

# 荆楚维权



总第122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

2025年第2期

## 共筑满意消费

2025年消费维权年主题



### 聚力优化消费环境 助力提振消费信心

——湖北省隆重开展2025年纪念“3·15”国际消费者权益日活动

标准引领高品质供给 科技赋能消费新场景

——消费者评测“荆楚放心礼”发布会在武汉举办

湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合发布  
“618”网络集中促销合规提示

家电维修售后服务放心网点就选这129家



# 湖北受邀参加中消协甘家口消费大讲堂



5月29日，由中国消费者协会开设的甘家口消费大讲堂（第四期）在北京顺利举办。该活动聚焦“共筑满意消费”消费维权年主题，强化消费维权、提升消费体验、落实消费政策、传播消费知识，助力优化消费环境。黄冈市市场监管局、蕲春县市场监管局作为全国首批获邀参加的地方市场监管部门，代表湖北省围绕蕲艾产业和黄冈特色品牌进行消费讲解和推介，获得中国消费者协会的充分肯定及现场观众的高度赞赏。

活动中，黄冈市市场监管局党组书记、局长余水兵以《好山好水好物产 放心消费在黄冈》为题，讲述黄冈“地标好物”背后的产业故事与消费密码，展现市场监管部门和消委组织以品牌建设赋能消费升级的生动实践。文在黄冈——千年文脉织就消费新图景。从黄州的“东坡文化伴手礼 千年风雅入生活”到红安的“革命老区激活消费‘红色引擎’”，黄冈坚持将文化因子融入消费场景，让历史文化底蕴成为触手可及的消费体验。食在黄冈——山水馈赠成就消费新选择。“谷粮深处见匠心”的团风益元八珍、“高山放牧鲜味来”的罗田大别山黑山羊、“源自森呼吸”的英山云雾茶、“一枚好蛋的品质突围”的浠水鸡蛋、“一粥一饭的原香记忆”的黄梅香米，众多地标优品和特色食品共同构成了黄冈的“舌尖地图”，也承载着市场监管部门和消委组织为消费者筑牢的“品质防线”。养在黄冈——中医药大健康引领消费新生态。黄冈中医药文化源远流长，五大名医名扬四海。十大楚药，黄冈有五。“养生蕲春、中国艾都”“麻城菊花、福泽万家”等一大批康养品牌深

入人心。在黄冈，消费者能够品尝到“一朵金花护安康”的麻城福白菊，能够体验到“千年本草焕新生”的蕲艾，能够品味到被誉为“药食同源的健康密码”的武穴佛手山药。

蕲春县市场监管局党组书记、局长陈隆以《守护健康消费 传承千年智慧——蕲艾消费知识解读与维权》为题，用“四个一”概述蕲春特色，以《本草纲目》引入蕲艾消费知识，从三个方面帮助广大消费者练就科学消费的“火眼金睛”。一是千年蕲艾的传承与发展。李氏父子两代人的偏爱为“蕲艾”奠定坚实传承，县委县政府及多方领导的重视让“一棵草”跨越蜕变成为“千款品”，全年龄段的消费群体筑就多元化消费场景，让“蕲艾”出圈出海，唱响“一片艾叶，温暖世界”的不朽魅力。二是蕲艾卓越价值与市场表现。从家喻户晓的俗语，到“艾草之王”“艾中茅台”的传奇历程，专家学者、影视明星、主流媒体等聚焦“蕲艾”发展，在群众身边口口相传，赢得高度赞誉，却也衍生假冒伪劣产品。三是蕲艾产品选购与维权。“两大平台、一个园区”打造官方唯一发货地，实现源头“一码可溯”、正品“买全国、卖全国”的宏大蓝图，“五维鉴真法”破解蕲艾消费迷局，科学选购产品与理性消费观念是基础，畅通消费维权渠道为广大消费者持续提供合法权益保障。

此次参与中消协甘家口消费大讲堂，通过国家级平台提升“放心消费还是湖北”品牌的影响力，以消费端为支点撬动消费供给提质，促进全产业链高质量发展，为地方名优热门特色产业发展提供“消费驱动”新样板。

## 把提振消费摆到更加突出位置

本刊编辑部

日前，《湖北省优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》正式发布。今年3·15活动期间，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《提振消费专项行动方案》（以下简称《方案》），明确提出通过增收减负、优化供给、改善环境等多项举措，全方位提振消费，推动经济高质量发展。

消费是经济增长的重要引擎，在拉动经济的“三驾马车”中，消费是最基础、最关键的一环，特别是在当前经济形势下，其作用愈发凸显。把提振消费摆到更加突出位置，不仅是短期经济修复的抓手，更是长期结构优化的重要路径。

党的二十届三中全会提出，要“完善扩大消费长效机制，减少限制性措施，合理增加公共消费”。去年年底召开的中央经济工作会议和今年政府工作报告均将大力提振消费、全方位扩大国内需求置于经济工作重点任务的首位。《方案》的出台，正是对上述重要会议精神的具体落实，是推动经济向好的关键之举。

当前，我国消费规模持续扩大，市场活力不断增强，消费领域新增长点加速孕育，消费对经济增长的基础性作用日益凸显，但居民收入增长放缓、消费信心不足、供给结构不匹配等问题依然突出，消费潜力释放仍面临诸多堵点难点，消费对经济增长的基础性作用没有得到充分发挥。据估算，2024年中国最终消费占GDP的比重在55%左右，与发达国家消费占GDP比重普遍在80%左右相比，我国消费占比还有较大的提升空间。

《方案》提出了涵盖城乡居民增收促进、消费能力保障支持、服务消费提质惠民、大宗消费更新升级、限制措施清理优化等七方面行动，并从五方

面完善支持政策，全面发力提振消费，推动消费提质升级。在收入增长方面，高度重视工资性收入、财产性收入以及农民收入的增长，全方位提升居民的消费底气。在消费政策方面，提出诸多令人眼前一亮的举措，例如，将“互联网+医疗”等服务消费条目纳入鼓励外商投资产业目录，推动医疗健康、文化娱乐等优质生活性服务进口，有望为消费者提供更加多元化、高端化的服务选择。《方案》还特别强调保障休息休假权益，严格落实带薪年假制度，鼓励带薪年假与小长假连休，实现弹性错峰休假，这将为居民提供更多的休闲时间，促进旅游、休闲等消费的增长。

把惠民生与促消费有机结合，《方案》聚焦消费重点领域，加强统筹谋划，直面制约消费潜力释放的突出矛盾，加快补齐短板弱项，既兼顾消费市场短期困难与中长期发展，又充分考虑群众需求和行业发展诉求。通过持续巩固传统消费增长动力，积极培育新的消费增长点，为形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡，实现国民经济良性循环，提供坚实有力的支撑。

《方案》的出台，标志着消费在经济发展中的地位进一步提升。通过增收、优供、促环境改善三管齐下，系统性破解消费堵点难点，提升消费能力，挖掘消费潜力，增强消费信心，扩大消费需求，为经济进一步回升向好提供强劲动力。把提振消费摆到更加突出位置，不仅是当前经济工作的重中之重，更是实现经济高质量发展的必由之路。随着政策的逐步落地，消费市场必将焕发新的活力，为经济高质量发展注入持久动能。

# 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 龚付斌

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 罗浩萍

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 把提振消费摆到更加突出位置

#### 本刊策划：共筑满意消费

04 聚力优化消费环境 助力提振消费信心

——湖北省隆重开展2025年纪念“3·15”国际消费者权益日活动

07 省消委举办母婴行业消费维权普法宣教行动

08 省消委举办居住服务行业消费维权普法宣教活动

09 省消委举办通信行业消费维权普法宣教行动

10 省消委举办家电行业消费维权普法宣教行动

11 省消委举办汽车行业消费维权普法宣教行动

武汉市消协倡议：以文明理念引领消费新风

12 宜昌四项措施燃动消费共治新浪潮

——宜昌市消委2025年“3·15”系列纪念活动纪实

14 襄阳市“3·15”放心消费展盛大启幕！共筑满意消费新生态

16 荆州市开展“3·15”主题宣传活动

公安县举办2025年“3·15”纪念活动

17 荆门市开展2025年纪念“3·15”主题宣传活动

18 黄冈市纪念“3·15”暨优化消费环境专项行动盛大启幕！

19 咸宁市启动2025年纪念“3·15”系列活动

20 黄石市2025年“3·15”年度主题纪念

暨市场主体信用承诺活动圆满举行

21 十堰市3·15开展13项活动“共筑满意消费”

22 随州市举行2025年“3·15”活动启动仪式

恩施州举办3·15系列活动启动仪式

23 孝感市举办纪念“3·15”系列活动

安陆市举办纪念“3·15”暨消费维权宣教系列活动

24 鄂州市举办纪念“3·15”活动

房县开展“3·15”宣传活动

25 优化消费环境“十大行动” 激活消费“一池春水”

——潜江市举办2025年纪念“3·15”系列活动

- 26 天门市举行“3·15”纪念活动 集中销毁假冒伪劣商品  
襄阳市襄州区举办“3·15”活动现场会
- 27 仙桃市举行2025年“3·15”纪念大会
- 28 神农架林区举行“3·15”系列活动

## 本刊特稿

- 29 标准引领高品质供给 科技赋能消费新场景  
——消费者评测“荆楚放心礼”发布会在武汉举办
- 30 2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品名单
- 31 中央媒体、省内主流媒体高度关注  
首届消费者评测“荆楚放心礼”

## 消委动态

- 33 民法典宣传月普法宣传进商圈活动在汉举办  
湖北省通信行业诉源治理合规指导座谈会在汉召开
- 34 省消委召开汽车后市场消费领域诉源治理合规指导座谈会
- 35 武汉探索教育培训“安心学”服务保障  
联合美团推“按次扣费”新模式
- 36 荆州市消费者权益保护民事公益诉讼工作座谈会  
在公安县召开
- 37 黄冈市召开约谈会研讨解决投诉举报源头减量问题  
潜江市消委开展消费教育基地建设“回头看”
- 38 共筑“睛”彩 关爱眼健康  
汉川市举办“爱眼日”公益活动
- 39 丹江口市消委开展“用心检定燃气表 共筑满意消费”体察  
公安县消委开展消费维权业务培训
- 40 安陆市开展消费维权普法宣贯“五进”活动

## 消费提示

- 41 湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合发布  
“618”网络集中促销合规提示
- 42 鄂赣湘三省消费者组织联合发布  
中高考期间饮食安全消费提示
- 43 荆州市消委发布暑期培训消费提示：  
慎重选择机构，远离消费陷阱
- 44 家电维修售后服务放心网点就选这129家
- 48 防范“保健品”诈骗消费提示

## 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

## 聚力优化消费环境 助力提振消费信心

——湖北省隆重开展2025年纪念“3·15”国际消费者权益日活动

2025年，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会深入贯彻中央经济工作会议“大力提振消费，全方位扩大国内需求”精神及省委、省政府“打造放心安心的高水平消费环境”部署，始终将维护消费者权益作为市场监管工作的出发点、落脚点、着力点，创新落实“一三五”消保工作机制，以打造“放心消费还是湖北”品牌为目标，聚焦民生重点领域，深化维权机制创新，强化社会协同共治，扎实开展“3·15”系列纪念活动，为提振消费、扩大内需注入强劲动力。

活动期间，全省累计举办各类主题活动265场次，吸引4798家企业参与“放心消费双承诺”，20场消费维权法律知识竞赛共33930人踊跃参与；制作活动展板超2000个，线上线下累计360万人次消费者直接参与；7000家经营主体联动响应，手机公益短信覆盖6444.9万人次，张贴主题海报5000余张，发放维权手册20000余册，形成规模效应与社会影响力。

### 聚焦提振民生消费，开展四大专项行动

紧扣“优化消费环境，共筑满意消费”消费维权年主题，围绕消费品以旧换新政策，聚焦汽车、家电、食品等民生大宗消费领域以及“一老一小”重点群体与新兴消费场景。

#### 普法宣教行动：弘扬法治，提升维权能力

全省组织120余场线下普法宣教活动，覆盖社区、商圈、校园等场景；省消委联合襄阳、十堰等

地开展线上维权知识竞答，吸引3.9万人次参与。黄石、宜昌等地推进消费教育进老年大学、高校，举办10场专题活动。通过评选推广30位年度消费维权人物事迹，发挥榜样引领作用；恩施州开展“反餐饮浪费在身边”行动，将消费维权与弘扬传统美德有机结合，有效提升消费者法治意识与维权能力。





### 助企帮扶行动：规范秩序，维护市场公平

召开平台企业合规治理行政指导会，对省内20余家主流电商平台压实主体责任，引导平台内经营者诚信经营。开展不公平格式合同专项监督评议，聚焦网购快递、家政服务等重点领域，征集500份合同进行审查，提出整改建议，纠正“霸王条款”，净化市场竞争环境，保障消费者合法权益。

### 品质提升行动：创新驱动，打造荆楚品牌

发布“荆楚放心礼”图文标识及首批50件特色产品，以标准引领高质量供给；创新消费场景，依托高德地图上线公益地图，在供销荆选商城开设特色馆专区，实现产品溯源与便捷消费。制定《“荆楚放心礼”产品监督管理办法》，建立动态名录并公示，启动“荆楚放心礼”专属图文标识商标注册工作，运用数字化监管系统对标7大类29项标准开展评测。房县小花菇、鄂州武昌鱼、蕲艾雷火灸等产品通过评测认证，带动“荆楚放心礼”企业销售额增长，推动地方特色产品升级。



### 宣介体验行动：科普认证，筑牢安全防线

发布《了解认证，做明智的消费者》消费提示，普及认证标识知识与真伪鉴别方法；省市场监管局、省消委联合武汉、荆州等地开展“认证检验检测在身边”活动，通过集中宣传、实地参观、直播互动等形式，开放检验机构，展示技术成果，增强公众对消费安全的信任度。

### 创新消保机制建设，维权服务效能全面升级 升级智慧平台，实现“指尖维权”

引入先进算法模型，融合deepseek人工智能技术，构建穿透式、多维度的12315风险预警体系，对现有智慧消保平台进行优化升级。上线消费诉求多元化解应用系统，集成诉前和解、投诉调解、法律援助等五大功能模块，整合功能、数据、主体资源，构建“省、市、县”三级联动体系，为消费者提供高效便捷的维权渠道。



### 成立专业机构，推动行业自律

在育婴等重点领域成立消费维权办公室，创新建立“一承诺三公开”制度（质量承诺、价格公开、服务公开、售后公开），完善售后服务体系，破解行业维权难题，引导企业规范经营。

# 荆楚维权



## 深化数据应用，助企合规经营

“3·15”活动后，通过12315平台等归集消费投诉数据，运用12315分析预警系统针对投诉量前20的行业企业开展深度分析，形成专题“挑刺报告”并提出合规整改建议，推动企业强化消费者权益保护意识，从源头减少纠纷。

## 强化协同共治，凝聚放心消费社会共识

### 汇聚多方力量，共商维权大计

邀请32家联席会议成员单位、14家行业协会及企业、媒体、专家等社会各界参与活动筹备与实施，通过会议研讨、函询调研等方式广泛征集意见，制作《优化环境激活活力，放心消费耀荆楚》纪实宣传片，全方位展示维权成果与经验。

### 强化行业自律，推动诚信承诺

省消委组织家电、通信、保险、母婴、室内装修、酒业、眼镜等9大行业协会发起联合倡议，全省各地积极响应，全省4700余家市场主体参与放心消费承诺及七日无理由退货承诺，营造诚信经营氛

围。截至3月底，全省“线下购物七日无理由退货”承诺企业达7117家，3月累计销售额15.7亿元，环比增长4.63%。

### 多元宣传推广，扩大社会影响

联合权威媒体、新媒体平台及线下场景，开展立体化宣传。深度报道母婴、汽车等热点领域活动，直播“荆楚放心礼”发布等环节，提升公众参与度。活动获20余家央媒、省媒报道，新闻浏览量超150万人次，微博话题“放心消费湖北在行动”阅读量达1520.1万人次。

下一步，湖北省市场监管局、省消费者委员会将深入落实《优化消费环境三年行动方案（2025-2027年）》，围绕“共筑满意消费”消费维权年主题，持续在消费供给提质、秩序优化、维权提效、环境共治、示范引领等方面发力，全力打造放心安心的高水平消费环境，为加快建成中部地区崛起的重要战略支点，奋力谱写中国式现代化湖北篇章贡献力量。



## 省消委举办育婴行业消费维权普法宣教行动



为隆重纪念“3·15”国际消费者权益日，3月1日，省市场监管局、省消费者委员会在武汉联合举办“湖北省2025年“3·15”国际消费者权益日系列活动暨育婴行业消费维权普法宣教行动”。活动以“优化消费环境，共筑满意消费”为主题，聚焦母婴消费权益保护，发布了行业维权新举措，为持续净化育婴消费市场注入强劲动力。省市场监管局、省消委、武汉市消协、青山区市场监督管理局、育婴行业企业代表、消费者及媒体等100余人参加了活动。

活动现场，省消委通报了2024年全省消委组织受理育婴行业消费维权情况，成立了“湖北省育婴行业消费维权办公室”，并向社会调解员及维权办工作人员颁发了聘书。16家育婴企业做“优化消费环境，共筑满意消费”联合倡议，呼吁全行业严守品质红线，升级服务标准，推动科学消费，共同营造安全、透

