

# 荆楚维权



总第120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

2024年第4期

完善消费者权益保护法律体系  
加大消费者合法权益保护力度



《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》自2024年7月1日起施行

本刊策划：

## 盘点2024——湖北省各级消委工作亮点纷呈

电影票不能退？湖北省消委启动公益诉讼诉前机制进行纠正

湖北省消委提起的首例个人信息保护民事公益诉讼结案

鄂湘赣三省消委组织联合发布：

电热毯合规生产经营 科学选购使用预警提示





湖北省市场监管局党组书记、局长王世荣出席签约仪式并讲话

## 长江中游三省消费者组织签订消费维权合作协议

为深入贯彻习近平总书记关于推动长江经济带发展和中部地区崛起的重要论述精神，协同推进长江中游江西、湖北、湖南三省消费者权益保护区域合作，营造安全、放心的消费环境，更好地服务经济高质量发展，11月21日，湘鄂赣三省消费者权益保护委员会在长沙签订消费维权合作协议。

这份消费维权合作协议本着信息共通、规制共建、资源共用、权益共护、成果共享五项合作原则，建立联盟合作、协调通报、联合声明、培训交流、比邻合作等五项合作机制，具体开展以下合作内容。

### 1、开展放心消费行动

推进线下无理由退货承诺活动，引导在三省开设子（分）公司或连锁门店的企业提供异地退换货服务；探索开展特色伴手礼评测活动，针对不同消费领域分批推出三省特色商品和服务，加强宣传引导，激发消费活力。

### 2、开展商品服务社会监督

以信息消费、绿色消费、科学消费、品质消费为主导，整合三地消保委的资源优势，联手开展商品和服务比较试验；以提升商品和服务品质为目标，聚焦新产品、新服务、新消费，联合开展消费体察、消费调查，共同发布结果，形成社会监督合力。

### 3、推动消费投诉纠纷化解

畅通消费者诉求反映渠道，推动长江中游三省区域更多的市场主体建立消费投诉处置绿色通道、

先行赔付等快速反应和应急处置机制，指导企业做好消费纠纷处理，快速、有效化解消费争议。对涉及长江中游三省区域消费者群体性问题，特别是涉及消费者人身财产安全、生命健康的重大消费事件，联合召开专题研讨会深入探讨，必要时开展联合调查、集体约谈。

### 4、推进消费知识宣传引导

针对共同关注的消费维权热点、难点问题，依托报刊、电视、广播等传统媒体及三省消保委官网、微信公众号等自有宣传阵地，联合发布消费维权资讯，联手策划开展宣传教育主题活动，形成集互联网、微信等移动智能端口多渠道并举的综合消费维权资讯、宣传平台，营造一体化宣传引导的声势和氛围。

### 5、推动消费领域立法立规

共同关注新产业背景下的生产、流通与消费的运行方式，共同关注新零售模式下的共享、定制与健康等热点领域，对新业态、新领域维权中的法律滞后、规则不全、标准缺失等问题，加强交流商讨，形成建议主张，推动立法立规，促进制度供给。

### 6、建立消费领域信用体系

充分发挥消保委在信用建设和信用约束中的积极作用，加快推动三地消保委消费投诉数据互通共享，探索推进投诉信息统一公示，联合发布侵权企业黄黑榜，督促经营者增强信用意识，诚信自律经营。

## 巩固增强消费引擎关键动能

文/熊丽

消费一头连着千行百业，一头连着千家万户，在经济发展中发挥着基础性作用，是经济增长的主引擎。消费动能是否强劲，对我国经济有着关键而深远的影响。

消费恢复正在升温。10月份消费增速超预期回升，受到多重因素的影响。一方面，国庆假期出行活跃，文旅消费旺盛，国内出游人次、总花费同比分别增长5.9%和6.3%，较2019年同期同比分别增长10.2%和7.9%。另一方面，“双11”网购促销节提前开启，并与国庆假期无缝衔接。抖音、拼多多于10月8日率先启动大促预热，天猫和京东于10月14日同时开启“双11”活动，超长的促销周期吸引了更多商家参与，也让消费者有了更充分的购物时间与选择空间。

除节假日与市场促销因素外，更显著的利好因素来自于宏观经济政策。当前，我国宏观经济政策的方向正从过去的更多偏向投资，转向消费与投资并重，并更加重视消费。今年以来，中央政治局会议反复强调，“要以提振消费为重点扩大国内需求”“要把促消费和惠民生结合起来”，并部署了一系列政策举措。

受消费品以旧换新政策带动，文化办公用品类、家具类、汽车类商品零售额增速在9月份均已实现由负转正。在此基础上，10月份增速进一步分别提高至18%、7.4%、3.7%，比上月分别加快8个、7个、3.3个百分点；限额以上单

位家用电器和音像器材类商品零售额同比增长39.2%，加快18.7个百分点。据统计，这四类商品共拉动10月份社会消费品零售总额增长1.2个百分点。随着各项政策特别是一揽子增量政策落地见效，资本市场、房地产市场交易活跃，也提振了消费者信心。

但相较于投资，消费是经济活动中的“慢变量”，这是由于消费具有主体分散、需求多元、人人决策的特点，并与人们的就业、收入、预期等息息相关。当前，我国消费在持续回暖，但从客观上看，国内有效需求不足的问题仍较突出，消费增长还受居民消费能力和意愿不足等因素制约，人口减少以及少子化、老龄化在中长期内也将对居民消费带来挑战。

我国超大规模市场优势明显，还有巨大的市场需求有待释放。促进消费持续恢复，加快释放消费潜力，需要改革、政策共同发力，需求、供给协同推进。从需求端来看，关键是以提升消费能力、稳定消费预期为重点，提高居民收入在国民收入分配中的比重，强化就业优先政策，全力促进高校毕业生、农民工等重点群体和困难群体就业，多渠道增加居民收入，促进中低收入群体增收。从供给端来看，关键是要持续优化产品供给，打造更多消费新场景新亮点，支持文旅、养老、育幼、家政等消费，促进县乡消费提质扩容，不断提升商品和服务质量，改善消费环境。

# 荆楚维权

本刊顾问：丁凤英 王世荣

《荆楚维权》编委会主任：程建宏

常务副主任：蔡浩

副主任：徐扬熊 莉 罗申华

孙维重 刘宇 欧阳华

吕涛涛 刘前涛 杨和青

吕华桥 柯兵 陈兴旺

邱鹰 张燕 金涛

何正发 陈明 喻芬

郑联平 吴采平

编委：肖诗新 韩凤兰 刘卫红 陈蓉

聂喜洋 禹静 胡翠兰 程茜

贺彦 魏海霞 王李华 张琼

刘波 杨彦峰 黄正柏 朱国华

黄波 邵志娟 杨波 龙林

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、神农架林区

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 巩固增强消费引擎关键动能

#### 本刊策划

04 湖北省消费者委员会

坚持“三个聚焦” 助力激发“两新”消费新活力

06 襄阳市消委

探索“四高”模式 提升维权效能

打造汉江流域消费中心城市

07 宜昌市消委

始终站稳消费者立场 持续提升维权工作质效

09 荆州市消委

点线面协同发力 赋能高质量履职

助力消委组织现代化建设

11 黄石市消委

砥砺前行维权为民 协同共治化解纠纷

12 黄冈市消委

夯维权基石 扬诚信风帆 共赴放心消费新征程

14 咸宁市消委

推行多元化消费纠纷调解 打造消费维权服务品牌

16 孝感市消委

做优“大消保” 促进大发展

17 荆门市消委

加强放心消费环境建设 服务经济高质量发展

19 十堰市消委

探索建立消费纠纷多元化解机制

实现矛盾化解能力“三变”

20 鄂州市消委

整合资源多方发力 服务经济高质量发展

21 潜江市消委

坚持“三目标”定位 发挥“消调委”作用

#### 消委动态

23 《中国消费者》杂志联办

暨全国消协组织通讯员工作推进会在武汉召开

- 24 “放心消费还是湖北”走进十堰专题宣传活动在竹山举行  
宜都市“三站合一”护航三峡千古情景区消费市场秩序
- 25 襄阳市召开2024年全国百城消费者满意度测评工作推进会
- 26 宜昌市召开2024年消费者权益保护工作联席会议  
鄂州市消委组织党员到唯品会联合开展主题党日活动
- 27 荆门市消费者权益保护中心党支部联合开展主题党日活动
- 28 全省消委组织投诉业务培训班在武汉召开  
荆州市消委异地联调助农解忧获群众锦旗称赞
- 29 襄阳市消委成功举办2024年  
食品药品安全消费维权知识培训班
- 30 荆州召开消费者权益保护工作联席会议2024年全体会议  
荆州开展《消保条例》宣传进商超活动
- 31 关爱夕阳红 护航“银发消费”  
——汉川市消委走进老年大学宣讲消费维权知识
- 32 黄冈学生新街60家商户共创“放心消费一条街”
- 33 枣阳市成立首家街区消费维权服务站

### 以案说法

- 34 电影票不能退？湖北省消委启动公益诉讼诉前机制进行纠正
- 35 湖北省消委提起的首例个人信息保护民事公益诉讼结案
- 36 酒店划线价对消费者有何影响？  
酒店虚标划线价依法会受到何种处罚？
- 37 “促销活动”后闭店岂能一闭了之？《消保条例》有罚则
- 39 新房装修糟心事 深入现场解纠纷

### 消费体察

- 40 黄冈市消费体察活动走进蕲春  
——蕲艾全产业链直播关注人次50万+
- 42 聚焦锂电池新型产业  
湖北省消费者委员会开展消费体察活动
- 43 聚焦新型消费 体验智能家居  
——荆州市开展家居建材行业消费体察活动

### 消费提示

- 44 鄂湘赣三省消委组织联合发布  
电热毯合规生产经营 科学选购使用预警提示
- 46 荆州市消委发布消费警示：警惕殡葬消费三大陷阱
- 47 汉川市消委提示：别让美味“蟹”逅变成健康“危机”
- 48 中消协联合8家社会组织倡议：杜绝“舌尖上的浪费”！

## 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  
副 社 长：龚梅勇  
编 辑：江 山 刘月婷 胡宸熙  
地 址：湖北省武汉市武昌区武珞路421号  
帝斯曼国际中心10楼  
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  
印 刷：武汉天承世纪印务有限公司

## 编者按：

为进一步加强“全国消费维权先进集体”推选的科学性、规范性、公平性，持续树立典型、激励干劲，切实增强消委组织的荣誉感、责任感和归属感，不断推动全省消费者权益保护事业高质量发展。

按照中消协评定“全国消费维权先进集体”有关文件精神，省消委《2024年消费者权益保护工作要点》，按照“以评促建、以评促改、以评促管、评建结合、重在建设”的整体思路，遵循公平公正、实事求是的原则，以推动“高素质形象、高效能组织、高质量服务、高标准业绩”为目标，全方位对全省各市、州、直管市、神农架林区消委（协）2024年消费维权工作情况进行综合评估，为“全国消费维权先进集体”推选和推动全省消费维权事业高质量发展打下坚实的基础。

编辑部特推出本刊策划：盘点2024——湖北省各级消委工作亮点纷呈，对重点市州消委的特色亮点工作予以展示，供大家互相学习借鉴。

## 湖北省消费者委员会

### 坚持“三个聚焦” 助力激发“两新”消费新活力

今年以来，湖北省消委深入贯彻落实党中央、国务院有关推动大规模设备更新和消费品以旧换新（以下简称“两新”）的决策部署，坚持从政策宣传、活动推进、监督维权三个层面协同发力，助力激发“两新”消费新活力，服务湖北经济高质量发展。据不完全统计，自国务院“两新”行动方案印发以来，全省消委组织开展政策宣传150余次，引导1万余家门店参与促进“两新”消费活动，拉动家电、汽车、装饰行业商户销售额约20亿元。

#### 一、聚焦“两新”消费政策宣传，奏响促进消费“主旋律”

以宣传工作为抓手，努力提升社会各界的知晓度、参与度和触达度。一是打造宣传矩阵。省消委联合政府部门、企事业单位、行业协会、知名企

业、主流媒体等各界力量，开展放心消费“双承诺一倡议”活动100余场次，全方位、全流程、多层次、立体化宣传国家“两新”政策及湖北“两新”配套政策；二是结合大型活动宣传。以“3·15”活动为载体，将汽车、家电两大板块作为“以旧换新”促消费的着力点，积极宣传“线下购车七日无理由退订（定）”“荆楚放心购”“以旧换新补贴”等措施。结合《消法实施条例》宣贯活动，组建专家宣讲团赴各市州、各厅局、各行业企业等20多地宣讲，介绍省市场监管局、省消委服务“两新”消费措施，鼓励更多单位和个人响应国家号召，联合开展放心消费行动，推进“两新”政策在湖北落地；三是开展“三进”活动。指导全省联动开展家电产品以旧换新普法宣教“进校园、进社

区、进商场”活动30余场，发布2024年全省家电放心售后网点名单143家，引导消费者增强安全意识，科学安全使用家电。

## 二、聚焦“两新”消费活动推进，齐画促进消费“同心圆”

结合职责职能和工作实际，制定“1+N”放心消费行动方案，促进“两新”消费提质升级。一是打造“荆楚+”放心消费行动品牌。“3·15”活动期间，指导全省举办“荆楚放心购”等活动759场、发布典型案例576个、发送公益短信约29万条/天、印发各类宣传资料约66.48万余册、报刊杂志及广播电视宣传报道697次，活动新闻、视频直播浏览量超300万人次；联合省市场监管局、省发改委、省商务厅、省供销合作总社开展“荆楚放心礼”特色产品测评活动；二是深入推进家电消费品“以旧换新”活动。联合省市场监管局、省家电行业协会引导近30个主流家电品牌、知名电商平台以及全省近万家家电经销商、品牌店、专柜，制定“以旧换新补贴”“购假先赔”“线上线下同价”等高于国家法律法规规定的政策，让利消费者，营造家电全流程放心消费环境；三是持续开展线下购物“七日无理由退货”活动。完善《湖北省线下购物无理由退货承诺活动示范单位管理细则》，选树2023年度“优秀示范店”82家。2024年，引导6100家企业门店参与线下七日无理由退货承诺活动，累计退货数量208.3万件。在汽车领域创新推行“购车七日无理由退订（定）”承诺活动，全国首发《“购车七日无理由退订（定）”承诺服务指引》，全省共有130家汽车销售企业参与承诺，已退订（定）金额近100万元；四是积极开展湖北省“3·15金秋购物节”公益活动。2024年9月10日-15日，全省共有26个汽车品牌及经销商，100多个家电品牌共4700多个门店，武商、中百、沃尔玛（湖北）所属1600多个门店，以及眼镜、陶瓷等行业企业，参加湖北省“3·15金

秋购物节”公益活动，活动期间各门店销售额累计10.52亿元，环比增长12%。

## 三、聚焦“两新”消费维权监督，织密促进消费“安全网”

以“两新”消费问题为导向，狠抓监督维权，提升“两新”消费群众满意度。一是强化监督约谈。针对“两新”消费暴露出的标准不明、压价回收、售后缺位、霸王条款等问题，联合省市场监管局、省家电行业协会召开湖北省家电“以旧换新”质量提升座谈会，现场约谈代表企业35家，督促严格落实“两新”地方标准，限期纠正违法违规行为；对拒不整改的5家企业的违法行为，移送相关执法部门依法处理。约谈劝谕会后全省家电行业有关“两新”消费投诉降低约三成；二是建立维权绿色通道。与知名汽车、家电、家装等企业签订维权合作协议，建立“两新”消费维权绿色通道，企业专人负责有关投诉，处置结果及时反馈，并将及时率、成功率、回复率等作为评选七日无理由退货示范单位、湖北省消费教育基地、放心消费示范商户等荣誉指标，倒逼企业快速妥善处置消费者投诉；三是加强投诉机制建设。落实省市场监管局“一三五”消费维权工作机制，完善消费纠纷多元化化解工作。积极开展线上和解，推广应用全国消协智慧315平台、湖北315消费投诉和解平台；四是加强12315大数据挖掘利用，聚焦以旧换新消费投诉举报热点问题，对以旧换新投诉举报情况进行深度分析，形成专项分析报告，并及时转商务部门及州市市场监管局闭环处置。2024年，共引导全省3500家汽车、家电、装饰企业入驻平台，促进双方自行和解消费投诉15116件，为消费者挽回经济损失980万元。开展线下联调工作，聘请汽车、家电、家装行业企业专家39人，成功调解消费投诉2102件，为消费者挽回经济损失248万元，有效优化消费环境，激发“两新”消费新活力。

## 探索“四高”模式 提升维权效能 打造汉江流域消费中心城市

襄阳市消费者委员会

近年来，襄阳市探索“高标定位、高度协同、高效便捷、高频宣传”四高模式，全面提升维权效能，构建放心消费环境，持续打造汉江流域消费中心城市。襄阳在百城消费者满意度测评中，从2019年72位提升至2023年23位，连续六年持续进位。今年年初“推动联动机制建设多元化解消费纠纷”工作经验被襄阳市委政法委表彰为全市新时代“枫桥经验”先进典型，襄阳市消费者权益保护中心入围“全国市场监管系统先进集体”评选，已通过总局实地考察。

