

凝聚你我力量 让消费更温暖

围绕党中央、国务院决策部署，结合2020年消费维权年主题，中国消费者协会决定自4月起，携手各地消协组织和主要媒体单位，发起“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动，动员广大经营者和消费者践行社会责任，共同参与活动，在特殊时期引领形成换位思考、相互尊重、互谅互让、温暖和谐的消费氛围。活动将持续至10月。

当前，随着突如其来的新冠肺炎疫情在我国得到有效控制，企业生产和百姓生活正在迅速恢复，前期被抑制的居民生活消费或将迎来高峰。疫情期间，各行各业的经营者、广大消费者都承受了很大压力，受到不同程度影响，产生了不小损失。疫情对消费心理和消费感受带来的巨大冲击亟待调整和重建，尽快构建安全健康、和谐友好的消费环境亟须凝聚社会共识。为此，中消协主导发起这一大型社会公益活动，动员全社会为促进经济发展、提振消费信心、共建和谐消费发挥力量。

此次活动包括两方面主要内容：推动民生消费领域经营者积极参与开展“凝聚你我力量 让消费更温暖”行动。通过提升产品和服务品质、打造安全消费场景、创新便利消费方式，满足新兴消费需求；通过强化诚信营销理念、自觉善待消费诉求，改善居民消费体验，增强居民消费信心，在后疫情时期营造温暖舒心的消费环境，促进形成生动活泼的消费新局面。

推动广大消费者进一步增强科学理性、相互尊重、文明健康的消费理念。倡导科学消费、理性选择，主动了解商品和服务知识，仔细阅读各类交

易规则和合同条款，拒绝点击不明链接，谨慎披露个人信息，避免盲目冲动消费或误入消费陷阱；倡导相互尊重、理性维权，主动了解相关法律知识，熟悉消费者权利和基本规则，尊重劳动、平等相待，遇到消费纠纷既要勇于行使权利、表达诉求，同时也要相互尊重、理智沟通、依法求助，避免维权过度、任性而为；倡导文明健康、绿色消费，在追求美好生活的过程中始终保持对大自然的敬畏和对社会公共资源的尊重，积极践行绿色健康、节能环保的消费责任。

中消协呼吁有关行业组织、企业，社会知名人士，消费维权志愿者（义工）和广大消费者积极参与活动，充分发挥自身作用。其中，有关行业协会、企业可响应活动倡议并联系消协组织拟订具体行动方案，紧扣本次活动主题，聚焦本行业或消费领域影响消费感受和消费信心的薄弱环节，采取发起倡议、作出承诺、形成公约、制定标准、达成某类纠纷解决方案或实施某项具体提升行动等多种方式，向社会传递温暖。各地消协组织可结合本地消费特点，突出重点，细化行动方案。

5月至9月，中消协和各地消协将联合作出响应的相关行业、企业推进实施各项落地行动和举措，把温暖、安全、便利、实惠带给消费者，提升消费者的获得感。同时，中消协和各地消协将携手各大媒体，采取群众喜闻乐见的方式，向消费者发出倡议，充分发挥社会知名人士和广大消费维权志愿者作用，动员广大消费者积极参与活动，传播科学文明健康消费理念，传递温暖力量。

荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 邹贤启

《荆楚维权》编委会主任：彭明方

常务副主任：陈方军

副主任：罗彬 吕伯银 赵琼

蔡浩 陈勇 田德伟

田庶礼 何华明 汪爱萍

程勇 郭忠涛 柯兵

殷双全 明国林 阮良冰

马义春 曾平 陈明

喻芬 郑联平 吴采平

编委：韩利民 陈时忠 韩凤兰 黄祥君

于文 刘卫红 聂喜洋 罗申华

陈蓉 魏海霞 王李华 李闽

张照雄 周毅宏 黄正柏 朱国华

薛旭东 郑和平 宋先华 李元飞

余衍樟 杨文斌 秦昌平 柳春龙

杨凤林

本刊赠阅：中国消费者协会、全国各省级消保委

湖北省消费者委员会副会长单位、常委单位、

委员单位

全省各市、州、直管市、林区消委（协）会

长、常委、秘书长

省内大型公用企事业单位消费维权站

全省行业消费维权办公室、消费教育基地

全省315维权律师团、消费维权志愿者

CONTENTS

目录

卷首语

01 凝聚你我力量 让消费更温暖

本刊策划：抗击疫情——我们在行动

04 战疫一线

致全省消费维权“战士”们的一封信

湖北省消委会联合12家行业维权办在行动

湖北省消委会联合十二家行业协会（维权办）发布
疫情防控消费维权倡议书

黄石市消委会联合行业协会为消费者退订酒席3.6万桌

11 战疫人物

聂喜洋：牢固树立消费者至上理念

汪加志：身为消协人，他主动请缨服务一线社区

郭一菲：听，来自12315最美的声音

周毅宏：临危受命，废寝忘食是他的写照

余英：巾帼不让须眉，抗疫一线践行使命

聂宏：疫情之下，大年三十依然坚守岗位

17 战疫故事

沪鄂两地消委联动调解

保障一线救灾物资及时到位

19 防疫知识

电梯间如何防病毒？湖北省市场监管局发布6点提醒

湖北省市场监管局发布疫情防控食品安全提示

湖北省消委会提醒：防控意识不能懈 复工安全要牢记

如何正确选购和使用口罩？专家提示来了

消委动态

- 21 今年3·15做了啥? 湖北省消委晒出3·15成绩单
- 23 武汉市消协: 凝神聚力抗击疫情 慎终如始
- 24 襄阳市消委: 为消费者挽回经济损失43.98万元
- 25 宜昌市消委: 营造同心抗疫良好氛围
- 26 十堰市消委: 在疫情防控中保持民生温度
- 27 咸宁市消保委: 用宣传的武器指导消费者科学防疫
- 28 荆州市消委: 为疫情防控提供投诉数据服务
- 29 黄石市消委: 消费共治 抗疫维稳
- 30 荆门市消委: 守护老百姓的居家生活消费安全
- 31 黄冈市消委: 多措并举 全力做好疫情期间消费维权工作
- 32 恩施州消委: 以战时状态应对诉情高峰
- 33 鄂州市消委: 迎“疫”而上担当使命
- 34 随州市消委: 凝聚你我力量 共同抗疫维稳
- 35 孝感市消委: 打赢疫情防控阻击战
- 36 天门市消委: 全力维护好疫情期间消费者的合法权益
- 37 潜江市消委: 积极回应民声 稳妥化解消费矛盾
- 38 仙桃市消委: 以战时状态投入疫情防控阻击战
神农架林区: 为打赢疫情防控阻击战贡献市场监管力量

理论探讨

- 39 凝聚力量 同心抗疫
携手创造更加美好的消费春天

消费警示

- 41 湖北出台八项措施 夯实网络团购消费维权
- 42 当心微信群诈骗陷阱
- 43 宜昌市消委会提醒: 谨慎网购, 非法渠道莫消费
- 44 鄂州市消委会提示: 微信购物要“四看”
受疫情影响未履行的旅游合同, 消费者权益如何保障?
- 45 收藏啦! 这份家电售后放心网点名单您用得上

湖北省消费者委员会常委单位

湖北省委宣传部
湖北省市场监督管理局
湖北省高级人民法院
湖北省公安厅
湖北省司法厅
湖北省住房和城乡建设厅
湖北省农业农村厅
湖北省商务厅
湖北省文化和旅游厅
湖北省卫生健康委员会
湖北省通信管理局
武汉市市场监督管理局
湖北日报传媒集团
湖北广播电视台
湖北省电信公司
湖北移动通信公司
国网湖北省电力公司

主 办: 湖北省消费者委员会
承 办: 《中国消费者报》湖北记者站
国内统一刊号: CN11-3413/F
执行主编: 吴采平
编 辑: 刘新民 刘月婷 胡宸熙
地 址: 湖北省武汉市武昌区东湖路145号
邮 编: 430077
电 话: 027-88859315 87129637
新闻热线: 18802712315
投稿邮箱: jcwq315@126.com
设计制作: 武汉民本信息咨询中心

致全省消费维权“战士”们的一封信

全省消委系统工作人员：

大家辛苦了！

春节，本是家人团聚、共享欢乐的日子。然而，一场新型冠状病毒疫情却不期而至。我省消费维权战线上的同志们，舍小家为大家，义无反顾地投身到这场抗击疫情的战斗中，用实际行动践行着初心和使命！生动诠释了消费维权战线上的党员干部许党报国、担当作为、无私奉献的精神品格，为打赢这场没有硝烟的战役贡献着力量。

在此，谨向奋战在抗击疫情一线的全省消委系统工作人员们致以诚挚的问候和崇高的敬意！向默默支持你们的家属和亲友，致以衷心的感谢！

生命重于泰山、疫情就是命令！在疫情袭来时，你们是勇敢的消费维权“战士”，运用法律赋予的神圣职责，战斗在抗击疫情的战场上。不论前线还是幕后，处处有你们的身影。你们配合市场监管部门联防联控，深入商超、集市、药店巡查监督，杜绝消费违法行为；你们多方倡导，让餐饮、旅游、住宿、娱乐等行业企业主动履行责任、做好表率；你们强化宣传，发布消费提示，提醒消费者关注消费安全健康，构筑群防群治的严密防线；你们畅通多种投诉渠道，确保消费者诉求迅速办理，让消费者倍感温暖。正是你们忘我的工作，以一个个平凡的岗位，凝聚起了社会各界的力量，撑起了一片信任、团结的蓝天。你们以默默的辛劳和付出，展现了消费维权战士们的英勇风采。

危难面前显身手，越是艰险越向前！当前，正值疫情防控的关键时期，不容半分松懈与侥幸的心理。全省奋战在抗击疫情战线上的消费维权战士们，你们多一份担当，疫情就少一分肆虐，消费者就多一份心安。希望大家再接再厉，继续发扬迎难而上、甘于奉献、连续作战的优良作风，始终坚守在疫情防控时期消费维权战线上，以最平凡、最坚实的实际行动，践行习近平总书记“把人民群众生命安全和身体健康放在第一位”的重要指示精神。

同舟共济、共克时艰！疫情当前，我们不退，我们将与全省消费者一道共同奋勇向前！

平安健康是我们最大的心愿。希望大家务必珍重，做好自我防护，注意劳逸结合，保持旺盛精力，以良好的状态投身到战“疫”工作中来。

我们坚信，在以习近平总书记为核心的党中央领导下，在全省消委系统工作人员及全省人民的共同努力下，一定能排除艰险，打赢疫情防控阻击战！

湖北省消费者委员会

2020年2月5日

凝聚你我力量 共同抗击疫情



战疫一线

湖北省消委会联合12家行业维权办在行动

近期，新型冠状病毒肺炎疫情在湖北暴发，迅速蔓延，形势严峻。为提升经营者责任意识，规范市场消费环境，维护消费者合法权益，依据法定职责，围绕“凝聚你我力量”消费维权年主题，湖北省消费者委员会始终坚守在疫情防控第一线，同时联合当地多家行业协会或开展联防联控，或组织企业单位加入线上线下抗疫志愿者服务队伍，或发动积极捐款捐物，团结一心，众志成城，共克时艰，凝聚起抗击疫情强大的“维权保障力量”。

联合12家行业协会（企业） 发布疫情防控消费维权倡议书

01——各协会要主动发挥行业“稳定器”作用。要坚决贯彻落实党中央、国务院和省委省政府关于新型冠状病毒肺炎疫情防控的各项决策部署，提升政治站位、提高责任意识，加强行业自律，督促会员单位诚信经营，依法受理调处本行业的消费纠纷，切实维护消费者合法权益。

02——企业要主动履行消费维权主体责任。要遵守《消费者权益保护法》《合同法》《广告法》等法律相关条款规定，坚决抵制囤积居奇、哄抬物价、制假售假、虚假宣传、故意违约等行为，就消费者投诉涉及的定（订）金、预付款等诉求，要按照不可抗力法律条款和疫情防控的相关政策，积极妥善与消费者协商和解。

03——消费者要主动理性地获取科学消费知识。要经常关注全省各级消委组织、省重点行业维权办和省级名优产业消费教育基地官网官微发布的消费提（警）示，了解消费知识，养成良好文明科学的消费习惯。如需要投诉咨询，请立即拨打12315、全省各地市场监管部门和消委（协）对外公布的座机电话，提交商家联络信息、发票收据、录音录像、电子截图、交易合同等相关凭证。

汇集多方力量开展志愿服务活动 共筑群防群治维权防线

湖北省消委联合省家电行业、省保险行业、省太阳能行业、省婚庆行业、省通信行业、省空气净化行业等12家省重点行业维权办公室（专业委员会、维权工作站）主动履行社会责任，冲在疫情防控第一线。各行业广泛动员会员单位，为火神山医院、雷神山医院、方舱医院、省内一线医院等捐款捐物，免费提供医疗用品、商用热水系统、物联网家电、定制保险、道路救援、热线接诉等专业设备和服务，发布各类慰问信、动员令、倡议书、消费提示等15篇，引领社会正能量，为全省疫情防控工作作出了积极的贡献。

武汉加油
万众一心 众志成城

战疫一线

省家电与网络信息产品服务行业协会（维权办公室）

疫情防控就是责任。省家电行业维权办及时向会员单位通报疫情相关信息，海尔、美的、格力等会员单位积极响应省委省政府号召，主动作为。湖北省家电行业协会工作人员捐赠1万元，中国家用电器服务维修协会工作人员捐赠3万元，用于慰问疫情期间前往各医院服务的一线工作人员。湖北省家电行业协会分别向武汉市韩家墩街曾家社区、古四社区捐赠空气净化器各一台，价值近3000元。

1月25日

海尔集团捐赠总计500万元的现金及物联网家电。其中价值200万元的全热除霾新风系统空调、消毒柜、电热水器、全自动洗衣机、冰箱等物联网家电，充分保障了医护人员和患者的生活安全。

1月26日

美的集团捐赠1亿元人民币，指定用于采购紧急医疗物资，并于24小时内空运至国内。

2月2日

格力电器向武汉数十家医院捐赠总计1476万元的净化器、空调、电暖器等电器，特别是格力人在火神山、雷神山医院夜以继日抢装空调，确保了医院工程按时竣工。

湖北苏宁在捐款捐物、开通物流绿色通道、补贴稳定物价保障民生、开放PPTV视频资源、给湖北用户免费赠送SUPER会员等方面累计支出已超过10亿元，还积极为多家省市医疗队提供家电安装和物资配送服务。

史密斯：为疫区捐赠2000多万的空气净化设备，积极参加多家方舱医院的建设。

湖北创维：为疫区捐赠了500台电视，参与多家方舱医院建设。



战疫一线

省保险行业协会（维权办公室）

疫情防控就是命令。省保险行业协会向全省保险业发出了《让我们携手共同应对新型冠状病毒肺炎倡议书》，各保险机构第一时间响应，主动与政府相关部门对接，为一线医护人员量身定制易操作、保障高、效果好的保险保障产品和服务。

泰康保险、国华人寿、平安保险、人保财险、人保寿险、中国人寿、太保集团、太平集团、阳光保险、浙商保险等10余家公司，为医护人员捐赠风险保障，人均保额超过320万元。

中国人寿财险公司为武汉市奋战在防控关键岗位的公务员及武警官兵提供人均100万元的风险保障。

中国人寿、泰康保险、国华人寿、信泰人寿等公司累计捐款达2400万元。人保财险、泰康保险、大地保险、阳光保险等公司累计提供近700万元的防护物资，并第一时间分发到武汉等地，获得医疗单位及保险客户的赞许。

省婚庆业促进会（维权办公室）

2月2日主动配合政府部门将装修新场景的东湖绿道白马婚礼堂改造成方舱医院，集中收治肺炎患者。

今喜缘·婚庆产业集团组织党员和员工组成志愿者队伍，统一由武汉市政府及卫生部门调配使用。

省通信行业协会（维权办公室）

为深入贯彻省通信管理局《关于加强党的领导、坚决打赢疫情防控阻击战的通知》精神，及时解决疫情期间用户反映的问题，在严峻的疫情防控形势下，申诉受理中心（维权办公室）克服困难，号召一线接诉人员提前返岗，用实际行动投入到疫情防控斗争中。

战疫一线

途虎养车（武汉）维权工作站

途虎养车全国第二总部及生产运营中心位于东西湖，为协助做好疫情防控工作。

1月27日

途虎养车一次性向东西湖区捐赠500万元，用于支援武汉抗击新冠肺炎疫情。

2月1日

途虎养车联动30家工场店宣布成立紧急救援服务队，为疫情防控救援车辆开通4001118896电话，提供24小时免费救援服务。



省太阳能空气能行业协会（维权办公室）

为响应国家防疫号召，呼吁会员单位积极投入“抗新冠保家园”活动。

1月28日，省太阳能空气能行业协会联合中新工联安维保湖北省公司共同倡议组建“湖北省抗新冠保家园志愿服务团队（火神战队）”，在疫情期间免费提供清洁能源维保服务。疫情来袭，社会各界纷纷驰援。

会员单位A.O.史密斯向雷神山医院捐赠价值300万元的5套24台大功率商用热水系统，并负责整体管路系统安装，提供了240个淋浴器，满足医护工作者的洗浴需求。

太阳雨集团为雷神山医院提供一批清洁热水设备和净饮水设备。桑乐集团向黄冈、黄石、孝感定点医院捐赠100万元清洁热水和净饮水设备。浙江正理生能科技公司向黄冈捐赠一批生能空气源热泵热水设备。江苏四季沐歌有限公司向黄冈中心医院捐赠价值140810元的电热水器100台。



“凝聚你我力量、众志成城、共克时艰”

湖北省消委会联合十二家行业协会（维权办）发布疫情防控消费维权倡议书

全省所有商户及消费者：

近期，新型冠状病毒肺炎疫情在湖北爆发，迅速蔓延，形势严峻。为提升经营者责任意识，规范市场消费环境，维护消费者合法权益，依据法定职责，围绕“凝聚你我力量”消费维权年主题，众志成城、共克时艰打赢疫情防控攻坚战。省消委联合省家电行业协会等12家省重点行业维权办公室（专业委员会、维权工作站）共同发出如下倡议：