明、温暖的母婴消费环境。50家育婴行业成员单位入驻全国消协智慧315平台和湖北315和解平台。

省市场监督管理局二级巡视员安顺典在讲话中指出，我省育婴行业正处于从粗放式增长转向专业化、品质化发展的关键阶段，希望省育婴消费维权办积极发挥专业优势，规范行业标准，推动行业自律，破解维权难题，将维权办打造成为专业维权的口碑品牌。各育婴行业经营者要坚持“消费者至上”理念，建立完善售后服务体系，用优质服务赢得消费者信赖。同时还寄语全省市场监管系统、消委组织，要进一步把维护消费者合法权益摆在更加突出位置，着力解决群众反映强烈的突出问题，为打造“放心消费还是湖北”维权品牌，加快建成中部地区崛起的重要战略支点贡献积极力量。

活动最后，与会人员赴湖北省孩子王儿童用品有限公司开展消费体察活动。

## 省消委举办居住服务行业消费维权普法宣教活动



3月13日，省市场监管局、省消费者委员会联合贝壳找房（湖北）消费维权工作站、贝壳找房消费教育基地举办湖北省2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨居住服务行业消费维权普法宣教活动。

活动以“优化消费环境，共筑满意消费”为主题，聚焦居住服务行业消费权益保护，为持续净化居住服务市场注入强劲动力。省市场监管局、省消委、武汉市消协、江汉区市场监管局、江汉区商务局、省室内装饰行业协会、居住服务企业代表、消费者及媒体等100余人参加活动。

活动现场，观看了2025年消费维权年主题“共筑满意消费”、“荆楚放心礼”湖北特色消费品专属图文标识LOGO和“透明工地”装修宣传片；省消委通报了2024年全省消委组织受理居住服务行业投诉分析报告；贝壳找房（武汉）消费维权工作站介绍了2024年消费维权工作情况，以及居住服务行业消费者权益升级内容；21家居住服务企业进行“优化消费环境 共筑满意消费”联合承诺；开展家装工艺流程和样板间消费场景体察。

数据显示，2024年全省消委组织共受理居住服务行业消费投诉3742件，反映的热点问题主要集中在装修质量、合同条款、售后服务、价格不透明等问题。为及时纠正和规范居住服务行业消费侵权行为，净化行业环境，省消委建议：各居住服务行业经营者要提高自律意识，增强社会责任；规范服务内容，完善售后体系；交付合格产品，依法履行义务；正视消费者诉求，快速解决消费纠纷。

省市场监管局二级巡视员莫铭在讲话中指出，优化消费环境、保护消费者合法权益，是全社会的共同责任。居住服务质量是关乎千家万户幸福生活的民生大事，要以省委、省政府提出的“打造繁荣火热的高品质消费市场和放心安心的高水平消费环境”为牵引，共同打造“放心装修、安心租房、舒心住房”的消费环境，贝壳找房平台和圣都等龙头企业要带头发挥数据和技术优势，建立消费维权快速响应机制，争做行业服务标杆，引领行业完善“真、准、全”信息披露机制，让“阳光交易”成为行业标配，释放居住服务行业消费潜力，助力居住服务市场平稳健康发展！

## 省消委举办通信行业消费维权普法宣教行动



3月14日下午，省市场监管局、省消费者委员会、省通信行业协会在武汉梦时代广场联合举办湖北省2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨通信行业惠民服务实事发布和放心消费营业厅培育活动，聚焦通信行业消费者权益保护，持续优化信息通信消费环境。省市场监管局、省通信管理局、省消费者委员会、省通信行业协会、省电信、省移动、省联通、省广电网络、省铁塔公司相关代表，“五心”服务先进个人代表、消费者代表及媒体代表等100余人参加活动。省通信管理局党组成员、副局长梁长岛，省市场监管局二级巡视员安顺典出席活动并致辞。

活动现场，省通信管理局宣布了通信行业2025年惠民服务十件实事，并进行启动仪式；观看了2025年消费维权年主题“共筑满意消费”和“荆楚放心礼”湖北特色消费品专属图文标识LOGO宣传片；省通信行业协会宣布了通信行业“放心消费营业厅”评议标准，并进行培育活动启动仪式；省通信行业协会宣读了2024年度湖北通信行业“五心”

服务提升行动表扬文件，与会领导为先进单位和先进个人代表颁奖；邀请专职律师进行个人信息保护专题讲座，进行消费知识互动，现场气氛活跃。

梁长岛在讲话中指出，2023年以来，省消费者委员会和省通信行业协会联合开展湖北通信行业“五心”服务创建活动，全力构建“消费放心”“服务称心”“体验舒心”“使用安心”“关怀暖心”的“五心”服务体系，积极引导企业诚信经营，有效化解矛盾纠纷，为营造安全放心的通信消费环境发挥了重要作用。

安顺典在讲话中提出，要进一步发挥专业优势，深入推进“五心”服务体系建设，不断完善行业标准，强化行业自律，破解行业维权难题；要进一步强化通信知识普及，加强与消费者的沟通，提高消费者维权意识，共筑满意消费；要进一步把维护消费者合法权益摆在更加突出位置，着力解决群众反映强烈的突出问题，共同打造放心通信消费环境，助力通信行业平稳健康发展，为服务湖北经济高质量发展、加快建成支点作出新的更大贡献。

# 省消委举办家电行业消费维权普法宣教行动



3月15日，省市场监管局、省消委在武汉京东MALL举办湖北省2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨家电行业消费维权普法宣教行动，活动以“优化消费环境，共筑满意消费”为主题，聚焦家电消费升级与服务保障，助力家电行业高质量发展。省市场监管局、省消委、武昌区市场监管局、区消协、省家电协会、各品牌家电企业代表、新闻媒体代表等100余人参加了活动。

活动现场，省消委通报了全省消费诉求多元化化解机制建设情况，观看了2025年消费维权年主题“共筑满意消费”和“荆楚放心礼”湖北特色消费品专属图文标识LOGO宣传片。

省家电协会解读了2025年家电以旧换新政策，公布了129家家电维修售后服务放心网点，为消费者提供透明、便捷的维修服务指引。12家知名家电

品牌联合现场承诺，将完善质量管控、畅通维权渠道、提升消费透明度，推动绿色消费升级。

省市场监管局二级巡视员莫铭在讲话中指出，我省家电行业正处于向智能化、高端化、绿色化方向转型升级的关键阶段，希望省家电行业协会持续发挥桥梁纽带作用，推动行业技术标准创新，规范行业自律；各家电经营者建立完善售后服务体系，严控产品全链条管理；全省市场监管系统、消委组织，要进一步把维护消费者合法权益摆在更加突出位置，着力解决群众反映强烈的突出问题，为服务经济高质量发展、加快建成支点作出新的更大贡献。

最后，与会人员在京东MALL体察了智能家电消费新场景。

## 省消委举办汽车行业消费维权普法宣教行动

为服务汽车以旧换新政策，大力提振汽车行业消费，优化消费环境。3月18日上午，湖北省市场监督管理局、湖北省消费者委员会联合湖北省电动汽车协会在武汉市江夏区举办湖北省2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨汽车行业消费维权普法宣教行动。省市场监管局、省消费者委员会、武汉市市场监管局、武汉市消费者协会、江夏区市场监管局、江夏区消费者协会及湖北省电动汽车协会、第5车道，湖北省汽车专家委员会代表，湖北省汽车后市场协会、武汉市汽车流通协会代表，省、市新闻媒体代表，汽车行业品牌代表等

100余人参加了活动。省市场监管局二级巡视员安顺典、江夏区政府领导出席活动并致辞。

活动现场，介绍了“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测公益活动，宣传了2025年消费维权年主题“共筑满意消费”，省消费者委员会发布汽车消费维权大数据；省缺陷产品召回中心讲解汽车三包及召回知识，省汽车后市场企业联合会讲解了汽车保养消费知识，比亚迪、东风岚图、蔚来等汽车品牌介绍了新能源汽车技术发展趋势，进行了消费维权知识问答互动，开展了汽车行业消费新产品、消费新场景体验，活动内容丰富实用，气氛活跃。

## 武汉市消协倡议：以文明理念引领消费新风

文/吕萍

今年“3·15”是第43个国际消费者权益日。3月12日，在湖北省市场监督管理局、武汉市文明办、湖北省消费者委员会指导下，武汉市市场监管局、武汉市消费者协会共同启动“文明诚信 共筑满意消费”“武汉以我为荣”文明实践活动文明消费篇，进一步倡导市民文明理性消费，维护消费者合法权益。活动现场，开展了维权服务等多个主题的消费宣传。

2024年，武汉市市场监管部门以“优化消费环境 激发消费活力”为指引，交出了一份温暖人心的答卷：全年受理消费者诉求35.5万件，为市民挽回经济损失6700余万元，有1100余家商户开展了线下无理由退货承诺，全市消费环境持续优化。

在江夏区菱角湖万达广场活动现场，武汉市消费者协会负责人解读了2025年全国消协组织消费维权年主题“共筑满意消费”。2025年，将促进高品质消费，让消费者消费内容更满意；促进高质量维权，让消费者消费过程更满意；促进高水平共

治，让消费者消费环境更满意。

“让我们携手同行，以诚信经营筑牢消费信任基石，以文明理念引领消费升级浪潮，共同构建安全放心、品质舒心的消费环境。”酒类、餐饮、家电、眼镜四家行业协会齐聚一堂，共同发出诚信经营倡议，号召全行业以品质服务守护消费安全，以文明理念引领消费新风。武汉京东MALL、工贸家电航空路店美的厨电、银泰百货武汉创意城匡威专柜等商家代表进行线下无理由退换货承诺。

活动当天，现场还设置了十个公益宣传展位，涵盖了消费维权服务、公平交易服务、产品质量科普、食品安全快检、中药材鉴别、真假烟鉴别、真假酒鉴别、配镜消费和消防安全等多个主题。过往市民纷纷驻足，积极参与互动，领取宣传资料并咨询相关问题。展位工作人员耐心解答市民疑问，普及消费维权知识，将“武汉以我为荣”文明实践活动文明消费篇深入推进。



## 宜昌四项措施燃动消费共治新浪潮 ——宜昌市消委2025年“3·15”系列纪念活动纪实

文/王李华

为深入贯彻中央经济工作会议精神，大力提振消费，优化消费环境，宜昌市消费者委员会围绕“共筑满意消费 共建诚信宜昌”主题，以四项措施创新消费治理模式，推动形成政府监管、行业自律、社会监督、公众参与的消费维权共治格局。

3月13日，中国消费者协会发布《2024年100个城市消费者满意度测评报告》显示，宜昌以89.91的得分位居100个城市消费者满意度综合得分第3名。这是自2019年宜昌首次被纳入全国消费者满意度测评城市以来，连续三年在全国百城消费者满意度测评中位居前十，连续五年在省内参评城市中排名第一，在39个Ⅱ型大城市和24个中部地区城市中均排名第一。

### 一、消费维权社会参与同频共振

一是发布年度维权信息。在“3·15”期间，宜昌消委联合全媒平台发布2024年度宜昌市市场监管局、市公安局、市文旅局、市农业农村局、市卫健委、市烟草专卖局、市城运中心消费维权数据。通过投诉热点、调解成功率、重点领域整治成效等核心数据，揭示消费市场新动向；发布2024年度宜昌市十大消费维权案例，涵盖非法经营电子烟、种子，无证经营旅行社业务等热点领域，彰显各部门执法“零容忍”态度。

二是电台直播热线维权。3月12日，宜昌消委、市市场监管局联合三峡融媒体中心开展了党风政风热线融媒体特别直播节目。围绕“放心消费”这一主题，就“维护消费者合法权益，持续优化消费环境，提升消费者满意度”等相关问题与广大听众消费者朋友进行了交流。在节目中，宜昌消委介绍了

放心消费城市建设的任务目标和工作措施，市市场监管局介绍了2024年全市市场监管系统受理消费者投诉举报的相关情况。在节目中，陆续有消费者拨打直播热线投诉咨询，均得到妥善处置。

三是开展交叉消费体察。宜昌消委联动宜昌荆恩四地，开展跨区域消费体察。2月25日，宜昌消委组织40余名消费体察员走进湖北省消费教育基地——荆门钟祥莫愁村，通过对当地的旅游资源、线路、接待服务、硬件设施等实地考察，从环境卫生、明码标价、产品服务等13个方面对莫愁村开展了全面评价。体察代表肯定莫愁村规范管理的同时，也提出了文旅产品同质化、公共休息区配套等方面的改进建议。

### 二、多措并举持续激发消费活力

一是“放心消费”承诺助力提振消费。“3·15”纪念活动当天，夷陵万达广场14家企业代表参与“诚信经营 放心消费”承诺获现场授牌，60余家企业代表在“放心购承诺墙”上签名承诺，夷陵万达广场发声将以品质服务打造示范商圈，公开接受消委组织和消费者的监督。

二是“以旧换新”政策推动消费升级。为贯彻落实中央、省、市推动新一轮设备更新和消费品“以旧换新”决策部署，市商务局在“3·15”纪念活动现场发布了《2025年消费品以旧换新细则》，明确了补贴标准和申领流程。今年宜昌将坚持政策+活动“双轮驱动”，最大限度激发消费潜力和活力，继续在汽车、家电、家装厨卫、电动自行车等领域开展以旧换新活动，推动绿色低碳消费升级。

三是“双承一倡”活动优化消费环境。放心消费承诺、线下实体店无理由退货承诺和诚信经营倡议活动自2024年在全市推开以来，宜昌消委已在万达、水悦城、国贸、夷陵万达商圈组织引导205家经营主体加入承诺活动。“3·15”期间，各县市区同步开展了十余场“放心消费荆楚行”暨“放心购”承诺活动，共计500余家企业参加。截至目前，宜昌消委已引导15个行业1140家门店加入“线下实体店无理由退货”承诺活动，累计自行化解消费矛盾33.5万件，涉及金额2859万余元。

### 三、各方联合开展消费教育宣传

一是选树维权人物彰显力量。宜昌市中级人民法院法官易正鑫、宜昌消委投诉部主任郭一菲分获湖北省2024年度消费维权人物和提名人物。在“3·15”纪念活动现场为两位同志颁发荣誉证书，诠释“平凡人挺身维权”的精神。

二是维权视频大赛创新普法。为提升消费者权益保护普法宣传的社会传播力、影响力，提升新时代消费者维权意识，宜昌消委于“3·15”前期面向社会开展了“大力提振消费 保护合法权益”公益短视频大赛。众多热爱公益事业、热心公益传播的组织及个人积极投稿参赛。这些作品以生动的镜头语言，讲述了消费和维权的故事，展现了社会各界关心关注消费、共筑满意消费的精神风貌。经评审会评委评比，6部创意作品分获一、二、三等奖，15个作品获得优秀奖。

三是联合成员单位以案说法。连续四年，市消委推出的“以案说法”系列宣传短视频，引起了社会的广泛关注。今年宜昌消委继续联合成员单位以“十大消费维权案例”为素材，拍摄“以案说法”视频并在市级媒体展播，将法律条文和典型案例转化为通俗易懂的“维权避坑法宝”，提升消费者的维权意识。

### 四、全域联动形成维权共治格局

一是主会场活动成效显著。3月14日，由宜昌市文明办、市市场监管局、市消委联合主办的“共筑满意消费 共建诚信宜昌”——“3·15”纪念活动

在夷陵区万达广场火热开启。通过消费维权数据发布、消费政策解读、维权案例警示及有奖问答等多种形式，吸引千余名市民参与。活动现场，40余个部门和单位在现场为市民群众提供了咨询和接诉服务，发放了消费维权法律法规和科普宣传资料。

二是市县区协同全域覆盖。各县市区市场监管部门、消委组织均开展了线下纪念、专项检查、联动执法等系列活 动，全力守护消费者合法权益。兴山县、五峰县市场监管局联合县直相关部门通过摆台宣传、展示假冒伪劣商品，现场接诉调处等形式开展了纪念活动。五峰县市场监管局对近期查获的假冒伪劣商品进行了集中销毁。高新区在市生物园区职教园举办了特色纪念活动。区消协工作人员通过禁塑宣传展板、互动问答等形式，向师生积极普及“禁塑减废”的重要性，倡导绿色生活方式。远安县在“3·15”期间同步护航消费和“远马赛事”，助力经济社会高质量发展。其他县市区也纷纷开展了各具特色的纪念活动。“3·15”期间，全市各级市场监管部门、消委组织共计组织了12场线下活动，6场提振消费双向承诺活动，举办专题研讨会3场，开展消费维权成果展示12次，制作展板126个。

三是携手高校维权进校园。3月12日，宜昌消委、市市场监管局、市教育局联合三峡大学法学与公共管理学院开展了“3·15”消费教育进高校活动。活动聚焦新消费时代高校学生维权意识提升与食品安全知识普及，通过专题讲座、聘请监督员等多元形式，为200余名师生带来一堂生动的“消费维权实践课”，为宜昌消费者权益保护事业注入青春力量，将消费维权教育与消费实践紧密结合，通过“知识普及+实践参与”双管齐下，提升了学生群体对食品安全、消费陷阱的辨识能力。