### 一、高标定位，构建维权共治“大体系”

以市政府办名义出台《关于建立襄阳市消费者权益保护工作联席会议制度的通知》，建立20个部门为成员单位的消费者权益保护联席会议制度，每年定期召开2次联席会议，推动县（市、区）同步建立联席会议制度，将消费维权工作由部门行为上升为政府行为，为全市开展消费者权益保护工作提供制度支撑。建立消费者权益保护工作年度报告制度，20家成员单位每年年初向市政府提交本部门年度消费维权工作报告，并在各自官网和市政府网站向社会公开，接受群众监督。围绕“衣食住行游购娱教医”等重点消费领域，印发《部分商品和服务投诉举报法律法规授权部门及法条依据目录》和《其他相关责任机构工作职责目录》，梳理明晰各职能部门监管权限，精准监管、形成合力。整合各部门消费投诉举报渠道，以市民热线12345为主线，建立消费者权益保护指挥调度系统，提升维权效

能。坚持政府引领，市政府每年组织召开由分管副市长、各区政府（开发区管委会）、市直相关部门主要负责人参加的“襄阳市城市消费者满意度工作推进会”，推动形成政府主导、部门协同、社会参与的消费维权大格局，全面提升襄阳城市消费者满意度水平。

### 二、高度协同，形成监管执法“大联动”

强化食品药品、商品质量、文化旅游、房产销售、教育培训等重点消费领域监管执法联动体系建设，从严查处侵害消费者权益的违法行为。先后开展食品、药品、纺织服装等中小企业质量提升专项行动，提升产品质量。开展消费促进监管执法行动，将民生热点商品作为执法重点，今年以来，全市市场监管部门查处各类违法案件2741件，同比增长10.2%，案值1497万元，同比增长9.4%。与检察机关、公安机关开展联合行动3次，移送涉嫌犯罪案件9件。查办“特供酒”案获省局专项奖励50万元，相关做法被市场监管总局《食品安全简讯》宣传报道。文旅部门开展旅游市场专项整治，责令城区无证娱乐场所全部关闭或限制从业。交通部门从严监管违规经营网约车平台，保障群众出行安全。2021年以来，市消委连续三年开展生鲜猪肉检验消费体察、市区黄酒豆芽消费调查，粽子、绿茶、炒货（瓜子花生）等食品安全比较试验，粽子比较试验工作成为国家食品安全示范城市“社会共治”示范引领项目。

# 始终站稳消费者立场 持续提升维权工作质效

宜昌市消费者委员会

近年来，宜昌市消委牢固树立以人民为中心的发展思想，立足自身法定职责，始终站稳消费者立场，围绕“高、新、实”三字诀创新优化工作机制，持续提升消费维权质效，取得了较好的工作实绩。

## 一、在“高”字上下功夫，持续优化消费环境

### （一）高站位谋划部署全市放心消费创建工

作。围绕“优化消费环境、提升消费者满意度”工作目标，分别在2020年、2024年以市政府名义连续出台两份三年工作方案，坚持由政府主导，着力强化顶层设计，高站位谋划部署全市放心消费城市建设工作，夯实放心消费建设长效机制。

（二）高标准统筹推进消费者满意度提升工作。充分发挥市消费者权益保护工作联席会议机制作用，

## 三、高效便捷，建设投诉和解“大平台”

持续加强在线消费纠纷解决机制建设，“全国消协智慧315”平台受理投诉2601件，办结率99.03%，挽回经济损失192.22万元。“湖北315消费投诉和解”平台入驻企业4474家，和解成功率96.37%；推进“ODR”平台建设，入驻总数365家。连续5年开展“线下购物七日无理由退货”活动，全市1411家企业参与，累计办理无理由退货79万余件。建立社会联调共治机制，与襄阳市金融消费保护与纠纷调解中心建立对接机制，将涉及金融消费类投诉转交至市金融消调中心，双方定期交流、分析、研判，已受理金融类消费纠纷1492件，调解成功率90.55%。与市检察院在知识产权领域开展消费者权益保护合作，今年“3·15”期间共同发布消费公益诉讼案件3件；在襄阳广播电视台“动力890”栏目成立“超哥汽车消费维权工作室”，受理汽车类投诉299起，调解率94.98%。先行先试，建立跨市消费维权联合机制，连续两年联合安陆市消委化解异地消费纠纷。为遏制恶意投诉举报行为，在全省率先联合公检法司等六部门印发《关于依法处置恶

意投诉举报行为的实施方案》，明确界定职业打假人恶意投诉举报行为为十一条原则，受到市场监管总局、省局肯定推广。

## 四、高频宣传，营造消费维权“大氛围”

每年召开全市“3·15”国际消费者权益宣传纪念活动新闻发布会，发布消费维权白皮书、投诉热点及典型案例，开展假冒伪劣商品集中销毁活动。连续五年联合《襄阳日报》开展“3·15”有奖答题活动，累计参与人数超过15万人。创新开展“放心消费在襄阳”抖音直播2次，在线观看人数超2万人次。参加全省“315金秋购物节”、“荆楚放心礼”活动，激发消费活力。强化消费监督，先后组织共享单车运营商、汽车4S店、市区影院、二手车市场、校培机构等开展约谈劝谕。发挥典型示范作用，全市选树省级消费教育基地18家、线下无理由退货优秀示范店22家、全省最美消费维权人物5人。连续五年举办全市消费维权培训班，建立一支由各行业专（兼）职人员、志愿者组成的消费维权队伍，做到人人都是消费者、人人都是维权者。

# 荆楚维权

进一步细化部门创建任务清单，形成创建合力，高标准统筹推进各项创建工作。宜昌自2019年首次被纳入百城消费者满意度测评城市以来，实现了4年三次跨越，2023年以87.37分再次位居全国第十。

**（三）高效能联动推进预付式消费侵权治理工作。**从2021年开始，联合市场监管、商务、教育、文旅、公安、检察院等6部门，针对商超、餐饮、健身、教育培训、美容美发等重点行业，率先在全省持续对预付式消费侵权现象开展综合治理。截止目前，全市预付式消费经营主体备案数量从治理前的19家上升到886家，备案信息公示率达到100%。

## 二、在“新”字上做文章，着力打造品牌亮点

**（一）集结新力量，打造消费维权志愿服务品牌。**将消费维权志愿服务与放心消费创建相结合，招募维权志愿者近百人，打造“志愿服务+消费维权”的特色工作品牌。以16家省级消费教育基地为平台，组织近700人次的维权志愿者和消费者代表开展消费体察活动。同时，与三峡大学共建实践教学基地，与市教育局开展“维权进校园”活动，通过“社校联动”培育更多的校园维权志愿者。

**（二）激发新活力，擦亮“放心消费还是湖北”品牌。**积极发挥消费监督和指导职能，大力实施“放心消费行动”，倡导经营者积极承担社会责任，擦亮“放心消费还是湖北”品牌。今年来，宜昌各地共开展了10场“荆楚放心购”暨“315金秋购物节”为主题的放心消费创建实践活动，组织600多家经营主体做出“放心购”诚信承诺，商家推出多项优惠举措，赢得市民广泛关注，销售额共计3264.05万元，同比上升36.73%。

**（三）拉动新消费，助力消费品以旧换新政策惠民利民。**加强与商务部门的协作，促进高质量的供需对接，助力消费品以旧换新政策惠民利民，

激发消费活力，为扩内需稳增长助力。共同举办了2024“宜荆荆都市圈”汽车产业博览会暨（第三届）金猴车集活动，共销售汽车397台、成交额超过5000万元；联合举办宜昌第二届绿色家居消费节暨金东山商圈“以旧换新”惠民活动，发放消费补贴合计300万元，吸引千余市民前来逛展“换新”。

## 三、在“实”字上见成效，强化维权社会共治

**（一）重实干，不断提升消委组织履职维权能力。**积极落实省局“一三五”消费维权工作机制，立足消委组织主责主业，结合宜昌实际情况，畅通投诉受理渠道，规范消费投诉受理处置，创新工作方式方法，完善细化措施任务，规范化、标准化、制度化开展消费维权工作。指导各县市区消委组织依法履职，整合社会资源，形成维权合力，推动社会共治。2024年，全市各级消委组织共受理消费者投诉3735件，为消费者挽回经济损失118.63万元。

**（二）求实效，不断完善消费维权社会共治机制。**2020年4月，在全省率先倡导推行“线下实体店无理由退货”承诺制度，已有1140家门店加入“线下实体店无理由退货”承诺，累计自行化解消费纠纷33.5万件，涉及金额约2859万余元。引导1865家市场主体入驻“湖北315消费投诉和解平台”。建立“宜荆荆恩”消费维权一体化制度，构建跨区域消费者权益协同保护机制。

**（三）出实招，不断发挥消委组织社会监督作用。**制定《宜昌市消费者委员会消费投诉信息公示管理办法》，定期通过微信公众号发布《数据监督 维权聚焦》固定栏目，累计对700多家市场主体的侵权、失信行为依法实施了社会公示监督。近年来，联合市场监管、卫健、文旅、经信等部门，针对观影服务、母婴护理、医疗美容、旅游服务、通讯服务及供水供气等行业领域的消费侵权行为开展9次约谈劝谕。

# 点线面协同发力 赋能高质量履职 助力消委组织现代化建设

荆州市消费者委员会

今年来，荆州市消费者委员会立足职能职责，积极转变观念，主动作为，深入贯彻落实省市场监管局“一三五”消费维权工作机制和消费诉求多元化化解工作机制，突出发挥社会治理整体合力，在“点、线、面”上发力，“三坚持”“三确保”助力消委组织现代化建设，在推进消费者权益保护协同共治、推动消费供给提质升级方面成效显著，获中消协“2022—2023年度消费维权先进集体”荣誉称号。

## 一、坚持人民调解“点”上发力，确保消费纠纷就地解决

**（一）夯实基层基础，织密消费维权治理“一张网”**。消费纠纷化解是基层治理的重要一环，荆州市消委积极探索，找准人民调解与市场监管相结合的“点”，通过“一站一所”，努力把矛盾纠纷化解在基层。全市建立127个市场监管所消委分会，引导建立市级消费维权服务站132个，形成市、区县、所、企业四级整体联动的消费者投诉举报处置体系，闭环处置，维权“一张网”的工作格局初步形成。

**（二）设立“三团一室”，组建消费维权队伍“专家团”**。立足消委社会监督职能，有效整合消费维权社会力量，设立“三团一室”，即改选市3·15消费维权律师团，组建市消费维权专业志愿者团，培育大学生维权志愿者团队，设立行业维权办公室。2024年，荆州消委新聘请31名荆州市消费维



权社会调解员和38名3·15消费维权律师团成员参与消费维权工作，协助市消委累计调解各类纠纷119件，调解成功率达96%；同时在各县市区建立人民调解委员会，石首市消委联合街道办事处人民调解委员会调解的“误食甲醇”假酒案，为消费者挽回经济损失19.6万余元。

**（三）深入矛盾一线，打造消费维权工作“新品牌”**。市消保中心设立律师专家座席和调解员办公室，并成立以维权志愿者命名的“黎昌福”“春姐来帮忙”等消费维权工作室，协助基层市场监管所开展消费纠纷调处、普法宣传等工作，通过进社区、进园区、进街区为基层群众提供便捷式维权服务，将消费纠纷解决在家门口，有效破解了基层消费维权“人少事多”、治理能力不足问题。

# 荆楚维权

## 二、坚持源头减量“线”上提速，确保消费纠纷快调快处

### （一）大力推动消费维权工程“一条线”。

今年，荆州市消保中心争取25万元财政资金启动12315、12345双网融合项目，打通不同消费维权平台间的数据壁垒，实现数据共享，一线便民。通过12315平台快速处置、跟踪督办、分析研判、健全机制等，深入推进消费维权便利化，助力消费纠纷快调快处。2024年，全市共接收消费者诉求7.4万件，为消费者挽回经济损失618.38万元。

（二）强化应用消费纠纷在线解决“大平台”。引导社会责任意识强的经营者主动入驻“湖北315消费投诉和解”平台，鼓励消费纠纷解决线上场景应用，形成线下纠纷、线上调解、源头化解的良好机制，让消费维权更加便捷高效。2024年，全市新增“湖北315消费投诉和解”平台企业1050家，线上受理投诉工单618件，和解成功615件，和解成功率99.51%，消费纠纷第一时间在线解决。

（三）持续承诺实体店无理由退货“放心购”。自2020年我市首次开展线下购物无理由退换货承诺活动以来，全市大中型商超除规定的特殊商品和不易于保存的食品外均落实了七日无理由退货承诺。2024年，已完成全市线下购物无理由退货承诺单位新增、清理及编号工作。目前，全市共有751家实体商户参与线下购物无理由退货承诺活动，其中包含“湖北线下实体店无理由退货优秀示范店”26家。2020—2024年共完成线下无理由退换货8.5万件，累计退换货金额达787.84万元。

## 三、坚持各方联动“面”上协同，确保消费维权多元共治

（一）深入探索社会共治“一盘棋”。荆州市消委与市中级人民法院签订《消费领域纠纷诉调对接工作合作备忘录》，实现司法、市场监管与消委会共同参

与调解的“三调”联动；与市仲裁委拟制定《荆州市消费者委员会与荆州市仲裁委员会消费纠纷对接工作机制》，建立健全联调联动和法律帮扶救助机制，推动各类纠纷解决方式相互融合、相互促进。市消委与市市场监管局、市发改委、市商务局、市供销社联合开展2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测活动，在36件优秀产品中精选15件向省消委进行推荐，参与评测活动，大力培育“荆州精品”特色消费品。

（二）不断夯实宣教引导“主阵地”。2024年，荆州市消委、荆州电视台、“3·15”消费维权律师团合办的“维权三剑客”电视品牌栏目共计播出81期145分钟，构建省、市、县“两微一网”三级贯通的宣传矩阵。除此之外，市消委搭建荆州产业“特色产品+消费教育+消费者”的宣传教育平台，通过线上直播喜闻乐见的方式，引导消费，扶优限劣，先后在本土特色企业如家装行业、大明眼镜、透透皮具等开展线上消费教育网络直播活动，取得了超10万点击量的良好效果。

（三）努力建设区域协作“共同体”。签订了《宜荆荆恩消费维权一体化工作合作协议》，与宜昌、荆门、恩施三地从“异地联调”“异地承诺”“异地体察”等方面开展创新型合作。一是“异地联调”，推动荆州、宜昌、荆门、恩施四地异地联合调解系统正式上线运行，将消费者通过12315、12345等线上渠道和线下来访的跨区域投诉进行快速处置，就近化解消费纠纷；成功处置恩施州消费者异地农机退货纠纷，单件投诉挽回经济损失6.8万元。二是“异地承诺”，持续携手深化“线下实体店无理由退货”工作，引导在区域内其他市州开设子（分）公司或连锁门店作出“线下实体店无理由退货”及“可异地退换货”的承诺。三是“异地体察”，与宜昌联合开展文旅消费交叉体察。体察结束后，荆州消委向市政府提交了完整的体察评议报告，增进了地方党委、政府对消委组织工作的全面了解。

## 砥砺前行维权为民 协同共治化解纠纷

黄石市消费者委员会

今年以来，黄石市消委紧紧围绕“激发消费活力”消费维权年主题，有力有效履行保护消费者合法权益法定职责，积极优化消费环境，让消费者敢消费、愿消费，乐享高品质消费，为黄石经济社会高质量发展提供了有力支撑。

2024年黄石市消委线下接待来访来电咨询3400余人次，“全国消协智慧315”平台共受理消费投诉982件，办结973件，“湖北315消费投诉和解”平台共受理投诉79件，办结64件，线下共受理消费者投诉247件，解决226件，解决率91.4%，累计挽回经济损失近200万元，受到社会各界广泛好评。

### 一、注重宣传引导，扩大社会影响

**（一）抓维权品牌。**成功在黄石电视台举办2024年“3·15”主题纪念活动，总结回顾2023年消费维权成果，发布消费侵权案例，对2023年“线下实体店七天无理由退货”等相关单位和个人进行授牌及表彰。在主流媒体、网站及电视台开辟专栏及“3·15进行时”特别直播节目，接受市民在线咨询，反映消费维权问题。广泛动员各成员单位、县市区市场监管局、消委及相关企事业单位、行业协会、志愿服务站等近百家单位组织开展丰富多彩的“3·15”纪念活动。通过多层次多渠道的宣传发动，进一步提升了“3·15”品牌社会影响力。

**（二）抓行业规范。**“3·15”期间，针对黄石港万达停车场15分钟收费、佳吉美超市预付卡跑路等六大社会热点问题征集线索制作短片，在“3·15”现场曝光并邀请专家直播解析，揭露各种严重损害消费者权益的行为，黄石港万达停车场15

分钟收费引发社会舆论高度关注，商家及时作出整改并推动相关行业整改自律。

### 二、强化协同联动，筑牢维权根基

**（一）多维度健全维权组织。**在王德祥消费维权志愿者服务站、贝壳找房消费维权站为代表的10个基层行业维权组织机构的基础上，借力行业协会力量，新成立家电、酒类流通、医药零售、美容美发化妆、装饰5个行业消费维权办公室，消费维权阵地建设不断加强。

**（二）全方位发挥议事作用。**组织27家成员单位召开联席会议，通报2023年全市消费者权益保护工作情况，研判消费维权新形势新问题，部署2024年消费维权工作。

**（三）多渠道推动社会联调。**依托市消费维权法律服务中心接待、答疑消费维权法律咨询等925余人次，协助市消委受理处理路虎汽车售后维修等消费投诉，为假冒某生物制药公司药品一案提供法律援助服务，市消费纠纷人民调解委员会作为首批调解组织，已经入驻市信访接待中心集中开展消费调解工作。