一、要主动发挥行业“稳定器”作用。全省各级行业协会作为政府和经营主体（商家）联络的桥梁纽带，要增强“四个意识”，坚定“四个自信”、做到“两个维护”，主动发挥行业协会“稳定器”作用。要坚决贯彻落实党中央、国务院和省委省政府关于新型冠状病毒肺炎疫情防控的各项决策部署，提升政治站位、提高责任意识，加强行业自律，督促会员单位诚信经营，依法受理调处本行业的消费纠纷，切实维护消费者合法权益。

二、要主动履行消费维权主体责任。在疫情防控的关键时期，全省广大经营主体（商家）更要顾全大局，依法文明诚信参与经营活动，严格落实消费维权第一责任，主动承担社会责任，要遵守《消费者权益保护法》《合同法》《广告法》等法律相关条款规定，坚决抵制囤货居奇、哄抬物价、制假售假、虚假宣传、故意违约等行为，就消费者投诉涉及的定（订）金、预付款等诉求，要按照不可抗力法律条款和疫情防控的相关政策，积极妥善与消费者协商和解。

三、要主动理性的获取科学消费知识。目前，湖北作为新型冠状病毒肺炎疫情的重灾区，广大消费者要严格遵守党委政府的各项疫情防控要求，要更加理性维权，不信谣不传谣，不盲目维权、假维权与合力抗赈疫情背道而驰。在大宗商品消费时也要询情问价，签订规范服务合同，要把商家的口头约定纳入服务合同附加条款。要经常关注全省各级消委组织、省重点行业维权办和省级名优产业消费教育基地官网官微发布的消费提（警）示，了解消费知识，养成良好文明科学的消费习惯。如需要投诉咨询，请立即拨打12315、全省各地市场监管和消委（协）对外公布的座机电话，提交商家联络信息、发票收据、录音录像、电子截图、交易合同等相关凭证。

病毒无情人有情，我们坚信在党中央、国务院和省委省政府以及省市场监管局的坚强领导下，加强消费维权共治凝聚社会各界力量，畅通绿色维权渠道，众志成城，共克时艰，一定能够打赢这场疫情防控攻坚战！

湖北省消费者委员会

湖北省保险行业协会

湖北省通信行业协会

湖北省金银首饰商会

湖北省眼镜行业协会

湖北省汽车流通协会

湖北省太阳能产业协会

湖北省电子商务行业协会

湖北省空气净化行业协会

湖北省电影发行放映协会

湖北省家电与网络信息产品服务行业协会

湖北省婚庆文化产业发展促进会

上海阑途信息技术有限公司（途虎养车湖北消费维权工作站）

2020年1月31日

黄石市消委会联合行业协会 为消费者退订酒席3.6万桌

◎文/李凌

新冠肺炎防疫战进入关键时期。近日，在湖北省黄石市消费者委员会、黄石市市场监管局号召下，黄石市烹饪酒店行业协会号召烹饪酒店行业协会所有会员单位公开承诺，无条件退订春节期间消费者预订的酒席、年夜饭聚餐等。经行业协会初步统计，截至大年初三，该市餐饮行业已陆续退订酒席3.6万桌，为消费者挽回定金损失近千万元。

疫情肆虐，春节餐饮的退订对于本应属于经营旺季的餐饮酒店业而言，无疑是极大的损失。但在全民防疫战的关键时刻，黄石市餐饮行业在烹饪酒店行业协会的号召下，不计损失，不求回报，勇于担起社会责任，毅然决然加入抗击防疫战的队伍之中。行业协会积极发动全市各餐饮企业为防疫一线捐款，用以购置防护用品。三五轩集团带头捐款10万元、多瑙河大酒店捐款2万元，甚至有偏僻乡镇餐馆也积极捐款。截至1月26日中午，黄石市烹饪酒店行业协会会有70余家单位捐款，总额已达20万元。

烹饪酒店行业协会还积极发动捐赠爱心盒饭活动，号召餐饮企业免费为全市一线医护人员提供暖心饭菜。从1月25日开始，三五轩集团已经承接黄石市中心医院和黄石市中医医院两家医院中心院区午餐盒饭

近200份；1月26日、27日，楚乡厨艺、楼上楼、鱼头泡饭(黄石店)、阳新老兴国土豚汤等会员单位相继加入到“爱心盒饭”接力活动中，每天无偿为黄石市二医院、黄石市四医院、五医院、黄石市中心医院、黄石市中医医院、黄石市妇幼保健院提供盒饭近800份。

“让一线医务人员吃上热饭，让医务人员知道，我们永远和你们一起战斗……”1月25日，黄石市烹饪酒店行业协会会长及行业维权办公室主任、黄石三五轩饮食管理集团有限公司总经理曾文在朋友圈发了这样一段话，他还留下了自己的联系方式，让黄石本地的医疗机构与之联系。据他介绍，这些盒饭食材都是各企业本来用于春节储备的，为给该市抗击新型肺炎防疫出一份力，企业在春节期间克服困难，召回放假员工留守，安排专门车辆消毒派送，是希望为奋战在一线的医护人员带去一份特别的温暖和力量！

疫情当前，大爱无疆。2020年消费维权年主题是“凝聚你我力量”，在全民抗击新型肺炎的非常时期，黄石市烹饪酒店行业协会、行业维权办公室充分发挥行业自律精神，凝聚经营者共识，勇担社会责任，团结一心，带领一批有担当的经营者，为全社会参与防疫战作出了榜样。

(上接P11)

高效协同，努力做好疫情消费维权工作。新冠疫情突然爆发，因部分工作人员不在武汉等原因，相关工作无法集中办理，他积极调整心态，克服工作压力和思想情绪，在家人的支持下加班加点的工作，保证了“3·15”期间接诉电话、投诉受理、线上宣传活动等任务按时完成。“喂，您好，是省消委吗，我小孩误操作手机为游戏公司充值2万元”、“喂，您好，我要投诉，房租公司承诺不兑现”等等，在“3·15”活动当天，接听了近80个焦急的来电咨询来电，成功受理调处28起，其余52起咨询电话及时进

行了回复。想消费者之所想，急消费者之所急，并在疫情期间开通了24小时投诉咨询电话，力争诉求电话不漏一个，竭尽全力为消费者排忧解难。目前，省消委网络电话窗口投诉咨询880人次，运用消费争议程序成功调处案件108件，为消费者挽回经济损失196万元；其中成功调处外贸公司132万元口罩违约案，为此，公司代表发来热情洋溢的感谢信。

站在消费维权战疫第一线，始终信守责任重于泰山，使命高于一切的理念，在平凡岗位上默默履行消费维权工作者的操守，他以实际行动践行了一名党员干部的初心和使命。

战疫人物

农历庚子鼠年春节前夕，新冠肺炎疫情在武汉爆发并迅速蔓延，一场严峻的生死战斗打响。疫情就是命令，防控就是责任。在市场监管总局和湖北省委、省政府领导下，湖北省市场监管局始终保持战时状态，紧急部署，迅速行动，众志成城，全省消委系统干部职工随时听候调遣鏖战一线，迎难而上做好消费者的“娘家人”，倾情守护湖北6000万消费者。

在疫情防控消费维权工作中 牢固树立消费者至上理念



聂喜洋
为社区困难群众送菜

湖北省消费者委员会 聂喜洋

人物

在新冠肺炎防控这场没有硝烟的阻击战中，聂喜洋作为湖北省消费者委员会投诉部主任，以实际行动践行了一名党员干部的初心和使命。在疫情防控斗争一线，他既当物价监督员又当政策宣讲员，既当疫情志愿者又当消费维权调解员，牢固树立消费者至上理念，全力做好疫情期间的消费维权工作。

提高站位，做一名服务群众的志愿者。他主动请缨到社区参与小区封控、体温监测、买菜送药等志愿服务一线工作，哪里有任务，哪里有困难，就带头冲向哪里。在社区做志愿服务工作时，注重工作方式方法，主动与社区干部、小区住户做好沟通，竭尽所能帮助解决社区居民生活中的问题，与他们结下了深厚的情谊。不仅如此，他还通过网上、药店预约等渠道购买口罩、酒精防护用品，发放给社区困难群众、独居老人、滞留在汉人员，得到了社区群众的一致认可。

下沉一线，彰显一名党员战疫本色。疫情爆发后，经省局统一安排，下沉基层疫情防控第一线，每天坚持带领小组3名同志深入辖区，协助做好市场巡查、物价监管、食品安全监管、物资保供等工作，成功处置18起消费维权中存在的疫情防控隐患；协同劝导制止4000余家临街门店一律关门歇业工作；督导21家药品网点落实疫情团购政策，保持价格稳定，遵守销售秩序。为做好稳定价格方面工作，多次协同召开团购负责人网络座谈会，宣讲团购可以有效控制疫情发展的重要意义，积极与下沉人员，网格员、信息员一同加入9个社区团购负责人群，实时掌握超市团购价格。他深入社区物资保障组发送价格提醒告诫书、社区团购负责人“一封信”56封，先后突击参加行动15次，强制关闭临街门店35次，暂扣经营设备27台次。针对社区对接超市团购配送，因需求量大，没有考虑到特殊人群的需求，在打包配送过程中服务质量有所下降等情况，为维护消费者的合法权益，他及时将情况通过消费维权绿色通道反映到超市，超市相关负责人高度重视，认真研究，制定了处置方案，要求旗下超市团购负责人提升服务质量，有针对性的做好独居老人、残疾人等特殊人群的精细化配送，满足特殊人群的团购需求。

(下转P12)

战疫人物

身为消协人，他主动请缨服务一线社区

2020年的春节，对于武汉市来说注定不普通，新型冠状病毒引发的肺炎疫情在这个城市肆虐。

妻子还在一线，他却主动请缨上岗

1968年出生的汪加志是武汉市消费者协会投诉部负责人。

对于他而言，生活、工作了20余年的武汉，早已成为第二故乡。

2005年，他从部队转业回武汉，在地方工作的十余年间，他兢兢业业，一直以共产党员和军人的标准严格要求自己，在平凡的工作岗位上做出了不平凡的业绩。

这次疫情暴发初期，他的妻子（武汉市普爱医院体检中心医生）被紧急抽调至首批定点医院，成为这场没有硝烟的战争中的一名一线“战士”，连续工作没有休息。汪加志在心疼之余，更为之感动。

同为共产党员的夫妻，在非常时期更加需要体现模范带头作用。

他毅然决定到单位坚守岗位，受理疫情期间消费者投诉，同时带领投诉部发出了《武汉市消协呼吁：疫情防控时期广大宾馆服务业者妥善处置游客的合理诉求》，为维护特殊时期市场稳定和消费者合法权益贡献自己的一份力量。

当武汉市民都在居家防护的时候，他不畏危险，

人物

武汉市消费者协会
汪加志

努力做好消费者的娘家人，让消费者倍感温暖。

哪里有需要，他就出现在哪里

在武汉市抗疫工作的关键时期，在武汉市抗击新冠肺炎指挥部的统一指挥下，武汉市委组织部、机关工委联合下文，要求在岗的机关党员“应下尽下”联系对口支援的社区联合抗疫。

疫情就是命令，防控就是责任。汪加志二话没说，主动报名参加市场监管局疫情防控工作突击队，要求承担新冠肺炎疫情全面排查急难险重工作和突击性重点工作。

他第一时间奔赴一线，连续数日下沉到武汉市武昌区户部巷社区，协助社区做好“四类人群”的筛查与管控工作。

隔离帽、护目镜、口罩，是他每天的标准行头，武汉市武昌区户部巷社区又多了一个忙碌的身影。

入户量体温，进行防控宣传，协助社区网格员整理资料，统计当日社区疫情情况，爬楼为老人送米送菜，背着50斤装的消毒水为社区消毒……哪里有需要，他就出现在哪里。

尽管对年逾五十的他来说，身体负荷已近极限，但他总是一句“没事”，就一笑而过。

他以实际行动彰显了一位共产党员的责任和担当，赢得了同事和社区群众的尊重和赞誉，也让独自在家的女儿为他竖起了大拇指。

战疫人物

听，来自12315最美的声音

2020年1月24日14时，宜昌城区交通停运，宜昌“封城”了。宜昌市所辖县市区也相继“封城”。此时，距离郭一菲离开宜昌，回到100公里外的长阳县榔坪镇江家湾电站的老家，刚刚24小时。在这之前，谁都没有料想到此次新型冠状病毒竟然如此猖狂，会造成如此巨大的影响。

外柔内刚，撑起家中一片天

“菲菲”是宜昌市消费者委员会的小伙伴们对郭一菲的昵称。她是个90后的土家族妹子，也是暨南大学的高材生，已在市消委工作4年多了。

“菲”有香气浓郁之意。人如其名，菲菲性格温婉，美丽大方。她有着最受消费者欢迎的声音，也有着温和的性格，无论电话那头消费者情绪如何激动，她都会耐心解释、春风化雨，用温情感动了很多投诉者。

别看菲菲温婉似水，其实外柔内刚。由于菲菲的妈妈患有严重肾衰竭，家里的担子全部落到菲菲和爸爸的头上。“菲爸”除了上班，还要无微不至的照顾“菲妈”。菲菲的假期也全部用来陪父母，照顾生病的妈妈。对于这次春节假期，她非常期待，早就在念叨着要给父母做好吃的，一起拍全家福，围着炉火粉哈白（方言：聊天）。

因为妈妈病重，她十分珍惜与父母相伴的每一天。



忠孝两难全，请缨返岗

受疫情影响，12315投诉电话量暴增。1月24日下午，宜昌市市场监督管理局通知市消委全员上岗参与12315接线工作，已经请假回到县市的原地报备待命，全局进入战时状态。菲菲接到通知后，本可以继续呆在家里，但职责和使命驱使她决定当即返回宜昌。

虽对父母万般不舍，但菲菲明白自古忠孝难两全，对国家的“忠”，就是对父母最大的“孝”。泪别妈妈后，爸爸开车送她回单位，没想到车还没行驶到榔坪镇就被拦下来，无论怎么解释，工作人员都不放行，只是劝返。无奈，菲菲和爸爸又回到老家。此时，菲菲无法平复自己的心情，想着自己朝夕相处的战友们都奋战在12315第一线，自己却无法加入，她含着眼泪给市消委负责人打电话说明情况，并表示会一直关注防疫指挥部的通告，只要交通管制有所松动，就即刻归队。此后，菲菲每天在家如坐针毡，内疚不已。

2月1日，正月初八。菲菲终于打听到凭工作证明可过公路哨卡了，于是马上请缨返岗。市局办电子版的工作证明一传到菲菲的手机上，她就拉着爸爸出发了。平常1个小时的车程，因到处封堵，曲曲折折硬是走了3个多小时。当晚八点多，颇费周折的菲菲到达宜昌。华灯初上的街道空无一人，天气乍暖还寒，菲菲的心却热了——终于归队了！能与小伙伴们并肩作战了。

（下转P14）

战疫人物



周毅宏正在连夜加班撰写新闻稿件

人物

咸宁市消费者权益
保护委员会 周毅宏

临危受命，废寝忘食是他的写照

2020年的春节，对于湖北各个城市来说注定不普通，新型冠状病毒引发的肺炎疫情在这个城市肆虐。但同时，依然有许多人在为此坚守着、奋斗者。

临危受命

1月23日，周毅宏临危受命，担任咸宁市市场监督管理局新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部宣传组组长。

他今年55岁，是咸宁市消费者权益保护委员会秘书长，一个老党员。接到任务后，他二话没说，立即以饱满的工作热情投入疫情防控的“激战”中。

当天，他对疫情防控工作捋了一个头绪，认为应第一时间拿起宣传武器，告诫人们要注意什么。

于是，他迅速编写了《尽量减少出行消费，凝聚你我力量，积极主动行动起来，做好新型冠状病毒感染的肺炎防控》的消费提示，印制、发放、张贴3万份，并在湖北省消费者委员会门户网站、咸宁发布、云上咸宁等媒体上发布。

“妈妈，明天大年三十我们不能去看望您，不能一起吃年夜饭了，单位要做的事很多。”“好！在外面

跑，千万要注意啊！”腊月二十九，周毅宏打完这个电话后，便每天忙于到一线采访，至今都没有时间抽空去看望母亲一次。

1月24日，他编撰发布了《请正确使用口罩，不要随意乱扔使用过的口罩，严防废弃口罩形成新的传染源》的消费提示，图文并茂，实用性很强。截至2月16日，他及时编撰发布消费提示10期。

吃苦耐劳

疫情形势日益严峻，封城、堵路导致一些外来人员滞留在咸宁不能返程。

按照咸宁市新型冠状病毒感染肺炎疫情防控指挥部的工作部署，他先后三次驾驶私家车将滞留咸宁的59名外来人员送到咸宁北高速入口处，让这些踏上归乡路的人们感受到无比的温暖。

“叮铃铃、叮铃铃~”

爱人又打电话来了：“今天晚上你能不能早一点回来吃饭呀？”

“就快写完了，马上就回。” (下转P15)

(上接P13)

不负信任与期盼，携手期待明天

2月2日，菲菲如愿到岗，她坚决要求连上3天接线长白班，以便让前段时间连续上班的战友们休整一下。

虽远离亲人，但剪不断菲菲对家人的牵挂。原定这一天要拍的全家福只能往后拖一拖了，她希望明年妈妈的身体也要好好的……

大厅12315电话铃声就没有停过，容不得菲菲多

想。电话那头传来消费者的感谢声，让菲菲充满了自豪和力量。她知道，这不间断的一串串铃声那头，是疫情中的消费者对市场监管人的信任和期盼。

2020年的开局，在这个不平凡的春天，在封城的日子里——总有一种最美的声音在应答！这就是市场监管部门的12315，一条热线听民声，一个号码解民忧！维护消费者的合法权益就是菲菲的使命！

