

强化社会协同共治 营造良好消费环境

全国政协常委 马正其

党中央高度重视保护消费者权益。党的十九大报告指出“增强消费对经济发展的基础性作用”。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》强调，“改善消费环境，强化消费者权益保护”。保护消费者权益是党和政府的神圣使命，是整个市场监管工作的出发点和落脚点，是永恒的主题。

市场监管部门始终把保护消费者权益放在突出位置，着力树立消费者至上理念，努力营造安全放心消费环境。但应看到，消费者权益保护工作仍面临多重考验。传统消费领域尚有明显短板，食品安全、假冒伪劣等不少消费者反映强烈的老大难问题仍时有发生。共享经济、直播短视频、在线旅游、外卖订餐、新零售、社交电商、众筹拼团等新业态，消费投诉集中、消费风险高发。各项消费维权的制度滞后于社会发展，消费者“维权难、维权慢、维权贵”现象仍然普遍存在。

保护消费者权益，是一项永无止境的系统性工程。要以钉钉子精神，脚踏实地抓好消费者权益保护的制度建设。国家层面要加快推动《消费者权益保护法实施条例》出台。各地要根据《消费者权益保护法》《电子商务法》等法律法规，抓紧制修订配套的地方性法规，结合本地实际增强可操作性，保障各项制度的细化落地。要抓好各项法规制度的学习宣传贯彻，推动各项消保法规制度落实生效。

突出生产环节提升产品质量。产品质量，是

监管出来的，更是企业生产出来的。要深入实施质量强国战略，开展高质量发展综合绩效评价，加快建立产品质量分级、优质服务承诺等制度。实施团体标准培优计划和企业标准“领跑者”制度。加快建立统一的绿色产品认证和标识体系。围绕群众关心的重点领域、重点产品、重点行业、重点区域，加强全面质量管理，不断提高产品质量整体水平，不断提高产品质量满足消费者需求。

突出重点问题治理加大监管执法力度。要以人民群众吃、穿、用等领域为重点，突出制售源头和重点流通环节，加大打击假冒伪劣产品力度。重点关注个人信息安全和预付式消费风险，查办一批有重大震慑力的案件，让监管长出牙齿，让违法者付出代价。加强教育、医疗、药品等民生领域价格监管，严肃查处虚假违法广告及违法营销行为。持续开展认证和检验检测领域专项整治，增强百姓获得感。

突出协同共治做好消费维权工作。要推进落实经营者首问和赔偿先付制度，探索实施多方线上调解。加强网上销售消费品召回，积极推进放心消费创建工作，优化完善12315工作体系。加强消费投诉信息公示，减少消费者和经营者之间的信息不对称，更好保障消费者的知情权、选择权，倒逼经营者诚信守法。大力支持消协组织发挥作用，积极开展投诉调解、消费教育引导、比较试验、体验式调查、公益诉讼、参与立法立标、参与监督检查、公开披露批评等工作，健全消费纠纷多元化解体系。

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

欧阳华 何华明 汪爱萍

郑和平 刘想中 柯兵

林慧秀 章炜 阮良冰

马义春 曾平 陈明

喻芬 商宗银 吴采平

编委：肖诗新 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 胡勇

刘波 高树军 黄正柏 朱国华

黄波 闵家胜 徐望春 李元飞

余英 杨文斌 秦昌平 柳春龙

廖安涛

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 强化社会协同共治 营造良好消费环境

权威发布

04 省市场监管局12315指挥中心发布2020年度消费投诉分析报告

全省12315处理消费者诉求88万件

投诉十大热点见证消费迭代升级多元化

08 湖北省消委发布2020年度投诉分析报告——

餐饮服务、预付卡消费、汽车销售、远程购物、直播带货

是投诉热点

12 湖北省消委发布2020年消费侵权八大典型案例

13 湖北省消委会：预付卡消费维权有“六难”

谨慎到荷木美容美发店消费

观点视角

14 中消协公布2021年消费维权年主题：守护安全 畅通消费

15 规范好快递服务的最后一环

消委动态

16 湖北省市场监管局、湖北省消委联合发布

431家放心消费创建省级示范点

21 阿里巴巴本地生活30家名优企业

入驻湖北315消费投诉和解平台

22 湖北移动所属67家名优单位入驻湖北315消费投诉和解平台

23 十堰市消委举行2021年“3·15”纪念活动

24 襄阳市“放心消费”汽车行业诚信经营联盟成立！

枣阳市隆重举行纪念“3·15”活动

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

- 25 荆州市举办2021年“3·15”国际消费者权益日纪念活动
- 26 黄石“守护安全 畅通消费”主题活动启动
- 27 咸宁市市场监管局、市消委会联合开展“3·15”系列宣传活动
- 28 鄂州市市场监管局、市消委举办315大型纪念活动暨湖北315投诉和解平台鄂州站启动仪式恩施州举办“3·15”国际消费者权益日系列活动
- 29 黄冈市召开2021年纪念“3·15”国际消费者权益日活动暨新闻发布会“守护安全 畅通消费”孝感市消委会开展“3·15”宣传活动
- 30 潜江市消委开展“3·15”国际消费者权益日活动神农架林区：筑牢安全底线 畅通消费环境
- 31 仙桃市消委举行“3·15国际消费者权益日”纪念活动
- 32 天门市消委举办“3·15”纪念活动
- 33 “突出年主题 唱响3·15”汉川市消委全力推进消费维权工作
- 34 红安县2021年“3.15”大型宣传咨询活动精彩纷呈

寻找最美消费维权人物

- 35 薛旭东：敢碰硬的“网红秘书长”
- 37 戴盛仪：消费维权法制的宣传员和研究者
- 38 宫步坦：普法、调解和维权团队的“公益带头人”
- 40 任显成：在消费维权中彰显初心使命
- 41 吴采平：用新闻为消费者撑腰
- 43 章志军：甘为消费维权写春秋

消费提示

- 45 汽车维修保养应当避免的十个误区
- 46 湖北省消委、湖北省家电消费维权办公室联合公布107家家电维修售后服务放心网点名单

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中北路101号
海山金谷1602

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

省市场监管局12315指挥中心发布2020年度消费投诉分析报告

全省12315处理消费者诉求88万件 投诉十大热点见证消费迭代升级多元化

◎文/童颖

湖北省市场监督管理局12315指挥中心发布2020年度消费者诉求数据分析报告。报告显示，2020年，全省市场监管部门12315平台处理消费者诉求共计88.22万件（不含消委系统），日均2416件。其中咨询55.20万件、投诉22.73万件、举报10.29万件，分别占12315诉求总量的62.57%、25.77%和11.66%。与上年同期相比，诉求总量同比增加33.79%，其中咨询量、投诉量和举报量同比分别增加14.52%、42.23%和485.07%。2020年通过处理投诉，为消费者挽回经济损失共计1.3亿元。

消费者维权意识日益增强，12315诉求渠道不断畅通，维权效能不断提升。从诉求接收渠道来看，12315电话诉求72.49万件，占82.17%；网络诉求（含互联网平台、门户网站、微信、小程序等）12.00万件，占13.60%；来信来访等其他诉求3.73万件，占4.23%。网络接诉所占比重增长了9.04个百分点，由此可见，12315热线仍然是消费者进行咨询投诉举报时选择的主要渠道，同时，网络接诉方式也正成为12315热线的有效补充。

消费诉求呈现多元细分趋势。据2020年度全省12315消费投诉分析报告显示，2020年消费投诉类别进一步扩展，消费者投诉热点有细分趋势，投诉量分布与上年相比更为分散，除以往传统消费领域投诉增长外，保健食品、宠物用品、应用软件、智能设备、电子出版物、在线服务、物业服务、跨境旅游等类别的投诉量有明显增长。由此折射出新业态、新消费加速创新，消费升级态势依然明显，消费需求不断向个性化、多样化、品质化方向发展，消费者日益呈现出多元细分的消费诉求。

合同、质量与售后服务是消费者投诉最为集中的三类问题。从投诉问题性质来看，合同类占26.89%、质量类占17.46%、售后服务类占17.26%、价格类占6.86%、广告类占3.45%、食品安全类占2.96%、不正当竞争类占1.64%、人身权利类占1.31%、安全类占1.21%、计量类占0.76%、其他占20.20%。

2020年，发生突如其来的新冠疫情。疫情防控之下，人们的生活方式和消费习惯也发生了很大变化，健康消费已成为共识，新业态、新模式快速发展，线上经济如火如荼，社区团购、在线教育、直播带货等新型消费模式展现出强劲的生命力，相关投诉量也随之攀升。

热点一：防疫用品

受疫情影响，口罩、消毒用品、体温计等防疫防护用品投诉量激增。2020年，全省12315平台共接收涉及疫情的投诉举报42432件，其中消费者最为关切的防疫用品（口罩、酒精、消毒剂等）相关投诉举报19277件。消费者反映口罩的价格和质量问题最为集中，约占78%，其中反映价格问题约占60%、质量问题约占18%。



热点二：社区团购

受疫情影响，社区团购模式方兴未艾，受到消费者的青睐，这一新型消费模式在快速发展的同时也涌现出一些问题。湖北12315大数据监测显示，2020年全省12315平台共接收涉及社区团购的投诉104件，是上年同期的52倍。投诉主要反映：一是团购生鲜食品不新鲜、产品质量差、无产品检验合格证明、缺斤少两；二是下单后配送提货

体验差、缺货退货问题、售后服务不到位等；三是部分商家低价倾销，抢占市场，出现不正当竞争等现象；四是社区团购团长对产品质量把关不严、发布虚假广告等。

热点三：在线教育

2020年，在线教育得到迅速发展，教育培训服务投诉也持续升温。2020年全年12315平台共处理教育培训服务投诉14339件，同比激增274.19%。其中在线教育相关投诉达7060件，占教育培训服务投诉的近一半（49.24%）。消费者投诉问题包括：一是虚假、夸大宣传，实际教学质量与宣传承诺不符；二是缴费容易退费难，部分在线教育机构不履行合同和承诺，合同暗藏不公平格式条款，限制消费者退费或扣除大量服务费；三是在线培训机构诱导消费者办理分期付款；四是部分机构以高折扣诱导消费者办理预付卡，支付高额学费，容易引发投诉。

热点四：长租公寓

新冠肺炎疫情爆发后，部分房屋租赁合同无法正常履行，导致出租方与承租方之间发生纠纷，长租公寓投诉量经历了一段时间的猛增。2020年全省12315平台共接收涉及长租公寓的相关投诉5053件，同比增长60.26%。湖北12315大数据分析平台监测显示，长租公寓相关投诉在2020年4月达到峰值，随后也一直处于高位，这与疫后复工复产，租户与长租公寓经营者针对疫情期间租金减免支付、退租等问题产生纠纷相关联。2020年11月多家长租公寓公司出现经营风险，相关投诉量呈上升趋势。从投诉反映的问题来看，主要包括：一、长租公寓经营者违反合同约定的退款期限，退租后押金迟迟不到账，未按承诺返还租金；二、长租公寓售后服务处理差，客服长期联系不上，无故停网，申请维修被经营者拒绝，未按合

荆楚维权

同约定提供保洁服务等；三、长租公寓经营者未按约定将房款交付给房主，导致房主上门收房要求租户退租，引发租户与房东的纠纷；四、经营者借疫情上调租金，疫情期间消费者不便寻找新房源，只能被迫接受续租；五、经营者在未告知消费者的情况下私自将房租变为网贷。



热点五：直播带货

直播带货作为一种新兴的网购模式在2020年得到迅猛发展，越来越多消费者通过观看网络直播进行网购。2020年全省12315平台共接收涉及直播购物的投诉822件，同比增长867.06%，占网购投诉量的1.89%。直播带货除了反映网络消费投诉的常见问题外，也暴露出一些新问题。投诉主要反映：一是主播存在夸大和虚假宣传问题；二是产品质量得不到保障，存在销售假冒伪劣商品的现象，也有直播中销售商品与实物不一致的情况；三是售后服务不完善，由于直播电商本身的属性，导致出现问题时找不到客服或维权时缺乏完整的购物证据链，加大了消费者维权难度；四是部分主播引导消费者绕过平台私下交易，给消费者造成较大交易风险；五是流量造假、刷单现象严重，造成虚假火爆假象，诱导消费者下单。

以往传统的消费投诉热点在2020年依旧凸显，主要聚焦在预付式消费、交通工具、餐饮服务、互联网及通信服务等领域，其中预付式消费纠纷和交通工具投诉可谓是两大痼疾。

热点六：预付式消费

预付式消费因市场覆盖面广、进入门槛低、流动性大、资金监管难，一直是投诉热点，再加上疫情冲击，健身房、美容美发机构、文娱休闲类场所等服务行业消费缩减，一方面部分商家停业关门，另一方面消费者因无法如期进行消费而主动要求退款，导致预付式消费相关投诉明显增加。据不完全统计，2020年全省共接到涉及预付式消费相关投诉3183件，问题主要集中在疫情期间停业引发的退费纠纷，商家擅自变更服务方式、降低服务质量、限制使用期限、利用格式合同规避商家责任以及商家倒闭无法继续履行合同等合同违约行为。

热点七：交通工具

2020年全省12315平台共接收交通工具投诉17416件，占商品类投诉的14.13%，投诉量同比增加3.51%。交通工具自2015年起连续五年的年投诉量均位居商品类投诉首位，2020年投诉量位居商品类投诉第二位，投诉量总体呈不断增长之势。从消费者投诉反映的问题来看，主要集中在以下几个方面：一是汽车质量问题，如新购汽车不久即出现发动机、变速箱、空调、仪表盘等主要部件故障，汽车存在车辆异响、异常抖动、刹车失灵、转向失灵、严重烧机油等问题；二是商家合同违约问题，如商家未按约定时间提供车辆或提车临时加价，车型与合同不符，不能提供车辆合格证，商家违约时拒不退还定金，承诺的赠品或优惠不能兑现等；三是售后服务不到位，如保修期内4S店拒绝免费维

修，“小病大修”，屡次维修故障得不到解决等；四是强制消费问题，部分经营者强制搭售增值服务如金融服务费、上牌费、保险费等各种费用；五是部分经营者存在欺诈行为，如二手车当新车卖，修改车辆里程，隐瞒车辆真实状况等。

在个性化、品质化、绿色健康的消费新风尚引领之下，盲盒经济、代餐食品、智能设备、净化类产品、定制类产品等新消费领域备受消费者关注，在投诉数量上虽然较少，但呈现出强势增长的态势。



热点八：盲盒经济

近年来颇受年轻人欢迎的“盲盒消费”，迎合了当下90后、00后年轻一代尝新意愿强、追求更丰富购物体验的消费观念，购买盲盒可以在相同的包装之下拆出不同的商品，具有未知性、惊喜性和收藏价值。然而盲盒产业的快速扩张也暴露了不少问题。从湖北12315平台接收的投诉来看，2020年全省共接收涉及盲盒的消费投诉31件，同比激增14.5倍。投诉主要聚焦在盲盒产品质量差、商家虚假宣传，以“限量”、“热款”等诱导购买，不按约定时间发货、售后服务差等方面。盲盒消费因其不透明、信息不对称且具有“上瘾性”的特点，也使消

费者存在一定的盲目消费风险。

热点九：代餐食品

随着人们健康观念的升级，对食品的关注和需求也在向绿色、健康、个性化、多元化方向发展。疫情加速了健康代餐消费的兴起，代餐食品成为食品消费领域新的增长点。有数据显示，预计2022年中国代餐市场规模将会达到1200亿。但由于代餐市场尚不规范，相关标准不健全，市场上的代餐食品存在夸大宣传、营养不均衡、配方不科学、质量良莠不齐等问题。2020年湖北12315平台共接收涉及代餐食品的投诉45件，同比增幅为80%。投诉主要反映：代餐食品虚假宣传，虚标营养成分，以“假全麦”、“假无糖”、“假低脂低卡”的噱头欺骗消费者，产品质量不合格，甚至危害身体健康等。2020年全年共接收一般食品类投诉24693件，投诉量同比增长260.17%；共接收保健食品类投诉997件，同比增长了76.77%。

热点十：智能设备

智能手表、智能手环、扫地机器人、体感车、智能家居、智能门锁、……琳琅满目的智能设备给人们的生活带来了更大的便利，提升了人们的生活品质，成为一种全新的生活方式。随着“宅经济”的崛起，消费者对智能设备的需求进一步扩大。2020年，湖北12315平台共接收涉及智能设备的投诉144件，同比增长747.06%。从投诉情况来看，主要反映：产品质量差、续航时间短、故障频发、多次维修不能解决，售后服务差等。2020年计算机产品的投诉量也增长明显，同比增幅111.10%。其中80%以上投诉来自网购渠道，质量问题、售后服务问题、虚假宣传问题是消费者投诉聚焦的三大问题。

湖北省消委发布2020年度投诉分析报告——

餐饮服务、预付卡消费、汽车销售、远程购物、直播带货是投诉热点

◎文/聂喜洋

2020年，全省各级消委组织共接待消费者来电、来信、来访共计9.3万余人次，其中受理消费者法律咨询1.3万余人次，受理消费者投诉79108件，已解决74595件，解决率94%，为消费者挽回经济损失7898万元。

一、投诉分类基本情况

(一) 投诉性质分析

根据投诉性质分析统计，投诉量占比排名依次为：合同17539件，占投诉总量22.17%；质量15302件，占投诉总量19.34%；售后服务13909件，占投诉总量17.58%；价格9223件，占投诉总量11.66%；虚假宣传7444件，占投诉总量9.41%；安全5992件，占投诉总量7.57%；其他3349件，占投诉总量4.23%；假冒3076件，占投诉总量3.89%；计量2629件，占投诉总量3.32%；人格尊严645件，占投诉总量0.82%。与去年相比，合同、质量、售后服务问题仍是引发消费争议的主要原因，分别位居投诉总量前三位（如图1、表1所示）。



项目	2020年(件)	投诉比重(%)	2019年(件)	投诉比重(%)	比重变化(%)
合同	17539	22.17	10351	29.32	↓7.15
质量	15302	19.34	9080	25.72	↓6.38
售后服务	13909	17.58	7438	21.07	↓3.49
价格	9223	11.66	1193	3.38	↑8.28
虚假宣传	7444	9.41	3051	8.64	↑0.77
安全	5992	7.57	1211	3.43	↑4.14
假冒	3076	3.89	646	1.83	↑2.06
计量	2629	3.32	437	1.24	↑2.08
人格尊严	645	0.82	201	0.57	↑0.25
其他	3349	4.32	1692	4.79	↓0.47

(二) 按投诉类别分析

1、按商品类投诉分析。2020年全省消委组织受理商品类投诉35804件，占投诉总量45.26%。其中，食品、日用商品、家用电子电器、交通工具、服装鞋帽、医药及医疗用品、烟酒饮料位居投诉量前七位，依次为8654件、5116件、4287件、3100件、2906件、2877件和2376件，分别占投诉总量10.94%、6.47%、5.42%、3.92%、3.67%、3.64%和3.00%（如图2、表2所示）。