### 三、聚焦重点领域，优化消费环境

针对“一老一小”两个重点群体的消费安全，市消委在相关消费纠纷集中的领域开展靶向式消费监督。一是对老年人反映强烈的牙科诊所、口腔医院市场开展医疗消费满意度调查和消费监督。联合新闻媒体、城区分局对全市38家牙科诊所、口腔医院进行消费满意度调查和消费监督活动。针对普遍

## 夯维权基石 扬诚信风帆 共赴放心消费新征程

黄冈市消费者委员会

今年以来，黄冈市消委深入贯彻落实《政府工作报告》“优化消费环境”部署要求，牢固树立以人民为中心的发展理念，着力构建“政府监管、行业自律、社会监督、消费者参与”的协同共治新格局，全力打造“放心消费在黄冈”品牌，奋力实现消费环境更优、动能更足新目标。

### 一、强化宣传，消费氛围更“放心”

**（一）市县联动开展各类宣传。**市县两级26个会场、42家行政部门及123个社区5700余名消费者参

与“3·15”宣传纪念活动，17万余人次关注，湖北日报、湖北电视台、荆楚网等多家省级媒体深度报道。

**（二）定向培训优化服务质量。**积极组织开展《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》《汽车三包规定》等法律法规专题培训，组织城区酒店、餐饮、汽车零售、电动自行车销售企业参加，督促履行主体责任和质量担保义务。

**（三）汇聚青年力量倡导科学消费。**以“青年

存在的涉嫌虚假宣传、诱导消费、价格虚高、收费项目模糊不清、进货查验制度不健全及从业资质存疑等问题，责令33家企业限期整改。二是开展黄石城区中小学生作业簿比较试验活动，随机抽取18家文具店开展中小学生作业簿比较试验活动，深入了解学生学习用品和生活用品的质量、安全、服务状况，教育引导未成年消费者提高质量安全意识，科学理性消费。

### 四、坚持守正创新，推进消费教育

**（一）完善维权制度。**作为全省开展汽车行业“购车七日无理由退订（定）”承诺活动的首个试点城市，受邀参加省汽车行业“购车七日无理由退订（定）”承诺服务指引座谈会，积极探索方法路径，提出可行性修改意见，为《指引》落地见效贡献力量。

**（二）提升维权效能。**与市人民检察院、市中级人民法院签订《关于共同推进消费者权益保护公益诉讼工作的框架协议》，配合检察院完成预付式消费纠纷的数据搜集、调查分析工作，为后续公益诉讼司法对接与协作提供有力支持。

**（三）提升维权意识。**聚焦热点难点发布消费提醒、警示14期，媒体宣传报道21期。开展多种形式的消费体察、消费教育活动。组织30多名消费者深入湖北航天电缆有限公司开展消费体察活动，知悉产品生产和加工的工艺流程，提升识别合格产品的能力。

下一步，黄石市消委将继续秉承“以人民为中心”“消费者至上”的工作理念，守初心，勇创新，积极推进社会协同共治，在维护消费者权益道路上干实事、下实功、出实绩，不断增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感。

文明号”创建为载体，持续开展消费维权进校园、进乡村、进企业、进社区宣传活动，受众3.6万余人，社区居民参与积极、反响热烈，得到市委政法委、宣传部等单位大力支持和点赞。

## 二、完善机制，消费维权更“省心”

**（一）强化“政府主导”。**充分发挥消费者权益保护联席会议机制作用，凝聚多方合力。全面加强跨地区、跨部门、全流程协同监管，推动成员单位履行职责。

**（二）强化“区域合作”。**与漯河市消协、安庆市消保委联合签署消费维权跨区域保护合作协议，联手推动消费纠纷异地联调联处，进一步畅通商品异地、异店退换货通道，提升消费服务质量。

**（三）强化“社会参与”。**加强市场诚信体系建设，教育引导经营者诚实守信、依法经营，持续组织开展“线下购物七天无理由退货”“质量月”等活动，全市新增无理由退货实体店206家。

## 三、品牌示范，消费产业更“用心”

**（一）小街区带大消费。**联合黄州区人民政府、黄冈市委宣传部等7部门在黄州学生新街开展“放心消费一条街”公开承诺活动，逐步在全市铺开“放心消费一条街”“一条巷”等示范打造工作。

**（二）小切口辐射大纵深。**积极参与省消委组织的“3·15金秋购物节”“荆楚放心礼”活动，大力推荐宣传黄冈特色优质产品，全面展示黄冈人文精神、文化底蕴、历史传承和品牌实力，活动期间，中国消费者协会、中国消费者杂志社、省消委相关领导亲临黄冈进行调研指导。

**（三）小特产带动大消费。**“3·15金秋购物节”活动共惠及159.6万人，带动消费9625.9万余元，蕲艾等15家特色品牌产品入选“荆楚放心礼”初评名单。

## 四、提质增效，消费服务更“贴心”

**（一）“三位一体”开展消费体察活动。**通过企业、消费者、社会力量三位一体集中参与的方式，联合人大代表、政协委员、律师、消费者、新闻媒体等组成消费体察团，开展消费体察活动。

**（二）积极回应群众关切。**开展“暖心购物公益行，放心消费在黄冈”“蕲艾香飘天下—走进蕲春”等消费体察活动4场，视频浏览量突破50万人次。

**（三）知识宣讲进校园。**联合市妇联、市教育局等部门开展“守护祖国未来、关爱未成年人健康”消费知识进校园活动6场，提升少年儿童质量安全意识 and 识假辨假能力，保护孩子们健康快乐成长。

## 五、全面监管，消费环境更“安心”

**（一）聚焦校园食品安全。**检查学校食堂3005家次、整改问题760个、约谈20家、下达整改通知书13份，立案169件，完成食品快检66881批次、食品安全监督抽检24337批次。

**（二）聚焦肉类产品违法犯罪。**出动执法人员2860余人次、开展巡查630余次，立案88起，移送涉嫌犯罪案件9件，捣毁私屠滥宰窝点7处，维护了市场秩序和群众食品消费安全。

**（三）聚焦民生计量监督。**落实全省十大民生工程，检定加油站（点）575家，加油机1850台，加油枪4538条。检查销售领域能效、水效计量标识763家，完成率达100%。

**（四）聚焦电动自行车等重点工业产品。**检查电动自行车销售单位656家，监督抽查产品63批次，立案查处14件。

下一步，将全面深化“一三五”消费维权工作机制，不断优化消费供给，加强系统治理，强化消费维权，持之以恒推进放心消费建设，擦亮放心消费金招牌。

## 推行多元化消费纠纷调解 打造消费维权服务品牌

咸宁市消费者委员会

去年以来，咸宁市市场监管局、消委会针对城区消费纠纷集中、专业调解力量薄弱的实际情况，积极探索城区消费纠纷集中统一多元处置机制，有效构建全方位、多元化的消费纠纷化解架构，在市、县城区消费者纠纷调处上创出了一条新路径，“试验田”实现了“好收成”。

### 一、坚持规范统一，打造城区消费维权“试验田”

**（一）做到“一条线”受理，“五室联动”模式。**咸宁市市场监管局为扭转原来基层应急人力、物力不够，投诉举报处置时间长这一局面，探索建立“消费纠纷多元化解联动机制”，将12315与12345全面并联兼容互通，打造“一条热线分流、一个中心服务、一套流程处理”的消费者投诉大平台，并在中心设立“五室”统一受理，按照“线索处置一案由研判—指导督办—和解调解—监管执法”五室工作流程，确保了城区消费纠纷“一窗口受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决、全过程管理”。

**（二）打造“一个中心”，“一支队伍”。**咸宁市市场监管局要求全系统把消费维权工作重点放在城区，通过推进城区消费纠纷集中统一处置，独立打造城区消费维权队伍。要求每个县市城区建立“消费纠纷多元调解中心”，把市场监管的行政调

解、社会调解、司法调解和人民调解统一到“一个中心”、“一个窗口”，让维权工作从大市场监管中剥离出来，做到专人、专班、专业、专攻。

**（三）打造“一个标准”，“四个规范”实现全流程闭环。**为实现多元化调解中心的规范化建设，咸宁市市场监管局不仅出台了《咸宁市市场监管局消费者诉求处置与线索转置工作规范》《投诉举报处理“三分三定”工作规范》两个规范，今年还制定了《消费维权服务站建设运行指南》《消费纠纷人民调解工作规范》两个地方标准，全面加强了组织、工作、制度、流程四个规范化建设，大大提高了维权工作质量和维权能力建设。

### 二、立足多措并举，锻造专业维权调解“好把式”

**（一）坚持“大消保”思维，“四位一体”增效率。**坚持“大消保”思维、大科室做法，将消保、消委、指挥中心，及创新成立的消费纠纷人民调解委员会“四合一”，建成“咸宁市消费纠纷多元调解中心”，一个局长分管，一个机构对外，一把哨子指挥，一个系统联动。

**（二）靠“两条腿”走路，“两项政策”激励办成事。**多元化调解队伍建设，人是决定性因素。首先是做到有人，采取“两条腿”走路的办法解

决。“一条腿”靠购买服务，全系统争取财政“公益性岗位”资金支持，通过购买服务、第三方聘用，选聘有能力的青年学生从事消费纠纷行政调解工作，壮大消费调解队伍建设。“另一条腿”是干部返聘，主要利用司法局人民调解员财政奖补和离退休返聘政策，按程序公开在市场监管系统退休干部中选聘。其次是做到有保障，根据财政购买“公益岗位”服务标准，人均每年5—6万。目前全市系统共有专业从事行政调解聘用人员65人，从事人民调解返聘人员21人。全市共成立消费纠纷人民调解委员会7个，人民调解机构仅今年就调解消费纠纷1828件。

**（三）靠党建引领，让金字招牌发光发热。**我市多元化调解队伍比较庞大，但主要力量靠购买服务和退休人员组成，主要是通过党建引领规范调解队伍的组织、业务建设。一方面把好进人关。人民调解员返聘退休人员的前提条件是党员，选聘党员优先，党员是主要力量；另一方面是开展“党员示范岗”评选和打造“党建+人民调解”特色品牌系列活动。

### 三、做到群策群力，实现高质量消费维权“好收成”

建设消费纠纷多元调解中心，是我市探索新形势下消费维权的一种尝试，成为咸宁市市场监督管理职能参与社会共建共治共享的很好案例。

**（一）让市场监管现实参与社会管理之中。**市场监督管理与社会管理有着深层次的融合，但最直观最现实的结合莫过于消费维权。一是能给人民群众带来切身的体会。每一件消费纠纷，都关系到老百姓的衣食住行；每解决一件纠纷，就能实实在在感受到政府为老百姓办实事带来的红利；二是能让市场监管贴合到老百姓身心。消费维权是市场监管

服务人民群众生活最直观的职能，面对消费纠纷量多面广事繁，每一次纠纷的调解，都是市场监管职能在群众生活的鲜活体现；三是消费维权成为市场监管的一块金字招牌。消费维权是市场监管职能的一种延伸，把它从其他业务中剥离开来，不仅让专门队伍把专业的事专心做好，还能在社会层面更好地彰显市场监管职能，更能塑造市场监管为民服务的形象。

**（二）多元化形成消费纠纷调解合力。**咸宁市消费维权多元化体现在“行政调解、人民调解、社会调解、企业和解”“四元”上。一是让消费者享有充分的选择权。四种调解方式一目了然，自由选择，消费者可以从习惯、效力、效率、情感等方面选择调解方式；二是多元化优化了调解方式。“行政调解、人民调解、社会调解、企业和解”的“四元”化，不仅分解分流了调解工作压力，更重要的是四力合一力，四马拉一台车，力量更强，效率更高；三是人民调解加持了消费调解公信力，让消费纠纷调解更有力量更有群众基础。

**（三）多元化提升了消费纠纷调解效率。**一是调解效率高了。首先，体现在“两率”上，今年1月至10月，全市系统共受理消费者投诉举报25247件，调解率达到98.97%，满意率92.4%；二是调解能力强了。多元化调解机制最显著的特点就是专人专班专业专攻，让专门队伍把专业的事专心做，同时，调解队伍业务单一了，专注力提高了，调解能力也加强了；三是调解信息利用率高了。我市坚持行政处罚与调解联动衔接并举，对涉及到故意损害消费者合法权益的违法行为，加大“诉转案”力度，对经营者违法行为形成震慑。截至目前，全市转置案件线索280件，立案90件，结案69件，罚没金额103.56万元。消费维权的建设成效也助力了市场监管执法工作。

## 做优“大消保” 促进大发展

孝感市消费者委员会

2024年，孝感市消委以宣贯《消费者权益保护法实施条例》为契机，以维护消费者合法权益为基础，积极构建“大消保”工作格局，进一步优化全市消费环境，推进高质量发展。

### 一、高站位、细部署，构筑消费维权“防洪堤”

**（一）坚持政府主导，强化整体推进。**孝感市委市政府高度重视消费者权益保护工作，主要领导先后2次做出批示，常务副市长、分管副市长多次听取汇报，并主持召开部门协调会，就构建“大消保”工作格局进行专题研究。适时召开市县两级政府分管领导和部门负责人参加的消费维权工作会，进行专门部署，构建强有力的工作格局。

**（二）坚持精准发力，强化数据分析。**实行消费维权数据月分析制，加大12315数据分析力度，为领导决策、工作部署、专项整治、牵引执法、日常监管、行业指引、教育培训、消化矛盾等工作提供有力的数据支撑。截至目前，分别制作了“2024年上半年孝感市消费维权分析报告”、“近三年消费维权总体分析报告”、“2024年8、9月份及十一节假日期间孝感市消费维权分析报告”、“数据赋能强监管精准画像促发展”以及月度分析等8期消费维权分析报告。

**（三）坚持前移关口，强化集成维权。**将消保行政职能、消委社会组织职能和12315前哨职责进行优化整合，按照“全量化受理、工单化转办、标准化处理、模板化回复”的原则，在与12345热线双网融合的基础上，全面优化全市12315运转体系，实现同推进、共部署，一体联动、集成化维权大格局。

### 二、抓共治、重化解，打造部门协同“防护网”

注重强化全市消费维权“一盘棋”意识，充分运用消委职能，积极牵引部门执法。

**（一）强化部门协同，织好“联动网”。**建立部门联动机制，在厘清边界强化部门责任的基础上，由消委牵头，建立消费投诉举报处置横向联系机制，加强部门的协同联动。特别是对涉及多个部门职责的投诉举报，及时会商，联动处置。

**（二）加强预警分析，建好“雷达站”。**建立消费投诉举报分析机制，通过双网融合，深入运用“城市大脑”系统，打通数据渠道，深挖消费维权数据潜能，为相关部门加强日常监管提供可靠的数据依据和数据保障，为执法部门的精准执法提供靶向案源，为消费者的日常消费提供预警保障，当好净化消费环境的“千里眼”、“顺风耳”和“智慧脑”。

**（三）推进多元化解，打好“组合拳”。**成立“孝感市消费纠纷人民调解委员会”，聘请24名以人大、政协委员和退休调解员为主体的义务调解员，积极参与日常消费纠纷调解工作，引导经营者合法经营，推动经营主体源头化解，畅通多元化解、法律援助渠道，构建多元共治维权体系。

**（四）严格闭环管理，用好“责任链”。**认真落实《市人民政府办公室关于强化12345热线“三办”效能提升“一线应答”能力的通知》要求，建立消费投诉举报闭环处置机制，加强消费投诉举报办理情况的跟进督办。特别是加强对诉求人投诉，“一人多次”、“一事多人”诉求投诉未解决的问题的督办，严格考核评价，用“辣味”监督倒逼投诉举报及时妥善解决。

# 加强放心消费环境建设 服务经济高质量发展

荆门市消费者委员会

2024年，荆门市消委突出“激发消费活力”消费维权年主题，落实“两个畅通”工作机制，加强消费维权宣传力度，开展放心消费建设活动，推进消委组织机构建设，积极受理消费投诉，较好地完成了年度工作。

## 一、放心消费活动开展有声势

(一)“荆楚放心购”渐成品牌。以“3·15”国际消费者权益保护日为契机重点组织“荆楚放心购”承诺活动，在荆门市天鹅广场现场设置宣传展板100余块，发放宣传制品5000余份；展示假冒伪劣商品5大类80件，包含烟草、文化、消防、纤检等产品；销毁假冒伪劣商品4000余件；举办消费维权讲座3场次，11个行业协会和50家商户集体承诺，提前一周在荆门市社区网等主流媒体滚动宣传，营造浓厚氛围。近300户商家参与“荆楚放心购”承诺，

“3·15”活动现场60家商铺，涉及日用百货，生活用品、本地特产等2000余件商品种类现场促销打折，助推活动人气。经统计，现场展销商品营业额210万元，受众消费者3000余人。

(二)“激发消费潜能”注入活力。开展“315金秋购物节”活动，根据省消委统一安排，市消委积极走访行业协会、进企业全方面宣传“315金秋购物节”公益活动方案，通过企业主动申请，审核把关最终确定43家企业、商业综合体等700余个门店参与，涵盖日用百货、服装鞋帽、汽车、建材、通讯、装饰装修等大众消费领域，荆门晚报、市局公众号、相关企业微信公众号等媒体进行报道，为活动造势。同时，制定消费体察活动方案，全方面监督掌握参与企业活动开展情况。据统计“315金秋购物节”活动期间，参与企业同期比销售额提升6.9%。

## 三、重源头、抓长效，打好源头化解“防疫针”

(一)法律宣传“引”。积极宣贯《消费者权益保护法实施条例》，开展送法上门活动，分别在首衡城、红星美凯龙等单位，举办法律知识讲座13期，发放宣传资料2600份，开展法律咨询24次，向广大人民群众普及法律法规知识，增强法治意识和依法维权能力，引导大家在遇到问题时通过合法合理途径解决，从源头上减少消费纠纷的产生。