这只是宜昌市消费者委员会工作人员的一个缩影。他们藏起小爱，献出大爱；舍弃小家，为大家。战“疫”，3·15“最美的声音”一直和您在一起！

战疫人物

巾帼不让须眉，抗疫一线践行使命

鄂州市消费者委员会的党员干部余英，在家隔离时不忘工作，隔离结束后毫不犹豫，冒着生命危险，冲在疫情防控最前线，尽己所能、守护家园，践行着她在党旗下的那一份庄严承诺。



离岗不忘责，在家也能作贡献

余英的哥哥是1月22日从武汉返乡的，在疫情防控指令下达后，她响应疫情防控号召，积极主动向所在社区、单位汇报了自己家里的情况，自觉居家隔离，并要求家人不得外出，做好自我健康监控。

隔离没隔住余英对工作的热情。居家隔离期间，她手机转接投诉办公电话，每天坚持值守24小时，共接受消费者咨询、投诉24件。

疫情初期，一些群众具有恐慌心理，急着抢购生活

及防护物品。为此，余英高度重视疫情期间借机哄抬物价等侵害消费者权益行为。

大年初二，她接到一起特殊投诉，医院的医生投诉外卖公司拒绝给医务人员送餐。接到投诉后，她立即向领导汇报，第一时间组织约谈，劝谕外卖公司相关负责人，倡导企业在特殊时期履行社会担当，对奋战在疫情防控一线的医护人员予以关爱，采取不接触配送方式，解决医护人员的后顾之忧。

此外，她还积极做好宣传工作。在家没有电脑，就用手机备忘录一个字一个字地写，编发消费警示，提示市民疫情期间各类消费注意事项，倡导科学防疫、依法维权、主动监督、理性购物，字里行间流淌的都是对消费者的责任和对工作的热爱。居家隔离期间，她共编写舆情提示警示6篇。 (下转P18)

(上接P14)

这个“马上”，爱人一等就是一两个小时。

他一忙起来，经常连茶都顾不上喝一口，饭也顾不上吃。为了赶稿，时常饿着肚子加班。爱人心疼和关心他的身体，总是打电话提醒他回家吃饭。每天晚上，他都是在爱人多次电话催促下，才匆匆忙忙赶回去吃饭，大年三十也是如此。

充满激情

为了弥补对爱人的亏欠，从2月1日开始，他将晚上加班的“战场”转到家里。

当天下午，为了解居住在酒店里的国家医疗队专家组成员的食品安全情况，他冒着被传染的风险先

后两次进入酒店采访。在酒店门口，他偶遇了两个咸宁市第一人民医院的护士。听对方介绍说她们诊治病人，每天都要穿几个小时的尿不湿上班，尿不湿不够用，呼吁社会向医院多捐赠一点，他感动得直想流泪。

25天，他编写了《咸宁：市场监管部门在疫情防控一线激战》《咸宁：市场监管部门全力确保国家医疗队专家组成员的食品安全》等新闻稿，湖北日报、今日头条、人民日报等32家媒体进行了宣传（转载），共计刊发、转载426篇（次），其中国家级媒体刊发、转载246篇（次），省级媒体刊发、转载49篇（次），市级媒体刊发、转载131篇（次），有效鼓舞了在一线战“疫”的市场监管人的士气。

战疫人物

疫情之下，大年三十依然坚守岗位

2020年1月22日，随着武汉关闭汉口火车站的消息传来，与之相邻的潜江市疫情防控战役也随之打响。

工作量 不曾退缩

这几年潜江市消费者委员会重视普法，《消费者权益保护法》在潜江街头的广告牌、电子屏上随处可见，潜江的消费者也有了很强的维权意识。疫情防控期间，潜江市消委共接到各类消费投诉1400余起，而西城分会是全市受理投诉最多的一个分会。

1月23日，武汉封城，投诉量达到高峰。大量的退宴席、退酒店的投诉通过电话涌了进来：“武汉封城了，我们被困在武汉，无法回来吃团年宴了，要求退宴席。”“我们回不去了，无法按时举行婚礼，要求退酒店退婚庆宴席……”

投诉电话令人应接不暇，西城分会5名同志全部停止休假，进入工作状态。

大年三十这天，聂宏又早早地来到办公室。由于疫情来得突然，前几天的投诉量已经超历史记录，与往年相比，几乎涨了5倍。

登录3·15平台，又有十几个等着接受处理的消费纠纷，其中有投诉药店酒精口罩卖得贵的，有要退团年宴的，有超市蔬菜买贵了要求帮助退货的……可谓五花八门。旁边的同事老孙看了一下，不由苦笑一声：“又是充实的一天呀。”没有犹豫没有抱怨，聂宏迅速开始下载投诉单，打电话联系，及时定好出现场的调解时间。

人物

潜江市消费者委员会西城分会 聂宏

忘我工作 只为维护消费者权益

比较棘手的是，还有几个小时就要开始团年宴了，仍然有两家酒店由于不肯退款或是要扣除部分定金，和消费者没有谈拢。

没办法，时间紧迫，必须赶紧出现场调解。

不知不觉就到了中午，老婆打来电话，问聂宏咋还没回家吃饭。他说：“你们先吃，我正在帮人家退团年宴呢。”老婆随口问道：“我们自己的团年宴都还没退呢，你啥时候去把自己的先退了呀？”

看看手机时间，还真是，再过三小时，他订的团年宴就要开席了。疫情紧张，家人们昨天就跟他说要退订，结果这两天工作忙，他昨天给饭店打电话交涉了一下，说今天过去当面协商，要不是老婆提醒，还真忘了。

挂掉电话，聂宏跟经销商继续晓之以理，动之以情，终于让双方握手言和。

看着拿着退回的定金走出大门的消费者，聂宏终于松了口气。回家的路上，他顺便去自家订酒席的饭店和商家又是一番交涉，才把自己订的宴席退掉。

下午，待解决完几家药店的口罩纠纷，已是华灯初上。

看着万家灯火和消费者远去的背影，聂宏心中暗想：“一天的工作结束了。”

3·15维权人就是这样——平凡而又伟大。

战疫故事

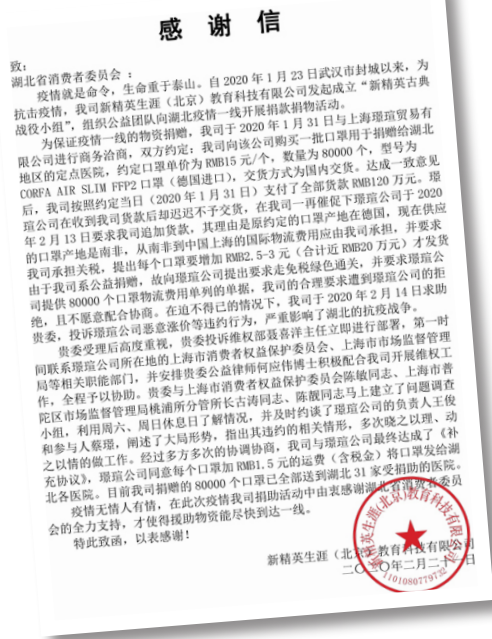
沪鄂两地消委联动调解 保障一线救灾物资及时到位

◎文/百思德

2020年2月14日，湖北抗疫一线如火如荼，正在处理公务的湖北省消费者委员会投诉部聂喜洋主任接到省消委公益律师何应伟博士的电话，称北京公益团队捐赠给湖北抗疫一线31家医院的80000只口罩受阻，其原因是上海的供应商违约，要求公益团队每个口罩要增加2.5-3元（合计近20万元）才发货。

疫情无小事，何况是一线的80000只口罩，那可是救命物资啊。聂喜洋主任认真听完汇报后，马上向消委领导汇报，并要求何应伟律师组织相关证据材料并全程予以法律支持。由于口罩的供货商在上海，聂喜洋主任及时启动应急绿色通道，紧急联系上海市相关职能部门，希望得到支持。上海市消费者权益保护委员会投诉部陈敏主任、上海市普陀区市场监督管理局桃浦所分管所长古涛、陈靓两位同志均表示全力支持。部署完毕，正值周末下班时间，怎么办？时间就是生命，湖北灾区一线物资严重匮乏，如果大家周末二天休息，可能物资就会晚两天到湖北。疫情就是命令，生命重于泰山，湖北省消费者委员会、上海市消费者权益保护委员会、上海市普陀区市场监督管理局两地三家机构经商议，立即成立调查调处小组，充分利用周末时间进行调查调处。

2月15日，当上海市民都在家享受天伦之乐时，调查调处小组在行动。古涛、陈靓两位同志通知供应商上海璟瑄贸易有限公司的负责人王俊与该业务的参与人蔡璟进行约谈，并责令“纠纷未解决，不能向市场销售该批口罩”，以保障物资的专供专用。根据调查调处小组的调查了解，为抗击疫情，新精英生



涯（北京）教育科技有限公司发起成立的“新精英古典战役小组”，向湖北疫区一线医院开展捐款捐物活动。2020年1月31日，新精英公司与上海璟瑄贸易有限公司通过电话、微信方式、电子邮箱等方式洽商购买口罩事宜，双方约定：新精英公司向上海璟瑄公司购买80000只口罩用于捐赠给湖北地区31家定点医院，约定口罩单价为15元/只，型号为CORFA AIR SLIM FFP2口罩（德国进口），交货方式为国内交货。达成一致意见后，新精英公司按照约定当日（2020年1月31日）向上海璟瑄公司支付了全部货款120万元。截止2020年2月14日纠纷发生之日，上海璟

瑄公司没有交付80000只口罩。在履约期间，新精英公司多次要求上海璟瑄公司交付货物未果。在新精英公司的一再督促下上海璟瑄公司于2020年2月13日提出要求追加货款后方交货，其理由是原约定的口罩产地在德国，现在供应的口罩产地是南非，从南非到中国上海的国际物流费用增加故应由新精英公司承担，并要求新精英公司承担关税，提出每个口罩要增加2.5-3元（合计近20万元）才发货。

同时，湖北省消费者委员会法律顾问何应伟博士对该交易行为进行了法律分析，指出了双方的合同关系已合法成立，双方理应完全履约，上海璟瑄公司应当按照约定交付货物。并指出上海璟瑄公司存在擅自变更口罩产地、迟延交付货物等违约情形，故新精

英公司不存在支付增加的物流费用。至于关税，已包含在价款中，且公益捐赠物资可走免税绿色通道，由于上海璟瑄公司的违约不仅不遵守诚实信用原则，而且严重影响了湖北的抗疫工作，如不能协商解决，上海璟瑄公司将承担相关的法律责任。

调查调处小组利用周六、周日休息日开展工作，在约谈上海璟瑄公司时，阐述了大局形势，指出其违约的相关情形，多次晓之以理、动之以情的做工作。经过多方多次的协调协商，新精英公司与上海璟瑄公司最终达成了《补充协议》，上海璟瑄公司同意每个口罩加1.5元的运费（含税金）将口罩发给湖北各医院。目前新精英公司捐赠的80000个口罩已全部送到湖北31家受捐助的医院。

（上接P15）

下沉一线，助力守护战“疫”防线

隔离期一结束，余英就主动申请返岗工作。当时，因交通管制不能乘车，她积极克服困难，每天风雨无阻，早上六点半就出门，从四眼井社区老邮政宿舍步行近2小时上下班。后来，为了方便工作，多年没学会的骑自行车，她也在抗“疫”期间强制自己学会了。

在社区防控一线，她努力当好“四员”。

一是“排查员”。她主动参与社区的群防群控工作，认真对照工作清单，协助社区做好病毒消杀工作、摸排社区四类人员信息，逐户摸排、逐人登记，确保不漏一户、不漏一人。

二是“宣传员”。她深入北门社区的120多户住户宣传科普肺炎防控知识，上门赠送酒精、口罩等防疫物资，引导广大市民群众正确应对疫情。引导社区群众切记“三不”“三多”“三少”“三戴”防控知识，并耐心为群众进行心理疏导，消除他们的恐慌情绪。

三是“守门员”。有些市民对防控工作不理解，在家关不住了想出门“遛弯”，余英总是一遍遍地耐心劝导他们：“同志，无事不出门，不要到处凑热

闹，坚守在家是对疫情防控最好的贡献”。

四是“勤务员”。在市政府防控指挥部下达市民出入限行的指令后，鄂州市市场监管局配合北门社区拉网设卡，限制人员出入，她主动报名要求参加卡点值守，并主动顶替因特殊情况请假的同志，协助社区做好人员出入管理、体温测量、宣传劝导、防疫消杀、代购生活用品等工作，与党员干部一起并肩作战，落实各项防控措施，筑牢人民群众生命的“安全线”。

2月13日，余英在社区卡点值守的时候，一名七十多岁的老人走到卡点要求出去，但没有出入通行证也未带任何证件。余英劝导并安抚老人返家后，考虑到老人年事已高，每隔两三天就主动帮老人采购蔬菜、水果、米、油和生活必需品送到家中，并嘱咐老人有任何需要随时与她联系。老人感动得流下激动的泪花：“我家多亏你帮忙，你比我的亲闺女还要亲啊！”

危难时刻见担当，不忘初心显本色

去年12月11日，余英通过组织考察正式成为一名共产党员。她在防控疫情的斗争中接受考验和锤炼，做践行初心使命的奋斗者，全力投入到防控阻击战中，为打赢这场全民“抗疫阻击战”贡献出自己应有的力量。

防疫知识

电梯间如何防病毒？ 湖北省市场监管局发布6点提醒

◎文/丁 苛

电梯是一个相对封闭的空间，是预防病毒传播的一个不可忽视的场所。近日，湖北省市场监管局发布提示，提醒消费者注意防控电梯间疫情。

错峰乘坐。尽量避免与多名乘客同乘一部电梯，时间充裕的乘客可耐心等待下一班电梯，尽量不要用电梯搬运物品，避免长时间乘坐电梯。

加强防范。乘坐电梯应全程佩戴口罩（有条件可佩戴各种护目眼镜），尽量减少在电梯间使用手机、打电话或谈笑；随身携带卫生纸或手套按电梯按钮，卫生纸（手套）使用完毕妥善处理。

避免接触。等候电梯时，站在厅门两侧，不要离厅门过近，避免接触从电梯轿厢中走出的乘客；在乘坐轿厢时，尽量避免身体任何部位触碰电梯或其他乘客；轿厢内乘客走出后，待乘客可按住电梯厅外按钮不让电梯关门，等待片刻再进入电梯。

注意卫生。疫情期间，乘坐电梯后，避免用手去触摸自己的口鼻眼及公共物品，应及时洗手、消毒，外衣应尽可能放在室外或通风较好的地方。

应急处置。电梯发生困人时，请通过轿厢内应急通话按钮求救或用手机拨打电梯维保公司电话求救，并听从救援人员指挥，耐心等待救援，切勿盲目自救。

文明乘坐。疫情期间，保持平稳心态，爱护电梯，照顾好同行老人、小孩，切勿踢、踹、破坏电梯。特殊时期电梯作业人员管理和维保电梯工作量较大，请给予理解支持。

湖北全省市场监管部门将督促电梯使用单位落实防控和安全主体责任，做好疫情期间电梯等特种设备安全维护工作，及时消毒，切实保障电梯等特种设备安全运行。

湖北省市场监管局 发布疫情防控食品安全提示

◎文/吴杰鹏

为加强新型冠状病毒感染的肺炎防控工作，保障广大消费者的身体健康和生命安全。1月28日，湖北省市场监管局发布疫情防控食品安全提示，提醒消费者注重健康饮食，防范食品安全风险。

选购预包装食品时，注意查看包装是否完好、是否已超过保质期。

选购散装食品时，注意适量，并查看合格证

明、保质期。

购买畜禽产品时，注意查看检疫合格证明，不购买流动商贩销售的畜禽产品。

在居家饮食中，畜禽肉等一定要烧熟煮透，处理畜禽肉的案板、刀具和容器等要生熟分开。

此外，如发现食品安全违法经营行为，消费者可拨打12315热线投诉举报。

防疫知识

湖北省消委会提醒：
防控意识不能懈 复工安全要牢记

◎文/禹静

4月8日，湖北省武汉市正式解除离汉通道管控，城市生活又将走上正轨，恢复往日活力。湖北省消费者委员会在此提醒广大消费者，虽然疫情局势得到了根本扭转，但是疫期并未结束，大家的防控意识不能松懈。

严格遵守防疫期间各项规定。虽然湖北省疫情得到了根本扭转，但是目前面临“内防扩散、外防输入”的疫情防控局势仍然非常严峻。随着武汉全面开启对外通道，局势将更加复杂。广大消费者要严格遵守党和政府关于疫情防控期间的各项规定，请大家一定要注意，现在虽然人员可以有序流动，但是仍然在疫期，思想上不可麻痹大意，防控意识不可松懈。广大消费者要按照规定进行身体状况申报，有序出入流动，隔离观测等防控措施。

坚持科学有效的防护措施。一是坚持戴口罩、勤洗手，不要随意触摸面部或开放伤口；二是坚持办公场所多通风、勤消毒，保持工间距离，不要进行没有防护的近距离交流；三是坚持非必要不聚集，提倡开展无纸化办公、视频会议等无接触式办公，在各类等候排队时保持1米以上的间隔；四是坚持非必要不出门，尤其是免疫力相对低下的消费者（尤其是老年人）要坚持非必要不出门，出门办事返回后即时清洁洗手，外出衣物注意通风晾晒；五是坚持居家清

洁卫生，积极参与爱国卫生运动，注意个人及家庭清洁打扫，维护所在居住地卫生，创造清洁健康的居家生活环境。

保持健康合理的生活习惯。一是倡导使用公筷或分餐制，预防流行疾病，保障家人亲朋进餐健康卫生。餐饮从业者可以针对当前情况，设计创新出更健康的中餐菜式做法；二是复工进餐注意分时分批进行，分批拿取，随取随走，减少聚集，一定不要面对面同时进餐，注意食堂餐厅环境每日及时消毒不留死角；三是根据专家建议合理膳食，健康生活，提高自身免疫力，筑牢身体防控基础。提倡荤素搭配，合理膳食，多喝水，多摄入奶蛋瘦肉等高蛋白类食物，多吃新鲜蔬菜水果。同时保持心情愉悦，乐观向上，健康作息，良好睡眠，也有助于增强人体免疫力。

