

[A1]

[同意公开]

鞍山市市场监督管理局

鞍市监建〔2025〕1号

签发人：赵震

对市十七届人大五次会议 第0076号建议的答复

张熙雯代表：

您提出的关于整顿理疗馆、养生馆的建议收悉，现答复如下：

当前，我市老旧小区“养生馆”“理疗馆”“健康馆”存在虚假宣传、违规经营等乱象，严重损害群众合法权益，扰乱市场秩序。对此，市场监管、公安、大数据、卫健等相关部门聚焦重点，多方发力，全力维护市场秩序与群众切身利益。

一、市场监管规范

市场局立足职能职责，从广告监管、市场准入、日常管理等多方面发力，加强对理疗馆、养生馆的全链条监管。

（一）突出专项整治，关注民生问题。一是下发《关于开展直销企业（分支机构）自检自查工作的通知》，组织在鞍12家直销企业开展自检自查，加强行业自律，避免夸大或虚假宣传违法行为。目前，12家在鞍直销企业自检自查报

告已全部反馈。**二是**对全市 237 家养老机构和 211 家直销企业经销商开展全覆盖检查。现已检查养老机构 103 家；药品、保健品经营主体 59 家；直销企业经销商 10 家。发现 3 家养老机构收费未公示或公示收费项目不规范，执法人员下达责令整改通知书，现已整改完毕。**三是**开展流通领域养老服务专项整治，全市各级市场监管部门检查保健食品销售主体 115 户次，发现保健食品未设置专区专柜销售、保健食品与普通食品混放等 15 个问题，均现场改正完成。**四是**全市市场监管共出动执法人员 198 人次，对 105 家养老服务机构食堂开展食品安全监督检查，督促养老机构立行立改 6 家，限时整改 21 家。**五是**监测各类广告 51550 条次，出动执法人员 310 人次，车辆 120 车次。经检查，未发现有发布涉老产品违法广告行为。

目前，查处养老领域案件 4 件。其中，虚假宣传案 2 件，罚没合计 7 万余元；老年公寓未按规定履行食品安全管理责任简易案 1 件，老年公寓厨房工作人员未取得健康证明上岗案 1 件，无罚没。

（二）强化广告监管，规范宣传秩序。严格依照《广告法》等相关法律法规，将含有“养生”“理疗”等关键词的广告列为重点监管对象，制定专项巡查计划，加大对养生保健行业广告的检查力度。通过日常巡查、专项整治与重点抽查相结合的方式，全面排查广告内容真实性、合法性，重点打击虚假宣传、夸大疗效等违法广告行为。畅通违法广告线索受理渠道，对群众投诉举报的违法广告问题，做到第一

时间受理、第一时间核查、第一时间处理，形成“发现 - 查处 - 反馈”的闭环管理机制，切实维护广告市场秩序。

(三) 严格市场准入，把好源头关口。严格贯彻落实《市场准入负面清单》《市场主体登记管理条例》等规定，依托“辽宁省市场监管审批一体化平台”，严格规范营业执照设立登记流程。在办理业务时，严格对照市场监管总局印发的《市场主体登记提交材料规范》《市场主体登记文书规范》，对申请材料进行细致审核，确保市场主体登记信息真实、准确、完整，从源头上杜绝不具备经营资质的理疗馆、养生馆进入市场，筑牢行业规范发展的第一道防线。

(四) 加强日常监督，落实闭环管理。依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》及其实施细则，将营业执照规范摆放纳入重点监管事项。各级市场监督管理部门综合运用日常抽查检查、转办交办案件核查、投诉举报线索处置等多种方式，加强对理疗馆、养生馆的常态化监督管理。对检查中发现未按规定摆放营业执照的市场主体，依法依规予以查处；结合群众投诉举报，开展针对性检查行动，重点排查违法使用医疗器械等行为，一旦发现问题，及时将线索移交相关部门处理，确保监管无死角、问题全闭环。

二、公安严打整治

市公安局高度重视“养生馆”“理疗馆”“健康馆”犯罪领域治理工作，将其纳入重点整治任务，迅速形成高压严打态势。

(一) 广辟线索来源，全面摸清底数。充分运用公安大

数据资源优势，全面摸排犯罪线索，逐条落地核查。同时，加强同市场监管、卫健委等部门协作配合，互通情报线索，力争梳理出一批涉“养生馆”“理疗馆”“健康馆”犯罪线索。

（二）强化破案攻坚，坚持一案双查。对大要案件，组建专班深度经营，全面彻查涉“养生馆”“理疗馆”“健康馆”犯罪各环节，确保打深打透打彻底。同时，坚持一案双查，深挖背后“关系网”和“保护伞”，及时将线索移送纪检监察部门。