表2：按商品类投诉变化表

项目	2020年 (件)	投诉比重 (%)	2019年 (件)	投诉比重 (%)	比重变化 (%)
食品	8654	10.94	1315	3.73	↑7.21
家用日用商品	5116	6.47	2252	6.38	↑0.09
电子电器	4287	5.42	3432	9.72	↓4.30
交通工具	3100	3.92	4493	12.73	↑8.81
服装鞋帽	2906	3.67	2730	7.73	↓4.06
医药及医疗用品	2877	3.64	235	0.67	↑2.97
烟酒饮料	2376	3.00	553	1.57	↑1.43
首饰及文体用品	1888	2.39	1102	3.12	↓0.73
房屋及建材	1838	2.32	2188	6.2	↓3.88
农用生产资料	904	1.14	117	0.33	↑0.81
其他商品	1858	2.35	1055	2.99	↑0.64
合计	35804	45.26	19472	55.16	↓9.90

2、按服务类投诉分析。2020年全省消委组织受理服务类投诉43304件，占投诉总量54.74%。其中，生活社会服务类、文化娱乐体育服务类、教育培训类投诉变化上升明显（如图3、表3所示）。

图3：按服务类投诉变化图



表3：按服务类投诉变化表

项目	2020年 (件)	投诉比重 (%)	2019年 (件)	投诉比重 (%)	比重变化 (%)
生活社会服务	15358	19.41	5124	14.52	↑4.89
文化娱乐体育	5687	7.19	1485	4.21	↑2.98
通信服务	2962	3.74	2654	7.52	↓3.78
房屋装修物业	2417	3.06	1644	4.66	↓1.60
销售服务	2407	3.04	1138	3.22	↓0.18
互联网服务	2278	2.88	1171	3.32	↓0.44
教育培训服务	2078	2.63	496	1.41	↑1.22
公共设施服务	1768	2.23	737	2.09	↑0.14
旅游服务	1660	2.10	93	0.26	↑1.84
保险服务	1628	2.06	272	0.77	↑0.29
卫生保健服务	1245	1.57	81	0.23	↑1.34
邮政业服务	1042	1.32	34	0.10	↑1.22
金融服务	625	0.79	86	0.24	↑0.55
其他服务	2149	2.72	813	2.3	↑0.42
合计	43304	54.74	15828	44.84	↑9.90

（三）细分商品和服务类投诉变化

根据细分商品和服务投诉分析，食品、餐饮、汽车、通信、健身、装修、销售、服装、装修建材、公共设施、美容美发、住宿等投诉高发。侵权主要表现为虚假打折、误导销售、服务缩水、履约延时、关门跑路等问题（如图4、表4所示）。

图4：细分商品服务投诉前十位变化图



表4：细分商品服务投诉前十位变化表

商品类别	2020年	2019年	服务类别	2020年	2019年
食品	8654	1004	餐饮服务	6985	933
汽车	3100	3245	通信服务	2962	2654
服装	1842	1309	健身服务	2472	899
装修建材	1838	1335	装修服务	2417	460
家具	1574	657	销售服务	2407	1138
手机产品	1495	1173	公共设施	1768	345
鞋	1002	888	美容美发	1765	1060
首饰	888	820	住宿服务	1378	658
家用空调	639	449	网络接入	452	762
厨房电器	635	513	维修服务	989	664

二、投诉特点分析

（一）投诉总量大幅上升

2020年，受新冠肺炎疫情影响，人们消费方式急速变化，各类消费问题层出不穷，部分消费领域短时间内突增大量投诉。与2019年同比投诉增长高达126%，特别是餐饮食品、日用商品、文化娱乐体育、生活服务、社区团购、医疗用品等方面最为突出，主要表现在产品质量难保障、预付卡退款难、商品价高质次、售后服务延迟等问题。

荆楚维权

（二）社会共治效能突显

2020年，在消费投诉总量大幅增加的情况下，全省各级市场监管部门和消委组织积极联络相关部门、行业协会、专家学者、律师教授、新闻媒体等社会各界力量协同维权，探索建立“消费者在线投诉、经营者在线和解、消委在线监督、信用在线公示”的消费维权新机制，积极引导商家遵守疫情防控和消费维权相关规定，及时妥善解决广大消费者诉求，全省消委系统办结消费投诉74595件，投诉调处率达到94%。同时，充分运用约谈劝谕、警示提示、支持诉讼等法定职责，及时处理消费舆情，成功化解观影消费、口罩销售、合同违约、销售陷阱、定金潜规则、网络游戏、汽车群诉等问题，消费维权成效明显，消费者满意度提升。

（三）新消费领域侵权问题“五花八门”

当前各类消费新业态、新模式不断涌现，如直播带货、长租公寓、网络游戏、在线视频教育等深受广大消费者青睐，但在人们高频消费的同时，逐渐也暴露出各种安全隐患，诸如直播带货“频频翻车”、在线培训“乱象频发”、直播打赏“造假误导”、网络游戏“充值难退”、快递柜“超时收费”、盲盒经济“过度营销”、长租公寓“爆雷跑路”等新的消费侵权问题不断，一些消费者盲目跟从消费，不熟悉消费方式和售后保障，容易上当受骗。投诉呈现新情况、新热点，消费维权需求呈现多元化、多样性。

三、投诉主要热点

（一）餐饮服务问题多。

2020年，全省各级消委组织受理餐饮服务类投诉6982件，占投诉总量8.83%，投诉主要反映婚宴、

桌宴定金难退，餐饮包间设最低消费；线上外卖餐饮酒店卫生设施不达标，外卖缺斤少两，退单、退款不及时，送餐延迟等。如：2020年12月2日，十堰消费者王先生在李二鲜鱼村餐饮连锁管理有限公司就餐时，通过手机结账时多充值了100多元，要求商家退款遭拒。又如：2020年12月20日，武汉消费者张女士通过网络平台购买了2020年11月18日-2021年1月16日的35元抵50元尚捞食材火锅烧烤专营超市的餐饮券，当天去使用遭拒。

（二）美容健身、教育培训等预付式消费难点多。

2020年，全省消委组织受理美容美发健身、教育培训类等预付卡投诉6315件，占投诉总量7.99%。投诉主要反映虚假宣传、误导消费、夸大功效、霸王条款、美容伤害、关门跑路、延期培训、收费虚高等问题，主要存在维权六大难点：宣传误导识别难、霸王条款根除难、缴费容易退款难、延期培训开学难、美容伤害鉴定难、关门跑路维权难。如：2020年8月7日，消费者叶女士在武汉市汉阳区舞蹈培训机构报了688元的舞蹈课，后因个人没有消费过一次，要求退费并愿意承担违约金，商家表示一经售出概不退费。又如：2020年12月，武汉市青山区消费者王女士投诉反映，在吉林街卓妍美容店工作人员推销办理了1900元消费卡，体验后感觉效果不明显，要求退卡遭拒。

（三）汽车销售陷阱多。

2020年，全省消委组织受理交通工具类投诉3100件，占投诉总量3.92%。主要表现在售前信息不对称、承诺不兑现，高举无息贷款的旗号，巧立名目收取手续费等。由于消费者知情权的缺失，对新车抵押银行、指定保险、不提供新车牌照等信息难以掌握，消费者权益频频受损。汽车质量漏油异

响、轮胎爆裂、鼓包等问题屡见不鲜，消费者鉴定难、举证难；三包期内只单包、三包服务缩水、退车换车执行难等问题突显。按汽车品牌投诉前八名的依次为：宝马234件、奥迪180件、奔驰153件、凯迪拉克116件、长城97件、一汽大众96件、北京现代51件、奇瑞41件等。如：2020年6月24日，荆州消费者吴先生在马河渔场“奥迪4S店”购买了一辆新车，消费者被强制在该店指定的保险公司购买保险，否则不予退还续保押金进行威胁；又如：2020年7月15日，武汉消费者许先生在武汉市洪山区南湖大道“宝马4S店”购买了一辆新车，使用几天后，发现车辆油漆有重新补过的痕迹，觉得是翻新车，要求退车遭拒。再如：2020年8月，消费者徐先生投诉反映，2018年4月份在源华建诚汽车销售服务有限公司买了一辆长城源华汽车，行驶半年左右，车子经常出现异常，发动机抖动，踩油门无效，变速箱漏油等问题，先后维修了五次，问题没有解决，要求商家厂家返厂检测、延保遭拒。

（四）远程购物欺许多。

随着智能手机的普及运用和推广，网络消费经济快速发展，以电商购物、媒体购物、社区团购等购物的便捷性和直观性，已经被广大消费者认同和接受，但同时也成为消费者关注的热点，成为投诉多发领域。2020年，全省各级消委组织受理网络购物类投诉4407件，占投诉总量5.57%。投诉主要反映社区团购、网购在质量、售后、价格、物流等方面存在服务不及时，线上七日无理由退货规定落实难等问题，特别是一些网店以次充好、以假充真、虚假折扣、虚标原价以及货不对板等行为严重损害消费者合法权益。如：2020年10月12日，消费者张先生通过网购商城购买一袋宣传为野生的花菇，购买后发现说明书介绍的确是人工打孔种植，要求该网店退赔遭拒。

（五）直播带货、网络游戏消费槽点多。

2020年，受新冠肺炎影响，网络消费异军突起，全省受理直播带货和网络游戏投诉1280件，占投诉总量1.62%。直播带货“槽点”主要集中在商品描述不实，宣传时使用绝对化极限语言，选择性介绍产品，回避关键信息，低价推销劣质商品，销售三无产品、“七日无理由退货”规定落实不到位；网络游戏“槽点”主要集中在超额充值难退、免费试玩上当、诱导打赏等问题，消费者权益频受损害。如：2020年7月28日，武汉消费者苏先生投诉反映某文化传播有限公司签约淘宝网主播“范爷冰”，长期在淘宝网进行直播带货活动，该直播用户带货销售的商品包括但不限于化妆品、护肤品、视频、饰品。该直播用户不仅外貌与范冰冰酷似，而且妆容、造型也与范冰冰十分相似，加上在商品页面加上“范爷冰推荐”字样，在直播页面加入“范冰冰仿妆”，极易使消费者认为是范冰冰在进行直播带货、商品推荐。



湖北省消委发布2020年消费侵权八大典型案例

3·15期间，湖北省消委对外发布了2020年消费侵权八大典型案例：

案例一：2020年1月29日，襄阳消费者周女士投诉，称其2019年12月10日在飞猪平台购买4张2020年1月24日从襄阳飞至厦门的机票，共支付6320元。周女士是武汉在读大学生，2020年1月14日从武汉返回襄阳。由于疫情防控要求，周女士需要居家隔离14天，隔离结束的日期是1月28日，因此无法乘坐1月24日的飞机。于是，周女士在网上申请退票，飞猪平台仅退还1456元，其余款项作为手续费予以扣除。周女士对扣款不满意，要求全额退款遭拒。襄阳市消委受理投诉后，立即联系飞猪平台进行沟通协调，要求其按照国家规定全额退款，经多次协调，最终促成飞猪平台全额退款。

案例二：2020年5月29日，安陆消费者侯先生反映，称2019年9月16日在安陆市紫金路东方家园23栋新爱婴早教中心为其子报名，并缴纳一年的学费1.9万元，2020年1月15日停学。后因疫情原因未能按时开学，消费者欲转往武汉市就读，与早教中心协商退还学费遭拒。安陆市消委受理投诉后，第一时间启动调查，组织双方进行了调解，经协商沟通达成一致协议，课程转成入户一对一亲子课，消费者对此表示满意。

案例三：2020年1月9日，襄阳市襄州区消费者何先生、张先生投诉，称其在襄阳恒信之星汽车销售服务有限公司分别花费40万元、39万元订购了两辆新车，当在银行办理好汽车贷款等手续到商家要求提车时，商家要求另收2万元金融服务费，消费者认为商家之前未告知其需收取此项费用，表示不想买车了，要求退还定金遭拒。襄州区消保季接诉后，立即联系该公司调查了解情况，指出收取服务费的前提条件是

明确告知消费者，并征得同意，经营者不能单方面强制向消费者收取任何费用。后经沟通协调，双方达成一致协议，由该公司赠送保养各两次及两平方油漆，消费者对该调解结果表示满意。

案例四：2020年4月30日，武汉消费者刘先生投诉，称其在疫情期间到社区抗疫，疏于对未成年小孩的监管，其子在上网课时，偷偷地用家长手机玩《和平精英》游戏，并充值4000元，刘先生认为未成年人在缺乏家长的看护下，私自通过家长账户向手机游戏充值不合理，要求游戏公司退款遭拒。武汉市消协接诉后，立刻展开调查，发现情况属实后，遂联系深圳市消委将此投诉件转办至游戏运营商腾讯公司。后经了解，刘先生小孩充值费用由苹果手机APP STORE扣除，武汉市消协随即与苹果（上海）总部政府关系部取得联系，经沟通协商，苹果公司承诺全款退还4000元，刘先生对此表示满意。

案例五：2020年1月，恩施州市消费者熊先生投诉，称其子结婚时购买的烟花礼炮点燃之后未炸完，熊先生认为不太吉利，便继续点炮，发生意外，致使左眼被炸伤。医疗费经农村合作医疗报销后自费1.4万元，后续治疗费仍需1万元，熊先生遂将礼炮经销商、厂家投诉至宣恩县消委，请求赔偿各项损失。宣恩县消委接诉后，立即前往经销商处调查取证，并到事故发生点熊先生家中实地走访，了解鞭炮伤人真实情况。经过综合研判后，宣恩县消委指出没有证据证明燃放的礼炮存在产品质量问题且厂家及商家销售的主体资格合法。鉴于消费者受伤的事实，本着维护社会稳定的原则，双方达成一致协议，由经销商、宣恩县宜南烟花爆竹有限公司厂家一次性补偿熊先生各项损失1.4万元，并予当场付清，熊先生放弃本次纠纷的其他权利。

案例六：2020年7月5日，武汉消费者王女士投诉，称其预订了恩施市大峡谷风景区一家民宿11间客房，原定7月28日入住，同时缴纳订金5000元。期间因恩施市出现山体滑坡，旅游公路被毁。消费者为安全起见，决定放弃此次旅游行程，遂联系民宿酒店，希望退还客房订金5000元遭拒。恩施市消委接诉后，即刻展开调查，指出消费者超过约定全额退款的时间并不长，为了景区和民宿个人品牌的形象和长远发展，希望双方达成和解。经过沟通，民宿负责人愿意全额退还王女士全部订金，消费者表示满意。

案例七：2020年3月至4月，沙洋县消费者赵某投诉称：其子（时年17岁）趁其不备拿走银行卡，使用其支付宝并绑定银行卡，为平台主播打赏157639元，要求退还未果。荆门市消费者委员会与多部门联

络解决均被推诿，遂直接与北京快手科技有限公司取得联系，明确告知：赵某之子属未成年人，其巨额打赏行为明显超出该年龄群体消费水平，与其年龄、智力、家庭经济状况不相适应，其监护人事后也未对其充值打赏同意、追认，其民事法律行为无效。经50余天交涉，赵某获得退款。

案例八：2020年7月份以来，多名消费者投诉反映，称在荷木美容美发店充值后，余额未消费完，商家即关门跑路，预付款退款无门。省消委、武汉市12315、武汉市消协接诉后，立刻展开联合调查，经调查发现荷木品牌旗下核准注销的连锁门店较多，有的门店甚至在核准注销后，仍在违规发放预付卡，性质极其恶劣，且当前还在营业的荷木连锁店拒绝承担跑路门店的债务，只承诺提供相关服务。省消委特此提醒消费者，谨慎到荷木消费，避免过度充值入“坑”！

湖北省消委会：

预付卡消费维权有“六难”

中国消费者报武汉讯（记者吴采平）近日，湖北省消费者委员会对外发布了2020年全省消费者组织受理消费者投诉分析报告，2020年，湖北省消费者组织受理美容美发健身、教育培训类等预付卡投诉6315件，预付式消费维权存在六大难点。

投诉分析显示，消费者投诉主要反映虚假宣传、误导消费、夸大功效、霸王条款、美容伤害、关门跑路、延期培训、收费虚高等问题。消费者维权主要存在六大难点：宣传误导识别难、霸王条款根除难、缴费容易退款难、延期培训开学难，美容伤害鉴定难、关门跑路维权难。

2020年5月29日，湖北省安陆市消费者侯先生反映，2019年9月16日在安陆市紫金路东方家园23栋新爱婴早教中心为其子报名，并缴纳一年的学费1.9万元，2020年1月15日停学。后因疫情原因未能按时开

谨慎到荷木美容美发店消费

学，消费者欲转往武汉市就读，与早教中心协商退还学费遭拒。安陆市消费者委员会受理投诉后，第一时间启动调查，组织双方进行了调解，经协商沟通达成一致协议，课程转成入户一对一亲子课，消费者对此表示满意。

2020年7月份以来，多名消费者投诉反映，在荷木美容美发店充值后，余额未消费完，商家即关门跑路，预付款退款无门。湖北省消委会、武汉市12315、武汉市消协接诉后，立刻展开联合调查，发现荷木品牌旗下核准注销的连锁门店较多，有的门店甚至在核准注销后，仍在违规发放预付卡，性质极其恶劣，且当前还在营业的荷木连锁店拒绝承担跑路门店的债务，只承诺提供相关服务。湖北省消委会特此提醒消费者，谨慎到荷木美容美发店消费，避免过度充值入“坑”！

中消协公布2021年消费维权年主题：

守护安全 畅通消费

1月26日，中国消费者协会公布了2021年消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。

“守护安全 畅通消费”年主题具有以下三个方面的涵义：一是依法履职，筑牢消费市场健康发展基础。安全权是消费者受法律保护的基本权利，保护消费者合法权益是法律赋予消协组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益，也是消费市场持续健康发展的根基和保障。消协组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责，充分发挥消费维权社会平台作用，凝聚全社会力量，营造安全便利消费环境，让消费者能消费、愿消费、敢消费，激发消费潜力，促进消费增长。

二是找准痛点，满足消费升级安全新需求。伴随经济发展和技术进步，消费升级持续加速，不断涌现的消费新业态、新模式，在满足消费者多样化需求，提升消费便利度的同时，也暴露出安全保障不足的消费风险。强化底线思维，加强监督规制，促进各类消费业态、模式规范发展，切实保障消费者人身、财产、个人信息安全，是人民群众对美好生活的新需求，也是新形势下消协组织加强消费者保护的着力点。

三是打通堵点，畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境，全面促进消费，畅通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置，是构建新发展格局的必要保障。消协组织要提高政治站位，同步时代需求，将守护安全作为畅通消费的重要基础，将畅通消费作为守护安全的价值追求，不断提升消费者保