出现症状如实申报及时就医。万一身体出现异常，请及时向社区、单位报告本人身体状况，不要隐瞒延误病情，避免恶化，通过正常程序及时就医，积极开展治疗。

湖北省消委会还提醒，遇到哄抬物价、假冒伪劣等损害消费者权益的行为，要及时拨打12315或者向消委会投诉。

今年3·15做了啥？ 湖北省消委晒出3·15成绩单

◎文/胡翠兰 陈畅

2020年3·15期间，湖北省消委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以宣传《消法》、《湖北省消保条例》和2020年消费维权年主题“凝聚你我力量”为重点，以构建生产者、经营者和广大消费者共同抗击疫情大环境下的社会协同共治机制为目标，组织开展“3·15”系列宣传活动，努力营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的环境，切实提升广大消费者的安全感、获得感和幸福感。

一、开通湖北3·15线上法律咨询服务。省消委联合湖北得伟君尚律师事务所建立315线上公益法律咨询服务微信群，由律师线上值班，电话回复，为消费者答疑解惑并受理投诉。3月11日至19日，线上及电话受理消费者投诉咨询160件，其中受理消费者投诉40件，解决36件，解决率93%，为消费者挽回经济损失20万元。投诉主要涉及商家欺诈、“三无”防护

物资、产品质量问题，“茶水费”、物业费问题，健身卡退卡、教育培训合同定金退还问题，以及快递丢失索赔、飞机延误损失索赔等问题。

二、开展湖北3·15消费维权知识有奖问答活动。结合我省疫情期间消费维权热点问题，普及消费者权益保护知识、大力宣传年主题，同时借助苏宁易购、湖北移动等活动支持方的力量加强宣传，引导消费者关注并使用官方微信公众号等线上维权方式，进一步畅通疫情期间消费投诉渠道，推动实现疫情防控时期消费者权益保护共建共治共享。3月15日-19日5:00，参与答题人数8964人，活动阅读量7662人次。

三、发布消费投诉分析及典型案例。发布2019年全省消委组织受理投诉分析及12315平台接收投诉分析，以工作数据、纠纷案例作为支撑，针对热点问题给予消费提示。湖北之声、湖北卫视、湖北电视台

如何正确选购和使用口罩？专家提示来了

◎文/刘宏斌

打赢疫情防控阻击战，做好个人防护至关重要。如何正确选购与使用口罩，近日，国家劳动保护用品质量监督检验中心（武汉）专家发出提示。

如何选购口罩？

专家建议，一是进货或购买口罩时，应检查产品最小销售包装是否完好、是否执行现行标准、是否有使用说明书。无中文标注、无执行标准号和无生产企业名称的口罩不要购买；二是建议优先选用标识执行GB 2626-2006《呼吸防护用品 自吸过滤式防颗粒物呼吸器》、GB 19083-2010《医用防护口罩技术要求》和GB/T

32610-2016《日常防护型口罩技术规范》的口罩产品。

如何使用口罩？

专家建议，一是佩戴口罩时，应严格按照使用说明书使用。要与面部紧密贴合，如有缝隙，会影响过滤效果；二是摘下口罩时，应从头带处卸下口罩，不要触碰口罩的外表面；三是一次性口罩不能重复使用。根据垃圾分类的原则，使用后的口罩应剪碎后投放到垃圾箱。疑似人员及护理人员使用过的口罩按医疗废物收集和处理；四是佩戴口罩前和摘下口罩后，均应及时洗手。

消委动态

垄上频道对该内容进行采访报道，宣传省消委为化解疫情期间消费纠纷的举措，告知广大群众如何正确维权。发布咸宁、襄阳、十堰、黄冈、孝感等地2019年消费投诉十大典型案例及疫情期间违法案例共计52件，涉及集体投诉商品房虚假宣传、多次维修未果换车等重大案例及假冒口罩、消毒液等违法处罚案例。

四、发布“3·15湖北消费维权指南12条”。由湖北得伟君尚律师事务所专业律师汇编整理全国疫情期间发生的侵害消费者权益案例，以疫情相关投诉热点案例点评的形式，进行充分解读评析、以案说法，包括“疫情期间，买到了假冒伪劣口罩怎么办？”、“商家哄抬口罩价格会有什么后果？”等12条建议，帮助消费者合法维权。

五、发现消费舆情迅速反应。3月中旬，《中国消费者报》刊载《口罩预约流程遭质疑！多位武汉消费者投诉“董明珠的店”》一文引发消费者热议，3月15日省消委致函格力，要求其对近日多名武汉消费者质疑其所属“董明珠的店”口罩预约流程不畅、侵害消费者知情权的情况，积极回应消费者的关切并予以改进，提升消费者满意度。格力电器于发函后3日内回复了改进情况。

六、核实虚假陷阱发布消费警示。针对微信朋友圈出现的京东平台扫码送礼、送红包的宣传海报、链接被频频转发，省消费工作人员抱着去伪存真、保护消费者权益不受损的职业敏感性，及时联系省广告监测中心、京东调查核实。经确认该类海报、链接为虚假信息后于3月18日发布“抗疫非常时期，当心虚假陷阱”消费提示，提醒消费者非常时期辨伪识真勿上当，警惕网络上不法商户容易打着“免费”“低价”“赠送”“领红包”等利益诱饵推广假冒商品，利用网络销售渠道吸引误导消费者参与。

七、开展“凝聚你我力量 共同抗疫维稳”系列宣传活动。自3月12日开始，采取省局、省消委官网和微信公众号自媒体与人民网、新华网、凤凰网、荆楚网、新浪湖北、长江云、湖北之声、中国消费者报、湖北日报、楚天都市报、今日头条等新媒体、传统媒体相结合方式同步宣传，扩大宣传覆盖面。活动期间（截至3月20日）总计推出各类宣传报道100篇。

（一）加强消费维权知识宣传。联络多家媒体加强对2020年“凝聚你我力量”消费维权年主题的宣传报道；以漫画解读《消法》和《省消保条例》，普及法律知识。

（二）集中报道典型人物、典型事迹。3月13日-20日，按照宣传计划分批次分重点对全省各地疫情期间涌现的先进典型、2018-2019年获得全国消协组织先进集体（个人）、以及全省市场监管系统消费维权先进典型进行宣传报道。围绕中消协最美维权人物评选活动进行报道，并在省消委推荐的候选人王德祥获得2019年度十大最美维权人物后，第一时间进行了深度报道，共计发布宣传稿件55篇，涉及典型人物39位，典型集体16个。

（三）宣传行业共同抗疫及工作情况。发布疫情期间保险、家电、通信、眼镜、空气净化、婚庆等6个行业协会（消费维权办公室）、途虎养车（维权工作站）抗击疫情、保护消费者权益及服务消费者等方面的工作情况7篇，在行业中起到示范引领作用。

（四）结合省局关于开展“四级联动”价格监管行动。宣传美团、兴盛优选、饿了么、黄商集团等平台企业、大型商超配合疫情防控工作，攻坚克难，为老百姓持续提供平价生活物资，让消费者放心消费、消费无忧的典型好人好事。

八、举办“3·15凝聚你我力量”企业系列报道活动。3月13日联合楚天都市报，邀约众多品牌企业一起，发出一封致武汉市民的公开信，践行诚信，全民抗疫，共克时艰；并于13日开始至疫情结束，借助新媒体平台推出各大品牌企业专题报道，展现企业的责任与担当。

九、发挥桥梁作用助力行业发展。与婚庆协会共同在3·15国际消费者权益日联合发起“2020湖北省首届网络婚庆产业博览会”，支持婚庆市场发展。

十、发起“大爱护航、消毒杀菌、校园空气净化”公益活动。疫情期间组织各有消杀专业资质的爱心企业，免费为省内100所幼儿园、各中小学校及重点公共场所的室内环境开展消毒杀菌、空气净化公益活动服务，指导学校开展校园疫情防控，消毒杀菌、空气净化专业知识的普教活动。

武汉市消协：

凝神聚力抗击疫情 慎终如始

1月23日，武汉市“封城”，就此江城被按下了“暂停键”。而在疫情面前，英雄的武汉人民勇于担当、守望相助、不畏艰险，为守护这座城市贡献力量、挥洒汗水，甚至牺牲生命。按照武汉市抗疫指挥部和武汉市市场监管局党组的统一部署，自大年初七开始，武汉市消协全员复工，没有双休，为打赢这场疫情的人民战、总体战、阻击战做出了应有的贡献。

一是确保消费维权渠道通畅。疫情防控事关人民群众生命健康安全，消费者投诉举报的处理关系社会秩序的稳定和安定，在这个非常时期，市消协要求全市各区消协务必以高度的政治责任感和较强的政治敏锐性，认真、及时、高效处理好消费者的咨询和投诉，做到涉疫投诉快转快办、日清日结。市消协还派专人值守电话，做到工作时间内电话“应接尽接”。自1月23日武汉“封城”以来，全市消协组织共受理消费者投诉215件，其中涉疫投诉176件，目前已办结210件，办结率97.67%。

二是及时发布倡议引导消费。根据武汉市文旅局的来函请求，疫情期间，市消协在新浪湖北、凤凰湖北及今日头条等全市主流媒体上发布了《武汉市消协呼吁：疫情防控时期广大宾馆服务从业者妥善处置游客的合理诉求》的倡议书，呼吁作为我市窗口的广大宾馆（招待所）服务从业者，要提高政治站位，增强服务意识，认真履行经营者的法定义务和社会责任，积极服务全国各地来汉游客，妥善处置消费者的合理诉求。

三是积极指派党员干部下沉社区。按照武汉市局抗疫指挥部的统一部署，市消协秘书处派出三名党员干部下沉社区开展帮扶工作。这三名下沉干

部舍小家、顾大家，不畏艰险、不惧困难、勇于逆行，在各自下沉的社区做出了应有的贡献，其中，还涌现出汪加志同志这样的先进事迹，得到了社区的高度肯定。

四是做好3·15投诉应急处置工作。在全市新冠肺炎疫情防控工作攻坚的关键阶段，为有效控制疫情，切实保护消费者合法权益，市消协指定专人3·15当天认真做好电话接听及投诉件处置工作。3月15日全天，共接听电话55件，其中，构成投诉30件，以疫情之下的机票预订平台、房屋租赁中介平台及教育机构投诉为主。在各区消协及被投诉企业的通力配合下，全部投诉在当天解决，起到了维护社会稳定、提升经济社会发展的作用。

武汉市消协将继续在武汉市抗疫指挥部和市局党组的领导下，凝神聚力、慎终如始，有序推进消费维权及相关工作，让消费者满意，让政府放心，和1400万武汉消费者共同期待武汉全胜之时，国家全胜之刻！

（武汉市消费者协会 供稿）



襄阳市消委：

为消费者挽回经济损失43.98万元

自新冠肺炎疫情发生以来，襄阳市消委严格按照上级党委政府的工作要求，充分发挥消费维权工作职能，全力维护消费者合法权益，截止3月15日，全市消委系统共受理消费投诉2903件，处理2571件，解决率88.56%，为消费者挽回经济损失43.98万元，维护了疫情期间的消费环境。

加强宣传，抓好消费维权。一是及时预判，指导科学理性消费。针对疫情期间团年宴定金难退、哄抢物资、日用品随意涨价等投诉重点，市消委一方面与有关行业协会、经营者积极沟通，要求在特殊时期严格履行法定责任、积极承担社会责任，及时采取有效措施，妥善处理相关消费者合理诉求，尽力为消费者减少损失；另一方面向全市公开发出《凝聚你我力量 齐心防控疫情》倡议书，号召全市每一名消费者自觉响应党和政府号召，齐心协力，为打赢疫情防控阻击战贡献自己的一份力量。同时，及时发布消费提示，指导消费者科学理性消费，消除对疫情的恐惧感。

二是高效调处，维护社会稳定。元月下旬正值新年之际，消费投诉多，消委工作人员就加班加点积极处理各种投诉。1月22日，媒体报道武汉疫情后，消保中心工作人员依然按时到岗受理投诉。在提前结束休假后，消委每日安排工作人员接听电话受理投诉，投诉部廖波、刘堃两位同志在疫情期间，不怕困难不怕危险，多次到办公室处理消费者投诉。期间成功处理消费者飞猪网购机票退款等多起消费者投诉，赢得了消费者的赞誉，收到消费者表扬信一封。

三是做好3·15国际消费者权益日宣传。襄阳市消委3月14日、15、16日利用电视台、《襄阳日报》、《襄阳晚报》、微信公众号、云上襄阳等多

种媒体发布信息，开展了“九个一”系列宣传活动：《解读消费维权年主题》、《2019年度七大消费投诉热点》、《3·15消费维权十大典型案例》、《2019年度受理消费投诉情况分析》、《疫情防控期间餐饮食品安全的消费提示》、号召全市企业发布《凝聚你我力量 夺取疫情防控最后胜利》倡议书。并联合中国移动、电信、联通开展《3·15有奖答题》活动。3·15系列宣传的开展，对提振消费信心，营造放心消费环境，起到了良好的效果。

抗击疫情，党员冲锋在前。就地下沉社区，党员进行“三亮”。组织动员在职党员干部充分发挥党员干部的先锋模范作用，进社区“亮身份、亮职责、亮承诺”，就地、就近下沉社区“双报到”开展疫情群防群控工作，增强社区疫情防控力量。支部负责人魏海霞同志居住的小区早期因有确诊病例被封闭，不能外出，她在安排布置单位防疫、党员双报到、政务值守工作的同时，率先报名在小区做疫情防控值守志愿服务工作，得到小区临时党支部通报表扬，并被推荐为小区抗疫积极分子；张健同志的妻子是一名医务工作者，战斗在抗疫一线，无暇照顾家中两个小孩，照顾家庭的重担全部落在张健身上，在小区被封情况下，他克服困难，多次在所在社区参与疫情防控。这样的感人事例还有很多，消委全体工作人员为疫情捐款2000元。截止3月15日，消委党支部共有131人次参加了社区疫情防控工作，其中4位干部得到社区、社区临时党支部通报表扬。

襄阳市消委将立足本职，严格按照上级党委政府的要求继续抓好防疫工作，为夺取抗击新冠肺炎的最后胜利贡献自己的力量！

（襄阳市消费者委员会 供稿）



宜昌市消委：

消委干部充实到12315接线

营造同心抗疫良好氛围

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，宜昌市消费者委员会不断增强疫情防控工作的责任心和紧迫感，切实维护疫情期间消费市场经营咨询，有效稳定了广大人民群众的恐慌情绪，坚定了广大人民群众攻坚克难、科学防治，坚决打赢疫情防控阻击战的信心。

凝聚社会力量，稳定市场秩序，营造同心抗疫良好氛围

疫情发生初期，面对可能集中出现的消费纠纷，市消委及时响应，于1月23日通过官方微信公众号发布倡议书，呼吁经营者妥善处理消费者合理诉求，避免因疫情导致的春节消费纠纷爆发式出现。

随着疫情发展，面对疫情防护用品的投诉急剧增加的情况，市消委于2月5日再次在官方微信公众号呼吁全市消费者坚持正规渠道购买防护用品、理性消费等7项疫情消费原则携手共克时艰。

抗疫关键时期，市民都被封闭在家中，生活物资集中配送消费纠纷爆表。市消委联合宜昌北山商业连锁有限责任公司等7家大中型商超，于2月29日发出“凝聚你我力量，打赢疫情防控攻坚战”倡议，共同承诺：自2020年3月1日至城区“封城”结束期间，所售商品的购销差率保持疫情前正常水平。

复工复产阶段，各类市场主体要求尽快恢复经营的呼声高涨，3月13日，宜昌市市场监管局、市消委联合发布了《关于做好陆续复工复产期间消费维权工作的工作提示》，确定了“应对有温度，答复有准度，处置有速度”的工作方法，准确把握复工



消委干部下沉一线参与社区防控值守

复产期间消费维权的总体要求。

凝聚组织力量，利用消委职责，发挥同心抗疫组织作用

全员上岗，践行消委人责任心。受疫情影响，从1月23日开始12315投诉电话量暴增。为保证消费投诉热线的畅通，及时化解各类纠纷。稳定社会大众情绪，宜昌市市场监管局通知市消委全体人员及时补充至12315热线，全员参与接线工作。

市消委郭一菲因为家住100公里外的长阳，因此春节前回了老家。当接到市局通知后，她立即请缨返岗，并要其父亲专程开车走3个多小时山路，回到了宜昌。至此，市消委6名工作人员满员上岗，分为2班轮转切实保证了2条线路的24小时畅通。

随着疫情的发展，消委王李华、王海蓉2位同志所住小区均出现了确诊患者，她们不得不隔离在小区内无法来单位上班参与接线工作。抗击疫情的战场随处可见，她们并没有因为不能来上班而休息，积极报名参加了本小区的值守工作，在不同的岗位同样为抗击疫情负重前行。

发挥职责，践行消委职能事业心。为确保疫情期间消费者诉求畅通，12315热线一直保持24小时，消费者可以随时拨打12315热线进行咨询、投诉、举报。结合疫情期间的投诉热点，市消委于3月1日在官方微信公众号发布消费警示，提醒广大市民疫情期间要科学、合理、健康消费做好科学防护，避免消费陷阱，共抗疫情。

（宜昌市消费者委员会 供稿）

十堰市消委：

在疫情防控中保持民生温度

十堰市消费者委员会、市市场监管部门及成员单位坚持“以百姓心为心”，将丰富“菜篮子”、兜紧“米袋子”、管住“药盒子”作为头等大事，在疫情防控中保持民生温度，及时解决群众所急所忧所盼，确保让每个消费者明白消费、安全消费、放心消费。

