

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕163号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议第1714号建议的答复

雷晓华代表：

您提出的《关于规范未成年学生购买二手手机行为护航青少年健康成长的建议》（第1714号）收悉。现答复如下：

您提出通过健全监管体系、深化家校社协同、强化保障措施，规范二手手机交易行为等建议，具有很强的针对性和现实意义。我局始终高度重视二手电商监管，立足市场监管职能，压实电商平台企业主体责任，加强网络交易信息监测，强化二手手机销售企业信用约束，维护消费者合法权益，营造良好网络市场环境。

一是落实电商平台企业责任。开展福建省网络市场监管促发展保安全专项行动，督促平台（含二手电商平台）履行对入驻平台经营者、非经营用户的核验、登记等身份和信息管理义务，清理存在严重违法违规行为的平台内经营者及相关商品信息。专项行动期间，全省系统通过座谈、约谈、会商等方式督促指导平台规范经营超过300家次，责令平台停止平台内经营者服务1513个次，督促平台删除违法商品信息1244条。**二是深化信用信息公示共**

享。发挥“公示即监管”作用，将各有关部门通过部门协同监管平台推送的二手手机销售企业行政许可、行政处罚、抽查检查结果等信息归集至国家企业信用信息公示系统（福建），记入相对应企业名下并依法向社会公示。截至 2026 年 3 月，已累计归集公示含二手手机销售企业在内的各类企业信息 2.8 亿余条，相关信息同步共享至省政务数据汇聚平台，强化对二手手机销售企业的信用约束。**三是畅通投诉举报渠道。**出台《福建省 12315 热线接诉工作管理暂行规定》，做到全年 365 天热线服务不打烊，确保未成年学生购买二手手机相关投诉举报第一时间受理、第一时间处置。2025 年 1 月至 2026 年 4 月全省市场监管部门依托 12315 热线和全国 12315 平台共接收处理未成年学生购买二手手机相关投诉举报 71 件，已办结 66 件，办理中 5 件（均尚在办理期限内）。**四是加强消费宣传引导。**在“3·15”国际消费者权益日、“六一”儿童节、开学季等重要节点，集中开展消费维权进校园主题活动，发布《2025 年度福建省消费维权典型案例白皮书》，其中包含未成年人消费在内的十起典型案例。指导消委会适时发布消费警示，提升未成年人消费安全意识。

下一步，我局将认真按照省委、省政府工作部署，积极吸收借鉴您的意见建议，重点抓好以下 5 个方面工作。

一是加强网络市场专项执法。联合省委网信办开展“清朗八闽·整治网络交易平台规则乱象”专项行动，针对网络交易领域存在的平台规则不规范不透明、违法违规营销乱象频发、未成年

人权益保障不到位、网络交易生态失序等突出问题，持续加大涉网案件查办和曝光力度，切实压实平台规则体系健全、信息内容管理、未成年人权益维护等主体责任，筑牢网络交易领域未成年人保护防线。

二是强化线上线下一体化监管。线上运用大数据、云计算、人工智能等数字化监管手段，对平台履行资质审核、信息公示、商品和服务信息检查等主体责任情况，以及平台内二手手机商家经营行为开展在线监测。线下督促基层市场监管部门根据监测发现的问题商家及时进行落地核查、跟进处置，并同步排查商家是否有私自翻新改装、翻新机冒充新机、虚假宣传等线下违法经营行为，推动平台和商家就相关问题及时整改，依法依规予以警示、限制流量、关闭账号、列入黑名单乃至立案查处。

三是深化部门协同监管。依托家校社协同育人“教联体”建设部门沟通协调等工作机制，立足市场监管职能，结合日常监督检查，加强对校园周边二手手机交易中违反市场监管领域违法行为的查处力度，积极打击消费欺诈等违法违规行为。强化与教育等主管部门的沟通协作，在工作中发现涉及教育、网信等职能部门线索的，及时把线索抄告给相关部门；涉及犯罪的，及时移送公安机关，形成监管合力，共同维护未成年人合法权益。不断深化各部门二手手机销售企业信用信息归集与公示，加强社会监督，促进二手手机销售行业诚信健康发展。

四是依法及时处理相关诉求。持续畅通 12315 热线电话和平

台、微信公众号、微信小程序等渠道，及时受理和依法处理未成年学生购买二手手机相关投诉举报。加强 12315 效能评估评价督导，进一步规范投诉举报处置工作，推动相关投诉举报及时高效分办处理。深入开展“放心消费在福建”行动，全面实施放心消费“八大提升行动”，进一步推动建立消费维权社会共治格局，共同营造安心放心舒心的消费环境。

五是积极引导理性消费。针对未成年学生购买二手手机可能面临的交易风险，适时发布消费提示，提醒广大家长履行监护责任，引导青少年理性消费。收集相关典型案例，通过以案说法形式，揭露常见消费陷阱，提升消费者维权意识和能力，努力为全省青少年营造安全、健康、清朗的消费环境。积极配合教育、妇联等部门，将二手手机风险教育融入家长学校、社区宣传中，形成常态化共治合力。

领导署名：黄水木

联系人：吴君国

联系电话：0591-87530660

福建省市场监督管理局

2026 年 5 月 10 日

（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会，省人大常委会预算工作委员会，
宁德市人大常委会，省政府办公厅。