护能力、水平，积极推动消费维权协同共治，坚持“守底线、拉高线”，促进行业自律、企业诚信，打通关键堵点，保障消费畅通，推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强劲动力。

围绕“守护安全 畅通消费”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下方面工作：一是着力开展年主题宣传，促进形成社会共识。二是重点围绕预付式消费、个人信息保护、网络直播营销、汽车消费维权、农村消费维权、制止餐饮浪费等消费领域热点难点问题加强法律理论研究，积极参与立法立规和标准制定。三是着力编写《消费教育大纲》，探索建立网上消费教育基地，提高消费教育的系统性、易达性和有效性。针对民生关切的热点产品和新型产品开展商品比较试验，加强对比较试验结果的科学解读和有效传播。四是重点关注共享式消费、在线教育培训、长租公寓、直播带货、社区团购等新兴消费业态和消费模式，加大对违法失信行为、不良营商手法、显失公平格式条款等问题的监督力度，推进消费领域规则建设和完善。五是落实投诉便利化、规范化措施，提升基层消协组织投诉受理和处理能力，推进线上线下投诉渠道建设，完善消费投诉和解机制，加快建立消费投诉预警机制、投诉信息公示机制、消费信用约束机制。加大消费民事公益诉讼适用力度，推进集体诉讼实践。六是以消费集中时段为重点，建立健全消费维权舆情监测分析机制，针对舆情热点，回应社会关切，表达消协观点。

规范好快递服务的最后一环

◎文/潘铎印

据媒体报道，越来越多的消费者发现，自己网购的快递在没有接到电话通知，没有得到自己同意的情况下，就被快递员擅自放到了菜鸟驿站、妈妈驿站等快递代收点。而一些住户距离快递代收点较远，走路需要半个小时，如果碰上腿脚不便的消费者，只能找人代取。更令人郁闷的是，有消费者特意备注不要放在驿站，但最后快件还是被放在了驿站。

近年来，快递代收点基本覆盖了城市的各个社区，这当中，既有专门的快递代收门店，也有不少是小区附近的超市、便利店等开设的快递代收服务，还有智能快递柜。快递代收业务的诞生和繁盛，与消费者的网购生活息息相关，让快递员提高了投送效率，也提升了快递的速度。

值得注意的是，快递作为一项服务，不应只追求速度，也应当注重服务质量。目前，大多数情况下消费者都处于“被代收”的状态，快递员连招呼都不打，消费者就直接收到物品被代收寄放的信息。《快递暂行条例》明确规定：“经营快递业务

的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。”由此可见，未经用户同意就把快递放在代收点、快递柜，违反了合同约定。况且有些消费者行动不便，有些货物必须当面验收，快递员不顾消费者的要求，或者在未告知消费者的情况下，强行将快递商品放到代收点、快递柜的做法，既不合法也不合情理。

快递送达是快递服务链条的最后一环，是网购消费者体验最直接、感受最直观的环节。当前快递市场规模不断扩大，特别是电子商务规模继续保持高速增长，末端投递需求激增，考验着末端处理能力和服务能力，用户日益增多的个性化需求也对末端投递服务提出更高要求，末端服务已逐步成为制约快递行业高质量发展、影响网购体验的“短板”。快递企业应优化对快递员的绩效考核和奖惩措施，让快递员有提升服务的动力；要通过合同等方式理顺快递企业与代收点之间的权利义务关系，快递企业要加强对代收点的监督，让消费者省心、安心、舒心消费。相关部门要强化对企业 and 代收点的监管，通过惩戒、责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证等方式，督促快递业提升服务质量。

总之，无论是主管部门还是快递服务企业以及相关物业方，都应当下力气做好快递服务的最后一环，让消费者在收发快递时心情更加舒畅。



湖北省市场监管局、湖北省消委联合发布 431家放心消费创建省级示范点

◎文/黄厚林 何怡

3月15日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合印发《关于公示湖北省放心消费创建省级示范点（2020年度）的通知》，对431家湖北省放心消费创建省级示范点进行公示。

其中，武汉天地、花园道、K11购物艺术中心、百联奥特莱斯主题公园等示范街区（平台）30家，中百控股集团股份有限公司、武汉国际广场购物中心、武汉居然之家家居市场有限公司等示范商户221家，中国电信武汉洪山广场营业厅消费维权服务站等示范消费维权服务站180家。

据介绍，放心消费创建活动是国家市场监管总局为落实经营者主体责任，促进社会共治，营造安全放心消费环境而牵头在全国开展的一项活动，开展“放心消费在湖北”活动连续三年写入省政府工作报告。

2019年以来，湖北省市场监管局等28个部门在全省联合开展以“商品无假冒、食药无伪劣、服务无欺诈、投诉无障碍”（以下简称“四无”）为主题的放心消费创建活动。各地积极响应部署，在14个重点行业和领域，通过广泛引导经营者落实主体责任，主动公开商品和服务“四无”承诺，参与放心消费示范街区（平台）、示范商户、示范消费维权服务站评选活动，培育了一批踊跃参与并自觉尊重和消费者合法权益的示范点。

湖北省市场监管局消费者权益保护处相关负责人表示，公示放心消费创建示范点，旨在进一步深化放心消费创建，发挥示范点的引领带动作用，激励创建主体接受社会监督积极有效作为，引导更多经营者参与创建。在各地严格按照标准、择优申报推荐基础上，经审核，省市场监管局、省消费者委员会决定对431家2020年度湖北省放心消费创建省级示范点对外公示。

此次公示的湖北省放心消费创建示范点，将接受社会监督，实行动态管理，被公示的示范点如发

现并查实有不符合《湖北省放心消费创建示范点指导标准》（试行）的行为，履行“四无”承诺不力的将撤销示范点资格。

湖北省放心消费创建示范街区（平台）、示范商户、示范维权站企业，还将作为ODR企业（全国12315互联网平台在线消费纠纷解决单位）的重点发展对象，和“湖北消费维权政企协作平台”应用企业，鼓励其积极应用网上平台在线和解消费纠纷，更好保护消费者合法权益，共同打造安全放心舒心的消费环境。

2020年度湖北省放心消费创建省级 示范点名单（431家）

一、示范街区、平台（共30家）

1. 武汉天地
2. 花园道
3. 武汉K11购物艺术中心
4. 泛悦汇·KA街
5. 武汉京东（平台）
6. 武汉百联奥特莱斯主题公园
7. 鄂树村罗马春天商业城
8. 武汉斗鱼（平台）
9. 华侨城东方里商业街
10. 黄石市大上海商圈
11. 襄阳市民发商业广场
12. 襄阳市乐福天下商业广场
13. 襄阳市唐城景区唐人街
14. 枣阳居然之家家居装饰商场
15. 江陵县商业步行街（中央金街）
16. 公安县斗湖堤镇五九路商业街
17. 钟祥莫愁村
18. 荆门万达楚街
19. 鄂州市鄂城区古楼街道南浦路商业街
20. 鄂州市葛店开发区葛店镇东街社区一条街
21. 孝感红星美凯龙家居生活广场
22. 孝感孝天逸购（平台）
23. 应城市海山创业园
24. 鄂北国际商贸物流城
25. 咸宁万达广场
26. 赤壁红星美凯龙家居生活商场
27. 利川市龙船天街
28. 咸丰县青龙集市一条街
29. 潜江生态龙虾城
30. 潜江市润基建材城

二、示范商户（共221家）

1. 中百控股集团股份有限公司
2. 武汉武商集团股份有限公司武汉国际广场购物中心
3. 武汉居然之家家居市场有限公司
4. 武汉武商集团股份有限公司武商广场购物中心
5. 武汉红鼎豆捞餐饮股份有限公司虹景分公司
6. 武汉国美电器有限公司宝丰路商城
7. 黄鹤楼公园管理处
8. 武汉中商徐东平价广场有限公司
9. 武汉市红旗家俱集团有限公司竹叶山店
10. 武汉小盆景口味堂酒店管理有限公司
11. 湖北智仁大药房连锁有限公司青和居店
12. 武汉馨康宁大药房有限公司
13. 良品铺子股份有限公司
14. 周黑鸭国际控股有限公司
15. 瓜子汽车服务（天津）有限公司武湖分公司
16. 安徽欧尚超市有限公司武汉蔡甸店
17. 武汉市杨山义兵茶业有限公司
18. 武汉祥安餐饮管理有限公司
19. 武汉市神龙鸿泰汽车销售服务有限公司沌口分公司
20. 重庆海尔家电销售有限公司武汉分公司
21. 武汉春和大药房有限公司豹澥店
22. 黄石市时珍药店连锁有限公司均一堂药店
23. 下陆区老何家鱼嘴馆
24. 下陆区多瑙河健康美食广场
25. 湖北金港传奇电子商务有限公司旺生活店
26. 武汉武商超市管理有限公司黄石超级生活馆
27. 黄石市豪克眼科门诊
28. 西塞山区瑞福珠宝行
29. 开发区成浩家电城
30. 黄石市摩尔城商业运营管理有限公司
31. 湖北大冶中央国际商业管理有限公司
32. 大冶中亿开元大酒店有限公司
33. 武汉武商超市管理有限公司大冶店
34. 大冶市丰达生态农业有限公司
35. 大冶市凯顺副食店
36. 大冶市昕芽孕婴童东风路店
37. 大冶市钓鱼岛大酒店有限公司
38. 中国移动十堰分公司人民北路营业厅
39. 湖北省信产通信服务有限公司十堰分公司（红卫电信营业厅）
40. 十堰经济开发区唯沃移动手机专卖店
41. 中国电信房县房陵大道营业厅
42. 中国移动竹山分公司
43. 中国移动丹江口分公司
44. 武汉武商管理有限公司十堰人商店
45. 湖北学府园餐饮管理有限公司
46. 湖北寿康永乐商贸集团有限公司华悦城购物中心
47. 十堰龙厨涮锅餐饮有限公司
48. 湖北小蜜蜂电子商务有限公司
49. 十堰国康国人医药连锁有限公司
50. 湖北万得福连锁超市管理有限公司优生活超市
51. 湖北用心人大药房连锁有限公司第一分店
52. 湖北用心人大药房连锁有限公司汉江南路店
53. 湖北寿康永乐商贸集团有限公司四方新城超市
54. 湖北用心人大药房连锁有限公司车城北路店
55. 房县一生好福聚酒店
56. 十堰市新合作超市有限公司郟西上津路店
57. 湖北星梦茶叶股份有限公司
58. 湖北寿康永乐商贸集团有限公司竹溪购物广场
59. 十堰市武当山特区武当山宾馆
60. 十堰市琳琅国际大酒店
61. 十堰市新合作超市有限公司丹江口高灯店
62. 湖北用心人大药房连锁有限公司均州一路店
63. 襄阳市东津新区新鸭唇王酒店
64. 襄阳苏宁易购销售有限公司长虹路二店
65. 襄阳市高新区神农商行
66. 谷城县艺美服饰
67. 谷城保真名品城
68. 襄阳市新奥体育用品供应站
69. 襄城区醉食寨生活湘菜馆
70. 湖北贞观易盛文化传媒有限公司
71. 湖北永辉中百超市有限公司民发广场分公司
72. 枣阳市宏刚物流配送有限公司西城店
73. 宜城市小波购物中心
74. 宜城优尚品外贸鞋库
75. 江陵县予屹建筑装饰有限责任公司
76. 江陵县唐门火锅店
77. 湖北浠水旅游发展有限公司
78. 松滋市雄兴米业有限公司
79. 中国移动公安分公司
80. 公安县市场开发服务中心油江河市场
81. 石首市南岳大药房
82. 石首桃花山生态发展有限公司
83. 湖北红和农业发展有限公司
84. 湖北隆客多商贸有限公司
85. 湖北太禾米业有限公司
86. 中国电信洪湖分公司
87. 荆州市华超汽车贸易有限公司
88. 湖北好邻居商贸有限公司天桥分公司
89. 荆州市佳乐商业管理有限公司
90. 湖北金城大厦（集团）实业公司
91. 荆门市凯莱世纪大酒店有限公司
92. 荆门市工贸家电商贸有限公司
93. 湖北京山车友汽车服务有限公司
94. 中国移动京山城中路营业厅
95. 京山市九龙鱼庄
96. 荆门劲驰汽车配件股份有限公司
97. 荆门市东方百货大厦钟祥购物广场
98. 钟祥市金铭福商行
99. 荆门万达广场商业管理有限公司
100. 鄂州市花湖红嫂家宴馆
101. 鄂州市汀祖镇柳柳超市
102. 鄂州市鹿小糖食品有限公司
103. 鄂州市鄂城区鄂商平价泽林店

荆楚维权

- 104.湖北玖月食品经营管理有限公司
- 105.鄂州市城西区安达汽车维修美容中心
- 106.鄂州市严记副食百货批发部
- 107.中百超市有限公司鄂州分公司碧石渡店
- 108.鄂城区长港鄂商平价超市
- 109.湖北葛店梦天湖酒店有限公司
- 110.鄂州市华容区临江家家兴超市
- 111.鄂州市庙岭鄂商平价超市
- 112.鄂州市蒲团红房子平价超市
- 113.中百超市有限公司鄂州分公司段店店
- 114.梁子湖区联禾生活超市
- 115.梁子湖区杨惠副食店
- 116.梁子湖区长岭农贸市场卢细平副食店
- 117.鄂城区燕矶集贸市场
- 118.中百超市鄂州分公司鸿祥花园店
- 119.鄂州市燕矶镇李从发超市
- 120.孝感市开发区欧派衣柜红星美凯龙店
- 121.孝感市开发区星宇达邦灯具经营部
- 122.孝感金牧贸易有限公司
- 123.孝感市永成建设有限责任公司
- 124.湖北爽露爽食品股份有限公司
- 125.湖北博浪玻璃钢船舶有限公司
- 126.湖北孝昌县农村商业银行股份有限公司
- 127.中国移动孝昌分公司
- 128.应城市白云商贸有限责任公司
- 129.大悟县幸福人家商务酒店有限公司
- 130.大悟县永阳商贸有限公司
- 131.中百仓储孝感购物广场有限公司云梦店
- 132.湖北孝商股份有限公司云梦城市广场
- 133.云梦玉丰国际大酒店有限公司世纪广场
- 134.安陆工贸家电商贸有限公司
- 135.沃尔玛(湖北)商业零售有限公司汉川西正街分店
- 136.中百仓储孝感购物广场有限公司汉川店
- 137.中国电信黄冈分公司
- 138.中国移动黄冈分公司
- 139.中国联通黄冈分公司
- 140.湖北麦奇味餐饮服务服务有限公司
- 141.黄冈福康堂大药房第五分店
- 142.湖北骏源豆制品股份有限公司
- 143.黄冈市方阳农业发展股份有限公司
- 144.黄冈安品大药房团黄路店
- 145.湖北天意会务有限公司
- 146.中百仓储黄冈购物广场有限公司团风店
- 147.湖北乐祥成校园商贸有限公司
- 148.湖北黄商集团股份有限公司黄商购物中心罗田店
- 149.罗田县四季茗超市
- 150.罗田县有道餐饮店
- 151.黄冈市盛百客商贸有限公司
- 152.浠水县步云鞋业广场
- 153.蕲春县李时珍纪念馆
- 154.湖北省武穴市龙潭宾馆
- 155.湖北武月国际大酒店有限公司
- 156.中国电信咸宁分公司
- 157.中国联通咸宁分公司
- 158.湖北香城味道食品发展有限公司
- 159.高新温泉廷德超市
- 160.温泉柒牌男装专卖店
- 161.湖北巡沃酒店管理服务有限公司
- 162.咸宁恒信德龙汽车销售服务有限公司
- 163.咸宁碧桂园房地产开发有限公司
- 164.赤壁华庭商贸有限公司
- 165.国网湖北省电力有限公司崇阳县供电公司
- 166.湖北众望科工贸有限公司
- 167.崇阳县昌华实业有限公司
- 168.湖北黄袍山绿色产品有限公司
- 169.通城县联华超市
- 170.湖北银泰新世纪购物中心有限公司
- 171.随州大润发商业有限公司
- 172.黄鹤楼酒业(随州)有限公司
- 173.随州工贸广电家电有限公司
- 174.随县双佳购物广场洪山店
- 175.随州市神农茶业有限公司(云峰山茶场)
- 176.广水西亚和美丽宝广场有限公司
- 177.广水市轻工商贸有限公司
- 178.中百仓储超市有限公司广水中山路店
- 179.随州万达广场商业管理有限公司
- 180.恩施市胜远商行
- 181.湖北施鼎农业开发有限公司施鼎茶叶女儿城经营部
- 182.恩施州广缘商贸有限公司
- 183.湖北野三关酒业有限责任公司
- 184.湖北省思乐牧业集团有限公司
- 185.恩施红林通讯设备有限公司
- 186.利川市欣景汇商贸有限公司
- 187.恩施州人民旅行社有限责任公司
- 188.巴东县物美坊商贸有限公司
- 189.中百仓储恩施购物广场有限公司巴东店
- 190.巴东县大众超市
- 191.建始县佰优品商贸有限公司
- 192.湖北省坪坝营旅游发展有限公司
- 193.来凤县新兴商贸有限公司
- 194.湖北银泰仙桃商城大厦有限公司
- 195.仙桃市好邻居商贸有限责任公司
- 196.武商仙桃购物中心管理有限公司
- 197.湖北富迪实业股份有限公司富迪三友生活广场
- 198.湖北省广播电视信息网络股份有限公司仙桃分公司西桥客服中心
- 199.上海红星美凯龙品牌管理有限公司仙桃分公司
- 200.仙桃市天合实业有限公司
- 201.中国移动江汉分公司汉江路中心营业厅
- 202.中国电信仙桃分公司汉江路营业厅
- 203.中国联通仙桃分公司大楼营业厅
- 204.湖北方舟生态庄园酒店有限公司
- 205.天门市瑞康大药房

- 206.天门市竟陵牙康安口腔诊所
- 207.天门市荣鑫购物广场多宝店
- 208.天门市张港百姓超市
- 209.天门市多乐福购物广场
- 210.天门市汪场宜家优选超市
- 211.湖北鸿渐大药房连锁有限公司
- 212.天门市佰嘉购物中心
- 213.武汉中商超市连锁有限公司广华优品汇店
- 214.潜江龙虾梦食品科技有限公司
- 215.潜江虾皇餐饮服务有限公司
- 216.潜江七喜国际大酒店有限公司
- 217.华山科技股份有限公司
- 218.潜江市家家乐购物广场
- 219.潜江虾皇食品有限公司
- 220.湖北崇相思食品有限公司
- 221.潜江潜网电子商务有限公司