一是确保消费维权网络通畅。疫情防控事关人民群众生命健康安全，消费者投诉举报的处理关系社会秩序的稳定和安定，在这个非常时期，市消委要求全市各级消委务必以高度的政治责任感和较强的政治敏锐性，认真、及时、高效处理好消费者的咨询、投诉和举报。按照及时分办转办、全程跟踪督办、优先快速处理原则，做到涉疫投诉举报快转快办、日清日结。自1月22日以来，全市消委系统共受理消费者诉求861件，其中涉及疫情投诉举报754件，目前已办结诉求852件，办结率98.9%。

二是及时发布警示引导消费。疫情期间为确保各类生活物资、以及口罩、酒精、消毒液等重点防疫用品供应充足、价格稳定，市消委及全市各级消委向消费者、市区各大商超、网上配送平台、药店发布消费警示、倡议书共21次。要求商家要严格落实企业主体责任，自觉增强社会责任感，加强质量管控，确保食品安全。同时呼吁广大消费者要争做有担当的文明市民，自觉隔离，减少外出，文明购物和消费，出门戴口罩、勤洗手，不购买和食用野生动

物和来历不明的食物，及时举报猎杀、销售、交易野生动物的行为。

三是发行《凝聚你我力量》3·15专刊。结合2020年“3·15”消费维权年主题“凝聚你我力量”，十堰市消费者委员会、十堰市市场监督管理局、十堰日报社联合推出了《凝聚你我力量》3·15专刊。

四是精心组织3·15系列活动。市局党委十分重视3·15活动，联合市消费委专门下发《关于开展2020年3·15国际消费者权益日系列活动的通知》在全市开展“七个一”系列活动。要求活动要紧扣“凝聚你我力量”消费维权年主题，致力凝聚职能部门、社会团体、新闻媒体等组织共识和消费者、经营者共识，构建新时代全社会消费维权共建共治共享新格局，助力发挥消费的基础性作用，助力我市各行各业尽快复工复产，助推我市经济社会高质量发展。

(十堰市消费者委员会 供稿)



咸宁市消保委：

用宣传的武器指导消费者科学防疫

疫情暴发后，咸宁市消保委全员取消春节休假，以战时的状态，迅速投身到疫情防控的一线激战，切实履行消协组织法定公益性职责，紧紧围绕2020年消费维权年主题“凝聚你我力量”，着力推动消费领域信用体系建设，积极推动“放心消费在咸宁”活动。

善用消费提示。元月23日，我们对新冠肺炎疫情捋了一个头绪，认为在第一时间要拿起宣传的武器，告诫消费者要注意什么。迅速编撰了《尽量减少出行消费，凝聚你我力量，积极主动行动起来，做好新型冠状病毒感染的肺炎防控》的消费提示，印制、发放、张贴3万份；并在湖北省消费者委员会门户网站、咸宁发布、云上咸宁等媒体上发布。截至目前已编撰、发布了《消费提示》12期，这些消费提示告诫消费者疫情防控注意事项，为消费者日常生活提供消费指南，深受老百姓的好评。这一做法，获得省市场监管局、省消委会领导的充分肯定。

认真受理投诉。新冠肺炎疫情发生后，消费者针对蔬菜、生活物资、防控用品的质量、价格、服务态度等方面投诉、举报激增。对情况紧急的，哪怕是在夜晚，消委的同志都会第一时间迅速赶往现场进行调查处置。始终把维护消费者合法权益作为重中之重，用心处理化解消费纠纷，真正做到事事有回音、件件有着落。根据全市消协组织受理投诉情况统计，近三个月以来，全市消委（协）系统各级消费者组织共受理消费者投诉256件，解决220件，投诉解决率96%，为消费者挽回经济损失18.09万余元。

精心策划“3·15”纪念活动。3月10日，向

各县、市、区市场监督管理局、消费者委员会（协会）下发了《关于开展2020年“3·15”国际消费者权益日纪念活动的通知》，明确了工作目标、工作任务活动要求，强调要结合当前疫情防控的现实情况，充分利用网站、微信、微博等新媒体开展形式多样、内容丰富的线上宣传教育活动，不组织人员聚集的现场活动。

3月13日，我会通过各大媒体宣传介绍了“3·15”国际消费者权益日的来由；《2020年“3·15”国际消费者权益日纪念活动方案》；2020年“3·15”国际消费者权益日宣传活动标语。

3月14日，我会通过各大媒体发布了2020年消费维权年主题“凝聚你我力量”的主要内容；联络中百仓储、武商量贩、中商优品汇、家联超市、佰尚超市、沃尔玛、金宁电商、永辉超市、华信农批、亿丰农批等经营者发出“3·15”倡议：担当社会责任，依法诚信经营；我会通过各大媒体发布《湖北咸宁：多措并举 全面推进消费维权工作》《湖北咸宁：公布疫情防控期间十大违法典型案例》、

3月15日，我会举行咸宁市2020年“3·15”国际消费者权益日纪念活动暨过期食品、不合格食品集中销毁活动，销毁12.6万元的过期食品、不合格食品，并通过媒体进行了宣传报道。

3月16日，我会通过各大媒体发布了《湖北咸宁：公布2019年度消费维权十大典型案例》。

3月17日，我会通过各大媒体发布了漫说《消法》十大亮点，解读《湖北省消费者权益保护条例》。

（咸宁市消费者权益保护委员会 供稿）

为疫情防控提供投诉数据服务

一、总体情况

2020年疫情期间（1月22日至3月14日），荆州市12315网络信息系统、荆州市消费者委员会共处理消费者诉求7272件，其中消费者咨询4539件，占诉求总量的62.42%，咨询答复率为100%；投诉1422件，占诉求总量的19.56%，已办结1278件，办结率为89.87%；举报1311件，占诉求总量的18.03%，已办结1263件，办结率为96.34%。

二、投诉分析

（一）投诉总体情况

2020年疫情期间，共受理消费者投诉1422件，其中商品类投诉1242件，占投诉总量的87.34%；服务类投诉180件，占投诉总量的12.66%。

（二）商品类投诉情况

商品类投诉1242件，投诉量前五位的依次是：医疗器械（口罩）、食品、药品、卫生用品、家居用品。其中医疗器械（口罩）投诉达到442件、食品价格上涨投诉417件、药品投诉111件、卫生用品投诉61件、家居用品31件。

（三）服务类投诉情况

服务类投诉180件，投诉量前五位的依次是：餐饮住宿服务68件、销售服务13件、教育培训服务11件、交通运输服务11件、互联网服务10件。

三、举报分析

2020年疫情期间，共受理举报1311件，占受理总量的18.04%，已办结1263件，办结率为96.34%。因疫情影响，举报类型大多为医疗器械（口罩）价格，食品价格以及餐饮酒店退订的问题。举报量前五位的依次是：医疗器械（口罩）567件，食品489件，药品59

件，卫生用品57件，餐饮住宿服务47件。

四、投诉热点分析

1、口罩等医疗防护用品类的诉求量最大、占比高。自1月22日因新冠疫情影响，消费者对于口罩需求增大，涉及口罩等防护用品类的的诉求量多达442件，占商品类投诉量的35.58%。问题集中在五个方面：一是商家未明码标价、哄抬口罩等紧俏医疗物资价格；二是虚假宣传、将防霾等口罩当作医院口罩售卖；三是销售三无口罩；四是强制销售、捆绑搭售口罩；五是利用微信号销售假冒伪劣口罩。

2、食品价格特别是蔬菜及肉类价格涨幅大、投诉多、占比高。因疫情影响，各小区实行封闭管理，所需生活物资均通过线上订购，导致涉及蔬菜肉类等物资价格投诉达到417件，占商品类投诉量的33.57%。主要问题集中在以下三个方面：一是商家未明码标价，配送物资均无密封，且无贴标价格；二是虚假宣传，实际配送物资与当时线上选购物资不匹配，质量较差等；三是存在缺斤少两、捆绑销售现象。

3、餐饮住宿投诉位列服务类投诉第一位。该类投诉共计68件，占服务类投诉总量的37.78%，问题集中在两个方面：一是酒店、餐馆行业不响应政府疫情防控相关规定，拒退消费者婚宴、年夜饭定金；二是部分酒店的服务质量下降。

4、药品价格的投诉呈上升趋势。因疫情影响，小区封闭管理，药品价格投诉111件，占商品类投诉总量的8.94%。问题集中在两个方面：一是药品价格上涨幅度超出消费者承受范围；二是不明码标价，且不提供小票。

（荆州市消费者委员会 供稿）

黄石市消委：

消费共治 抗疫维稳

面对突如其来的新冠肺炎疫情，黄石市消费者委员会向全市发出“凝聚你我力量，消费共治，抗疫维稳”的动员口号，迅速开展疫情防控各项工作，采取多种措施，以实际行动加入到防疫阻击战中来，和全市人民一起共渡时艰，为打赢这场疫情防控阻击战而不懈努力。

坚守一线，体现党员责任社会担当。自疫情爆发以来，黄石消委全员取消春节休假，认真做好消费维权窗口的投诉和咨询。1月22日至今累计接诉量7997件，其中涉疫投诉举报2298件。累计交办综合执法问题线索182件、相关舆情件41件，已全部办结。90%以上的投诉咨询做到了及时的处理和转办，得到了广大消费者和各级领导的好评。积极响应黄石市委组织部号召，所有党员干部包括聘用职工实行“双报到”，下沉到社区参与社区防疫工作。所有同志接近六十天坚守在防疫一线，体现了无私的志愿服务和责任担当精神。

发布公告，引导防疫防控舆论导向。疫情发生后，黄石市消委联合烹饪酒店行业协会发布公告，号召所有烹饪酒店行业协会会员单位公开承诺，无条件退订春节期间消费者预订的酒席及聚餐，同时倡导全体市民取消聚餐集会。全市餐饮行业积极响应，先后退订酒席共计3.6万桌，为消费者挽回定金损失千万元，受到社会各界高度评价。

爱心捐助，发动全民支援防疫防控。“病毒无情，人间有爱”，黄石消委在省消委帮助下，联络省相关行业协会，联系山东企业捐赠热水器和净水设备共100台，价值20余万元，为黄石“小汤山”医院后勤保障解了燃眉之急。省级消费教育基地企

业劲牌公司累计向全省捐赠新冠肺炎预防中药配方颗粒300万副，累计捐赠专项抗击疫情资金达1.63亿元。

精心谋划，完成3·15主题宣传活动。315期间，黄石市消费者委员会对2020年消费维权年主题进行线上宣传，开展了一系列专题活动。一是通过门户网站和公众号宣传“一法一条例”并进行亮点解析；二是通过门户网站和公众号宣传一批疫情期间本系统先进典型及先进事迹；三是通过公众号和网站、新媒体宣传了一批疫情期间表现突出的行业协会、消费教育基地企业及维权志愿者集体；四是通过公众号和网站、新媒体发动全民参与省消委主办的“2020年3·15法律知识有奖问答活动”；五是通过报纸、新媒体、电视、公众号、网站，对王德祥入选全国十大“最美消费维权人物”的先进事迹进行公告及全面宣传；六是联合新媒体拍摄“3·15宣传短片”，展现疫情期间黄石市市场监管局、黄石市消费者委员会在消费维权共治、防疫维稳方面所做的各项工作成绩。

（黄石市消费者委员会 供稿）



荆门市消委：

守护老百姓的居家生活消费安全

有这样一个集体，有这样一群同志，他们站在春节保畅的队伍中，坚守岗位，站在疫情防控的大后方，默默地守护着广大老百姓的居家生活消费安全。他们就是荆门市消费者权益保护中心的全体干部职工，他们用暖心的话语和快速的协调，温暖着老百姓的心。

强化自查，保护职工安全。疫情期间，消保中心的领导将职工的安全放在首要位置。中心要求每个职工上报接触史，在发现有三名同志有接触武汉回荆人员的情况下，严格按防疫指挥部的要求，让三名同志居家隔离。疫情初期，特别是三十至初三的一段时间，投诉量猛增，中心的全体干部职工（除三名隔离同志外）自愿取消春节休假，全体增援12315，人不歇电话不歇。

强化学习，做好12315接线工作。疫情初期，老百姓投诉最多的就是口罩的质量和价格问题。在荆门封城之后，投诉重点由口罩转向蔬菜价格。中心充分发挥五线合一的优势，请原相关部门的同志与大家一起学习相关法律法规，要求全体干部职工着重学习《质量法》和《价格法》。通过相关的学习，12315的工作人员在接到相关投诉时，都可以耐心地向投诉人解释相关政策和如何识别真假口罩，得到了广大老百姓的好评。

随着疫情的不断扩散，12315热线接到的口罩投诉越来越多，工作人员敏锐的发现在众多投诉中有一种名叫“飘安”的口罩投诉举报量最多，所投诉的问题直指该口罩存在重大质量问题，工作人员及时将此

情况向领导进行汇报。假冒飘安口罩一案已被我局稽查支队作为大案要案，从重从快查处。

强化担当，做好消费引领工作。疫情期间，投诉举报量大，问题突出，主要就是口罩质量和商品价格问题。12315作为市场监督管理局对外与老百姓联系的重要窗口，我中心在接到大量投诉举报后，第一时间将相关情况向市局领导做汇报，并编写成12315专报进行上报，为市局做好防疫指挥提供了数据支撑。

在疫情初期，口罩质量和价格是老百姓投诉举报最多的问题，为了稳定民心，在相关部门还没有出台相关政策的情况下，与荆门市药品零售行业协会联系，发布口罩建议价格。疫情中期，老百姓被封在家中不能出门购买，不了解蔬菜价格，又造成蔬菜投诉举报居高不下，为了让老百姓坐在家中也有知情权和选择权，我们中心率先在消费网上公示各大超市主要果蔬的价格，并承诺每天公示，至此，投诉举报量随之下降。

荆门市消保中心的全体干部职工从来都没有什么豪言壮语，他们用责任和爱心守护着广大老百姓的生活，在危难时刻，用最真挚最质朴的方式温暖着身边的人。

（荆门市消费者委员会 供稿）



黄冈市消委：

多措并举 全力做好疫情期间消费维权工作

疫情防控工作开展至今，黄冈市消委接到群众各类投诉举报咨询28件，已办结20件，其中消费者投诉件办结率达到100%，挽回消费者的经济损失1万余元。

一、畅通维权渠道。针对疫情防控期间消费投诉流量大、占线多的实际情况，黄冈市市场监督管理局全力畅通消费维权渠道，成立以分管领导为组长的疫情防控消费维权领导小组，联合市消委建立投诉和转办工作专班，确保消费者投诉举报快接快处、及时反馈。在保障12315平台的基础上，充分利用互联网、电话、微信等形式，确保消费者投诉举报渠道24小时畅通。同时，优化投诉举报热线值守模式以及分流、转办程序。疫情期间采取热线和行政双值班，对受理的投诉举报第一时间转办分流到相关单位，限时办结，100%反馈回应。

二、创新调解方式。疫情防控期间，黄冈市消委积极探索“互联网+”消费维权调解模式，灵活运用“不见面”调解方式，有效降低因调解各方聚集而带来的疫情传播风险，为今后推广不见面调解积累了经验。疫情防控期间，市消委和市场局消保科工作专班持续加大对口罩、消杀用品等防疫物资以及民生商品的价格、质量监管监督力度。一个多月以来，我们采取零见面的方式，成功处理消费者投诉30余件。

三、加强宣传引导。市消委充分收集市场监管领域疫情信息的基础上，定期对群众投诉、咨询热点情况进行汇总分析，挖掘热点背后的深层次原因，并提出相应解决意见建议，为提高监管效能提供依据。强化正面引导，化解群众对疫情防控和相关物资价格上涨的模糊认识，及时耐心做好解释工作。

四、认真筹备精心组织开展3·15活动

按照中消协、省消委下发3·15活动要求，结合黄冈市疫情实际，制定方案，组织了别开生面的线上3·15宣传热潮。在3·15活动期间，共发布“3·15”宣传公益信息一百万余条，发布新闻宣传稿件、网络宣传19篇，曝光典型案例4个，表彰先进典型2人；今年315期间市消委联合市场监管局通过新闻网媒、微信公众号、市局网站等新媒体平台开展“3·15”系列宣传。市消委针对疫情防控期间消费特点，适时开展消费教育引导，发布消费警示提示，引导广大消费者正确认识疫情防控形势，科学理性消费，合理正当维权。红安县消委拍摄315大型宣传片宣传2020年“凝聚你我力量”消费维权年主题，展现红安消委系统工作风采。还重点宣传了一批疫情期间消费维权先进典型及工作情况，曝光一批疫情期间查处的违法典型案例，震慑违法经营者。

（黄冈市消费者委员会 供稿）

恩施州消委：

以战时状态应对诉情高峰

疫情就是命令，防控就是责任。新冠肺炎疫情发生以来，恩施州消委按照州委、州政府以及州局机关的安排部署，全力投入疫情防控工作中，进入战时状态应对诉情高峰。

恩施州市场监管系统消保、消委战线全员取消休假，12315投诉举报指挥中心实行24小时人工值守，全时段接听消费者投诉咨询，高效率处置消费纠纷和举报线索，消费者咨询全部即时解答，确保投诉举报渠道畅通，及时回应解决群众诉求，务实权益保障，及时督办督导，注重结果反馈。

1月24日至3月15日，全州共受理消费者来电3874件（含举报809件），其中，咨询2452件，办结2452件，投诉613件，办结529件。投诉前三名是：医疗器械类投诉143件，其中涉及口罩（100件）、消毒液（4件）、酒精（4件）等疫情防控相关产品，共计108件，办结99件；一般食品180件，办结166件；药品36件，办结31件；其他投诉254件，办结233件。

从12315系统录入信息来看，投诉重点可分为三

个时间段。一是2月7日以前，投诉内容以口罩等防护用品为主；二是2月8日至2月20日，投诉内容以口罩等防护用品、蔬菜等生活必需品为主；三是2月21日后，投诉内容以米、面、油、肉蛋和蔬菜等生活必需品为主。

