

荆楚维权



总第108期

湖北省消费者委员会主办

《中国消费者》杂志湖北消费专刊

国内统一刊号：CN11—3413/F

2021年第4期

中国消费者协会文件

中消协字〔2021〕29号

中国消费者协会关于表彰2020—2021年度 消费维权先进集体和先进个人的决定

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团及计划单列市、副省级市消费者协会（委员会）：

近年来，全国各级消协组织和广大消协工作人员以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神及党中央、国务院决策部署，在市场监管部门指导下，切实履行《消费者权益保护法》赋予的法定职责，认真执行《市场监管总局办公厅印发关于全国消协组织进一步做好新形势下消费者权益保护工作意见的通知》要求，牢固树立“以消费者为中心”的理念，着力营造安全放心消费环境，助力经济高质量发展，涌现出一批政治过硬、作风优良、业务精湛、工作高效、纪律严明的消费维权先进集体和先进个人。

为表彰先进，树立典范，弘扬正气，进一步增强广大消协组织工作人员的责任感、使命感和荣誉感，中国消费者协会决定：授予北京市消费者协会等160个单位“2020—2021年度消费维权先进集体”荣誉称号；授予杨文成等220名同志“2020—2021年度消费维权先进个人”荣誉称号。希望受表彰的先进集体和先进个人珍惜荣誉，再接再厉，再立新功，在新时代消费维权工作中取得更大成绩。

全国各级消协组织和干部职工要以受表彰的消费维权先进集体和先进个人为榜样，立足本职、爱岗敬业、争创一流，积极促进经济平稳运行和社会和谐稳定，为进一步推进消费维权事业，服务构建新发展格局作出新的更大贡献，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

附件：1. 2020—2021年度消费维权先进集体名单
2. 2020—2021年度消费维权先进个人名单



中国消费者协会表彰2020—2021年度 消费维权先进集体和先进个人名单

先进集体 (湖北省)

湖北省消费者委员会
湖北省黄石市消费者委员会
湖北省宜昌市消费者委员会
湖北省襄阳市消费者委员会
湖北省鄂州市消费者委员会
湖北省咸宁市消费者权益保护委员会
湖北省武汉东湖新技术开发区消费者协会

先进个人 (湖北省)

胡翠兰(女) 湖北省消费者委员会法律与宣传部副主任
肖诗新 湖北省武汉市消费者协会秘书长
王李华(女) 湖北省宜昌市消费者委员会秘书长
魏海霞(女) 湖北省襄阳市消费者委员会秘书长
何芳(女) 湖北省荆州市消费者委员会副秘书长
侯雨木(女) 湖北省荆门市消费者委员会职员
章志军 湖北省汉川市消费者委员会秘书长
魏丹 湖北省洪湖市消费者委员会秘书长
张柏雄 湖北省黄冈市消费者委员会职员

湖北省消委发布2021年“双十一”电商平台消费体验调查报告

政府重视 消委搭台

——“消费者满意度”成为宜昌城市创建新名片

湖北省市场监管局、湖北省消委联合发布消费提示
辞旧迎新度新年 安全消费记心间！

湖北省消委、湖北省家电消费维权办公室联合公布
2022年度140家家电维修售后服务放心网点名单



邓仲林副局长带队到武汉调研消费环境建设工作



10月25日上午，省市场监管局党组成员、副局长邓仲林带队到武汉市调研消费环境建设工作。在武汉武商量贩百圣店和武汉居然之家汉口店，邓仲林一行实地查看了消费维权服务站、消费纠纷调解室以及消费宣传教育开展情况，认真听取了工作人员对于消费纠纷化解、无理由退货等方面的详细介绍。

座谈会上，邓仲林对武汉市市场监管局近年来为维护消费者权益、改善消费环境等方面所做的工作表示肯定。在推动放心消费创建上，武汉市要树立为“放心舒心消费在湖北”活动的标杆，要从思想上和行动上充分重视消费环境建设工作，始终恪守“江山就是人民，人民就是江山”这个根本信念，不断满足人民群众对美好生活向往的需要，推动社会共治，共同营造安全放心的消费环境。

邓仲林副局长带队在黄冈开展消费维权工作调研

11月30日至12月2日，省市场监管局党组成员、副局长邓仲林带领省局消保处、省消保中心一行赴黄冈就消费维权服务站、消费教育基地、放心消费创建示范点建设和维权作用发挥情况开展调研。

在英山四季花海消费维权服务站，调研组现场查看了维权站近一年来的投诉处理情况，维权站制度建设情况，与工作人员就ODR企业平台及全省315消费投诉和解平台的作用发挥、维权站消费纠纷的化解、老百姓就地就近维权等工作进行了深入交流。在李时珍医药集团，调研组从产品展示到生产车间，深入了解了中医药制作从采集、生产到包装的全过程，督促企业在源头保障消费安全。



邓仲林副局长赴咸宁开展消费者权益保护工作调研



12月23日至24日，省局党组成员、副局长邓仲林带省局消保处及相关人员赴咸宁就省局在崇阳县开展的“放心消费创建”单位试点工作开展调研。

邓仲林副局长指出：消费维权是国家经济文明的重要体现，是市场经济成熟发达的重要标志。各级市场监管部门要积极适应新形势、新阶段、新目标对消费者权益保护工作的新要求，强化风险意识，树立“大消保”理念，创新消费维权投诉渠道，打造操作便捷、高效的“智慧投诉”湖北品牌。要充分发挥好消委组织的桥梁作用，做消费者合法权益的代言者、依法维权的调解者、商品和服务质量的监督者、绿色健康理性消费的推动者，努力营造安心、放心、舒心的消费环境。

促进消费要先打造放心的环境

全国政协常委 张茅

“十四五”规划纲要提出，坚持扩大内需这个战略基点，加快培育完整内需体系，把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来。

对此，全国政协常委、教科卫体委员会副主任张茅提出，坚持扩大内需这个战略基点，需要增强消费对经济发展的基础性作用，努力营造安全放心的消费环境，以消费环境改善和市场秩序规范释放新的消费空间，让消费者敢于消费、愿意消费、乐于消费。

褒贬是买主，喝彩是闲人。这句谚语背后隐含着一种规律——消费者在最终为产品与服务买单前，都要有个充分辨别的过程，产品优劣、服务好坏，任何一个维度上存在瑕疵，都有可能导导致买卖不成，人情不在。而消费作为最终需求，在经济增长中也有着基础性作用。2020年，尽管受到新冠肺炎疫情的冲击，但最终消费支出占GDP的比重仍然达到54.3%，高于资本形成总额11.2个百分点，为近年来的最高水平。

“我国拥有庞大的国内消费市场，十四亿消费者和世界上规模最大的四亿多中等收入人群，蕴含了巨大的消费潜力，是经济增长的动力和韧性所在。新时代居民消费结构正在发生深刻变化，不断升级的消费需求，对产品和服务质量提出更高要求，对消费环境提出更高要求，这也是人民群众日益增长的美好生活需要的重要表现。”张茅这样说。

在张茅看来，营造安全放心的消费环境，需要发挥生产经营者的主体责任。企业是创造产品、提供服务的主体，也是产品和服务质量的第一责任人，因此，要强化生产经营者的质量意识、服务意识、合规意识，树立以人为本、消费者至上的理念，规范生产经营行为；要加强企业内部质量管控，从源头上严把

质量关，为消费者提供高品质的产品和服务，提振消费信心；要做好售后服务工作，落实企业修理、更换、退货等义务，特别是线上购物七日无理由退货制度，大力倡导线下购物七日无理由退货等更高水平的服务承诺。

良好的消费环境，同样需要加强市场监管。

“质量不是政府评奖评出来的，而是在市场竞争中获得消费者的认可。因此要加强监管执法，严厉打击群众反映强烈的食品药品违法行为、侵犯知识产权和假冒伪劣行为、虚假宣传、消费欺诈、霸王条款等违法行为，切实维护消费者合法权益；要强化产品质量监管和抽查，完善质量标准和后评价体系，健全质量管理体系认证、缺陷产品召回、产品伤害监测等制度，守住质量安全底线，提升质量总体水平；要加快健全以‘双随机、一公开’监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制，曝光违法失信企业和行为，让消费者可以用脚投票，让违法失信企业寸步难行。”张茅称。

消协组织作用更不可小觑。张茅建议：“在这方面，我认为一是要做好消费维权工作，畅通线上线下投诉渠道，完善消费调解、和解等多元化消费维权机制和纠纷解决机制；二是要开展消费教育、比较实验、体验式调查和公益诉讼等工作，不断加大对产品和服务的监督力度，引导消费向绿色、健康、安全发展，防止违法食用野生动物、舌尖上的浪费、攀比型消费等现象；三是要开展城市消费者满意度测评，发布消费维权年度报告，进一步完善评价指标体系，调动社会各方面参与消费维权积极性，形成优化消费环境的合力。”

荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 邹贤启

《荆楚维权》编委会主任：邓仲林

常务副主任：陈方军

副主任：陈曦 赵琼 蔡浩

陈勇 田德伟 欧阳华

何华明 郭华 郑和平

刘想中 柯兵 林慧秀

章炜 阮良冰 周一兵

曾平 陈明 喻芬

郑联平 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

王仁华 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

杜伟

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 促进消费要先打造放心的环境

本刊策划

04 湖北省消委在黄冈举办“汽车、家电消费维权大讲堂”

并开展乳制品、新能源汽车消费监督体察活动

06 省消委举办新《汽车三包规定》宣贯活动

07 宜昌消委发布汽车4S店满意度测评结果

08 全省二手车行业消费维权工作座谈会在武汉召开

10 湖北省消委组织受理二手车投诉情况分析报告

12 二手车交易消费提示

13 襄阳市消委提醒车主购买二手车时注意以下三点

本刊特稿

14 湖北省消委发布2021年“双十一”电商平台消费体验

调查报告

19 全省消委组织受理电商平台投诉情况分析

20 省消委约谈7大电商平台

21 省消委向电商平台发出消费维权劝谕函

22 湖北省消委发布消费提示：

理性网购确保安全 提高意识正确维权

我为群众办实事

23 双方约定退还预付款不兑现 省市消委联合调解促其退款

24 教培机构退款难 襄阳消委促和解全额退款

25 精装修不含卫生间，十堰市消委启动法律援助支持维权

26 女子在荆门超市被挤断肋骨，荆门消委介入获赔偿

商家违约，孝感消委依法维权促成商家全额退房款

27 荆州市首支消费维权志愿者专业团队成立

游乐场游玩受伤 武汉开发区消协调解获赔偿

- 28 家装合同巧“变脸” 求助汉川消委终退款
29 开发商宣传与实际不符 巴东消委联合调处促成双方和解

消委动态

- 30 襄阳市消委举办党史学习教育暨2021年食品安全消费维权知识培训班
31 黄石消委开展“品质诚信 放心消费”，餐饮服务“回头看”
32 荆州市开展“放心舒心消费创建”检查验收工作
荆门消委：诚信经营我承诺、舒心消费我有责
33 孝感市消委会开展通信服务行业消费体察
仙桃市召开供水、供电、供气消费维权约谈会
34 枣阳市消委组织召开学习宣传《个人信息保护法》
“守护安全 共筑诚信”座谈会
35 兴山县消委召开“线下实体店无理由退货”工作推进会

经验交流

- 36 政府重视 消委搭台
——“消费者满意度”成为宜昌城市创建新名片
38 咸宁市消委会推动“放心消费”创建 助力消费提档升级
39 把消费维权做到群众心坎上
——十堰市消费者权益保护工作纪实

消费教育基地巡礼

- 40 让千百万消费者感受海尔“真诚到永远”的服务

消费提示

- 43 湖北省市场监管局、湖北省消委联合发布消费提示：
辞旧迎新度新年 安全消费记心间
44 孝感市消委会春节消费提示：选购临期食品五注意
仙桃消委：元旦、春节“双节”消费提示
45 湖北省消委、湖北省家电消费维权办公室联合公布
2022年度140家家电维修售后服务放心网点名单

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

湖北省消委在黄冈举办“汽车、家电消费维权大讲堂” 并开展乳制品、新能源汽车



10月21日，省市场监督管理局、省消费者委员会、黄冈市市场监管局、市消委联合省电视台“第五车道”、省家电与网络信息产品服务行业协会等单位举办“放心舒心消费在湖北”消费教育联动活动之“汽车、家电消费维权大讲堂”（黄冈站）活动。活动以汽车、家电等大宗消费产品和服务为主题，开展消费教育大讲堂公益活动。动员社会各界广泛参与，引导企业拿出切实优惠政策让利消费者，满足全省消费升级新需求。

会上，发布了汽车、家电维修大数据，相关汽车品牌介绍了新能源汽车发展动态和放心舒心汽车消费优惠政策，介绍了家电安全消费及消费促进

政策，相关家电品牌介绍了主流家电的新产品选购及安全使用知识，省消委发布了汽车、家电消费提示，活动组织有序、形式新颖、紧贴民生、实用性强。

随后会议代表及部分消费者进行家电、汽车产品消费体验。黄冈站活动是今年消费教育联动活动收官之站，今年已经有数以十万计的消费者通过现场、网站、微信、视频直播等方式参与我们的消费大讲堂活动。刚刚过去的十一黄金周中，全省消费额创造历史新高，说明我省的消费促进工作卓有成效，活动举办达到预期目的。

10月22日，湖北省消费者委员会在黄冈举办乳

“车、家电消费维权大讲堂” 汽车消费监督体察活动

文/徐望春 张柏雄



制品、新能源汽车消费监督体察活动。在伊利乳业黄州分公司体察乳制品生产、销售、物流及食品安全等方面情况；在威马汽车（黄冈工厂）代表们体察了新能源汽车自动化生产车间、无损检测、自动驾驶技术，了解行业发展趋势及售后服务等方面情况。活动中代表与生产方进行深入交流与互动，代表们对乳制品、新能源汽车生产的高度自动化及智能化表示惊讶，零距离体验中国智造的高水平现

状，对生产厂家安全生产，履行好社会责任，为广大消费者提供更优质的商品与服务提出了意见和建议。本次活动效果良好，交流深入热烈，达到预期的消委组织社会监督作用。

省局相关处室、省广告监测中心、省消委秘书处代表、市州消委代表、行业协会代表，新闻媒体代表，相关行业企业代表，部分消费维权工作站、义务监督员代表约70人参加上述活动。

省消委举办新《汽车三包规定》宣贯活动

文/陈碧青

2022年1月6日，由湖北电视《第5车道》主办，湖北省消费者委员会指导，湖北省汽车专业委员会协办的“第六届湖北汽车口碑榜颁奖盛典暨新《家用汽车三包规定》宣贯活动”圆满落幕。东风风神、岚图汽车、东风风行、东风本田各汽车品牌代表，以及省汽车专家委员会专家代表参加了活动。

2021年，中国汽车市场迎来新的发展机遇与挑战，车市竞争继续加剧，诸多考验促使汽车市场竞争升级；车主的口碑是对车辆及服务好坏最真实、客观地反映，也是影响其他购车人群的风向标；发现各细分市场口碑最佳的车型，为消费者提供最有用、最全面的参考，同时也有助于车企和经销商了解车主的真实意愿，改进设计与制造工艺。同时，我们希望每个消费者用自己对于汽车市场感性的、片面的、直接的、零碎的认知，来一起构建起各汽车品牌的影响力全图，为消费者购车建立一个有价值的参考体系，也借此来鞭策各大品牌用更专业的精神去打造自己的产品。它如同一束束舞动着的绚烂的火花，点亮了湖北汽车市场的灯塔，成为推动着汽车市场发展的不竭动力。

省消委秘书长陈方军在宣贯活动中表示，将进一步加强对汽车品牌经营和服务行为的监督，倡导和维护汽车行业健康诚信的消费环境，引导车企诚实守信，依法经营，做大做强湖北品牌，同时为消费者的汽车消费和权益保护提供参考和警示信息，切实保护消费者的合法权益，促进湖北经济高质量发展！

省消委法律与宣传部副主任胡翠兰解读了2022年1月1日起正式实施的《家用汽车产品修理更换退

货责任规定》的主要内容及：完善退车换车情形，降低退车换车成本，将家用电动汽车、皮卡车纳入“三包”调整范围，优化免除“三包”责任的条件，提高消费者接受服务的便利性，细化经营者责任及要求，加大违法行为处罚力度，鼓励建立第三方争议处理机制等十大亮点。

湖北省消费者委员会投诉部主任聂喜洋对2021年全省汽车投诉大数据进行了通报与解读。随着汽车产业的快速发展，关于汽车产品的投诉纠纷时有发生，保护消费者合法权益始终是社会各方共同关注的热点，是加快诚信武汉建设的重要举措，是得民心，顺民意，谋民利的民心工程。我们鼓励社会监督，发挥好社会公众，新闻媒体的舆论监督，以及消费者委员会，行业协会等组织的力量，推动实现社会共治。

新的汽车“三包”规定的实施，进一步加大消费者权益保护力度，适应产业发展和消费升级需要，强化汽车产品质量监管，有利于促进汽车消费优化升级。



宜昌消委发布汽车4S店满意度测评结果

文/王李华

2021年9月20日至10月8日，宜昌市市委文明办、宜昌市市场监管局、宜昌市消费者委员会联合开展了宜昌市第十九届“万名消费者评诚信”汽车4S店满意度测评活动。经过一个多月的投票、评审，现将测评结果公布如下：

满意度测评前十位汽车4S店：

宜昌交运集团汽车销售维修有限公司（上汽荣威4S店）

宜昌交运集团麟至汽车销售服务有限公司（标致麟至4S店）

宜昌交运集团麟觉汽车销售服务有限公司（日产麟觉4S店）

宜昌恒信通顺汽车销售服务有限公司（别克通顺4S店）

宜昌交运集团麟汇汽车销售服务有限公司（郑州日产4S店）

宜昌市鑫宁汽车销售服务有限公司（吉利鑫宁4S店）

宜昌恒信之宝汽车销售服务有限公司（宝马4S店）

宜昌德龙丰田汽车销售服务有限公司（丰田4S店）

宜昌交运集团麟宏汽车销售服务有限公司（东风日产4S店）

宜昌交运集团麟远汽车销售服务有限公司（雪铁龙4S店）

满意度测评后十位汽车4S店：

宜昌市铭豪汽车销售服务有限公司（吉利铭豪4S店）

宜昌恒信众和汽车销售服务有限公司（上汽大众4S店）

宜昌宝泽汽车销售服务有限公司（宝马宝泽4S店）

宜昌市威马商贸有限公司（宝骏威马4S店）

宜昌东英汽车销售服务有限公司（奇瑞东英4S店）

宜昌恒信通力汽车销售服务有限公司（别克4S店）

宜昌九宝汽车服务有限公司（奇瑞4S店）

宜昌市宝骏汽车服务有限公司（宝骏4S店）

宜昌昕远汽车销售服务有限公司（广汽丰田4S店）

宜昌鹏辰汽车销售服务有限公司（长安4S店）

测评结果分析

基础测评情况

此次调查基础测评中，分为5个一级指标，20个二级指标，总分100分。调查结果显示，67家汽车4S店消费者总体满意度为79.996分，汽车4S店总体满意度未达到优秀水平（80%满意度），由此可见，消费者对宜昌汽车市场的期望较高，汽车4S店满意度不尽如人意。

