

信阳市市场监督管理局文件

信市监〔2021〕109号

签发人：张向阳

办理结果：B

关于对市政协五届五次会议第55324号提案 办理情况的答复

臧曼委员：

您提出的关于"规范和整治全市美发行业非法经营美容业务"的提案收悉，市政府对您所提出的意见高度重视，指定由市场监督管理局和市卫生健康委员会共同办理，我们组织专人进行了认真研究和办理，现答复如下：

一、基本情况

随着人们生活水平的不断提升，人们更注重仪容仪表，美容行业也得到快速发展，美容美发经营单位数呈逐年上升趋势，由于经营成本投入不多，开关随意，经营人员素质参差不齐，美容

美发场所已成为市场监管和卫生行业重点监管对象。部分商家法律意识淡薄，认为只要有《营业执照》便可经营任何项目。因此，部分商家在我局行政许可部门登记注册核定的是“美发服务”，但却同时在经营美容美体服务并且搭售美容美发产品。目前，美容美发行业协会没有制定出统一的行业标准(如收费标准、服务标准等)，缺乏对美容美发行业的正确引导，致使美容美发市场混乱，乱收费、服务质量差等事件频频发生、消费纠纷屡屡出现。部分商家利用夸张广告语吸引消费者眼球，借由“低价格”、“中草药”、“纯植物”等字眼及片面夸大的美容效果招来消费群体，却闭口不谈潜在消费、可能存在的副作用等问题，致使实际情况与允诺相差甚远。预付费消费如常见的会员卡、贵宾卡等在美容美发行业以其方便、快捷、省时、省力的优势，深受广大消费者青睐，但是，预付消费中广泛存在的格式条款失公平、证据缺失难调解、信誉质量无保证等问题，加之美容美发市场主体流动性大经营者可能突然人间蒸发，使消费者利益得不到有效保障。鉴于此，近年来，依据国家、省、市相关要求，我局在各个领域对美容美发行业进行了依法监管，打击了无证非法经营活动、虚假美容美发相关广告以及不正当竞争行为，查处曝光一批违法机构，惩戒和震慑了一批不法分子，进一步提高美容美发和美容医疗机构执法执业意识，切实维护了消费者权益。

二、整体工作情况

(一) 严把行业准入。严查无证经营、超范围经营行为，突

出重点，标本兼治，依法查处违法情况严重、屡查不改、存在重大安全隐患的无证无照经营户。卫健委根据上级工作布置，依照公共场所相关卫生法规、卫生规范和卫生标准的要求，对美容美发和医疗美容行业开展国家"双随机"监督检查和专项检查相结合的方式，实施全市美容美发尤其是美容行业全覆盖监督检查和抽样检测(室内环境和美容工具)并实行"全过程执法记录"制度。依照许可法定要求，美容美发场所应当符合美容美发店设置规范、卫生标准要求，美容美发场所经营者应当在醒目位置公示卫生证、场所检测结果和禁烟标识等内容，从业人员配备工作服和口罩，公共用品用具配备应能满足消毒周转的要求，并对其卫生检测的真实性负责，依法依规承担相应后果。我局制定下发了《2021年无证无照经营行为查处专项整治行动方案》，对无证无照非法经营的，坚决依法取缔，进一步整顿和规范市场秩序。

(二)强化专项治理。近年来，我局一直对美容美发机构使用的相关产品开展质量安全专项检查工作。以大中型美容美发机构、品牌连锁美容美发店为重点行业，以烫发、染发、防晒、美白、祛斑类的特殊用途化妆品以及进口化妆品为重点品种，采取看现场、抽品种、查票证、做核查等方式，重点检查产品是否取得有效批件、标签标识是否规范、是否落实进货查验、索证索票、台账登记等管理措施以及是否违法自制、使用化妆品、非法夸大宣传产品功效等行为。今年以来，国家药监局下发了《关于进一步加强可用于医疗美容的药品管理的通知》，省药监局下发了《省

药监局转发国家药监局关于停止经营 34 批次假冒化妆品的通告的通知》，我局制定下发了《关于印发 2021 年信阳市化妆品监督抽检工作方案的通知》、《关于开展化妆品“线上净网线下清源”专项行动第一阶段工作的通知》、《关于转发河南省药品监督管理局豫药监妆函〔2021〕62 号和豫药监妆函〔2021〕63 号的通知》等相关文件，规范相关产品经营秩序，保障消费者消费安全。