(二)行政约谈“促”。通过大数据分析，对投诉举报前三十名的经营主体，开展集中约谈。同时建立健全消费纠纷风险排查预警机制，定期组

织开展全方位、拉网式消费纠纷排查工作，对重点领域、重点行业、重点人群进行重点排查，及时发现潜在的消费纠纷隐患。根据排查结果进行风险评估，划分风险等级，针对不同等级的风险制定相应的应对措施，做到早发现、早预警、早处置，将消费纠纷消灭在萌芽状态。

(三)消费体察“推”。通过消费体验体察、投诉信息公示、消费提示警示、行政指导、公益诉讼等系列措施，帮助经营主体提升产品和服务质量，以及消费者自主维权意识，为打造风清气正的消费环境，持续优化孝感营商环境，推进孝感经济高质量发展做出贡献。

# 荆楚维权

**（三）“荆楚放心礼”圆满评选。**对接市发改委、市商务局、市供销合作社等成员单位，成立“荆楚放心礼”初评活动组委会，市局、市消委联合下发“荆楚放心礼”活动通知，县市区市场监管局协同配合消费品申报工作，征集金龙泉、金文峰酒业等18个企业21个荆门特色产品进行初评，10月28日，经市评测组委会研究确定13个产品上报省评测活动办公室，全方位多角度宣传申报产品，形成好产品有好口碑、好企业有好发展的良好态势。

## 二、多元矛盾化解推进有成效

**（一）完善消委组织。**由于历史原因，全市大部分地区消委组织建设和换届工作处于停滞状态。上半年市消保中心多次下基层到县市区调研沟通消委组织建设事宜，强调消委组织建设和消费者权益保护工作中的重要性。今年五月，漳河新区市场监管局率先响应，积极筹备，正式成立漳河新区消费者委员会，选举以市人大常委会委员高东杰为名誉会长，漳河新区市场监督管理局党组书记、局长为会长的组织架构，正式履行消委会职能。

**（二）建强调解队伍。**去年7月，根据省消委工作部署要求，强化消费纠纷队伍建设的总体思路，市消委经过前期甄别，从工作实际出发，结合自身意愿及相关领域的专业资格，经过审核分别从媒体、律所、行业协会、维权站中聘请了七位消费维权社会调解专员，加入消费维权事业扩充维权队伍，颁发证书并通过媒体进行社会公示。2024年1月至11月，联合调解专员及五家行业纠纷调解室共受理投诉、咨询559件，其中投诉424件、咨询145件，调解成功率76%，收到当事人表示感谢的锦旗2面，在报刊、微信公众号刊登新闻稿件10余篇次。

**（三）整合社会资源。**今年“3·15”期间在行业协会建立五家消费纠纷调解室。市消委积极探索新型维权模式，主动对接维权站、公用企业、通信行

业、行业协会建立投诉转联调机制，有效降低时间及维权成本。目前已与市供水公司、东方百货、电信三大运营商、市建材流通协会、市装饰装修协会、市保险行业协会、市汽车流通协会、市水电安装协会达成一致，凡经消委受理有涉及上述企业或行业协会的投诉，通过转办函的形式分转至各自领域维权站处理后回复处理意见，出现疑难投诉的将采用联合调处机制，按照疑难投诉重点办，简单投诉快捷办的原则，切实做到了件件投诉有着落。

## 三、无理由退货工作有进展

**（一）多措并举，强化宣传引导。**今年以来，抢抓契机，利用“3·15”、质量月、药品安全宣传周等重要时段，通过报刊、电台、电视、互联网、自媒体等宣传载体，运用短视频、动漫、主题宣传片、典型报道等形式，高频率、多视角、全方位开展线下无理由退货工作宣传，带动更多经营者参与承诺活动，提高了线下无理由退货承诺的知晓度、参与度。

**（二）因势利导，强化工作实效。**“线下购物七日无理由退货”承诺活动持续推进。截止11月底，全市有310家（包含商业综合体门面及专柜742户）大型商超、企业、门店加入，2024年门店增加数占前三年总和的20%，目前线下无理由退货数量共计101043件，退货金额3040万元。

**（三）完善机制，推进高质量发展。**“线下购车七日无理由退订（定）”承诺势头良好。为凸显活动覆盖面，衔接走访汽车协会，宣传线下购车七日无理由退订（定）金活动意义，得到市汽车流通协会部分车企积极配合，11月29日上午，荆门市市场监管局、市消委在荆门市汽车流通协会开展“线下购车七日无理由退订（定）”承诺活动，17家车企申报参与承诺活动，协会领导和承诺企业代表进行表态发言，并颁发牌匾，实现了我市线下购车无理由退订（定）工作的全面实施。

## 探索建立消费纠纷多元化解机制 实现矛盾化解能力“三变”

十堰市消费者委员会

十堰市消委紧盯消费纠纷部门协同不畅、法律约束不强等“老大难”问题，探索建立消费纠纷多元化解机制，实现矛盾纠纷源头化解、一站治理、一体保护消费者、经营主体合法权益。截至目前，全市消费纠纷调解平均调解用时由5个工作日压缩至3个工作日，调解成功率达96%，高于全国平均水平。

### 一、汇聚部门资源，纠纷化解由“单兵作战”变为“合力共建”

坚持消费纠纷调解“一盘棋”，凝聚矛盾化解“大合力”。建立十堰市消费者权益保护工作联席会议制度，进一步明确成员、明确职能、明确分工，形成了22个市直部门参与的消费者权益保护联动配合、互通信息。自2019年机构改革以来，已召开成员单位联席会议5次，对疑难维权案例进行研讨，编发通报2期，交流推广市中院、市银保监、市邮政管理局、市人社局等多部门消费维权工作经验。在县市区建立消费纠纷调解办公室10个，在企业建立消费纠纷调解工作站181个，拟在行业协会、律所建立消费维权联络站5个，基本实现线下维权网络全覆盖工作目标。

### 二、聚焦热点难点，纠纷化解由“部门调解”变为“多方联动”

下发《关于进一步加强消费诉求多元化解工作

的通知》，构建线上和解、线下联解、多方联动、支持诉讼”的社会共治消费维权大格局。充实调解员队伍，十堰市消委公开聘请20名涉移动通讯、餐饮、洗染、美容美发、保险金融等多个行业领域的社会调解员，有效提升消费维权的专业性和权威性。截止目前，社会调解员已成功调解消费纠纷310余件，为消费者挽回经济损失1501.1万余元。在投诉多发的茅箭区建立消费纠纷人民调解委员会，初步构建起社会参与、资源富集、维权高效的社会消费联调纠纷化解新机制。

### 三、完善溯源调解机制，纠纷化解由“末端诉讼”变为“诉前调解”

建立《消费领域纠纷诉调对接机制》，建立例会协商、诉调对接、无争议事实固定、信息共享、应急联动处置机制。目前开展座谈会2次、组织参加庭审旁听30余人次。十堰市两级人民法院、市场监管、市消委、行业协会等部门同频共振、凝聚合力，依托“一根网线、一块屏幕”、“共享法庭”将法官专业法律知识与市场监管、市消委、行业协会的专业资源优势相结合，广泛吸收各种民间调解力量，把调解纠纷、网上立案、在线诉讼、协助执行等司法服务送到群众家门口，推动“法院+市场监管+消委”矛盾纠纷诉源治理模式工作走深走实，从源头上减少消费纠纷诉讼增量。

## 整合资源多方发力 服务经济高质量发展

鄂州市消费者委员会

今年以来，鄂州市消委全面贯彻落实省局“一三五”消费维权工作机制，树牢“以人民为中心”工作理念，广泛动员整合消费维权资源，着力构建多元共治维权体系，服务经济高质量发展。

### 一、创新工作机制，护航经营主体发展

鄂州市消委联合市场监管创新推行“3+1+N”工作机制，即对一个月内出现3次及以上的同类问题的投诉，由辖区执法人员组织1次“全面体检”，开出N个“治病良方”，指导经营主体提供更高品质的商品服务，树牢本土品牌。联合临空分局帮扶“鄂州武昌鱼”品牌排除职业索赔人干扰，服务企业发展的案例得到新华社、湖北日报、鄂州日报等多家媒体的报道。通过多频次开展联合支部主题党日活动，将维权数据作为企业整改的“风向标”，帮助企业找准痛点，指导唯品会修改保价规则、过敏无忧规则、无理由退换货规则等，成功将企业投诉和解率提升至70%。

### 二、推进维权上下联动，提质增强减负担

在省消委的大力支持下，我们优化维权力量，实现投诉调解处理“能上能下”。一是整合中消协、省消委、ODR三平台在线和解功能，通过企业自主在线和解，消费者便捷维权，将矛盾纠纷化解在萌芽状态，投诉不出门店，最大限度实现消费投诉和解能力最大化，缓解基层人少投诉多的调处压力。二是维权上下联动。积极推进“湖北315消费投诉和解”平台联动“12315”平台化解消费投诉，将省消委的特聘行业专家、维权志愿者、律师团队作

为调解“后援力量”，专门调解消费纠纷中的“疑难杂症”。今年通过平台共向省消委特聘调解员转办疑难、群体投诉565件，调解成功305件，弥补了基层调解能力和经验不足问题。

### 三、打造放心消费维权品牌，激发消费活力

高频次开展各类消费维权宣传活动，增强消费者的维权意识，促进经营主体自律，营造良好放心的消费环境。一是开展“3·15”系列宣传活动。先后开展“3·15”暨“周周乐”文艺宣传活动、“消费维权进社区”活动共6场次，普及消费维权知识，提高消费者维权意识。二是开展消费体察活动。联合鄂城区市场监管局、华容区市场监管局在大碗厨九禧、杏福园开展消费体察活动，邀请人大代表、政协委员、消费者代表进行实地体察，丰富消费场景，激发消费动力。三是推行线下购物七日无理由退换货承诺。全面推进线下七日无理由退换货承诺，推动放心消费环境建设。2024年新增线下七日无理由退换货承诺商家50家。四是社会共治助力发展。开展消费维权进协会、进园区、进企业活动，积极引导辖区优质企业主动参与“荆楚放心购”“3·15金秋购物节”“荆楚放心礼”等公益活动，助力经济社会高质量发展。

### 四、开展消费数据分析，发挥大数据预测警示作用

通过投诉咨询数据趋势规律性分析，定期开展消费分析，及时研判消费中的热点难点问题，为精

## 坚持“三目标”定位 发挥“消调委”作用

潜江市消费者委员会

近年来，潜江市按照建立消费纠纷多元化解机制，提高消费维权工作效能的思路，在潜江市司法局的支持下成立潜江市消费纠纷调解委员会（简称“消调委”）。消调委运行两年来，坚持“消费纠纷调解直属队、疑难纠纷调处尖刀班、消费纠纷诉调对接受托人”的目标定位开展工作，调处了一批消费领域复杂疑难矛盾纠纷，为化解矛盾、维护社会稳定发挥了积极作用。

### 一、拓展处理消费纠纷的渠道，成立消费纠纷委派调解的“直属队”

（一）成立“专调委”，机构“上户口”。2022年8月，在潜江市平安建设领导小组的统一部署下，潜江市司法局、潜江市市场监管局和潜江市消委会商成立潜江市消调委，负责消费领域纠纷调解工作。随后，潜江市市场监管局与潜江市消委共同发文明确了潜江市消调委的机构名称、组织架构和工作职责，指定市局消保科和消保中心对口指导和联络，为潜江



湖北省消委组织新闻记者对潜江市社会联调工作进行采访

市消调委上了“组织户口”，使其成为调解消费纠纷的“直属队”。依据市场监管总局《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，将一些特定

准监管助力，为服务发展增智。全年发布消费警示提示25篇，及时提醒消费者注意潜在的消费风险，并建议有关部门加强监管，督促经营者明确标价，从源头上减少消费争议。针对投诉相对集中、频次较高的企业和行业，向有关部门反映和移交案件线

索，由职能部门采取约谈、行政指导、依法查处等方式，规范其经营行为，有力促进了调解工作的顺利进行。今年在投诉处理工作中发现个别商家存在利用经营地址告知承诺制开展网络诈骗的行为，已向公安部门移交相关案件线索2件。

# 荆楚维权

的消费纠纷直接委派调解员调解，不再转办到基层监管所调解，减少了环节，工作快交快办，办理回复快，并缓解了基层市场监管所和消委直接处理消费纠纷人少事多的矛盾。另一方面，调解员有市场监管局和消委组织支持，干工作更有底气。

**（二）待遇跟得上，人员“留得住”。**为让消调委正常持续开展工作，市财政通过专项资金保障，并按时向调解员发放聘金和补助。同时，市局为专调委落实办公室、调解室，配备电脑、电话等办公设备，对其处理投诉所需的通勤、通信等予以保障，使潜江市消调委真正“落地生根”。

## 二、提高调处疑难消费纠纷的能力，打造消费纠纷调解的“尖刀班”

潜江市消调委运行初始，将其定位于处理疑难消费纠纷的“尖刀”，严把人员选用关。在确定原人民法院民庭庭长罗军同志担任组长后，考察推荐了2名长期从事消费维权工作的市场监管退休干部担任专职调解员。经过市司法局统一培训、考核后聘用上岗。3名调解员在获得聘书后激动地说：没想到我们退休后还能回归组织，为社会做一点有意义的事情。他们充分发挥专业能力，迅速打开了工作局面，基层监管所的疑难投诉邀请他们作调解指导，市消委疑难投诉委派给他们处理。消调委成立两年来，共调解消费纠纷311件，其中即时调解211件，按一般程序调解100件，调解成功率达98%，为消费者挽回经济损失100余万元，解决了一批如预付卡经营者跑路、汽车大宗商品退货等群体性和疑难投诉，消费者先后送来多面锦旗表示感谢。今年3月，全市有名的上访户张某因为购车售后服务反复投诉和缠访，我们将此事委派给市消调委调处，经过艰苦细致的工作，4S店同意给予其适当补偿，双方签订了调解协议，张某最终息访罢诉。5月23日，市领导调研市消调委，表扬市消调委“为政府分忧，赢

得了群众的好口碑”。市消调委成立当年，被表彰为全市“先进专调委”，调解员罗军被评选为全省“最美消费维权人物”。

## 三、发挥消费纠纷多元化解作用，当好消费纠纷诉调对接的“受托人”

**（一）建立诉调对接机制，多元化解消费纠纷。**为了给消费纠纷当事人提供便捷、高效、规范的解决渠道，合理利用司法资源，近年来，市人民法院、市市场监管局、市消委共同制定《关于建立消费纠纷等民事诉讼与调解对接机制实施办法》，加大消费纠纷诉前调解力度，力争将部分司法诉讼通过调解化解在诉讼前端。市消调委成立后，我们将其作为诉前调解受托人，具体承担诉讼双方当事人消费纠纷诉前调解工作。两年来，通过市消调委调解人民法院委派的消费纠纷10件，调解成功率达100%，通过诉前调解有效节约了司法资源。

**（二）运用司法确认措施，确保调处效果。**为保障消费纠纷调解成功率和履行率，避免和减少争议双方出现反复，市消调委根据市人民法院、市市场监管局、市消委《关于建立消费纠纷等民事诉讼与调解对接机制实施办法》，对人民法院委派的消费纠纷调解均提交法院进行司法确认，增强了调解协议的法律约束性。同时，对于我们委派调处的疑难复杂消费纠纷、分期履行协议的纠纷、争议预期差距较大的纠纷等纳入司法确认范围，在达成调解协议后，要求当事双方填写“司法确认便民卡”，经人民法院予以司法确认。如一方当事人拒绝履行或者未全部履行调解协议的，另一方可以直接向人民法院申请执行，使履行调解协议有了法律保障，为消费纠纷成功调解加上“保险栓”。

我们将进一步支持市消调委的工作，持续深化“枫桥经验”的实践应用，创新调解模式，力求做到“小事不出店、大事不出局、矛盾不上交”，提升消费维权效能，服务经济高质量发展。

## 《中国消费者》杂志联办暨全国消协组织 通讯员工作推进会在武汉召开

文/胡翠兰

10月14日至17日，《中国消费者》杂志联办暨全国消协组织通讯员工作推进会在武汉召开，中国消费者协会秘书长王振宇出席会议并讲话，省市场监管局党组成员、副局长程建宏致辞并作专题辅导，中国消费者杂志社负责人，省市场监管局消保处、新闻宣传处、消保中心负责人，各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市消费者协会（委员会）、新疆生产建设兵团消保中心负责新闻宣传工作的领导同志及《中国消费者》杂志的通讯员，共80余人参加会议。

王振宇指出，要深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，紧紧围绕增强脚力、眼力、脑力、笔力，全面提升业务能力和水平，着力建设一支政治过硬、本领高强、求实创新、能打胜仗的消费维权宣传队伍；要立足公益性法定职责，增强消协组织社会公信力；要不断提升新闻宣传职业技能，有效提高消协组织官宣声量，奋力推动消费维权宣传工作高质量发展。

程建宏围绕《新时代网络舆情的特点及应急处置基本方法》主题，从认真学习习近平总书记关于网络意识形态工作的系列重要论述，切实增强市场监管领域网络意识形态工作的紧迫感和责任感；准确把握网络舆情传播特点和规律，不断提高市场监管领域舆情发展分析研判的预见性和准确性；切实掌握舆情处置的一般原则和方法，不断提高市场监管领域舆情应对处置的针对性和有效性；更加重视舆情数据分析和线下处置，不断提高市场监管领域舆情管理的能力四个方面作专题辅导，讲授网络意识形态工作的极端重要性，不断推进网络意识形态安全治理现代化的举措和目标，通过案例剖析讲授网络舆情传播特点和