三、示范消费维权服务站（共180家）

- 1.中国电信武汉洪山广场营业厅消费维权服务站
- 2.中国电信武汉天津路营业厅消费维权服务站
- 3.中国电信武汉花桥营业厅消费维权服务站
- 4.中国移动武汉球场路营业厅消费维权服务站
- 5.中国联通武汉科技馆营业厅消费维权服务站
- 6.中国联通武汉香港路营业厅消费维权服务站
- 7.中国电信武汉友谊路营业厅消费维权服务站
- 8.中国移动武汉长港路营业厅消费维权服务站
- 9.中国电信武汉营房村营业厅消费维权服务站
- 10.中国电信武汉钟家村营业厅消费维权服务站
- 11.中国移动武汉钟家村营业厅消费维权服务站
- 12.中国电信武汉紫阳路营业厅消费维权服务站
- 13.中国电信武汉南湖营业厅消费维权服务站
- 14.中国移动武汉水果湖中心营业厅消费维权服务站
- 15.中国联通武汉徐东大街营业厅消费维权服务站
- 16.中国电信武汉鲁巷营业厅消费维权服务站
- 17.中国移动武汉友谊大道营业厅消费维权服务站
- 18.中国移动武汉创意天地营业厅消费维权服务站
- 19.中国电信武汉八大家营业厅消费维权服务站
- 20.中国联通武汉建设四路营业厅消费维权服务站
- 21.中国电信武汉吴家山营业厅消费维权服务站
- 22.中国移动武汉二雅路营业厅消费维权服务站
- 23.中国电信武汉蔡甸大道营业厅消费维权服务站
- 24.中国移动武汉江夏大道营业厅消费维权服务站
- 25.中国电信武汉阳逻营业厅消费维权服务站
- 26.中国电信武汉光谷创业街营业厅消费维权服务站
- 27.中国移动武汉光谷中心旗舰店营业厅消费维权服务站
- 28.中国联通武汉鲁巷营业厅消费维权服务站
- 29.中国电信武汉神龙营业厅消费维权服务站
- 30.中国移动武汉沌口营业厅消费维权服务站
- 31.黄石市新源汽车销售有限公司消费维权服务站
- 32.黄石全柴腾达汽车销售有限公司消费维权服务站
- 33.黄石铁山区冶商平价消费维权服务站消费维权服务站
- 34.上海红星美凯龙品牌管理有限公司黄石分公司
- 35.黄石万达广场商业管理有限公司消费维权服务站
- 36.中百仓储超市有限公司黄石店消费维权服务站
- 37.上海红星美凯龙品牌管理有限公司大冶分公司消费维权服务站
- 38.大冶市冶商平价商贸有限责任公司消费维权服务站
- 39.阳新九州大润发商贸有限公司消费维权服务站
- 40.阳新好又多超市有限公司消费维权服务站
- 41.阳新锦华商业运营管理有限公司消费维权服务站
- 42.阳新新光百货有限公司消费维权服务站
- 43.阳新家联购物广场消费维权服务站
- 44.中百仓储超市有限公司阳新店消费维权服务站
- 45.华联时代广场商业管理有限公司消费维权服务站
- 46.中国联通十堰分公司消费维权服务站
- 47.中国移动十堰分公司消费维权服务站
- 48.十堰市新合作超市有限公司消费维权服务站
- 49.湖北省寿康永乐商贸集团有限公司消费维权服务站
- 50.十堰市新合作超市有限公司量贩店消费维权服务站
- 51.湖北万得福连锁超市管理有限公司张湾区购物广场消费维权服务站
- 52.湖北美联商贸连锁有限公司保康分公司消费维权服务站
- 53.襄阳华侨城文旅发展有限公司消费维权服务站
- 54.襄阳市好邻居连锁超市有限公司东津店消费维权服务站
- 55.襄阳天丽国际家居广场管理有限公司消费维权服务站
- 56.襄阳乐福天下商业广场有限公司消费维权服务站
- 57.襄阳市汇誉商业管理有限公司消费维权服务站
- 58.襄阳居然之家家居市场管理有限公司消费维权服务站
- 59.襄阳市好邻居连锁超市有限公司万达广场店消费维权服务站
- 60.中百仓储超市有限公司谷城购物广场消费维权服务站
- 61.中国电信南漳分公司消费维权服务站
- 62.南漳军翔百货有限公司消费维权服务站
- 63.湖北美联商贸连锁有限公司南漳分公司消费维权服务站
- 64.襄阳唐城旅游发展有限公司消费维权服务站
- 65.湖北襄阳隆中文化园投资有限公司消费维权服务站
- 66.襄阳鼓楼商场股份有限公司消费维权服务站
- 67.武商超市襄城购物广场店消费维权服务站
- 68.湖北襄阳鹿门旅游有限公司消费维权服务站
- 69.湖北四季青农贸城管理有限公司消费维权服务站
- 70.武商老河口购物广场管理有限公司消费维权服务站
- 71.湖北汉城景区运营有限公司消费维权服务站
- 72.宜城华润燃气有限公司消费维权服务站
- 73.湖北武陵山旅游开发有限公司五峰国际大酒店消费维权服务站
- 74.长阳雅斯超市有限公司消费维权服务站
- 75.宜都市供水有限公司消费维权服务站
- 76.湖北昭君旅游文化发展有限公司朝天吼景区消费维权服务站
- 77.宜昌大润发商业有限公司消费维权服务站
- 78.宜昌北山商业连锁有限责任公司远安分公司消费维权服务站
- 79.宜昌三峡大瀑布风景区有限公司消费维权服务站
- 80.宜昌三峡物流园有限公司消费维权服务站
- 81.中国移动秭归分公司消费维权服务站
- 82.宜昌欢乐海洋旅游发展有限公司消费维权服务站
- 83.宜昌金东山家居建材广场有限公司消费维权服务站

荆楚维权

- 84.湖北雅斯连锁有限公司当阳超市分公司消费维权服务站
- 85.枝江市盛世华街商业管理有限公司(七星新天地)
- 86.江陵县普济年年红农资店消费维权服务站
- 87.中国移动松滋分公司消费维权服务站
- 88.公安县荆江大道移动营业厅消费维权服务站
- 89.石首市好爱家商贸有限公司消费维权服务站
- 90.洪湖中燃城市燃气发展有限公司消费维权服务站
- 91.湖北好邻居商贸有限公司天桥分公司消费维权服务站
- 92.荆州万达广场商业管理有限公司消费维权服务站
- 93.湖北安良百货集团有限公司消费维权服务站
- 94.武汉大本营商业管理有限公司荆州分公司(南国大家装)消费维权服务站
- 95.荆门市东方百货大厦消费维权服务站
- 96.中国联通荆门分公司消费维权服务站
- 97.中国移动荆门分公司消费维权服务站
- 98.荆门市东方百货大厦京山购物广场消费维权服务站
- 99.中国电信京山分公司消费维权服务站
- 100.京山华润燃气有限公司消费维权服务站
- 101.沙洋华润燃气有限公司消费维权服务站
- 102.荆门市五三百家福超市消费维权服务站
- 103.鄂州市锦坤汽车销售服务有限公司消费维权服务站
- 104.鄂州市鄂城区樊口街道樊川社区消费维权服务站
- 105.鄂州银泰百货商业有限公司消费维权服务站
- 106.武商超市管理有限公司鄂州店消费维权服务站
- 107.中国移动鄂州分公司移动花园营业厅消费维权服务站
- 108.武汉圣朗商业有限公司消费维权服务站
- 109.中百超市有限公司鄂州分公司华容二店消费维权服务站
- 110.梁子湖区联家超市消费维权服务站
- 111.孝感市银泰商贸有限公司消费维权服务站
- 112.孝感大润发商业有限公司消费维权服务站
- 113.中百仓储孝感购物广场消费维权服务站
- 114.武商超市管理有限公司孝感交通路店消费维权服务站
- 115.湖北昱森投资发展有限公司消费维权服务站
- 116.中国移动应城广场大道营业厅消费维权服务站
- 117.中国移动安陆分公司消费维权服务站
- 118.安陆市自来水公司消费维权服务站
- 119.中国电信大悟分公司府前营业厅消费维权服务站
- 120.中国移动汉川分公司消费维权服务站
- 121.中国邮政浠水分公司消费维权服务站
- 122.黄商集团浠水购物中心洪都店消费维权服务站
- 123.中国移动薪春分公司消费维权服务站
- 124.武穴万达广场消费维权服务站
- 125.湖北同惠商业管理有限公司消费维权服务站
- 126.黄鹤楼酒业(咸宁)有限公司消费维权服务站
- 127.中国移动咸宁分公司消费维权服务站
- 128.中国电信温泉分公司消费维权服务站
- 129.咸宁中石油昆仑燃气有限公司消费维权服务站
- 130.湖北福人金身药业有限公司消费维权服务站
- 131.中国电信咸安分公司消费维权服务站
- 132.中国联通咸安分公司消费维权服务站
- 133.中国移动咸安分公司消费维权服务站
- 134.咸宁华信农产品批发市场消费维权服务站
- 135.湖北三国赤壁旅游股份有限公司消费维权服务站
- 136.中国移动嘉鱼分公司消费维权服务站
- 137.中国电信嘉鱼分公司消费维权服务站
- 138.中国电信通城分公司消费维权服务站
- 139.湖北隐水洞旅游发展有限公司消费维权服务站
- 140.咸宁市柏庄茶业有限公司消费维权服务站
- 141.中国移动随州分公司解放路中心营业厅消费维权服务站
- 142.中国电信随州分公司解放路营业厅消费维权服务站
- 143.随州银泰新世纪购物中心二店消费维权服务站
- 144.随州银泰新世纪购物广场消费维权服务站
- 145.随州军翔百货消费维权服务站
- 146.中百仓储超市随州十字街店消费维权服务站
- 147.湖北千年银杏谷有限公司消费维权服务站
- 148.中国移动随县分公司厉山中心营业厅消费维权服务站
- 149.中国联通随县分公司消费维权服务站
- 150.中国电信随县分公司消费维权服务站
- 151.随州西游记漂流有限公司消费维权服务站
- 152.随州炎帝故里风景名胜区消费维权服务站
- 153.湖北西游记公园有限公司消费维权服务站
- 154.广水市应山沃家手机卖场应山中心厅消费维权服务站
- 155.中国电信广水分公司东正街营业厅消费维权服务站
- 156.中国移动随州分公司应山中心营业厅消费维权服务站
- 157.随州大洪山旅业发展有限公司消费维权服务站
- 158.恩施州美美百货商贸有限公司消费维权服务站
- 159.中国电信利川分公司消费维权服务站
- 160.利川凉城美景旅游开发投资有限公司消费维权服务站
- 161.中国电信建始分公司消费维权服务站
- 162.湖北佳音旅游发展有限公司消费维权服务站
- 163.中国移动宣恩分公司消费维权服务站
- 164.中国联通宣恩分公司消费维权服务站
- 165.宣恩县伍家台贡茶文化旅游区消费维权服务站
- 166.中国电信鹤峰分公司消费维权服务站
- 167.中国移动鹤峰分公司消费维权服务站
- 168.中国联通鹤峰分公司消费维权服务站
- 169.咸丰高乐福商贸有限责任公司消费维权服务站
- 170.中国网络通信来凤分公司消费维权服务站
- 171.湖北仙佛寺景区管理有限公司消费维权服务站
- 172.天门知青农场消费维权服务站
- 173.天门石家河天兴文化有限公司消费维权服务站
- 174.中国电信潜江分公司消费维权服务站
- 175.中国移动潜江分公司章华营业厅消费维权服务站
- 176.潜江商卓商业运营管理有限公司(金桥广场)消费维权服务站
- 177.湖北省广播电视信息网络股份有限公司潜江分公司消费维权服务站
- 178.潜江广商平价超市广华店消费维权服务站
- 179.潜江好美佳商贸有限责任公司消费维权服务站
- 180.潜江自来水公司消费维权服务站



阿里巴巴本地生活30家名优企业 入驻湖北315消费投诉和解平台

1月28日，“湖北315和解平台名优企业入驻暨数字化生活服务消费维权合作‘云启动’仪式”，在武汉万达尊举行。省消委、省电子商务行业协会、阿里巴巴本地生活、蔡明纬、精益眼镜、天香果园、悠可鲜果、汪玉霞等30家入驻和解平台名优商户及中国消费者报、湖北垄上频道、湖北日报、湖北广播电台等省内外新闻媒体代表参加了当天活动。

阿里巴巴本地生活公共事务部湖北省负责人刘昕蕾在致辞中讲到，新冠疫情加速了本地生活服务业的数字化进程，饿了么、口碑平台在线商户数急剧增长，数字化服务方式得到进一步拓展升级，消费者对本地生活服务类消费需求明显增强，消费维权压力陡增。鉴于此，为切实维护好消费者合法权益，阿里巴巴本地生活将充分发挥平台优势和技术能力，积极推进与省消委合作，着力构建消费维权共建共治共享新机制，营造网络安全放心的消费环境：一是积极引导更多商户对接“湖北315消费投诉和解平台”，共建消费维权绿色通道；二是联合开展形式多样、主题明确的公益活动，共创消费维权公益宣传数字矩阵；三是共推“消费者满意商户”评价活动，甄选信用良好、管理规范、经营稳定的优质商户。

活动现场，蔡明纬、精益眼镜、天香果园等10个品牌代表在现场签署了倡议书，悠可鲜果、汪玉霞等20个品牌代表通过线上视频加入“云”倡议行列。省电子商务行业协会会长闫顺山在仪式现场表示，“湖北315和解平台”的推出，在“共建”的基础上更加鲜明的体现了“共治”，即治理方式的多

样化，通过沟通、合作、协商等多种方式，让消费者维权成本更低、效果更好。对于和解平台的建设和运营，省电子商务协会将全力支持和配合。一是号召和推动广大电商企业积极注册和使用和解平台；二是检查和监督企业的和解进度和结果，督促企业及时处理；三是研究和制定具体的产品和服务标准，为和解提供依据，正确引导纠纷处理；四是进一步加强行业自律和倡导企业诚信经营。

湖北省消委与阿里巴巴本地生活现场签署了《网络交易消费维权框架合作协议》。根据合作协议，双方将分类、分阶段、分批次遴选社会责任感强、商业信誉度高，具备处理消费者投诉能力的名优商户入驻和解平台，建立消委组织、消费者、经营者之间的有效互动。同时，将共同引导名优企业参与“消费者满意商户”评价活动，开展法规宣传、教育引导等消费维权公益活动，引导商户加强行业自律。

省消委秘书长陈方军表示，希望入驻和解平台的企业积极履行好消费维权第一责任人义务，用“最快的速度”，“最暖的温度”，“最深的力度”维护好消费者合法权益。最后，对全省消委组织提出指导意见，要求持之以恒贯彻好“以消费者为中心”的服务宗旨，发挥“店小二”精神，全力做好企业与消费者之间的“公益服务员”、“纠纷调解员”、“政策指导员”、“法律宣传员”，切实用“有形之手”强化消费者权益保护，营造安全放心的消费环境，为湖北疫后重振和谱写新时代高质量发展新篇章贡献力量！

湖北移动所属67家名优单位 入驻湖北315消费投诉和解平台

3月9日，“湖北移动入驻‘湖北3·15消费投诉和解平台’启动仪式”在武汉洪山宾馆举行。省市场监管局、省通信管理局、省消委、省通信行业协会、湖北移动等嘉宾代表莅临现场。

湖北移动副总经理刘焱宇在致辞中讲到，湖北移动将始终秉承“品质赢口碑、服务促发展”的工作思路，积极履行国有企业社会责任，高度重视对消费者的权益保护，扎实推进行风建设和纠风工作，着力为客户营造良好的消费环境和服务氛围。

活动现场，湖北移动入驻和解平台营业厅代表进行了表态承诺，一是严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》和湖北3·15消费投诉和解平台相关规定，积极履行经营者法定义务，保障消费者合法权益；二是积极履行消费维权主体责任，强化企业自律，开展消费教育引导，提供合格的商品和服务，营造良好的消费环境；三是按照接诉、处理、回复、信用评价的要求，快速处理消费者投诉并给出和解方案，满足消费者合理诉求，接受社会监督；四是畅通消费维权渠道，确保登记注册信息、入驻申报材料真实准确，切实提高投诉和解效率。

随后，活动现场隆重举行了湖北移动名优营业厅入驻湖北3·15消费投诉和解平台仪式，湖北省消委与湖北移动代表现场签署了《消费维权框架协议》。根据合作协议，双方将分阶段、分批次遴选社会责任感强、商业信誉度高的名优营业厅入驻和解平台，建立消委组织、消费者、营业厅之间的有效互动渠道。同时，将共同引导名优营业厅参与“消费者满



湖北省消委与湖北移动代表现场签署了《消费维权框架协议》

意营业厅”评价活动，开展法规宣传、教育引导等消费维权公益活动，引导营业厅加强行业自律。

最后，省市场监管局副局长彭明方表示，此次省消委联合湖北移动签订战略合作协议，引导名优营业厅入驻和解平台，有效丰富了平台企业数据库，发挥出了榜样示范引领作用，为后续企业跟进入驻“起了范打了样”，有力推动了全省消费维权共治共建共享新发展格局。彭局长指出，希望全省各级消委组织持之以恒贯彻好“以消费者为中心”的服务宗旨，不断创新消费维权服务供给方式，更加注重“抓前端治未病”，强化全省消费维权数据互联互通共享，全面提升维权服务均等化、普惠化、便捷化水平，着力破除“信息孤岛”，解决消费市场信息不对称问题。消委组织还要充分发挥“孺子牛、拓荒牛、老黄牛”精神，鼓足“闯劲、拼劲、干劲”，切实划好桨、开好船，全力推动全省消费维权事业乘风破浪，为谱写新时代高质量发展新篇章保驾护航。

十堰市消委举行2021年“3·15”纪念活动

◎文/唐友军



3月13日上午，十堰市消委联合十堰市市场监管局、十堰电视台、公安、卫健、农业等17家消费维权成员单位及部分诚信商家，在十堰传媒广场举行“守护安全 畅通消费” 2021年3·15国际消费者权益日纪念活动。

活动现场，播放了《“订金”变“定金”》《警惕电信诈骗》两部案例短片，张湾区市场监管局和十堰市公安局就短片中揭露的问题予以解读和警示提醒。

在现场设置的热线投诉平台中，有群众反映家装消费陷阱和家电安装过程中导致房屋损坏的问题，十堰市市场监管局工作人员逐一进行了解答。

随后，十堰市消费者委员会发布2021年1号消费预警，同时启动“湖北省315消费投诉和解平台”入驻仪式，市场监管局、市消费者委会组织全市优质企业率先入驻和解平台示范引路，最终实现消费领域全覆盖。让消费者投诉不出门，企业处理诉求不出店，改变传统维权模式下的交通、时间、人力、财力等维权成本，彻底打通消费维权最后一公里。

目前，十堰市已经有240家企业入驻，涉及餐饮零

售、美容美发、休闲娱乐、电子通讯等领域。

当天，武商集团十堰人民商场有限公司，湖北梨花村酒业有限公司、爱婴贝美（湖北）母婴实业有限公司、电信、联通等行业和商家代表，向社会和消费者公开承诺，严格落实“三包”规定，做到依法经营，诚信为本，买卖公平，货真价实，维护消费者合法权益。

活动现场，各消费维权成员单位设置了咨询台，市场监管、卫健、农业等部门还设立了曝光台，现场曝光假冒伪劣商品、假冒药品、假种子等，增强消费者识真辨假的能力。

2020年，十堰市消委及12315系统共受理消费者诉求（含咨询、投诉、举报）共计48701件，办结率为100%。消费者诉求总量与2019年同比增加了7305件，增幅为17.64%。

在2020年十堰市受理的14216件消费者投诉中，商品类投诉9347件，占65.75%。投诉量居前五位的是：一般食品、防疫物资、交通工具、服装鞋帽、家居用品；服务类投诉4869件，占34.25%，投诉量居前五位的是：餐饮住宿服务、停车服务、电信服务、物业服务、美容美发服务。





襄阳市“放心消费”汽车行业诚信经营联盟成立!