此次“3·15”纪念活动见证了消费维权从“被动保护”向“主动预防”转型，见证了“政府严监管、社会强监督、消费者勇发声”的消费环境共治常态，下一步，宜昌消委将深入贯彻《优化消费环境三年行动方案（2025-2027年）》，持续破除行业痼疾，完善长效机制，为推动全市经济社会高质量发展作出更大贡献。



## 襄阳市“3·15”放心消费展盛大启幕！ 共筑满意消费新生态

文/喇超美

3月15日上午，“2025共筑满意消费——3·15放心消费展启动仪式”在诸葛亮广场举行。此次活动由襄阳市市场监督管理局、襄阳市商务局、襄阳市交通运输局、襄阳融媒体中心、襄阳市公共检验检测中心、襄阳市消费者委员会联合主办。襄阳市人民政府副市长朱东斌出席活动并讲话，襄阳市市场监督管理局党组书记、局长、市消费者委员会会长刘涛作主题发言，襄阳市市场监督管理局党组成员、副局长刘宇参加现场访谈，襄阳市市场监督管理局党组成员、副局长刘旭瑞参加活动。活动现场设置食品快检、手机变码、12315、消委投诉咨询等各类展台，积极处理群众各类消费投诉；襄阳市市场监督管理应急处置中心牵头各职能部门开展假冒伪劣商品集中销毁活动。

在启动仪式现场，襄阳市市场监督管理局党组书记、局长、市消费者委员会会长刘涛作主题讲话。刘涛指出：“2024年，全市市场监管部门持续保持高压态势，共查处各类违法案件4199件，并集中销毁案值达143万元的假冒伪劣商品；同时，12315热线高效运转，受理群众投诉举报5万余件，办结率达到100%，为提振市民消费信心注入了强大动力。”2025年，襄阳的消费品以旧换新政策加力扩围，家电换新品类从8类扩至12类，新增微波炉、净水器等品类，单件最高补贴2000元；智能家居覆盖43类产品，补贴上限2000元；3C数码产品单件最高补贴500元。汽车换新政策力度更大：报废旧车换新能源车最高补2万元，燃油车补1.5万元；置换新车按价格分档补贴，新能源车最高补1.5万元，燃油车补1.3万元，进一步释放绿色消费潜力。

襄阳市市场监督管理局党组成员、副局长刘宇

在接受现场访谈时表示，将聚焦“四大安全”领域重拳出击，严查食品、药品、产品质量及特种设备安全隐患，并针对价格欺诈、虚假宣传等乱象开展专项整治。同时，推进消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领等五大行动，提升消费满意度。

经常网购的市民对“七天无理由退货”再熟悉不过。在今天的启动仪式现场，管家巷、鼓楼商场、武商襄阳购物中心、华洋堂、苏宁易购、好邻居、武商超市、沃尔玛、麦德龙、天丽家居等商家负责人共同发布承诺，将严格落实线下店面“七天无理由退货”，全力打造让市民放心的消费环境。在主管部门的积极引导下，截至目前，全市已有1423家实体店参与“七天无理由退货”活动，累计办理无理由退货82万件。

启动仪式上，襄阳市人民政府副市长朱东斌表示，襄阳将在消费安全保障、消费供给提质、消费秩序优化等方面精准发力，充分调动全社会力量，不断优化消费环境，坚决打击假冒伪劣商品，为打造中西部发展的区域性中心城市贡献力量。

3月15日，襄阳市还举行了2025年“3·15”假冒伪劣产品集中销毁行动，对去年查获的假冒伪劣商品进行集中销毁。此次集中销毁的物资主要是市场监管、公安、消防、烟草等部门一年来查获的假冒伪劣商品，主要有卷烟、白酒、葡萄酒、陈醋、药品、化妆品、玩具、燃气灶具、消防器材、建筑板材等，共有26类，货值约117万元。此次集中销毁行动，有效传递监管部门对假冒伪劣产品“零容忍”态度，有利于提高广大消费群体维权意识，震慑不法商家，警示其规范生产经营行为，树立诚信经营意识，共筑满意消费环境。

## 襄阳市2025年纪念“3·15”国际消费者权益日活动展影

### “3·15放心消费荆楚行·襄阳站”活动

3月15日上午，2025襄阳市“3·15”大型融媒体并机直播“共筑满意消费 3·15诚信护航行动”在诸葛亮广场隆重举行。活动由襄阳市市场监督管理局、市商务局、市交通运输局、市融媒体中心、市公共检验检测中心、市消费者委员会主办。

襄阳市人民政府副市长朱东斌出席活动并讲话，襄阳市市场监督管理局党组书记、局长、市消费者委员会会长刘涛作主题发言，襄阳市市场监督管理局党组成员、副局长刘宇参加现场访谈，襄阳市市场监督管理局党组成员、副局长刘旭瑞参加活动。

活动现场，设置了食品快检、手机变法码、



12315、投诉咨询等展台，处理群众各类消费投诉；襄阳市市场监督管理局应急处置中心牵头各职能部门开展假冒伪劣商品集中销毁活动。

### 2025襄阳广电3·15特别节目晚会

3月14日晚上8时，“‘同创放心环境 共筑满意消费’3·15在行动”特别节目在襄阳电视台900平米演播大厅举办，晚会通过电视、融媒体网络直播。襄阳市消费者委员会秘书长魏海霞在节目中发布了襄阳市2024年度消费投诉热点。



### 餐饮消费安全普法进社区

3月17日，襄阳市市场监督管理局在樊城区毛纺小区社区开展“3·15”消费教育进社区诚信教育实践教育活动，市消委屈飞主讲《餐饮消费纠纷案例解析》。



### 金融消保进社区宣传活动

3月11日上午，“3·15”金融消费者权益保护教育宣传暨《帮女郎进社区》活动走进襄阳昭明台。活动由襄阳市农村商业银行、市融媒体中心、市消费者委员会、市公安局襄城分局和襄阳古城街道办事处联合开展。



襄阳市消费者委员会发布了《金融消费提示》，提醒消费者：注意金融产品风险，避免掉进金融消费陷阱。

### 党风政风热线直播3·15特别节目

3月15日上午8点半，襄阳市市场监督管理局三级调研员李鑫、消保科刘晶晶、襄阳市消委法务和新闻宣传部主任文勇参加党风政风热线栏目直播3·15特别节目“凝聚消保维权合力 共筑襄阳满意消费”。节目中就电动车质量、预付式消费等问题进行法律探讨和宣传，现场接听了多个消费投诉电话。





# 荆州市开展“3·15”主题宣传活动

文/李 闽

3月15日，荆州市市场监管局、市消费者委员会以“优化消费环境 共筑满意消费”为主题，联合荆州区市场监管局、沙市区市场监管局、经开区市场监管局举办第43届“3·15”国际消费者权益日宣传活动。活动旨在通过多形式、多场景宣教，营造安全放心消费环境，增强市民维权意识。

本次活动以“优化消费环境 共筑满意消费”为主线，在中心城区万达广场、吾悦广场、泓光悦邻广场分别设立三个现场活动宣传点，打造沉浸式普法场景，通过实物展示、互动体验增强宣传实效。活动邀请市人大常委会副主任周汉中、市政协副主席黄星、市政府副秘书长郑佐浩、市委宣传部分部长闫昌武等市领导参加。

活动现场，市场监管、公安、消防、卫健、烟草等各部门工作人员及志愿者通过设立投诉咨询点、发放消费维权手册、张贴宣传画，悬挂宣传横

幅、商品真假识别、有奖知识问答、现场“你点我检”等活动，向市民普及消费者权益保护知识，引导消费者正确维权。

本次“3·15”系列活动在全市各地集中开展，全市27个部门上下联动，开展主题活动174个，党员干部及志愿者1279人次参与其中，现场共设20余个投诉咨询服务台，市场监管、消委会、司法等部门工作人员联合“坐诊”，制作宣传展板355个，现场受理消费投诉473件，涵盖网购纠纷、预付卡退款、食品安全等热点问题，为消费者提供咨询服务5251人次，发放相关法律法规、消费维权等宣传资料23376余份，销毁假冒伪劣商品11765件，26.5吨。

荆州市将持续完善“线上+线下”维权渠道，深化部门协作机制，推动消费纠纷源头化解，进一步优化消费环境，助力“敢消费、愿消费、乐消费”的社会氛围形成。

# 公安县举办2025年“3·15”纪念活动

文/肖冠锋

为响应支点建设号召，凝聚社会各方力量，提振消费信心，全方位加强我县消费者权益保护工作，持续优化消费环境，3月15日上午，公安县消费者委员会、公安县市场监管局联合相关成员单位，在三袁里广场举行以“共筑满意消费”为主题的消费者权益保护日活动，各乡镇设立分会场。县人大

常委会副主任蔡黎明，县人民政府副县长陈义勇，县政协副主席彭斯吉出席活动。

县领导一行走访各部门展台，检查指导消费维权成果展示。活动现场设置了多个功能区域，包括真假商品对比展示、法律法规宣传咨询、消费者投诉受理等，通过直观演示和互动答疑，帮助消费者

## 荆门市开展2025年纪念“3·15”主题宣传活动

文/黄波



3月15日上午，以“优化消费环境 共筑满意消费”为主题的纪念“3·15”国际消费者权益日主题宣传活动在荆门市体育文化中心成功举办，旨在保护消费者合法权益，营造良好消费环境。荆门市人大常委会副主任周美元宣布活动启动，市人民政府副市长刘国芳出席并致辞。

刘国芳强调，市委市政府高度重视消费者权益

保护工作，始终把改善消费环境、守护民生福祉放在重要位置。“共筑满意消费”是今年的消费维权年主题，“提振消费攻坚”是今年我市“七个重点突破”之一。市消费者权益保护联席会议成员单位和各级消委组织，要牢固树立以人民为中心的发展思想，准确把握“以重点突破推动整体提升”的精神实质，坚持稳中求进工作总基调，持续推进放心消费行动，全力打造“厚道荆门”消费供给形象。

活动现场，荆门市市场监管局和市消委组织观看了四大职能部门和六个行业协会的消费维权宣传视频，发布了荆门市2024年度消费维权典型案例，并为湖北省2024年度消费维权人物颁发荣誉证书。行业协会和企业代表围绕活动主题进行承诺发言。正式公布2025年度“太一杯”公益广告征集主题。

荆门市人民法院、市人民检察院等20个职能部门现场提供咨询服务，设置“你点我检”食品快检和手机变“砝码”活动，现场展示假冒伪劣商品，50家商户开展“放心购”展销。活动成效显著，群众反响热烈。

提升辨伪能力与维权意识。其中，“你点我检”和“手机变砝码”活动吸引了众多市民参与，县民生零距离栏目全程直播。

现场共有28家部门和企业参与活动，此次活动，共发放宣传资料6000余份，提供咨询服务1890人次，展出宣传展板65块，受理投诉举报10件，现场解决7件，转办3件，挽回经济损失2万余元。活动现场还为优秀消费维权单位和个人颁发荣誉证书，同时对2024年查获的问题商品进行集中销毁，彰显打击假冒伪劣、维护市场秩序的坚定决心。





## 黄冈市纪念“3·15” 暨优化消费环境专项行动盛大启幕!

文/陈江华 涂颖哲

3月15日上午，黄冈市“优化消费环境 共筑满意消费”为主题的纪念“3·15”国际消费者权益日暨优化消费环境专项行动启动仪式在黄冈市遗爱湖公园临皋春晓广场举行，拓展消费新场景、营造维权新生态，为推动黄冈高质量发展、创造人民高品质生活注入新动能。

市市场监管局党组书记、局长余水兵通报2024年度消费者权益保护工作情况。2024年全市通过12345平台、12315平台共受理消费诉求3万件，为消费者挽回经济损失858万元。八部门联合在全省率先出台《关于依法处置恶意索赔行为的指导意见》。全市发展七天无理由退货承诺单位206家，培育省级放心消费示范单位41家。1609家企业入驻湖北315投诉和解平台，发展在线纠纷解决企业54家。打造全省首个“放心消费一条街”，优选15件黄冈好礼参与2024年度“荆楚放心礼”活动，7件产品通过决赛，数量位居全省第一。“湖北精品”通过评审数量连续两年居全省第二。全市消费环境不断优化，消费活力不断释放，消费信心不断增强。

活动采用“主会场+分会场”形式进行。

一踏入主会场，法治建设宣传区、消费投诉咨询受理区、创新消费场景体验区、荆楚放心礼展示区、民生保障展示区、品牌汽车售后服务场景现场体验区六大展示区，100余家企业（单位）为消费者带来沉浸式消费体验。

未来芯智能机器人、智慧移动云电脑展示消费领域新质生产力的魅力；“荆楚放心礼”特色消费

品、智能家居电器、数码产品吸引众多消费者购买；众多新能源汽车整齐排列引来许多爱好者现场体验；工行、中国人保等金融机构现场科普金融消费八大权益；“消费维权知识有奖竞答”“教您辨别假冒伪劣产品”“快速受理消费投诉咨询”“水电气民生计量观摩”等活动火热进行，为现场市民带来维权知识科普盛宴。

在黄州商城分会场，“百姓点检日”活动同样火爆。市、区两级市场监管部门、公检中心现场邀请了人大代表、政协委员、消费者代表组成“市民观察团”，共同参与现场直播，开展食用农产品“你点我选”“你点我检”和“手机变砝码”活动。活动现场接收群众送检白菜苔、生菜、菠菜、大白菜等农产品样品21批次，经检测21批次样品均合格。

此外，黄冈城区还采用车辆流动播放消费维权视频、显示屏、短视频等方式开展宣传。黄冈居然之家、奥康步行街、东坡外滩、黄冈师范学院、黄冈职业技术学院等分会场和全市各县（市、区）也同步开展宣传活动。截至15日下午，已有50余万人次通过线上线下多种方式积极参与活动。

据介绍，黄冈市将聚焦“消费提振年”主题，积极开展优化消费环境行动，着力在全市打造10条放心消费街区，以消费体察、消费热点专项治理等行动为抓手，更新消费场景，提振消费信心，促进高品质消费、强化高质量维权、推动高水平共治，为扩大内需、增进民生福祉贡献消保力量。



## 咸宁市启动2025年纪念“3·15”系列活动

文/余谦 邵雪

3月11日上午，咸宁市2025年纪念第43个“3·15”国际消费者权益日系列活动启动仪式在市民广场举行。市人大常委会副主任鲁恩旺、副市长夏福卿、市政协副主席顾兴旺出席启动仪式。

夏福卿在启动仪式上强调，“3·15”不仅是一个节日，更是一面旗帜，象征着公平、正义和诚信。近年来，咸宁市坚持以消费者权益保护为核心，创新打造“五室闭环”“四元调解”等机制，消费纠纷化解效率提升30%，“放心消费在咸宁”已经成为一张靓丽的城市名片。消费作为拉动经济增长的“主引擎”，既是人民群众对美好生活向往的直接体现，也是优化营商环境、推动产业升级的重要抓手。各地各部门要以此此次活动为契机，提升站位，强化责任担当；协同联动，形成维权合力；创新举措，提升维权效能，共同营造安全、放心、公平的消费环境。

过去的一年，咸宁消保工作始终坚持以人民为中心的发展理念，着力提升全市消费环境，大力推进“放心消费咸宁行”活动，高效处理消费者投诉举报，全力保障了广大消费者的合法权益。2024年，咸宁市12315平台共受理群众投诉举报30568件，为消费者挽回经济损失1028万元，群众回访满意度达99.5%。今年，市市场监管部门将全力提升消费维权社会共治水平，为全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。

活动现场发布了咸宁市2024年十大消费维权典型案例，推介了“你点我检 服务惠民生”系统，通过消费警示互动揭露消费陷阱，视频联动六县（市、区）“3·15”主题活动，市餐饮协会宣读放心消费承诺书。会场周边还设置消费投诉区、消费知识科普区及咸宁特色产品展示展销区，现场受理消费投诉，开展咸宁特色产品展示展销。

活动由咸宁市消费者权益保护委员会、咸宁市市场监督管理局、咸宁市商务局主办，咸宁广播电视台承办。今年的“3·15”，中国消费者协会确定的年主题为“共筑满意消费”，旨在通过消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领“五大行动”，促进高品质消费、高质量维权、高水平共治。

活动通过云上咸宁APP、新华社现场云、今日头条、咸宁广播电视台视频号及官方抖音号同步直播，截至发稿时，云上咸宁直播浏览量已超过100万人次。



# 黄石市2025年“3·15”年度主题纪念暨市场主体信用承诺活动圆满举行

文/张波

3月15日上午，黄石市2025年“3·15”年度主题纪念暨“诚信经营，放心消费”市场主体信用承诺活动在黄石团城山万达广场举行。黄石市市场监管局党组书记、局长方朝阳参加活动，副局长杨和青致辞。

2025年“3·15”国际消费者权益日的主题是“共筑满意消费”，旨在通过提升消费体验，强化消费维权，助力消费政策落地，传播消费知识，推动消费维权社会共治水平，为全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。