恩施州消委在疫情期间积极履行相关职责：第一、加强宣传引导。对营业商超负责人及工作人员开展提醒教育，要其切实担负起社会责任，诚信经营，不发国难财，不哄抬物价，不短斤少两。商超从业人员在配送过程中，要注重服务质量和商品质量，严格按照消费者指定的物资品种、规格和数量配送，严禁搭售、强买强卖；第二、畅通投诉渠道。妥善处理商超配送投诉纠纷，对消费者投诉商超侵害消费者合法权益的行为，要认真调查，积极处理，及时反馈。

恩施州消委将一如既往的关注群众反映，及时分析研判数据，发布消费警示，全力维护疫情期间消费者和经营者合法权益。

（恩施州消费者委员会 供稿）



鄂州市消委：

迎“疫”而上担当使命

鄂州市新冠肺炎疫情发生以来，面对严峻的疫情防控形势，根据全国和省、市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作部署要求，鄂州市消委重点围绕“凝聚你我力量，共同抗疫维稳”主题，及时应对，强化措施，抓好《消法》《消保条例》宣传，加强消费教育引导，督促经营者自觉履行法定义务、诚信经营，构建生产者、经营者和广大消费者共同抗击疫情大环境下的社会协同共治新格局。

坚守岗位，做好消费维权工作。认真落实“首问负责制”，做到第一时间化解消费诉求，妥善处理，坚决杜绝矛盾升级，避免出现沟通不当引起的再投诉。疫情期间大年初二接到一起特殊投诉，医院的医生投诉外卖拒绝给医院医务人员送餐。接到投诉后，一方面安排工作人员积极进行调解，第一时间组织约谈，劝谕外卖公司相关负责人，请企业在这特殊时期履行社会担当，对奋战在疫情防护一线的医护人员进行关爱，协调采取不接触等方式配送，解决医护人员后顾之忧。截至到3月15日，鄂州市受理消费者投诉、咨询、举报共计4010件，其中咨询3011件，举报203件，投诉796件，投诉调解率90%，为消费者挽回损失8万余元。

认真筹备精心组织开展3·15活动。结合鄂州市疫情实际，制定方案，组织了别开生面的线上3·15宣传热潮。在3·15活动期间，共发布“3·15”宣传公益信息一百万余条，发布新闻宣



消委干部下沉一线参与社区防控值守

传稿件、网络宣传39篇，曝光典型案例4个，表彰先进典型5人。

今年315期间市消委联合市场监管局通过新闻网媒、微信公众号、市局网站等新媒体平台开展“3·15”系列宣传。以漫画结合动漫小视频方式宣传2020年“凝聚你我力量”消费维权年主题、《消法》、《消保条例》等相关法律法规，图文并茂，生动活泼，便于消费者理解。

市消委联合市场监管局等执法部门结合严厉打击野生动物违规交易、非法制售口罩等防护产品、打击生产流通领域价格违法行为等三大专项执法行动，围绕与民生相关的重点行业、重点领域、重点地区、重点产品，开展3·15集中执法行动。

下沉一线，积极投身到疫情防控。疫情爆发以来，鄂州消委全体干部职工一直坚守在防疫一线，按照社区疫情指挥组的工作要求，认真对照工作清单，运用网格化管理，深入到包保社区的小区楼栋逐户摸排、逐人登记，确保不漏一户、不漏一人。市消委联合寿昌社区志愿者对顺安花园小区的电梯间、楼道、车库等公共区域内进行彻底的大清扫和大消毒，防止新型冠状病毒肺炎疫情的传播和蔓延。入户宣传科普肺炎防控知识，引导广大市民群众正确应对疫情，要求社区群众切记“三不、三多、三少、三戴”防控知识，共完成了360多户的“敲门”宣传和“四类人员”情况摸排。

（鄂州市消费者委员会 供稿）

随州市消委：

凝聚你我力量 共同抗疫维稳



面对疫情防控期间投诉举报量激增的实际，随州市市场监管局12315投诉举报指挥中心认真落实“快接、快办、快结、快反馈”的目标要求，亮起12315维权品牌，切实发挥连通民生的“连心桥”“解忧线”作用，宣传疫情管控政策，加强心理沟通，立足岗位解民忧，倡导消费者科学、理性消费。

疫情以来，1月23日--3月13日，全市市场监管12315平台共接收消费者诉求3430件，与去年同期相比增长345%。其中咨询2123件、投诉500件、举报807件；分别占消费者诉求总数的61.89%、14.57%、23.54%。办结3209件，办结率为93.55%。

咨询比去年同期增加1480件，主要咨询疫情期间民生必需品、口罩等医用防护用品价格、各类交通退

票、婚庆酒店、殡葬服务业、互联网消费和网络贷款等。投诉比去年同期增加390件，主要集中在民生用品质量、售后，药品价格，互联网广告虚假宣传等方面。其中民生必需品的质量、配送时间和售后的投诉为336件，占投诉总量的67.2%。举报比去年同期增加789件，主要集中在口罩、酒精、消毒水的价格，改装车企业网站广告虚假宣传，民生必需品的价格等方面。其中排名前三的为口罩等医用防护用品价格举报379件，民生必需品价格举报218件，药品价格举报102件，分别占举报总量的46.96%、27%、12.63%。

疫情期间为保供稳价，安稳民心，随州市市场监管局有针对性采取监管措施，一是建立涉疫投诉举报数据逐日分类统计制度。要求全市12315系统密切关注消费者诉求动态，及时受理、高效处理消费者投诉举报，积极回应消费者关切；二是切实强化市、县、所三级消费维权执法队伍联动，严厉打击哄抬价格等违法经营行为，规范市场秩序；三是非常时期，特事特办，应用12315平台对投诉举报件超常规的进行催办和督办，力求一日一结；四是每周编写消费者诉求数据分析报告，提出工作对策及建议，以《疫情专报》报送给市防控指挥部，为领导应对疫情决策提供依据。

(随州市消费者委员会 供稿)

孝感市消委：

打赢疫情防控阻击战

自疫情暴发以来，孝感市消费者委员会、孝感市市场监督管理局，认真贯彻落实孝感市委市政府关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作要求，及时部署疫情防控工作，做到守土有责、守土担责、守土尽责。

一是确保疫情防控期间市场稳定。孝感市消委与市监局12315指挥中心全体人员放弃休假，充分利用12315热线电话、全国12315互联网平台，以及对外公示座机0712—2700501，及时受理疫情防控相关药品、医疗器械、防护用品、民生物资等产品的质量、价格及供应的投诉举报，做到快速受理，限时查办并反馈，从1月22号至3月12号截止，累计接电话量9005件，其中投诉、举报1365件，已办结1240件，办结率达91%。及时有效地维护了疫情防控期间市场秩序。

二是严厉打击不法行为。疫情防控期间，我们担当负责，主动出击，对各类哄抬价格、囤积居奇、价格欺诈等价格违法和扰乱市场秩序行为进行严肃查处。2月1日，对孝感养天和康泓药品零售连锁有限公司后湖店进行执法检查，发现其销售的84消毒液货源来路不明。经调查，当事人销售的标称冀蓝牌84消毒液产品的厂名厂址系伪造，属于假冒



产品，且产品质量不符合国家卫生标准。孝感市市场监管局依据《产品质量法》《商标法》，责令当事人立即改正违法行为，没收尚未销售的不合格84消毒液产品，罚没款合计29.4万元。同时，将该批84消毒液产品供货商涉嫌犯罪线索移送公安机关立案侦查，并抄送检察机关。

三是积极打好疫情防控阻击战。全员上阵就近就地投入疫情防控阻击战，党员干部带头下沉到社区开展入户排查测温、封闭管理、居民基本生活保障服务，满腔热忱地为居民排忧解难，进一步密切了党群干群关系，在团结和带领人民群众打赢疫情防控人民战争中彰显机关形象和党员

干部形象。

下一步，孝感市消费者委员会将进一步树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，切实把防控疫情作为当前的重大政治任务，突出抓好市场价格监管、突出抓好关闭活禽交易市场、突出抓好防护用品和食品质量安全监管，切实维护消费者合法权益，稳步推进各项疫情防控措施，坚决打赢疫情防控阻击战。

（孝感市消费者委员会 供稿）

天门市消委：

全力维护好疫情期间消费者的合法权益

新冠肺炎疫情发生以来，天门市消委会严格执行战时工作纪律，及时回应消费者关切，化解消费矛盾纠纷，确保疫情期间维权渠道不断、维权秩序不乱，全力维护好消费者合法权益。

一是及时受理消费投诉举报。疫情发生后，天门市市场监管局成立由分管领导任组长，消委、12315指挥中心为主要成员的消费投诉应急处置小组。严格落实值班责任制度，第一时间接收消费者投诉举报。

二是加强维权调处效能。实行消费维权工作日报制，坚持每天在微信工作群对当天受理的消费者诉求办结情况进行通报，倒逼各市场监管所（消委各分会）提升消费维权效能，真正做到消费投诉举报快接、快转、快处理、快反馈。同时加大消费维权数据分析力度，找准消费投诉热点，为行政监督执法提供参考。1月22日至3月16日，天门市消委会各成员单位累计受理各类消费诉求1513件，其中涉及疫情相关的投诉举报527件，主要集中于口罩、蔬菜粮油、消毒用品等价格、质量问题。

三是及时发布消费警示。针对疫情防控期间，实体店面歇业，网购成消费主要形式的特点，及时发布《疫情防控期间网购消费警示》，对消费者在网购中需要注意的事项明确提出5项建议，引导消费者健康、科学、合理消费。

四是开展全网络化“3·15”宣传纪念活动。

结合疫情防控工作要求，制发《关于全网络化纪念国际消费者权益日活动的通知》，为特殊时期做好“3·15”宣传纪念活动作出要求。紧贴“凝聚你我力量”的年主题，向企业发出《企业诚信经营倡议书》，推动企业履行主体责任。

五是积极下沉村、社区防控一线。积极响应号召，发动消委系统干部职工主动“就近就地”到村、社区报到，服从当地党组织领导，全力做好疫情防控工作。目前，天门市消委2名干部全部按“就近就便”原则下沉到村、社区（小区）抗“疫”。

（天门市消费者委员会 供稿）



关卡值守



张贴消费警示

潜江市消委：

积极回应民声 稳妥化解消费矛盾

自潜江市抗击新冠肺炎疫情的阻击战打响以来，我委严格落实工作职责，以“消费警示重视宣传、投诉举报积极调解、重点领域引导督办、注重民生及时反馈”为主线，配合市场监管和服务，有力维护和保障疫情防控工作期间的市场秩序和物资供给的稳定。

积极稳妥发布消费警示，提升群众防护意识。

在防疫期间发布“价格类警示”，各类消费警示提醒消费者增强防范意识，谨防消费陷阱，在疫情期间理性消费、科学消费、安全消费。发布“口罩、酒精等防疫物质如何正确使用”等警示，引导群众正确使用相关物质，让群众学会了高效、安全使用物质。我委通过市局公众号、潜江日报、潜江新闻网、潜城通、今日潜江等媒体总计发布各类消费警示10余次，让消费者通过获得警示信息来避免遭到损害，形成了疫情期间超前启动引导消费的局面。

积极受理投诉举报，稳妥化解消费矛盾。

自1月截止3月15日，市消委和12315指挥中心共受理投诉举报咨询2344起，截止目前办结率98.2%。消委工作人员和12315指挥中心接线员自正月初一起一直全员上岗战斗在一线，针对疫情前期口罩和酒精供应问题、菜蓝子的价格等问题，对属于市场监管部门职责范围内的咨询做到即时解答，对不属于职责内的咨询，引导消费者向相关部门、组织、机构咨询。实行“当日投诉、当日回复”，全市15个基层分会承担起了调查、回复职责，主动化解矛盾，为疫情期间的社会稳定和营造良好的消费环境做出了积极

的贡献。

积极回应民声，注重民生及时反馈。通过强化引导“四项管控”，回应民声关切，确保民生消费安全。一是积极协调管控口罩等防护物资。针对群众举报买不到口罩的情况，我们及时汇报市局，市局组建专班协助企业通过省药监局应急评估，取得一次性使用医用口罩的国内生产许可，让企业释放产能后，所产口罩基本保障了全市农村市场需求；二是管控市场价格。加大对新型冠状病毒肺炎相关的商品和药品市场价格行为监管，为防止防护口罩价格在疫病防控期间过高上涨，在集贸市场、超市醒目位置张贴《提醒告诫函》，引导经营者加强价格自律，自觉维护疫情防控期间市场价格秩序；三是管控非必要的生产经营活动。实行开业经营门店备案管理，根据各区镇处指挥部审定的《准许开业经营主体名单》，加强准许开业经营的市场主体监督检查，督促商家严格落实《超市商场等人员密集场所新型冠状病毒肺炎防控指南》等防控措施，对不符合要求或拒不改正的，予以关停，对未准许开业经营的市场主体一律关停；四是管控重点场所。进一步督促商超、农贸市场落实防控措施，严格执行经营场所只设置开通一个入口，合理分流引导进入人员不集聚；监督超市立即暂停销售即食散装食品，并做好保供应、保质量、不脱销、不乱涨价等工作；散装食品简易包装后销售；做好消杀及体温监测台账。

（潜江市消费者委员会 供稿）

仙桃市消委：

以战时状态投入疫情防控阻击战

仙桃市消费者委员会在市委、市政府的坚强领导下，按照市防控指挥部部署，全市消委系统全员在岗，坚守一线，全力加强消费维权工作，以战时状态积极投入疫情防控阻击战。

一是规范信息报送。在集贸市场、药店、防护用品、价格监管等各工作组和各消委分会落实信息联络员，每天定时报送工作信息。市消委秘书处每天收集汇总各路工作信息，整理成全市疫情防控消费维权工作日报，每天定时定点向市防控指挥部报送，形成格式化、常态化信息报送机制。

二是严格值班值守。对外公布全市疫情防控市场监管投诉举报电话，畅通12315消费者权益保护热线，两部热线电话全天24小时安排专人接听，第一时

间处置突发事件和紧急事件，确保消费者权益保护热线稳定。

三是强化价格维权。发布猪肉售价限价令，张贴在各大集贸市场和商场超市醒目位置。向1000多户开门营业的商超、药店、集贸市场经营户发放《价格诚信告诫函》，并要求作出不得乱涨价的书面承诺。市消委分别约谈市内大型药品连锁企业和商超流通企业，劝诫做良心企业、承担社会责任、让利于民。

四是回应群众关切。规范疫情期间消费维权投诉举报工作流程，落实接诉首问负责制，共接待群众电话咨询3500人次，受理投诉举报536件，成功调解口罩涨价、团年宴退订难等投诉138件，为消费者挽回经济损失15万元。（仙桃市消费者委员会 供稿）

神农架林区：

为打赢疫情防控阻击战贡献市场监管力量

自新冠肺炎疫情以来，神农架林区市场监管局严格按照林区防控指挥部的统一部署和要求，以高度政治责任感切实履行职责，突出抓好市场价格监管，加强食品和防护用品质量安全监管，保障生活物资供应充足，为打赢疫情防控阻击战贡献市场监管力量。

加大监督检查，维护市场秩序。疫情防控期间，成立三个工作组，分片包区，深入各大超市、餐饮服务企业、药店等经营场所开展疫情防控工作检查、督导。为确保疫情期间价格稳定，我局向经营户发布《关于维护新冠肺炎疫情期间市场价格秩序提醒告诫书》，签订《疫情经营期间经营户承诺书》，制定责任卡，明确监督人和监督职责，做到“一户一卡、一卡三人”的监管模式，要求经营户每日向我局报送生活用

品销售价格清单，针对价格上浮的商品调取进货单，检查购销差价率，确保市场价格稳定。

加强12315热线值守，提高办结率。一是化解矛盾纠纷。疫情期间共受理投诉举报40件，涉及口罩投诉11件，药品价格5件，食品价格15件，咨询9件，全区内4个监管所24小时值班，做到事事有回应，件件有落实，营造安全放心消费环境。

二是加大宣传力度。采取发布公告、下发通知、上门宣传等方式，把林区防控指挥部关于疫情防控的精神和工作要求，向市场主体、消费者发放新冠肺炎疫情防控手册500份。对大型超市实行定点、定人、定时进行监控，维护市场秩序，切实维护消费者合法权益。（神农架林区消费者委员会 供稿）

凝聚力量 同心抗疫 携手创造更加美好的消费春天

◎文/张祖勇

人民利益至高无上，消费维权永不止步。习近平总书记在疫情防控中强调“越是发生疫情，越要注意做好保障和改善民生工作”。在阻击疫情的非常时刻，湖北省十堰市社会各界凝聚力量，共克时艰，尽职尽责维护消费者合法权益，尽心尽力保持市场秩序健康平稳，在疫情防控中书写“民生答卷”。

疫情当前 忠诚担当

疫情面前勇担当，越是艰险越向前。十堰市市场监管部门、市消费者委员会及成员单位，坚持“以百姓心为心”，将丰富“菜篮子”，兜紧“米袋子”，管住“药盒子”作为头等大事，在疫情防控中保持民生温度，及时解决群众所急所忧所盼，确保让每个消费者明白消费、安全消费、放心消费。

一是积极构建消费维权防线。十堰市市场监管局第一时间组织关闭城区43家农贸市场及147户活禽经营者档口；配合林业部门封控隔离野生动物饲养繁育场所49个，全面禁止了任何形式的野生动物交易活动，从源头上控制风险。及时发布疫情防控期间消费维权公告和消费预警提示，强化消费者权益保护工作，针对因疫情管控原因取消已预订的餐饮、住宿的，要求一律无条件全额退款。严格落实应急值守工作机制，确保举报投诉热线24小时畅通，按照及时分办转办、全程跟踪督办、优先快速处理原则，做到涉疫投诉举报快转快办、日清日结。自1月22日以来，全市12315平台共受理消费者诉求7691件，其中涉及疫情投诉举报3056件，目前已办结诉求7590件，办结率98.7%，抽查回访消费者综合满意率达95.3%。

二是全力打造市场监管屏障。及时发布“八个严禁”通告，先后组织大型商超和医药零售企业行政约谈，加大对口罩、消毒液等重点防疫用品，粮油肉蛋奶蔬菜等重点商品，以及商场超市、零售药店等重点部位检查频次，严格执行明码标价，及时公开典型