◎文/文 勇

2021年3月15日，襄阳市“放心消费”汽车行业诚信经营联盟成立仪式活动顺利举办。该活动由襄阳市消委与襄阳广播电视台联合开展，市商务局、市汽车行业流通协会、各汽车4S店与汽车维修企业的代表参加了活动。

汽车已成为众多家庭中重要的消费品，随着购买量的增大，消费纠纷的数量也不断增加。“放心消费汽车行业诚信联盟”成立的目的是促进汽车行业规范经营、诚信经营，授牌不是荣誉，而是对企业的一个约束，是责任和义务。活动中，襄阳广播电视台交通广播890发布了2020年度汽车维权投诉数据及分享典型案件；修车十七次的江淮车主现场讲述维权经历，

江淮厂家表示3月16日将给出相关解决方案；维权专家团队盘点新能源汽车购买的注意事项。

襄阳市消委对2020年度汽车消费投诉进行解读，当前我市汽车消费投诉的问题主要集中在合同、质量、售后三个方面，并向汽车消费环节中的生产厂家和各位经销商提出建议：一是汽车产品的生产厂家要重视用户使用车辆过程中的切实感受，对经销商加强指导；二是汽车经销商在销售中，要做到公开透明，不能刻意隐瞒相关信息；三是在售后服务环节中，要考虑消费者的感受、化解矛盾、解决投诉的角度出发对三包进行界定和执行。

枣阳市隆重举行纪念“3·15”活动

◎文/刘宗泰

3月13日上午，枣阳市2021年“3·15国际消费者权益日”纪念大会在涇水法治广场隆重举行，市人大常委会副主任、市消委会会长任显成、市政府副市长冯晓濮、市政协副主席牛学元，市消委会各成员单位、部分名优企业代表、维权志愿者、法律工作者、新闻媒体、广大消费者等约500人参加纪念活动。

大会由枣阳市市场监管局局长罗光锋主持。会

上，市消委会发布了2020年度消费维权“十大”消费投诉案例；市市场监管局发布了2020年度“十大”消费侵权案例；枣阳居然之家代表消费维权热心企业发言，枣阳烹饪酒店行业协会等四家代表作争做“放心消费商户”承诺；牛学元宣读了《关于授予2019—2020年度全市保护消费者合法权益先进单位荣誉称号的通报》，冯晓濮宣布全市假冒伪劣商品无公害销毁令，任显成发表纪念活动主题讲话。

活动现场，市消委会各成员单位以及名优企业分别设立了法律宣传咨询台、假冒伪劣产品展示台和互动体验台。发放宣传资料2000余份，接受咨询300余人次，现场受理消费者投诉9件。仪式结束后，在西郊垃圾处理场公开销毁了近年来全市查获的涉及食品、药品、农资、家用电器等四十余个品种200余件价值300万的假冒伪劣商品。



荆州市举办2021年“3·15”国际消费者权益日纪念活动

◎文/何芳

为营造安全畅通、放心绿色的消费环境，凝聚社会共识，推动解决消费者最关心、最直接、最现实的利益问题，强化消费者权益保护，3月15日，荆州市通过广播电视晚会和现场宣传等多种形式，围绕“守护安全 畅通消费”主题，举办了2021年“3·15”国际消费者权益日纪念活动。

3月14日晚8点，由荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会主办，荆州广播电视台承办的荆州市2021年“3·15”晚会特别节目在荆州广播电视台新闻频道播出。市委常委、副市长刘辉出席晚会现场并致辞，市人大常委会副主任彭忠林、市政协副主席陈斌，市市场监督管理局党组书记李启斌、局长童德泉，市直相关职能部门负责人出席晚会。

晚会围绕“守护安全，畅通消费”维权年主题展开，市市场监督管理局现场发布了《2020年产品质量监督抽查情况公示》，发布了维权五大典型案例、消费警示提示，曝光了多领域侵犯消费者权益的违法违规行为，也体现了从“源头”解决问题的努力。同时对来自全市的10名2020年度荆州市“消费维权先进个人”、10个2020年度荆州市“消费维权先进集体”进行了表彰。

市委常委、副市长刘辉要求，各地各有关部门要认真倾听消费者呼声，重视消费者诉求，履职尽责，着力改善消费环境，全面推动促进消费，围绕荆州高质量发展要求，健全消费者权益保护机制，促进消费回升，推动经济增长。

现场活动中，城区设置了2个主会场，6个分会场，通过设置宣传展板、悬挂条幅，发放法律法规、消费安全知识宣传单，真假实物鉴别，受理消费投



诉，推广“湖北3·15消费投诉和解平台”，展示2020年消费维权成果，表彰“守合同重信用”荣誉单位、市级“放心消费在荆州”诚信单位，并开展真假实物辨别、有奖问答、现场食品快检等方式开展消费安全宣传活动，受到消费者群体普遍欢迎。活动展示近年消费维权工作成果展牌52块，共计发放宣传资料近15000余份，现场为消费者提供咨询服务850人次，现场受理消费投诉15件。

活动当天，市场监管部门联合城管执法部门销毁了近年来查获的假酒30件，过期豆瓣酱20提，假冒汽车配件80件，假烟21527条，制假香烟烟叶16吨以及其他价值200余万元假冒伪劣商品。

荆州市“3·15”晚会特别节目在荆州广播电视台新闻频道首播和现场消费维权活动开展后，即在群众中引起积极反响，取得良好的警示和宣传教育效果，进一步提升了消费维权效能，有利于构建共建共治共享新格局，打造安全放心舒心的消费环境，服务荆州经济高质量发展。



黄石“守护安全 畅通消费”主题活动启动

◎文/李凌

3月15日上午春雨绵绵，红星美凯龙黄石迎宾商场室内却是一片生机盎然，为纪念“3·15”国际消费者权益日，进一步提升消费维权工作水平，维护消费者的合法权益，营造安全放心舒心便利的消费环境，由黄石市消费者委员会、黄石市市场监督管理局联合举办的2021年黄石市“守护安全 畅通消费”主题活动启动仪式暨“诚信经营 放心舒心消费”创建活动推进会，在这里隆重举行。

黄石市人大副主任曹和家，市委副秘书长王贤亮，市委宣传部分副部长、市委文明办主任王书南，市市场监管局、市商务局、市消费者委员会主要负责人等相关领导参加了活动，活动还特别邀请了省市场监管局社会督导员、黄石“3·15”特约监督员、公益律师代表、相关行业协会负责人、企业代表及维权志愿者、媒体记者等参加了现场活动。

活动伊始，黄石市消委负责人朱国华对2020年黄石市消费维权投诉数据进行通报解读。公益律师李姝通过PPT，图文并茂地对2020年消费维权典型案例做了精彩解析，随后还为市民朋友们给出专家支招。全国十大最美消费维权人物、黄石市第七届道德模范王德祥围绕消费维权志愿服务工作发表感言。随后，相关领导为“寻找2020年度黄石最美抗疫消费维权人物”的10名当选及10名入围人物颁发了荣誉证书，当选代表张瑾表示，感谢这次的评选让来自我市不同岗位一线的维权人得到

了社会各界的认可，让消费维权事业得到了更广泛的关注，她谨代表千千万万的维权人发声，希望未来有更多人支持与关注维权工作，加入维权队伍。

随后，黄石市市场监管局党组成员、副局长章炜宣读了《关于印发〈开展“诚信经营 放心舒心消费”创建活动的实施方案〉的通知》，并宣布“诚信经营 放心舒心消费”创建活动正式启动，同时公布了第一批参与“诚信经营 放心舒心消费”创建活动的40家企业名单，摩尔城、三五轩、新能源汽车、红星美凯龙4家企业表态发言，他们将共同推进创建活动，积极营造安全放心舒心的消费环境。

黄石市市场监管局党组书记、局长吴金文在会上致辞。他指出，2020年全市各级消委组织紧紧围绕“凝聚你我力量”这一年主题，在市委、市政府的坚强领导下，团结各理事成员单位和相关行业协会，投身新冠肺炎疫情防控及消费维权工作，为提振消费信心、助力复工复产作出了积极贡献。2021年，全市各级消委组织、各理事成员单位要按照市委“思想破冰引领发展”主题活动要求，紧扣“守护安全 畅通消费”年主题，进一步加强《消法》的宣传培训工作，进一步强化对重点领域、重点行业、重点市场和重点商品的监督力度，做好“湖北315消费投诉和解平台”的宣传推广和应用工作，积极推进“诚信经营 放心舒心消费”创建活动，打通关键堵点，保障消费畅通，推动消费在安全轨道上实现高质量发展，为更高水平经济循环提供强劲动力。

最后，黄石市人大副主任曹和家宣布“守护安全 畅通消费”主题活动正式启动；各与会领导、企业代表上台触摸大会电子屏共同完成启动仪式，活动圆满结束。

“3·15”当天，各县市区市场监管局、消费者委员会分别结合辖区实际，充分发挥各自职能作用，开展了丰富多彩的纪念宣传活动。



咸宁市市场监管局、市消委会联合 开展“3·15”系列宣传活动

◎文/高树军

3月15日上午咸宁市市场监管局、咸宁市消委会在同惠国际广场联合开展“3·15 国际消费者权益日”系列宣传活动。

咸宁市人大常委会副主任镇方松出席活动并宣布启动仪式，咸安区政府分管领导，市消委会成员单位相关负责人，省驻咸监管机构、检测机构，有关公共服务企业等50余单位参加现场活动。

咸宁市政府副秘书长王能强主持了启动仪式，他对过去一年市场监管局、市消委会扎实开展“放心消费在咸宁”创建取得的成绩给予充分肯定，对进一步提振消费信心、推动消费升级、助力咸宁经济发展提出具体要求。

“湖北315消费投诉和解平台”首批入驻企业——湖北同惠商业管理有限公司总经理刘伟宣读了诚信经营倡议书，倡议市场主体认真履行社会职能，协力营造安全放心消费环境，用心守护消费安全，携手共创美好生活。

咸宁市市场监管局局长、市消委会常务副主任王用新在讲话中，简要回顾了过去一年市消委会各成员单位、各公共服务企业紧扣“凝聚你我力量”主题，着力加强消费维权法规宣传实施情况，在14个重点行业和领域组织开展“放心消费在咸宁”创建情况。



咸宁市人大常委会副主任镇方松出席活动并宣布启动仪式

面对消费维权工作的新形势、新任务和新要求，王用新指出，市市场监管局、市消委会各成员单位要全面贯彻党的十九届五中全会精神，认真宣传“守护安全 畅通消费”年主题，持续推进“放心消费在咸宁”创建活动。要重点关注在线教育培训、直播带货等新兴消费业态和消费模式，加大对违法失信行为、不良营商手法、显失公平格式条款等问题的监督力度。要以推广运用“湖北3·15消费投诉和解平台”为契机，推进线上线下投诉渠道建设，完善消费投诉和解机制，加快建立消费投诉预警机制、投诉信息公示机制、消费信用约束机制。

活动期间，咸宁市消委会各成员单位、各公共服务企业、检验检测机构现场开展了消费咨询服务、受理消费投诉，并向消费者演示假冒伪劣产品鉴别方法。咸安区市场监管局还展示了市场监管部门收缴没收的不合格食品和假冒伪劣商品，并集中销毁了共约3.3吨，价值约30万元的不合格食品及其他假冒伪劣产品。





鄂州市市场监管局、市消委举办3·15大型纪念活动暨湖北315投诉和解平台鄂州站启动仪式

◎文/余英

3月15日，鄂州市市场监管局、市消委组织12家行政部门、25家经营单位，在市融媒体中心举行2021年“3·15”国际消费者权益日纪念活动暨湖北315投诉和解平台鄂州站启动仪式。活动由市政府副秘书长秦思意主持，市人大常委会副主任胡清芬、市政府副市长姜飞轮、市政协副主席李全等领导出席。

活动表彰了2020年度鄂州市消费维权先进集体、先进个人，宣读了《守护安全 畅通消费》倡议书和入驻湖北315投诉和解平台承诺书，市人大常委会副主任胡清芬、市政府副市长姜飞轮、市政协副主席李全、市市场监管局局长喻志斌共同启动湖北315投诉和解平台。

姜飞轮副市长在活动现场作了重要讲话，他指出：过去一年来，全市各级部门、消费维权组织紧紧围绕市委市政府决策部署，一手抓疫情防控工

作，一手抓消费维权工作，为我市夺取疫情防控和经济社会发展“双胜利”作出了积极贡献。今年是中国共产党成立100周年，是实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年，全市各级部门、消费维权组织要主动提高政治站位，围绕“守护安全 畅通消费”年主题，强化使命担当，狠抓各项工作落实，不断推动消费环境持续改善，为加快我市“三城一化”建设和城乡融合高质量发展贡献力量。希望社会各界与各级消费维权组织携手共治，共同做好我市消费者权益保护工作，推动消费维权事业迈上新的台阶。

活动现场，市人大、市政协领导以及参加活动的各部门负责同志、企业代表、受表彰人员还共同观看了《消费维权——我们在行动》成果展。

恩施州举办“3·15”国际消费者权益日系列活动

◎文/黄正柏

3月15日，巴东县垃圾填埋场，随着一声令下，价值11.36万元的假冒伪劣产品化为灰烬，围观百姓拍手称快。

今年的“3·15”国际消费者权益日，宣传中国消费者协会确定的“守护安全 畅通消费”消费维权年主题。

为保护广大消费者的合法权益，推动全州商品和服务质量全面升级，营造“放心消费在恩施”的消费环境，3月初以来，全州八县市市场监管系统、各级消费者协会在做好疫情防控工作前提下，通过微信公众号、报纸、网络等线上线下平台，以访谈、晚会、现场政策咨询、志愿服务队送政策进社区等形式，启动消费维权月系列活动。





黄冈市召开2021年纪念“3·15”国际消费者权益日活动暨新闻发布会

◎文/徐望春

3月12日，黄冈市召开了2021年纪念“3·15”国际消费者权益日活动暨新闻发布会。黄冈市市场监管局党组书记、局长郭小野，市市场监管局党组成员、副局长林慧秀，市消委会部分委员代表，企事业单位代表，行业协会代表、新闻媒体记者参加会议。

会议总结了2020年度消费者委员会工作，通报了黄冈市放心消费创建成果，发布了2020年度消费维权典型案例，公布了2021年消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”，推广应用了“湖北315投诉和解平台”，标志着黄冈市“3·15”国际消费者权益日系列纪念活动正式启动。

郭小野强调，要建立消费者权益保护联席会议制度，明确各部门职能职责，加强协作配合，进一步提升消费维权工作效能。制定消费者权益保护实施条

例细则，健全消费者公益诉讼制度，探索建立消费者集体诉讼制度。要强化维权方式创新。进一步畅通投诉举报渠道，年底前实现12315热线与12345热线双号并行。持续完善消费纠纷在线解决机制，深入推广应用“湖北315投诉和解平台”，把矛盾纠纷化解在一线。要聚焦维权新焦点，加强对新业态消费市场的重点监管，要抓住典型，力争做到“办一起案件、规范一个行业”的作用。要强化维权触角延伸。深入推进12315消费维权站建设，加快完善消费维权网络，延伸维权触角到老百姓家门口；持续开展放心消费创建活动，履行对商品和服务监督职责，发挥消费维权社会平台作用，凝聚全社会力量，营造安全便利消费环境，让消费者能消费、愿消费、敢消费，激发消费潜力，促进消费增长。

“守护安全 畅通消费”孝感市消委会开展“3·15”宣传活动

◎文/闵家胜

为进一步增强消费者法律意识，帮助消费者维护自身合法权益，努力倡导创建良性合法的大众消费市场。3月12日上午，孝感市消费者委员会围绕“守护安全 畅通消费”主题，在红星美凯龙孝感商场组织开展了“3·15”国际消费者权益日纪念活动。

活动现场公布了2020年全市消费维权十大案例，并开展消费者“我的消费权益我做主”签名活动。市消委会现场受理投诉、接收消费者咨询、发放消费维权宣传资料，同时向全市经营者发放《诚

信经营倡议书》。通过开展纪念活动，提高消费维权领域法律法规的社会普及率和执行力，畅通消费者表达诉求、矛盾化解和权益维护渠道，引导督促生产经营者依法诚信经营，营造安全放心的消费环境。

据统计，本次法治宣传活动共发放相关消费维权宣传资料近200册，现场受理消费者投诉3件，接受群众相关法律咨询87人次。





潜江开展“3·15”国际消费者权益日活动

◎文/柳春龙

3月14日，我市开展了以“守护安全 畅通消费”为主题的3·15国际消费者权益日活动。当天我市成立了“潜江市消费维权志愿服务队”，首批消费维权志愿者上台宣誓。

活动现场，大屏幕循环播放《12315宣传》《趣解食品安全法规》视频，用一句句暖心的话语、一个个生动的案例展示了市场监管部门肩扛安全责任、心系维权助业的良好形象。同时，公布了我市2019-2020年度消费维权十大案例，宣读了《潜江市消费者委员会关于对通信企业经营服务不满意度调查的工作方案》。同时，为我市6个湖北省放心消费创建示范点代表以及“消费理念引导者”“消费权益捍卫者”“消费环境净化者”“消费品质引领者”颁发奖牌。进一步激励企业合法经营、诚实守信，不断增强责任意识，构建良好营商环境和消费环境。

活动现场设置了市场监管局职能展示区、市消保联席会议成员单位展示区、企业展示区，设置了消费维权现场咨询台、真假商品对比台等区域，通

过现场发放消费维权宣传材料、现场解答群众消费维权问题、现场讲解部分热销商品真假鉴别小窍门等方式，大力宣扬消费维权、安全生产、打击传销等常识，向消费者传播普及有关消费知识、常识。