发展规律，做好网络舆情分析研判、应急处置、舆论引导的重要原则和方式方法，通过案例解析湖北落实消费维权“一三五”机制，积极做好消费者权益保护工作，抑制舆情发生的成果、做法和启示。

会上，表彰了全国消协组织优秀通讯员及优秀组织单位，湖北省消费者委员会被评为2024年度新闻宣传报道优秀组织单位，省消保中心谭凌斐同志被评为2024年度全国消协组织优秀通讯员。还邀请了中消协新闻部副主任戴崴、武汉大学新闻与传播学院副教授周呈思和快手等有关企业负责人授课。

省消委联合中国消费者杂志社、黄石市消委组织参会人员赴劲牌公司开展消费体察活动。参观贮藏酒库及公司博物馆、品鉴体验各类产品，深入了解劲牌公司发展历程、品牌建设、工艺流程、产品质量、消费安全、售后服务、消费维权等情况，体察人员积极交流、深入互动，并就打造沉浸式体验、综合文旅景区、发挥消费教育基地作用和强化消费维权等方面提出了建议。



吴采平/摄

# “放心消费还是湖北” 走进十堰专题宣传活动在竹山举行

文/李爽 邵志娟

10月18日，“放心消费还是湖北”走进十堰专题宣传活动在竹山举行。《中国消费者》杂志社书记刘福林，省市场监管局消保处处长杨鹰、12315指挥中心主任彭为红、省消保中心主任蔡浩，十堰市市场监管局二级调研员欧阳华等参加活动。



宣传活动中，十堰市市场监管局、市消费者委员会联合发布《放心消费倡议书》，号召广大经营者以“诚信经营放心消费”的服务理念，切实承担商品质量和消费维权义务，自觉履行保护消费者权益第一责任；为获得省级放心消费示范单位、国家知识产权优势企业、“守合同、重信用”企业等荣誉的企业代表授牌；竹山县市场监管局发布桃花源街区“放心消费示范街”创建方案；企业代表宣读《放心消费承诺书》；刘福林、杨鹰、彭为红、蔡浩、欧阳华等领导共同按动启动球，正式启动“放心消费还是湖北”走进十堰·竹山专题宣传活动。

近年来，十堰市市场监督管理局深入推进放心消费建设工作，多渠道开展消费教育引导，增强经营主体责任感和参与度，培育省级放心消费示范点16家，展示十堰市放心消费建设成果，全力营造安全放心的消费环境。

## 宜都市“三站合一”护航三峡千古情景区消费市场秩序

文/吴立群

食品快检动静结合，共享共治更走心。设置食品快检服务台，收集游客、经营商户食品抽检意愿，每月定期安排快检人员驻点开展免费快检服务，检测项目涵盖农（兽）药残留、非法添加、餐饮具洁净度等12个，检测样本均由群众、商户提供或监管人员随机抽查。将“食品快检车”开进景

区，先后开展“你点我检”“你点鄂检”进景区食品抽检活动6次，完成“你点鄂检”专项监督抽检15批次，受理、开展食品快检37批次，收集民意建议22条，发放《食品安全风险提示》60余份，以近距离快检服务切实提升群众食品安全共享共治参与度。

# 襄阳市召开 2024年全国百城消费者满意度测评工作推进会

文/魏海霞

10月21日上午，襄阳市政府召开2024年全国百城消费者满意度测评工作推进会。市政府副市长朱东斌参加会议并讲话。会议由市政府副秘书长朱冬林主持。市消费者权益保护工作联席会议召集人、市市场监管局党组书记刘涛通报2023年襄阳市参评情况。各城区（管委会）分管领导、市委宣传部、市委网信办、市政府办及市消保工作联席会议成员部门负责人、各区市场监管局主要领导参会。

襄阳市消费者权益保护工作联席会议召集人、市市场监管局党组书记刘涛宣读了《襄阳市参加2023年全国百城消费者满意度测评情况通报》，安排部署2024年迎检工作。

襄阳市从2018年起，已连续六年参加全国百城消费者满意度测评，今年继续参加。六年来，襄阳市的测评成绩一直在稳步提升，已进入全国百城第一梯队序列。

朱东斌副市长对消费者满意度测评工作给予肯定，对下一步工作提出要求：进一步提高认识，高度重视开展消费者满意度测评工作的重要意义；进一步把握重点，以精准对标提升消费者满意度；进一步担当尽责，真抓实干地抓好消费者满意度测评迎检工作。他强调：今年的全国百城消费者满意度测评工作，全市上下要拿出志在必得的决心和争分夺秒的干劲，结合自身实际，找准定位、厘清思路、明确路径，坚决完成我市消费者满意度测评工作任务，为加快襄阳市都市圈高质量发展、奋力推进中国式现代化襄阳实践作出新的重要贡献。

会上正式印发了《襄阳市持续提升城市消费者满意度工作五年（2024—2029年）实施方案》。襄州区政府、襄城区政府、樊城区政府及市商务局结合工作职责，围绕加强消费者权益保护，提升消费者满意度，进一步营造良好消费环境进行了交流表态发言。

多元融合普法宣传，法治旅游更丰富。结合景区基础建设，投入14万余元，打造以游客服务中心为主阵地、景区内各宣传站为辅助点的普法教育区域网。借助“酱草柑茶醋”特色食品宣传区、食品安全知识宣传牌、“三推一禁”公益宣传画、游客聚集区LED滚动大屏幕及“一家亲”情景剧巡回演出等载体，让游客边游边看，边看边学。维权专班不定时在景区内外围开展食品安全、消费维权检查和宣传，及时向群众讲法律、解难题，以“法旅”融合宣传丰富群众体验。

专班处理消费投诉，化解纠纷更高效。制定

游客投诉快速处置工作方案，实行“局、所、站”三级联动，抽调多名执法人员轮班全天候入驻消费维权站。按照线上投诉即接即派，接派及线下投诉即接即处原则，开园以来，维权站积极发挥“响应快、受理快、处理快”优势，共处理食品安全、商品及服务质量、价格（不含景区门票及旅游服务收费）等各类消费纠纷47起，处置率、满意率均为100%，同时采取“从接诉到与消费者初次联系不超过30分钟”、“当天限时办结”两项措施，有效提升了游客满意度。



# 宜昌市召开 2024年消费者权益保护工作联席会议

文/王李华

11月4日下午，宜昌市召开2024年消费者权益保护工作联席会议。联席会议召集人、副市长汤明出席会议并讲话，市政府副秘书长范绪忠主持会议。联席会议副召集人、市市场监管局局长李建军作工作汇报。

会议传达了市领导对我市参加全国百城消费者满意度测评情况的批示意见；通报了前期市消费者权益保护工作联席会议工作情况；安排部署了下一阶段工作。会议要求：一是完善消保联席会议制度，进一步增强部门协同合力；二是创新纠纷多元化解方式，进一步优化社会共治机制；三是优化诉求闭环处置机制，进一步提升综合治理水平；四是提升消费宣传教育效能，进一步提升提振消费信心。

市商务局、市农业农村局、西陵区政府围绕消费者权益保护、提升消费者满意度等方面工作进行了交流发言。

汤明在讲话中指出，不断提升消费者满意度，让安全消费、放心消费可持续，既是加快构建新发

展格局、推动高质量发展的重要举措，又是当前形势下积极应对需求收缩、推动经济健康发展的重要途径。近一年来，市市场监管局作为联席会议办公室，充分发挥统筹协调作用，各成员单位协同共治，着力提升服务品质，丰富消费场景，优化消费环境，各项工作取得了积极进展。汤明强调，要深化认识，持续优化消费环境，完善促进消费长效机制，更好满足群众多层次多样化消费需求；要补齐短板弱项，开展放心消费行动，提升消费供给品质，加强日常监管执法，做好消费教育引导，全力提升消费者满意度；要凝聚工作合力，持续完善消保联席会议机制，深化信用体系建设，推动各项工作任务落地落实。

市委宣传部、市委网信办、市农业农村局、市商务局、市文化和旅游局、市城运中心等联席会议成员单位，夷陵区、西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区政府及高新区管委会分管负责同志，市场监管局分管负责同志参会。

## 鄂州市消委组织党员到唯品会联合开展主题党日活动

文/余英

11月6日上午，鄂州市消委、鄂州市市场监管局、葛店分局部分党员到唯品会（湖北）电子商务有限公司联合开展主题党日活动，20余名党员参加。

会上，集中学习了党的二十届三中全会精神，深入领会发展新质生产力为推动高质量发展的内在要

求和重要着力点。深刻认识数字经济对于培育和发展新质生产力的促进作用，促进数字经济和实体经济深度融合拓展经济发展新空间，助力新质生产力加快形成和发展。市市场监管局工作人员宣讲了《关于规范“双十一”网络促销经营活动的提醒告诫函》，提醒

## 荆门市消费者权益保护中心党支部 联合开展主题党日活动

文/熊志强

10月18日，荆门市消费者权益保护中心党支部与市移动公司品质管理部党支部前往京山市孙桥镇张文秋故居联合开展“传承红色基因，弘扬革命精神”主题党日活动。

在张文秋故居，全体党员在鲜红的党旗下庄严肃立，高举右手、握紧拳头，重温入党誓词。一句句誓词铿锵有力、振奋人心，在场的每一位党员都深受触动，进一步坚定了理想信念。

进入故居，各个厅室墙壁上图文并茂的展板上，生动再现了张文秋同志在大革命时期、土地革命时期、抗日战争时期、解放战争时期的革命生涯，为建立新中国和参加祖国建设所做的贡献。大家通过观看珍贵的历史遗物和图片资料，聆听革命故事、感悟革命精神，重温了那段激情燃烧的红色

岁月，学习了革命先烈崇高的品格风范，经受了一次灵魂的洗礼和升华，进一步激发了责任感和使命感。

随后，大家来到京山农场开展消费体察活动。京山农场是一个集休闲观光、科普教育、农业体验、生态旅游为一体的大型农业景区，通过对该景区服务、价格和农产品等项目进行体察，提出建议，引导提升服务质量，宣传法律法规。

此次活动的开展，加强了两个支部之间的沟通与互动，党员们受到革命传统教育思想洗礼，增强了党员干部的责任感和使命感。大家纷纷表示：将在今后的工作中，立足本职岗位，凝聚奋进力量，更好地发挥党员先锋模范作用，用实际行动践行初心使命。

---

唯品会规范促销经营行为，积极营造公平有序的网络市场环境，切实维护消费者合法权益。

随后进行交流，唯品会消费维权服务站负责人和葛店分局消费维权中心负责人分享了近期在投诉处理工作中遇到争议较大、诉求集中的相关案例，参会人员结合实际进行点评，并围绕如何提升产品入库质量把控、服务质量提升、和解能力提高等方面提出意见建议，促进企业高质量发展激发新活力凝聚新力量。

2023年，鄂州市场监管消费维权体系创新推行“3+1+N”工作法，鄂州市市场监管局、市消委改变以往单纯“单诉调解”、刚性执法工作模式，将维权

数据作为企业整改的“风向标”，帮助企业找准痛点，推行“3+1+N”工作模式，“3”即对一个月内达到3次及以上同类问题投诉举报的经营主体，实行“清单制”，并分单至辖区市场监管部门；“1”即辖区市场监管部门接单后，主动上门为经营主体开展一次“全面体检”，开展风险隐患排查；“N”即辖区市场监管部门根据经营主体的“体检结果”，精准施策，开好N个“祛病良方”，帮扶经营主体提供高质量商品和服务，推动经营主体高质量发展，既要回应消费者合法诉求，更要帮扶经营主体提高服务质量，更好地优化消费环境，激发消费活力。



## 全省消委组织投诉业务培训班在武汉召开

文/聂喜洋

11月18日至20日，全省消委组织投诉业务培训班在武汉召开，省消委、省市场监管局消费者权益保护处、12315指挥中心相关负责人出席开班仪式，省消委秘书长蔡浩作开班动员讲话。各市、州、直管市、神农架林区消委有关负责同志、投诉工作负责人，省重点行业消费维权机构负责人，省、市级调解员代表，共计110余人参加了培训。

蔡浩指出，消费维权工作责任重大，使命光荣，

各地消委组织、行业维权机构、社会调解员要切实提高站位，充分认识消委组织在消费维权领域发挥的独特作用，积极发挥消委调处消费纠纷方式灵活、程序简易、效率高、成本低的优势，凝心聚力，实干善为，不断提高消费维权工作质效，构建多元共治共建共享的大消保工作格局，为擦亮“放心消费还是湖北”金字招牌，建设湖北先行区贡献积极力量。

在培训班上，省消委律师团、宜昌市消委、竹山县麻家渡镇市场监督管理所3位专家围绕《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》、“百城消费者满意度测评”“预付式消费侵权行为治理探索”、投诉举报流程及职业投诉举报人处理技巧进行了讲解。省家电维修行业维权办，省眼镜行业维权办，省通信行业维权办工作人员及省消委特聘调解员和潜江市消费纠纷人民调解委员会等6名同志作了经验交流发言。

最后，培训班学员赴锂解研究院进行消费体察，深入实地了解新能源动力电池有关消费知识。



## 荆州市消委异地联调 助农解忧获群众锦旗称赞

文/谭郭庆

10月8日，国庆节后第一个工作日，恩施州来凤县大河镇马家坝村2组村民田先生为荆州市消费者委员会送来感谢信和锦旗，感谢荆州市消委维权助农，为老百姓办实事，挽回经济损失近7万元。

2024年9月10日，荆州市消委接到恩施州来凤县大河镇马家坝村村民田先生维权诉求，其反映于今年7月28日在荆州市高新区农机市场花近6.95万元购买了一台收割机，在作业过程中收割机频繁出现故

障，维修多次仍然有不同的故障发生，要求销售商退机或者更换同款机型。

荆州市消委接到投诉后，立即启动宜荆荆恩区域消费维权一体化消费维权异地联调工作机制，迅速展开调查，得知田先生购买的收割机为二手农机，之前上过户，购买价格为6.95万元，成交后销售商只给了收款收据、三包凭证和产品使用说明书，未给购机税务发票和履行过户手续，购买该收



## 襄阳市消委成功举办2024年 食品药品安全消费维权知识培训班

文/喇超美

为提升消费维权工作效能，襄阳市消费者委员会于11月13日至15日成功举办了全市消委系统2024年食品药品安全消费维权知识培训班。此次培训班由襄阳市质量强市工作和食品药品安全委员会办公室、襄阳市消费者权益保护委员会秘书处联合举办。旨在建设一支政治过硬、业务精良的社会共治消费维权队伍。培训班采取封闭式集中培训的教学方式，邀请了湖北工业大学、湖北文理学院的教授，以及省消委、襄阳市司法局和襄阳市市场监管局的业务专家骨干进行授课。

此次培训为期两天，时间紧凑、内容丰富。培训内容涵盖了《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《消保法实施条例》、《民法典》等法律法规的解读，以及全国消协智慧315平台和湖北315消费投诉和解平台的操作实务培训，消费投诉调解技

巧等实用知识。培训内容包括：《消费者权益保护法实施条例全文解读》、《新时期消费者权益保护工作的思考》、《市场监管领域投诉举报类行政复议案件实务》、《马克思主义理论视域下的消费维权工作》、《食品安全 你我共守护》等课程。

各县（市、区）市场监管局分管领导、消委秘书长（城区局消保股负责人），以及各企业专兼职维权人员、消费维权志愿者等共125人参加了此次培训。

通过这次集中培训，学员们纷纷表示内容丰富，干货满满，不仅提高了维权水平，交流了工作体验，也加深了相互了解。在今后的工作中，会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，增强我市人民群众在消费领域的获得感、幸福感和安全感。



割机后2个月内共发生5次故障，维修后故障一直未得到有效解决。为了尽快处理消费者诉求，荆州市消委先后联系该品牌收割机销售商和区域经理，调

查事情缘由，并组织消费者、销售商和厂家代表在荆州市消委进行三方调解。通过多次调解沟通，品牌方最终同意为田先生办理退货退款。

田先生在感谢信中对荆州市消委及参与调解的工作人员表示衷心的感谢。荆州市消委负责人表示：在今后的工作中，将化鼓励为动力，更好地履行法定职责，进一步提升消费纠纷调处能力，积极探索化解消费纠纷的新途径和新方法，努力为广大消费者解难事、办实事，切实当好消费者的“娘家人”。

# 荆州召开消费者权益保护工作 联席会议2024年全体会议

文/张琼

为发挥联席会议制度作用，推动消费维权社会共治，11月14日，荆州市召开消费者权益保护工作联席会议2024年全体会议，联席会议召集人、市政府副秘书长徐驰出席会议并讲话，联席会议由召集人、市市场监管局党组书记、局长刘兵主持会议，市市场监管局、市发改委、市公安局等26家联席会议成员单位有关负责同志和联络员，市场监管局相关业务科室负责人共70余人参加会议。

会上，联席会议办公室主任、市市场监管局副局长吕涛涛汇报了2024年全市消费者权益保护工作情况，部署了下一步工作；市发改委、市经信局、市公安局、市邮政管理局、市妇联等5家成员单位分管领导就消费者权益保护工作情况和今后工作思路进行了交流发言。