案例，实行联合信用惩戒，严查哄抬价格等违反价格规定行为。加强对无接触式配送企业监管，认真督促落实主体责任，组织开展质量和计量专项检查。采取“线上指导+线下督查”的方式，做好全市复工复产特种设备安全和服务工作，对医院、酒店、供水、供暖、供气等重点单位压力容器、电梯进行专项检查。截至目前，全市市场监管系统共立案查处各类涉及疫情防控相关案件140件，公开曝光了一批典型案例。

三是合力汇集消保工作力量。市直各单位着力围绕稳供保价，严格履行法定责任，积极承担社会责任，持续深化协作联动，形成了消费维权强大合力。十堰市发改委对全市14家电商平台蔬菜、粮油、水果价格进行比对公示，倒逼经营者合理定价；市商务局全力做好生活必需品市场供应，确保物资供应充足；市公安局及时发布涉疫必应“二十条”，第一时间回应、处置群众求助；市司法局通过“云公证”线上线下渠道，满足老百姓法律服务需求；市卫健委发起疫情“清零”行动，应收尽收，应治尽治，力争让患者早日康复；市农业农村局启动春季农资打假“春雷”行动，全面清理不合格产品；市人行等金融单位开通“绿色通道”，发放应急贷款助力抗疫重点企业复工复产。市环保、民政、新闻媒体、文化和旅游等部门聚焦群众需求热点、堵点、难点，为广大消费者办实事、解难事、做好事。

四是共同守护放心消费大门。经营者是保护消费者权益的第一责任人。疫病无情人有情，非常时期我市30多家商超、药品零售连锁企业，以及电商平台从防控疫情大局出发，以消费者健康安全为重，以行业企业长远发展为基，切实加强自律，严格履行主体责任，公开承诺稳定价格，自觉抵制不法行为，以实际行动为保供应、保价格、保质量、保安全、保服务、保秩序作出积极努力，体现出经营者的诚信与担当，赢得了消费者口碑。

面对危机 沉着应对

新冠疫情“黑天鹅”事件，加快推动了消费者需求多样化、个性化、品质化转变，消费观念、结构、方式也将发生更加深刻的变化，消费领域问题复杂性、专业性不断增强，消费维权工作面临新的挑战，“凝聚你我力量，加强消费维权”势在必行。

一是当好推动释放新兴消费潜力实践的先行者。

在坚决做好疫情防控工作的同时，着力稳定居民消费，发展网络消费，扩大健康类消费。要围绕群众吃穿用住行和服务消费升级方向，以促进第三产业尽快恢复发展为抓手，扶持发展新型业态和新消费模式；以稳定居民收入和保障民生为中心，充分挖掘消费潜力，通过为第三产业创造良好的创业和营商环境、推动消费市场细分、按照产品和服务特点因应施策，进一步增强消费需求拉动经济增长的效应。

二是当好促进解决当前社会主要矛盾的推动者。

消费是推动供给侧结构性改革的力量源泉，也是人民对美好生活需要的直接体现。坚持以人民为中心的发展思想，着力解决消费领域发展不平衡、不充分的问题，鼓励消费者参与消费监督，倒逼生产者、经营者以问题为导向，满足消费者需求，改善供给侧结构，保障安全、便利消费，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

三是当好构建消费维权共建共治共享的参与者。

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任，各级消委组织要将自身的职责、机制和资源优势转化为维权效能的全面提升，充分发挥社会组织平台作用，汇聚各方面消费维权力量，通过有效的消费教育引导，增强依法维权主动性，打造高效、便利消费者反映诉求渠道，鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理，着力构建政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共治共享新格局，努力开创消费维权新局面。

立足长远 统筹推进

疫情是大危机，也蕴藏了扩大消费规模、提高消费水平、改善消费结构的大机遇。新的一年，切实加强消费维权工作，重塑消费信心，激发消费潜力，努力降低疫情对我市经济社会发展的冲击具有现实意义。

一是加大放心消费环境建设力度。开展多种形式的消费教育引导活动，依托主流媒体解读消费政策、剖析热点、不定期发布典型案例、消费知识等，引导经营者诚实守信依法经营，引导消费者理性绿色消费

依法维权，引导社会各界依法监督，共同打造安全放心的消费环境。继续会同相关部门开展“放心消费在湖北”创建活动，以旅游行业、食品药品行业、通信行业等为重点，推动创建活动向更多重点行业和领域延伸、向更深层次拓展，指导县市区创建出特色，起到示范引领作用。探索建立消费环境评价制度，公正、客观地评价区域消费环境建设成效，着力补齐消费维权制度短板。

二是提升消费权益保护工作温度。进一步畅通消费投诉举报渠道，对消费者诉求及时受理、高效调处，提高消费纠纷处理成功率和消费者对处理结果的满意度。继续延伸12315消费维权站，采取线上线下双运行模式，方便消费者就近投诉、现场解决。探索规范消费投诉公示主体、内容、程序和方式方法，逐步扩大消费投诉公示范围，加强社会对经营者的监督，倒逼经营者履行法定义务。

三是严把打击侵害消费者权益的准度。坚持问题导向，会同主管部门、行业协会，综合运用行政指导、行政约谈、行政处罚、公众评价、监督评议等方式，对问题突出的行业开展消费领域整治规范。围绕民生热点、难点问题，聚焦群众反映强烈、消费投诉举报集中和违法行为多发频发领域和行业，查办并公示一批侵权假冒典型案件，保持打击侵害消费者权益违法行为的高压态势。加强对消费者反映突出问题的分析研判，密切关注舆论动态，抓早抓小，及时排查和化解投诉纠纷重点难点问题，防范群体性消费事件风险。

四是拓展社会共建共治共享的广度。积极发挥消费者权益保护联席会议的作用，争取党政领导，加强维权联动，形成工作合力；发挥行业协会作用，扩大、规范消费维权志愿者队伍，推进基层消费维权网络建设；完善消委调解、行政调解、人民调解、司法调解、支持诉讼等多元化消费争议解决机制，不断提升消费维权效能；切实推进诚信体系建设，引导经营者牢固树立守法经营、诚信自律的理念，不断增强法律意识、诚信意识和责任意识；建立与相关部门的工作协作机制，实现监管信息共享，发挥信用约束和联合惩戒作用，营造社会共治的良好氛围，切实保护消费者合法权益。

让我们高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，带着使命、带着情怀、带着责任，携手奋进，共同营造安全放心消费环境，发挥消费的基础性作用，为助推我市经济社会高质量发展作出新贡献。

（作者系十堰市市场监管局党组书记、局长）

湖北出台八项措施 夯实网络团购消费维权

◎文/湛 信

为进一步规范网络交易平台、商超企业（含APP客户端、直播、微博、微信公众号、微信小程序等）的网络团购行为，维护疫情防控期间网络交易秩序，3月5日，湖北省市场监管局制定了加强防疫用品及生活必需品网络团购监管的八项措施。

加强平台内经营者资质审查。指导、督促相关平台企业履行平台法定义务，加强对网络销售防疫用品、生活必需品经营者及网络食品销售、网络餐饮服务提供者资质情况审核把关，加大资质资格审核力度。对发现涉嫌违法违规经营者，依法督促平台企业予以屏蔽、下架。

加强网络团购价格监管。对经营者定价进行筛查，对不合理定价行为进行提醒、告诫，对情节严重的恶意涨价行为责令改正，依法查处。严禁经营者通过网络交易平台，捏造、散布防疫用品、生活必需品涨价信息，严厉打击相互串通涨价、囤积居奇、哄抬价格、价格欺诈、不正当竞争等违法行为。

加强网络团购搭售监管。未经消费者同意，相关平台、商超企业不得通过网络团购搭售商品、服务，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。对违反规定搭售商品、服务的，依法予以重罚。对在销售防疫用品过程中，强制搭售其他商品，变相提高防疫用品价格的，按《湖北省价格条例》《价格违法行为行政处罚规定》处理。

加强网络团购食品安全监管。加大对网络餐饮服务提供者、相关商超企业通过网络经销食品和食用

农产品的监督检查力度，督促食品经营者落实食品安全主体责任，严格执行食品和食用农产品进货查验要求，加强库存食品质量安全管理。加大网络餐饮服务食品安全风险排查，加强对网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者食品安全的监督检查。

加强网络团购商品质量监管。依法对湖北省电子商务经营者销售的疫情防控商品开展质量监督抽查，及时向有关部门通报抽查结果，依法开展不合格产品后处理工作。

加强网络团购广告监管。加大疫情防控期间互联网广告监测力度，禁止经营者通过互联网宣传具有防治“新冠病毒”功能的防疫用品和生活必需品，相关广告宣传不得引用“新冠病毒”用语及相关内容。指导相关广告审查机关加强对医用口罩等防疫用品广告发布前的审查，未经审批不得发布，不得超出批准内容进行宣传。

加强网络团购消费维权。加大对网络团购消费纠纷处理力度，应急调处人员在第一时间内快速出击。发现苗头性、倾向性问题，要立即启动应急预案，组织会商、约谈、整改，及时向社会发布网络团购消费警示，引导居民理性消费。

从重从快严厉打击违法行为。对发现的哄抬商品价格、囤积居奇、不正当竞争、制售假冒伪劣防疫用品和生活必需品等行为，坚决打早打小，露头就打，依法从重从快查处。涉嫌违法犯罪的，及时移送司法机关。

当心微信圈诈骗陷阱

◎文/刘卫红 夏添

近日，湖北省消费者委员会、湖北省广告监测中心联合发布消费警示。

非常时期辨伪识真勿上当。网络上不法商户容易打着“免费”“低价”“赠送”“领红包”等利益诱饵推广假冒商品，利用网络销售渠道吸引误导消费者参与。“假冒”商品一般不能提供正常的经营详细地址，如果存疑可通过“国家企业信用信息公示系统”核实商家信息，如存在异常需留心。例如：疫情期间有不法分子未经授权使用京东品牌标示、冒用京东工作人员身份开展销售活动。经核实，京东表示从未采取此形式进行营销推广，更不会要求消费者添加客服个人微信要求购买商品或沟通咨询。请广大消费者注意鉴别，谨防上当受骗。

经营者需依法经营讲诚信。开展广告宣传和经营活动，特别是利用微信等自媒体渠道宣传销售商品，要依据《广告法》《电子商务法》《消费者

权益保护法》等法律规定，切实履行广告发布者、商品经营者的社会责任。湖北省广告监测中心在日常监测过程中，将把微信等自媒体广告纳入重点监测，一旦发现违法线索将立即移交给相关部门依法立案查处，广告虚假宣传造成严重后果的，将追究法律责任。

消费者享受网购便利多留心。一是要养成理性健康的网络购物消费习惯，不合理的红包、低价、免费等优惠回馈多警醒，微信群里不可信的链接请不点击、不转发；二是选择诚信电商平台进行网购有保障，进行网络购物时宜选择资质齐全、信用良好的电商平台，购物体验好，商品服务质量更有保障；三是对商家存疑可核实或者举报。如存在异常或发现经营者虚假宣传行为，请及时向市场监管部门提供案件线索并进行举报；四是保留相关的购物凭证或记录，发生争议及时维权。

襄阳市襄州区消保委倡议：使用公筷 文明用餐 健康生活

◎文/李祥军

当前正值新冠肺炎疫情防控的关键时期，为保障广大消费者身体健康，坚决切断“病从口入”的途径，倡导健康、卫生、文明的用餐方式，以“小餐桌”带动“大文明”，展示襄州区良好形象。襄阳市襄州区消费者权益保护委员会积极倡议在全区开展“使用公筷、文明用餐、健康生活”行动，我们坚决做到：

一、在集体食堂中践行文明餐桌。

机关、单位，学校，企业等集体食堂要带头使用公筷，做到“一菜一筷”，有条件的采用分餐分食制，鼓励自带餐具，加强公筷等餐具的消毒工作，切实守护大家的健康。

二、在餐馆酒店中践行文明餐桌。

餐馆酒店要主动提供公筷，使用公筷成为餐桌上的“标配”。公筷重复利用要及时消毒，确保安全卫生，防止“病从口入”。倡导节约用餐、适量点餐、合理消费，珍惜生态资源，拒食野生动物。

三、在居家生活中践行文明餐桌。

推动“使用公筷、文明用餐、健康生活”行动进家庭。倡导注重个人用餐卫生，餐前洗手并自觉使用公筷，科学配餐，营养饮食，以实际行动宣传使用公筷的好处，带动更多的亲朋好友参与其中，让安全、健康、卫生、文明的用餐方式惠及个人和家庭，以“小餐桌”带动“大文明”。

宜昌市消委会提醒：谨慎网购，非法渠道莫消费

◎文/井智昊

疫情期间，各种信息纷杂，少数不良商家和不法分子趁机损害消费者利益时有发生。为此，宜昌市消费者委员会提醒广大消费者，疫情期间要科学、合理、健康消费，做好科学防护，共抗疫情。

谨慎网购，非法渠道莫消费

疫情出现后，防护物质紧缺，一些商家和个人借朋友圈、微信群，大量播发出售口罩等防护用品信息，请消费者看到此类信息时，对微信公众号、朋友圈售卖行为要警惕。从目前投诉数据来看，微信朋友圈和公众号出售的涉及假冒伪劣、超期失效、“三无”产品不少，且价格很贵，一旦出了问题联络不到当事人，维权困难。

近期，宜昌市市场监管局12315中心接到多起消费者投诉在“拼合合”微信公众号购买医用口罩、额温枪等防控物资，付款后公司无法联系。经调查，“拼合合”微信公众号为宜昌安雪贵农业科技有限公司经营，注册地址为宜昌市高新区，经高新区市场监管局核实，目前该平台已关闭，无法联系。该公司并不具备医用口罩、额温枪等防控物资经营范围和经营资格，因涉及63名消费者，高新区市场监管局已作为案件线索移送至宜昌市公安部门，目前宜昌市公安局网警微博已发布立案侦查信息。

请广大消费者在微信购物和网络购物时，一定要选择有第三方担保交易平台进行担保交易的支付方式，谨防上当受骗。

理性消费，盲目抢购不可取

目前，宜昌市市场粮油、肉、蔬菜等生活必需品市场供给充分，可以满足广大市民生活需求。请广大消费者理性消费，结合家庭实际需要购买新鲜食材和必需生活物资，不要盲目跟风、抢购囤积，以免人为造成不必要的物质紧张，引起价格波动。疫情期间，理性消费也可减少配送人员负担，有利于疫情防控。

科学配送，市场规律需尊重

目前疫情依然不可轻视，封城继续，各小区消费者生活物质依然实行无接触配送。从当前12315投诉举报热点来看，集中反映在配送的蔬菜和肉类价格、配送物质重量、套餐品种搭配不合理等方面。宜昌市消费者委员会已发出联合倡议，倡导商品零售经营者遵守《消费者权益保护法》等法律规定，主动履行消费维权主体责任，坚决抵制哄抬物价、制假售假等行为。

积极监督，消费维权需依法

充分发挥消费者的社会监督作用，特别是疫情当前，凡捏造、散布涨价信息;大量囤积市场供应紧张的防御用品、日常消费品、食品等;哄抬价格、串通涨价;配送商品以次充好、短斤少两;或是因为疫情原因，消费者预定的饭店、旅游等商品和服务不得取消和延迟无法履约时，与商家产生纠纷等。遇到上述情况均可进行投诉举报，依法维权。

鄂州市消委会提示：微信购物要“四看”

◎文/余英

疫情期间消费者居家不出门，微信团购就成为消费购物首选，很多实体店也纷纷“上线”交易，12315投诉平台不断接到消费者反映微信团购纠纷的投诉。对此，鄂州市消费者委员会提醒广大消费者：网络销售存在不可预见性和买卖双方信息不对称等因素，消费者在购买商品时要合理选择、健康消费，同时做好科学防护，共抗疫情。

在微信购物时要做到“四看”，即：一看是否有营业执照；二看商品是否合格，如生产日期、保

质期，猪肉销售应有“两证两章”（动物检疫合格证、肉品品质检验合格证、动物检疫合格印章和肉品品质检验合格印章）等；三看是否明码标价；四看是否有联系人和联系方式。

如发生消费纠纷，消费者可提供商家宣传、聊天记录、交易凭证、订单详情等（做好截屏），及时拨打12315投诉举报电话，或电脑登录“全国12315平台”进行投诉举报。

受疫情影响未履行的旅游合同，消费者权益如何保障？

◎文/柯杰 王磊

由于疫情肆虐的时间恰逢传统春节，很多旅游者（即消费者）此前已经安排春节出游的计划，通过各种渠道预定春节期间车票、船票、机票、酒店、旅游景点门票等。有的旅游者因为通过旅行社出行，支付的费用中还含有一定的旅游经营者服务费。一旦交通出行受限或景区关闭，消费者的旅游计划当然无法实现。那么，他们因为旅游而已经支付的预付款是否能够全额退回？

一般而言，消费者因为旅游而支付的费用由交通费、酒店住宿费、景区门票、餐费、旅游经营者服务等（由旅行社组织的情况下）构成。

因为疫情造成旅游无法实现，在交通费和住宿费以及景区门票的退还问题上，很多企业积极承担自己的社会责任，主动做出了全额退款的承诺，不让消费者在受疫情困扰的同时还承受经济上的负担。对于消费者提出的在退团基础上的退费请求，旅游经营者是否应该全额退还。从道德层面，站在维护消费者权益，减少受疫情影响的旅游者经济负担的角度，我们鼓励和欢迎旅游经营者根据消费者的退还要求，做到尽量退还，应退尽退，体现一个

旅游经营者的社会责任；从法律层面，我们认为对于来自消费者要全额退费的请求，从费用的构成以及费用所对应的合同，可以找到是否能退以及如何退费的依据。

此次疫情发生，造成交通出行或旅游活动受限，该情形构成了《合同法》上的不可抗力，由此影响消费者（旅游者）与旅游经营者之间旅游服务合同的履行，应该遵循合同法以及旅游法的规定来处理。因不可抗力造成不能继续履行的旅游合同，旅行者和旅游经营者均有权解除合同。对于旅游者提出解除合同，如果是旅游者参团的，在组团社扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。