测评总结及建议

“售前”和“售后”同等重要

调查发现，“销售行为”不再只是促成交易，售前的宣传和售后的保障同等重要。售前宣传做得好，是为了吸引消费者，达成交易。售后服务能做好，是为了留住消费者，赢得口碑和市场。

（下转第09页）



全省二手车行业消费维权工作座谈会在武汉召开

文/郑 鹏

为落实省政府近期发布《关于提振重点消费促进消费增长若干措施的通知》的文件要求，强化二手车消费引导，做好消费维权工作，切实保护消费者合法权益，提振消费信心，鼓励汽车消费升级，提高二手车流通效率，助力经济高质量发展。按照中国消费者协会《关于进一步做好新形势下消费者权益保护工作的意见》和省市场监管局“放心消费在湖北”的工作部署，2021年10月26日，省消费者委员会联合省二手车交易行业协会在武汉一号车市举行“守护安全，畅通消费，全省二手车市场消费维权座谈会”。省商务厅消费处、省市场监管局消保处、武汉市消费者协会、经开区市场监管局、经开区消费者协会等单位负责人，省二手车行业协会、省机动车鉴定与评估协会、君安司法鉴定所、湖北浩泽律所、二手车企业、检测机构代表20余人，中国消费者报、中国交通广播、CCTV今日视

界、每日经济新闻、湖北日报、湖北之声、楚天交通广播、湖北电视台、楚天都市报、长江云、长江日报、武汉新闻广播等20家新闻媒体出席了本次会议，进行了深入探讨与交流。

会上，省消委通报了二手车消费维权大数据、发布了消费维权消费提示，行业专家介绍了泡水车消费知识，相关车企代表现场表态并签订了《承诺书》，省机动车鉴定与评估行业协会进行了交流发言，省商务厅消费处、省市场监管局消保处、省消委等单位负责人分别作了重要讲话。

省消委发布二手车行业消费维权数据显示，2019年至今，全省各级消委组织受理二手车投诉1216件，占交通工具类投诉8.22%，呈逐年上升趋势。投诉主要集中在销售陷阱、质量无保证、检测报告作假、定金不退、合同违约等问题。为此，省消委提醒广大消费者，在选购二手车时，一定要选

择信用良好的正规二手车市场，谨慎低价消费，仔细核实车辆信息。交纳定金前，切勿听信一些商家的忽悠，过早地交付预付定金。此外，消费者在签订合同时，要求经营者将承诺所售车辆无事故、泡水车，或无重大维修事项等纳入合同，并将二手车《车辆信息表》作为销售合同附件。查看随车文件是否齐全，验证随车材料是否齐全。建议消费者购买二手车上线检测，全面查看车况。必要时可对所购二手车进行专项泡水车检查，确保所购车辆无重大安全隐患。广大消费者若购买二手车过程中权益受损时，请保管好购车发票、产品说明、购车合同、维修记录、票据等书面证据以及有关聊天记录，立即登录“湖北省消费者委员会”微信公众号，实时在线投诉维权。

座谈会上，湖北红八二手车交易市场、武汉爱之家长丰二手车市场、武汉竹叶山二手车市场、一号车市、武汉优品汇二手车、武汉金欧名车、亿星添越名车、维真验车、韧正验车等12家二手车企业、市场和检测机构代表二手车行业作出公开承诺，将严格遵守《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》相关规定，履行经营者法定义务，做到宣传客观真实、交易诚实守信、投诉处理规范、车况信息透明、合同权益对

等、公平有序竞争，不搞价格欺诈、不隐瞒缺陷信息、不夸大性能宣传，不以优势地位损害消费者合法权益，不以不正当经营手段破坏市场秩序，引导消费者理性选择二手车消费。

会上，省消委秘书长陈方军强调：一要思想认识到位，牢固树立第一责任人意识。全省二手车企业把消费者的安全放在更高的高度去考量，在经营活动中，诚信经营，规范流程，完善售后，主动告知车辆瑕疵，杜绝销售重大安全隐患车辆，让消费者买的安心，用的放心，以良好的口碑和信誉打造品牌，助力企业发展壮大；二要广泛宣传到位，不断营造良好的宣传舆论氛围。以此次活动为契机，紧紧抓住宣传教育这个牛鼻子，围绕节点、突出重点、打造亮点，开展广覆盖、多层次、立体化的系列宣传活动，不断营造良好的宣传舆论氛围，切实提升消费者辨识度，增强自我保护意识，让消费者有更多的获得感、幸福感和安全感；三要监督管理到位，逐步形成全社会协同共治合力。二手车行业协会、消委组织、相关政府职能部门要加强沟通，齐抓共管，形成工作合力，通过一系列组合拳，织密“防护网”、织牢“安全网”、织就“保障网”，消除经营者侥幸心理，保护消费者合法权益，守护消费者的生命财产安全。

(上接第07页)

“服务”是购买决策的关键因素

调查发现，有很多消费者反映商家不够热情，销售人员专业度不够。从消费者的角度来说，质量、价格这些客观因素透明度较高，已不再是决定购买的唯一因素，消费者的购买欲受主观影响更强，对服务的感知更为敏感，要求也更高，商家在培训员工时，更需要把握顾客心理，以心换心，以专业度服人。

下一步满意度提升思路

各汽车4S店一是应当遵守《民法典》、《汽车销售管理办法》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等法律法规中关于合同履行、汽车“三包”的规定；二是应当以消费者为中心，持续优化自身服务，在消费者“感知”和“体验”上下功夫，不断提升服务质量和服务水平；三是应当规范服务、诚信经营、公平交易，营造良好的汽车消费环境和消费体验。

湖北省消委组织 受理二手车投诉情况分析报告

近年来，我省二手车消费投诉咨询量居高不下，2019年至今，全省各级消委组织受理二手车投诉1216件，占交通工具类投诉8.22%，呈逐年上升趋势。

从投诉性质来看，夸大宣传、质量问题、定金不退、承诺不兑现等成为投诉的重灾区，合计占比高达80%。

从投诉情况来看，二手车行业仍然缺乏相对完善的经营行为，主要涉及隐瞒车辆泡水车、事故车真实信息等，比如事故车伪装零事故、擅自更改里程表等消费陷阱，涉嫌消费欺诈。一方面反映了二手车市场消费活跃，市场需求在不断的增长，但行业内部信息不对称、诚信问题严重制约其发展；另一方面也反映二手车市场经营者营销理念尚未转变，服务意识明显不足。二手车投诉主要问题：

一、销售陷阱的问题。近年来，全省各级消委组织受理二手车销售方面的投诉272件，占二手车类投诉22.36%。主要表现在经营者故意隐瞒刮蹭、补漆、受损等二手车真实情况，甚至将泡水车、事故车等涉及安全隐患的二手车推销给消费者，夸大其性能等。如：2021年9月15日，消费者文女士投诉，称2020年在硚口区某汽车服务有限公司花费14.6万元购买宝马二手车一辆，销售合同约定该车没有泡水，但在使用时因电子元件失效引发交通事故，事后核查该车于2018年已发生泡水等质量问题。

二、质量无保证的问题。全省各级消委组织受理二手车质量问题投诉294件，占汽车类投诉24.18%。其中，投诉主要集中在产品性能

(31.25%)、失效、损毁或灭失(14.22%)、不合格商品(9.10%)等。投诉主要集中在发动机不能起动、变速箱异响，仪表盘警示灯失灵、转向刹车失效等问题，此外，质量问题投诉还涉及泡水车问题，据统计，泡水车类投诉79件，投诉主要反映经营者售前隐瞒泡水车信息，销售时不提示不告知，夸大宣传泡水车质量、性能和品质，出现质量问题不提供售后服务。如：2021年7月14日，消费者潘女士投诉，称2021年4月25日，在某二手车公司花费12.15万元购买一辆东风日产二手车，使用后，发现车辆雷达、仪表盘、发动机问题故障多，维修时被专业师傅检测出此车为泡水车。

三、检测报告作假的问题。近年来，全省各级消委组织受理二手车检测报告方面的投诉111件，占二手车类投诉9.13%。部分二手车经销商宣称对二手车执行过百种专业检测，但很多并没有提及具体的检测项目和检测方法，提供的检测报告避重就轻，是否具有真实性值得商酌。同时，从消费者投诉反映的情况来看，很多二手车经营者实际上连最基本的验车步骤“查档”（即去4S店和保险公司查询相关资料）都没有切实履行。如：2021年9月，武汉市消费者汪女士投诉称，在某汽车之家APP平台看中了一款奥迪Q3时尚动感型二手车，经与销售员确认车况完好。该店销售员也明确指出该车只有两处补换油漆，并无其他问题。于是由该店协商第三方检测机构检测，检测结果只有右A柱有钣金，被定为事故车辆，但检测机构又向消费者承诺该钣金只是弯曲，属于“小事故”，不影响安全行驶，此时，在



销售员又愿意承担检测费用时，降低了警惕性，被销售员和第三方检测机构的合伙忽悠下，最终同意购买了这辆车。9月16日，汪女士在洗车时，发现此车安全气囊、气帘全部更换过，两个车灯的标签都是从原车上撕下来贴上去的，右前避震座拆卸打过封胶等存在一系列安全隐患问题，于是又查询该车出险记录，发现该车被保险公司定为全损车。

四、定金不退的问题。近年来，全省各级消委组织受理二手车预付定金类投诉180件，占二手车类投诉14.80%。经事先商定如购车不成功，或是涉及泡水车、事故车可以退还预付定金，但在了解真实情况后，发现上当受骗，要求退还预付定金时，经营者售前承诺不兑现，置之不理等问题突显。如：2021年6月12日，兰州消费者张先生在网上看到武汉某名车汇有一辆别克的二手车，经商家宣传后，转商家定金2000元。第二天，张先生专门从兰州赶到武汉验车提车时，商家又说该车已卖掉了，消费者感觉自己上当受骗了，于是要求需要一辆有公司户头的二手车，销售员忽悠消费者说有行驶证等证明材料，就是不提供，消费者要求退还定金遭拒。

五、合同违约的问题。全省各级消委组织受理二手车合同类投诉186件，占汽车类投诉15.30%。其中，涉及合同违约占比46%、涉及不平等格式条款占比19%、涉及缔约过失责任占比1.6%，其他合同纠纷占比7%。合同违约主要是经营者没有充分尽到告知的义务，且合同条款模糊，存在经营者单方面加重消费者义务，减轻自身责任的现象。一是购车不签订书面合同；二是合同不规范，对二手车来源、配置标准等条款轻描淡写，混淆定金与订金概念造成双方权利义务不对等；三是签订合同不履约；四是销售事故车、泡水车等消费陷阱一旦被识破，要求退车退款时，承诺不兑现问题突显。如：2021年6月，消费者王某在抖音直播间刷到一个二手车网络平台，该直播间推销一台黑色的朗逸二手车，与网络平台联系后确认该车无泡水等事故车。于是花费4.3万元提车提档，当天下午把车开到宜昌修理厂检查时，发现是泡水车，完全与合同约定的不符，于是要求退车退款，双方经多次协商，网络平台只退回3.88万元。

二手车交易消费提示

为帮助广大消费者选购称心如意、有质量保证的二手车，湖北省消费者委员会在此提示如下：

一、选择正规市场。购买前可以通过“国家企业信用信息公示系统”查询市场主体基本信息，查看是否有行政处罚、是否被列入经营异常名录等初步判断企业经营状况及信用，务必选择信用良好的正规二手车市场。

二、谨慎低价消费。低价二手车可能是出过重大事故、泡水车、改装车、证件不齐、更改里程表等不能正常过户二手车，常会用做促销、特价、低价等手段出售。有些经营者为了能快速卖出二手车，虚构生产年份，以抬高售价。理性对待商家推出各项优惠促销活动，务必要了解清楚。重点了解车辆权属是否清晰、来源是否合法以及修理、事故、行驶里程等。

三、核实车辆信息。购买二手车时，货比三家，性价比较很重要，相关材料缺一不可。查询汽车维修记录的网站和APP种类较多，消费者可以查询作为购车参考，多渠道了解、比对使用年限相当、同配置、同车型二手车的价格差异，对价格、车况等基本信息做到心里有数。一定要经营者提供车辆登记证、购车原始发票、行驶证、车辆购置税完税证明、车主身份证明、交强险等二手车交易手续，如有缺失且未及时补办，那么该

车可能是“黑车”、套牌车或盗抢车。

四、慎重交纳定金。交纳定金前，务必把所有购车条件都谈好，切勿听信一些商家的忽悠，过早地交付预付定金。如果消费者后悔了则无法退还，若是卖家违约则需双倍赔偿。一旦交了定金，在价格和服务等方面消费者很难再有争取的空间。

五、承诺纳入合同。消费者在签订合同时，要求经营者将承诺所售车辆无事故、泡水车，或无重大维修事项等纳入合同。并将二手车《车辆信息表》作为销售合同附件。

六、提车三看三验。建议消费者购买二手车上线检测，全面查看车况。一是查看随车文件是否齐全，验证随车材料是否齐全；二是查看重要零部件工作状态，验证有无拆动痕迹；三是查看车辆外观，验明有无瑕疵。在条件允许的情况下，对所购的二手车要进行专项泡水车检查，确保所购车辆无重大安全隐患。

七、存证及时维权。广大消费者若购买二手车过程中权益受损时，请保管好购车发票、产品说明、购车合同、维修记录、票据等书面证据以及有关聊天记录，请立即登录“湖北省消费者委员会”微信公众号，实时在线投诉维权，同时也可以拨打12345、12315热线进行投诉举报，维护自己的合法权益。

襄阳市消委提醒 车主购买二手车时注意以下三点

文/文 勇

2021年夏季，郑州发生特大暴雨，部分泡水车极可能流入二手车消费市场，襄阳市消费者委员会提示广大消费者，在购买二手车时需注意以下事项：

一、仔细查验车况，建议由第三方检验机构认定。

务必在正规二手车交易市场购买二手车，要验明法定证明文件是否齐全，如《机动车登记证书》《机动车辆行驶证》、有效的机动车安全技术检验合格标志、车辆保险单、缴纳税费凭证等，还要查看车辆外观与连接部位，验明有无瑕疵、锈迹，特别注意座椅滑轨、点烟器、方向柱、油门踏板、刹车踏板、排气管、车门铰链、密封胶条、织物材料与音响等，必要时调阅车辆维修保养与车险记录。

经由权威的第三方车辆检测机构对车况进行检测，是了解真实车况的最好途径，建议消费者将第三方机构出具的车辆检测报告作为判定车辆质量状况的依据。

二、不轻信口头承诺，注重车况细节的合同约定。

购买二手车时，不要轻信口头承诺，也不要迷信熟人介绍，对于销售方对车况的介绍，消费者要仔细查验，并核对车况细节的合同约定，如二手车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆是否涉水等重要信息，应一一查验并约定在合同中。做到不见车辆真实车况不签合同、不交定金、不办车辆转让手续。

三、注意留存证据，依法合理维权。

不论是维修泡水车还是购买二手车，消费者要

注意留存证据，如保管好购车发票、产品说明、购车合同、维修记录、票据等书面证据以及有关聊天记录，以便在产生消费纠纷时，可以凭借手中的关键性证据以及合同约定的条款与经营者协商，确保后期有效维权，维护自身合法权益。

2021年7月22日国家市场监督管理总局令第43号公布《家用汽车产品修理更换退货责任规定》，将于2022年1月1日起施行。内容对前国家质量监督检验检疫总局的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》进行了修订完善，更进一步加大了消费者合法权益的保护力度，对经营者提出更加严格的三包责任要求。如第三十八条明确规定“故意拖延或者无正当理由拒绝承担本规定第三章规定的三包责任的”，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条执行行政处罚。

消费者如发现经营者隐瞒车辆泡水重大事实等侵权行为的可及时拨打“12315”“12345”热线电话通过“全国12315平台”或向属地市场监管部门、消协组织进行投诉举报。



湖北省消委发布2021年“双十一”电商平台消费体验调查报告

为进一步强化对重点消费领域的社会监督，充分调动和发挥社会各界特别是广大消费者社会监督的积极作用，督促行业、企业清理不符合新《消法》的行业规则和经营行为。湖北省消费者委员会于2021年10月底至12月初，开展了“2021年双十一电商平台消费及预付式消费情况调查”活动。

一、基本情况

为了更好地了解电商购物消费情况，保护消费者合法权益，维护公平有序的市场环境，通过问卷调查的形式开展针对武汉、襄阳、宜昌、荆州、荆门等地居民双十一电商平台消费体验调查。本次调查旨在实现以下目的：

1.从消费者角度出发，广泛听取消费者对网络消费的意见和建议，全面探索消费者在网络购物中遇到的问题，并分析问题原因，寻找解决方案；

2.针对网络购物的每一环节逐一考察各大电商平台，包括商品质量、在线服务、售后服务、快递服务、投诉处理等环节，进行平台横向比较，以期提升电商商家守法意识、提高服务水平；

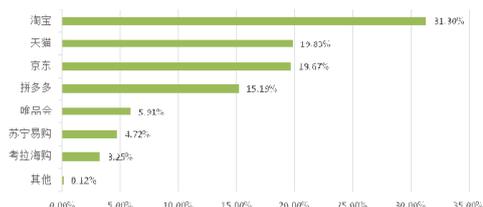
3.本次调研将包含对新兴的直播电商模式调研，并与传统网购模式对比分析，前置研判新模式下可能存在的问题点和应对措施。

通过半个月的调查活动，共收集消费调查样本5184个，其中有效样本5042个。调查问卷全面系统的反映了消费者在2021年双十一期间消费者对电商平台消费过程中的购物前、购物中、购物后和个人信息保护等方面的主观认同程度。此次活动参与人数众多，对网络消费提出了许多合理化建议，对进一步规范网络消费行业经营行为，提升服务质量，提高服务效率，起到积极的作用，呈现出了“消费者得保障、行业促发展、消委增作为”的多赢良好局面。

二、调查结果

调查显示，2021年双十一电商节期间，97.26%的受访消费者进行过网购，网购参与比例较高。在网购

平台的选择中，31.30%的受访消费者选择淘宝进行购物，其次分别是天猫、京东、拼多多等电商平台，其他如得物、点淘、毒物等小众平台则少有反馈。



附图 双十一受访消费者网购平台选择比例

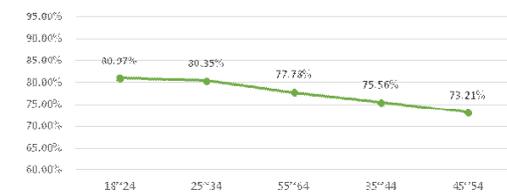
对于2021年双十一电商平台的消费体验，被访消费者78.86%表示满意，20.55%表示不满意。在整个电商平台消费过程中，卖家“先涨后降”、无提示的捆绑销售、尾款承诺不一致、投诉维权反馈不积极、大量发送营销短信等情况反映较多，较为影响消费体验。