活动现场，为了提醒广大消费者提高防范意识，保护自身合法权益，市市场监督管理局、市消委通报2024年黄石市消费维权数据情况，并根据2024年消费维权舆情热点，梳理总结出了2024年消费维权典型案例，内容涵盖美容美发、家政服务、快递等多个领域，并通过大屏向现场参加活动的市民朋友播放曝光短片。

随后开展“优化消费环境，共筑满意消费”联合倡议活动。我市家用汽车、家电、装饰、美容美发、药品零售、家政服务、电动自行车、快递8家行业协会代表上台共同倡议。

为持续深入开展黄石市“放心消费行动”，强化经营者主体责任，营造安全放心消费环境，提振消费信心，经过经营主体自愿申报和公开承诺，活动现场公布了黄石市首批“诚信经营 放心消费”

2025年市场主体信用承诺企业名单和“放心消费在黄石”市场主体信用承诺单位承诺内容。方朝阳为9家企业代表颁发信用承诺牌。

当天，各有关部门、单位现场“摆摊”，立足职能向过往群众开展消费维权知识和相关法律法规宣传，受理消费者咨询答疑，并发放相关宣传资料，有效提高消费者维权意识，受到群众欢迎。

今年，黄石市市场监管局、市消委还将进一步关注民生热点问题，强化重点领域、重点行业、重点市场和重点商品的监督力度，为促进全市消费维权事业高质量发展增添动力。

下陆区政府、市直相关部门负责人，各行业协会、公用服务企业，倡议活动发起行业协会、公开承诺活动参与企业，消费维权志愿者等参加活动。



# 十堰市3·15开展13项活动“共筑满意消费”

文/邵志娟 李爽



3月6日，十堰市消费者权益保护联席会议暨“3·15”纪念活动安排部署会议召开。通报各成员单位过去一年消费维权工作，安排“3·15”有关活动，并公布7家消费维权办公室（工作站）名单。

## 去年我市消费维权工作成绩斐然

2024年以来，十堰市消费者权益保护联席会议各成员单位按照市委市政府的部署要求，认真履行职责，主动适应经济发展新常态，围绕消费热点问题，加大消费维权力度，为打造十堰放心消费环境、建设现代化强市作出了积极贡献。

十堰市市场监管局紧盯关系群众生命健康和安全的民生领域，扎实推进电子计价秤综合整治、医药、殡葬领域腐败问题整治专项行动，查处各类违法案件4500余件。12315平台处理消费诉求6.7万件，为消费者挽回经济损失692.7万元，消费投诉处理综合满意度96.59%。

十堰市消费者委员会与市中院建立消费纠纷诉调对接机制，出台《十堰市线下实体店无理由退货指引（试行）》，发展401家实体店参与线下购物七日无理由退货承诺，累计退货32.7万件，金额3315.5万元。

## 新增7家消费维权机构

为深化消费纠纷多元化解工作机制，形成社会共治合力，依据相关规定，经市消费者委员会研究决定，同意在6家行业协会、1家律所成立消费维权办公室（工作站），分别为湖北豪坤律师事务所消费维权工作站、十堰市金融行业消费维权工作站、十堰市洗染行业消费维权办公室、十堰市装饰行业消费维权办公室、十堰市餐饮行业消费维权办公室、十堰市快递行业消费维权办公室、十堰市美发美容行业消费维权办公室。

通过公开报名、部门推荐、资格审查、公示公告等程序，经市消费者委员会审议，聘请王勇、曹婷婷、刘有华等20人为十堰市消费者委员会消费维权社会调解员。

## 开展13项活动“共筑满意消费”

2025年消费维权年主题为“优化消费环境 共筑满意消费”，市消费者委员会各成员单位将在全市范围内开展13项活动，营造“共筑满意消费”的浓厚氛围。

“3·15”当天，分别在学校、社区、街区、大型商圈、集市等消费聚集区开展现场宣传咨询服务活动。市消费者委员会将收集各单位2024年办理的消费维权典型案例，在“3·15”期间进行公布，强化震慑、警示、指引、规范作用，净化市场环境。

开展消费教育“五进”（进校园、进社区、进企业、进农村、进网络）活动，通过举办消费知识讲座、设立消费咨询台、发放宣传资料等形式增强公众的消费维权意识，培养理性消费习惯。在全市20个以上行业领域，开展放心消费承诺及七日无理由退货（订）承诺活动。

# 随州市举行2025年“3·15”活动启动仪式

文/刘波

为纪念“3·15”国际消费者权益日，进一步优化消费环境，增强消费信心，激发消费活力，共筑满意消费。3月14日上午，随州市“3·15”国际消费者权益日纪念活动在随州市解放路举办。市委常委、副市长黄继军，市人大副主任张道亮，市政协副主席徐光喜，市政府秘书长张震，市市场监管局党组书记、局长魏保出席活动。全市20家消费者权益保护联席会议成员单位及11家行业企业代表、10家随州特色消费品加工生产企业共同见证活动启动。

启动仪式上，黄继军宣布活动启动并致辞，现场为2024年全省年度消费维权人物代表颁发证书。魏保通报了2024年度市消费者权益保护工作联席会议成员单位维权工作成果。

活动现场，市消费者权益保护工作联席会议成员单位围绕“共筑满意消费”主题开展宣传，通过宣传展板、发放宣传折页普及消费维权法律知识。市市场监管局通过搭建辩假识假台、开展“手机变砝码”活动宣传展示假冒伪劣产品及电子秤作弊，现场调度快检车为群众提供食品快检服务、纤检随州分局进行服装检测。同时开展“荆楚放心购”公益活动，10家随州特色消费品加工生产企业现场展销特色产品，开展宣传咨询服务活动，现场提供家电维修、预防电诈、视力检测、眼镜检测等多项公益服务。

通过一系列内容丰富、形式新颖的活动，现场累计发放宣传资料6000余份，受理咨询投诉120余人次，惠及群众5000余人次。

# 恩施州举办3·15系列活动启动仪式

文/黄正柏



3月15日，一场以“共创诚信经营 共筑满意消费”为主题的2025年恩施市“3·15”系列活动启动仪式在中国海油恩施加油站举行。

启动仪式结束后，装载假冒伪劣商品的货车

集体发车，分别前往各销毁点进行集中销毁。据统计，恩施市此次开展集中销毁假冒伪劣产品共计120余吨，货值金额1100余万元。

恩施市市场监管局现场进行权威发布，用监管数据和消费警示为消费者筑牢公平交易市场。恩施州市场监管局党组成员、副局长柯兵宣布销毁物资车辆发车。

活动现场为“湖北精品”企业、“重合同守信用”企业授牌，标杆引领，全城点赞！

八县市市场监管局负责人共同签订“跨区域保护消费者”合作协议，明确各自责任和义务，确保跨区域协作的有效性。企业代表现场作出诚信经营承诺。



## 孝感市举办纪念“3·15”系列活动

文/杨波

3月11日上午，我市在孝感东站广场举办以“优化消费环境 共筑满意消费”为年主题的纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动启动仪式。

活动现场展播了“湖北省3·15公益宣传片”，孝感市麻糖米酒行业协会会长孙俊宣读倡议书，孝感市麻糖米酒有限责任公司总经理肖端武、湖北爽露爽食品股份有限公司总经理余翔分别代表参会商户作诚信经营承诺，相关嘉宾参观了“3·15”活动展示区。

今年孝感市2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动由“启动仪式+4项行动+系列活动”等内容组成。分别为：启动仪式；四项行动包括：优化消费环境——全市消费投诉举报源头治理推进

会暨行政约谈会，守护消费安全——“守护消费”执法铁拳行动，赋能放心消费——纪念“3·15”国际消费者权益日新闻发布会，护航消费维权——中央电视台“3·15”晚会期间应急值守；系列活动包括：同步湖北省市场监管局开展纪念“3·15”国际消费者权益日“百姓点检日”及直播、普法、消费教育进大学宣教等系列活动；参与省局“3·15”消费维权法律知识线上有奖答题竞赛、“消费维权人物事迹经验推广”、“荆楚放心礼”湖北特色消费品品牌发布及巡展等活动；定期编写推送消费投诉分析报告；开展不公平格式条款监督评议、七日无理由退货（订）承诺等活动。

## 安陆市举办纪念“3·15”暨消费维权宣教系列活动

文/袁剑 周梦军

3月12日上午，安陆市太白广场人头攒动，彩旗飘飘。安陆市市场监管局、消费者委员会举办纪念“3·15”消费者权益日系列活动暨消费维权宣教文艺展演启动仪式。

启动仪式上，市市场监管局、市消委会组织宣读了《优化消费环境 共筑满意消费倡议书》；为沃尔玛（湖北）商业零售有限公司安陆分店等10家经营单位颁发了2024年度安陆市“放心消费门店”牌匾；获奖单位代表宣读了《放心消费承诺书》；市市场监管局党组书记、局长杨体锋致辞并宣布“3·15”主题日系列活动启动。

参加活动的各单位，通过政策宣讲、受理投诉、“百姓点检”、食品快检、烟酒鉴别及讲解消防小常识、免费清洗眼镜、测量血压、发放预防电信诈骗小贴士、传授燃气安全口诀、开设临时银发暖心“小移课堂”等形式，吸引了广大市民驻足参与。活动现场，安陆市老年人艺术团围绕消费维权普法宣传工作，表演了精彩的文艺节目，渔鼓《消费维权进万家》、荆楚锣鼓《共筑满意消费年》、快板《食品安全进校园》以及根据真实案例改编的小品《真假“白酒”》等创作类节目，展现了消费维权工作成就，受到现场观众的纷纷赞扬。



# 鄂州市举办纪念“3·15”活动

文/余英

3月14日，鄂州市2025年“优化消费环境，共筑满意消费”纪念“3·15”国际消费者权益日活动在吾悦广场举行。鄂州市政府党组成员王升泽，市市场监管局党组书记、局长钟文出席活动，市政府副秘书长吴刚主持活动。

活动现场，开展了消费维权有奖知识问答，举办了“消费维权——我们在行动”成果展，发起了“优化消费环境，共筑满意消费”联合倡议。放心消费双承诺企业代表发布“线下七天无理由退换货和放心购”承诺，参会领导和现场企业共同签订“优化消费环境 共筑满意消费”联合倡议书。

各部门分别设立消费维权、食品安全、法律法规咨询服务台，现场受理消费者咨询，开展“3·15”百

姓点检日、食用农产品快检、手机称重变砝码等服务。部分企业对名优商品进行展示并开展诚信经营宣传。

王升泽指出，为更好维护消费者合法权益，要加大对重点领域、重点行业、重点商品的监督检查力度，不断完善消费纠纷多元化解机制，充分发挥行业协会、商会的桥梁纽带作用，筑牢消费者权益“防护墙”；要持续推进“信用鄂州”建设，让“诚信者路路畅通，失信者寸步难行”，呼吁广大经营者恪守商业道德底线，用优质产品和贴心服务赢得市场口碑，持续激发市场主体“内生力”；要加强消费教育引导，通过“进社区、进校园、进企业”等形式，广泛宣传消费维权法律法规和消费知识，提高消费者的自我保护意识和辨别能力，构建社会共治“同心圆”，共同推动我市消费者权益保护工作再上新台阶。

# 房县开展“3·15”宣传活动

文/何赛男 郑光泽

3月13日，房县市场监管局、县消费者委员会组织多部门开展以“共筑满意消费”为主题的“3·15”国际消费者权益日宣传活动，现场受理消费者投诉，手把手教市民如何识假辨伪、依法维权，并发放宣传材料，受到了过往群众一致好评。

活动现场，县市场监管局等20家消委成员单位和有关职能部门设置了真假商品识别区、法律法规咨询宣传区、特种设备安全宣传区等区域，通过实物展示、发放宣传材料、开展讲座等多种形式，向过往群众宣传《中华人民共和国消费者权益保护

法》、《中华人民共和国食品安全法》等法律法规。工作人员还结合典型案例，向群众讲解如何识别假冒伪劣商品、如何防范消费陷阱、如何依法维权等，引导群众科学、理性消费，提高自我保护意识和能力。

2025年房县将进一步推动“线下无理由退货”向中小商户延伸，建立退货商品全流程追溯体系；在旅游景区、电商园区新建5个消费维权工作站；开展“房县制造”质量认证专项行动，培育10个省级以上消费品牌，为县域经济高质量发展注入新动能。

# 优化消费环境“十大行动” 激活消费“一池春水”

## ——潜江市举办2025年纪念“3·15”系列活动

文/柳春龙

3月14日，潜江市2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨潜江市优化消费环境十大行动启动仪式在潜江万达广场举行。市政府副市长赵曜，市政府办党组成员、副主任张昊出席活动。市消委第七届委员会成员单位代表，相关行政部门负责人，市消费纠纷人民调解委员会委员，市市场监管局相关科室、局属单位负责人参加活动。

要加强制度保障、创新消费场景、提升服务品质、强化监管效能，以“消费提振工程”为抓手，贯通供需两端、城乡市场和政策链条，构建“政府主导、企业自律、社会监督、公众参与”的大维权格局，为加快实现“千亿突破、百强进位”奋进目标营造良好市场环境。

2025年，市消费者委员会聚焦“共筑满意消费”主题，携手市市场监管局等相关职能部门以及行业协会，抓重点、促治理、提质效，全面启动优化消费环境“十大行动”，通过价格监管护民、诚信计量、不平等格式合同治理、“菜篮子”食品免费检测、食品安全守护、电动自行车安全保障、安居维权、线下“七天无理由退货”扩面、“放心医美”、消费投诉信息公示等行动，全力守护更加放心的公平环境、全程保障更加安心的民生环境、全心营造更加舒心的消费环境，激活消费“一池春水”，让敢消费、乐消费的“春日经济”更加强劲，让“放心消费在潜江”的金字招牌更加闪亮，不断提升广大消费者的获得感和幸福感。

活动现场举行了万达商圈“七日无理由退货承诺”暨万达商管公司“建设放心消费商圈”启动仪

式，拉开了“十大行动”序幕。

在消费知识宣传互动环节，组织开展了“消费维权主题”少儿书法表演展示和消费维权知识有奖问答。同时，相关行政部门还分别设立了职能展示区，现场为消费者提供政策法规咨询、识假辨假展示、免费检验检测、受理投诉举报等服务。

潜江市市场监管局各基层市场监管所设立分会场，通过悬挂横幅标语、主动上门宣讲、开展普法讲座、设置投诉举报台、政策法规咨询台等，同步开展宣传活动。

潜江市市场监管局将结合部门职能，深入推进优化消费环境“十大行动”，以“服务监管质效提升年”活动为抓手，强化支点意识、争先意识，抬高发展标杆，持续加大监管和宣传普及力度，进一步规范市场秩序，优化营商环境，着力打造更加公平的市场环境和安全放心的消费环境，助力提振消费信心，为我市实现“千亿突破、百强进位”奋进目标贡献更大力量。





## 天门市举行“3·15”纪念活动 集中销毁假冒伪劣商品

文/杨文斌

3月14日上午，天门市“3·15”国际消费者权益日纪念活动在市体育馆举行。本次活动由天门市市场监管局、天门市消费者委员会主办。活动组织消委会成员单位和有关职能部门设置了真假商品识别区、法律法规咨询宣传区等，通过实物展示、发放宣传材料、开展讲座、“面对面”答疑解惑等多种形式，向过往群众科普各类消费知识，宣传相关法律法规。

活动公布了2024年消费投诉情况分析；全市工业产品质量监督抽查情况；十大消费维权案例和最新“消费警示”信息；并对依法没收的假冒伪劣商品进行了无害化集中销毁，涉及食品、酒水、药

品、卷烟等，价值300余万元。

当天，各商家代表上台宣读了放心消费承诺书，表示将进一步强化诚信意识，守法规范经营，自觉维护公平竞争的市场秩序，持续改善客户服务水平，让消费者舒心、安心、放心消费。

据了解，去年以来，天门市市场监管局、市消委共受理、办结各类消费诉求19736件，查处各类违法案件1054起，移送涉罪案件14起，抽检商品5108批次，检查特种设备4385台套，排查整改安全隐患531项，捣毁“黑作坊”“黑窝点”4个，销毁假冒伪劣商品5万余件，有效净化了消费市场，规范了经营秩序，保护了广大消费者与经营者的合法权益。

## 襄阳市襄州区举办“3·15”活动现场会

文/李祥军



3月12日，在“3·15”国际消费者权益日到来之际，襄阳市襄州区政府在光彩大市场举办“3·15”国际消费者权益日活动现场会。襄州区市场监管局、区纪委监委、区消保委等30多家与消费者生活息息相关的单位参加现场活动，区政府副区长张礼斌致辞。

张礼斌要求各单位围绕“共筑满意消费”消费维权年主题，大力开展“共筑满意消费”的消费教育，



## 仙桃市举行2025年“3·15”纪念大会

文/杜佳慧 朱凌云

3月15日，仙桃市举办以“优化消费环境 共筑满意消费”为主题的2025年“3·15”国际消费者权益日纪念大会。市政府办副任何云峰主持会议。市消委各成员单位、省药监局汉江分局、市市场监管局干部职工代表，市消费维权志愿者代表和部分企事业单位职工、维权站负责人共计300余人参加活动。