据悉，此次活动引导广大生产经营者、行业组织诚实守信、依法经营，向消费者传播消费知识，倡导科学消费观念，营造健康、安全、放心的消费环境，推动我市消费者权益保护事业深入发展，提振消费信心。



神农架林区：筑牢安全底线 畅通消费环境

◎文/廖安涛

为进一步提高广大消费者自我保护意识，引导生产者、经营者履行社会责任，切实提升广大消费者的获得感、幸福感和安全感。3月15日，神农架林区市场监管局会同通信、民生、医药、服务等多个领域商家多措并举开展宣传系列活动。

通过悬挂“315国际消费者权益日”宣传横幅、电子大屏、发放宣传册等方式让消费者更深入了解有关自我权益保护的知识和掌握自我维权的方

法，让每一名消费者不受欺骗，对于检测不合格的产品，进行没收并运往指定地点进行销毁。同时工作人员指导商家遵守安全规定，提供符合规定的产品和服务，让他们的产品更能获得消费者的认可，活动取得了良好的效果。

在今后的监管工作中我局将会加大执法力度，建立公正、公平的消费环境，维护消费者权益，为神农架经济的发展贡献市场力量。



仙桃市消委举行“3·15国际消费者权益日”纪念活动

◎文/秦昌平

3月15日，仙桃市消费者委员会组织各成员单位在体育广场举行“3·15国际消费者权益日”纪念活动暨“守护安全、畅通消费”主题宣传咨询活动，动员全市上下共同关心、支持、参与消费者权益保护工作。副市长颜志超出席活动。

颜志超在现场代表仙桃市委、市政府向全市广大消费者致以节日的问候，向工作在消费者权益保护第一线的同志表示诚挚的谢意，他指出，过去一年，仙桃市消费者委员会各成员单位在市委、市政府的正确领导下，统筹推进疫情防控和经济社会发展，有力保护了消费者的合法权益，维护了社会和谐稳定，为仙桃开启新征程、谱写新篇章奠定了坚实基础。

颜志超强调，保护消费者的合法权益，是顺应人民群众对美好生活向往的民生事业，是推进经济社会高质量发展的必然要求。仙桃市消费者委员会各成员单位要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九届五中全会精神，全面提升消费维权水平。新闻媒体要坚持正确舆论导向，营造和谐消费的舆论氛围和社会环境。经营者要切实履行法定义务，为消费者提供良好的消费环境和优质商品。消费者要树立科学、理性、健康的消费观念，依法维护自身合法权益，积极参与对商品和服务的社会监督。希望大家共同努力，切实把全市消费者的根本利益实现好、维护好、发展好，不断提高人民群众幸福感、获得感、安全感，为仙桃加快建设武汉城市圈西翼中心城市、打造江汉平原明星城市、全面建设社会主义现代化强市不懈奋斗。

活动中仙桃市对各类型、各品牌假冒卷烟、50多桶假冒多乐漆、200万片（件）假冒伪劣防护用品进行集中展示后销毁。



仙桃市副市长颜志超出席活动



搭建假冒伪劣商品展台



设置展板,向广大市民宣传维权知识



天门市消委举办“3·15”纪念活动

◎文/杨文斌

向过往市民发放宣传资料，提供业务咨询、法律援助、消费信息、鉴别知识等服务，并现场受理消费投诉……3月12日上午，天门市市场监管局、天门市消费者委员会在城区西江农贸市场门前举办了以“守护安全，畅通消费”为主题的2021年“3·15国际消费者权益日”纪念活动。

活动现场，工作人员向过往群众讲解识真辨假知识，发放各类宣传资料，对群众咨询的网络消费、烟酒消费、保健品消费等问题逐一耐心解答。同时，有针对性地开展消费警示和消费提示，提醒消费者在网络消费过程中要注意保存好聊天记录并索要发票，作为售后保障及维权依据。

天门市市场监管局工作人员为群众详细讲解了如何鉴别假冒伪劣药品、化妆品、烟酒等，宣讲了相关的食品药品法律法规。工作人员还向市民发放了《消费维权宣传资料》、《安全用药知识手册》、《食品药品安全知识》等宣传材料2000多份，现场接待咨询群众500余人次。有效地普及了消费者权益保护法等知识，提高了消费者的法律意识和维权意识。

全市各市场监管所积极组织宣传、维权活动，开展放心消费承诺践诺活动，重点围绕食品、药品、重点工业产品等领域，集中开展无证无照经营专项整治、农村假冒伪劣食品专项执法行动等专项行动，严厉打击制售假冒伪劣产品侵害消费者权益的行为。

消费者至上。2020年以来，天门市市场监管局真情实意为消费者办实事、解难题。持续巩固扩大原工商12315热线、质监12365热线、食品药品12331热线、物价12358热线和知识产权12330热线“五线合一”，实行“12315”一号对外、一线维权的成果，

加大消费维权业务工作培训力度，积极推行“三必三快”服务，即要求“有诉必复、有访必接、有案必查”，做到“受理投诉快、调解办结快、转办答复快”，全力将12315热线打造成方便高效的公众诉求渠道和市场监管执法的前沿岗哨，有效提升了消费者满意度和安全感。

维护消费安全，服务保障民生。2021年，天门市市场监管局将立足监管职能，始终坚持“以消费者为中心”的工作理念，推动消费维权共治共享，加大消费维权监管执法力度，用心、用情、用力解决好老百姓“急难愁盼”问题，为消费者保驾护航，展示市场监管良好形象，推动天门高质量发展，为党的百年诞辰献礼。



“突出年主题 唱响3·15” 汉川市消委全力推进消费维权工作

◎文/章志军

如何隆重纪念3·15国际消费者权益日，进一步改善消费环境，促进消费畅通，服务经济社会高质量发展？3月9日，汉川市召开市消费者委员会十届三次理事会。

汉川市人大副主任唐四国、市政府副市长肖艳霞出席会议并讲话。会议以举手表决的方式选举汉川市市场监管局党组书记、局长夏朝辉为新的十一届消委理事会会长。汉川市宣传部、市纪委监委、消委理事会各成员单位、相关职能部门、商贸行业及基层维权站代表近80余人参加此次会议。

会议回顾总结了汉川市消委过去一年的工作，对今年3·15纪念宣传活动及消费维权工作进行安排部署；表彰一批“凝聚你我力量 让消费更温暖”系列公益活动中的先进集体；通报一批典型侵权案例及消费者投诉反映强烈的现象问题；审议并表决通过了《汉川市消费者委员会章程修订案》及理事会成员推荐名单，组建新的十一届消委理事会。

副市长肖艳霞强调，新一届消委会要牢固树立以人民为中心的发展思想，践行“消费者至上”理念，准确把握消费维权在促进国内大循环、加快国内国际双循环中的积极作用，自觉扛起使命担当，努力营造安全放心满意的消费环境，不断提升人民群众对美好生活向往的获得感、幸福感、安全感；各行业各部门要提高政治站位，围绕年主题，城乡联动、社会互动，深入扎实开展一系列“3·15”宣传纪念活动，真正让“守护安全 畅通消费”年主题家喻户晓，形成消费维权协同共治的浓厚氛围；要提能增

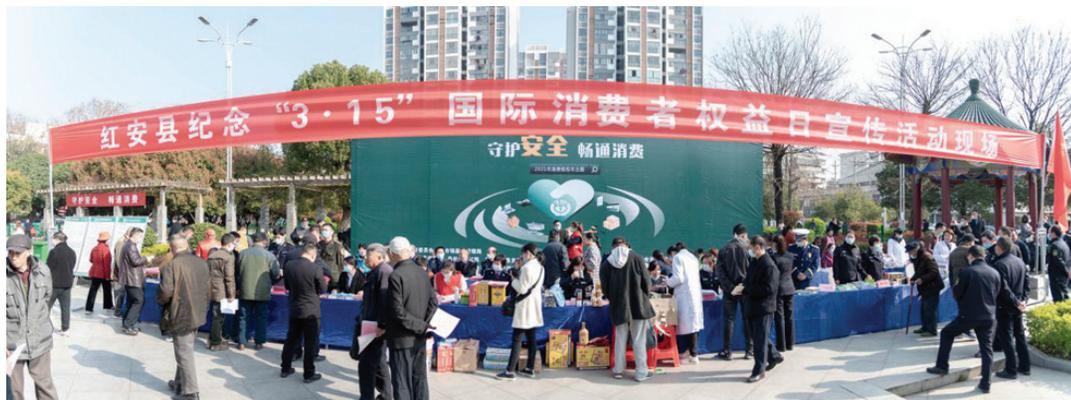
效，创新举措，强化对商品和服务的社会监督，聚焦消费者集中反映、诉求迫切、影响面广的问题，从事前教育、事中监督、事后维权入手，采取全链条维权措施，综合运用约谈劝谕、评议监督、信用联合惩戒、公益诉讼等手段，充分发挥社会监督作用，与行政、司法优势互补，进一步提升维权效能；要依法履职，担当尽责，密切配合，提高消费维权工作的整体合力，织密扎牢消费维权保障网，切实保护好广大消费者的合法权益。

新的十一届消委理事会会长、市场监管局局长夏朝辉表示，维护消费者的合法权益是全社会的共同责任。步入新的征程，市消委将围绕事关消费安全的热点难点问题，凝聚社会力量，推进协同共治，强化消费教育引导，找准痛点，打通堵点，共同营造更加安全放心的消费环境，不断提升消委组织的公信力、影响力、凝聚力，服务经济社会高质量发展，以优异成绩向建党100周年献礼。



红安县2021年“3·15”大型宣传咨询活动精彩纷呈

◎文/曾宪锋



3月14日，湖北省红安县“3·15”国际消费者权益纪念日活动在天舒广场隆重举行，从而拉开了该县2021“守护安全，畅通消费”年主题宣传咨询活动的帷幕。县人民政府领导亲临活动现场和群众一起感受宣传的浓厚氛围。

在现场宣传氛围浓厚，宣传亮点突出。各单位结合本部门的实际，通过播放宣传广播，悬挂宣传标语和展图，发放宣传资料、现场咨询等形式进行宣传，向过往群众宣传《民法典》、《消法》、《食品安全法》、《产品质量法》等密切相关的法律法规，吸引不少群众围观参与。工作人员向群众耐心、细致地解答本部门、本行业的法律法规知识，解答与生产生活息息相关的热点难点法律问题，讲解相关法律常识及各种维权渠道和开展健康咨询等活动。各个咨询台围满了群众，有的领取宣传材料，准备回家好好学法；有的带着问题前来，带着明白而回，取得了良好的宣传效果。

此次“3·15”由该县消费者委员会、县市场监管局、团县委、县公安局、县司法局、县融媒体中心、县农业农村局、人行红安县支行、县消防

大队、县供电公司、县烟草专卖局、电信红安分公司、移动红安分公司、联通红安分公司、盐业集团红安分公司、县人民医院、县中医院等18余家单位参加活动的。

据统计，宣传活动共悬挂横幅7条，摆放展板70余块，发放宣传单35种10000余份，发放宣传手册10种1000余册，现场解答法律咨询1500余人次，现场受理消费者投诉2起。



图为县市场监管部门在“3.15”活动现场开展假冒伪劣商品展示和讲解辨假识假知识。

寻找最美消费维权人物

编者按：为大力弘扬消费维权正能量，提升社会各界对消费维权的参与度，促进消费维权协同共治，构建和谐放心消费环境，今年1月湖北省消委组织开展了“最美消费维权人物”评选活动。3月15日，湖北省3·15活动现场，省消委秘书长陈方军宣读了关于表彰湖北最美消费维权人物的决定，揭晓了评选结果。经各地消委组织推荐、网络评选以及组委会评审等环节，推选出薛旭东等10名消委系统内最美消费人维权人物和戴盛仪等10名消委系统外湖北最美消费维权人物，提名吕练等11名为湖北最美消费维权人物。本刊将陆续刊登选树表彰的“湖北最美消费维权人物”，以飨读者。

薛旭东：敢碰硬的“网红秘书长”



人物

薛旭东 六年主持调解千起消费争议的“网红秘书长”。

事迹简介：原湖北省荆门市消费者委员会秘书长，六年的时间里，他约谈涉诉商家415家，发表披露侵权行为稿件425篇，发布消费警示956条，主持调解消费争议1021宗，因多次怒怼涉侵权大品牌备受关注，被当地消费者称为“网红秘书长”。

干了六年秘书长，约谈涉诉商家415家，发表披露侵权行为稿件425篇，发布消费警示956条，主持调解消费争议1021宗，针对消费侵权行为约见媒体发声130余次，荆门消费网微信公众号关注量超过千万人次。他，就是湖北省荆门市消费者委员会秘书长——薛旭东。

千里亮剑，追回83万元未成年人游戏打赏

2020年疫情刚一解封，农民赵某就从百里之外找到薛旭东：钱从银行卡里飞了！原来其上高中的

孩子偷偷绑定银行卡给主播打赏，15.7万元被打赏个精光，怎么也要不回来，其妻为此喝农药，孩子几次要出走，八旬老人卧床不起。

这是农家的救命钱，必须管！几经周折，薛旭东接通某网站游戏平台电话并亮明身份，语气严厉：孩子打赏不符合其行为能力，法定无效，现全家有绝望情绪，你们是否要等极端事件发生才肯退款？经多次与游戏平台交锋，赵某终于收到退款。媒体报道后，又有十多人因遭遇同类情形求助。薛旭东和同事来者不拒，与千里之外多家游戏平台展开交涉，两个月发函28次，打电话137次，83万元回

荆楚维权

到家长们账户。有的家长不相信款还能要回来，泣不成声。

迫使宝马4S店交付拖延车辆

2020年9月，荆门市宝马4S店因拖延交车引起群体投诉，薛旭东三次约谈店方负责人仍未交车。一些车主担心店方关门跑路前去堵门，薛旭东闻讯赶到现场劝止。为敦促店方交车并避免更多人陷入纷争，他约见荆门当地媒体果断发出“谨慎到宝马4S店买车”警示。有人指责此举破坏营商环境，薛旭东针锋相对：如果披露失信也破坏营商环境，那就一破到底！最终，该店上级公司向消费者致歉，按承诺时间全部交车。

经此事态宝马4S店陷入困境。薛旭东觉得该店已处理积诉，体会到弥补失信的艰难，应该为他们摘掉失信“帽子”。他再次约见荆门当地媒体，建议消费者重新信任宝马4S店。该店很快恢复正常销量，网友们大赞：让失信者回头有路，这事做得到位。

为“医闹”讨回公道

2020年7月，荆门钟祥市患者万某诉称，他安装心脏起搏器后严重不适，一查竟是冒牌。维权交涉中万某被当作“医闹”对待，先后请了两名律师起诉均因“得罪不起”被告放弃代理。

薛旭东约谈这家医院，明确告知其行为涉嫌侵犯万某人身安全权，但院方拒绝和解。这时有人提出患者不能视同消费者，此诉敏感，应中止介入。薛旭东查找相关司法解释，坚持自己的研判：该心脏起搏器为万某花钱所购，且医院在定价之外加价卖给万某，纯粹作商品售出，怎么万某就不是消费者？错了我负责！薛旭东当晚起草披露稿件且连夜发布引起关注，一片谴责声中医院方改变态度接受调解，向万某赔礼道歉并同意无偿更换心脏起搏器，万某拿到了13万元补偿款。

平息“购车返利”事态

2019年7月，三个公司联手作局，声称只要办

车贷就能返利。未料3个月后平台停止返利并关门失联，车主们停止还贷，被贷款公司起诉，此后接连收到法院传票，被迫缴高额违约金，正常消费被限。该公司还雇人强行拖车，车主和家人生活在惊恐中，多部门介入无果。

“这还了得？”薛旭东致函当地法院陈述事情因果，向这家公司发函晓以利害。此后三次约见媒体揭露真相，经中央广播电视总台等新闻媒体报道，迫于舆论压力，贷款公司接受约谈，经两天“双边谈判”，虽未挽回全额损失，但薛旭东和同事以有限权限和最大努力促使企业停止所谓信用惩戒，放弃违约金追讨。

发起“不满意度调查”，解决3000多居民用水之困

2019年12月中旬，市民反映供水服务问题，薛旭东把情况通报给荆门市供水公司主要负责人，未料对方主动要求消委对他们进行“不满意度调查”。第二天，薛旭东起草的《市消委公开征集对供水公司投诉》占据当地报纸显著版面，随即沉入全城各社区专找差评。反映最大的是老旧小区水压不足，有时半夜才来水。有的居民买了加压泵，用桶子盆子接水用。开发商不管，街办想管没钱。

为推动解决，薛旭东主持召开居民代表与供水公司见面会，现场发问如何解决水压不足的问题。公司主要负责人当即表态半年内解决，此后供水公司筹措480万元，在六大老旧小区实施加压改造。工程推进到哪里薛旭东就跟到哪里，亲自爬到最高楼层居民家拧开水笼头试水压，3064户家庭的水压达到国家标准。

在维权上薛旭东不怕得罪人、认法认理不认背景，敢碰名企名牌名人。他创办的微信公众号粉丝达20万，点名批评侵权行为212次，促成181家涉诉企业与消费者和解。很多消费者认可他、相信他，诉访的走了一拨又来一拨，他和同事忙得不可开交。一名市民因证据不足没有得到支持到处告他，此后不久又有投诉找来，薛旭东笑呵呵迎上去感谢他再次信任。薛旭东告诉记者：即使离开这个岗位，也给消费者当义工！

戴盛仪：消费维权法制的宣传员和研究者



人物

戴盛仪 消费维权法制的宣传员和研究者

事迹简介：作为中南财经政法大学经济法专业的专任教师，戴盛仪长期致力于消费者权益保护法的教学和研究工作，致力于普及和宣传消费维权法律知识。

图为戴盛仪教授（右二）走进湖北生活广播直播间，向消费者讲授旅游消费维权法律知识。

作为中南财经政法大学经济法专业的专任教师，法学博士，经济法专业硕士研究生导师，戴盛仪老师长期致力于消费者权益保护法的教学和研究工作，充分利用教师的职业身份，发挥讲台在传授知识中的优势作用，在高等学校面向本科生、研究生讲授消费者权益保护法，并通过各种渠道向社会各界消费者讲授消费者权益保护法知识，普及和宣传消费维权法律知识。

针对消费者权益保护法理论和实践中存在的问题，进行学术研究，撰写和公开发表学术论文。在消费者权益保护法中的研究领域较为广泛，涉及消费者权益保护立法和执法中的许多争议的问题，如消费者的界定问题、消费者与经营者的关系问题、汽车消费者权益保护问题等，发表学术观点，以帮助执法部门明确执法思路，为执法部门的执法提供理论支持。对于消费者权益保护立法的不足，如商业预付卡消费者保护问题等，发表学术论文，为我国消费者权益保护法律制度的进一步完善提供理论准备。