从消费者对电商平台的满意率情况来看，考拉海购，满意率为91.46%，其次是苏宁易购，满意率为88.24%，再次是唯品会，满意率占85.91%。



附图 受访消费者对双十一电商平台体验的满意率

不同年龄段对于网购平台的满意率也不相同，其中18-24岁的消费满意率相对较高，为80.97%，45-54岁的满意率最低，为73.21%。



附图 不同年龄段受访消费者对双十一消费体验的满意率

三、双十一重点平台广告监测情况

今年双十一期间，湖北省广告监测中心针对湖北省网络市场的大型电商平台（淘宝、京东和阿里巴巴）、今日头条、抖音、西瓜视频、58同城、拼多多、唯品会、美团优选、斗鱼直播、美团、饿了么、微信小程序（兴盛优选）、微信小程序（卷皮折扣）、微信公众号（卷皮商城）等平台发布的商品广告开展了专项监测工作。根据湖北省广告监测中心《重点电商平台“双十一”专项广告监测报告》显示，此次监测工作共计监测到商品链接及广告宣传页面1562809条，涉及店铺6481家；其中，电商平台（淘宝、京东和阿里巴巴）共计监测到商品链接及广告宣传页面1385020条，涉及店铺1557家；兴盛优选平台商品链接及广告宣传页面1536条。最终通过分析比对发现涉嫌的违法广告线索为41条，主要集中在阿里巴巴、京东、饿了么、卷皮折扣、美团、拼多多、淘宝、唯品会、58同城、兴盛优选。按平台统计，淘宝排名第一11条，占比27%；按区域统计，武汉市排名第一11条，占比27%；按商品类型统计，食品类排名第一17条，占比42%；按违规类型统计，虚假宣传排名第一18条，占比44%。

四、消费体验情况

（一）购物前消费体验情况

1. 商品

对于双十一期间的“先涨后降”的情况，13.96%的受访消费者表示完全一致，68.58%表示基本一致，不太一致占比14.28%，完全不一致占比1.15%。商品与卖家描述不一致的占比中，33.94%的受访消费者表示拼多多存在不一致的情况。其次是淘宝和天猫，分别占比14.32%、13.20%。



附图 受访消费者遇到“先涨后降”的双十一电商平台占比情况

对于商品是否和卖家描述一致，15.39%的受访消费者表示完全一致、68.58%表示基本一致，不太一致占比14.28%，完全不一致占比1.15%。商品与卖家描述不一致的占比中，33.94%的受访消费者表示拼多多存在不一致的情况。其次是淘宝和天猫，分别占比14.32%、13.20%。



附图 受访消费者遇到商品描述不一致的双十一电商平台占比情况

2. 售前服务

售前服务主要针对客服是否及时快速做出回应，客服沟通全程态度是否友好、耐心，客服的回答是否解决了问题，客服提供的信息是否准确无误四个方面。对于双十一电商购物售前服务情况，31.18%表示客服的回答未解决问题，25.47%表示沟通全程态度不友好、缺乏耐心，19.83%表示客服对咨询未及时快速做出回应，19.32%表示客服提供的信息存在误差。

在平台层面，沟通全程态度不友好、缺乏耐心和客服的回答未解决问题反馈比较严重，其中，沟通全程态度不友好、缺乏耐心主要反馈为拼多多和天猫平台，客服的回答未解决问题主要反馈为淘宝和拼多多平台。

电商平台	沟通全程态度不友好、缺乏耐心	客服的回答未解决问题	客服对您的咨询未及时快速做出回应	客服提供的信息存在误差	未联系过售后客服	以上都没有
京东	19.76%	24.60%	16.53%	17.74%	3.43%	43.55%
考拉海购	23.17%	32.93%	17.07%	17.07%	8.54%	31.71%
拼多多	29.24%	35.25%	21.41%	21.93%	3.66%	25.85%
苏宁易购	15.13%	22.69%	9.24%	15.13%	4.20%	44.54%
淘宝	26.36%	36.88%	21.17%	19.01%	1.77%	29.15%
天猫	29.20%	29.00%	23.40%	22.20%	1.80%	32.00%
唯品会	27.52%	26.17%	18.12%	14.77%	0.67%	39.60%

附表 双十一消费售前服务问题在不同电商平台反馈情况

荆楚维权

3.商品介绍

对于平台商品详情介绍页内容，包括商品信息、最终和折后价格、促销优惠计算方式等是否清晰易懂。15.07%的受访消费者表示非常清晰，60.73%表示比较清晰，21.62%表示不太清晰，1.55%表示非常不清晰。其中，拼多多平台的商品详情介绍不清晰情况占比较大，该平台35.51%的受访消费者表示并不清晰，其次是淘宝和考拉海购，占比分别为24.33%、23.17%。



附图 双十一消费商品详情介绍页介绍在不同电商平台反馈情况

(三) 购物中消费体验情况

1.预付

调查显示，43.71%的受访消费者参与过预付定金加尾款形式的网购，在预付定金的消费者中，15.61%觉得不太合理、1.91%觉得很不合理；预付定金时，68.33%卖家/平台有明确提示定金不退，29.95%未明确提示。对于捆绑消费，6.55%的消费者表示经常遇到过无提示的捆绑销售情况，55.81%表示偶尔遇到。从平台端来看，无提示消费捆绑在淘宝、拼多多、天猫三个平台的反映较多，分别为66.92%、66.32%、65.00%。



附图 双十一消费无提示的捆绑销售在不同电商平台反馈情况

2.付尾款

在双十一消费期间，对于红包/满减券等折扣是较大的吸引力，尾款支付阶段，5.75%的受访消费者经常遇到红包/满减券等折扣无法使用的情况，且下单前未说明、无提示，63.27%表示偶尔遇到，29.71%从未遇到。

在尾款金额支付上，18.60%的受访消费者表示尾款金额与卖家描述/承诺不一致，22.14%表示卖家/平台没有说明并提醒尾款支付时间。其中唯品会在两个方面的反馈率较高，分别有27.27%和36.36%在该平台购物的消费者反映。



附图 尾款支付问题在不同电商平台反馈情况

3.支付

双十一平台购物时，消费者也会遇到卖家引导非正规支付方式支付费用的情况，如要求个人微信、银行转账。2.58%的受访消费者表示经常遇到，32.13%表示偶尔遇到，62.95%从未遇到。其中，在淘宝、天猫、京东平台消费遇到此类情况较多，分别有39.04%、37.00%、34.48%在该平台消费的受访者反映。



附图 卖家引导非正规支付方式支付费用在不同电商平台反馈情况

(四) 购物后消费体验情况

售后服务是购物体验中极为重要的一部分，极大影响了消费者的购物体验，在双十一电商平台消费期

间，对于物流服务、退换货的风险处理、投诉维权处理都存有一定问题。

1. 售后保障

售后保障主要从“七日无理由退货”的申请处理及卖家对中差评消费者采取处理方式来判断服务体验。双十一消费期间，对于卖家拒绝“七日无理由退货”的申请反馈也不少。3.21%的受访消费者表示经常遇到，50.02%表示偶尔遇到，45.10%从未遇到。从网购平台来看，淘宝、考拉海购和拼多多在“七日无理由退款”的申请拒绝反馈率较高，分别有58.05%、56.10%、55.35%的消费者表示遇到过。



附图 “七日无理由退款”的申请拒绝在不同电商平台反馈情况

在平台购物时，存在卖家对中差评消费者采取贿赂删评、电话骚扰、威胁恐吓等行为。4.72%的受访消费者表示经常遇到，41.85%表示偶尔遇到，52.24%从未遇到。从网购平台来看，使用淘宝、天猫的消费者遇到该情况的概率较高，分别有52.60%、49.80%的消费者受到卖家应对中差评的过度打扰。



附图 商家因中差评不良打扰在不同电商平台的反馈情况

2. 投诉维权

今年双十一期间，14.28%的受访消费者在购物平台对网购订单发起过投诉维权。其中，唯品会的投诉率为21.48%，其次是考拉海购和天猫的20.73%和16.20%。



附图 双十一消费受访者在不同电商平台的投诉维权情况

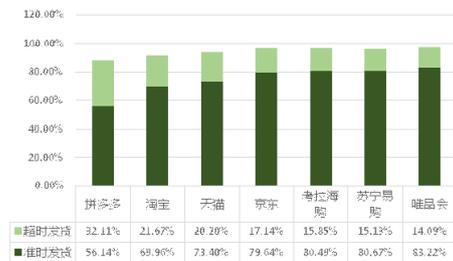
对于投诉的处理情况，29.17%的受访消费者表示卖家未按照正规流程处理。5.28%表示卖家对于投诉处理完全不配合，24.17%表示卖家不太积极配合。

在投诉维权的消费者中，50%表示有第三方电商平台的接入，但对于第三方电商平台的推进积极性，15.56%表示非常积极，66.66%表示比较积极，15.00%表示不太积极，2.78%表示完全不积极。

对于卖家的处理结果，15.56%的受访消费者非常满意、56.94%表示比较满意、22.50%表示不太满意、5.00%表示很不满意；第三方平台给出的处理结果，18.89%表示非常满意、67.22%表示比较满意、12.78%表示不太满意、1.11%表示很不满意。

3. 物流服务

对于平台卖家是否在承诺的发货时间内准时发货，72.11%的受访消费者表示准时发货，21.10%表示超时发货。其中，拼多多的超时发货反映率较高，该平台32.11%的消费者表示未在承诺时间内准时发货。



附图 不同电商平台的发货准时与否的反馈情况

在平台购物时，大部分消费者会遇到卖家发错、发漏商品的情况，4.76%的受访消费者表示经常遇到，63.47%表示偶尔遇到，31.06%从未遇到。从网购平台来看，考拉海购、拼多多及天猫平台卖家发错、发漏商品的反馈情况较高，73.17%、73.11%、72.80%的消费者表示遇到过。



附图 对于卖家发错、发漏商品在不同电商平台的反馈情况

(五) 个人信息

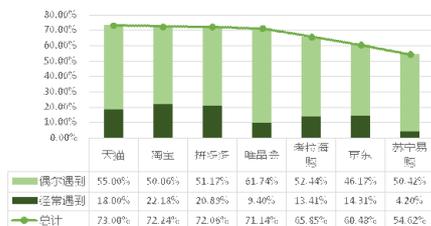
平台要求消费者接受收集非必要信息属于违法违规收集个人信息的行为，侵害了消费者的选择权、公平交易权以及个人信息安全。在个人信息保护上，结合今年双十一购物体验，对于“第三方电商平台使用消费者个人数据做精准营销，易导致消费者个人隐私泄露”的认同上，35.11%的受访消费者表示非常认同，47.96%表示比较认同，12.53%表示不太认同，0.67%表示完全不认同。

在平台购物时，6.78%的受访消费者表示经常遇到卖家泄露消费者信息的情况，55.30%表示偶尔遇到，29.59%表示从未遇到。其中拼多多、天猫的消费者遇到泄露信息的情况反馈较多，分别有68.41%、67.20%的消费者反映。



附图 对于卖家泄露消费者信息在不同电商平台的反馈情况

双十一活动期间，消费者仍然会遇到平台卖家发送大量营销短信、造成过度打扰的情况，17.73%表示经常遇到，51.21%表示偶尔遇到。其中天猫、淘宝、拼多多的消费者遇到被营销短信打扰的情况较多，分别有73.00%、72.24%、72.06%的消费者反映。



附图 对于卖家发送营销短信过度打扰在不同电商平台的反馈情况

四、存在问题

(一) 预付模式下虚假优惠消费陷阱识别难

预付式消费是一种“先交钱，后交货”的交易，消费者预先付款后，就丧失了后续交易中的主动权，消费者要承担商品质量下降、交易变动等风险，面临虚假优惠消费陷阱识别难的问题。本次调研发现，预售定金和尾款的主要问题在预付模式下的虚假优惠上，一是不少卖家产品在双十一售卖期间出现“先涨后降”的情况，实际上并未优惠；二是不少准备付尾款的消费者遇到红包/满减券等折扣无法使用、尾款金额变动的情况，18.60%的受访消费者表示尾款金额与承诺金额不一致；三是捆绑消费，同时购买其他商品才能享受满减优惠。

(二) 消费者知情权及公平交易权保障难

在消费者知情权及公平交易权方面，平台负有极大的保障义务和责任，若平台告知不够充分，则不足以保障消费者的知情权，若双方规定不清，则不足以保障消费者的公平交易权。本次调研发现，在双十一消费期间，卖家/平台的商品描述不到位，对于消费者知情权未给予充分保障，拒绝“七日无理由退货”，也造成了消费者公平交易权的损害。对于商品质量是否和卖家描述一致，14.28%的消费者表示不太一致，1.15%表示完全不一致。对消费的商品进行退货，也遇到的非质量问题无法退货的情况，3.21%的消费者经常遇到无法退货的情况，50.02%的消费者偶尔遇到。

(三) 个人信息保护维权取证难

依照《民法典》《个人信息保护法》等相关规定，未经消费者允许推送商业信息和广告宣传行为涉嫌违法。第三方电商平台使用消费者个人数据做精准营销，对于消费者个人信息的保护措施不到位，易导致消费者个人隐私泄露，同时消费者也难以确定个人信息由何处泄露，面临取证难的困境。本次调研发现，6.78%的受访消费者经常遇到卖家泄露消费者信息的情况，55.30%偶尔遇到。个人信息泄露主要在两方面，一是遇到卖家泄露消费者信息的情况，被以网络、短信及电话的方式进行过度推销；二是信息泄露遇到诈骗，个人财产安全受到威胁。

(下接第23页)

全省消委组织受理电商平台投诉情况分析

文/聂喜洋

2021年以来，全省消委组织受理电商平台投诉18500件，占投诉总量15.62%，已解决16835件，解决率91%，为消费者挽回经济损失953万元。据统计，质量问题投诉5500件，售后服务投诉4484件，合同类投诉3058件，虚假宣传2300件，价格类1245件，假冒类510件，安全类458件，计量类370件，人格尊严340件，其他235件。投诉主要涉及宣传误导、食品安全、合同纠纷、信息泄露、商品质量、商品价格、货不对版、七天无理由退货、承诺不兑现、售后延迟发货等问题，其中，淘宝天猫4953件，京东4071件，拼多多2745件，苏宁易购542件，唯品会338件。商品质量、售后服务、服务合同、虚假宣传仍是网购消费争议的热点问题。

相关案例：

案例一：2021年9月26日，消费者张先生投诉称，9月15号在京东平台牛奶自营旗舰店购买的纯牛奶，9月18号4岁孩子服用后发现牛奶变质，并告知京东客服，其中一件牛奶做了退货处理，并告知客服，孩子要是有问题，会继续追究责任，当晚，孩子出现呕吐症状，第二天气色不好，呕吐症状继续，并到社区门诊就诊，医生做了调理肠胃处理，花费88元，就诊时图片发给京东客服，2天后孩子恢复正常，和平台客服沟通处理此事，客服给出的解决方案是补偿88个豆，对于此方案，本人不接受，并告知我的要求是购买商品金额10倍的补偿。

案例二：2021年11月16日，消费者陈女士投诉称，11月1日参与天猫平台双十一活动，购买了武汉幕奥丽电子商务有限公司天猫店铺雪罗旗舰店冬装羽绒服一件，订单物流信息显示11月1日通过快递发货，快递单号为YT6057516743833，但一直没有物流信息更新。买家多次与客服沟通，7号才答复说是

因为缺货，所以未发货，承诺一周左右货品到后发货。然而，截至11月16日，仍未发货，而且客服一直不予以答复。这种未发货却填写了运单号，实则为虚假发货。

案例三：2021年11月15日，武汉消费者王女士投诉称，在唯品会花费469元购买一件衣服，刚收货不到7天，还在保价期内，该商品降价至348元，造成121元的差价，已截图保存。但是唯品会以这件衣服的颜色售完为由拒绝退差价。消费者上网查看时，活动前一直有货，并且该窗口现在还能购买这款衣服的其他颜色并且库存很大。消费者质疑同一个窗口链接有货的情况下应退还保价的差额，否则就是虚假宣传，欺骗消费者。

案例四：6月18号，武汉消费者吴女士投诉称，在苏宁易购app花费4400元购买的西门子双开冰箱，没有现货，迟迟未送货。11月1日，武汉消费者王女士在苏宁易购官方旗舰店花费3000元购买iqneo5手机一部，全款已付，8天迟迟不发货，联系网店无果。



省消委约谈7大电商平台

文/陈蓉 陈畅

2021年12月27日上午，省消委召开电商平台消费维权约谈会，淘宝、天猫、拼多多、京东、唯品会、苏宁易购、考拉海购7大电商平台相关负责人参会。

近年来，网络购物备受消费者青睐，网购购物过程中存在的侵害消费者权益问题日益凸显。为更好地了解电商购物消费情况，省消委今年开展了双十一电商平台消费体验调查，发现所涉电商平台存在卖家“先涨后降”、无提示的捆绑销售、尾款承诺不一致、投诉维权反馈不积极、大量发送营销短信等问题。

为保护我省消费者合法权益，维护公平有序的网络购物环境，省消委即针对以上问题召开此次约谈会。

约谈会上，省消委介绍了《2021年双十一电商平台消费体验调查报告》相关内容，通报了《全省消委组织受理电商平台投诉情况分析报告》，并发出《消费维权劝谕函》，指出几大电商平台存在的突出问题：以虚假优惠误导消费者问题高发，个人信息收集和保护等问题突出，商品质量描述不一致、不履行七天无理由退货等情况导致消费者知情权及公平交易权保障难，严重侵害了消费者的合法权益。同时对电商平台提出要求：严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》、《湖北省消费者权益保护条例》等法律法规，切实履行法定责任，绝不能花样促销博眼球、打擦边球，片面追求流量和销量；网络促销活动参与方要严格遵守相关

法律规定，主动履行义务，依法合规经营；网购平台要严格落实主体审核和信息公示等基本义务，积极落实平台治理义务，履行法定责任；督促促销经营者自觉履行促销活动义务，遵守“七日无理由退货”等法律规定，不得利用格式条款侵害消费者合法权益；要采取必要的技术手段保障平台的正常运行，禁止违背合法、正当、必要的原则，收集、使用消费者个人信息。

省消委副秘书长蔡浩同志对几大电商平台提出建议：一是当好称职合格的管理者，与商户共进；二是当好守法重诺的经营者，与消费者共情；三是弘扬新时代企业家精神，与社会共融。

7大电商平台相关负责人在约谈会上就报告中指出的问题详述整改情况及下一步整改措施，并表示将本着以消费者为中心的原则，将接受消委组织的监督，不断优化经营举措。



省消委向电商平台发出消费维权劝谕函

文/胡翠兰

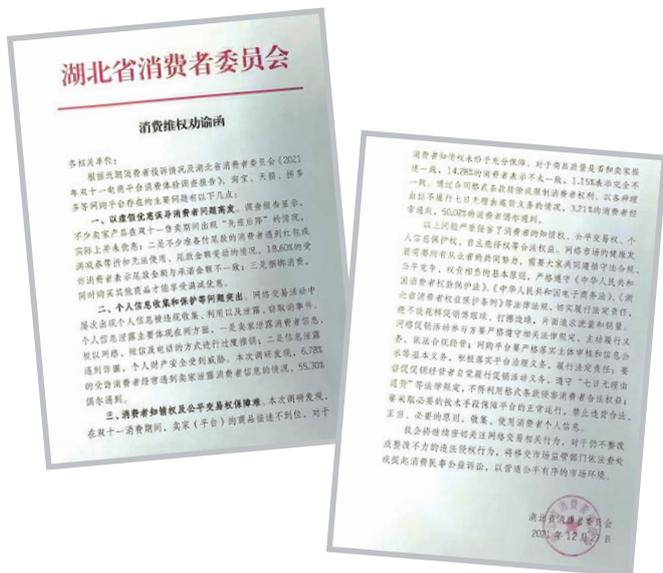
根据近期消费者投诉情况及湖北省消费者委员会《2021年双十一电商平台消费体验调查报告》，淘宝、天猫、拼多多等网购平台存在的主要问题有以下几点：