（三）畅通投诉渠道。我局有 12315 消费者投诉平台、“信阳市市场监管”微信公众号、信阳市市场监督管理局官网主页 (<http://scjgj.xinyang.gov.cn/>) 等渠道受理消费者投诉。今年上半年，我局 12315 指挥中心共收到投诉 5722 件，受理 5685 件，其中涉及美容、美发、等服务的占 6.46%，主要涉及一是提供的服务项目、质量与承诺不符。二是消费者办理退卡业务遇到困难。省消协下发了《关于加强“预付式消费”治理工作的通知》，保护消费者合法权益；我局制定了《关于在全市开展打击“不正当（违法）促销经营”行为专项执法行动的通知》，进一步加强和改进反不正当竞争监管工作，提升监管效能，切实维护广大消费者的合法权益。对查处出来的违法违规经营单位，在“国家企业信用信息公示系统”平台上依法进行公示。

（四）强化部门联动。我局将积极配合、联合相关职能部门加强对借参股、投资美容产品等名义集资行为、非法进行医疗美容行为进行严厉打击。今年 8 月份，卫健委联合市网信办、市公安局、信阳海关、市市场监管局、市邮政局共 6 部门制定下发了

《关于印发打击非法医疗美容服务专项整治工作方案的通知》，对非法医疗美容服务行业进行专项整治。

三、存在问题和下一步监管措施

随着美容美发行业的迅猛发展，遍布城乡的美容美发场所不计其数，在带给人们美的同时，人们对相关产品的质量和对使用后自身健康安全的关注度也日益提升，相关领域的消费投诉也呈逐年上升趋势，这给我们市场监管人员带来不小的压力和挑战。特别是您在提案中提到的一些问题，也正是我们工作中的重点和难点，是我们当前和今后集中治理的目标。今年，我们将根据您的提案中的建议，积极探索创新更加行之有效的监管机制和监管措施，加大力度规范和整治美容美发行业市场秩序。

一是加大巡查力度，强化制度建设。我局将本着执法为民的宗旨，以保障消费者健康和安全为着眼点和出发点，持续加大对美容美发行业经营环节的监管力度，加大日常监督巡查覆盖率，加强规范指导，加强对经营者违法超范围经营、无证经营等问题，加强制度建设和量化分级管理等诚信体系建设，对不服从管理的，用好首次警告二次处罚的措施，引导经营者逐步走上规范化经营的轨道。今年以来，我局共针对美容美发行业出动监督执法人员 1370 人次，检查美容美发经营场所 500 多家。针对提案中反映的信阳市羊山新区政和花园 C 区名为“蒂菲尔美容造型”的美发机构非法地下经营美体减肥项目的线索，我局第一时间专门指派了市局所属羊山分局执法人员进行了核查处，现正在办理

中。

二是加强全程监管，采取综合施治。针对提案中反映的所售美容美发产品质量无保证问题。一要配合省药监局加大生产源头管控，加大对生产企业的质量监管，特别是美容美发产品生产企业集聚的属地监管部门，要加强非特产品上市前的备案审核力度，从源头上减少问题产品的出现；同时加大对染烫发等特殊用途化妆品的监督抽查力度，积极主动回应从下游经营企业所在地市场监管部门发来的协查请求，发现一起严查一起，逐步净化源头，并尽可能及时将协查结果进行回复，形成上下游执法联动。二要加大对本地批发企业的监管力度，管住流通环节内美容美发产品的源头，避免问题产品流向更广的美容美发终端。三是负责经营终端的最基层市场监管部门要用足用好现行法律法规，从大市监的角度出发，运用好执法依据和优势，即《产品质量法》、《广告法》、《反不正当竞争法》、《消费者权益保护法》、《化妆品监督管理条例及细则》、《化妆品标识管理规定》等相关法律法规和规章，从经营者的证照情况、相关美容美发产品的质量、标签用语的规范、广告的宣传等多个方面，加大对违法违规行为的查处力度，采取综合施治，最大程度地规范市场行为。

三是加大宣传培训，推进各方共治。一是加大对监管人员的业务培训，不断提升基层一线监管执法人员专业化水平；二是加大对经营单位的法律法规和相关美容美发知识的宣传教育，不断提升其守法意识和质管水平；三是加大舆论宣传，加强整治工作

的宣传报道，采取正面宣传及反面曝光相结合，为监管整治工作营造有利氛围，切实发挥好"部门、企业、社会"这三驾马车的协同作用，形成社会共治的良好格局。

衷心感谢您对我市美容美发行业监管事业的关心、关注和支持，收悉提案后，局领导高度重视，责成相关职能科室对提案进行了认真讨论研究，并结合上级工作要求和我市实际，制定了工作方案，有序推进相关措施的落实。欢迎您继续对我们的工作给予监督和指导。

主办单位：信阳市市场监督管理局执法稽查科

联系人：徐光照 联系电话：6312110

协办单位：信阳市卫生健康委员会

联系人：郭海平 联系电话：6566936





抄送：市政协提案委、市政府督查室

信阳市市场监督管理局办公室

2021年9月30日印发