作为专家团成员和主要起草专家，戴盛仪参与起草了《湖北省消费者权益保护条例》，为《条

例》的顺利通过做出了重要贡献。《条例》通过、实施后，向专业执法人员讲授《条例》，为专业执法人员准确把握《条例》的适用提供指导。还通过电台、电视台、报纸、网络媒体等向社会各界宣传《条例》。大力宣传和推广《中华人民共和国消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》等法律、法规在消费纠纷中的适用。力争通过自己的努力，使社会各界认识到消费者权益保护法对每个消费者的重要作用，依法进行消费维权对每个人的重要作用。使执法、司法部门提升对消费者权益保护法地位的认识，提升司法、执法实践中对消费者权益保护法的适用。

积极参与消费者权益保护的实践活动，全身心投入到消费维权的实践中。对湖北省一些重大消费维权政策和措施的出台，如汽车商业保险消费者权益保护、线下无理由退货制度、3D眼镜强制消费、电信消费者权益保护等，并亲自深入到基层一线进行调研，在了解实际情况的基础上，提出意见或建议，为有关维权政策和措施的出台做了大量工作，做出了贡献。

（下转第38页）

宫步坦： 普法、调解和维权团队的“公益带头人”



宫步坦为大学生讲授法制课

人物
宫步坦，十年践行
普法、调解和维权的
“公益带头人”

事迹简介：“调解网”负责人，湖北省律师协会副秘书长、律师调解中心办公室主任。十年来，以自身法律专业知识和法律实务经验，不间断从事普法、调解和维权等公益法律服务，化解各类矛盾纠纷；积极履行社会责任，长期致力于为消费者等弱势群体维权，如代理湖北省首例本地社会组织提起的民事公益诉讼，获评2020年度“湖北最美消费维权人物”。

他带领的“调解网”公益团队闪耀荆楚

宫步坦是湖北省“3·15”律师团顾问律师，2012年参与创办“调解网”并作为负责人，组织和参加上百次普法活动，宫步坦获中宣部、司法部表

彰为“六五”普法全国先进个人；2015-2020年共受理并办结法律援助案件1000余件，为弱势群体挽回经济损失3千余万元；2018年3月至2020年9月，接受申请调解案件6212件，其中指派律师调解员、办案

(上接第37页)

作为湖北省汽车消费维权专业委员会的成员和副主任，积极参与湖北省汽车消费维权的各项工作，受到消费者的好评。2018年、2019年、2020年连续多年数次参加省消委组织的各种汽车消费维权宣传活动，上街宣讲汽车消费维权法律知识，解答汽车消费者提出的消费维权问题。2019年，受湖北省消费者委员会之邀，前往多个地区的汽车经销企业和保险公司进行调研，了解汽车商业保险消费者保护的实际情况，对汽车商业保险理赔中残值费扣除问题提出了整

改意见。为《湖北省机动车理赔车辆残值处理规范》提出完善建议，推动了《处理规范》的出台。并发表了学术论文，对汽车商业保险消费者权益保护问题提出了自己的学术观点。

对于消费纠纷的一些疑难案件，积极参与消费者委员会所组织的案例讨论，从消费者权益保护法理论的高度，对纠纷的解决办法提出建议，为消费纠纷的公平、公正解决，消解消费纠纷矛盾献计献策，得到各方的肯定，受到好评，获得2020年度湖北最美消费维权人物称号。

寻找最美消费维权人物

秘书的案件1143件，为社会化解大量矛盾纠纷。新冠疫情期间，共调解各类纠纷193件，化解经济纠纷涉案金额2690余万元。

2013年《消费者权益保护法》修正，将调解主体从消费者协会扩展至其他调解组织后，宫步坦带领“调解网”公益团队主动与消费者保护组织合作，积极参与消费者权益纠纷的调处化解，化解大量消费者维权纠纷。2020年，“调解网”公益团队成功调解消费者权益纠纷案件166件，涉及网络购物纠纷、产品责任纠纷、装饰装修等消费买卖合同纠纷和消费服务合同纠纷。

新冠疫情期间为300多名消费者挽回经济损失

新冠疫情期间，武汉市某区人民法院的大量法官下沉社区一线辛勤值守，无法审理案件，适逢该区15家物业公司向区法院起诉要求104户业主缴纳物业费，区法院遂委派“调解网”对104件物业服务合同纠纷进行诉讼前调解。由于正处疫情期间，宫步坦迅速组织各方当事人采取线上方式进行调解。经过与物业公司和业主方多轮沟通，宫步坦判断多家物业公司确实存在一定的物业服务问题，为维护业主作为消费者的合法权益，宫步坦积极说服物业公司降低诉请的物业费金额，成功调处该批案件。

武汉市某健身房销售人员发布的“健身房创始会员招募”的广告中承诺“充50即可抵1000”，刘某等人见价格优惠便与健身房签订了健身合同，但健身房一直未装修开业且迟迟没有装修迹象。刘某等人向健身房提出退卡退款要求，并支付合同金额3倍的赔偿金以及承担违约责任，然而健身房却拒绝退卡退款，以及拒绝提供相关补救措施，甚至一味拖延时间。

“调解网”公益团队调处此纠纷时，已有200多位消费者误信“充50即可抵1000”承诺而缴纳会

费，该健身房的“小额欺诈”行为给众多消费者带来了巨大困扰。在调处过程中，健身房负责人态度强硬，拒不退卡退款，调解一时陷入僵局。经多次召集双方现场协调并反复沟通，最终成功达成调解协议并履行完毕，成功挽回消费者经济损失，维护众多消费者的合法权益。

以维护消费者合法权益为己任

消费者王某2020年在武汉某超市管理有限公司的某店面里，花费276元购买了两盒“荆味五福临门礼盒1466g”，生产日期为2019年5月2日，但礼盒中的热干面保质期仅为6个月，早已超过了保质期。王某要求超市退还购物款276元以及依法赔偿2760元。

“调解网”多次与双方当事人进行沟通，超市管理有限公司表示会更加重视当前食品安全问题，最终超市愿意进行赔偿并承诺此后将加强管理，及时对过期商品下架处理。

2016年，24户业主与武汉某公司签订了《武汉市商品房买卖合同》，业主缴纳购房款，合同约定武汉某公司于2017年向业主交付房屋，但该公司2020年仍未交付，给业主们带来较大经济损失。

“调解网”公益团队多次现场协调，组织双方积极进行沟通。最终，24户业主成功与武汉某公司达成调解协议，保障了消费者合法权益。

十年来，宫步坦带领的“调解网”公益团队从未向当事人收取过任何费用或报酬。他坦言要坚持一个公益法律服务平台很辛苦，在帮助消费者等弱势群体维权的过程中，遇到过很多挫折；很多时候我们愿意热情提供普法、调解和维权等公益服务，但得不到当事人的信任，或得不到法院的理解，甚至被质疑。宫步坦最后笑着说：做公益，坚持就是胜利。他告诉记者，现在“调解网”公益团队的注册人数已超过900人啦！

任显成：在消费维权中彰显初心使命



人物

任显成，枣阳市人大副主任、消委会会长，践行“消费维权事关民生，小维权大舞台”的消费维权理念。

事迹简介：商家7日无理由不退货找消委，新买的手机故障、消费者离开后商店不理睬的找消委……在帝乡枣阳，百姓心中的“消协”已成为一张靓丽名片。而极力打造这张百姓好口碑的名片团队领头人系枣阳市人大副主任、消委会会长任显成。他年过半百，仍精神抖擞，冬去春来，时光荏苒，虽肩负着领导岗位，但始终坚持用爱心、恒心、耐心、真心和信心带领他的团队，在消费维权的民生舞台上，用实际行动诠释了一名共产党员的初心使命。

构建消费维权大舞台

2017年7月5日，在市消委会第四届理事会上，他以全票当选第五届消费者委员会会长，由市领导亲自担任消委会实职会长，充分体现市委、政府对消费维权工作的重视。上任伊始，他亲自主持召开理事会(扩大)会议，提出了“消费维权事关民生，小维权大舞台”的消费维权理念，在他的大力推动下，全市18个镇(办、区)，建立基层分会18个，建会率达100%；全市522个行政村(社区居委会)、建立“消费者投诉站和12315联络站”522个，建站率达100%。湖北省级示范站1个，襄阳市级示范站5个，枣阳县级示范站47个，省级消费教育基地5个，均高于全省平均水平，截止2020年12月，全市消费维权网络体系得以建成，组织市消委各级维权组织，维权人员技能培训3场次，维权志愿者20名。在27个公用企事业单位建立消费纠纷义务和解室15个，义务和解员158人。全市上下形成了“横向到边、纵向到底”的消费维权网络。三年来全市各级维权组织调处1600余件，位居全省前列。

解决消委会重特大难题

对于一些重特大消费维权案件他亲力亲为。2019年4月16日枣阳消委会接待消费者共658人集体投诉枣阳市擎天健身中心因消防设施问题无法正常营业，无法退还会员预付卡问题的投诉。他亲自召集市场、商务、消防等成员单位召开紧急会议五次，研究处置措施，对解决消费者利益，维护社会起到了关键作用。2020年，受新冠肺炎疫情影响，经济下行压力较大，全市线下实体经济受到较大冲击，为增强消费信心和消费活力，他带领市消委联合6家企业79个门店开展线下实体店无理由退货承诺活动，对进一步增强居民消费信心，释放消费潜力，助力枣阳经济稳定发展起到积极的推动作用。10月28日，他又带领消委在香芝源绿色食品有限公司隆重举行了襄阳市省级消费教育基地集中授牌仪式，进一步全面普及枣阳特色产品消费知识，引导消费者理性消费，扩大枣阳地产品的知名度，在搭建“特色产品+消费教育+消费者”方面发挥更大作用，为维护消费者合法权益、统筹全市疫情防控和经济社会高质量发展协调发展做出了积极的贡献。（下转第41页）

吴采平：用新闻为消费者撑腰



人物

吴采平，以新闻为“武器”，十多年来，为上千名消费者维权讨公道。

事迹简介：在维护消费者权益的路上，他以新闻为“武器”，倾情坚守21载，3000多篇文章是最好的诠释。十多年来，他为上千名消费者维权讨公道，他就是《中国消费者报》湖北记者站站长——吴采平，一名资深的消费维权新闻记者。

为了拉近与消费者的距离，他主动把办公室的电话、手机号全部换成了315，连微信公众号也是315记者。他说一是便于消费者好记，二是给求助的消费者一种信任 and 安全感。

把湖北消委组织的声音传向全国

吴采平说：《中国消费者报》作为国家市场监督管理总局主管、中国消费者协会主办的报纸，就要努力把湖北消委组织的声音通过报社的平台传向全国。

2020年春节，罕见的新冠病毒疫情席卷湖北，为提升经营者责任意识，维护消费者合法权益，湖北省消费者委员会联合湖北省家电行业协会等12家湖北省重点行业维权办公室共同发出倡议：主动发挥行业“稳定器”作用，主动履行消费维权主体责任，主动理性地获取科学消费知识。稿件通过中国消费者报全媒体平台向全国发布后，得到了全国各省消委组织的积极声援，爱心如潮。

在疫情进入常态化防控后，湖北省消委又积极助

(下转第40页)

为了充分体现消委公益性社会组织作用，在他的努力下，市消委会每年10万元的专项办公经费并纳入本级财政预算，从而有力地保障了枣阳消费维权工作的高效开展。

功夫不负有心人。在他的带领下，枣阳市消费者委员会连续五年被襄阳市消委授予“保护消费者合法权益先进单位”和“目标责任制考核先进单位”；2018年、2019年、2020年被枣阳市人民政府授予“保护消费者合法权益先进单位”。今年，枣阳市消费者

委员会被湖北省消费者委员会授予“全省消委组织消费维权先进集体”称号，秘书处秘书长被授予“全省消委组织消费维权先进个人”称号。

新时代、新征程、新使命。千秋伟业，百年风华，守护初心再出发，在开启十四五征程中，他将继续与枣阳消费维权人一道，以“守护安全、畅通消费”为主题，加强消费者权益保护，进一步改善消费环境，促进消费畅通，服务枣阳经济社会发展再铸新辉煌，向党的百年华诞献礼。

荆楚维权

力复工复产，2020年6月15日，湖北省消委启动“线下实体店无理由退货承诺活动”，首批710家商超门店响应共建放心消费环境，中国消费者报记者率先报道后，引发全国多省份响应，引领社会正能量，为湖北疫后经济复苏吹响了号角。

2018年，湖北省消委经过半年时间的问卷调查，发现有九成保险公司直接从支付给消费者的赔偿金中扣除车辆残值费，95%以上的消费者对车辆残值去向并不知情。湖北省消委会联合湖北省保险行业协会制定了《湖北省保险行业机动车辆保险事故车辆残值处理规范》，对机动车保险理赔环节残值处理的方法和流程进行规范。吴采平以记者敏锐的眼光捕捉到这是一个影响全国的好素材，便全程跟踪采访报道，湖北省消委制定的这个行业规范成为全国首个，成为全国消协的亮点工作，得到了中消协的充分肯定。在第三届中国消费·维权高峰论坛上，湖北消委荣获“2018消费维权宣传优秀奖”。

果断亮剑，为基层消委组织撑腰

《消法》第六条明确规定：大众传播媒介应当做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

吴采平以一名新闻记者的担当，果断亮剑，一次次地通过新闻报道为基层消委组织发声撑腰。

2017年1月，十堰市郧阳区消费者委员会秘书长陈豪向吴记者求助，当地一家4S店催售被工商执法部门查封的车辆，执法机关和消委组织的权威性和公信力受到了挑战，希望报社能派记者前往调查，为基层消委组织撑腰。经向报社请示汇报，1月6日，《中国消费者报》指派记者吴采平前往十堰，经过详细的调查采访，写出了一篇《4S店催售查封车 让人看不懂》在该报二版头条刊登，法庭上，法官直言：新闻媒体的报道写得清清楚楚。行政复议、一审二审，郧阳区工商局均打赢了行政诉讼官司。

2018年10月8日，长假后上班第一天，荆门市消费者委员会向当地媒体发出了一份通稿，公开声讨苹果公司。荆门市消费者刘先生购买了一部iPhoneX

256G黑色手机，7天后发现该手机多处掉漆，3次致电苹果公司官方客服，得到的答复均为“手机外壳不在‘三包’范围，有问题找销售方解决”。薛旭东秘书长十问苹果公司？认为苹果公司给出的理由：手机外壳瑕疵不是性能故障，不在“三包”范围的说法是“混账逻辑”。薛秘书长致电吴采平记者，希望得到媒体的声援。吴采平一面紧急向报社汇报选题，一面联系采访消费者和荆门市消委，第二天，一篇冒着热气的新闻作品《iPhoneX掉漆不属三包 湖北荆门消委会批苹果混账逻辑》传遍全网，湖北省消委、中消协积极发声，为荆门市消委点赞。

见证并推动湖北消费者权益保护运动

作为一名长期战斗在保护消费者合法权益一线的新闻记者，能用新闻记录、见证并推动了湖北省消费者权益保护运动，这是我的荣幸。

2017年10月30日，湖北省人大常委会就《湖北省消费者权益保护条例(草案)》在武汉举行立法第三方听证。作为湖北省消委推荐的听证代表，中国消费者报湖北记者站记者吴采平赞成草案中关于消费者为自然人的表述。他同时建议，加上“不以盈利为目的”的表述，以规避职业打假人借消费之名行牟利之实的现象，因为目前职业打假人已经有组织化、公司化趋势。吴采平说：“能为《湖北省消费者权益保护条例》听证建言，能为6000万湖北消费者出一份力，这是一名新闻记者的荣耀。”

2019年5月24日，《中国消费者报》头条报道“看3D电影得自掏腰包买眼镜”的新闻引起社会广泛关注，中消协官微迅速发声。湖北省消委紧跟舆情，6月5日组织召开观影消费争议问题公益诉讼诉前约谈劝谕会。7-8月，委托中国消费者报湖北记者站征集45名志愿者以消费者的身份进行体验式观影，对武汉市100家影院开展诉前“回头看”调查活动。9月6日，湖北省消费者委员会、湖北省电影发行放映协会联合推出了全国首个《关于影院向消费者提供免费3D眼镜观影的服务规范》，仅此一项就惠及千万消费者。

章志军：甘为消费维权写春秋



人物

章志军，湖北好人，12年来，甘当消费者的“娘家人”。

事迹简介：2008年12月走上汉川市消委会秘书长工作岗位，12年多来，他先后荣获“全国消协组织消费维权先进工作者”、“湖北省保护消费者合法权益先进工作者”、“2014年度全国十大最美维权人物”、“湖北好人”、“感动汉川十大人物”等荣誉称号。

“只要是为了消费者维权，遇到困难，他总能想到新法子。”这是同事们对汉川市消委会副会长兼秘书长章志军的普遍赞誉。12年多来，章志军秉承群众利益无小事的宗旨，恪尽职守，心系维权，情牵万家，在平凡的工作岗位上用自己的辛勤汗水和满腔热忱，尽心尽力地为广大消费者排忧解难，千方百计维护好广大消费者利益，得到了上级组织和社会各界的充分肯定。先后获得“全国消协组织消费维权先进工作者”、“湖北省保护消费者合法权益先进工作者”、“2014年度全国十大最美维权人物”、“湖北好人”、“感动汉川十大人物”等光荣称号，被当地老百姓亲切地称为消费者的“娘家人”。

面对这些荣誉，章志军说，成绩只能代表过去，站在新的起点，我仍将继续努力，无怨无悔，甘为消费维权写春秋。

依法行使职能 乐当消费者“保护伞”

在工作实践中，章志军把消费者维权工作当作促进社会稳定、增进党和人民感情的桥梁纽带，做到件件有记录、事事有回音。近年来，由他经手的投诉电话和来信来访数百件，他都认真对待每一一起投诉，从

不敷衍了事。在受理投诉时，他耐心、细心、热情、周到，真正做到让投诉者满意，让维权者称心。章志军经常说：“消费者到你这儿来投诉，既是信赖你也是拜托你，要将心比心，设身处地替消费者着想。”

2020年5月9日，家住汉川市的王先生反映其在该市城区某家居城定制衣柜，并与商家签订订货合同，约定35个工作日完成上门安装。但是到时商家只上门安装了部分商品，还剩6000多元货品没有到货。在这期间，王先生多次电话催问，但商家一直允诺“空头支票”。接到投诉后，章志军现场组织商家和王先生进行调解。因合同约定纠纷，双方各执一词。经反复沟通协调，商家退还王先生剩余货款及违约金，合计7000元。

注重消费引导 唱响维权品牌“3·15”

组织开展消费教育引导，是《消费者权益保护法》赋予消委会的首项公益性职责，也是增强消费维权意识，共同营造安全放心消费环境的重要手段。在章志军的带领下，汉川市消委会认真抓好消费宣传教育，扎实开展“3·15”国际消费者权益日宣传活动，联合理事会成员单位开展消费教育进农村、进