一、以虚假优惠误导消费者问题高发。调查报告显示，不少卖家产品在双十一售卖期间出现“先涨后降”的情况，实际上并未优惠；二是不少准备付尾款的消费者遇到红包或满减券等折扣无法使用、尾款金额变动的情况，18.60%的受访消费者表示尾款金额与承诺金额不一致；三是捆绑消费，同时购买其他商品才能享受满减优惠。

二、个人信息收集和保护等问题突出。网络交易活动中屡次出现个人信息被违规收集、利用以及泄露、窃取的事件。个人信息泄露主要体现在两方面，一是卖家泄露消费者信息，被以网络、短信及电话的方式进行过度推销；二是信息泄露遇到诈骗，个人财产安全受到威胁。本次调研发现，6.78%的受访消费者经常遇到卖家泄露消费者信息的情况，55.30%偶尔遇到。

三、消费者知情权及公平交易权保障难。本次调研发现，在双十一消费期间，卖家（平台）的商品描述不到位，对于消费者知情权未给予充分保障。对于商品质量是否和卖家描述一致，14.28%的消费者表示不太一致，1.15%表示完全不一致。通过合同格式条款排除或限制消费者权利、以各种理由拒不履行七日无理由退货义务的情况，3.21%的消费者经常遇到，50.02%的消费者偶尔遇到。

以上问题严重侵害了消费者的知情权、公平交易权、个人信息保护权、自主选择权等合法权益。网络市场的健康发展需要所有从业者的共同努力，需要大家共同遵循守法合规、公平竞争、权责相当的基本



原则，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》、《湖北省消费者权益保护条例》等法律法规，切实履行法定责任，绝不能花样促销博眼球、打擦边球，片面追求流量和销量。网络促销活动参与方要严格遵守相关法律规定，主动履行义务，依法合规经营；网购平台要严格落实主体审核和信息公示等基本义务，积极落实平台治理义务，履行法定责任；要督促促销经营者自觉履行促销活动义务，遵守“七日无理由退货”等法律规定，不得利用格式条款侵害消费者合法权益；要采取必要的技术手段保障平台的正常运行，禁止违背合法、正当、必要的原则，收集、使用消费者个人信息。

我会将继续密切关注网络交易相关行为，对于仍不整改或整改不力的违法侵权行为，将移交市场监管部门依法查处或提起消费民事公益诉讼，以营造公平有序的市场环境。

湖北省消委发布消费提示：

理性网购确保安全 提高意识正确维权

文/禹静

今年双十一网络购物节前夕，省消费者委员会在武汉、襄阳、宜昌、荆州、荆门五地启动了双十一电商平台消费体验调查。调查显示，电商平台购物既为消费者带来实惠便利，也存在不少问题，针对暴露的问题，省消费者委员会在此发布提示如下：

一、根据自身消费需求，选择适宜电商平台。目前网络购物成为人们的一种重要购物方式，我国主流电商平台已经充分细分有自己相对稳定的目标客户，消费者对网购要有基本理性的预期。一般而言，网购价格与质量、服务基本匹配，不会普遍存在价格极低而服务和质量极好的情况，网购当季新品的价格与实体店基本一致，过季商品、库存商品相对价格较低。消费者可以根据具体的消费需求，选择相适宜的电商平台购物。省消委再次提醒，广大消费者进行网上消费时，最好选择证照资质齐全、信用良好的诚信电商平台，切勿选择首页没有列出互联网信息备案、营业执照及其他特定商品或服务的经营资格证件等信息的无证照经营电商平台，以免自身合法权益难以有效维护。

二、提高信息保护意识，注意网购交易安全。调查显示，消费者在网购中普遍遇到个人信息泄露问题，包括：被网络、短信或电话等多渠道超量推送营销信息，不胜其烦；个人账户信息被盗取，资金财产安全权受侵害等。省消委在此建议：（一）请消费者提高信息保护意识，减少个性化信息推送设置。在网络购物时注意通过设置购物平台或APP的消息免打扰、不推送新信息，关闭或取消不需要的店铺会员、店铺关注，减少或取消勾选个性化信息推送标签等方式，以减少针对性营销信息推送。（二）确保在安全网络环境中交易，发现账户被盗及时处理。消费者在网购时请提高安全意识，一是确保购物渠道安全，请务必通过平台官方渠道的网站、APP或小程序等购物；二是确保账户登录、支付网络环境安全，妥善保护好各类账户密码。消费者请

注意账户信息安全，不推荐在平台上自动保留重要账户信息密码，尤其注意免密支付、快捷支付安全。公共场所网络及无加密网络、共享热点等方式联网的安全性较低，建议进行一般性浏览；在支付环节，建议消费者选择安全度较高的家庭专线网络、WIFI或个人手机移动网络进行。省消委再次提醒：请留心高额返利、红包、中奖付费等链接，切勿通过有不安全警示的网站、二维码支付，谨防信息泄露资金账户被盗；一般勿对商家或个人账户直接转账付款，以免财物两失。一旦发现账户或银行卡被盗刷，不要慌张，立即逐一拨打电商平台、发卡行、支付平台等售后电话冻结账户，损失金额较大请立即向公安机关报案处理。

三、按需理性进行消费，正确维护合法权益。消费者在网购消费，尤其面对大量促销优惠时，不要过于沉迷兴奋。事前可列出基本购物清单，预测清单总额是否超出自己经济负担能力，注意不要过分透支金额影响过后生活，甚至陷入拆东补西借贷还款付高息的恶循环中。可以根据一段时间常用商品消耗量确定购买量，尤其注意有保质期限的商品，避免过量囤货，导致过期变质反而造成精力、资金、资源浪费。消费者注意保留网购全过程的各类信息，网购时商品介绍页面截图、聊天记录、支付记录等，均可作为发生争议时的证据。如果发现商家承诺保价的商品在承诺期内降价，消费者可以根据先前交易记录要求商家退还差价。在收到商品时，建议当场查验货物，确保内外包装无损、数量品类无遗漏，商品型号及细节与网络页面展示信息一致，特别是价值高的贵重商品，建议录制开箱视频作为证据。确认商品无问题后再签收快递；如果商品损坏或与约定产品不一致请拒收，并联系商家退换货。广大消费者通过正规渠道购买的商品和服务，一旦发生了消费争议可以向电商平台客服进行沟通协商解决，也可向辖区消费者组织、有关部门投诉咨询，及时维护自身的合法权益。

双方约定退还预付款不兑现 省市消委联合调解促其退款

【案情简介】

2021年7月15日，武汉消费者郑女士投诉反映，称2019年2月经朋友介绍在汉南某楼盘参与了有指标的购房活动，只需要首付百分之十的购房预付款，就可以帮助该楼盘销售团队完成当时的销售指标，事后如不需要购房，可以在一年之内申请退款。2020年5月，因家人生病等其他原因，决定不买房了，与开发商友好协商办理了退房手续，开发商承诺一个月内退款到位。直到今年，该售楼部要求我们提供所有当初的手续复印件，才退了2套的房款。至今，还有4套房款定金没有退，遂向湖北省消委投诉，请求帮助维权。

【处理过程及结果】

省消委接诉后，经调查了解，消费者郑女士分别以家人和个人的名字预定了6套商品房，共计付款定金63.49万元。现因家里老人生病等其他因素，决定不购买其商品房，要求退还定金，经双方友好协商，约定退还定金的手续于2020年10月办理完毕。但因该公司经营困难，分别于2021年4月已退还定金一套，退款金额为94654元；2021年6月已退还第二

套房定金，退款金额为114363元，剩余4套商品房待退款金额45982元至今没有落实到位。9月8日，省市消委成立联合调查组赴汉南某公司销售中心就消费者郑女士提出的诉求进行现场调解，通过宣读省消委下达的《促进投诉和解函》，要求该公司尽快与消费者达成和解协议，退还剩余预付款。该公司相关负责人签收了《促进投诉和解函》，并表示在省市消委的监督下，将及时整改相关问题。

【案例评析】

依据《民法典》相关条款规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案中，消费者郑女士因家人生病等其他原因，与开发商达成退房退款和解协议，但在履行退款协议时，开发商又多次变更退款时间，给消费者造成思想压力。省消委、武汉市消协积极联络开发商相关负责人反映消费者诉求，并提出了相关处理意见和建议。经多次沟通后，最终促成开发商确定了退款时间，确定10月30日退款到位。

（上接第18页）

五、相关建议

（一）齐抓共管营造良好网络消费氛围

建议政府有关部门按照《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《广告法》等相关法律法规的规定，加强行政监管，切实保护消费者在网络消费领域的合法权益；建议行业协会应遵照国家的有关政策，代表和维护全行业的共同利益和会员的合法权益，开展活动，为会员服务，为行业服务，为政府服务，在政府和会员之间发挥桥梁纽带作用，促进电商行业的持续、快速、健康发展；建议网络交易平台要加强平台内商家的管理，把经营行为与商家的信用积分相结合，实行考评制，当分数到达一定下限时，撤销该经营者在本平台继续经营；建议新闻媒体要加大舆论监督力度，对侵害消费者合法权益的典型案要案要及时披露曝光。

（二）建立个人信息泄露的责任承担机制

一是明确消费者的信息决定权，第三方平台不能任意处理消费者的个人信息；二是明确消费者的信息删除权，在法定和约定事由出现时，消费者有权请求第三方平台删除其个人信息；三是针对第三方平台中消费的未授权交易情形，如果因为第三方平台未披露信息导致了消费者损失，平台机构应该承担全部责任；如果因为第三方平台披露信息不及时导致了消费者损失，第三方平台应当承担相应的责任。

（三）倡导消费者树立科学理性的消费观

倡导消费者树立科学理性的消费观，同时加强法制宣传，增强消费者的维权意识。首先面临预付式消费的优惠诱惑时，要对商家的资质、经营状况、信誉等进行了解；其次，预付款时需要更加理性，对产品情况、销售规则、信息披露、权益保障等仔细阅读，明确双方的权利义务；再次，消费过程中出现侵害自己权益的问题时，及时维护自身权益。

教培机构退款难 襄阳消委促和解全额退款

文/廖波

一、背景

当前国家出台了针对教育培训机构的“双减”政策，强调要规范教育培训行业经营活动。本案中的消费者张女士虽然不是“双减”政策重点调整的义务教育阶段学生，但是教育培训机构的不诚信履约行为，显然是与“双减”政策的精神相违背的。在此背景下，张女士的网上成人教育培训退款难的投诉引起了市消费者委员会的高度重视，消委负责同志亲自过问调解，多措并举帮助消费者张女士挽回全部经济损失22999元。

二、案情简介

2021年10月13日，消费者张女士向襄阳市消委投诉反映，称自己于10月9日，网上通过某培训机构购买了19999元两年课程。对方告知微信先支付3000元，后续学费每月支付。张女士通过微信支付3000元后，收到该老师发来一封电子邮件，里面有两笔订单合计19999元要求支付，并告知之前微信支付的3000元会原路退还。邮件合同中明示“平台承诺自成功全额付款之日起的14天内无条件退款”。张女士支付完成后发现，其中的一笔16999元是花呗分期免息，与之前跟该教育机构的老师沟通每月支付信息相悖。张女士当即提出取消全部课程，要求全额退还学费22999元。老师同意退款，但未操作退款流程，承诺48小时会有客服主动回复。多次催促下，第三天才接到该教育机构电话，但并未提及退费事宜。13日上午，张女士再次在网页上申请退款，却迟迟没有看到对方退款流程的审核。无奈之下，张女士向襄阳市消委寻求帮助。

三、处理过程及结果

经调查得知，消费者张女士所反映的该教育机构在武汉，不属于襄阳的管辖范围。襄阳市消委并未



简单不予受理，而是一方面现场指导消费者用手机在“湖北315消费投诉和解平台”上进行了投诉，一方面让消费者继续按对方要求走网上退款流程。同时，考虑到投诉者是参加工作不久的大学生，为尽快帮消费者把22999元追回，工作人员又积极向省消委投诉部汇报，直接与该教育机构的客服部负责人进行了联系。10月28日，在多方努力下，该教育机构与消费者达成和解协议，已全额退还张女士所交费用22999元。

四、案例分析及影响

本案中，消费者张女士因对该教育机构的销售模式存在质疑，在未上课的情况下当即提出退款，平台承诺自成功全额付款之日起的14天内无条件退款，但迟迟不操作退款流程，有不履行合同的嫌疑。依据《民法典》相关条款规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。襄阳市消委积极帮助消费者通过“315和解平台”渠道反映消费者诉求，并主动向上级消委组织汇报情况。经过多次沟通后，该教育机构最终全额退还了消费者所交费用。该案例体现了“我为群众办实事”的价值导向，直面消费痛点，真正解决了群众切身利益诉求。

精装修不含卫生间 十堰市消委启动法律援助支持维权

文/唐友军

【案情简介】

2021年4月，王先生等14位消费者在十堰某置业有限公司一期项目楼盘花费30-120万不等的费用购买了约定于2021年7月14日前交付的全装修期房。经相关主管部门验收合格后，王先生等消费者如期拿到了新房钥匙，但是业主们发现，承诺的全装修，卫生间却是毛坯墙面。王先生等人找到开发商讨要说法没有结果后，向市长热线投诉、房地产主管部门多次投诉反映，也没有成全业主的意愿，抱着试试看的想法，在“湖北315消费投诉和解平台”投诉维权，请求帮助维权。

【处理过程及结果】

2021年9月，十堰市消费者委员会工作人员通过“湖北315消费投诉和解平台”后台数据，首先联系消费者代表王先生进一步询问、核实纠纷来龙去脉，又联系开发商查实情况。据开发商反映，该企业是国有企业，该楼盘是地方政府招商引资项目，所有建设工程均严格按照规划设计进行施工，业主反映的卫生间未装修，是为了不同业主群体装修风格而预留的。该期楼盘通过相关主管部门层层把关取得《商品房买卖合同（预售）许可证》后开始销售的，所

以业主要求补偿费用企业无法满足。消委工作人员在取证过程中还发现，《商品房买卖合同》附件十一条：“出卖人关于遮挡或妨碍房屋正常使用情况的说明”中室内未装修部分有较为含糊的表述，排除企业自身责任，消委工作人员经过多次劝说，开发商答应对业主卫生间后续装修提供技术处理方案，并为每位业主赠送马桶一套作为补偿，14名业主均表示不同意接受开发商的意见。根据消费者提供的证据材料，十堰消委将启动法律援助工作，支持消费者通过诉讼渠道解决诉求。

【案例评析】

消委调解人员认为，该房地产开发商在装修服务过程中确实不到位，与消费者王先生等业主的期望值有一定差距，且影响居住功能。因双方在前期的沟通上存在问题，造成双方矛盾激化，造成了业主们的一些损失。经规划部门批准的规划变更、设计单位同意的设计变更导致商品房的结构型式、户型、空间尺寸、朝向变化，以及出现合同当事人约定的其他影响商品房质量或者使用功能情形的，房地产开发企业应当在变更确立之日起10日内，书面通知买受人。买受人有权在通知到达之日起15日内做出是否退房的书面答复。买受人在通知到达之日起15日内未作书面答复的，视同接受规划、设计变更以及由此引起的房价款的变更。房地产开发企业未在规定时间内通知买受人的，买受人有权退房；买受人退房的，由房地产开发企业承担违约责任。

女子在荆门超市被挤断肋骨，荆门消委介入获赔偿

文/侯雨木

超市购物是一种人人都习以为常的消费模式，有时超市也会推出打折促销等活动吸引不少人排队抢购，然而人群拥挤往往伴随巨大安全隐患，一不小心就容易发生受伤事故。

2021年7月27日，罗女士来到荆门市消委投诉，称其在荆门某超市购物当天，由于人多拥挤，被挤压致肋骨断裂，住院29天，经过司法鉴定判定伤残等级为十级。罗女士认为超市未尽安全保障义务，应当承担全部的赔偿责任，多次找超市协商赔偿，超市称已投保，只能按照保险公司认可的50%赔偿，双方就赔偿金额无法达成一致意见。

根据《消法》第七条第一款“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”；第十八条第二款“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。”；第四十八条第二款

“经营者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，应当承担侵权责任。”；《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条第一款“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。”规定，市消委工作人员展开细致的调查，根据调取的监控录像显示，超市举办开业酬宾活动当天，门口人流量大，门外未设置相关警示牌，缺少工作人员维持秩序，发生人员挤压，且在罗女士受伤后寻求帮助时未采取任何施救措施，未尽到安全保障义务。

市消委工作人员多次联系超市负责人，督促其承担经营者责任，最终超市承诺按照定损金额的70%进行赔偿，赔偿金额共计66870.3元。10月14日，罗女士告诉市消委工作人员已收到66870.3元赔偿金，表示十分感谢。

商家违约，孝感消委依法维权促成商家全额退房款

文/闵家胜

【案情简介】

2020年5月7日，消费者黎先生，一次性支付给该市东马坊办事处某房地产公司房款73.2万元，双方合同约定于当年11月28日交房。但合同到期后，房地产公司迟迟不予交房，并于今年元月单方面将黎先生订购的房屋整体出租给一家超市。此房地产商的经营行为，引起黎先生不满，多次要求开发商退还购房款，但房地产公司一直推诿。4月14日，黎先生便将房地产公司诉至东马坊消委分会，请求消委帮助维权。

【处理过程及结果】

在消委工作人员的多次调解下，4月22日，房地产公司终于在调解协议书上签字，并承诺在5月7日

前，一次性退还黎先生购房款、违约金、利息及其他费用共计76.89万元，黎先生终于从房地产公司领到了全部购房款。5月22日，消费者黎先生专程送来“秉公执法、尽职尽责”的锦旗致谢，

【案例评析】

依据《中华人民共和国民法典》相关规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案中，消费者黎先生诉求合理合法，消委理应全力支持消费者维权，最终促成开发商退还相关的费用，一起金额近80万元的购房纠纷终于画上了圆满句号。



荆州市首支消费维权志愿者专业团队成立

文/何芳

10月26日，由荆州市消费者委员会主办的消费维权志愿者专业团队成立仪式暨“守护安全，畅通消费”年主题研讨会活动在荆州市公共检验检测中心举行。

根据《中国消费者协会关于进一步开展消费维权志愿者工作的通知》要求，经过长期准备及周密策划，志愿者人选采取个人申请与推荐上报方式产生，经市消委研究决定，最终从候选名单中确定50名申请人成为荆州市消费维权志愿者专业团队首批成员，涉及行政机关、企业、新闻媒体、司法、公共服务等各行业领域。

本次入选的志愿者将积极参与对商品和服务的社会监督活动，充分发挥各自特长领域的专业知识，主动收集违法经营行为和侵害消费者权益的案件信息并及时向消委组织反馈，协助消委开展消费调查、消费体验、维权经验交流等维权活动，共创

