,将多部门分头办理的“单事项”整合为群众视角的“一件事”。目前,已对企业信息变更、企业注销登记、开办餐饮店、开办药店等9个事项实行规范化、集成化服务。

三是深入推行“三进”经营主体工作机制。将政策宣传与入企服务相结合,切实为市场主体纾困解难。积极落实“名特优新”个体工商户贷款贴

息、“个转企”等扶持政策,助力个体工商户稳步发展、做大做强;同时加强涉企收费政策评估审核,深化违规收费专项整治,有效降低企业制度性交易成本。当前,州市场监管局正进一步完善《优化营商环境打造“清廉有为、高效便民”政务服务窗口活动实施方案》,持续巩固提升营商环境工作成效,不断增强企业和群众的获得感与满意度。

加强学校食堂食品安全监管 守护师生“舌尖上的安全”

近年来,全州各级市场监管部门聚焦校园食品安全全链条风险防控,打出“源头管控、过程监管、科技赋能、执法惩戒、协同共治”组合拳,校园食品安全形势持续平稳向好。

一是压实主体责任。全面推行校长(园长)第一责任人+食品安全总监+食品安全员三级责任体系,建立监管档案与隐患台账,压实学校自

主管理、承包经营单位、供餐企业主体责任。

二是守住食材安全。聚焦米面油、肉蛋奶等大宗食材,督促严格执行进货查验、索证索票、台账记录制度,严禁不合格食材入校。严格食材储存分区分类、离地离墙、温控达标,严防交叉污染与变质损耗。

三是严格监管执法。聚焦开学季、

中高考等重要时段,开展全覆盖专项检查、飞行检查、随机抽查,全面排查消除食品安全风险隐患。联合教育、卫健、公安等部门建立联合检查、信息通报等机制,适时开展跨部门综合检查,加大食材监督抽检力度,严查违法违规行。

四是科技赋能监管。推广“互联网+明厨亮灶”和“互联网+AI智慧监

管”,实现后厨加工全程可视、实时监控、智能预警、自动留痕,提升监管效能。

五是强化社会共治。畅通投诉举报渠道,协同教育体育等部门督促落实家长陪餐、膳食委员会监督机制,常态化开展食品安全进校园宣传培训,普及食品安全知识,提升师生食品安全意识和自我防护能力。

优化服务助企纾困 寓服务于监管全过程

市场监管部门既是监管部门,也是服务部门,监管与服务如鸟之双翼、车之两轮,不可偏废。我们始终坚持监管与服务并重、寓服务于监管全过程,在守牢安全底线、规范市场秩序的同时,把优化服务、助企纾困、便民利民贯穿工作始终,努力做到监管有力度、服务有温度、发展有速度。

围绕企业和群众的实际需求,我们

全面整合质量、标准、计量、认证认可、检验检测、特种设备、知识产权等市场监管全链条技术资源,建立质量基础设施“一站式”服务机制,主动为企业提供政策咨询、质量问诊、技术指导、上门帮扶等精准化服务,近年来年均服务中小企业500户次以上,切实为企业解难题、提质效、减负担。

同时,我们聚焦全州重点产业、重

点园区,主动靠前、精准发力。以弥渡数字健康产业园区为例,我们专门建立省、州、县三级市场监管联动帮扶机制,开通审批服务“绿色通道”,推行“一企一策”定制化服务,在行政许可、质量体系建设、检验检测、知识产权运用等方面提供全流程保障。截至目前,已累计开展入园服务12轮,园区医疗器械相关事项办结率100%,帮助企业取得相

关资质24项,以务实高效的服务助力地方产业高质量发展。

企业和群众在登记注册、许可审批、质量标准、知识产权、消费维权、技术服务等方面遇到问题,都可以向属地市场监管部门咨询求助,我们将全力以赴提供便捷、高效、贴心的服务。

记者 赵丽花

节目时间: 每周三11:00—12:00直播

收听方式: 广播频率FM102.7、FM99.9 收看方式: “风花雪月号”App“直播”版

块或“政风行风”版块,《大理日报》第三版专题刊载

热线电话: 0872-2121027、2131027



南涧县干部职工挥锹培土,参加植树活动。(摄于3月12日) 当日,南涧县举行2026年“3·12”义务植树活动。干部职工、志愿者们一同化身“播绿使者”,种下一株株苗木。本次义务植树活动紧扣“植绿、护绿、爱绿”主题,精心选择了紫花风铃木、青香木等适宜本地生长的苗木,着力打造义务植树示范林,进一步优化区域生态环境。 [通讯员 适志宏 李娅雪 摄影报道]