荆楚维权

社区、进学校等“五进”活动，广泛普及消费维权知识，不断扩大消费维权社会影响。尤其在极不平凡的2020年，章志军结合不同时期疫情防控要求，紧扣消费需求及社会热点，采取印发工作简报、开通微信公众号、创办《民生直通车》电视专栏等形式，在各类媒体适时发布维权工作动态、消费警示提示等50余条，进一步提高消费者的依法维权意识，提醒防范各类消费陷阱，受到了众多消费者的欢迎。据统计，近年来先后组织开展各类宣传活动80余场，发放各类宣传材料5万多份，在《中国消费者报》、《中国质量报》、《湖北日报》、《荆楚维权》等报刊杂志发表消费维权文章20多篇。

推行消费评议走活消费维权“一盘棋”

近年来，供气、供水、医疗、通信、交通、金融、保险等公共服务行业发展很快，在推动经济发展、促进社会进步、方便人民群众生活等方面确实发挥了重要作用，但仍有一些公用企业自恃行业“老大”，在交易过程中只强调自身权利，漠视消费者的权利，甚至单方面强加不平等条款、设置服务陷阱、推行强制服务。

怎样从源头上解决公共服务行业损害消费者权益的问题？经过几年的实践探索，章志军总结出了一套新的工作思路，那就是“三变”，即“变以往的消费者权益受损后才设法补救为事前预防、变零敲碎打式的个案监督为对公共服务行业服务质量状况进行评议监督、变消费者组织唱‘独角戏’为整合多种社会监督资源唱维权大戏”，率先在湖北省消委系统争取到汉川市人民政府出台《汉川市公共服务行业消费者评议办法》及其评分细则，通过开展对公共服务行业进行全局性的公开消费评议，来促进行业消费环境的改善。充分运用各种社会监督资源，调动相关政府机关及职能部门、多种社会力量，真正形成政府部门齐抓共管，社会各界共同参与消费维权的良好局面。2020年通过开展金融保险行业放心消费创建和公用企事业（单位）消费评议

“回头看”活动，回收问卷2280份，搜集整理消费者评议意见23条，通过评议责令整改规范银行保险企业8家，约谈劝谕消费投诉居多企业15家。目前，行业性的消费评议活动已经扩展到湖北全省，对构建湖北省诚信放心消费环境起到了积极的作用。

化解疑难纠纷 自创调解投诉“四法”

消费维权工作的核心是依法维权，为民解忧。在长期工作中，章志军自创调解“四法”，专攻疑难投诉。即先分后合法、分分合合法、调解查处结合合法、新闻媒体介入法等4种办法，使消费纠纷调解由难变易、由繁变简，很多疑难投诉事件，最后都被一一化解了。

2019年春节前夕，家住汉川城区的近50名业主因无法使用小区的电信宽带，经多次协商未果，利用各种方式向不同的部门反映自己的诉求。得知情况后，市消委会组织专班调查，了解到因电信宽带入驻小区要向物业方缴纳一定的费用产生纠纷。考虑到牵涉业主较多、处理不好易引发群体性信访事件，章志军当即向相关领导汇报，召开了由小区物业、电信公司、业主代表、相关监管部门参加的现场调解会。会上，当事双方各持己见，气氛紧张，章志军宣布暂时休会，并分别做电信公司和小区物业的工作，掌握双方的底线。向当事双方宣讲了有关法律法规，并界定了当事双方各自的责任与义务。经过近4个小时的调解，促成当事双方达成协议，电信宽带才得以入场。至此，一起涉及多户业主的消费纠纷仅在两个工作日就得到了圆满解决。

心系消费者，汗洒维权路。类似的案例不胜枚举，从2009年至今每年的工作汇总都是厚厚的一本，有近300页。在一次湖北省消委会经验交流材料中，章志军写下了这么一段话：“作为汉川市100多万消费者的‘娘家人’，我时刻感受到肩头担子的分量，这是一份光荣的使命；当消费者愠气了的时候，应该果断亮出《消法》这柄利剑，捍卫消费者的合法权益。”

汽车维修保养应当避开的十个误区

◎文/王飞

Number1 选择过高粘度的机油

机油并不是越贵越好，有的车主迷信所谓的赛车性能车机油，其实每种车型的发动机都有适合自己的机油，并不是粘度越高越好，将赛车用机油，用在普通民用车上反而会对发动机产生不良影响，最好还是按照生产厂商提供的随车说明书上的相关内容来决定具体选择哪种机油。

Number2 保养周期或公里数的随意延长

有很多车主认为我用了好机油车辆就可以延长保养周期，现在许多厂家都是10年质保，未按照厂家规定的保养周期可能会给您爱车带来严重的伤害，更有可能对您爱车带来失去10年质保的风险。

Number3 在更换时，没有拆下原有机油滤芯上的密封圈

一些不细心的人经常在换滤芯的时候会犯这个错误，这和机滤上的橡胶材质的密封圈嵌入的比较深也有一定的关系，很可能就是粘着在发动机部件上，并且其颜色为深色不太醒目，要是没有拆下这个密封圈的话，在安装新的机滤上去之后，那么就会有二个密封圈的厚度导致机油从这里发生泄漏，从而影响到发动机正常工作，严重时甚至会导致其直接报废。

Number4 加机油愈多愈好

认为发动机加机油宁多勿少，加少了容易烧轴承，加多点关系不大。其实机油加多了对发动机照样造成危害，斜置式发动机和V型发动机尤甚。它即增加曲轴、连杆的转动阻力，又使其飞溅到缸壁上的机油增多，造成燃烧室积炭增加。所以机油加多了，会降低发动机功率，增加磨损，也会引起排放超标。

Number5 不同品牌的冷却液混合使用

因为不同品牌的冷却液其化学性能可能相差悬殊，比如对黑色金属有效的防腐剂，却常常对铝制品有腐蚀作用；而适用于铝合金的防腐剂则对铁

合金有害。由于不同品牌的冷却液所用的防腐剂不同，所以不能混合使用。

Number6 发动机水温一直低就是正常的

其实现代汽车发动机水温偏低危害很大，会使混合气燃烧不充分，功率降低，油耗增加，并造成润滑不良，还会引起排放超标。

Number7 紧固螺栓宁紧勿松

其实汽车各部件的螺栓，根据直径、螺距及用途，其拧紧力矩大小均有相应的规定值。达不到规定值的螺栓会松脱、固然不好，但盲目增大拧紧力矩会使被紧固的零部件变形，并造成螺杆伸长，螺纹变形甚至断裂。

Number8 附件皮带宁紧勿松

附件皮带应当保持适当的涨紧度，因为皮带过紧会使轴承负荷过大，会缩短部件的使用寿命，还会导致皮带出现断裂。

Number9 喜欢把轮胎气压充得很高

轮胎气压过高会使轮胎接地面减小，胎面磨损加重，降低了刹车时的制动效果，这会影响到行车安全。轮胎气压过低也不好，气压过低除了会影响行车安全和制动效果以外，还会加速胎肩的磨损，以及增加车辆的燃油消耗。

Number10 电喷车启动时踩油门

电喷车启动时不要踩油门。启动发动机前踩几脚油门是许多老驾驶员的习惯，尤其是在冬季冷车启动时。但这种启动方法却不适用于电喷轿车。装有电控喷油装置的发动机与普通化油器式发动机不同，它的喷油控制装置能根据发动机的温度、工况自动调整供油量，使发动机顺利启动，即在冷车启动时，喷油控制装置能自动增加供油量。所以，电喷轿车发动机启动时，没有必要踩油门，更不要在启动前连续急踩，否则反而使发动机启动不良。

湖北省消委、湖北省家电维修维权办公室联合公布 107家家电维修售后服务放心网点名单

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，谨防一些冒充知名家电品牌的家电维修网点设置家电维修服务陷阱，骗取消费者家电维修费的情况。今年3·15活动期间，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了2021年度107家全省家电维修售后服务放心网点名单。

107家售后服务放心网点是经品牌服务商推荐，

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维权办公室审核认定。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。

湖北省家电与网络信息产品服务行业协会会长沈洪国表示，对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

2021年全省107家家电维修售后服务放心服务网点名单

格力品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
湖北德瑞暖通设备有限公司	湖北省咸宁市贺胜路荣凯天阶格力中央空调店	13477768737
襄阳楚行机电工程有限公司	湖北省襄阳市樊城区建设路汉水和苑	13972265554
黄梅县百兴商贸有限公司	黄梅县人民大道746号（格力空调）	15072793355
黄石市新楚商贸有限公司	湖北省黄石市下陆区新下陆街十字路口楚天家电城	13597649468
荆门市雄隆电器销售有限公司	湖北省荆门市掇刀区长龙中央公园格力售后客服中心	0724-2339113
十堰市华森机电设备有限公司	湖北省十堰市张湾区南村巷26号	15897857040
湖北东方安吉电器有限公司	荆门市掇刀虎牙关大道东方购物广场后面一楼	15972653729
十堰盛达飞科工贸有限公司	十堰市张湾区公园路86号东风就业大厦9楼盛达飞格力空调	18986882908
十堰市巨拓贸易投资有限公司	湖北省十堰市张湾区六堰黄石路12号	18772811132
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号格力专卖店	13593724864
阳新县兴国镇迅杰家电经营部	黄石市阳新县兴国镇湖滨花园27栋（格力客服中心）	13872092598
襄阳志翔开拓机电工程有限公司	湖北省襄阳市襄州区金富士路109号	13995716779
天门市众晟贸易有限公司	天门市南湖南路8号格力家用中央空调	13972187092
十堰市容佳家电有限公司	十堰市汉江路28号重型车厂家属区9-1-1	18071355830
神农架林区松柏镇惠电电器销售部	神农架林区松柏镇常青路101铺	18971935785
郧阳区城关镇之梦之制冷设备服务中心	十堰市郧阳区城关镇解放路34号	15872713171
宜昌盛航电器有限公司	宜昌市夷陵区发展大道夷陵万达广场2楼格力电器	18672661851
监利县博安建筑机电安装经营部	监利商贸博览城2栋129-135号格力专卖店	18908617998
应城市方圆电器销售有限公司	应城市建设街91号方圆维修部	18727501792
鄂州市华力电器安装工程有限责任公司	鄂州市鄂城区古城南路福源花园门面格力空调专卖店	13871802855
恩施市旗胜电器服务有限公司	湖北省恩施市旗峰坝土司王朝酒店对面格力售后二楼	13477950734
沙市区永新电器经营部	沙市区红星北路25号五交化仓库5号库格力售后	8223486
武汉市江夏区世兵制冷设备经营部	武汉市江夏区纸坊街道兴苑街富丽馨馨园20栋8号门面格力专卖店	13006136071
湖北天王电器有限责任公司	武昌汉街国际总部2009-2010室	15623273106
湖北兴翰暖通设备有限公司	湖北省恩施市金桂大道火车站旁边宏旗驾校院内京东仓库	19102716698
武汉中元三木电器有限公司	武汉市武昌区中北路彩城大厦402室	15827555295
利川市索华电器有限责任公司	恩施利川市金龙小区园丁园巷27号	1347727005
沙市区顺达电器商行	荆州市沙市区北京路163号格力电器	18607217891
武汉英博鑫成制冷设备有限公司	武汉市汉阳区四新南路墨子路4-6号格力空调专卖店	18507131998
武汉市汉阳区盛鑫威电器经营部	武汉市汉阳区何家咀82号吉星佳地1-9-102	13018081679

海尔品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
安陆市峰凌电器有限公司	安陆市中力建材市场7栋25号	13227277288
武汉市博旺兴源电器有限公司	武汉市黄陂区盘龙城武汉28街C2-2	18502725656
赤壁市中维电子技术服务中心	湖北省咸宁赤壁市赤壁大道319号	13972845977
鄂州市顺鑫电器服务有限公司	湖北省鄂州市鄂城区滨湖西路海堰广场	18986423999
鄂州市武昌大道凯峰家用电器维修服务中心	鄂州市鄂城区武昌大道赵家山小区3号楼	19908686068
公安县鑫盛电器有限公司	湖北省荆州市公安县斗湖堤镇孱陵大道特9号	13986997703
黄石市海恒商贸有限公司	黄石市黄石港区彩虹路银海花园小区3栋1楼	13995950911
建始县信锋家电维修中心	湖北省恩施土家族苗族自治州建始县业州镇烟墩295	15272221578
武汉兴宇锋电器有限公司	武汉市江岸区后湖兴业南路东方明珠10-9号海尔空调专卖店	1397150230
荆州开发区楚洁家电维修部	沙市区十南路关沮工业园金宏钢构院内海尔服务中心	17798345801
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	13035108881
来凤县金胜电器有限公司XZ	湖北省恩施市来凤县翔凤镇41-5号	18071346620
麻城市驰骋物流有限公司	麻城市鼓楼办事处农机大市场A2-201	18062206252
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
阳新天天顺设备安装维修有限公司	湖北省黄石市阳新县兴国镇富阳路243号	18062933583
宜昌柯翔科技有限公司	宜昌市秭归县明珠大道181号	15608605444
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	13477189528
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
武汉万年祥电器有限公司	武汉市复兴二村凯旋家园	13007110782
武汉市真诚无忧工程安装服务有限公司	湖北省武汉市蔡甸区蔡张二路4号	18571663166
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
武汉普迪乐家电有限公司	湖北省江夏区梁山头新村一区13号	17702703982
武汉捷唯商贸有限公司	湖北省洪山区南湖假日海尔冰箱冷柜	15927366606
武汉禾顺鑫商贸有限公司	湖北省青山区新鑫社区海尔售后	13396076830
武汉市鑫汉立机电有限公司	湖北省武汉市武昌区粮道街81号	13098802523
咸丰县众鑫家电维修中心	湖北省恩施州咸丰县晨光村委会对面	18694028188
武汉誉诺家电有限公司	黄冈市浠水县清泉镇安时大道191号	18571933037
湖北省咸宁市恒达家用电器服务有限公司	湖北省咸宁市咸安区永安大道锦晨花园A1-3门面	18907241765
孝感鑫海电器服务中心	孝感市孝南区交通中路180-9号	13707290306
潜江市博能电器服务中心	潜江市广华五七大道6号	13597422999
襄阳宝利丰电子科技有限公司	襄阳市樊城区追日路9号汉北科技园内三栋二楼海尔售后	15972261799
襄阳市金巨豪机电工程有限公司	襄阳市襄城区麒麟路何服产业园4B座海尔服务中心	18071772607
钟祥市海昌顺工贸有限公司	湖北省荆门市钟祥市西环二路创业园C4栋海尔售后	15071942041

苏宁售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉市青山区麒麟家电维修经营部	武汉市青山区三弓路22号	027-86544658
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	武汉市武昌区汉街国际A座2902	15172375703
武汉阳光佳星电器维修有限公司	武汉市江夏区纸坊街道畔山御景3-6商铺	13317182206
武汉新协电器有限公司	武汉市武昌区巡司河街道汇文新都A区3-6	027-88846688
武汉翔联科技有限公司	武汉市洪山区洪山街道下马湖明泽丰华苑2-3-304	13797090060
武汉市江岸区惠力家电维修中心	武汉市江岸区南京路115号附2号	13037152691
武汉市万汇鼎盛安装服务有限公司	武汉东湖高新关山大道光谷软件园4期E1栋1706	13554066886
武汉市江岸区春蕾帝亚专卖店	武汉市江岸区二七工商所旁	18086446482
武汉鑫铂锐家电维修有限公司	武汉市洪山区雄楚大道238号迪雅花园4-3	15827415410
武汉市武昌区齐升空调维修服务部	武汉洪山区和平港路218号-16门面	027-86342188
武汉多兰商贸有限公司	武汉市蔡甸区深湾润科技文化城A4-107 苏宁帮客	17762484177
武汉市东西湖兴翔家电维修经营部	武汉市东西湖区吴家山吴祁街56号苏宁帮客	15007172983
武汉市大明搬家有限公司	武汉市汉阳区十里铺玫瑰街铁桥新家园1栋	18162592618
武汉中创佳信贸易有限公司	武汉市武昌区白沙洲江盛路恒钢物流	15342776032

荆楚维权

美的品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
蕲春县宣宁家用电器经营部	湖北省蕲春县漕河镇罗州城隍庙斜对面美的售后	13971728322
东西湖广联电器经营部	湖北武汉东西湖清水湾	18627726667
汉川市彩宏电器修理服务部	湖北省汉川市大兴路45号	13807292870
麻城市星悦劳务有限公司	麻城市商贸物流城2-2B7-1	18171728887
蕲春县雄雅电器经营部	湖北省蕲春县漕河镇蕲阳南路57号	18771656180
潜江市学辉家用电器维修中心	湖北省仙桃市龙华山街道社台村五组美的售后服务部	15971996677
武汉市江夏区瑞格美电器经营部	武汉市江夏区江夏大道向阳社区对面	13720141862
武汉俊聪科教设备有限公司	武汉市东西湖区长源假日港湾南E2-5号	13026319778
武汉美泽云方电器有限公司	武汉市经济开发区绿岛花园	18971636511
仙桃市厚玉制冷电器维修部	仙桃市西桥华宝小区1栋	130358348277
应城市信捷电器修理店	湖北省孝感市应城市工农路35-1号	13789947110
咸宁泰亚机电工程有限公司	咸宁市咸安区双岭路7号	18608686487
鄂州市明塘东路冬天电器维修中心	鄂州市鄂城区江碧路世纪花园内	13886336662

TCL品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉市硚口区鹏飞家电维修服务站	湖北省武汉市硚口区汉水三村326号	13871243670
武汉凯焯智能科技有限公司	武汉市汉阳区郭茨口朱家亭特一号	13886035095
恩施市泰迪电器工程有限公司	湖北省恩施市施州大道117号	156292575937
武汉经济开发区前锋电器维修部	武汉市红山区马湖新村26-1-101	13971040160
武汉市东西湖技术开发区亿鑫顺家电维修服务站	武汉市武昌区杨园四美塘才华茗苑1-4-101	13260609888
武汉亿豪恩睿电器设备有限公司	武汉市东西湖常青花园二十四村24-2-102	18086417779
武汉先勇科技有限公司	武汉市武昌区杨园街柴林西区老8栋2单元102	027-86730905

创维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
武汉市品良电器商行	武汉市汉阳区四新南路199号	15071248233
武汉经济技术开发区维海康家电维修服务中心	沌口开发区东方花园B区35栋101号	17764059096

长虹品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
曾都区前成家维修部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	18086299794
孝感市城区篮科家电维修部	孝感市孝南区宇淇城东城水塔下4号门面	0712-2865300

小米品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
武汉和众思创商贸发展有限公司	武汉市江岸区天津路62号	18062525770

万和品牌售后服务放心网点

网点名称	网点地址	联系电话
黄冈市黄州区和美兴电器安装维修部	黄冈市三清国际华城W2-P栋1-1层10-8	15971386097