荆州市放心舒心消费环境。

志愿者团队成立仪式上，市消委宣读了《关于成立荆州市消费维权志愿者专业团队的决定》，并向志愿者颁发了聘书和志愿者证。活动中，专家团团长王项托，湖北省最美维权人物黎昌福、许圣国，自主报名志愿者熊雅芬作为代表先后围绕消费维权和志愿服务工作进行了发言。

最后，荆州市市场监督管理局副局长汪爱萍代表市市场监管局、市消委向受聘的50名志愿者表示热烈祝贺，并就做好消费维权志愿工作提出几点建议：希望参会的志愿者们在今后的维权工作中做到善学习、明事理、敢斗争、守法纪。严格遵循“三不”原则：不谋私利、不走旁门左道、不争功邀赏。用高尚的情操，奉献的精神进一步净化荆州的消费环境，为荆州早日建成区域性中心城市作贡献。

游乐场游玩受伤 武汉开发区消协调解获赔偿

文/尹丹丹

【案情简介】

消费者周女士2021年11月10日向经开区消协反映称，其于10月10日带女儿在经开区某购物中心一家儿童乐园游玩时，孩子在“过家家”区域不慎摔倒，撞到游乐设施中的锋利部分，导致脸部下颌受伤，缝了13针，治疗费用共3000余元。周女士认为，作为儿童游乐场，不应该出现尖锐物体，并且现场没有工作人员引导，孩子受伤入院后，商家也没有主动沟通，要求商家给出合理的解决方案。

【处理过程及结果】

经开区消协受理投诉后，及时对投诉进行了调查了解，商家对周女士的投诉情况事实也表示认可。区消协立即组织周女士和商家负责人进行调解，商家表示确实存在安全隐患，但周女士作为孩子的监护人，也有一

定的责任，商家只愿意承担部分医药费。通过消协工作人员为商家反复讲解消费者的安全权、求偿权和经营者应当履行的法定的安全义务，以及大量的说服引导，商家表示愿意承担前期全部医疗费用，并一次性赔偿4000元作为后期康复费用。

【案例评析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”。第四十一条规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费，治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用。”根据以上规定，经营者应当承担赔偿责任。

家装合同巧“变脸” 求助汉川消委终退款

文/李荣华 胡萍萍

10月29日，家住浙江宁波市的消费者鲍女士和吴女士将一面写着“依法和解显真情 为民解忧暖人心”的锦旗送到汉川市消费者委员会，以表达自己的感激之情。

据了解，2021年9月17日汉川市消委会接到湖北省消委会投诉转办函称，2019年初，浙江宁波市的消费者鲍、吴俩女士在宁波电视台看到厂址位于汉川某环保装饰材料有限公司发布的一则宣传广告，自称该厂家生产的家装整体橱柜、房间衣柜、木门、地板，质优价廉，装修简单。于是到该厂家考察，厂家营销人员热情介绍产品及低价诱导后，建议俩女士可以代理价购买家居装饰材料。考虑到来厂家考察前，身边几位朋友也要装修和委托，鲍、吴俩女士决定以团购价购货并支付定金8000元，但厂家营销员称要以代理价购货必须签订代理销售合同，间隔一个月，鲍、吴俩女士将28万元的货款全部付清。

当厂家发过一次货后，鲍、吴俩女士催要厂家再次发货时，该厂家说以前打款28.8万元只是代理费，要进货必须再打款，这样既可按代理价抵扣货款也能得到厂家赠送的产品，还可销售返利。这时鲍、吴俩女士才知道原来签订的家装合同变成了销售代理合同。随后双方争议不断，鲍、吴俩女士决定解除代理合同协议，多次与厂家协商无果，直到该厂家停业仍未解决，不得已于2021年9月13日向宁波市消保委投诉。随之宁波市消保委以公函的形式向湖北省消委会寻求协查帮助。



接到转办投诉后，汉川市消委会找到该厂家善后办事处，经过动之以情，晓之以理的多次协商，双方同意终止原合同，由厂家一次性退还鲍、吴俩女士因合同纠纷产生的余款8.8万元。

汉川市消委会郑重提醒广大消费者，在签订合同时要认清合同性质，注意合同陷阱，不要轻信销售人员的低价诱导，谨防家装合同变成销售代理合同，并妥善保存好相关凭证及时依法理性维权。

开发商宣传与实际不符 巴东消委联合调处促成双方和解

文/何 谦

【案情简介】

2021年6月5日，武汉市消费者孟女士从网上浏览到巴东县某实业有限公司发布售房信息，遂携好友一同第一次前往巴东某实业有限公司现场看房子，小户型，宣传画展示面积为71.45平方米一室二厅，当时感觉宣传挺真实，此房适宜休闲居住，当即决定购买，遂付定金1万元。2021年6月28日，第二次前往查看房子建设情况并准备装修，发现房子建设的状况与宣传实际不符，而是将阳台改装成二厅，感觉上当受骗。于是与销售方协商要求退还定金无果，遂向12315平台投诉举报，要求协助解决。

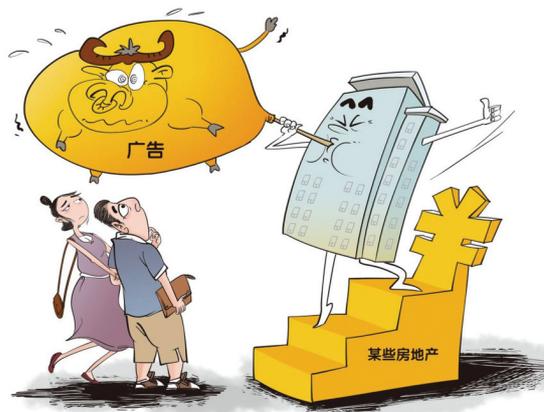
【处理过程及结果】

巴东县市场监督管理部门和消委受理投诉后，立即指派辖区市场所调查处理。该县茶店子市场监管所和消委工作人员立即前往现场调查核实。经调查了解，消费者孟女士于2021年6月5日在巴东县茶店子镇“茶店驿站内”按现场宣传广告上购买了一套一室二厅，面积为71.45平方米小户型休闲房，并于当日预付买房定金1万元。巴东县某实业有限公司营业执照等相关证照手续，主体资格合法。在“茶店驿站内”经营销售休闲性康养房，售楼部为了更好的推广售房氛围和增加吸引度，在宣传和做法上存在一些缺陷。在调查了解相关情况后，组织被诉双方座谈协调，现场宣讲相关法律法规，普及消费

维权相关知识，提升经营者依法文明诚信开展经营活动的意识。消费者孟女士也理解当下全国因疫情影响，企业经营存在困难，只要求退还定金，提出愿意不提及他诉求。巴东县某实业有限公司也感谢孟女士对企业经营困难的理解和宽容。经多次调解，促成双方达成和解协议：商家一次性退还1万元定金，双方均表示再不存在其他任何矛盾和纠纷。

【案例评析】

本案被投诉方巴东县某实业有限公司持有营业执照等相关证照，主体资格合法，为了增加企业吸引度和卖点，在商品房宣传上确实存在一定缺陷和漏洞，给孟女士售出的房子只是在布局上进行了略微的改动，宣传的售房面积71.45平方米并没有减少和不符，并未给投诉方造成实质的损失和伤害。商家深刻认识到自己的问题，经协调积极退还孟女士买房定金。当下疫情影响企业经营难也获得了孟女士的理解和宽容。依据广告法和民法典等相关法律规定，积极促成双方达成和解协议，没有造成双方任何实际损失。



襄阳市消委举办党史学习教育暨2021年食品安全消费维权知识培训班

文 / 文 勇

11月22日-25日，湖北省消费者委员会出席襄阳市消费者委员会组织举办的襄阳市消委系统党史学习教育暨2021年食品安全消费维权知识培训班。

湖北省消委秘书长陈方军率队来襄阳调研消费维权工作出席开班仪式并讲话。襄阳市市场监管局党组成员田德伟宣读了《关于表彰2021年度全市消委组织消费维权先进集体和先进个人的通报》、《关于表彰2020-2021年度全市消费维权示范单位企业的通报》、《关于表彰七天无理由退货示范单位企业的通报》。

会议上表彰2021年度襄阳市消委组织消费维权先进集体、先进个人，并对2020-2021年度襄阳市消费维权示范单位企业进行授牌，对2020-2021年度襄阳市七天无理由退货示范单位企业进行授牌。

湖北省消费者委员会投诉部主任聂喜洋以《打造湖北315消费投诉和解平台 提振消费信心 守护消费安全》为题，讲授湖北315消费投诉和解平台的功能、使用方法，涵盖消费维权实务和投诉调解技巧，从消费维权工作中存在的问题、防范履职责任风险、把握消费者心理需求、正确调解处置消费投诉纠纷等方面进行分享、交流。

襄阳市消委负责人魏海霞在培训班小结中，介绍了中消协全国城市消费者满意度测评工作在襄阳



市的排名情况，指出保护消费者权益是全社会的共同责任，希望各级消委组织、相关部门以及各行各业共同努力，提高全市消费维权工作水平，营造良好的消费环境。

通过这次集中培训，襄阳市消委系统、基层消费维权站点、企业消费投诉处理岗位的学员们不仅提高了维权水平，交流了工作体验，加深了相互了解。在今后的工作中，更加准确理解和把握政府部门、消协组织、企业等不同主体消费维权工作的法定职责，进一步提高消费维权工作水平，从而切实提高消费者满意度，增强襄阳市人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感。



黄石消委开展

“品质诚信 放心消费”，餐饮服务“回头看”

文/李凌

2021年12月15日-16日，黄石消委组织315监督员、消费维权志愿者代表及媒体记者、相关工作人员开展了“品质诚信 放心消费”餐饮酒店服务企业承诺“回头看”活动。

本次第一批“回头看”活动采取现场体察、问卷调查及暗访体验三种方式进行，消费体察团成员在2019年16家承诺企业名单中，随机抽取了黄石金花酒店管理有限公司金花美食城、黄石中茵托尼洛兰博基尼有限公司、黄石三五轩饮食管理集团有限公司、黄石楚匠餐饮管理有限公司、黄石市海观山宾馆有限责任公司、黄石楚江南健康饮食有限公司、黄石金三九贵宾楼餐饮管理有限公司、黄石市楼上楼酒店管理有限公司、黄石市金洋酒店管理有限公司、湖北楚乡情餐饮管理有限公司这10家黄石市城区餐饮酒店服务企业，对其餐饮及酒店服务的明码实价、食品进货索票及索证制度、食品及人身安全、商品自主选择权、公平交易权、就餐区及后厨的卫生管理、厨余垃圾的处理、节约型餐厅及酒店宣传、倡导公勺公筷规范、杜绝野味江鲜、服务质量及消费满意度、常态化疫情防控措施等方面分别进行了细致体察。

经对有效的消费体察记录表进行汇总统计，本次“回头看”的十家餐饮服务企业大部分情况良好，83.5%消费问卷对服务表示“满意”，大部分商家能够履行《黄石市“品质诚信 放心消费”餐饮服务企业承诺书》的内容开展诚信经营，严格遵守《食品安全法》、《消费者权益保护法》、《湖北省消费者权益保护条例》等国家相关政策法规。门

店环境整洁卫生，大多有测温与消毒措施以及相关的防控宣传提示、便民服务措施，员工服务态度良好；“品质诚信 放心消费”承诺企业联盟单位牌匾及相关制度大多在明显位置公示；设置了较为完善的消费争议解决机制和专职售后服务人员体系，能依法向消费者出具收费票据明示商品及服务的价格与收费标准；大多能尊重消费者的自主选择权，自主选择酒水及饮料；大多有完整的食品进货索票及索证制度，后厨及操作间食材及调料储存卫生，餐具厨具消毒严格；免费提供符合卫生标准的餐具，未设置最低消费额，不收取包厢费、开瓶费，支持消费者自带酒水等。

本次体察也发现有部分企业存在以下系列问题。比如常态化疫情防控存在漏洞，除了兰博基尼做得较好之外，其他九家餐饮酒店服务企业大堂进门虽然有测温仪和登记扫码提示，但是门卫疏于管理，顾客未测温扫码登记也可以自由进出；食品进货索票索证制度不完善；部分餐饮及酒店服务企业有肉类等荤菜食材的进货票据及台账，而蔬菜及水果食材只有内部登记清单，没有每日进货原始票据、台账和农残检测报告等，存在安全隐患；部分企业后厨和食材的卫生管理不到位，后厨内消毒措施不健全，操作人员卫生防护措施不规范，食材储存较为混乱，生熟食未分开储存，部分半成品食材未密封保存，没有标注储存时间；部分企业就餐区还存在安全隐患。

(下转第35页)

荆州市开展“放心舒心消费创建”检查验收工作

文/何芳

为深入推进“我为群众办实事”实践活动，全方位、多举措推动放心舒心消费示范创建活动，进一步提升人民群众的获得感、幸福感，营造安全放心的消费环境，荆州市各级市场监管部门、消委组织在提高消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度和消费体验舒心度等方面，开展了大量工作。

10月下旬至11月中旬，荆州市市场监管局组成“放心舒心消费创建”工作检查验收组，由副局长汪爱萍



带队对各县（市）、区“诚信单位、维权服务示范站、示范街区、消费品牌”申报创建情况进行了实地检查。

检查验收过程中，验收组详细了解了各县（市）、区创建工作申报项目、单位参创率、放心舒心消费创建活动专用标识展示、社会承诺、以及消费投诉指引、记录和投诉处理机制，处理流程等情况。通过随机抽取的方式选择参创单位进行实地走访，从主体资格、组织领导、诚信经营、消费维权等几个方面进行了检查，对存在的问题当场予以指导，努力把放心舒心消费创建工作推向更高层次，优化营商环境，提升消费信心。

验收组强调，放心消费创建工作是关系消费者民生的大工程，各参创单位务必认真对待，切实落实主体责任，持续开展好“放心舒心消费创建”工作，提高我市消费维权综合服务能力，促进放心消费创建良性发展，努力将保护消费者合法权益工作落到实处。

荆门消委：诚信经营我承诺、舒心消费我有责

文/黄波

10月29日上午，荆门市2021年“诚信经营示范街”授牌仪式举行。周六福星球店等10户经营主体荣获2021年度荆门市“诚信经营示范户”称号，星球商业中心、漳河新区万达楚街、中天街、东方百货京山购物广场等经营主体荣获荆门市“诚信经营示范街”称号。

荆门市政协副主席、市市场监督管理局局长刘国芳出席授牌仪式并讲话。她指出，开展“诚信经营示范店”“诚信经营示范街”创建活动，是我市信用示



范城市创建的一件大事，是我市全国文明城市创建的重要行动，更是加强诚信荆门建设、提升市民诚信意识的重大检验。要广泛、深入、大张旗鼓地宣传诚信经营，形成示范效应，为有序健康的营商环境和全国文明城市创建作出更大的贡献。

此次授牌活动由荆门市文明办、市市场监督管理局、市发展改革委员会、市消费者委员会主办。参加授牌仪式的经营户代表还发出了倡议，作出了承诺，并集中签订了承诺书。



孝感市消委会开展通信服务行业消费体察

文/闵家胜

“您好！我是10086客服中心的‘话务员’，现在对您做一个回访，请问您之前反映的云遥控器的问题，工作人员帮您处理好了没有……”10月15日，在位于东吴路的孝感移动公司5楼客服中心，初步了解客服工作流程后，一位消费体察代表现场体验话务员规范接线服务。

当天，孝感市消委会组织开展通信服务行业消费体察，政协委员、律师、记者、消费维权志愿者、消费者代表等近30人走进移动公司，通过现场参观与亲身体验的方式，近距离了解移动通信的服务与发展。

经过一小时的参观体验，消费体察员们直观全

面地感受到移动通信的服务和5G科技对日常生活带来的改变。

“5G技术不仅可以实现看家护院，也可以提高管理者的工作效率。”听取移动工作人员对智慧乡村业务的介绍后，一位消费体察代表表示，这次的消费体察内容贴近百姓，也让人感受到了科技的力量。

消费体察活动是消委会履行对商品和服务进行社会监督的一项重要工作。孝感市消委会相关负责人表示，今后还将组织消费者走进更多不同行业的企业进行体察，督促企业为广大消费者提供更多优质的商品和服务，打造明白消费、放心消费的良好环境。

仙桃市召开供水、供电、供气消费维权约谈会

文/朱凌云

12月14日上午，仙桃市市场监管局、仙桃市消委召开了供电、供水、供气消费维权约谈会议。仙桃市市场监管局党组成员、副局长喻芬，仙桃市消委秘书长秦昌平出席会议。

被评议对象市供电公司、市自来水公司、市天然气公司的分管领导、大堂经理、营业部负责人参加了约谈会。

会议通报了2021年度供水、供电、供气服务行业消费者评议活动调查情况，并对各单位测评的服务满意度的整体评价、现场调查评价、调查问卷评价及现场走访评价等内容进行了说明。就各企业存在的侵害消费者合法权益的行为分别进行了明示。

会上，被评议对象单位负责人分别作了表态发言，表示会拿出积极、认真的态度，对存在的问题进行逐项整改。树立消费者至上的服务理念，为消

费者全心全意服务。并及时按照会议要求上报整改报告。

仙桃市市场监管局副局长喻芬最后对被评议单位提出要求：一是务必高度重视整改工作，针对消费者评议中反映的突出问题，认真查找分析问题的成因，采取切实可行的措施，及时纠错，杜绝此类问题的再次发生；二是建立并完善消费维权和解机制。在今后的工作中，认真对待消费者的诉求，关注用户体验、满足用户合理需求；三是采取有效措施，从便民设施、服务规范等方面提高服务水平，给消费者提供更加优越的消费环境；四是努力提高服务质量，规范服务、微笑服务，不断提升自身的企业形象。



枣阳市消委组织召开学习宣传《个人信息保护法》 “守护安全 共筑诚信”座谈会

文/刘宗泰



为进一步学习宣传《个人信息保护法》，进一步促进社会各界关心关注个人信息保护的

法治建设，加强涉信息网络行业自律，依法处置和打击泄露交易与滥用公民个人信息行为，切实将人民群众个人信息权益维护好、保障好、发展好，让人民群众有更多的获得感、幸福感、安全感。元月7日下午，枣阳市消费者委员会组织召开了学习宣传《个人信息保护法》“守护安全 共筑诚信”座谈会。

出席会议的领导有枣阳市人大副主任、枣阳市消委会会长任显成同志。枣阳市委宣传部、枣阳市公安局、检察院、法院、司法局、枣阳市场监管局、枣阳市融媒体中心、银保监组、电信、移动、联通、供电、供水、华润燃气、美团、饿了么、金鹤律师事务所、汉城酒店、汉秀宫国际大酒店、工商银行、人寿保险、枣阳论坛22个单位参加会议，

会议由枣阳市市场监管局党组书记、副局长吴斌同志主持。

会上枣阳市消委会通报了当前消费者个人信息保护情况存在的主要问题及建议：一是个人信息保护法认知不高；二是个人信息保护意识不强；三是电信信息泄露普遍；四是网络服务信息泄露严重。