会议强调，一是要提高站位，充分认识消费者权益保护工作的重要意义，不断改善消费环境，强化消费者权益保护，让放心消费、安全消费可持

续；二是要综合施策，全力营造安全放心的消费环境，发挥好联席会议办公室牵头作用，进一步推动放心消费行动，完善全市商业配套服务体系，提升消费供给品质，落实行业主管部门对相关消费领域的日常监管责任，普及消费法律知识，引导经营者守法经营、消费者理性维护合法权益；三是要协同发力，构建科学高效的消费者权益保护体系，持续完善消保联席会议机制，进一步畅通投诉举报渠道，构建消费纠纷多元化解机制，提高综合监管效能。

会议要求，各成员单位要进一步增强消保工作责任感和使命感，切实履行工作职责。要以问题为导向，结合自身职能，抓好巩固提升，补齐短板弱项，在各自职责范围内做好消费维权工作；要结合推进放心消费行动开展专题宣传，切实增强经营主体诚信经营意识和消费者依法维权意识，共同推进全市放心消费环境建设。

## 荆州开展《消保条例》宣传进商超活动

文/田宪

为深入宣传贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《消保条例》），10月10日，荆州市市场监管局、市消费者委员会在荆州万达广场开展系列宣传活动，现场接受消费者咨询投诉30余人次，发放资料1000余份，提升消费者

维权意识和企业社会责任意识，营造更加安全放心的消费环境。

活动现场，荆州市市场监管局、市消委工作人员结合荆州市食品安全宣传周启动仪式，向群众发放《消保条例》相关宣传资料，通过设置宣传展板



## 关爱夕阳红 护航“银发消费” ——汉川市消委走进老年大学宣讲消费维权知识

文/章志军

如何有效提升老年人消费维权意识，增强识骗防骗能力，规避消费陷阱？10月16日，汉川市老干局、汉川市消费者委员会在老年大学举办以“关爱夕阳红 护航“银发消费”为主题的消费教育知识讲座，为在场的近200名老年朋友送上了一堂别开生面的“消费维权”科普课。

讲座中，汉川市消委会副会长兼秘书长章志军采用通俗易懂的语言，从消费者权益保护、消费维权指南、产品广告虚假宣传、如何正确选购保健品等方面，为老年大学学员详细宣讲《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》出台的背景、内容、重要意义，深刻剖析健康类、休闲类、理财类、养老助老类、日常生活类等消费投诉热点内容，并结合“销售假冒养老产品”、“保健品”、“虚假投资养老”等典型案例，生动形象地讲解了不法分子如何利用老年人心理而实施消费欺

诈、虚假宣传的常见套路，提出行之有效的防范建议，在互动交流问答环节学员们积极踊跃发言。活动现场，消费维权志愿者还向老人们赠发了《中华人民共和国消费者权益保护法》漫画手册、《老年消费教育指导手册》等宣传资料200余份。

活动结束后，一位龚姓学员说：“这次消费教育宣讲到老年大学，生动接地气，切实让我们了解了很多消费知识，弄清弄懂了一些生活中常见的消费陷阱，还学到了如何消费维权，自己的‘钱袋子’是不会让诈骗分子撬开的。”

下一步，汉川市消委将持续开展形式多样的消费教育宣传活动，并通过发布消费警示、提示将消费知识传递给广大老年消费者，增强老年消费者防范诈骗意识，在帮助老年人守好“钱袋子”安享晚年的同时，也让老年消费者敢于消费、乐于消费，携手促进安全消费环境和“银发经济”共同健康发展。

和现场解答咨询等形式，向现场群众介绍《消保条例》的适用范围及其亮点条款，着重宣传个人信息保护、预付款消费、“霸王条款”“大数据杀熟”等与消费者密切相关的消费常识，让群众知法、懂法、用法，增强居民理性消费、自我保护、依法维权的意识和能力。此外，工作人员还在现场就食品安全和计量安全等方面的问题对前来咨询的群众给予专业地解答，得到了现场观众的高度评价。

荆州市市场监管局、市消委通过持续开展宣贯

活动，广泛宣传《消保条例》，不断提高经营者自律意识和消费者依法维权意识，不断推动社会各界对消费者权益保护工作的关注和支持，共同努力构建公平、公正、安全的消费环境。



# 黄冈学生新街60家商户共创 “放心消费一条街”

文/龙林 陈江华

12月5日下午，由黄冈市消费者委员会、黄冈市市场监督管理局共同举办的黄冈市“放心消费一条街”公开承诺活动在黄州学生街广场举行。



活动现场，黄冈市消费者委员会、黄冈市市场监管局向广大消费者、经营者、行业协会和政府职能部门发布了放心消费倡议，公布了参与学生新街放心消费承诺活动的经营主体名单。经营者代表现场作出放心消费公开承诺，并为学生新街首批“放心消费承诺单位”授牌。

据悉，首批学生新街“放心消费承诺单位”共有60家，涵盖食品摊贩经营、食品零售经营、供餐企业、药品零售企业、特种设备使用企业等多个行业领域。黄冈市市场监管局还开展了“青年文明号”志愿服务活动。

此次放心消费公开承诺活动，是该市进一步优化消费环境，提振消费信心，激发消费活力的重要举措。通过逐店开展合规经营指导，逐批培育发展“放

心消费承诺单位”，号召学生新街经营者以“诚信经营 放心消费”的服务理念，主动承诺践诺，提升商品服务质量，规范明码标价，自觉接受社会监督，共促消费提质升级，共同维护消费者权益，着力打造“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”的“五心”消费街区。

近年来，黄冈市深入推进“放心消费在黄冈”建设活动，先后开展“3·15”国际消费者权益日系列活动和消费维权进校园、进乡村、进企业、进社区系列宣传活动，提升消费服务质量。在全省率先开展黄州学生新街“放心消费街区”建设，以“小街区”带“大消费”。统筹开展“暖心购物公益行 放心消费在黄冈”、“守护祖国未来、关爱视力健康”、“走进黄冈蕲春 开启寻‘艾’之旅”等系列消费体察活动，推动消费场景体验提档升级、消费供给链提质增效。全域实施“放心消费行动”，全市累计创建省级放心消费单位41家，通过全国12315平台和12345平台受理工单2.6万件，为消费者挽回经济损失773.03万元，通过线上和解，线下调解挽回经济损失123.89万元，有效维护消费者权益，提高市民群众消费满意度。

下一步，黄冈市消费者委员会、黄冈市市场监管局将持续凝聚共识，深入实施放心消费建设，完善放心消费共治格局。依法依规加强分级分类监管，加大对侵害消费者权益行为的打击力度，完善矛盾纠纷多元化解机制。引导市场主体诚信经营，不断营造公平竞争的市场环境，着力打造“能消费、愿消费、敢消费”的安全放心消费环境。

## 枣阳市成立首家街区消费维权服务站

文/刘宗泰

11月8日，枣阳市大汉茂商业广场消费维权服务站挂牌成立。据了解，这是枣阳首家街区消费维权服务站。该消费维权服务站内，街区配备了专职负责调解消费纠纷的分管领导和责任人员，市场监管局派驻了“服务专员”，同时将街区有关负责人和市场监管服务专员手机号码在商场内进行张贴公示，引导群众现场解决问题，实现小事不出街区、矛盾纠纷不上交。



“以前消费者打电话到12315热线，经过层层转交给辖区市场监管所后，工作人员再联系商家和消费者沟通协调，花费的时间较长。设立服务站之后，一些简单的消费纠纷维权站工作人员现场就能解决，不仅缩短了维权周期，降低了维权成本，更提升了群众的消费体验感。”枣阳市市场监管局党组副书记、副局长吴斌说道。

2024年，为进一步拓展消费维权参与渠道，维护消费者合法权益，构筑消费维权社会共治格局，枣阳市市场监管局探索开展街区（社区）维权服务站建

设，关口前置，督促经营者依法落实消费维权主体责任，努力把消费纠纷化解在源头、解决在初期。

大汉茂商业广场负责人表示：将重视消费者诉求，最大程度地减少消费投诉、化解消费纠纷，同时在商品质量、服务体验、诚信经营、售后保障等方面不断优化提升，为消费者营造便捷、安全、放心的消费环境。



此外，枣阳市市场监管局还在重点企业妍琪生物科技有限公司设立了消费维权站，督促企业加强“一法一条例”的学习贯彻，在企业内部养成学法、守法的良好风尚，从而更好地维护消费者合法权益，降低自身合规成本和违法风险。

下一步，枣阳市市场监管局将加强对消费维权服务站的业务指导，建立维权站常态化联络互动机制，督促经营者落实消费者权益保护第一责任人的义务，建立不合格商品退市、无理由退货、赔偿先付等消费纠纷和解机制，大力推动消费维权服务站建设提质增效，进一步提升消费维权服务效能，使维护消费者合法权益更加便民化、常态化。

# 电影票不能退？ 湖北省消委启动公益诉讼诉前机制进行纠正

文/胡翠兰 周文财

“网络平台电影票购买后无法进行退换”，湖北省消费者委员会和武汉市洪山区消费者权益保护委员会启动公益诉讼诉前机制，帮扶影院修改退改签机制，纠正“霸王条款”，维护消费者合法权益。目前，洪山区15家影院在第三方猫眼、淘票票平台基本上符合退改签程序。

2024年8月13日，武汉市洪山区消费者权益保护委员会接到洪山区人民检察院检察建议书：反映三家影院行为构成利用格式条款并借用技术手段强制交易而限制、排除了观众在合理时间内退票的合法权益，加重消费者责任、减轻经营者责任，存在第三方网络购票平台关闭退票程序，违反相关法律法规规定，涉嫌侵犯了消费者的合法权益。省消费者委员会收到洪山区消费者权益保护委员会报告后，召开专题会议进行分析研判，确认三家影院存在设置“霸王条款”侵犯众多消费者合法权益的行为，决定启动公益诉讼诉前机制进行纠正，营造健康规范的电影市场秩序。

认真调查核实。武汉市洪山区市场监管局、洪山区消费者权益保护委员会从武汉市文旅局及武汉市市场监督管理局一体化智慧市场监管平台中调取三家影院相关登记信息，同时通过手机查询影城在猫眼、淘票票网络平台退改签信息，确认三家影院利用格式条款并借用技术手段强制交易，不支持消费者退票，损害消费者合法权益。

提出指导建议。针对三家影城影院在猫眼、淘票票网络平台购票不支持退票机制上，损害消费者

合法权益的行为，8月15日电话联系三家影城负责人了解相关情况并上门向三家影院进行《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第十七条及相关法律法规普法宣传，联合洪山区市场监管局制发《行政指导建议书》，要求三家影院自收到行政指导建议书10日内认真研究并及时完善影院第三方猫眼、淘票票购票平台退改签机制。

抓好整改落实。8月20日前三家影院均回函，说明退改签机制存在问题的原因并表示立即整改，重新与第三方平台签订合同，更改系统设置，制定更有利于消费者的规则。洪山区消保委于8月19日、8月20日及8月30日对三家影院整改情况进行调查核实，调查结果分别为：未取票放映前0分钟可退票，放映前0分钟可改签；未取票放映前60分钟可退票，放映60分钟前可改签；未取票放映前24小时可退票，放映前0分钟可改签。

深化工作成效。洪山区消保委于9月对全区15家影院退票程序进行摸底、调查和规范，15家影院在第三方猫眼、淘票票平台均设置了相应退改签机制。10月，省消委对洪山区消保委摸排的15家影院进行抽查，未发现影院设置不允许退改签的“霸王条款”。全省影院企业要认真贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，落实主体责任，重视消费者权益，完善合规体系，依法合规经营，共同营造放心舒心的消费环境，促进电影市场繁荣发展。

## 湖北省消委提起的首例个人信息保护民事公益诉讼结案

文/胡翠兰

2024年10月28日，湖北省消费者委员会诉被告李某等四人个人信息保护民事公益诉讼案由武汉市中级人民法院依法调解结案。本案系2021年11月1日《中华人民共和国个人信息保护法》正式施行后，武汉市首例涉及公民个人信息保护的民事公益诉讼案件，也是湖北省消费者委员会提起的首例消费者个人信息保护民事公益诉讼案件。

### 案件回顾：

2023年12月，湖北省消费者委员会从武汉市经开区人民检察院公告的侵犯公民个人信息案件获得有关线索，了解到李某等四人于2023年6月至8月，通过中介招聘兼职人员，办理手机卡号，并私自截留该手机卡号售卖给线上注册QQ、微信等APP软件获利。

湖北省消费者委员会高度重视，及时安排部署，开展调查取证，组织专家律师团律师、武汉经开区人民检察院检察官对案件进行专题分析研讨，认为李某等四人直接或间接参与电信服务业务，属于个人信息的处理者。其通过招募众多不特定兼职人员，将手机卡号私自截留并对外非法出售，存在侵害不特定多数消费者个人信息安全的主观故意。据此，湖北省消费者委员会依法提起民事公益诉讼。武汉市中级人民法院于2024年5月29日立案，并于2024年5月31日书面告知武汉市互联网信息办公室。

本案经依法审理，李某等四人对侵权事实无异议。为兼顾情与法，发挥教育引导，湖北省消费者委

员会在本案审理期间耐心向被告释法说理，被告表示诚挚悔过。最终，双方在武汉市中级人民法院的组织下达成如下调解协议：李某等四人确认已采取有效措施删除非法持有的所有兼职人员的个人信息；通过《中国消费者报》公开向消费者赔礼道歉，登报费用由李某等四人共同承担；李某等四人分别赔偿因侵犯公民个人信息所造成的损害，赔偿金额共计36000余元。调解书经公告三十日，现已生效。

### 社会效果：

互联网时代，依法保护消费者的个人信息权益成为消费者组织的一项重要职责。《中华人民共和国个人信息保护法》是我国首部针对个人信息保护的专门法律，首次明确个人信息处理者违反本法规定处理个人信息，侵害众多个人的权益的，消费者组织可以依法向人民法院提起诉讼。本案调解结案取得了良好的社会效果，希望社会各界高度关注和重视消费者个人信息权益保护，为消费者的个人信息权益保护构筑更为坚实的“防火墙”。

## 酒店划线价对消费者有何影响？ 酒店虚标划线价依法会受到何种处罚？

文/柳春龙

临近双11，越来越多的消费者开始囤酒店，为未来出行做准备，酒店商家也迎来火爆的业绩增长。不过，一些不和谐的声音也开始出现。

在旅游代理平台（OTA）上，消费者通常会看到酒店的两个价格：一个较小、被划掉的灰色价格，该价格叫做划线价（如基础卖价等参考价），主要用来做参考；另一个是醒目的购买价，是叠加商家和平台相关优惠后的价格，划线价和购买价格之间的差额就是消费者所获得的优惠。如果划线价指向服务商指导价，那说明这是酒店商家自行设定的，他们可以在不同的OTA平台设定不同的划线价，同时通过一些补贴和促销活动让利消费者，使得消费者以更低的价格购买到产品和服务。

去年“五一”期间，潜江市市场监管局对主城区酒店实行了全覆盖检查，并公布了3起涉嫌价格违法的典型案例，都与虚标划线价有关。

### 划线价对消费者的影响：

划线价是消费者预订酒店时的重要参考。一般来说，从消费者的心理感受来看，购买价和划线价的差额越大，获得的优惠就越大，相应的也更加划算。与此同时，同一平台也可以给予不同消费者不同的优惠策略，消费者的购买价也会不一样。

以武汉某酒店为例，大床房的划线价为289元，在叠加平台促销活动和抵用券优惠后，消费者购买价为238元，差额为51元，该差额相当于消费者在

平台享受到的优惠总金额。当然，酒店针对不同客户也会有不同优惠，比如某些酒店会分别给新老会员以不同优惠，该价格也会体现在差额的明细说明中。

### 酒店虚标划线价依法会受到处罚：

酒店商家标注划线价，需遵守相关法律法规。《中华人民共和国价格法》第十四条第四项规定，利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易，属于不正当价格行为。《中华人民共和国价格法》第四十条规定，经营者有本法第十四条所列行为之一的，责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得五倍以下的罚款；没有违法所得的，予以警告，可以并处罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。比如潜江市的案例中，有一起典型案例就是酒店经营者在网络平台标价销售客房时，以并无实际销售过的划线价，诱骗消费者与其进行交易，违反了上述规定所以遭受到处罚。

OTA平台、网络销售平台等作为酒店信息展示方，也有义务对划线价的含义进行说明。目前各大OTA平台均已在价格说明中介绍划线价，并说明划线价为参考价，是指酒店门市价、服务提供商指导价、零售价、市场价或酒店曾经展示过的销售价等。

不论是酒店商家，还是OTA平台，都应遵守相关法律法规，并向消费者清晰展示，共同维护良好的价格市场秩序。作为消费者，应仔细阅读价格标注和相关说明，了解实际价格和优惠情况，避免因误解而造成不必要的损失。



# “促销活动”后闭店岂能一闭了之？ 《消保条例》有罚则

文/胡翠兰

## 案情简介

王先生投诉称：某健身房利用“周年店庆买三送二”活动，骗取健身会员预交会费后即停止营业，未提前告知消费者健身房要停止营业的消息，也拒不退款。

经调查得知：此前，因长期拖欠房屋租金，该健身房所在的商铺出租方已要求健身房于2024年7月1日前迁出商铺，逾期不迁出，将采取停电措施。2024年4月，健身房收到商铺解除租赁合同通知函后，不仅置若罔闻，反而让其员工通过当面推销、朋友圈发布图片等形式，对外隐瞒这一情况，宣称举办两周年店庆促销办卡活动。健身房在此次周年店庆活动中共为10名消费者办卡续费，金额达4万余元。2024年7月17日，健身房发布会员告知书谎称：由于房东恶意停止能源供应正式闭馆，会员卡转至其他门店。