会上，仙桃市消委名誉会长、市市场监管局党组书记、局长彭本军致辞，介绍了2024年全市消费维权工作开展情况及2025年工作安排。2024年，市消费者委员会和市市场监管局在市委、市政府的坚强领导下，积极履行法定职责，放心消费创建纵深推进，消费维权调解成效明显，服务保障民生坚强有力，累计处理消费者诉求13588件，为消费者挽回经济损失403万元，营造了良好的消费环境。

随后，公布了65家仙桃市实体店七天无理由退货承诺单位，开展了假冒伪劣商品集中销毁行动。

活动现场，相关职能部门、公用企业和大型

商超还设置了服务咨询台和宣传展示区，通过悬挂横幅、摆放展板、发放宣传单、展示假冒伪劣商品等形式广泛开展宣传活动，积极向过往群众讲解识假辨假知识，介绍消费维权和打击制假售假典型案例，解答消费者咨询疑问；全市19个市场监管所同步在辖区开展现场宣传咨询活动，现场受理消费投诉举报，营造良好活动氛围。

“3·15”期间，仙桃市市场监管局、市消费者委员会围绕“共筑满意消费”年主题重点开展“共筑满意消费”消费普法宣教行动、“荆楚放心礼”品牌宣传与管理活动、七日无理由退货承诺活动、认证检验检测在身边宣介行动、央视“3·15”晚会曝光问题产品专项检查、“3·15”国际消费者权益日消费维权年主题系列宣传活动、发布“优化消费环境，共筑满意消费”宣传短信等八项工作，强化消费维权，助力消费政策，传播消费知识，不断提高群众消费获得感和满意度。

利用“3·15”等时机开展一系列的宣传促销活动，营造良好的社会氛围；要及时发布有关损害消费者生命健康和财产安全的违法行为及公示不法经营者的信息，向消费者提供消费警示和提示；要开展全区消费者生命安全知识及状况的调查，向政府提供信息，提出解决问题的建议和意见，改善我区消费环境，提高居民消费满意度；要勇于揭露和批评经营者的违法行为，积极开展重点消费领域执法活动，及时处理消费者投

诉，切实保护消费者合法权益。

活动现场展示了襄州区2024年消费者权益保护典型做法和案例，参加单位分别就开展保护消费者权益、防诈骗、防假冒等进行专业知识宣传。同时，区生产企业代表开展了“襄州商品展”，区电力公司等服务企业开展了“襄州服务展”。此次活动，将为进一步维护权益促和谐、宣传襄州促发展发挥着重要作用。

## 神农架林区举行“3·15”系列活动

文/杜伟

为优化消费环境，共筑满意消费，更好保护消费者合法权益，推动提升消费维权社会共治水平。3月13日上午，神农架林区市场监管局、消费者委员会联合林区检察院、文旅局、消防救援大队、国家电网、通讯、金融等单位，共同举办2025年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动。林区市场监管局党组书记、局长邱虎参加消费维权宣传并主持“3·15”国际消费者权益日系列活动启动仪式，副区长唐军出席活动讲话。

唐军在启动仪式上讲话强调，消费维权是保障民生、维护社会稳定、促进和谐的重要举措，更是人民群众最关心、最直接、最现实的民生民计问题。一要提高政治站位，凝聚思想共识。将纪念“3·15”系列活动作为检验工作成效、展示良好形象、推动社会共治的良好契机，确保活动安全有序、扎实见效。二要强化协同联动，凝聚工作合力。三要突出宣传引导，营造良好氛围。多形式、多主体、多角度宣传消费维权年主题，在全社会营造消费者权益保护协同共治的良好氛围，切实提高人民群众的消费意愿和消费信心，助力神农架林区经济社会高质量发展。

按照活动部署，林区市场监管系统和相关单位将以“优化消费环境，共筑满意消费”为主题，因地制宜，精心组织，持续开展一系列活动。

一是开展“3·15”消费维权宣传教育咨询活动。林区市场监管局、消委会及成员单位和相关企业在活动现场设置咨询服务台，现场受理消费投诉，解答消费咨询，现场组织“放心消费、诚信经营、无理由退货承诺”活动，同时现场还展示消

费维权案例和执法典型案例，组织开展“百姓点检日”你点我检活动、“家庭小药箱清理”、“手机变砝码、计量惠民生”等活动。

二是展板集中展示宣传活动。在活动现场设置各种展板和展台，以图文并茂的形式展示并深入宣传《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》等法律、法规，宣传消费维权社会共治和引导企业诚信经营。

三是开展集中展示和销毁假冒伪劣商品活动。对近年来查获的假冒伪劣商品进行集中展示和无害化销毁。主要包括侵犯商标专用权、假冒伪劣和过期的酒类、食品、药品、保健品、化妆品等，向社会各界表明市场监管部门打击制假售假行为的坚定决心。

四是开展消费教育进企业、进景区、进商超活动。林区市场监管部门和消协组织将走进企业、景区、商超，发放消费维权宣传资料，围绕“优化消费环境”“满意消费”“诚信建设”“诚信经营”“消费维权”等内容进行座谈，推动消费领域信用体系建设，打造更加安全放心消费环境。





## 标准引领高品质供给 科技赋能消费新场景

——消费者评测“荆楚放心礼”发布会在武汉举办

3月24日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在武汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相。

据悉，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会坚持营造安心放心消费环境，提振消费信心，推动品质消费，引导经营主体诚信经营，提升高质量产品和服务供给，打造“放心消费还是湖北”的消费品牌，联合湖北省发改委、湖北省商务厅、湖北省供销合作总社在全省组织开展2024年度消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测公益活动。经动员参与、初评筛选、满意度测评、线下现场评测，根据产品晋级规则，结合产品得分，报评测活动组委会审定，涵盖文创、食品、日用品等生活消费品的50件产品被认定为2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品。

发布会上，50件高品质的湖北特色消费品得到了消费者的广泛认同，高德地图上线的“荆楚放心礼”公益地图和供销荆选商城“荆楚放心礼”特色馆专区等新消费场景，更引发了大家的广泛关注。高德地图相关负责人介绍，只要消费者在高德地图App输入“荆楚放心礼”，高德地图就能为消费者精准导航到想去的商

家，买到心仪的品质之选。安徽来汉赏樱的汪女士告诉记者，“一份高品质的‘荆楚放心礼’，不仅满载荆楚文化寓意，更是湖北放心消费环境的缩影。”她说要把这些产品带一些回老家，让亲朋好友品尝品尝。

“消费维权工作，要从消费者中来、到消费者中去、让消费者满意。”湖北省市场监管局党组书记、局长王世荣介绍，开展“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测活动，坚持以消费者满意度为核心，产品好不好消费者亲身参与评测，市场监管部门强化监管和服务，引导经营主体提升消费供给质量，严守市场安全底线，规范市场交易秩序，强化消费者权益保护，维护公平竞争的市场环境，形成消费环境建设社会共治合力，进一步激发消费活力，提振消费信心。



## 2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品名单

为大力提振消费，引导市场主体诚信经营，不断提升消费质量供给，持续优化消费环境，打造“放心消费还是湖北”消费维权品牌，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合湖北省发改委、湖北省商务厅、湖北省供销合作总社在全省组织开展2024年度

“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测公益活动。经动员参与、初评筛选、满意度测评、线下现场评测，根据产品晋级规则，结合产品得分，报评测活动组委会审定，楚天好凤鸣楚天·红绿黑茶礼盒等50件产品被认定为2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品。

### “荆楚放心礼”湖北特色消费品名单

推荐单位	认定产品	企业名称
省直	长飞FIBBR非伯尔USB 100W磁吸数据线	长芯盛（武汉）科技有限公司
	楚天好凤鸣楚天·红绿黑茶礼盒	湖北省茶业集团股份有限公司
武汉市	黄鹤楼南派大清香楼20	黄鹤楼酒业有限公司
	蔡甸莲藕排骨汤	武汉农村电子商务有限公司
黄石市	毛铺紫荞酒、毛铺草本年份酒·8年组合	劲牌有限公司
	特级·桃花茶·绿（袋泡）	湖北桃花茶生态农业有限公司
十堰市	《春风吹拂满江桥》双面刺绣绣台屏组合	大冶刘小红刺绣艺术文化有限公司
	庐陵王府县黄酒酒匠	湖北庐陵王酒业有限责任公司
襄阳市	房州味道（小花菇黑木耳套盒）	湖北房州味道农业科技发展有限公司
	“遇见武当”特级初榨橄榄油	湖北鑫榄源油橄榄科技有限公司
宜昌市	霸王醉典藏、石花金一品组合	湖北省石花酿酒股份有限公司
	汉水梨	老河口市胜华果蔬专业合作社
宜昌市	安琪纽特酵母蛋白粉	安琪纽特股份有限公司
	三峡步步升布鞋	枝江市步步升布艺有限公司
荆州市	宜红工夫茶·宝顺合	宜昌茶业集团有限公司
	喜旺烤酸奶	宜昌喜旺食品有限公司
荆门市	东南醇公安牛三鲜	湖北东南醇清真牛肉食品有限公司
	精品小胡鸭	湖北小胡鸭食品有限责任公司
鄂州市	唯楚木艺虎座鸟架鼓	荆州市唯楚木艺有限公司
	金龙泉啤酒龙泉壹号	英博金龙泉啤酒（湖北）有限公司
鄂州市	京山桥米	湖北国宝桥米有限公司
	东塔食品鄂州武昌鱼	鄂州市东塔食品工贸有限公司
孝感市	鄂州雕花剪纸	鄂州市典则广告有限公司
	梁湖良品梁子湖螃蟹	湖北梁湖良品发展有限公司
黄冈市	小玲珑鱼丸	鄂州市小玲珑食品有限公司
	青铜镜（跑兽葡萄镜）	鄂州市博物馆文物复原复制研究所
黄冈市	孝感牌麻糖	孝感麻糖米酒有限责任公司
	神丹松花鸭皮蛋	湖北神丹健康食品有限公司
咸宁市	午时银花露	湖北午时药业股份有限公司
	神霖牌米酒	孝感麻糖米酒有限责任公司
随州市	东坡文化综合伴手礼系列	黄冈文化旅游集团有限公司
	别山源山茶油	别山源（湖北省）绿色农业有限公司
随州市	黄梅挑花手工包	湖北梅开二度文化有限公司
	馥雅食品益元八珍	湖北馥雅食品科技有限公司
恩施州	李时珍国灸薪艾雷灸灸	李时珍国灸集团薪艾产业（薪春）有限公司
	梦丝家秋冬季多功能艾绒蚕丝被	湖北梦丝家绿色保健制品有限公司
恩施州	英山云雾茶	湖北志顺茶业股份有限公司
	众望小麻花	湖北众望科工贸有限公司
恩施州	桂乡仙粮野生黄精茶	湖北黄精哥食品有限公司
	品源香菇鲜椒辣酱	品源（随州）现代农业发展有限公司
恩施州	爱福牌龙须酥	随州市大洪山绿色生态保健食品有限公司
	星斗山利川红茶叙东方	利川星斗山红茶有限责任公司
恩施州	蓝焙·黄连溪恩施玉露·玉露的记忆	恩施蓝焙茶业股份有限公司
	咸丰白茶	咸丰县御晒源茶业有限责任公司
恩施州	临江绿毫	利川市临江茶业有限责任公司
	毛嘴卤鸡	仙桃市毛嘴卤鸡厂
潜江市	黄潭米粉速食装	天门黄潭米粉食品有限公司
	蜂之宝土蜂蜜	湖北蜂之宝蜂业有限公司
潜江市	五七小李子油焖大虾	潜江市五七小李子餐饮管理有限公司
	神农架林区	神农奇峰红茶

# 中央媒体、省内主流媒体高度关注 首届消费者评测“荆楚放心礼”

3月24日，首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会在汉举办，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相。以消费者评测“荆楚放心礼”为载体，引导经营主体提升消费供给质量，激发消费活力，提振消费信心。

新华网、人民网、央广网、中国消费者报、中国新闻网、《湖北日报》、湖北经视、湖北省人民政府门户网站等20多家央级媒体、省内媒体和行业媒体高度关注并广泛报道，#放心消费湖北在行动#话题登上新浪微博热搜榜，纷纷为湖北省市场监管局“从消费者中来，到消费者中去，让消费者满意”点赞。

## 新华网

件“荆楚放心礼”湖北特色消费品 ...  
my-h5news.app.xinhuanet.com

新华网客户端 引领品质阅读 打开

50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相

新华网客户端 90.5万 · 15小时前

图为消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会现场。新华网 陈周璇摄

新华网武汉3月24日电（陈周璇、李征峥）湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会3月24日在汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相，种类涵盖文创、食

国家安全部提醒：这样的“投名状”要不得……

下载客户端

## 人民网

雷“荆楚放心礼”发布 50件湖北特 ...  
app.people.cn

人民网+ 打开

首届“荆楚放心礼”发布 50件湖北特色消费品正式亮相

人民网 2025-03-25 10:22

首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会现场。人民网记者 郭婷婷摄

## 央广网

50件好物上榜首届“荆楚放心礼” ...  
apicnapp.cnr.cn

央广网 打开

讲好中国故事 传播中国声音

50件好物上榜首届“荆楚放心礼”

湖北日报 2025-03-25 08:51 @ 28.8万

原标题：50件好物上榜首届“荆楚放心礼”可线上直购按图索“礼”

放心礼品何处寻？消费者评测说了算！3月24日举办的首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会上，首批获得认定、具有湖北地域特色、能够体现荆楚文化的50件产品亮相。

“荆楚放心礼”评测是湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合湖北省发展改革委、商务厅、供销合作总社举办的活动。从磁吸数据线到特色农产品，从青铜镜到蛋白粉，

## 中国新闻网

新网湖北 湖北新闻网 消费者评测 ...  
www.hb.chinanews.com.cn

中新网·湖北

消费者评测“荆楚放心礼”发布会在武汉举办

中新网湖北  
2025年03月24日 16:39

中新网湖北新闻3月24日电（记者 武一力）湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会24日在武汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相。

据悉，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会坚持营造安心放心消费环境，提振消费信心，推动品质消费，引导经营主体诚信经营，提升高质量产品和服务供给，打造“放心消费还是湖北”的消费品牌，联合湖北省发改委、湖北省商务厅、湖北省供销合作总社在全省组织开展2024年度消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消

## 湖北省人民政府门户网站

件“荆楚放心礼”湖北特色消费品 ...  
www.hubei.gov.cn

03月25日星期二 EN | FR 登录 | 注册 | 长者专区

湖北省人民政府  
www.hubei.gov.cn

搜索你想要的政策、服务!

当前位置：市场监管

50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相

发布时间：2025-03-24 18:30

来源：湖北省人民政府门户网站

【字体大小：大 中 小】

3月24日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相。

## 长江日报

北发布首届50件“荆楚放心礼”名 ...  
m.hb.cdn.com.cn

长江云新闻 南京室内田径世锦赛：吴艳妮破全国纪录

首页 推荐 直播 湖北 国际 专题 精三

湖北发布首届50件“荆楚放心礼”名单

长江云新闻 原创 2025-03-24 19:31

什么样的礼品，消费者可以放心“买买买”？今天（3月24日），首届“荆楚放心礼”发布活动在武汉举行，50款湖北特色消费品入选。

现场，来自长江云APP内直播“荆楚放心礼”集中亮相，包括小胡鸭、仙桃毛嘴卤鸡等“老字号”美食、味楚之音虎座鸟架鼓等

# 荆楚维权

## 中国消费者报



### 湖北发布50件荆楚放心礼特色消费品

2025-03-26 17:37 中国消费者报·中国消费网  
作者：吴采平

**中国消费者报武汉讯**（记者吴采平）3月24日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在武汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，小胡鸭、汉水梨、鄂州雕花剪纸等50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相，种类涵盖文创、食品、日用品等生活消费的众多领域。

湖北省消费者委员会秘书长蔡浩介绍，活动开展以来，湖北省经营主体积极踊跃报名，消费者广泛参与，初评筛选出符合申报条件的产品243件。消费者满意度采取线下社会调查和线上随机调查相结合的模式，累计有5万个家庭、约20万人次参与此次测评。

据悉，高德地图上线了“荆楚放心礼”公益地图和供销荆楚商城“荆楚放心礼”特色馆专区等新消费场景。高德地图相关负责人介绍，只要消费者在高德地图APP输入“荆楚放心礼”，高德地图就能为消费者精准导航到想去商家，买到心仪的湖北特色消费品。

从安徽来武汉旅游的消费者汪女士告诉记者，“一份高品质的‘荆楚放心礼’，不仅满载荆楚文化寓意，更是湖北放心消费环境的缩影。”她说要把这些产品带一些回老家，让亲朋好友品尝品尝。



消费者现场品鉴“荆楚放心礼”产品。吴采平/摄  
湖北省市场监管局党组书记、局长王世梁介绍，开展“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测活动，活动坚持以消费者满意度为核心，产品好不好由消费者亲身参与评测。市场监管部门将继续强化监管和服务，引导经营主体提升消费供给质量。

## 极目新闻



《楚天都市报》  
2025年3月25日A02版

## 湖北经视



### 标准引领高品质供给 科技赋能消费新场景 消费者评测“荆楚放心礼”发布会在汉举办

经视直播  
2025-03-24 17:50:04

3月24日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相。



据悉，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会坚持营造安心放心消费环境，提振消费信心，**推动品质消费，引导经营主体**

## 凤凰网湖北



### 放心消费新体验！湖北50件特色消费品获评“荆楚放心礼”

凤凰网湖北  
03/24 20:11 影响主流人群的中坚力量...