枣阳市法院通报了枣阳市董某某、王某某、张某在提供服务过程中获得的公民个人信息向他人出售，侵犯公民个人信息刑事附带民事公益诉讼案例。

枣阳市市场监管局对进一步加强涉信息网络行业监管执法进行安排部署。

枣阳市电信公司、枣阳市供电公司、全国知名网络平台美团等6个单位，就学习宣传《个人信息保护法》，企业如何保护个人信息不泄露进行了座谈发言。

枣阳市委宣传部文明股发起学习宣传《个人信息保护法》“守护安全 共筑诚信”倡议书，为我们营造良好的个人信息保护环境开了好头。

任会长强调：一是迅速掀起全民学习《个人信息保护法》新高潮；二是进一步加强行业自律依法履行社会责任；三是进一步加强行业监管，严厉打击各类违法行为。保护消费者合法权益是全社会共同的责任，《个人信息保护法》为我们加强信息保护工作提供了法律支撑。希望各单位能够积极行动起来，集各方之智，聚众人之力，宣传普及《个人信息保护法》，努力构建部门依法监管、行业自律规范、企业履行责任、消费者积极参与的个人信息保护工作新局面。



兴山县消委召开 “线下实体店无理由退货”工作推进会

文/吴复君

11月30日，兴山县市场监管局、兴山县消费者委员会召开了“线下实体店无理由退货”工作推进会，这标志着打通线上线下相结合的一体化全渠道消费体验在兴山也已成为零售业趋势，消费者在线下实体店享受到的购物权利将与线上网店购物权利对等。

2020年4月份以来，兴山县市场监管局、县消委按照《宜昌市线下实体店无理由退货承诺指引〈试行〉》要求，通过对兴山雅斯商贸有限公司示范店的打造，以点带面开展行业放心舒心消费环境建设工作，持续加大宣传力度，让诚信经营、消费者权益保护的意识深入人心，努力形成“放心舒心消费人人参与、人人共享”的浓厚氛围。在11月30日召开的线下实体店无理由退货工作推进会上，宜昌香溪郡购物广场有限公司、兴山县兴

宜购物广场等共63家企业主动参与、自愿申报并公开承诺，县市场监管局、县消委为63家企业颁发了统一制作的“无理由退货承诺单位”公示牌。参会人员表态将自觉践行“线下实体店无理由退货”承诺，将承诺内容、退货范围、退货条件和流程在营业场所醒目位置公示。

截至目前，兴山县共有商超、服装鞋帽、文化用品、鞋店，母婴店等8个行业72家门店实行了“线下实体店无理由退货”服务承诺，县市场监管局、县消委公布了投诉监督电话，并建立《线下实体店无理由退货单位动态名录库》，对所有“线下实体店无理由退货”服务承诺的单位统一编号实行动态管理，及时公示。2021年“线下实体店无理由退货”承诺单位共退货2985笔，累计退货金额达16.26万元。

（上接第31页）

另外，黄石市消委经对12315投诉平台统计，有部分餐饮酒店服务企业近一年来消费者投诉举报率较高，有4家企业投诉超过五件；有消费者向消委反映，黄石市有部分餐饮酒店服务企业在啤酒、饮料经营上有垄断品牌现象，消费者堂食时，不能自由选择自己喜爱的品牌消费。本次活动中，体察员们带着以上问题一一进行了认真问询和体察，及时提出了建议和意见，各企业管理方现场积极配合，及时做出了整改，有的企业表示将尽快将对存在的问题一一解决，百分百履行《黄石市“品质诚信放心消费”餐饮服务企业承诺书》的内容，完成各自“品质诚信 放心消费”的承诺。

黄石市餐饮服务行业消费环境的安全放心和健

康发展事关政府的信誉、老百姓的期望，城市文明的提升。通过本次“回头看”活动，旨在监督和鼓励承诺企业起好各自的带头示范作用，吸引更多信誉良好、实力较强的企业和个体经营户积极参与，以点带面，最终引领和带动全市餐饮服务行业经营者都能自觉的诚信经营，使老百姓“放心就餐、吃放心餐”，助推黄石餐饮酒店服务行业持续、健康、有序发展。

下一步该市消委将在媒体上通报本次“回头看”活动的相关情况，近期还将对剩下的餐饮酒店服务承诺企业进行第二批“回头看”活动。对存在问题的餐饮酒店服务企业，消委会进行一对一的劝谕约谈，敦促其加以整改，并邀请相关部门、媒体和社会公众参与监督。

政府重视 消委搭台 ——“消费者满意度”成为宜昌城市创建新名片

文/王李华

2017年以来，中国消费者协会持续开展全国大中城市消费者满意度测评工作，宜昌市自2019年被纳入全国100个测评城市之列。宜昌市市场监管局、宜昌市消费者委员会切实按照市政府关于优化消费环境、提升城市消费者满意度工作的要求，主动履职做好各项工作，切实增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感。特别是宜昌市消费者委员会以中消协城市消费者满意度测评工作为抓手，在做好常规性消费维权工作基础上，以市政府重视为契机主动探索消费维权体制机制创新，把握“让消费者更加满意”这一尺度和原则，不断推动全市放心消费建设和消费维权社会共治，打造宜居宜业宜游之城的消费维权新名片。市政府重视，消委会搭台，各部门联动形成合力，宜昌市消费者满意度得分和排名均有显著提升。

01科学谋划，从思想上高度重视消费环境建设和满意度提升工作

一是落实消费者满意度深度调研工作要求。宜昌市消委会认真研究中消协消费者满意度测评工作体系，按照中消协、湖北省消委会通知的消费者满意度测评工作深度调研相关要求和提纲进行研究和落实，充分听取相关部门、行业协会、经营者和广大消费者的意见建议，对照了解市场消费环境中的优势和短板所在。二是充分征集各有关部门意见建议。宜昌市消委会积极发挥消协组织的研究作用和行动效能，汇总提炼后起草《宜昌市提升消费环境、提升城市消费者满意度三年工作方案》（草案）并先后送至市政务服务和大数据管理局、市商务局等26个部门征求意见，

共征得修改意见23条。经归纳整理，采纳意见18条，修订后上报市政府办公室审定。三是始终坚持和强调以消费者为中心的工作思路。消费者满意度测评，核心在于消费者的日常消费体验的好坏和各项合理诉求能否满足。宜昌市消委会自2003年开始联合市委文明办、市市场监管局组织举办“万名消费者评诚信活动”，坚持“诚不诚信 消费者说了算”这一理念，每年选取一个行业主题由消费者根据自身日常消费体验进行投票评选自己心目中的诚信企业，减少行业主管部门评分和经营者报送考核材料等环节，高度契合以消费者为中心的工作思路。

02高位推动，召开全市提升消费者满意度工作推进会

一是推动市政府层面出台专项工作方案。2020年10月，宜昌市政府办印发《宜昌市优化消费环境提升城市消费者满意度工作方案（2020~2023年）》（宜府办发〔2020〕53号），从加大宣传力度引导消费预期、改善消费供给促进消费升级、提升消费质量保障消费安全、完善维权机制提升消费满意度四个方面对26个相关部门的工作任务进行细分，为构建政府主导、行业自律、部门联动、群众参与、社会监督的消费环境建设机制指明了方向。二是组织召开提升城市消费者满意度工作专题推进会。市市场监管局、市消委会以提升城市消费者满意度工作领导小组名义组织召开全市提升城市消费者满意度工作推进会，宜昌市人民政府党组成员卢斌出席会议并讲话，城区政府和29个相关单位的分管领导参加了会议。市发改委、市教育局、市农业农村局在会上就优化消费环境、提升消费者满意度作了交流发言。卢斌同

志充分肯定相关部门在提升城市消费者满意度方面的工作和努力，并就如何开展下一步工作提出要求，强调有关牵头单位应履行首位责任，配合单位要主动配合到位，形成合力。

03. 广泛宣传，以更好触达和便利消费者参与为导向开展工作

一是广泛宣传吸引消费者了解和参与。市消委编写了《致市民消费者的一封信》等宣传资料，通过市市场监管局、市消委及本市主要媒体微信公众号推送宣传，并以社区为单位，组织入户发放到居民手中。通过有针对性的宣传，介绍全国城市消费者满意度测评工作的意义、方法，号召广大市民积极参与测评调查，为本市改善消费供给、优化消费环境、提高消费质量、保障消费权益、提升城市消费者满意度指数建言献策。二是全面构建消费者满意度宣传工作氛围。市消委组织创作了部分以“优化消费环境、提升消费满意度”为主题的公益广告和宣传标语，利用户外广告牌、橱窗、宣传栏、展板、LED电子显示屏、移动电视等媒介平台，在公共广场、主次干道、公园景区、大型商超、街道社区等公共场所集中刊播展示，不断浓厚消费环境的共建氛围。三是扎实开展消费维权知识满意度宣传解读工作。如先后联合本地媒体开辟专版，对全市消费维权典型案例和消费维权数据等进行集中宣传、解读，开展各项消费知识和维权技巧宣传普及公益活动；联合有关媒体平台进行“优化消费环境提升城市消费者满意度”和“线下无理由退货”工作消费调查，将不同消费群体的调查情况在

“直播宜昌”栏目进行多角度播报和解读，引发市民广泛关注。

04. 多措并举，推动放心消费环境建设工作取得实效

一是组织开展城区消费者满意度测评。2021年9月，宜昌市消委会会同宜昌市市场监管局委托第三方专业机构对全市6个市辖区开展了消费者满意度测评工作。通过此次摸底测评特别是暴露出的相关问题，让各有关单位进一步加深认识、正视不足，为各区、各有关单位制定有针对性的整改措施和采取行动提供数据参考。二是持续推进全市消费者满意度提升工作。2021年10月，召开了优化消费环境提升城市消费者满意度工作推进会。会上通报了城区开展城市消费者满意度摸底测评的背景、方式和得分情况，指出了全市存在的共性和各区的个性问题。会议就如何以城区为单位提升消费者满意度工作提出具体要求和整改意见。三是以“消费维权协同共治”为要领，强化消费者满意度和获得感。宜昌市消委会通过微信公众号发布《数据监督 维权聚焦》固定栏目，公开曝光上月被消费者投诉最多的商家。2017年至今，发布消费不满意榜单50期，共对616家市场主体依法开展了社会监督。市消委会还通过全市信用约束联合惩戒机制，将“年度投诉榜单”推送至社会信用体系领导小组办公室，强化部门之间抽检、投诉、案件等信息共享，实现对重点经营者的精准监管，倒逼企业改进和提高质量，让经营者加强自律，极大增强了消费者的关注度和消费信心。

(上接第39页)

吴先生在深圳街某食品连锁店买的肉脯有霉变现象，在“和解平台”投诉后，商家当天主动联系进行退赔。“消费维权不用跑腿，只需要在手机填写相关材料即可申诉完成”。通过此事吴先生维权幸福感油然而生。

目前，十堰市已有1000多家企业入驻“3.15消费投诉和解平台”，涉及商超、药店、自来水、燃气、

电力等多个领域，在全市基本构建消费者在线投诉、经营者在线和解、消委在线督办、企业信用在线公示的消费维权共建共享共治新机制，成功打通了消费维权“最后一公里”，有效实现“四升一降”，即平台入驻商户数量提升、成功和解案件数量提升、消费者满意度提升、经营者诚信度提升，12315平台投诉量降低。截至目前，通过平台登记投诉44件，已和解44件，和解成功率达到100%。

咸宁市消委会推动“放心消费”创建 助力消费提档升级

文/高树军 杨彦峰

12月15日，咸宁市消费者权益保护委员会被中国消费者协会授予“2020-2021年度全国消协组织消费维权先进集体”荣誉称号。

2020年以来，咸宁市消委会认真贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照打赢疫情防控阻击战和常态化疫情防控工作要求，切实履行消协组织法定公益性职责，紧紧围绕“凝聚你我力量”“守护安全畅通消费”的消费维权年主题，大力宣传实施《消费者权益保护法》《湖北省消费者权益保护条例》，积极推动“放心消费”创建活动，助力消费提档升级。

积极开展系列宣传活动。在咸宁网、云上咸宁、咸宁消费维权网上开展“凝聚你我力量 共同抗疫维稳”“守护安全 畅通消费”系列宣传活动，2020年“3·15 国际消费者权益日”纪念活动期间，公布疫情防控阶段价格违法的案例、消委系统消费维权十大案例。2021年，组织“3·15 国际消费者权益日”暨“放心消费在咸宁”启动仪式，以市政府新闻办名义举行新闻发布会，通报咸宁实施餐饮质量提升工程情况、药品安全监管情况、特种设备安全监管情况、消费者权益保护等情况，发布消费维权十大典型案例。

推进放心消费创建活动。在14个重点行业和领域组织开展“放心消费在咸宁”创建活动，全市60家经营主体被评为咸宁市“放心消费创建示范点”，其中32家被评为湖北省“放心消费创建示范点”。累计225个市场主体参加“线下实体店七天无理由退货承诺”活动，推荐8个市场主体创建省级“线下实体店七天无理由退货承诺”示范店。2020年12月，组织开展通信行业消费体察活动，开展满意度评议。2021年，联合省消委、省电视台举行汽车消费维权大讲堂（咸宁站）活动，发布汽车维权大数据及购车消费提示；联合市市场监管局、市住建局，召开居住服务行业消费体察座谈会，引导体验代表为居住服务行业高

质量发展建言献策、贡献智慧。

认真抓好消费教育引导。针对疫情防控阶段各个时期消费者关注的热点、难点问题，结合重要节假日消费节点，以文字稿、卡通画等方式及时发布消费提示，引导消费者科学消费、理性消费，共编撰、发布了32期消费提示，其中《咸宁商超集体承诺12种主要蔬菜价格不高于去年同期》被《学习强国》平台刊发。为降低新冠肺炎感染风险，保障留守咸宁过节人士欢度新春佳节，组织开展“就地过年 安全消费过好年”倡议活动。注重发挥省、市消费教育基地示范引领作用，组织或配合市市场监管局相关科室开展消费知识、计量知识、中高考前食品安全进校园、进社区等活动8次。

畅通消费投诉办理渠道。针对疫情期间，消费者对生活物资、防控用品的质量、价格、服务态度等民生热点方面投诉、举报激增的情况，市、县两级消委组织坚持全员上岗、全程参与，对消费者投诉问题第一时间调查处置、第一时间回复反馈。会同市场监管局，按照设立条件、工作职责、工作程序、工作制度“四统一”标准推进“消费维权服务站”规范化建设，共建204个“消费维权服务站”。通过专题调研、现场督导、定期通报等方式，集中推广应用“湖北315消费投诉和解平台”。2020年以来，全市消委系统共受理消费者投诉3966余件，为消费者挽回经济损失453万余元。

构建消费维权协调机制。针对预付卡消费投诉热点难点问题，主动与市直相关部门对接协调，加强对美容美发、健身、影视等行业监管，积极参与咸宁市单用途预付卡监管联席会议制度相关活动。创新工作方式，准确把握消费维权工作新要求，通过融合维权力量、完善消费纠纷调处机制、将消费维权延伸至人民调解中心与司法对接，构建消费者权益保护工作新常态；发布消费投诉公示“红黑榜”，通过信息共享，加强信用约束和信用惩戒，做实做细消费维权工作。

把消费维权做到群众心坎上

——十堰市消费者权益保护工作纪实

文/王波 唐有军

“你们心里装着消费者，投诉处理结果我非常满意”。11月1日，湖北省十堰市消费者委员会在对消费投诉处理电话回访时，云南杨先生用朴实的话语表示谢意，他回十堰度假期间给小孩报的游泳培训班因提前返程引发消费纠纷，在市消委会工作人员介入调解下游泳馆退款2570元，才得到了这个令人欣慰的结果。

“广而告之”贴民情

消费维权关乎民生，涉及群众切身利益。市消费者委员会通过举办“3.15”活动、消费维权知识讲座，组织开展线下实体店“七天无理由”退货活动，深入开展消费权益保护宣传，广泛传播社会共治的消费维权理念。

3月份，十堰市市场监管局、市消费者委员会围绕“守护安全 畅通消费”主题，联合市公安局、农业局、家电办等18家职能部门、行业协会举办了大型“3.15”宣传活动。各单位共制作宣传展板35块，设立咨询服务、投诉台16个，68家企业参加名优新特商品展示，现场发放法律法规宣传资料3000余份，接受500余人次的咨询和投诉。

在全市建立消费维权站或消费教育基地36个，组织开展消费体察教育活动3次，举办消费维权知识讲座2次，发布消费警示38条，并印制5000本消保知识读本，通过组织开展进社区、进企业、进学校法律法规“三进”活动，加强消费教育引导，提高消费者维权意识。

为引导广大经营者诚信经营，减少消费者纠纷发生，营造安全放心的消费环境，在全市组织开展线下实体店“七天无理由”退货活动。全市58家企业参加活动，目前共办理无理由退货1万余件，退货金额16

万元，受到广大消费者的好评和欢迎。

“芝麻小事”暖民心

姜某的手机号被某公司误填作企业联系电话录入公共平台，不断接到各类业务咨询电话，姜某不堪其扰。两年来，他先后投诉到几个部门都因非职责范围内事项不予受理。“作为消费者权益保护的“兜底”组织，不管山芋再烫手，也不能让消费者受委屈。”市消费者委员会负责人李元飞表示，在查明情况后，上门督促该公司及时在公共平台更正了联系电话。

今年以来，十堰市消委会共接到市长信箱、市长热线、市信访局等转办的会计培训收费违规、装修合同纠纷、舞蹈培训机构收费跑路等投诉8件。对此类久拖不决、分歧较大、商家拒不配合的“疑难杂症”，市消委会委员会深入调查了解情况，上门开展法规宣传，耐心细致进行调解，投诉得到妥善处理，及时化解了社会矛盾。

针对投诉热点、重点行业，十堰市消费者委员会多次向市长公开电话办公室、市政府督办室专题汇报，制定了关于单用途预付卡、健身房、装饰装修等消费领域消费者投诉责任清单。据统计，今年以来，全市各级消费者组织共受理消费者投诉9000余件，办结率98.7%，为消费者挽回经济损失250余万元。

“线上服务”解民忧

为了督促经营者建立和完善首问负责，并从源头上提高消费维权效能，十堰市消费者委员会全面推广“3.15消费投诉和解平台”，利用信息化手段搭建企业商户与消费者的“不见面式”绿色调解通道，消费者通过手机实现“掌上”维权。

(下转第37页)

让千百万消费者感受 海尔“真诚到永远”的服务

文/代 铮

30多年前，一句“真诚到永远”响遍大江南北，曾经温暖了千百万消费者的心，让海尔品牌成为中国制造的诚信标签。而在当今高速迭代的互联网时代，品牌运营的核心已经由创新驱动的“产品思维”逐渐向创新驱动的“用户思维”转变。在“以用户为核心”创新之路上，海尔开启全新的商业探索，用互联网全然开放的态度，用一种模式驱动的方式，用一种系统化的现代制造逻辑，构建了一个独树一帜而具普遍意义的诚信生态。

海尔从规范化服务、增值服务、成套服务、居家生活服务、1+N场景服务一直到今天物联网时代的用户服务体系，在全力构建和升级一种“真诚到永远”的实践系统。在中国企业界，海尔曾经首创了数十项服务模式，从最初的“上门四不准”、“只要一个电话”、“服务一条龙”、“送装一体”、“五星级服务”一直到“成套服务”等等。显然，海尔在几乎所有层面上，致力于实践其用户理念。



引领行业：国际高端家电品牌卡萨帝-七星级服务。

卡萨帝七星服务包含：设：卡萨帝产品免费上门设计；测：免费测水、电、空气；送：卡萨帝产品送装一体；免：免安装材料费；洁：免费移机清洗一次；爱：卡萨帝用户关爱；保：卡萨帝VIP用户产品终生保修。