大理市凤仪镇云浪幼儿园的小朋友给刚栽种的树苗浇水。(摄于3月12日) 植树节当天,凤仪镇各中小学、幼儿园纷纷开展植树活动,让生态文明教育从课堂走向生活、从认知走向行动,为大自然增添新绿,助力生态保护,共建美丽家园。 [通讯员 杨进军 摄]

“生活需要大理”

董博文 李润生

“纯、美、新、特,是从云南的土地里生长出来的”“生活不需要大道理,但是生活需要大理”“来了就是大理人”……今年全国两会期间,一些关于云南、关于大理的“金句”在各大媒体刷屏了,这些带着泥土芬芳与人文温度的话语,恰如一把把钥匙,为我们打开了云南和大理近年发展变化的理解之门,也精准映照了“有一种叫云南的生活”“在大理爱上生活”这两个IP的含金量。

就像全国人大代表、大理州州长陈真永所说的“旅居、旅创,不是追求更多的人,而是追求更好的产品”,一语道破大理转型的玄机。曾经,我们或许在意游客数量的增长;如今,大理更看重人心的停留。2025年,大理旅居人数达40.7万人,增长49.4%,接待游客突破1.2亿人次。这背后,是大理不再追求短期的流量,而是守住苍山洱海的生态底色,让“去有风的地方”从影视IP变为生活常态,让“最佳爱情表白地”成为年轻人追寻诗和远方的注脚。“生活不需要大道理,但生活需要大理”,这句话的底气,正源于大理把“生活”本身打造成了最硬核的产品。

“纯、美、新、特”四个字,在大理扎根于土地,更体现在行动上。洱海之畔,海菜花环湖绽放,这是水质优良的“活招牌”;129公里环湖生态廊道,将最美的岸线还给群众。州长陈真永在接受《新京报》记者采访时说:“洱海是大理人民的母亲湖,保护洱海没有退路,必须一代接着一代干。”正是这种“功成不必在我”的担当,让大理不

仅成为全国首批美丽城市先行区,更实现了生态保护与经济发展的双赢。

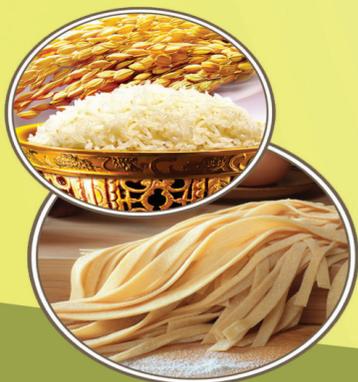
“来了就是大理人”,这句承诺正在变为生动的实践。大理为了让更多旅居者“留得住、过得好、能发光”,搭建了创业就业平台,优化公共服务,让“新大理人”不仅能在这里晒太阳发呆,更能在这里干事创业。

这些发生在苍洱大地上的深刻变化,恰恰呼应着省委书记王宁对全省发展的深邃思考。就在两会前夕,王书记在给人民网网友的回信中,用“纯、美、新、特”深情描绘云南气质,特别提到越来越多的人从“游”到“居”,由“居”而“创”——“把梦想的生活,过成了奋斗的事业。”回信中有句话是这么说的:“在云南,只要愿追梦,梦就真一次;只要肯奋斗,事事皆可成。”这不正是对大理“旅居、旅创”实践的最好注解吗?从“生活需要大理”,到“在这里生活,在这里追梦”,我们清晰地看到:“有一种叫云南的生活”,不仅是风花雪月的诗意栖居,更是奋斗者逐梦圆梦的广阔舞台。

生活需要大理,大理正在创造更美好的生活。这份从土地里生长出来的“纯、美、新、特”,正汇聚起“难中求进、干中求成”的磅礴力量,让大理在高质量发展的征程上,不仅守护住世人心中的“诗和远方”,更托举起各族群众稳稳的幸福。

时评

公益广告



一粒米,一滴汗 粒粒粮食汗珠换

爱惜粮食 从我做起

节约粮食,是我们每个公民应尽的义务,而不是说生活好了,浪费得起就可以浪费。