3月24日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在武汉举办了首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会。会上，50件经过严格评测的“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相，标志着湖北省在提升消费品质、优化消费环境方面迈出了坚实的一步。

据悉，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会坚持营造安心放心消费环境，提振消费信心，**推动品质消费，引导经营主体诚信经营，提升高质量产品和服务供给，打造“放心消费还是湖北”的消费品牌，联合湖北省**

襄阳市保康县委书记记冯云波  
严重违法违纪被开除党籍和... 打开

## 长江日报



### 50件“荆楚放心礼”公布，来自武汉的有这几件

2025-03-26 16:38 长江日报

#### ——大武汉 大家的武汉——

近日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相，三件武汉产的“礼品”荣膺其中。



“荆楚放心礼”发布现场。

去年5月起，省市场监管局联合省消委会、省商务厅等单位启动“荆楚放心礼”测评准备工作，通过“线上+线下”双通道评测，最终在243件申报的特色消费品中选出了50件。

发布会上，50件高品质的湖北特色消费品得到了消费者的广泛认同，高德地图上线的“荆楚放心礼”公益地图和供销荆楚商城“荆楚放心礼”特色馆专区等新消费场景，更引发了大家的广泛关注。

来自武汉的“荆楚放心礼”有黄鹤楼南派大清香楼20、蔡甸莲藕排骨汤、长飞磁吸数据线。安徽来汉赏樱的汪女士说，“荆楚放心礼”是湖北放心消费环境的缩影，来汉旅游会带一份放心礼回去。

湖北省市场监管局负责人表示，开展“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测活动，坚持以消费者满意度为核心，产品好不好消费者亲身参与评测，市场监管部门强化监管和服务，引导经营主体提升消费供给质量，严守市场安全底线，规范市场交易秩序，强化消费者权益保护，维护公平竞争的市场环境，形成消费环境建设社会共治合力，进一步激发消费活力，提振消费信心。

## 新浪湖北



### 50件“荆楚放心礼”公布，来自武汉的有这几件

2025-03-26 16:38 长江日报

#### ——大武汉 大家的武汉——

近日，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会在汉举办首届消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品发布会，50件“荆楚放心礼”湖北特色消费品正式亮相，三件武汉产的“礼品”荣膺其中。



“荆楚放心礼”发布现场。

去年5月起，省市场监管局联合省消委会、省商务厅等单位启动“荆楚放心礼”测评准备工作，通过“线上+线下”双通道评测，最终在243件申报的特色消费品中选出了50件。

发布会上，50件高品质的湖北特色消费品得到了消费者的广泛认同，高德地图上线的“荆楚放心礼”公益地图和供销荆楚商城“荆楚放心礼”特色馆专区等新消费场景，更引发了大家的广泛关注。

来自武汉的“荆楚放心礼”有黄鹤楼南派大清香楼20、蔡甸莲藕排骨汤、长飞磁吸数据线。安徽来汉赏樱的汪女士说，“荆楚放心礼”是湖北放心消费环境的缩影，来汉旅游会带一份放心礼回去。

湖北省市场监管局负责人表示，开展“荆楚放心礼”湖北特色消费品评测活动，坚持以消费者满意度为核心，产品好不好消费者亲身参与评测，市场监管部门强化监管和服务，引导经营主体提升消费供给质量，严守市场安全底线，规范市场交易秩序，强化消费者权益保护，维护公平竞争的市场环境，形成消费环境建设社会共治合力，进一步激发消费活力，提振消费信心。

## 湖北日报



《湖北日报》  
2025年3月25日03版



## 民法典宣传月普法宣传进商圈活动在汉举办

文/尹丹丹

5月23日，省市场监管局、省消费者委员会联合省司法厅、武汉市律师协会，武汉经开区市场监管局、区消费者协会、区司法局、武汉市律师协会房地产专业委员会，在武汉经开万达举办2025年民法典宣传月普法宣传进商圈活动。聚焦“明明白白预付 安安心心消费”主题，普及预付式消费法律法规，助力企业防范化解风险，提高居民法律意识。

近年来，预付式消费凭借其便捷性和优惠性，在健身、美容、教育培训等领域广泛应用，成为消费者青睐的消费模式。随着预付式消费的不断扩张，商家跑路、退款难等乱象频发，侵害了消费者权益，破坏了市场正常秩序，挫伤了消费者信心，阻碍了预付式

消费市场的健康发展。

活动现场，武汉市律师协会房地产专委会律师陈欢开展法律知识讲座，剖析预付式消费纠纷常见问题、讲授预付式消费防范风险的实用技巧、提出消费维权途径，解读了《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》的四大亮点。经开区司法局讲述了预付式消费纠纷的法律处置途径。

活动采取法律宣传、互动问答、情景剧表演、法律咨询、互动游戏等环节，打造沉浸式、互动式、娱乐式普法宣传模式，让大家在轻松愉快的氛围中学习法律知识，共同营造安全、放心、公平、有序的消费环境。

## 湖北省通信行业诉源治理合规指导座谈会在汉召开

4月29日，湖北省市场监管局、省消费者委员会联合省通信管理局、省通信行业协会在武汉召开通信行业诉源治理合规指导座谈会。本次会议旨在共同研讨解决通信消费领域消费者诉求化解问题，指导通信运营企业完善合规体系，强化消费者权益保护，推动其依法合规诚信经营，从源头减少消费纠纷，助力提振和扩大消费。湖北电信、移动、联通三家通信企业相关部门负责人参会。

会上，省市场监管局12315指挥中心对通信服务投诉举报情况进行深入分析与通报；省消费者委员会宣读消费维权劝谕函。三家通信企业围绕通报问题，结合自身实际情况梳理总结，并提出针对性整改措施；省通信行业协会剖析问题成因，提出具体解决举措；省通信管理局信管处，省市场监管局价监处、消保处分别进行合规指导，提出整改建议。

数据显示，2025年一季度，湖北省12315平台累计接收通信服务相关投诉举报小幅增长。消费者反映的突出问题包括：第三方电信服务提供商充值纠纷频发、套餐相关诉求集中、宽带存在强制消费现象、携号转网等业务办理困难，同时老年人和校园网学生群体权益保障问题亟待关注。（下转第34页）



## 省消委召开汽车后市场 消费领域诉源治理合规指导座谈会

5月27日，省消费者委员会在武汉召开汽车后市场消费领域诉源治理合规指导座谈会。会议旨在共同研讨解决车辆维修保养消费领域消费者诉求源头化解，指导企业完善合规体系，坚持依法合规诚信经营，强化消费者权益保护，推动消费纠纷源头减量，促进市场健康规范发展，助力提振和扩大消费。途虎（湖北）消费维权工作站和途虎养车、京东养车、天猫养车三家企业相关负责人参会。

汽车后市场正处在产业升级的关键时期，智能化、网联化、新能源化进程加速，头部平台引领品牌化、标准化发展。据了解，途虎养车、京东养车和天猫养车作为汽车后市场消费领域的龙头企业，在湖北现有门店共705家，每月服务车主超59万人次，市场占有率高、服务面广。

会上，通报了2024年以来全省消委组织受理车辆维修保养投诉情况分析；宣读了消费维权劝谕函；三家车辆保养企业代表围绕通报问题，结合企业实际深入分析，提出了针对性的整改措施；消费维权工作站深入交流投诉处理痛点、难点；进行合规指导，提出整改建议。

会议要求，要以诉源治理斩断行业乱象，以合规经营筑牢发展根基，以品质提升赢得消费者信任，打造透明、诚信、放心的汽车服务环境，满足人民美好生活需要。一是以合规经营筑牢发展底线。建立全流程管控体系，杜绝“模糊报价”，主动向消费者提供溯源信息，让消费者实时监督服务过程，将纠纷化解在前端。二是以管理创新破解发展痛点。针对自有门店与加盟店的差异化管理难题，构建“标准化+差异化”的管控体系。自有门店强化技术练兵与服务评级，压实责任；加盟店推行“三统一”（配件、价格、服务标准）模式管理，以刚性约束倒逼合规。三是以维权效能提升保障投诉源头减量。深化诉源治理协同机制建设，鼓励龙头企业牵头制定团体标准，企业内部建立消费维权工作站、设置投诉快处通道，将纠纷化解在企业内部，实现“投诉减量”与“口碑增值”的双重目标。

三家企业均表示，认真落实会议精神，扎实做好问题整改和制度建设，切实提升服务质量和技术水平，为消费者提供更加专业、高效、透明、贴心的服务体验。

（上接第33页）

会议强调，要秉持“大消保、强协作、真整改”原则，通过源头治理防患未然，借助技术创新提升效能，依托多元共治凝聚合力，实现投诉增量有效控制、存量逐步化解、处理质量全面提升。具体要求：一是坚持问题导向，筑牢源头治理基础。聚焦重点问题，制定详细整改方案，明确整改清单与时限，并将责任层层传导至市州县分公司；二是聚焦效率提升，构建全流程纠纷化解体系。打通线上线下维权渠道，建立快速响应与分级处理机制，切实提升维权效率；三是强化技术赋能，打造智慧

监管新生态。加快技术升级，推动技术应用与用户权益保护深度融合，推进消费维权服务站标准化建设，加强维权人员专业培训；四是压实主体责任，构建多元共治格局。企业需树立“合规即竞争力”理念，定期开展服务质量自查，以透明化服务赢得用户信赖。行业协会要充分发挥桥梁纽带作用，加强标准化建设引领；市场监管部门坚持服务与监管并重，做好指导帮扶工作。

三家通信企业均表示，将严格贯彻会议精神，精心制定整改方案，全面开展自查自纠，扎实推进整改落实，持续完善制度机制，切实提升通信服务品质。



## 武汉探索教育培训“安心学”服务保障 联合美团推“按次扣费”新模式

5月27日，在湖北省消费者委员会的全程指导下，由美团主办的“美团安心学武汉首发仪式”在武汉市武昌区举行。会上，武汉市武昌区“放心消费在武昌”重点规划项目联合美团平台，在教育培训领域推广“安心学”次卡履约产品，参与合作的武汉教培机构将在美团推出“一课一销、随时退款”的短期课次卡团购。此前，美团平台已经联合校宝在线以及多家教培机构成立“安心学”联盟，给消费者提供更灵活、可靠的教培服务保障。

### 美团安心学落地武汉发布仪式

“教培机构”“理发店”“健身房”……一些商家利用预付式消费卷钱跑路屡见不鲜。近年来，机构跑路带来的大额预付式消费纠纷层出不穷，影响的不仅是课程中断、课时费索要无果等问题，还直接影响消费信心和消费意愿。信心比黄金珍贵，本次在武汉落地的“美团安心学”产品，借助美团平台的多次卡产品能力，消费者可以通过美团、大众点评App购买教培机构推出的多次卡课程，实现“上一次课、核销一次款项”的按次结算模式。其中，未使用及未核销的资金，将暂存在受监管的账户中。如遇机构闭店无法履约或是消费者部分使用后不满意希望退款，用户均可按平台退款规则申请退款，大大降低消费者顾虑。

针对参与“美团安心学”项目的教培机构，美团推出了系列配套的商家扶持举措，平台将为参与合作的教培机构提供资源扶持、佣金优惠、专属门店标识以及平台补贴等政策。比如，为解决教培机构线上营销获客成本高等行业难题，美团将为参与

机构提供营销活动专属资源扶持，为消费者提供额外的立减优惠，同时全方位持续性打造“美团安心学”品牌心智共同提升“美团安心学”的知晓度和影响力，吸引更多消费者选择按次消费新产品。

美团数据显示，截至五月，全国已有200多个城市20000多家教培机构报名参与“安心学”，课程数量超40000门。此次安心学项目走进武汉，积极响应武汉市武昌区推进“放心消费在武昌”预付费监管项目的总体规划，落实国家及地方关于加强校外培训机构预付费资金安全监管的政策要求，面向运动培训、书法、科学探索、棋艺、美术、国学、音乐等培训品类，推出多课时的短期课服务。



### 美团安心学次卡团购

活动现场，武昌区委政法委负责人表示，今年以来，为贯彻落实国家关于加强预付费资金安全监管的政策要求，武昌区率先启动“放心消费在武昌”试点工程，通过政企协同、技术赋能，构建“资金监管+风险预警”的预付消费安全体系。美团“安心学”产品的模式符合“小切口试点、大范围推广”的市场发展思路，将为后续拓展至健身、美业、文旅等全行业预付监管提供了可复制的经验。

(下转第36页)



# 荆州市消费者权益保护民事公益诉讼 工作座谈会在公安县召开

文/陈冰 肖冠峰

为切实保护消费者合法权益，维护公共利益，4月7日，荆州市消费者委员会、荆州市人民检察院在公安县人民检察院召开消费者权益保护民事公益诉讼工作座谈会。省消费者委员会法律与新闻部负责人、专家律师团律师，荆州市消费者委员会秘书处、市人民检察院第六检察部、市“3·15”消费维权律师团负责人，公安县人民检察院分管领导，县市场监管局、县消费者委员会相关负责人参加座谈会。

座谈会上，荆州市“3·15”消费维权律师团负责人介绍了荆州首例个人信息保护公益诉讼案办理情况，对案件办理过程进行复盘，对后续民事赔偿环节可能遇到的问题进行推演；省消委法律与新闻部负责人对该案履行及赔偿金管理提出了建议，并介绍了《湖北省消费民事公益诉讼工作规范》。

近年来，省、市两级消委组织和人民检察院协同推动公益诉讼工作成效，解读了民事公益诉讼有关政策和法规，结合具体案例交流了人民群众关注的消费维权热点难点问题。

荆州市、公安县人民检察院相关负责人就如何更好地发挥消委组织社会监督和检察监督职能互促共进，围绕食品药品、预付卡消费纠纷等问题，进行了交流；荆州市消委负责人就共同推进消费者权益保护公益诉讼工作框架协议现场征求了意见。双方就加强公益诉讼合作沟通，在加强信息共享、案件线索移送、建立协作机制、开展联合学习调研等工作方面达成共识，积极搭建消费者领域联动配合协作平台，进一步推进消费者权益保护民事公益诉讼工作进程，织密消费者权益保障防护网。

(上接第35页)

湖北省消费者委员会负责人在致辞中提到，通过将线下教培课程交易数字化方案，实现了预付费资金的全程可控、一课一销。这一模式不仅有效降低了消费风险，也为全省预付消费监管提供了可推广的实践经验，极大程度上保障了消费者权益。

SaaS服务商校宝在线COO邹依依表示，与美团“安心学”产品的合作，是教育信息化服务领域的又一次重要拓展，希望双方可以共建开放的教育服务生态，夯实教培行业的信任体系，实现“消费者决策—机构经营—生态协作”的三者可持续发展，从而真正树立教育培训行业信心。

UPTennis网球品牌已经入驻美团“安心学”两个

月，运营总监卢朱煌介绍，通过安心学产品的深度运营，门店在平台上的新客咨询量环比增长97%，自然曝光增长64%，访问转化率提升96%。10节短期课更受年轻家长信任，目前90后家长群体占比已达62%。安心学产品是机构和消费者之间的信任桥梁，在提升家长满意度的同时，也帮助机构提升了经营效率。

美团易生活业务部负责人程志表示，美团推出“安心学”产品，以灵活核销机制重塑预付式消费信任。希望发挥平台力量，积极推动政企合作，联动上游服务商、各大机构等生态伙伴，不断优化平台产品和服务流程，希望通过政府、经营者和平台企业的努力，用专业、靠谱的服务护航万千家庭的教育消费，共同推动行业健康发展。



## 黄冈市召开约谈会 研讨解决投诉举报源头减量问题

文/罗浩萍

为持续优化消费环境，提升消费满意度和体验感，提振消费信心，5月8日，黄冈市消费者委员会联合黄冈市市场监管局、黄州区市场监管局召开2025年度投诉举报源头减量工作研讨暨黄州城区投诉较多经营主体集中约谈会。

会议聚焦消费纠纷源头减量，对2024年以来黄州城区投诉举报量排名前十的经营主体负责人进行集中约谈，剖析投诉举报根源，研究解决措施，力求实现源头减量，建设放心安心的高水平消费环境。

会上，通报了各企业消费投诉问题清单，针对平台反映售后服务、产品质量、虚假宣传等消费者高频投诉问题，企业代表结合自身管理漏洞进行深刻剖析，并承诺迅速落实整改。

会议强调，各经营主体要换位思考，站在消费者

的角度，从售后服务人员配置、投诉应对资金投入、售后服务品质提升等方面作出应对改变，实现从源头上减少消费纠纷；要拿出举措，加强法律法规学习，完善内部管理机制，优化售后服务流程，做好员工学习培训，严格把控商品质量、进销货企业背景调查、资质查验关，从源头实现整体服务质量提升；要转化成果，企业作为经营主体要与属地监管部门、消费者委员会、行业主管部门等共同建立消费纠纷处置长效机制，确保源头减量工作取得持久成效。