数字化服务：全程可视，随叫随到，一次就好。

数字全流程在线模式：在线抢单，在线可视，在线支付，在线评价，在线付薪，在线交互，吸引高素质服务人才给用户提供更好的售后服务体验。初、中、高、金牌兵自动实现线上派单抢单，用户可以通过app查看服务前：服务兵抢派单状态以及一对一服务兵相关信息，服务中：安维工艺细节过程和使用材料明细，服务后：满意度星级打分评价，和一对一在线交互体验跟进。

消费教育基地巡礼



成套服务：一个管家，省时省心省力。

立足用户需求，成套家电上门设计。近两年来，随着人们生活水平的提升，消费者对家电成套购买的需求与日俱增。通常一次装修完成，冰箱、洗衣机、热水器、空调等家电都要陆续购买。但是一次次采购，一次次安装，麻烦不说，买回后的家电能否与整个家装风格相匹配，放在家里预留的空间是否合适，都是很大的问题。基于此，越来越多的消费者希望能有商家可以提供成套购买服务。正是在这样的情况下，海尔全新推出了成套精致服务。事实上，这并非海尔在成套家电领域的首次试水，早在2007年，海尔就已经将成套家电购买作为专门的服务门类，对两台及以上的家电实行配送、安装、保养、升级一站到位的服务。最新推出的成套精致服务，是对此的全新升级，它不但涉及购买环节，还进行了前期介入。

考虑到用户自己选择的成套家电不一定真正适合自己的家庭，海尔开创性地对有需求的消费者首先进行上门设计，依据用户房间大小、户型格局、装修风格和顾客的喜好提供个性化的成套家电设计方案，消费者对方案满意后，再进行统一购买，然后即买、即送、即装，配送、安装、调试一次到位，全部满意后再付款。真正是售前、售中、售后，全流程保证用户满意，将成套家电的服务提升到了一个新阶段。

1+5成套服务

服务一次做好，互锁标准，服务到位

- 01 安全测电到位：服务前家庭安全用电排查，保障新装。
- 02 讲解指导到位：向用户提供产品常识、售后正确指导。
- 03 一站通检到位：为用户提供高性价比产品选择建议。
- 04 全程服务到位：为用户提供设计、送货、安装、调试、售后、换新等服务。
- 05 现场清理到位：服务完毕现场垃圾清运，干净。

居家生活服务：以前，海尔服务是服务家电；现在，海尔服务是服务家庭！

从服务家电到服务家庭三条主线打造差异化优势。

体验线上：智家体验云平台通过大数据形成更加具象的用户画像，为用户提供数字化、全流程的精准服务；并联合生态方，共创智慧家庭全场景定制方案。

增值线上：通过海尔智家“1+N”服务体系，提供1个服务管家、整合N个生态方，全面协调从设计、施工到安装等全流程，为用户带来一站式个性化的场景解决方案服务。

生态线上：海尔智家解决用户家庭生活服务痛点，如建立社区服务小店，为用户提供家生活场景生态服务，如全屋智装、局改微装、衣物护理、美食学堂等。



1+N场景服务：开创全球首个场景品牌——三翼鸟

三翼鸟是海尔智家旗下全球首个场景品牌。海尔智家在人单合一模式指导下，落地智家体验云战略，2020年9月11日发布全球首个场景品牌“三翼鸟”，从家电品牌转型成场景品牌，提供阳台、厨房、卫浴、全屋空气、全屋用水、视听全场景生态解决方案。同时依托智家体验云平台，连接用户、企业、生态方，创造因需而变的个性化方案，以1+N能力保障落地，为用户定制覆盖衣、食、住、娱需求的美好生活，推动智慧家庭行业的革新，让家庭物联网走进千家万户。三翼鸟通过洞察用户提供因需而变的个性化解决方案，并且吸引到内外生态方蜂拥而至，共同形成合力创造出巨大的蝴蝶效应，推动家庭物联网走进千家万户——为您设计一个家，建设一个家，服务一个

荆楚维权



当前，武汉服务团队正以局改场景定制化为切入点，针对旧房改造、精装房改造、全屋设计等场景为用户提供1+N服务。不久前，用户林女士刚交房，到智家体验店下单了一台卡萨帝洗碗机，原本担心会因精装房没有预留空间而无法安装，第二天看到1+N服务团队上门后，洗碗机被安装得严丝合缝、非常美观，才知道自己多虑了。她主动帮忙宣传先带单了15笔，后又促成37家意向用户交互，在小区里形成了局改服务的小“浪潮”，还促成了卡萨帝成套订单。无独有偶，用户鲁先生购买的卡萨帝蒸烤一体机、消毒柜局改场景服务也在进行中，单月通过局改服务带单了16台蒸烤箱。一个个小区样板在不断形成，生态方主动找上门来。小区物业看中了场景服务能力，武汉服务团队把场景服务做到小区的样板间，让用户最直观的感受场景服务的魅力，同时针对不同的户型也设计出了不同的方案，满足用户个性化的需求。

如果说在精装修和毛坯房中要选一个的话，您认为大多数人会选择毛坯房么？

其实大家都是很喜欢拎包入住的。能偷懒的事情，谁不喜欢？

在如今的武汉楼市，越来越多的楼盘开始卖精装房，据相关数据显示，武汉市精装修产品的楼盘占比已达到了56.4%，这一比例还在不断的上升。



前后对比

橱柜改造



橱柜改造

产品安装使用交互

打扫卫生

2021年上半年，厨卫行业迅速回暖，奥维云网（AVC）数据显示，厨卫市场规模同比增长25.8%。其中头部品牌表现出色，行业高端化趋势明显。例如三翼鸟厨房，上半年实现增幅158.06%，成为海尔智家的一个新的增长点。那么三翼鸟厨房的增量从哪里来呢？位居全球第一阵营、年营收超300亿的海尔智家厨电持续发力中国市场，而作为重要组成部分的三翼鸟厨房作为行业率先实现换道场景的品牌，用“场景”做出了回答。

众所周知，精装房普遍都赠送了厨房基本家电，比如烟机、灶具，但是现代生活方式已让用户对厨房的需求不再只是一台油烟机一台灶具了，而是一套融合、协调及美观的厨房。无奈厨房已精装定型，改动费时费力费钱；为解决精装用户痛点，武汉卡萨帝厨房电器为用户带来差异化的高端厨房场景解决方案。对每个精装户型场景研究出设计图，免费局部改造橱柜嵌入蒸烤箱及厨余垃圾处理器，3小时即可改造完成，即能省时省力省钱，又能安全无毒无甲醛；在武汉锦棠、金域国际、御玺滨江及东方境等各类高端小区都有卡萨帝的身影，在对进行样板间局改改造后，短短几天都实现了一单引爆56户业主争相改造，通过场景化定制改造，为用户提升生活品质，搭建起从智慧烹饪到健康管理的一站式场景化解决方案。



《厨房里的人类学家》一书中提到，做菜的乐趣就在于它看得到摸得到、闻得到吃得到，而且有付出必有回馈。对于海尔智家厨房业务来说也是如此。围绕用户的“吃”生活海尔智家厨房联合千余家生态资源方，为用户提供“吃、买、存、

做、洗”全流程解决方案。从一台台厨电产品换道一套套智慧厨房场景，服务一家家用户的烹饪体验。海尔厨房场景摆脱了传统家电品牌单纯依靠硬件的销售模式，为海尔厨房带来了持续高增长。这一模式的转型，在2021年下半年得到了印证，7-12月数据中显示武汉卡萨帝厨房嵌入式蒸烤箱实现了净收入216%的高增幅。未来，这种模式或将成为一种趋势，为行业转型升级起到示范作用。

湖北省市场监管局、湖北省消委联合发布消费提示 辞旧迎新度新年 安全消费记心间

文/董法文 禹静

在2022年元旦、春节新年“双节”即将到来之际，为了让广大消费者安全放心、健康舒心地欢度新年假期，湖北省市场监督管理局、省消费者委员会在此发出温馨提示如下：

一、采办荆楚名优品，欢天喜地迎新年。

荆楚大地，地灵人杰，物产丰美。目前我省出台了大量消费促进政策，消费者可以留意正规商场、超市、市场、电商平台的优惠促销活动，建议广大消费者在准备新年采买时多关注我省的荆楚名优特色产品，同等条件下多选择我省优质的粮油、水产、蔬果、茶叶等农副产品及传统工艺品等特色产品。可以向外地亲朋多做推介红菜薹、莲藕、柑橘、菌菇、腊味鱼肉等冬季时令特产，尝一尝难忘家乡味，传播湖北产品好口碑，展现荆楚文化新魅力，助推乡村振兴，促进经济增长。

二、知名渠道更放心，理性消费不浪费。

元旦、春节期间是传统消费旺季，在市场物质供应极其丰富的今天，我们提倡广大消费者根据自身需要和现阶段经济负担能力文明理性消费。建议在购买一般性商品时，多选择资质齐全、信誉良好的商超、店铺、电商平台等知名商家渠道，可以保障有更好的购物体验、商品质量、售后服务。选购商品时注意查看商品外包装，选择有生产商名称、地址、电话等完整信息，有生产日期或限用日期，有相应生产许可或认证信息等的商品；不要购买没有前述信息的“三无”产品，或者假日期间乘机出现的低价仿冒“名牌”的假冒商品。为避免精力、资金、资源浪费，可评估自己的日常消费需求：有保质期限的食品、药品、洗化用品等商品，建议考量保质期限，保持购入量与消耗量大致平衡，不必要大量囤货，以免过期浪费；没有保质期的商品，建议购买能力范围内自己最心仪的产品。不在各类花式促销中迷失自我盲从消

费，做一名理性而又自信的消费者。

三、健康餐饮享美味，舌尖安全记心间。

民以食为天，健康安全先。广大消费者在新年假期享受各类美食时，请注意舌尖上的安全。请通过有保障的商超、市场、网络平台等放心渠道购买卫生、新鲜、保质期内的时令食材。在选购进口冷链食品时，请注意自身防护与物品消杀，一定要认准扫描“鄂冷链追溯码”，不知名或不正规渠道、没有追溯码的产品切勿选购。在外就餐时，请选择证照齐全、信誉度高、卫生达标、实施“明厨亮灶”的餐饮单位。可以依据《中国居民膳食指南》，了解不同家庭成员营养需求，合理搭配日常膳食，注意荤素搭配，营养均衡。不要暴饮暴食，酗酒贪杯，以免引起急性消化道疾病，在节日里自己遭罪也累及家人。我们倡导“光盘”行动，反对食物浪费，杜绝购买、食用长江渔获及其他野味，坚持使用公筷、提倡分餐制，提倡聚餐控制在10人以下，保障家人亲朋聚餐健康，预防冬季流行性疾病传播。

四、健康防护莫忘记，如非必要不远行。

新年之际正值国内新冠疫情零星出现，境外疫情迎来新爆发之时。特殊时期，请严格遵守最新防疫要求，非必要不远行，减少前往密闭场所，自觉做到坚持戴口罩、勤洗手、打疫苗、公筷制、分餐制、咳嗽喷嚏要遮挡等良好的卫生习惯，保持1米以上社交距离，安全文明乘坐电梯。假期休闲建议多选择本地景区、景点，助推家乡经济发展。

湖北省市场监管部门和消费者委员会始终守护在您身边，请广大消费者在新年期间消费时，注意保留好购物相关发票、货单、截图、录音像等各类凭证。如果生活中遇到假冒伪劣、质量问题、缺斤少两、价格欺诈等损害消费者权益的行为，请您及时向消费者委员会或有关行政部门投诉，我们将竭力保护好您的合法权益。

孝感市消委会春节消费提示：选购临期食品五注意

文/宋桂舟 闵家胜

临期食品，是指即将到达食品保质期，但仍在保质期内的食品。因其价格相对低廉，近年来成为消费者的新宠。市消委会提醒消费者：选购临期食品要五注意。

选择正规渠道。购买临期食品应尽量选择大型商场、超市，大型综合电商平台，大厂大牌，不要因为便宜选择无证经营店铺或摊点。正规厂家的合格产品，不会有太多的“临期”，也不会是稳定持续地有货，如果一个“临期食品店”能够长期供应某种“临期食品”，就要警惕了。

看清楚保质期。临期与过期之间仅一线之隔，购买的时候一定要看清楚保质期的最后一天，尽量在保

质期内将食品食用完毕。开启的食物类的保质期将会缩短，应尽早使用完，避免发生变质。

注意包装贮存。检查食品包装，确保无破损、无胀袋、无漏气等现象。仔细查看食品标签上的生产日期等关键信息，确保食品在保质期内。尽量选择小包装的食品，食品的包装打开了，食品的保质期就作废了。

避免冲动消费。消费者不要因为价格便宜就大量购买临期食品，以免食品过期、变质造成浪费。索取购物凭证。注意索取购物凭证，以便发生纠纷时有据可查。当权益受到侵害时，及时向有关部门投诉，维护自己的合法权益。

仙桃消委：元旦、春节“双节”消费提示

文/朱凌云

2022年元旦、春节即将来临，购物、聚会等消费将迎来高峰，疫情防控也进入重点时段，为了让广大消费者度过一个平安、祥和的传统佳节，仙桃市消费者委员会发布两节期间消费警示，提醒广大消费者在做好疫情防控的前提下，安全、理性、健康消费。

双节期间是餐饮消费高峰，也是各类问题的高发期。消费者外出就餐应选择证照齐备的食品经营单位并索要正规发票或收据。尽量避免食用“新奇”“野味”等不常食用或从未食用过的食物以及易导致过敏的食品，不要购买、食用有关部门明令禁止、来历不明的食物，以免发生食物中毒或者疫情传播。尽量减少不必要的外出，避免参加聚集性活动。确需外出购物，最好就近购买。避免去往人员密集的公共场所，要加强在商场、超市等人员比较密集的购物场所的个人防护，自觉佩戴口罩。

如今，越来越多的消费者选择到饭店吃年夜饭，岁末预订年夜饭也成了春节的传统保留项目。消费者在预订年夜饭时，要注意区别定金和订金，二者有本质区别；年夜饭一般是固定套餐，在挑选饭菜时，不要被花哨的菜名迷惑，尽量弄清每道菜的内容、规格和价格，同时弄清具体的收费项目。消费者可保留好

预订票据、书面协议、收据、发票等凭证，以便在权益受损时方便维权。

此外，双节期间是走亲访友、聚会的高峰期，消费者应自觉增强疫情防控意识，降低走亲访友、聚会等活动频次，有效防范病毒传播，期间如参加聚会也要积极落实疫情防控举措，注意饮食的安全与卫生。在外就餐时，应注意查看餐厅是否持有食品经营许可证、营业执照、健康证等相关证照；就餐前要注意检查食物是否异常、是否新鲜、是否烧熟煮透；聚餐时一定要使用公勺公筷、聚餐人员要控制在10人以下。

与此同时，随着各大平台举办“年货节”开始，各类商品销售持续走旺，快递物流业务量也增大，不少骗子利用消费者不当面验货的习惯，向消费者寄送空包裹或劣质商品，然后利用快递到付业务对消费者进行诈骗。因此，消费者在接收物流包裹时，一定要核验是否为自己网购的商品，不要接收来路不明的快递，特别是对于需要到付的包裹，接收人或者代收人最好当面拆开包裹验货，防止上当受骗。

节日期间，消费者如果遇到消费纠纷，可先行与商家协商处理，协商不成的，可拨打12315或12345热线进行投诉举报，依法维护自身合法权益。

湖北省消委、湖北省家电维修维权办公室 联合公布2022年度**140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。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2022年度140家全省家电维修售后服务放心网点名单。

140家售后服务放心网点是经品牌服务商推荐，家电维修专委会评审，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

2022年度全省140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

单位	地址	联系人	电话
黄石市新楚商贸有限公司	湖北省黄石市下陆区团城山龙湾一品南门格力售后	赵玲	13986581789
黄石市新兴华昌电器有限公司	湖北省黄石市西塞山区贸易大楼	王飞	18062916961
阳新县兴国镇迅杰家电维修部	黄石市阳新县兴国镇湖滨花园27栋（格力客服中心）	程良剑	13872092598
黄梅县百兴商贸有限公司	黄梅县人民大道746号（格力空调）	周浪	15072793355
湖北讯风电器售后服务有限公司	湖北省黄梅县黄梅镇文化公园路211号	邢贞祥	13971737464
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	蔡建卿	13477768737
武汉威世通物资有限公司	湖北省荆州市石首市南岳山大道168号鹿鸣湾店	周志龙	13545678875
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	张飞鸣	18908617998
荆州市盛立兴商贸有限公司	沙市区红星北路25号五交化仓库5号库格力售后	周海荣	0716-8223486
松滋市同达电器维修服务部	湖北省荆州市松滋市新江口镇乐乡大道1巷11号	李箫箫	15327792288
洪湖市恒尚通商贸有限公司	湖北省洪湖市新堤街道忆美领秀城15栋A101-A105	杜江波	18271011927
武汉华瑜兴商贸有限公司	洪山区珞喻路1037号华中科技大学喻园小区商业街格力空调店	陈琳	13871550799
武汉中元三木电器有限公司	武昌区南湖花园祥和苑D段商网	谭玖洲	13797053222
湖北天王电器有限责任公司	湖北省武汉市武昌区松竹路汉街总部国际B座2009室	陈明露	13995637679
武汉康源暖通设备有限公司	武汉市江岸区解放大道1082号	陈平洲	13006188588
湖北盛丰祺制冷设备服务有限公司	武汉硚口区古田一路24号铜材宿舍旁篮球场	刘尚军	13659841082
武汉市蔡甸区鑫永胜电器经营部	武汉市蔡甸区蔡甸大街康苑门面	周苗苗	18502702188
武汉市汉阳区天添电器经营部	武汉市汉阳区汉阳大道726号	潘笃凯	13667111055
宜昌高新区辰曦电器经营部	宜昌高新区港窑路24-7-023号	陈石	13329802455
宜昌高新区舒适电器售后服务部	宜昌高新区深圳路16-6号	罗艳	18671750916
湖北兴翰暖通设备有限公司	湖北省恩施市六角亭办事处南门大桥桥头停车场院内	陈启文	15342852151
荆门市雄隆电器销售有限公司	长宁大道55号	余雄	18986996416
湖北东方安吉电器有限公司	荆门市掇刀区虎牙关大道东方购物广场后面一楼	周学平	13797995988
十堰市华森机电设备有限公司	人民中路12号	祝波	13636246700
十堰市巨拓贸易投资有限公司	湖北省十堰市张湾区黄石路12号	陈学峰	13997842636

荆楚维权

单位	地址	联系人	电话
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	梁庆格	13593759336
十堰市容佳家电有限公司	湖北省十堰市张湾区汉江街办汉江南路28号9栋1-1-1	王霞	18071355830
郧阳区城关梦之格制冷设备服务中心	湖北省十堰市郧阳区城关镇解放路14号	黎琳	15872713171
神农架林区松柏镇惠城电器销售部	湖北省神农架林区松柏镇神农大道123-1号就业局一楼	李道林	18971935785
十堰盛达飞科工贸有限公司	湖北省十堰市张湾区公园路85号	张飞	18986882908
应城市方圆电器销售有限公司	建设街91号	陈建军	18727501792
天门市众晟贸易有限公司	天门市竟陵船闸路8号	宋杰	13972187092