## 案例分析

### 1.健身房侵犯消费者知情权

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）第八条规定，消费者有权知道其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况。健身房隐瞒即将关店的实际情况，举办促销活动向消费者收取费用，侵犯了消费者的知情权。

### 2.健身房应当履行相应义务

（1）应当提前30日告知消费者。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称《消保条例》）第二十一条规定，健身房决定停业或者迁移服务场所的，应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位

置公告经营者的有效联系方式等信息。本案例中，商铺要求健身房于2024年7月1日前搬离商铺，健身房应该在搬离前30日明确告知消费者停止营业或更换营业场所的信息。

（2）应当停止收取预付款并退还消费者的预付款余额。

该案例中，该健身房拖欠房租的行为严重影响到自身与商铺间的房屋租赁合同，被要求按时迁出商铺，即在2024年7月1日之后，该健身房已经无法按照合同要求在原有商铺地址为消费者提供健身服务。根据《消保条例》第二十二条第三款规定，该健身房目前已经出现重大经营风险，有可能影响按照合同约定向消费者提供正常服务的，应当停止收取预付款。同时根据《消费者权益保护法》第五十三条规定，收取预付款后健身房未按照约定向消费者提供服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

### 3.行政部门可进行相应处罚

一是该健身房在即将停止营业30日前未通过合理的方式明确通知消费者，根据《消保条例》第五十条规定，违反该条例第二十一条“提前告知”规定的，市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款等行政处罚。

二是该健身房在出现无法履行合同的经营风险时还收取预付款的行为，根据《消保条例》第五十条规定，违反本条例第二十二条“重大经营风险停止收款”规定的，由有关行政部门责令改正，可以

# 荆楚维权

根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款等行政处罚。

## 消委观点

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》于2024年7月1日实施，将进一步保护预付式消费消费者知情权和财产权益，减少因经营变动给消费者带来的不便和潜在损失，增强消费环境的稳定性和预见性。

**提醒经营者：**经营者在停业或迁移前要公开透明地通知消费者，给予消费者提前准备和选择的时间，以便及时调整消费计划、索要退款或处理未完成的服务，否则面临行政处罚责任。

**提醒消费者：**预付式消费一般时间较长，商家发生情况可能性较大，尽量避免一次性投入过多资金。

要提高警惕，关注商家近期的经营状况。一旦发现商家发布停业、迁址公告，建议立即截图、拍照或打印相关页面，包括公告内容的证据进行备份。利用公告中提供的有效联系方式主动与商家联系，确认解决方案，店铺搬迁导致消费者无法方便地获取服务或商品，消费者有权要求退款。

消费者要注意保存好交易凭证和合同，发生消费纠纷时先和经营者协商和解，和解不成可拨打12315、12345进行投诉举报，或通过关注微信公众号“湖北省消费者委员会”，登录投诉和解平台进行投诉，依法维护自身合法权益。

## 法律依据

### 《中华人民共和国消费者权益保护法》

第八条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，

或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第五十三条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。

### 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》

第二十一条 经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

第二十二条 经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

经营者出现重大经营风险，有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的，应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的，应当提前告知消费者，并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定，有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务，或者要求退还未消费的预付款余额。

第五十条 经营者违反本条例第十条至第十四条、第十六条、第十七条、第十九条至第二十一条规定，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上5倍以下的罚款，没有违法所得的，处以30万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

## 新房装修糟心事 深入现场解纠纷

文/黄波

2024年10月8日，荆门市消费者委员会装饰行业纠纷调解室调解员叶向荣接到荆门市消费者委员会的转办投诉。投诉称：“今年3月，市民余先生委托一家装修公司进行装修，合同约定工程价格为7万元，现已支付67900元。装修接近尾声时，余先生对房屋进行验收时发现该房屋铺贴的瓷砖有近30多处有空鼓现象，要求装修公司对全屋瓷砖进行返工，经多次沟通无果。

### 案情处理及结果

接到投诉后，叶向荣组织双方现场调解。装修公司认为此次给余先生家铺贴瓷砖的，是手艺非常好的老师傅，不可能全房达到30多处空鼓现象，最多10多处，在国家标准范围内。在双方各执一词的情况之下，叶向荣立即组织市装饰行业专家库成员，携带空鼓锤等检验工具跟双方当事人一起到余先生家对每一块瓷砖逐一进行检验并进行标记。在双方当事人的见证下，检验出余先生家瓷砖空鼓处约20至30处，其中有5块瓷砖的空鼓率超过国家标准，为必须更换，其余20余处边角处的空鼓，可以进行注浆处理。同时，专家库成员也对瓷砖空鼓的原因做了分析：一是施工师傅未严格按照施工标准施工；二是地暖的找平未达到强度标准；三是个别的瓷砖有一定的误差，必须使用瓷砖调平器，导致受力过大，边角就容易造成空鼓；四是装修公司在施工管理上存在一定过错。

到底是局部更换还是铲除重新铺贴，双方僵持不下。叶向荣开启“背对背调解”模式劝导双方。对于余先生来说，将全屋瓷砖进行铲除重新铺贴工程量、代价大、整改周期长，还存在一定的风

险。另外，造成瓷砖空鼓的真正原因，必须进行司法鉴定，而司法鉴定会有一定的费用，纠纷处理的周期会更长，不利于快速有效解决纠纷。叶向荣从服务、管理、法律、诚信等方面对装修公司进行说服教育。

经调解，双方达成一致意见并签署《调解协议》。双方把增加的项目、减下来的项目、未做的项目、余先生应支付的尾款、此次瓷砖空鼓修复费用进行冲抵后，装修公司支付余先生2544元由余先生自行安排处理，其处理的方式与结果与装修公司无关。装修公司现场履行并对除瓷砖外施工的其他项目按照合同约定提供质保。双方当事人非常满意。

### 案例评析

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。本案中，装修公司的镶贴工未严格按照施工标准来施工及施工管理上的缺位是造成空鼓的因素之一，按照法律规定，应当履行重做、修理的义务。



# 黄冈市消费体察活动走进蕲春

——蕲艾全产业链直播关注人次50万+

文/龙林

9月21日上午，“放心消费还是湖北—走进黄冈蕲春 开启寻‘艾’之旅”消费体察活动在黄冈市蕲春县成功举办。

在湖北省市场监管局消保处一级主任科员何怡及湖北广播电视台交通广播新闻部主任邓吉的引导下，湖北省、黄冈市、蕲春县消费者委员会联合省市县市场监管部门组织市人大代表、政协委员、蕲艾协会代表、消费者代表、新闻媒体等19人组成消费体察团，首次以全程直播的方式，深度体验蕲艾全产业链的消费场景。

在湖北蕲艾科技集团，消费体察团来到蕲艾文化展示中心，在与蕲春蕲艾推介官江亮的互动过程中，详细了解了蕲春的发展历史，蕲艾的文化历史、种植历史和发展道路。



“目前已建设12亩恒温大棚种苗繁育基地，完成蕲艾新种苗‘蕲黄1号’‘蕲青1号’的标准化种植和繁育，极大提高了蕲艾品质质量，我们的‘艾王’高度可达3米。”湖北艾师傅科技有限公司董事长陈志祥向大家介绍道。

“我们始终坚持通过全产业链打造蕲艾品牌，通过一二三产业融合发展不断提升蕲艾产品附加值，在市场准入、质量品牌、消费者权益保护等多方面发挥市场监管职能，同时我们还成立了蕲艾执法中队，助力规范市场秩序，服务蕲艾产业高质量发展。”蕲春县市场监管局党组书记、局长陈隆表示。

“黄冈市市场监管局致力于从源头上为社会公众营造放心消费的环境，我们希望通过这次蕲艾全产业链直播，带着消费者深度感知消费场景，同时我们也将围绕全产业链全流程环节，强化消费者权益保护，不断提振消费信心，优化消费环境。”黄冈市市场监管局消保科科长罗浩萍表示。

消费者代表汪女士说：“来的路上就听说一句话——‘世上只有两种艾，一种是蕲艾，一种是其他的艾’，刚才我看到了蕲艾的种植环境、产业发展和产业标准，让我对蕲艾的作用和功效也有了更深的了解，同时对咱们的蕲艾产品也更有信心了。”

在蕲艾产品展示研发中心和蕲艾生产车间，消费者代表们观摩了蕲艾产品数字化可视化大屏和手



工艾条制作车间，现场体验了手工艾条制作，对艾产品有更直观的感受和理解。

湖北蕲艾科技集团副总裁魏子龙表示，“我们十分注重消费者体验，通过线上+线下权益维护，为消费者提供更优质的产品和服务。未来我们还将坚持以供应链拉动产业链，推动蕲艾一二三产业融合发展。”

在蕲春艾灸馆，消费者代表们沉浸式体验了艾灸椅等蕲艾产品功效，并体验了名中医问诊服务，进一步增强了对中医药服务的体验感、获得感。消费者代表方女士说：“我平时经常伏案工作，容易肩颈酸疼，刚才用艾灸熏了一会儿，感觉肩膀的酸疼舒缓了，人也轻松了许多，蕲艾可真是个好宝贝呀！”

蕲春艾灸馆全球连锁公司总裁朱珠表示，“我们大力实施‘千城万店’计划，按照统一标识标牌、统一文化宣传、统一服装服饰、统一服务项目、统一技术疗法、统一耗材器具、统一指导价格、统一运营管理‘八统一’的要求，实行市场化运作，精细化管理。同时我们也致力于蕲春艾灸师培训，努力为消费者提供更贴心更专业的服务。”

据悉，湖北年种植艾草35万亩，年产干艾叶9万吨，全国排名第二，其中蕲艾种植面积约23万亩，在全国艾市场颇具知名度。近年来，蕲艾开发出4大类18个系列1000多个品种，拥有准、械、消、妆字号189个，注册商标7000余件。依托蕲春艾灸疗法国家级非遗和“蕲春艾灸师”劳务品牌，全省艾灸培训机构达31家，培训蕲春艾灸师7.3万人次，分布在



全国3000多家蕲春艾灸馆。目前蕲艾形成集艾草种植、精深加工、艾灸养生、文旅康养于一体的全产业链。2024年蕲艾品牌价值130.3亿元，是“四大名艾”中唯一入榜品牌。

此次消费体察活动，是黄冈市市场监管局贯彻落实“蕲艾十九条”的具体行动之一，由湖北省消费者委员会、黄冈市消费者委员会、蕲春县消费者委员会协同联动，首次围绕单个品牌全产业链开展深度直播，进一步加强了消费者与企业的交流，使消费者对本土品牌有了更进一步的了解，增强了消费信心，展示了品牌形象。活动通过湖北省电视台视频公众号、湖北广电抖音公众号、湖北省市场监督管理局抖音视频号等进行网络直播。截至目前，线上线下关注已突破50万人次。

黄冈市消委和市场监管部门相关负责人表示，将继续发挥社会监督和消费引导作用，持续开展放心消费行动，向社会推介展示黄冈优质消费资源，引导经营者不断提升消费品质和服务，推动消费供给提质升级，助推黄冈优质产业做大做强，行稳致远，努力营造放心消费环境，激发消费活力，为黄冈经济社会高质量发展做出贡献。



# 聚焦锂电池新型产业 湖北省消费者委员会开展消费体察活动

文/李树

11月20日，湖北省消费者委员会组织全省消委组织投诉处理、行业维权机构负责人，以及全省社会调解员代表40余人，开展了“聚焦锂电池新型产业”为主题的消费体察活动。

消费体察人员走进蔚能武汉锂解研究院实验室参观，听取了锂解研究院及技术的介绍，观看了解产线设备现场作业情况，深入了解锂解研究院新兴模式和业务，近距离感受电池技术的魅力。



锂解研究院以创新模式和业务引领行业发展，为新能源汽车用户及合作伙伴提供优质的电池管理服务，电池资产管理模式凭借降低用户购车门槛、丰富用户购车方案、保障电池健康安全等多种优势，得到市场高度认可。截至2024年11月，该研究院在运营电池规模突破18GWh，服务用户数量超过20万，资产规模达180亿以上，电池服务市场占有率超70%。随着市场服务成果的持续劲增，锂解研究院成为促进新能源汽车市场消费的重要力量。

通过现场观摩、听取介绍、消费体验、召开座谈会的形式，感受到新型锂电池研发成果。在座谈交流会上，相关专家分享了动力电池服务模式，电池生命周期，消费维权知识。就业务发展模式、如何保障电池健康和安全的，以及其他电池领域的行业前沿话题等进行了积极互动和热烈讨论。

## 聚焦新型消费 体验智能家居 ——荆州市开展家居建材行业消费体察活动

文/李 闯



根据近两年来消费者对家居建材行业的投诉举报及家居建材行业满意度问卷调查情况，为提升消费者在家居建材领域的消费体验，提振消费信心。10月29日，荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会组织“两代表一委员”、消费者、消费投诉社会调解员、媒体记者、家居行业、315消费维权律师团和中心城区消委负责人等组成35人的体察团，开展“聚焦新型消费 体验智能家居”家居建材消费体察活动。

活动通过现场观摩体验和召开座谈会的形式开展，体察代表们感受新型家居消费模式，旨在让代表团实地体验消费环境、价格收费、质量保障、公平交易、广告宣传、诚信服务、争议解决等内容，提升家居建材消费市场的透明度和公平性，帮助消费者解除消费疑虑，提振消费信心，构建放心舒心的消费环境。

体察团在荆州居然之家购物中心，先后参观了智能家居、卫浴、瓷砖、地板、床垫、全屋定制等多个

家装类别门店，查看了居然之家消费维权服务站，通过工作人员的讲解，进一步了解家装知识及售后维权途径，有效提高家装消费者的自我保护能力。

在湖北省质检院荆州分院，体察团参观了板材质量检测实验室及甲醛测量实验室，并听取了技术专业人员关于家具建材安全检测及选购要领介绍。

随后，召开座谈会。会上，市消委通报了近两年来家居建材投诉举报情况。大家踊跃发言，提出了产品质量、安全环境等方面的问题及在装修过程中遇到的困惑，专家一一进行解答，并提出了意见和建议。

体察结束后，体察代表们纷纷表示：通过此次活动，一方面增进了消费者对企业的了解，有助于促进企业诚信经营，提高企业的产品和服务质量；另一方面树立了品质消费信心，增强了鉴别假冒伪劣建材产品的能力，提升了消费者维权意识和社会监督能力。

鄂湘赣三省消委组织联合发布：

## 电热毯合规生产经营 科学选购使用预警提示

文/禹静 胡翠兰

近期气温骤降，电热毯等便民取暖小家电消费需求激增，根据央视新闻调查，市场上出现偷工减料、以次充好、假冒虚标的电热毯产品，存在潜在安全隐患。为切实保障广大消费者的生命健康和财产安全，湖北省消费者委员会、湖南省消费者权益保护委员会、江西省消费者权益保护委员会联合发布电热毯合规经营，科学选购预警提示，提醒生产经营者依法生产经营，消费者科学选购安全使用。

**一、提醒广大生产经营者：强化质量安全意识，切实履行社会责任，生产销售安全合格产品，主动营造安全放心的消费环境。**

**（一）严禁侵害消费者知情权。**电热毯产品合格证是指生产企业为表示其出厂的电热毯产品质量符合规定的技术要求，经其质检机构及检验人员检验合格后附于产品或其包装上的合格标识。通常包括产品的名称、生产厂商、生产日期、安全使用年限、以及必要的CCC安全认证等信息。合格证是生产企业对其产品质量作出的明示保证，也是法律规定生产企业所承担的一项产品标识义务。《中华人民共和国产品质量法》第27条规定：产品或其包装上的标识必须真实；《中华人民共和国消费者权益保护法》第8条、第18条规定：消费者有权知悉其购买、使用的商品真实情况的权利，经营者应当保证其提供的商品符合保障人身、财产安全的要求。如具有“合格证”的电热毯不合格，以次充好、虚标功率，误导消费者购买，严重侵害消费者的知情权、公平交易权。同时《侵害消费者权益行为处罚办法》第5条、第6条和第16条规定，经营者在销售的商品中以假充真、以次充好，或以虚假的商品说

明、商品标准等方式销售商品，以及夸大所提供商品的质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者属欺诈行为。《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条第一款规定，经营者有欺诈行为的，应向消费者支付所购电热毯价款三倍的赔偿金。

**（二）严禁生产销售伪劣产品。**《中华人民共和国产品质量法》第49条规定，生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品的，将依法承担行政责任甚至刑事责任。《中华人民共和国产品质量法》第50条规定，经营者以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品的，应承担行政处罚责任，构成犯罪的，依法承担刑事责任。《中华人民共和国刑法》第140条规定，生产者、销售者在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好或者以不合格产品冒充合格产品，金额达到5万元的，将构成“生产、销售伪劣产品罪”。生产、销售的电热毯产品是否合格，关系企业的发展与生命，关系市场秩序与公平，关乎人民群众的生命健康与财产安全。电热毯产品的生产者和销售者应对其生产、销售的产品质量以及安全性能严格把关，严禁生产、销售假冒伪劣的产品，否则可能面临承担刑事责任。

**（三）严禁采购伪劣产品。**不合格的电热毯存在极大安全隐患，容易造成消费者人身、财产安全受损。《中华人民共和国产品质量法》第43条规定：因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。属于产品的生产者的责任，