下一步，黄冈市消费者委员会、黄冈市市场监管局将持续关注企业整改情况，加强监督检查，推动各项整改措施落地见效，进一步优化消费环境，保障消费者合法权益，助力黄冈放心消费城市建设。

## 潜江市消委开展消费教育基地建设“回头看”

文/柳春龙

为进一步发挥消费教育基地作用，近日，潜江市消费者委员会秘书长柳春龙带队对潜江市华山水产、潜半夏、尝香思等5家省级消费教育基地开展消费教育进行“回头看”。检查组参观了消费教育基地、产品展示厅、样板间等场所，听取了基地运行情况介绍并进行座谈交流。

潜半夏药业股份有限公司充分发挥消费教育基地作用，普及消费知识，引导安全用药消费。自成立以来，累计接待各类消费教育、参观研学、消费体验活动5000余人次，为研学的学生提供实操培训1000余人

次，多途径宣传用药安全知识。

在华山水产食品有限公司，检查组参观了游客体验中心内小龙虾生产车间的可视化大屏幕展示厅。游客在此可直观看到生产车间内小龙虾的生产流程，让游客对小龙虾品质更加放心与信赖。

在湖北尝香思食品有限公司，企业负责人介绍了尝香思对产品质量、企业品牌、企业文化和消费教育基地建设的重视，在各类大型食品展会中积极开展食品安全知识宣传。

(下转第38页)



# 共筑“睛”彩 关爱眼健康 汉川市举办“爱眼日”公益活动

文/章志军

今年6月6日是第30个全国“爱眼日”。6月2日上午，湖北省眼镜行业协会在湖北省关心下一代工作委员会、湖北省消费者委员会、湖北省慈善总会、湖北省社会组织总会的指导下，在汉川市华视眼科医院举办“关注普遍眼健康，共筑‘睛’彩大健康”爱眼日公益活动。

活动中，汉川市华视眼科医院院长刘先文向湖北省慈善总会爱瞳爱心基金捐款1万元，汉川市华视眼科门诊部向汉川市慈善总会捐赠包括老花镜等在内价值21万元的物资，彰显对社会责任积极担当。汉川市公共检验检测中心主任马志勇致辞，全国技术能手、享受国务院津贴的专家黄礼妮进行了爱眼护眼的科普宣讲，建议每位儿童定期进行眼健康检查，并建立完整的儿童眼健康档案。

汉川市消费者委员会副会长兼秘书长章志军代表消委组织发布消费提示，建议消费者到正规、信誉良

好、配备专业验光员和定配工的眼镜店选配眼镜。注意保留购物清单、发票以及验光单等凭证，如发现眼镜佩戴后有不适反应，应及时咨询眼科医生或专业人士。合法权益受到侵害时，及时与商家协商和解，协商不成，拨打12315或12345进行投诉举报，也可向全国消协智慧315平台、湖北315消费投诉和解平台或当地消委组织进行投诉，依法理性维权。

湖北省眼镜行业协会会长易向阳表示，青少年近视防控是一项需要家庭、学校、医疗机构等社会各界共同努力的系统工程。协会将积极发挥桥梁作用，联合各方力量，提升湖北全民眼健康水平。

活动现场，专业眼科医生团队为市民提供免费的视力测试和眼底检查等基础眼健康筛查。在互动体验区和宣传展示区，通过“视保姆AI智能青少年近视防控镜”等产品，以寓教于乐的方式，辅以翔实的资料，帮助大家轻松掌握科学护眼知识。

(上接第37页)

检查组对各消费教育基地建设取得的成绩给予肯定，5家企业能结合自身特点，将消费教育基地创建工作融合其中，既发挥基地的教育作用，又彰显企业的示范引领作用，以示范引领促进规范化发展，以教育宣传推动消费者科学理性消费。

下一步，各消费教育基地要强化服务意识，不断

提升服务水平。把广大消费者最关心、最关注的服务问题作为改进方向，把人民群众的满意度和获得感作为评价服务的主要标准；要强化行业自律，持续提升质量标准。全面提升产品质量，让消费者安心、放心；要强化教育宣传，常态化开展活动。开展常态化消费教育、现场体察等活动，真正发挥基地的教育作用，使消费者受教育、经营者更诚信、好产品被推广。



## 丹江口市消委开展“用心检定燃气表 共筑满意消费”体察

文/朱奎

燃气表作为民用“三表”之一，其计量准确性直接关系到每一户家庭的“钱袋子”。为回应社会关切，共创放心消费环境，5月19日，丹江口市消委组织全市供水供电燃气企业、市民代表、消费者代表二十余人组成体察团，走进市计量检定测试所开展消费体察活动。

活动中，体察团参观了燃气表计量检定实验室。计量检定人员结合生活常识，讲解了燃气表的计量特征、相关检测设备的原理结构，包括燃气表

检定原理、规程、程序及判定标准，让体察团深入了解燃气表检定流程；宣贯了计量技术机构的职责和民用“三表”计量检定相关知识，并现场演示燃气表检定过程，让大家零距离感受计量检定、校准全过程；解答了体察团提出的计量方面的问题。

下一步，丹江口市消委将持续开展消费体察和监督活动，共同营造放心安心的高水平消费环境，提升消费者的获得感、幸福感和安全感。

## 公安县消委开展消费维权业务培训

文/葛慧 黄小丽

近日，公安县市场监管局、消委组织开展了2025年度全系统消费维权业务培训会议。公安县市场监管局坚持以“大维权、大民生、大服务”的消费维权工作思路，全力营造安全、放心、诚信的“放心消费在公安”的消费环境，有效履行保护消费者合法权益法定职责，强化基层执法人员的专业素养，切实维护消费者的合法权益。此次培训全县市场监管系统各业务股室、各基层市场监管所、综合执法大队全体工作人员共计120余人参加。

本次以“提高消费维权业务水平 提升消费纠纷处置能力”为培训主题。全面适应消费维权工作新形势，提升执法人员纠纷化解与投诉处置能力。本次培训通过法律法规解释、纠纷案例解析，恶意投诉举报应对、平台操作规范等形式，为参学人员赋能充电。通过本次培训，参学人员掌握了更多的消费维权知识，知晓了更多

纠纷调解思路，增强了对复杂消费纠纷调解的信心。

下一步，公安县市场监管局将通过定期业务培训，消费纠纷案例研讨等形式不断提高基层执法人员的执法水平。围绕“共筑满意消费”消费维权年主题，努力营造和谐、诚信的消费环境，为本地经济发展提供强劲动力。



# 安陆市开展消费维权普法宣贯“五进”活动

文/袁剑

买卖终有打烊时，维权永无终止期。连日来，安陆市城乡社区、校园、集市、商超、企业活跃着市场监管干部、基层消协组织工作人员的身影，他（她）们或手持宣传资料，向过往行人发放《消费者权益保护法》、《消法实施条例》；或在宣传点耐心解答群众的消费咨询，化解消费纠纷疑难困惑；或在校园普及消费维权小常识，增强广大师生依法维权意识。这是安陆市市场监管局、市消委会开展的消费维权普法宣贯“五进”场景。



在解放社区，工作人员向社区居民演示手机变砝码，将手机放在电子计价秤上，显示手机整机重量，粘贴专用验证标识，瞬间，手机增添“公平秤”功能，守护“菜篮子”。居民们纷纷掏出手机称重贴标，工作人员提醒居民，发现称重计量与所购商品重量不相符时，首先要注意电子秤是否经过检验合格、是否附属残留物、是否归零毛称；其次还要防范不法商贩计量称重标准不一，混淆换算方式，误导消费者；最后，如遇此类情况，可拨打消费投诉电话12315进行投诉。工作人员耐心细致的讲解，引得现场围观的居民纷纷赞誉。不少居民表示，这种简便实用，贴近生活的小技巧、小知识，让我们容易学，会使用，是老百姓的所需所盼。

走进安陆市第一高级中学，操场上，工作人员结合“3·15”国际消费者权益日，开展“消费维权与食品安全”的主题宣教活动，师生们一边浏览消费维权宣传展牌内容，一边听取工作人员的详细讲解，不时有师生发言提问，工作人员结合青少年日常消费场景，披露网络游戏充值、预付款消费、校园周边“五毛食品”的消费隐患及危害，引导广大师生科学理性健康消费，学会运用深厚的知识积累，维护自身合法权益。

基层市场监管所、基层分会工作人员，结合“白日集”、“露水集”、“隔日集”集市特点，有针对性的采取流动摊点重点宣传、固定摊点上门宣传，门店超市集中宣传的方式，带宣传资料、带政策法规、带经营提示为经营户诚信经营提供宣传咨询服务；同时，在人群流量集中的广场、社区、门店、人行主街悬挂消费维权宣传标语、显示屏滚动字幕，营造全社会共同关注消费维权工作的生动局面。



市市场监管局负责人表示，下一步，消费维权普法宣教将突出长效性、广覆盖的工作特点，着力运用检验监测、现场推广等方式，以广大消费者喜闻乐见、广泛参与的活动载体，带着浓浓的“烟火气息”，贴近现实，服务大众。

## 湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合发布 “618”网络集中促销合规提示

文/湛信禹静

为规范“618”网络集中促销经营行为，维护“618”期间网络交易秩序，保障广大消费者合法权益，持续营造公平、诚信、放心的网络消费环境，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会作出如下提示：

### 一、严格遵守法律法规，加强促销信息公示

广大电子商务经营者要认真按照《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国价格法》《网络交易监督管理办法》等法律法规规定，依法依规开展促销活动。依法对促销信息进行公示，明确促销的期限、优惠条件及限制性条款，如实发布促销信息，避免误导消费者。电子商务平台经营者要做好平台维护、记录保存、应急管理、交易保障等工作，依法记录、保存活动期间在其平台上发布的商品和服务信息内容及其发布时间，确保促销活动顺利开展。

### 二、加强信息审核把关，规范促销经营行为

电子商务平台经营者要积极落实《网络交易平台主体责任清单》，建立平台内经营者入驻管理制度，加强平台内经营者身份信息核验登记，督促平台内经营者亮照、亮证、亮标经营。严格商品信息发布审核，加强平台内部管控和实时巡查，强化违法违规线索发现能力，及时下架或删除违法违规产品链接。加强对平台内主播及其经营活动的审核监测，重点把控直播商品的质量，强化对直播选品、直播卖点等环节的审核把关。不得对商品和服务作虚假或者引人误解的商业宣传，不得欺骗、误导消费者；不得强制平台

内经营者“二选一”和禁止、限制参加其他平台促销活动；不得借深入贯彻中央八项规定精神学习教育搞不正当营商活动；不得进行强制捆绑搭售、大数据杀熟、刷单炒信、商业诋毁、仿冒混淆；不得先涨价再打折、低标高结，虚构原价、虚假优惠折价、虚报特价诱导消费者；不得发布“解互认协议”“解限速”“增容量”等电动自行车非法改装广告信息；不得发布未经审批的医疗、药品、保健食品、特殊医学用途配方食品等广告。

### 三、加强商品质量管控，强化违法违禁品监管

电子商务平台经营者要健全完善商品质量管控制度和措施，鼓励商家优选性价比高的商品让利消费者，不因促销降低商品质量。加强侵权假冒商品监控，强化知识产权保护，严防假冒伪劣商品进入平台销售。加强违法违禁商品监控，及时识别并处置涉及禁限违规、假冒伪劣、侵权山寨等问题商品及社会反映集中、关系公众生命健康安全的问题产品，确保销售的商品符合保障人身、财产安全等要求。发现违法销售假冒伪劣肉制品、食用植物油、非法渔获物、蜡瓶糖、未经强制性产品认证的电动自行车、过度包装的粽子茶叶、“军”字号商品等，及时采取措施，删除、屏蔽、下架相关链接。引导平台内经营者落实强制性国家标准，使用简约适度、绿色低碳的包装设计，避免销售过度包装茶叶等商品。加强“一老一小”用品监控，深化未成年人保护工作，特别注重加大对未成年人身心健康的保护力度。

（下转第43页）

## 鄂赣湘三省消费者组织联合发布 中高考期间饮食安全消费提示

文/禹静 邵志娟

2025年中高考在即，为帮助考生平安、顺利备战中高考，有效预防食源性疾病发生，鄂赣湘三省消费者组织联合发布中高考期间饮食安全消费提示，提醒广大考生和家长注意食品安全，科学合理膳食。

**一、严格落实主体责任。**夏季高温湿热，学校食堂、学生集体用餐配送单位要严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》，加强食材采购和贮存管理，严格落实进货查验和记录制度，分类分区存放食材；规范加工流程，严格执行生熟分开、煮熟煮透等操作规范，严禁制售冷荤类、生食类、裱花蛋糕及四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高风险食品；加强病媒生物、病媒微生物防治，完善“三防”设施，配齐紫外线消毒灯、灭蝇灯等设施，并规范使用；规范餐饮器具清洁消毒，使用的洗涤剂、消毒剂必须分别符合《食品安全国家标准 洗涤剂》《食品安全国家标准 消毒剂》等食品安全国家标准和要求；校外供餐单位要严格规范加工、分餐、配送流程，严防因加工、分餐、配送不规范造成食物污染。

**二、注意家庭用餐安全。**选购食材优先进往规模较大、具有相应资质的商场超市、农贸市场等，选择标识标签齐全、包装完整、感官正常的食品，确保食材新鲜优质。加工制作的餐用具和容器要生熟分开，避免产生交叉污染。烹饪食品应烧熟煮透，尤其是肉类、蛋类、水产品等易腐食品，确保杀灭食物中的致病性微生物。尽量不食用容易引起身体不适的高风险食品（如四季豆、发芽土豆、野生蘑菇、鲜蚕豆、黄花菜、青番茄、生食海产品、冷加工糕点等），不食用隔夜饭菜。家长送餐时，请尽量缩短送餐时间，采用保温、保鲜食品级安全

餐盒，确保食品安全。

**三、外卖选择合规餐厅。**备考期间建议考生减少外出用餐，若外出用餐应选择证照齐全、环境整洁、信誉良好的餐饮单位；用餐前要注意检查餐具是否清洁，如有污渍或破损，及时要求更换；食用时注意观察食物的色泽、气味和口感，如发现食物异常，应立即停止食用，餐后注意索要发票或收据；尽量避免在路边摊、无证照摊、卫生条件差的小餐馆就餐，降低食品安全风险。订购外卖时，应选择食品经营许可资质齐全、明厨亮灶、配有外卖封签、距离较近、可及时送达的店铺；收到外卖后，要检查外包装是否完好、食材颜色是否正常，如有问题，及时与商家沟通或向平台投诉。

**四、科学合理健康膳食。**中高考期间，考生脑力消耗大，饮食要注重营养搭配、平衡膳食，同时不改变日常饮食习惯和规律。摄入足够的碳水化合物，适量摄入优质蛋白质，多吃富含膳食纤维、维生素的新鲜蔬菜、水果等清淡健康食品，少食高油、高盐、高脂及生冷食品；不暴饮暴食。适量补充水分，饮用水以白开水为宜，不用饮料代替饮用水，保持身体水分平衡。家长不要听信保健食品对智力和考试的促进作用，给考生盲目食用所谓的“健脑食品”“保健食品”“补品”等，以免引起肠胃不适，影响考试状态。

**五、身体不适及时就医。**考生在进餐后若出现发热、呕吐、腹泻等不适症状，请及时到正规医疗机构就诊，并保存好消费票据、就诊记录、化验报告等相关资料。发现食品安全违法违规行为，请及时拨打12315消费投诉热线或直接向当地市场监管部门投诉举报。

祝愿各位考生考试顺利，取得理想成绩！

## 荆州市消委发布暑期培训消费提示： 慎重选择机构，远离消费陷阱

文/黄永军 田宪

近期，随着网络在线教育的迅猛发展，技能类网络培训课程逐渐成为消费者关注的焦点。然而，网络培训机构在推广过程中，暴露出“虚假宣传”、“霸王条款”、“诱导消费”、“退费难”等侵害消费者权益的问题。为避免广大消费者的经济损失，荆州市市场监管局、荆州市消费者委员会发布消费警示，提醒广大消费者警惕消费陷阱。

在选择培训机构时注意以下几点：

### 一、查看培训机构资质

在挑选技能类网络培训的机构时，务必选择那些已经正规注册、且信用记录良好的机构。

### 二、切勿轻信营销宣传

对培训机构提出的0元学、保过、包准学会、培训贷款等，不要轻信培训机构的说辞，应仔细甄别，充分了解相关风险，还可通过网络等途径了解其口碑、信誉度等，避免陷入不必要的纠纷。对于培训机构营销人员在咨询过程中对培训的效果作出明示或暗示的保证性承诺不听、不信。

### 三、查看协议约定条款

在购买技能类网络培训课程时，消费者应与培训机构签订一份详细的书面协议或合同。应仔细查看协议条款是否公平，协议内容是否标明培训范围、培训费用、退费程序、培训时间、培训地点等内容，做到明确、详细、可操作。

### 四、谨慎缴纳培训费用

避免通过微信、支付宝或其他方式向个人账户缴纳培训费，尽量避免一次性缴纳超过三个月的培训费，缴纳培训费时应开具正规纸质发票或电子发票，同时要妥善保管。

### 五、留存证据依法维权

消费者在接受培训过程中权益受损，与培训机构发生消费纠纷时，请及时与培训机构协商解决，协商不成时可拨打12345热线进行投诉举报，或向当地消费者委员会寻求帮助，依法维护自身合法权益。