美的品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
咸宁泰美广兴环境工程有限公司	咸宁市咸安区大畈西路78号美的顾客服务中心	许敬余	18907241854
当阳市玉阳华臣家电维修部	湖北省当阳市玉阳街道长坂路72号美的服务	付华臣	13986802421
鄂州市明塘东路冬天家用电器维修中心	鄂州市鄂城区江碧路汽门挺杆厂院内美的售后	周东	13886336662
恩施昇美达电器销售有限公司	湖北省恩施市小渡船街道航空路航空大厦1203	万却飞	13886312796
宣恩县永乐电器有限责任公司	湖北省恩施市宣恩县珠山镇贡水路18号	吴乐坤	13907261611
房县综贸家电维修服务中心	房县城关镇房陵西大道56号	杜文全	13886824772
公安县华强制冷维修服务部	公安县斗湖堤镇油江路6号明珠建材市场5栋111号	李文	18772666738
广水市应山锋辉电器维修部	湖北省随州市广水市应山街道三环路8栋	殷小庆	13972989156
广水市广办创美家电经营部	广水市广水办事处工薪新村2号	韩义强	13093288770
湖北东方安吉电器有限公司	荆门市掇刀区虎牙关大道掇刀购物广场西南角	罗继强	15972653729
湖北嘉信乐商贸有限责任公司	孝感市孝南区挂扣中心东街四号	左义文	15072138877
湖北学辉安装服务有限公司	湖北省仙桃市龙华山办事处杜社区五组美的售后	陈星	15271194101
湖北众兴暖通设备有限公司	湖北省孝感市孝昌县花园镇北京路580号	黄云星	19971080888
黄石美家节能设备有限公司	湖北省黄石市黄石港区湖滨大道北16号(黄石五金机电城A区三楼)	胡金钟	13807237212
京山县京贸家电维修服务部	京山县新市镇惠山北路16-2号	朱圣玉	18972865538
荆门市艳华电器安装有限公司	荆门市东宝区长宁大道55号	彭艳华	13797939869
龙感湖佳诚家电维修部	湖北省黄冈市黄梅县鄂东家装城C16栋58-68号	张林	17771360789
蕲春县宣宁家用电器经营部	湖北省黄冈市蕲春县漕河镇罗州城隍庙斜对面美的售后	王亚超	13971728322
沙市区沐鸿家电维修部	沙市区北京中路165号摩托车市场内美的售后二楼	廖莉	18627257676
十堰信美电器有限公司	湖北省十堰市茅箭区人民南道路和天下	赵俊飞	13972466787
石首市昌宇家电维修服务有限公司	湖北省荆州市石首市金平工业园宝龙纺织厂院内美的售后服务中心	黄昌海	17710501352
石首市牌楼堰街兴华家电维修部	湖北省石首市牌楼堰街老五金公司院内美的维修部	龙小刚	13593873518
武汉市武昌区鑫腾格制冷材料经营部	武昌区徐东团结新村北区1-2-102	赵进	15327371080
武汉春天里暖通设备有限公司	武汉市武昌区中南路街道武铁向阳小区4-4-102	刘昌斌	18671529199
武汉万年祥电器有限公司	武汉市江汉区复兴三村凯旋佳园8栋	吴翠萍	13007110782
咸宁泰亚机电工程有限公司	咸宁市咸安区双岭杨路434号	吴建	18608686487
襄阳蓝海豚机电工程有限公司	湖北省襄阳市樊城区人民广场天元四季城14楼	郭军	17771001166
襄阳伟杰制冷服务有限公司	湖北省襄阳市襄州区张湾镇三珍食品厂内	朱智慧	13177218767
宜昌莘龙商贸有限公司	湖北省宜昌市东山大道15号	莘元果	15607204651
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	邓进军	13789947110
郧西县鑫源电器	湖北省十堰市郧西县城关镇环城东路美的顾客服务旗舰店	徐源	15897873807
枝江市森阳春家电维修部	湖北省枝江市马家店街道格林春天	张重阳	13227255582
老河口市众美家电经营部	湖北省老河口市交通路170号	周智明	13995736107
京山翔义暖通服务有限公司	湖北省荆门市京山市温泉街道小中路111号	王智慧	13677261589
随州市鼎诚电器销售服务有限公司	随州市曾都区季梁大道五星路随州顺和物流院内	张海峰	18607228989
宜昌市伍家岗区大楚机电设备安装部	湖北省宜昌市点军区点军街道李家河村十组	周雪冰	15629388375
咸宁博勤电器有限公司	咸宁市咸安区浮山街道金桂路53号美的售后	徐海洋	13297035310
武汉智博能机电工程有限公司	湖北省武汉市汉阳区四新街道墨水湖南路港口小区217栋	朱汉乔	18163301334
郧阳区城关志龙家电维修中心	湖北省十堰市郧阳区城关镇解放路34号	王定龙	15872713171

海尔品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
宜昌仁顺暖通设备安装有限公司	湖北省宜昌市深圳横路6号	田宗文	13872560888
湖北称宜贸易有限公司	湖北省宜昌市园林大道冰河时代广场对面海尔专卖店	谭之恩	13469819111
恩施市茁壮商贸有限责任公司	恩施市舞阳坝街道6+1小区A1-A2-2B号	田旭	18327445888
宜昌卓驰电器有限公司	湖北宜昌市西陵区葛洲坝街道长虹路6-2号海尔售后	王金槐	13477189528
恩施市恩翔家电服务有限公司	湖北省恩施土家族苗族自治州恩施市舞阳坝街道办事处枫香坪组6+1小区5栋1号	邓元凤	17362528224
宜昌巨尊商贸有限公司	宜昌西陵区唐家大院海尔服务中心	李志华	15271451444
武汉海内思安装有限公司	武汉市汉阳区麒麟路桃花岛城市花园5号门面	罗玲	15327323239
武汉禾顺鑫商贸有限公司	武汉市青山区建设一路鑫园小区6栋海尔服务中心	刘静	027-51113369
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	王海	13720135850
武汉捷唯商贸有限公司	武汉市洪山区安康路南湖假日小区2栋门面海尔冰洗	谢飞	15927366606
武汉鑫立立电器有限公司	武汉市武昌区粮道街86号海尔专卖店	杨静	15392828627
武汉市真诚无忧工程安装服务有限公司	武汉市蔡甸区蔡张二路31号	汪武	18571663166
武汉海俊泽电器有限公司	湖北省武汉市江岸区兴业南路东方明珠7附42号	谢俊婷	13971502303
武汉市博旺兴源电器有限公司	湖北省武汉市黄陂区盘龙城武汉28街B1-24	付立武	18502725656
武汉和众众创商贸发展有限公司	湖北省武汉市东西湖区金银湖田园东路清水湾路10号附12-13号	聂国富	18062525770
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	姚均华	13707290306
武汉万年祥电器有限公司	湖北省武汉市江汉区复兴二村凯旋佳园海尔服务中心	吴翠萍	13007110782
武汉海虹景电器服务有限公司	湖北省武汉市江汉区杨汉湖特8号	杨秀玲	13035108881
温泉恒达家电维修中心	湖北省咸宁市咸安区贺胜路航天花园门面，海尔空调店	李亚桥	13235562535
仙桃市庆辉商贸有限公司	仙桃市干河街道小南小区东九巷29号	孙天虎	18608645368
公安县三顺商贸有限公司	公安县斗湖堤镇孱陵大道特9号鑫鹏纺织院内海尔智家	刘可赞	13986997703
江陵县星海电器有限公司	江陵县郝穴镇永济路71号海尔服务中心	钟浩	13593877799
京山鹏瑞景装卸有限公司	湖北省荆门市京山市温泉新区尚东郡21栋外门面104号	李科	13545898253
荆州开发区楚洁家电维修部	湖北省荆州市沙市区十一路关沮工业园西湖大道69号老金宏钢构院	王杰	17798345801
麻城市华创兴电器商行	湖北省黄冈市麻城市兴信路恒泰名仕公馆海尔智家	周清吉	15897929949
黄冈市海联电器有限公司	湖北省黄冈市沿江路93号	李志林	18995758601
罗田县鼎信达电器有限公司	湖北省黄冈市罗田县凤山镇三里桥十六组	陈新友	13638629993
阳新天天顺设备安装维修有限公司	湖北省黄石市阳新县富阳路243号	徐善臣	18062933583
武汉市东西湖融信家电维修中心	湖北省黄冈市黄州区西湖街道万景城小区11栋115号	贺百灵	18627883239
阳新优速快递物流有限公司	湖北省黄石市阳新县兴国镇鄂东南国际商贸城45栋	舒克寿	18040626270
潜江市博奥电器安装服务有限公司			

苏宁品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
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	姚刚	15172375703
匠人匠行科技服务(湖北)有限公司	江岸区星悦城二期1-104底商	李克厂	13986111715
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	王坤	027-88846688
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	王斌	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	曹诗成	13554066886
武汉洪盛通物流有限公司	武汉东西湖区辛安渡办事处徐家台1号	吕坤	18627840337
武汉鑫铂锐家电维修服务有限公司	武汉市洪山区雄楚大道238号迪雅花园4-3	杨名星	15827415410
武汉市武昌区升齐空调维修服务部	武汉洪山区和平港路218号-16门面	张军	027-86342188
武汉多兰商贸有限公司	武汉市蔡甸区深鸿润科技文化城A4-107	张仕润	17762484177
武汉市东西湖兴翔家电维修经营部	武汉市东西湖吴家山吴祁街56号	胡聪	15007172983

荆楚维权

TCL品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
武汉经济技术开发区先锋电器维修服务部	武汉市洪山区马湖新村26-1-101	邓安勇	13971040160
武汉市汉阳区楚贤家用电器维修服务部	武汉市东西湖区常青花园二十四村24-2-102	宋小波	13487080143
武汉市青山区恒哲起点家电经营部	武汉市武昌区杨园四美塘才华茗苑1-4-101	束自军	13260609888
武汉市硚口区鹏飞家电维修服务站	武汉市硚口区汉水三村326号	邓安维	13871243670
武汉市武昌区捷盛电器维修部	武汉市江岸区后湖大道消防人家2栋1103室	向家宏	18096417779
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	周家勇	15071115178
咸安区中维家电维修中心	咸安区官埠桥镇小泉村十组69号	王金	13476933788
天门市刘家坡家电维修部	天门市经济开发区汇桥大道玉兰苑7-106号	杨少军	13581318418
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安居苑4-102	郑佑敏	13886035095
武汉市汉阳区胜锋家用电器维修服务部	湖北省武汉市汉阳区二桥街道玫瑰西村134号	吕少锋	18674018199

方太品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
武汉凌宏翔家电安装有限公司	武汉市金银湖庭瑞新汉口B5-1614	陈志文	18302714002
武汉世纪安捷家电维修有限公司	武汉市江岸区和谐大道金桥庭院16-2-102	唐永彬	13886066972
武汉世纪捷顺家电维修有限公司	老关新城1栋1单元101	姜峰	13871586545
武汉市安居乐电器营销有限公司	铁机新居17栋1单元201	刘圣	18302715220
武汉市方源家电安装有限公司	洪山区民族大道水蓝路51号众诚鼎泰商务楼306	李纯	13986015470
武汉市洪山区速易洁电器维修部	南湖柳园路狮城公寓南区1-4-102	常荣涛	13886123425

长虹品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
嘉鱼县又吉家电维修服务部	湖北省咸宁市	葛全	13986089494
孝感城区蓝科家电维修部	湖北省孝感市槐荫大道宇济城中城水塔4号门面	杨智景	13995857744
阳新县兴国镇锋庭电器商贸	阳新县兴国镇现代城B1-19号(美菱门面)	熊启明	18995799235
利川市济豪家电维修店	湖北省利川市都亭街道北巷	冉瑞邦	18671872877

林内品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
武汉顺迅燃气具安装服务有限公司	武汉市硚口区勤工院路87号	赵孙	13469992233
武汉万喜经贸有限公司	武汉市仁和路玉龙居2栋17号商铺	徐捷	13971063898
湖北省佳兆洋商贸有限责任公司	唐家墩工贸写字楼停车场2楼林内	余婷	18171233400

创维品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
武汉经济技术开发区维海康家电维修服务中心	武汉市蔡甸区东方夏威夷第五大道4栋1号商铺	宋健	17764059096
武汉市品良电器商行	武汉市汉阳区四新街道管委会新华社区2-5栋3单元102	饶品良	15071248233
武汉市武昌区沐程电子商务服务部	武汉市武昌区徐东财贸街恒庆花园2-3号	李飞	13995553552

万和品牌售后服务放心网点

单位	地址	联系人	电话
武汉厨帮手家电维修服务有限公司	武汉市洪山区沙湖港湾B区5-1-104	胡二卫	17637959116

省消委召开全省市州消委消费维权工作视频会

12月30日上午，省消委召开全省市州消委消费维权工作视频会。会议的主要任务是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的十九届六中全会精神及省委十一届十次全会精神，总结2021年消费维权工作情况，安排部署2022年工作任务。明确目标要求，厘清工作思路，提高维权质量，高效发挥消费者权益保护和社会监督的中坚作用，为湖北“建成支点、走在前列、谱写新篇”作出更大贡献，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

省消委秘书长陈方军代表省消委秘书处作工作报告。他从九个方面回顾总结了全省消委系统2021年消费维权工作情况，从九个方面安排部署了2022年重点工作任务，指出了存在的困难和不足。他指出，做好2022年消费维权工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大，十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，严格落实党中央决策部署，省委省政府及中消协、省局党组工作要求，坚持以人民为中心的发展思想，巩固深化“放心消费创建”成果。加强队伍建设、加强教育引导、加强协同共治、加强投诉调解、加强机制建设、加强党的建设，提升队伍素质、提升科学消费、提升监督实效、提升调解水平、提升消费品质、提升组织建设，真抓实干、开拓奋进。他强调，依法维护消费者合法权益是贯彻落实习近平总书记坚持以人民为中心发展思想的实际行动，是满足人民对美好生活向往的重要内涵，是深化供给侧结构性改革、推动经济高质量发展的有力抓手，



是坚定实施扩大内需战略、构建新发展格局的必要保障。做好新形势下的消费维权工作，不仅对解决消费纠纷、化解社会矛盾和构建和谐社会具有重要的现实作用，而且对保障消费安全、增强消费信心、扩大消费需求，发挥消费拉动经济增长的作用具有重要意义。要加强政治引领，助力经济高质量发展；要依法履职尽责，守护人民高品质生活；要对标全国先进，争创工作高水平业绩；要破解维权难题，锻造维权高素质队伍。

省消委副秘书长赵琼主持会议。省消委副秘书长蔡浩宣读了中消协和省消委关于表彰2020—2021年度全国和全省消费维权先进集体和先进个人的决定。全省市州消委本级工作人员和省消委秘书处全体工作人员共100余人参加会议。省消委投诉部主任聂喜洋进行了“湖北315消费投诉和解平台”业务培训。

吴采平/摄

湖北315和解平台获江西省消保委点赞

2021年12月28日，湖北省消委受邀参加了江西省消保委系统业务培训会，投诉部主任聂喜洋以《打造湖北315消费投诉和解平台 提振消费信心 守护消费安全》为题进行了授课，介绍和解平台建设背景、运用及管理，其主要做法及经验体会，获得江西省消保委参训人员的点赞。

湖北省消委通过创建和推广运用消费投诉和解平台，全省消费维权工作有效打通了事先预防和事后救济环节，更好发挥了社会公众监督作用。同时，也进一步提高广大消费者的自我保护意识，引导生产者、经营者履行社会责任，促进消费维权社会协同共治机制建设。据统计，截至目前已入驻企业15110家，在线受理投诉4863件，其中有效投诉4579件，已和解3997件，和解成功率87.29%。其中，受理入驻企业有效投诉3443



件（不含“不属于受理范围”的投诉51件），已和解3247件，和解率94.31%；“阳光和解平台”受理未入驻企业有效投诉1136件（不含“不属于受理范围”的投诉233件），已和解750件，和解率66.02%。

湖北省消费者委员会对2020-2021年度 21个消费维权先进集体和27名消费维权先进个人予以表彰

为进一步加强全省消委组织和队伍建设，激发消费维权工作的责任感、使命感、荣誉感，省消费者委员会决定：授予荆州市消费者委员会等21个单位“2020-2021年度湖北省消费维权先进集体”荣誉称号；授予尹丹丹等27名同志“2020-2021年度湖北省消费维权先进个人”荣誉称号。

希望受表彰的先进集体和先进个人珍惜荣誉、戒

骄戒躁，再接再厉、再立新功，在新时代消费维权工作中取得更大成绩。

全省各级消委组织和干部职工要以受表彰的消费维权先进集体和个人为榜样，立足本职、爱岗敬业，创新作为、只争一流，为持续打造“好正实优”省份，助力“建成支点、走在前列、谱写新篇”作出新的更大贡献，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

消费维权先进集体名单：

荆州市消费者委员会
荆门市消费者委员会
黄冈市消费者委员会
恩施市消费者委员会
仙桃市消费者委员会
天门市消费者委员会
武汉市江汉区消费者协会
武汉市洪山区消费者权益保护委员会
大冶市消费者委员会
襄阳市襄州区消费者权益保护委员会
枣阳市消费者委员会
南漳县消费者委员会
宜昌市夷陵区消费者协会
兴山县消费者委员会
江陵县消费者委员会
沙洋县消费者委员会
京山市消费者委员会
汉川市消费者委员会
安陆市消费者委员会
崇阳县消费者权益保护委员会
广水市消费者委员会

消费维权先进个人名单：

尹丹丹（女）	武汉经济技术开发区消费者协会	七级职员
段玉萍（女）	武汉市汉阳区消费者协会	工作人员
李庆文	武汉市新洲区消费者协会	工作人员
余继文	黄石市消费者委员会	工作人员
李国兵	黄石大冶市消费者委员会	副秘书长
金 侠	十堰市茅箭区消费者委员会	四级主任科员
朱焯圣	十堰市张湾区消费者委员会	科员
李祥军	襄阳市襄州区消费者委员会	秘书长
刘宗泰	枣阳市消费者委员会	秘书长
邹善斌	宜昌市高新区消费者委员会	工作人员
冀云莉（女）	宜昌市伍家岗区消费者委员会	工作人员
文 康	宜昌市点军区消费者委员会	工作人员
李 慧（女）	荆州市荆州区消费者委员会	科员
肖冠峰	公安县消费者委员会	二级主任科员
杨 勇	钟祥市市消费者委员会	秘书长
陈 旺	屈家岭管理区消费者委员会	办公室主任
余 英（女）	鄂州市消费者委员会	科员
祁晓红（女）	鄂城区消费者委员会	科员
李 琴（女）	嘉鱼县消费者委员会	秘书长
黄继斌	赤壁市消费者委员会	秘书长
刘业兵	随州开发区消费者委员会	秘书长
幸韦希（女）	利川市消费者委员会	工作人员
朱凌云（女）	仙桃市消费者委员会	主任
杨文斌	天门市消费者委员会	秘书长
彭进兵	天门市消费者委员会干驿分会	分会会长
王小巍	潜江市消费者委员会王场分会	分会会长
杨 剑	潜江市消费者委员会开发区分会	分会会长