（三）广泛发动宣传，提高防范意识。组织各县（市）局、分局开展健康讲座、发放宣传资料、讲解实务案例等多种形式，向老年人普及健康知识和消费维权知识，揭露不良商家诈骗手段和套路，提高老年人自我防范意识和辨别能力。

三、数据优化服务

为进一步规范理疗馆、养生馆行业秩序，维护群众合法权益，大数据局以优化政务服务为核心，统筹协调各方资源，从热线整合、流程优化、公众参与等方面着手，全面提升投诉举报处理效能，现将具体举措汇报如下：

（一）整合热线资源，夯实投诉受理基础。严格遵循《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号文件）要求，我市于2021年完成12315市场监管投诉举报热线、12331食品药品监督举报电话等32个号码整合工作，统一依托12345政务服务便民热线，构建“7×24小时”全天候人工服务体系。该体系全面覆盖不良理疗馆、违规养生馆等相关投诉受理，

实现“一号对外”，避免群众多头找、重复投。从实际数据来看，2024年12345平台受理群众诉求1360000件，其中涉及不良理疗馆、违规养生馆的投诉120件，占比仅0.009%。结合国家政策导向与实际受理规模，现阶段单独设立专线既不符合政策要求，也缺乏现实必要性，通过整合热线资源，有效提升了投诉受理的集约化与专业化水平。

（二）优化办理流程，提升投诉处理质效。建立健全12345平台闭环办理机制，对涉及不良理疗馆、违规养生馆的投诉举报，严格执行“接诉即办、限时办结、及时反馈”标准流程。投诉线索一经受理，即刻分转至对应责任部门，办理单位需在5个工作日内完成处置并向举报人反馈结果。平台通过短信、语音机器人等多渠道开展回访，针对群众合理但不满意的诉求，启动“回退重办”程序，确保诉求解决到位。目前，年均120件相关投诉已实现100%办结，群众满意率达95%，平均办件时长压缩至3天，形成“受理—分办—督办—反馈—评价”全链条管理模式，切实保障群众诉求件件有回应、事事有着落。

（三）创新激励机制，激发公众参与热情。在现有政策框架下，因缺乏明确法律依据，12345平台暂无法直接实施举报奖励。后续将密切关注行业主管部门政策动态，若出台专项奖励办法明确可奖励的违法举报范围，平台将第一时间做好线索移交与协同工作，确保奖励机制落地生效。同时，积极探索多元化公众参与途径，依托微信、抖音、快手、今日头条等新媒体矩阵，打造“钢都民声”直播品牌，聘任

34 名民声评判员，通过线上互动、直播答疑、案例解读等形式，增强群众参与感与监督意识，构建“政府主导、公众参与”的社会共治新格局。

四、卫健协同治理

市卫健委高度重视理疗馆、养生馆行业规范治理工作，将积极主动作为，强化部门协同联动，以高压态势打击行业违法违规行为，全力构建良好的健康服务市场环境。

（一）建立常态机制，强化联合执法。在联合执法与专项整治方面，市卫健委将与市市场局建立常态化联合执法机制，整合执法资源，形成执法合力，对理疗馆、养生馆进行全方位、无死角的监督检查。在执法过程中，重点查处无证行医、超范围开展诊疗活动、违规使用药品和医疗器械等违法违规行为，对发现的问题绝不姑息迁就，依法依规进行严肃处理，切实维护医疗服务市场秩序和群众健康权益。

（二）规范线索管理，确保闭环处置。对于执法过程中发现的问题线索，市卫健委将建立专门的线索管理台账，安排专人负责，确保每条线索都能得到及时、有效的处理。对属于本部门职责范围内的线索，立即开展深入调查，依法依规进行查处；对不属于本部门职责范围的线索，按照规定的程序和要求，及时、准确地移交至相关部门，并做好跟踪反馈工作，确保线索处置形成闭环，不出现管理空白和责任盲区。

（三）深化协作配合，完善治理格局。持续深化与各部门的协作配合，不断完善工作机制，推动形成齐抓共管、综

合治理的工作格局，为规范理疗馆、养生馆行业秩序，保障群众健康安全贡献积极力量。

再次感谢您对我市相关工作的关心和支持，欢迎继续提出宝贵意见和建议！



抄送：市人大人事委、市政府办公室

联系单位：鞍山市市场监督管理局 联系人：方宇 联系电话：2206101