产品的销售者赔偿的，产品的销售者有权向产品的生产者追偿。销售者应当加强进货环节质量查验，强化商品质量安全，避免因采购劣质产品而承担连带责任。

**二、提醒广大消费者：勿购低价劣质电热毯，选择合格产品规范使用，注意电热毯安全使用年限，守护好自身健康安全。**

## （一）选购电热毯提示

一看声誉和价格。建议消费者在正规经营的商超、网购平台渠道，选择具有良好品牌声誉的厂商生产的电热毯，这些厂商产品质量、售后服务等更有保障。电热毯商品一般价格和质量基本相符，一味追求低价产品，在质量安全性上会有较大隐患。购买前可以查看比较产品口碑、评价和价格，避免选购出现过安全事故等负面信息较多的电热毯产品，避免选购超低价的劣质产品，增加使用安全隐患，甚至造成人身事故危害。

二看外观和尺寸。合格电热毯的外包装上生产企业名称、地址、联系方式、生产批号等信息齐全，印刷清晰规范。质量好的电热毯手感平整，面料柔软无漏针、不刺激皮肤，内部的电热线排列整洁规则，无交叉重叠和打结现象，消费者可根据床铺大小选购合适尺寸的电热毯。

三看合格证和CCC认证标识。电热毯产品自2018年8月1日起列入国家强制性产品认证（CCC认证）目录，产品合格证和CCC认证标识缺一不可，请消费者切勿选购、使用没有产品合格证或CCC认证标识的不合格产品。

四看功率和功能。建议单人使用功率不超过60W，双人不宜超过120W。优先选择带有指示灯、自动断电、双区调节、面料可水洗等多重保护装置功能的电热毯，安全性、卫生性更好。

五看电磁辐射指标。建议消费者选择达到或优于行业标准QB/T 2994-2020《电热毯、电热垫和电热褥垫》中规定的电热毯电磁辐射指标的产品，降低使用辐射量。

## （二）使用电热毯提示

一是阅读安全说明书和使用指南。建议消费者使用电热毯前仔细阅读产品安全说明书、使用指南，按照其上规定正确使用、维护和存储电热毯。

二是使用前检查电热毯表面。确保表面无破损、焦黑，插头无受损松脱，确保铺平无折叠，折叠使用可能会因局部过热，造成火灾。

三是通电时间不宜过长。一般是睡前通电加热，床铺被褥捂热后关掉电源再睡，不建议通宵通电使用，以免夜间睡眠时电磁场长时间暴露。

四是使用时不要与人体直接接触。使用时，上面应铺一层被单或薄被褥，谨防烫伤；电热毯不用时一定要切断电源，以防无人看管时酿成事故。

五是注意安全使用年限。合格的电热毯产品上必须附有安全使用年限标识。根据行业标准QB/T 2994-2020《电热毯、电热垫和电热褥垫》规定，电热毯的安全使用年限为6年，超过安全使用年限的电热毯存在能耗增加、安全隐患大增等问题，建议消费者及时更换。

鄂湘赣三省消费者委员会组织在此提醒：请广大消费者在购买后务必保存购物凭证，包括发票、产品吊牌、商品网页介绍截图、聊天记录、支付记录、合同等，均可作为出现质量问题等消费纠纷的维权证据。一旦发生消费争议或者发现生产销售假冒伪劣产品等的违法行为，请您及时拨打12315、12345热线电话、或向各级消费者组织投诉，依法维护自身合法权益。



## 荆州市消委发布消费警示：警惕殡葬消费三大陷阱

文/李 闯 田 宪

面对殡葬消费中存在的诸多陷阱，许多消费者在承受亲人去世的痛苦之余，还要承担不菲的殡葬费用。荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会发布殡葬用品消费警示，提醒消费者注意节俭办丧、理性消费；提醒经营者依法经营、诚实守信。

### 提醒广大消费者：

目前市场上殡葬消费存在三大陷阱：一是殡葬用品价格及质量与价值严重不符，有的成本仅十几元的殡葬用品标价上百元；二是一些殡葬服务环节和场所，经营者事先不告知逝者家属相关服务和标准，侵害了消费者的知情权；三是提供殡葬服务过程中，经营者要求消费者购买丧葬用品，遭拒就会以“不吉利”等说辞让消费者难堪。因此，消费者在选择殡葬服务时，要理性消费，要把握好自己的消费选择权。

消费者应提前与殡葬服务、殡葬用品经营主体主动沟通好如收费项目、收费范围、收费标准、减免政策、服务流程等，并保留好各项凭据，以免出现因缺少证据证明而造成维权难的问题。发生消费纠纷后，可及时拨打12345/12315热线投诉举报，或向当地消费者委员会投诉，依法维护自身合法权益。

### 提醒经营主体：

一、各殡葬服务、殡葬用品经营主体要严格遵守相关法律法规。加强价格自律，落实主体责任，做到依法经营、诚信经营。殡葬服务经营主体应严格执行明码标价规定，在经营场所显著位置公示殡葬服务收费项目、收费范围、收费标准、计费单

位、收费依据、减免政策、服务流程、服务规范和投诉举报电话等信息，接受社会监督。不得在标价之外加价出售商品或收取未标明的费用。公示时要将殡葬基本服务和延伸服务内容及其收费予以明显区分。商品或者服务的价格发生变动时，经营者应当及时调整相应标价。

二、对实行政府指导价、政府定价的殡葬服务和殡葬用品。各殡葬服务经营主体应严格执行规定的收费标准，不得超标准收费、自立项目收费、分解项目收费、重复收费、扩大范围收费、改变收费频次和计费方式收费。

三、对实行市场调节价的各类收费项目。应合理制定殡葬服务及殡葬用品价格，不得违反公平自愿原则以任何形式捆绑、分拆、搭售、强制销售商品或提供服务，不得实施价格串通、价格垄断、价格欺诈。不得以推销延伸服务项目为目的，隐瞒殡葬基本服务。不得将实行市场调节价的商品和服务价格，谎称为政府指导价或政府定价。严格执行当地惠民殡葬减免、优惠政策。



# 汉川市消委提示：别让美味“蟹”逅变成健康“危机”

文/章志军

秋风送爽，又到了一年蟹肥黄满的季节。螃蟹因其肉质鲜美、高蛋白、低脂肪深受大众喜爱。为帮助您和家人安心品尝美食，享受美好生活，现就安全选购、存放、食用螃蟹，汉川市消费者委员会温馨提示如下：

**一、选择渠道，理性购买。**消费者应选择正规渠道购买，索要发票或收据；线上购买的螃蟹，收货后应及时查看螃蟹是否存活新鲜，无论线上购买还是线下购买，发现死蟹要及时与商家联系。尤其是要理性看待“网络传言”，如网络上不乏“针眼螃蟹是注入了海水混合化学药物、让螃蟹更兴奋更鲜活”的说法。实际上，多数螃蟹的壳上都会有小圆孔，主要是运输过程中螃蟹相互挤压受伤造成的，并非人为所致。因为螃蟹本身属于比较好斗的生物，同类争斗、对抗天敌和捕捞运输过程中，都可能会造成“圆孔类”伤口。

**二、掂捏逗看，四步选购。**选购螃蟹可以采用掂、捏、逗、看四部曲，检验螃蟹是否为活蟹。掂，掂蟹的重量，个头相等的蟹，越重就越肥美；捏，用拇指和食指捏起蟹背并晃动，蟹爪下垂并跟着晃动一般都为死蟹。蟹爪坚挺，可以自行摆动的则为活蟹；逗，则是可以逗弄螃蟹的眼睛，如果有反应则证明是活蟹；看，大闸蟹的壳背一般呈黑绿色，带有光泽的是肉厚壮实的蟹。尾端肚脐凹出来，且蟹脐两旁会透出红色，一般都是膏肥脂满的蟹。蟹足绒毛丛生的则蟹足老健，无绒毛的则体软无力。挑选梭子蟹可以看蟹腹纹路，纹路越深，屁股与肚脐处越厚则越肥美。

**三、合理存放，科学食用。**消费者购买鲜活产品后应尽早食用，一旦发现死蟹要及时丢弃，不可冒

险食用。由于螃蟹富含蛋白质，即使已经烹饪过也容易被细菌侵袭，应按量烹饪，现做现吃，没吃完的螃蟹妥善保存，及时冷藏，并彻底加热杀菌后再吃。

**四、高温蒸煮，巧用佐料。**由于螃蟹的生活环境与习性等因素，蟹身中可能有寄生虫和细菌存在，尽量吃蒸煮熟的螃蟹。生吃大闸蟹，肺吸虫感染率很高，还可能被副溶血性弧菌感染，表现出肠道不适等症状，危害身体健康。食用时应除尽蟹腮、蟹心、蟹胃、蟹肠四个部位，避免摄入细菌、泥沙等，也可以沾姜醋汁食用，起到祛寒杀菌调味的作用。

**五、分清属性，合理搭配。**蟹肉中富含蛋白质，如果与鞣酸含量较高的食物一起食用，柿子、山楂、葡萄、石榴等，鞣酸会与蛋白质反应结合沉淀，容易引起消化不良、呕吐、腹胀、腹痛、腹泻等不适。且螃蟹属于寒凉食物，与其他寒凉食物如西瓜、山竹等同时食用容易影响肠胃功能，引起胃痛、腹痛等症状，所以应避免与以上两类食物同时食用。若食用后发现身体不适，应及时就诊。

**六、特殊人群，谨慎食用。**螃蟹属于海鲜类食物，对海鲜过敏的人员禁忌食用；脾胃虚寒人群、孕妇、小孩儿、老人应控制螃蟹摄入量，避免影响肠胃功能；蟹黄中富含脂肪和胆固醇，三高人群、心脏病人群应适量食用；螃蟹还属于高嘌呤食物，高尿酸血症患者、痛风患者不建议食用。

**七、保留票证，依法维权。**在购买螃蟹时，请主动索取购货凭证或者服务单据，网购时，注意保留商家宣传页面、双方聊天记录、产品交易记录等信息凭证。当您的消费权益受到侵害时，请及时拨打12315、12345热线或找当地消协组织进行投诉举报，依法理性维护自身合法权益。

# 中消协联合8家社会组织倡议：杜绝“舌尖上的浪费”！

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《粮食节约和反食品浪费行动方案》，营造“厉行节约、反对浪费”的良好氛围，中国消费者协会联合中国互联网协会、中国饭店协会、中国个体劳动者协会、中国电子商会、中国包装联合会、中国连锁经营协会、中国焙烤食品糖制品工业协会、中国营养学会，共同向餐饮行业经营者、广大消费者发出倡议。

### 深化“光盘行动”，遏制餐饮浪费

餐饮行业经营者要合理设计菜单、标注菜品规格、标明建议用餐人数，积极推广“小份菜”、“半份菜”；严格落实明码标价规定，明示所提供餐饮及服务价格、套餐内各菜品价格；在顾客订餐、点餐、加餐等环节，及时提醒顾客理性消费，并在餐后积极提供打包服务；转变承办宴会就餐方式，推行分餐，自主择餐，让每个食客都有吃的自主权，按需按量点餐取食；建立健全厨余垃圾分类收集、投放、运输、处理体系，推动厨余垃圾资源化利用和无害化处理。

### 规范营销行为，弘扬节约风尚

餐饮行业经营者要加强公益宣传，以醒目方式设置“光盘行动”“拒绝浪费”等宣传语，提示消费者适量点餐、理性消费；合理设置起送、满减额度，杜绝变相诱导消费者过量点餐；鼓励消费者在外卖订餐时选择“无需餐具”，通过建立环保虚拟账户、授予节约积分、发放优惠券等方式引导消费者购买小份餐品。

### 压实主体责任，促进行业自律

餐饮行业经营者要加强自律，执行国家、行业协会、企业制定的反食品浪费标准规范；对从业人员开展教育培训和普法宣传，提升餐饮行业加工等

环节中的反浪费的能力，提高引导消费者避免餐饮浪费的服务水平；餐饮外卖平台要引导商家合理改进配送范围、餐食包装等条件，提升外卖场景餐饮品质和消费者的用餐体验，防范食品浪费。

### 理性消费，文明餐饮

广大消费者首先要减少家庭和个人食品浪费。按照中国居民膳食指南要求，按人定量食物摄入量建议范围，倡导营养均衡、科学适量的健康饮食习惯，遏制铺张浪费等行为。在家合理安排一日三餐，外出就餐时选择根据用餐人数合理点餐，避免“爱面子、讲排场、比阔气”超量消费，以“光盘”为荣，以“剩宴”为耻，打包剩余饭菜，杜绝“舌尖上的浪费”；网上点餐时按需下单，合理搭配，避免为凑单满减盲目点单，造成浪费。

### 自觉抵制，社会监督

广大消费者要做绿色节约消费的监督者，发现餐饮企业存在诱导消费者多点餐或者设置最低消费，要勇于指出问题、批评纠正，主动参与社会监督；餐饮企业拒不改正的，可以向有关部门举报或是揭露曝光。

### 弘扬美德，人人有责

勤俭节约是中华民族优秀的传统美德，消费者要树立正确的食品消费观，在家合理处理食物、合理安排剩饭剩菜、不随意丢弃；在外把“光盘行动”“打包回家”作为一种时尚，从自身做起，做制止餐饮浪费的“践行者”；引导儿童亲朋好友合理膳食，不攀比，不炫耀，增强爱粮节粮意识，引领“杜绝浪费 崇尚节约”的良好风尚，做制止餐饮浪费的“宣传者”；对违背法律规范和公序良俗的餐饮浪费行为要积极举报反映，做制止餐饮浪费的“监督者”。



# 国家市场监督管理总局“双先”考察组 实地考察襄阳市消费者权益保护中心工作

文/喇超美

10月31日下午，人力资源社会保障部表彰奖励办公室、市场监管总局“双先”评选表彰领导小组办公室成立的考察组，会同省市场监管局莅临襄阳市市场监管局，对襄阳市消保中心开展全国市场监管系统先进集体实地考察。

考察组一行四人，市场监管总局机关党委副书记李祥章带队，省市场监管局工会主席、二级巡视员孙楚斌，人事处处长易坤参加考察。襄阳市政府副市长朱东斌、副秘书长朱冬林，襄阳市市场监管局党组书记、局长刘涛，党组成员、副局长刘宇陪同调研考察。

实地考察以个别谈话、查阅资料、座谈交流三种方式进行。座谈会由襄阳市政府副秘书长朱冬林主持。会上，市政府副市长朱东斌介绍了襄阳发展与全市营商环境和消费环境建设情况。襄阳市市

场监管局党组书记、局长刘涛汇报了消保中心机构建设、消费维权工作情况和下一步工作重点。“双先”考察组与襄阳市市场监管局机关党委、机关纪委、人事科、消保科负责人及消保中心班子成员、中层干部、群众代表进行了个别谈话和座谈，了解考察对象的真实情况。

会后，考察组一行前往管家巷消费维权站。襄阳市市场监管部门积极作为，第一时间在文旅网红打卡地管家巷建立消费维权站，快速反应处理消费纠纷，营造良好的消费环境，助力当地文旅经济发展。

随后，考察组来到襄阳市首家省级消费教育基地天丽国际家居建材市场建材中心，听取了企业在消费者权益保护方面的工作介绍，查阅了消费维权台账，考察了企业推行的30天无理由退货和购假先赔工作情况。

光荣榜

**湖北省**

湖北省襄阳市消费者权益保护中心  
湖北省宜昌市夷陵区市场监督管理局黄花镇市场监督管理所  
湖北省荆门市京山市市场监督管理局新市市场监督管理所  
湖北省孝感市市场监督管理局价格监督和反不正当竞争科  
湖北省咸宁市市场监督管理局标准化科  
湖北省恩施土家族苗族自治州恩施市市场监督管理局小渡船市场监督管理所  
湖北省鄂州市市场监督管理局

祝贺襄阳市消费者权益保护中心入选全国市场监管系统先进集体

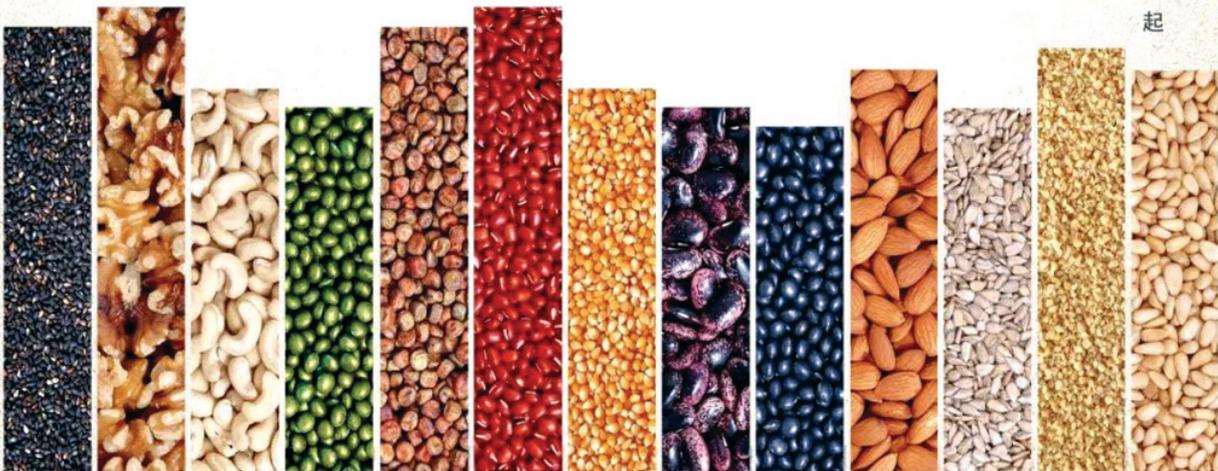
中国消费者报

光  
—  
盘  
—  
行  
—  
动

# 光盘行动

- 珍惜粮食 拒绝浪费 -

从  
—  
我  
—  
做  
—  
起



我们倡议 我们行动 从我做起