疫情无情，人有情，在全国上下抗击新冠肺炎疫情的时刻，出于安全和有利于取得抗疫胜利的角度，政府部门做出的限行决定虽然影响了旅游合同的履行，但我们相信旅游者和旅游经营者能顾全大局，遵循最大限度保护消费者的原则，在协商的基础上妥善处理好旅游合同的解除及其他善后问题。

（得伟君尚武汉自贸片区律师所提供）

收藏啦！这份家电维修售后放心网点名单您用得上

为进一步维护消费者的合法权益，提高消费者的辨别能力，提升家电维修放心网点在社会的影响力和广大消费者的认知度、满意度，营造安全放心的消费环境，谨防一些冒牌知名家电品牌的家电维修服务网点进行家电维修诈骗活动，湖北省消费者委员会、湖北省家电与网络信息产品服务行业协会、湖北省家电维修维权办公室联合公布2020年度135家全省家电维修售后服务放心网点名单。

放心服务网点可“放心”维修售后

135家售后服务放心网点由售后服务网点自主申报，经品牌服务商推荐，家电服务专委会评审，最后由湖北省家电与网络信息产品服务行业协会和湖北省家电维修办公室审核认定。通过审核认定的放心服务网点均能够较好的遵守本行业自律公约，维护行业整

体利益，在行业内有良好的口碑，消费投诉率较低。

售后不满意可向“直通车”投诉

近年来消费者维权意识显著提升，但维权难点问题依然存在。为促进放心消费，湖北省家电与网络信息产品服务行业协会公布湖北省家电维修维权办公室电话，开通不满意投诉“直通车”，对家电维修人员服务态度差、乱收费、小病大修、虚假维修等问题进行监督和曝光。

售后服务解决不及时、不满意的售后服务放心网点将取消全省放心网点资格。

湖北省家电维修维权办公室电话：
027-88926166 18995956909

2020年全省135家家电维修售后服务放心网点名单

格力品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉泰昌电器技术服务有限公司	湖北省武汉市东西湖区慈惠农场渔门径大队(十三支沟西、汉丹铁路北)1栋6层1室	027-84210620
武汉市墨桐电器设备有限公司	湖北省武汉市东西湖区马池中路庭瑞新汉口6-2	027-85554596
襄阳顺格劳务有限公司	湖北省襄阳市襄州区卧龙路襄阳新城B区5-19	0710-3108315
十堰市森格工贸有限公司	湖北省十堰市茅箭区人民路85号	0719-8220692
竹山县城关镇盛兴电器商城	湖北省十堰市城关镇纵横大道53号(格力形象店)	0719-4105901
罗田县欣兴电器售后服务部	湖北省黄冈市罗田县凤山镇义水北路(时代广场一楼)	0713-5058259
黄梅县百兴商贸有限公司	湖北省黄冈市黄梅县嘉隆广场延伸段百兴家电	0713-8933676
黄石市新楚商贸有限公司	湖北省黄石市下陆区下陆大道178号	0714-5323900
咸宁市万保电器商贸有限公司	湖北省咸宁市桂花路	0715-8255207
沙市区永新电器经营部	湖北省荆州市沙市区红星北路五金站仓库5号库	0716-8223486
沙市区骏鑫家电维修服务中心	湖北省荆州市沙市区红星北路活力小区5栋一层	0716-8244486
荆门市雄隆电器销售有限公司	湖北省荆门市长宁大道55号	0724-2339113
荆州市联谊机电设备有限公司	荆州市沙市区塔桥路33号，共创家电卖场内供销社直走到头靠右边.格力售后办公室	0716-8022866
天门市茂宏电器服务部	湖北省天门市竟陵东街22号	0728-5225949
潜江市博华家用电器维修中心	湖北省潜江市章华中路30号	0728-6238871
宜都市博通电子有限责任公司	湖北省宜都市名都商业街67号	0717-4829898
湖北欧歌商贸有限公司	湖北省宜昌市长阳土家族自治县龙舟坪镇清江山水街4号	0717-5108555
枝江市佳创伟业商贸有限责任公司	湖北省宜昌市枝江市民主路	0717-4515246
武汉联合格美冷暖设备有限公司	湖北省武汉市黄陂区百兴街41号	027-61008480
宜昌唯耀电器销售有限公司	湖北省宜昌市夷陵区夷兴大道108号	0717-7827835
武汉乐吉民用电器有限公司	湖北省武汉市新洲区阳逻街阳光路8号	027-86966668

消费警示

武汉恒立天天电器制冷有限公司	湖北省武汉市江岸区后湖大道幸福时代109号商铺	027-82818149
武汉市汉阳区天添电器经营部	湖北省武汉市汉阳区鹦鹉大道269号	027-84529309
武汉憬兴卓文商贸有限公司	湖北省洪山区雄楚大街36号	027-88013752
巴东县新大地电器安装维修有限公司	湖北省恩施州巴东县信陵镇云沱北京大道207号	0718-4221678
武汉朗宁电器有限公司	湖北省武汉市武昌区恒安路1号江宏花园B区12-13号门面	027-88773955
武汉新锐多科机电设备有限公司	湖北省武汉市青山区武东路2附-3	027-86433383
襄阳赛一格电器销售有限公司	湖北省襄阳市樊城区建设路塑料厂内	0710-3111315
十堰市力太工贸有限公司	湖北省十堰市茅箭区人民中路12号	0719-8679055
宜昌高新区辰曦电器经营部	湖北省宜昌市西陵区高新区港窑路24-7-023号	0717-6461313
荆州市敏盛商贸有限公司	塔桥北路义乌小商品城一期5-212	0716-8223009
宜昌和享电器销售有限公司	湖北省宜昌市夷陵区东城试验区发展大道国宾一号166-6号	0717-6308008
恩施聚腾暖通机电设备有限公司	湖北省恩施州恩施市东风大道69号	0718-8277797
湖北东方安吉电器有限公司	湖北省荆门市掇刀区虎牙关大道东方购物广场后面一楼	0724-2380315
武汉安达盛世商贸有限公司	湖北省武汉市江岸区越秀星汇君泊2期5栋1单元1901	027-65668725
武汉安顺捷电器有限责任公司	湖北省武汉市江夏区藏龙岛谭湖一路光谷8号工坊1-3-206	027-87133530
武汉凯弘兴安安装工程有限公司	湖北省武汉市经济技术开发区碧桂园泰富国际一期4号楼15层C17号房	027-84395589
武汉广亿源机电安装工程有限公司	湖北省武汉市武昌区武金堤路八铺围堤八铺街公交站旁格力客服中心	027-88861908
武汉铭杨电器安装工程有限公司	湖北省武汉市黄陂区盘龙城盘龙新天地2期11栋5号	027-61907939
武汉联华吉盛电子工程有限公司	湖北省武汉市洪山区珞狮南路168号狮城公寓	027-87880295
武汉市格乐恒兴电子有限责任公司	湖北省武汉市汉阳区鹦鹉大道448号桥机嘉园二期13栋1层11室-2	027-84636525
武汉市硚口区坤鸿家电经营部	湖北省武汉市硚口区解放大道558#	027-65381226
武汉市洪山区格力天信电器经营部	湖北省武汉市洪山区珞狮路南湖山庄半岛花园129号商铺	027-87862595
武汉金沁恒电器有限公司	湖北省武汉市江岸区二七街解放大道2159号	027-83297775
武汉市天瑾达机电工程有限公司	湖北省武汉市武昌区团结村福星惠誉国际城8-2栋-2201	027-88517547
武汉市江夏区君立制冷设备经营部	湖北省武汉市江夏区纸坊三潭路环山巷	027-87968315
汉川市腾达冷暖设备科技服务行	湖北省汉川市仙女山办事处中港花园G栋一号	0712-8281578
武汉银河印象制冷设备工程有限公司	湖北省武汉市汉阳区鹦鹉大道东星公寓D-3-101室	027-84836557
武汉鑫钰林商贸有限公司	湖北省武汉市江汉区常青三路常青二垸84栋2单元1-2	027-52349812
湖北良基机电工程有限公司	湖北省黄冈市黄州区青砖湖路鲢鱼巷市场临街门面	0713-8364245
武穴市钦鑫家电维修售后服务有限责任公司	湖北省武穴市青林路5号	0713-3660299
黄石市越晟制冷设备有限公司	湖北省黄石市颐阳路659号	0714-6265780
赤壁市科维电子服务有限公司	湖北省赤壁市赤马港和谐家园4号	0715-5903088
沙市区兴隆家电维修部	湖北省荆州市沙市区北京路165号	0716-8223229
枝江市永之兴家电维修部	湖北省宜昌市枝江市马家店街办建材市场东路25号01幢1单元1-3层101室	0717-4918022
恩施市新立家电维修服务有限公司	湖北省恩施州旗峰坝草根人家旁边	0718-8288133
五峰土家族自治县盛兴家用电器售后服务中心	湖北省宜昌市五峰县茶城11号楼6号门面	0717-6981148

美的品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
洪山区华铭电器经营部	武汉市洪山区珞瑜路307号七环科技公寓	027-87876717
武汉市洪山区嘉家佳电器服务部	武汉市武昌区丁字桥路35号滨湖名都城15栋9单元101室	027-87898676
武汉美恒通贸易有限公司	武汉市江汉区凯悦佳园5栋门面美的售后	027-83515703
广水市广办创美家电经营部	湖北省随州市广水市广水街道九皇冲	13093288770
武汉市洪山区鑫友宇家电经营部	武汉市青山区116街71门2号	027-88868156
武汉鑫瑞冷气设备有限公司	武汉市硚口区玉带正街38号1-A栋1层9号门面	027-83739796
武汉鑫虹洋电器有限公司	洪山区保利公园九里29栋1-07	18963962180
武汉服美家电维修有限公司	东西湖区马池路都市假日2702	13995630266
湖北鸿盛科技有限公司	武汉市江夏区纸坊街北华街48号-1	18872250550
武汉博泽玉弘机电工程有限公司	武汉市硚口区257物流2楼	027-83635886
武汉欣振万盛家电维修有限公司	武汉市江汉区振兴路航天花园303栋108A	59622608/83615285
武汉市亨泽贸易有限公司	武汉市洪山区光谷一路关南社区4期6-2-104	027-87002732

海尔品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
红安县文武电器经营部	湖北省黄冈市红安县杏花乡红安五中附近红两路75号	0712-4396756
浠水梓辰商贸有限公司	湖北省黄冈市浠水县清泉镇党校路23号	0713-4222789
黄石市海恒商贸有限公司	湖北省黄石市黄石港区天虹银海花园小区3-1-101	0714-6255621
大冶市巨尊商贸有限公司	湖北省大冶市金井路金圣小区A3海尔服务中心	0714-8893337
阳新巨尊商贸有限公司	湖北省黄石市阳新县兴国镇绿苑小区4栋1单元101室	0714-7356892
武汉鑫汉立电器有限公司	湖北省武汉市武昌区粮道街86号	027-88859970
鄂州市顺鑫电器服务有限公司	湖北鄂州鄂城区滨湖西路海堰广场2区45号	0711-3284079
湖北辉辉电器售后服务有限公司	湖北省武汉市洪山区城开青菱城市花园二期505栋1层2室	027-88326788
武汉益进聚机电有限公司	湖北省武汉市江夏区工业一路5号	027-81813893
监利市天韵家用电器维修站	监利市容城镇工业园路玉沙集团对面海尔售后	0716-3321109
武汉冉之星科技有限公司	湖北省武汉市武昌区南湖恒安路沁康园小区	027-58908815
咸宁市恒达家用电器服务有限公司	湖北省咸宁市咸安区东门菜场景晨花园A3栋1-3号门面	0715-8367777
赤壁市中维电子技术服务中心	湖北省赤壁市赤壁大道319号	0715-5222200
宜昌巨尊商贸有限公司	宜昌市西陵区唐家大院A区海尔服务中心	0717-7522722
江陵县星海电器有限公司	湖北省荆州市江陵县郝穴镇永济路5号	0716-4735999
公安县鑫盛电器有限公司	湖北省荆州市公安县斗湖堤镇长江路45号	0716-5233186
应城市四通海尔家电销售服务中心	湖北省孝感市应城市东堤路与五杨路交叉路口向北约150米海尔星际服务中心	0712-3223500
仙桃市庆辉商贸有限公司	湖北省仙桃市干河街道干河路小南小区东9巷29号	0728-3339138
安陆市峰凌电器有限公司	湖北孝感市安陆市府城街道太白大道8号中力建材市场7栋25号	0712-5257171
孝感鑫海电器服务中心	湖北省孝感市孝南区交通中路180-9号	0712-2887548
恩施市茂全商贸有限责任公司	湖北省恩施市舞阳坝街道板桥小区D区6排4栋	0718-8297008
来凤县金胜电器有限公司	湖北省恩施市来凤县翔凤镇41-5号	0718-6262220
宜昌卓驰电器有限公司	湖北省宜昌市西陵区长虹路6至2号	0717-6722244
枝江市若水电器有限公司	湖北宜昌枝江市马家店新华路53-1号	0717-4211235
武汉海内思安装有限公司	武汉市汉阳区桃花岛城市花园海尔售后	027-84642346
孝昌县平板家电维修服务部	湖北省孝感市孝昌县花园镇府东路5-1-9	0712-2945991
武汉万年祥电器有限公司	武汉市江汉区复兴二村凯旋家园 海尔星级服务中心	027-83511050
武汉海虹景电器服务有限公司	武汉市江汉区姑嫂树路杨汉湖特8号	027-51337541
湖北鸿基锐创贸易有限公司	武汉市汉阳区长江路6号江圩工业园	027-84762902
武汉恒隆顺家电维修有限公司	武汉市东西湖区吴家山三秀路团结村636号	027-83389675
竹溪县建辉商贸有限公司	湖北省十堰市竹溪县鄂陕大道	17371169555
谷城涌泉商贸有限公司	谷城县银城大道168号	17371169555

小米品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉德峰电子有限公司	硚口区长丰科技园西区太空谷5楼	02782889214

TCL品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉市武昌区捷盛电器维修部	武汉市江岸区兴业路 香丽国庭12-3903	18086417779
武汉经济开发区前锋电器维修部	武汉市洪山区马湖新村26栋101	13971040160
武汉市硚口区万鑫电器维修部	湖北省武汉市汉阳区郭茨口朱家亭特一号安居苑1-101	13886035095郑佑敏
武汉市青山区恒哲起点家用电器经营部	武汉市武昌区杨园四美塘才华茗苑1-4-101	13260609888

消费警示

苏宁售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
荆门市锐智商务信息咨询有限公司	荆门市掇刀区名泉小区苏宁易购售后服务中心	13617273034
武汉市青山区麒麟家电制冷中心	武汉市青山区三弓路22号	15327243113
宜昌市伍家岗区东德家电服务中心	宜昌市伍家岗区夷陵大道392号	13657171151
随州高新区锦程家电配送服务部	随州市曾都区东城文峰八一六队82号对面	15897585923
武汉市蔡甸区园红顺家电维修经营部	武汉市汉阳区四新北路太子水榭西4商铺	18827678810
武汉柒格制冷设备工程有限公司	武汉市黄陂区盘龙城28街-3	15172375703
武汉市智家洋商贸有限公司	武汉市新洲区阳逻街军安北路三环花园北门	15827303843
武汉鑫铂锐家电服务有限公司	武汉市洪山区雄楚大道迪雅花园4-3	15827415410
武汉市阳光佳星电器维修有限公司	武汉市江夏区纸坊街道商业街长富楼1-8号	13317182206
武汉新协电器有限公司	武汉市武昌区白沙洲武金堤观澜天地2-1112	13720352048
宜昌市夷陵区小溪塔中维电器维修部	宜昌市夷陵区小溪塔街道七里岗路6号	18671726969
武汉翔联科有限公司	武汉市洪山区下马湖明泽丰华苑2-3-304	18971086049
武汉市江岸区惠力家电维修中心	武汉市江岸区南京路115号付2号	13907149800
武汉海鸿顺科技有限公司	武汉市东西湖区新城十八路奥正科技园	13277330777
孝感市开发区天顺家电配送服务中心	孝感市孝南区交通中路180-9号	13707290306
武汉市硚口区明杰五金经营部	武汉市硚口区古田二路省才小区205-3-102	15807156013
高新技术开发区汇有通机电维修中心	襄阳市襄州区卧龙路98号汇友通物流公司	13871772198
荆州市鑫威安装服务有限公司	荆州市沙市区南湖路交警大队隔壁	18972124245
武汉至信路阳工程有限公司	江岸区越秀星汇君泊B1栋2006室	15623272755
武汉市黄陂区正泽诚暖通设备销售服务部	武汉市黄陂区前川街理林大道63号附3号	15902726866
襄阳志众兴暖通工程有限公司	襄阳市襄州区张湾街道航空路71号	13476356168
武汉市万汇鼎盛安装服务有限公司	武汉市洪山区光谷软件园E1栋1706	13554066886

长虹品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
曾都区前成家电维修部	随州市曾都区交通大道粮油巷内长虹售后	15926650060薛康俊
仙桃市守创家电维修中心	仙桃市何李路昌湾西街一巷号快益点服务中心	07283229495/3210076 18086299794 陈刚
孝感市城区蓝科家电维修部	孝感市孝南区宇淇城东城水塔下4号门面	0712-2865300 杨智景
湖北屏安科技有限公司	襄阳市长征路181号	07103442002张晟

松下品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉点兵点将科技服务有限公司	武汉市东西湖区马池路都市假日2805号	02783938898 13476268620

创维品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
荆州市映山红商贸有限公司	湖北省荆州市沙市区太岳路梧桐树下小区108号门店荆州映山红	0716-8850188 18062352076
武汉市洪山区威创电子电器服务部	武汉市洪山区光谷一路关南社区三期	13638619176

志高品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
随州高新区鼎宏电器商行	湖北省随州市青年路83-1号志高空调	15717813870