(上接第41页)

### 四、强化风险防范预警，保护消费者合法权益

电子商务平台经营者要切实维护外卖送餐员权益，科学设定外卖送餐人员劳动报酬和绩效考核规则，完善沟通申诉机制，保障外卖送餐人员合法劳动权益。加强消费者权益保护机制建设，积极落实先行赔偿制度，建立完善促销活动应急处置机制，

强化促销活动事前审核把关、事中检查监控、事后处置反馈，发现违法经营行为，及时采取屏蔽、删除、下架相关商品链接等措施，防范风险进一步扩大，并及时向市场监管部门报告有关违法信息，切实防范公共安全事件发生，及时化解促销风险。广大电子商务经营者要积极履行“7天无理由退货”、网络购物“三包”等规定，及时受理、高效妥善处理网络消费投诉举报，保护消费者合法权益。

## 家电维修售后服务放心网点就选这129家

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。湖北省家电与网络信息产品服务行业协会发布2025年度129家全省家电维修售后服务放心网点名单。

129家家电维修售后服务放心网点是经品牌服务商推荐，家电服务专委会评审，湖北省家电与网络信

息产品服务行业协会审核认定。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资深会长沈洪国表示，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。

湖北省家电消费维权办公室电话：13317130521

湖北省家电与网络信息产品服务行业协会

2025年3月15日

### 2025年度湖北省129家“家电维修售后服务放心网点”名单

序号	品牌（海尔）/单位名称	网点地址	联系人	电话
1	宜昌海思电器销售有限公司	湖北省宜昌市西陵区清波路6号3单元101室	王金槐	13477189528
2	恩施勃凯瑞商贸有限公司	湖北省恩施市航空大道23号阳光建材城B1002号	高振芳	15549113111
3	宜昌巨尊商贸有限公司	湖北省宜昌市西陵区唐家湾路唐家大院A区	李志华	18272251999
4	孝感鑫海电器费用中心	湖北省孝感市孝南区长征路112号海尔智家店	姚均华	13707290306
5	湖北省指辉家技术有限公司	湖北省武汉市黄陂区前川街道西寺大道程家墩42号海尔售后	王家兴	13995552581
6	湖北明海商贸有限公司	湖北省襄阳市高新区追日路9号汉北科技孵化园3栋二楼海尔售后	陈明明	15972261799
7	十堰市一键通电器有限公司	湖北省十堰市张湾区汉江路58号海尔售后	吉祥璞	13797817166
8	鄂州市顺鑫电器服务有限公司	湖北省鄂州市鄂城区滨湖西路39号2区2-1	宋俊	18986423999
9	武汉市江夏区鑫源恒达家电维修中心	武汉市江夏区纸坊大街湖北煤炭地质物探测量队西院	刘小倩	13367283707
10	武汉捷唯商贸有限公司	武汉市洪山区安康路南湖假日2栋海尔售后	谢飞	15927366606
11	武汉和众思创机电有限公司	武汉市东西湖区金银湖街道金海工业园路9号海尔智家	吴志建	18627885242
12	武汉禾顺鑫商贸有限公司	武汉市洪山区仁和路东方玉龙居14栋海尔智家	刘静	13396076830
13	武汉海俊泽电器有限公司	湖北省武汉市江岸区后湖南路12号附26号海尔二楼	谢俊婷	13971502303
14	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号海尔售后	汪武	18571663166
15	大冶市巨尊商贸有限公司	湖北省黄石市大冶市金井路金圣小区海尔	曾桂林	15871591816
16	鄂州市华容区捷信电器维修服务部	湖北省鄂州市华容区段店镇三江大道5-7号	田彪	13871820215
17	武汉海内思安装有限公司	湖北省武汉市汉阳区麒麟路海尔售后	罗玲	15327323239
18	湖北小兵科技发展有限公司	湖北省黄冈市武穴市永宁大道万达广场后面三翼鸟海尔智家	孔维芳	15071228370
19	咸丰县众鑫家电维修中心	湖北省恩施土家族苗族自治州咸丰县高乐山镇晨光村委会对面	向莹	18672259992
20	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	付立武	18502725656
21	仙桃市庆辉商贸有限公司	湖北省仙桃市干河街道祥云居18号2楼	冯俊	18972611403
22	汉川市领创商贸有限公司	湖北省孝感市汉川市仙女山街道霍城台社区联合渠南路东5号	袁立龙	13972032036

# 消费提示

23	钟祥市海昌顺工贸有限公司	湖北省荆门市钟祥市西环二路创业园C4栋海尔售后	熊桂	13197107666
24	南漳县显宇家电维修部	湖北省襄阳市南漳县城关镇花石桥小区3号楼西边一楼海尔售后服务中心	龚志东	13687109767
25	武汉郎菲技术服务有限公司	武汉市洪山区张家湾街道花样年锦绣城G12栋海尔智家	杨杰	13098802523
26	随州市嘉诚商贸有限公司	湖北省随州市曾都区烈山大道269钢-42号	程俊杰	15826777315
27	松滋市安亚商贸有限公司	湖北省荆州市松滋市新江口镇桥东洋阳电动车超市旁海尔售后	刘亚平	18671687348
28	潜江市博能电器服务中心	湖北潜江潜江市五七大道广北小区小菜场斜对面海尔售后	林发志	13597422999
29	公安县凌宇商贸有限公司	湖北省荆州市公安县斗湖堤镇孱陵工业园环城路3号	龚亚丹	17707219825
30	红安县全有家电销售维修中心	湖北省黄冈市红安县城关镇长渠加油站对面	熊求军	13477667914
31	咸宁市恒达家用电器服务有限公司	湖北省咸宁市咸安区永安办事处永安大道179号锦晨花园A3栋1-3门面	甘如杰	18907241765

序号	品牌(美的)/单位名称	网点地址	联系人	电话
32	孝感众立科技有限公司	湖北省孝感市孝南区书院街道后湖西路后湖御景7栋105	黄云星	13035162227
33	武汉市鑫利创机电工程有限公司	武汉市经济技术开发区东荆河大道与后官湖大道汇能门面1栋15-16号	孙磊	13377859889
34	武汉市广安顺商贸有限公司	湖北省武汉市新洲区邾城街博物大道264号	廖志刚	18271888679
35	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城隍庙斜对面美的售后	王亚超	13971728322
36	荆门市嘉美华家电维修中心	荆门市东宝区白云大道17号美的荆门客户中心	孙国华	13597974695
37	宜昌萃龙商贸有限公司	湖北省宜昌市东山大道15号	莘元果	15607204651
38	麻城市海美迪劳务有限公司	湖北省黄冈市麻城市龙池桥街道商贸物流城美的售后2-2B7-1	邱焕星	18171728887
39	龙感湖佳诚家电维修部	湖北省黄冈市黄梅县黄梅镇航信汽贸城2期C5栋-108号	张林	17771360789
40	湖北广聚信联科技有限公司	金银湖街道台湾源源鑫10栋1楼	高雷雷	18627726667
41	随州舜井家电维修部	湖北省随州市曾都区东城街道康华花语城西北门美的专卖店	刘爱兵	15871236531
42	武汉市洪山区顺风达电器经营部	湖北省武汉市洪山区卓刀泉南路33号林业科技推广中心二层一楼	魏冉	15337162033
43	武汉金美智联环境科技有限公司	武汉市江岸区汉黄路888号岱家山科技园A04栋美的客户服务中心	王有志	13635714872
44	黄石港区昊泰电器商行	湖北省黄石市黄石港区彩虹路爱佳雅苑美的售后	潘找明	13197009018
45	湖北良基机电工程有限公司	湖北省黄冈市黄州区东门路1号的黄冈摩尔城第02栋第一层2-1特14AB	陈高全	18986559996
46	洪湖市新堤宏杰电器售后服务部	湖北省荆州市洪湖市新堤街道帝豪景城美的中央空调A113-114	王静	17707166317
47	武汉美恒通商贸有限公司	武汉市江汉区常青街道凯旋佳园五栋门面美的售后	席绪红	18971364897
48	荆门市众兴通博电器有限公司	荆门市东宝区牌楼镇一马光彩大市场2栋3楼	叶成	13339750068
49	武汉市江夏区瑞格美电器经营部	武汉市江夏区庙山阳光大道普安创业园11栋1号	熊峰	17786444291
50	荆州开发区骅晨机电设备服务部	湖北省荆州市沙市区立新乡街道义乌小商品城2期216美的空调售后	马康华	13972307588
51	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	顾爱娣	18163301334
52	武汉和鸿升电器服务有限公司	武昌区友谊大道特1号沙湖友谊国际3栋1-2商铺	王萍	15071333771
53	武汉市恒君朋暖通设备安装有限公司	湖北省武汉市黄陂区前川街道鲁台顺河村68号美的售后	陈书朋	15549469915
54	天门市兴成家制冷维修部	湖北省天门市竟陵街道陆羽大道东6号景天苑一号楼一单元门面	范为为	15572805362
55	宜昌瑞派机电设备安装工程有限公司	湖北省宜昌市伍家岗区花溪路188号跨境电商产业园4-101	邓海燕	13235637277
56	湖北慧胜鑫科技有限公司	汉阳区沌阳街道东风大道36号新华工业园附23号美的售后	兰小军	18107239912
57	湖北联杰安装服务有限公司	宜昌市西陵区中南路76号桔香景苑美的用户服务中心	周埃	18271318999
58	广水市广办创美家电经营部	湖北省随州市广水市广水街道工薪新村2号	韩义强	13093288770
59	汉川市泓颢电器维修服务服务有限公司	湖北省孝感市汉川市仙女山办事处泵站河80号(祥飞米业)	董菊霞	13807292870
60	襄阳蓝海豚机电工程有限公司	湖北省襄阳市樊城区旭东巷7号	郭军	17771001166
61	襄阳市樊城区和优制冷服务中心	湖北省襄阳市樊城区七桥腾达工业园	贾建新	15502707016

# 荆楚维权

序号	品牌(格力)/单位名称	网点地址	联系人	电话
62	黄石市新楚商贸有限公司	湖北省黄石市下陆区龙湾一品东门格力售后	赵玲	13986581789
63	大冶市锦成商贸有限公司	大冶市乾塔路百代银座9-2号	柯生锦	13617147288
64	黄梅县百兴商贸有限公司	黄梅县人民大道746号	周志刚	13872036798
65	黄石鹭洋电器销售有限公司	湖北省黄石市下陆区杭州西路99号	孙钦芳	13995658528
66	罗田县鸿峰电器有限责任公司	罗田县凤山镇城南新区	陈春峰	13872022071
67	黄石市新兴华昌电器有限公司	黄石市黄石港区交通路11号	徐建松	15607237853
68	远安县科维家电技术部	湖北省宜昌市远安县鸣凤镇城南南城131号	罗昌明	13329806609
69	湖北酷森商贸有限公司	湖北省荆州市荆州区屈原南路楚都御苑三期格力专卖店	陈丽华	18627261949
70	监利恒驰电器经营部	监利市商贸博览城2栋129-135号	赵训国	13367162668
71	武汉天吉源机电安装工程有限责任公司	武汉市硚口区发展大道33号新华资产院内格力空调	樊晓清	15807127110
72	武汉憬兴卓文商贸有限公司	湖北武汉市洪山区雄楚大街36号	梅俊	13697357883
73	武汉盛鑫美电器有限公司	湖北省武汉市洪山区华大家园A15-5-6-7-8号商铺格力电器	王荣全	13277077868
74	武汉中元三木电器有限公司	武昌区南湖沁康园二期商业门面二栋1、2层3室	谭玖洲	13797053222
75	武汉华瑜兴商贸有限公司	武汉市洪山区珞喻路华中科技大学喻园小区格力店	陈琳	13871550799
76	十堰捷羽东来智能装备有限公司	湖北省十堰市茅箭区二堰街道北京南路	郑雄杰	15707282725
77	湖北韬略工贸有限公司	湖北省十堰市茅箭区天津路54号龙津大厦二期	杨军	13593748143
78	天门市众晟贸易有限公司	湖北省天门市接官路9号	宋杰	13972187092
79	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	刘薇	13986890886
80	十堰田欢贸易有限公司	湖北省十堰市张湾区汉江南路51号	田邦军	13636199005
81	应城市方圆电器销售有限公司	湖北省孝感市应城市建设街加泰G1002	张义文	15871263445
82	十堰市森格工贸有限公司	湖北省十堰市茅箭区人民中路85号	祝波	13986917708
83	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
84	湖北铂扬机电设备工程有限公司	湖北省孝感市孝感区天仙路格力专卖店	王东	13508630481
85	十堰市力太工贸有限公司	十堰市力太工贸有限公司	杨亚维	13986891019
86	湖北德瑞暖通设备有限公司	湖北咸宁市咸安区贺胜路特1号荣凯天价格力专卖店	蔡建卿	13477767175
87	鄂州市朗弘电器服务有限公司	鄂州市明塘后路1号	屠明勇	13886322678

序号	品牌(海信)/单位名称	网点地址	联系人	电话
88	武汉兴天和制冷设备服务有限公司	武汉市洪山区青菱乡城开青菱城市花园第403栋1层商8号	陈耀专	13554432647
89	武汉市武昌区诚誉顺家电经营部	湖北省武汉市武昌区涂家岭一村14-1-101	杨昌莹	15207184328
90	武汉市江夏区星捷成家电维修服务中心	武汉市江夏区纸坊街德业小区180号	聂星	15327116627
91	武汉市汉阳区鑫祥冷气维修服务部	武汉市汉阳区汉阳大道778号玫瑰馨苑附1栋101	张群	15342278876
92	武汉市蔡甸区立通电器维修部	武汉市蔡甸区大集街小集村正街32号附1号	程海军	15377659507
93	武汉经济技术开发区维海康家电维修服务中心	武汉经济技术开发区4R地块东方花园35栋1号	宋健	17764059096
94	武汉东湖新技术开发区方吉家电经营部	武汉东湖新技术开发区创业街特1号一层附6号	陈吉	18071709677
95	武汉市东西湖区天成电器维修服务部	湖北省武汉市东西湖区沿海赛洛城C6-5栋1单元1层02室	王少玲	15391547239
96	武汉市江岸区林海电器维修服务部	武汉市江岸区同安家园一期30栋3单元15层3室	陈林	18971613113
97	青岛赛维电子信息服务股份有限公司武汉维修分公司	武汉市江岸区船舶广场502室	谢振毅	18976083975

序号	品牌(奥克斯)/单位名称	网点地址	联系人	电话
98	武汉市东西湖区欧尚制冷设备经营部	湖北省武汉市东西湖区吴家山街道雅秀路5号附19(奥克斯空调)	李厚想	13135659554
99	武汉市硚口区速信通制冷设备服务部	湖北省武汉市硚口区古田二路古田路招商江湾国际门面奥克斯空调	陈飞	15807156013
100	武汉市硚口区云慧翔家用电器维修部	湖北省武汉市洪山区张家湾街道城际花园2-5商铺(奥克斯空调)	邓翔	18971302329
101	武汉市樱琪顺电器有限公司	湖北省武汉市黄陂区滠口街道汉口北五州建材城E区148号	童新华	18607405558

# 消费提示

102	武汉市江岸区迅捷制冷设备服务部	湖北省武汉市江岸区花桥街道蔡家田小区5栋1单元1层1室	刘新红	13007127980
103	武汉东湖新技术开发区鑫鑫诚家电维修部	湖北省武汉市江夏区佛祖岭街道佛祖岭小区C区101号底商	陈新龙	13971350207
104	武汉玥旺电器安装工程有限公司	湖北省武汉市武昌区杨园街道德平路怡景园E座奥克斯空调(玥旺旗舰店)	黄锦军	18371456302
105	武汉市新洲区聚盛家电维修中心	湖北省武汉市新洲区邾城街道风情大道6号	徐红梅	13659838568

序号	品牌(TCL)/单位名称	网点地址	联系人	电话
106	武汉楚乐川电器设备有限公司	武汉市东西湖区金湖听语T10栋	宋小波	13487080143
107	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	束志军	13260609888
108	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	027-8332018213871243670
109	武汉市武昌区家勇电器维修部	武汉市武昌区杨园街柴林西区老8栋2单元102	周家勇	027-8673090515071115178
110	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
111	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安居苑4-102	郑佑敏	027-8352998913886035095
112	老河口市兰三电器经销部	湖北省襄阳市老河口市李楼镇付老街街98号	兰海波	13476302088
113	宜昌开发区天宇家电维修部	湖北省宜昌市西陵区东苑街道汕头路23号民欣综合市场大院	刘志强	18986835526

序号	品牌(长虹三菱)/单位名称	网点地址	联系人	电话
114	汉川市一帆修理服务部	湖北省汉川市仙女大道84号	刘阳	13733522835
115	鄂州市宇恒家用电器维修部	湖北省鄂州市鄂城区裕丰园小区院内	潘攀	17786306333
116	黄冈市海联电器有限公司	湖北省黄冈市赤壁街道沿江路93号	李志林	13995932250
117	襄阳小兵电器维修服务有限公司	湖北省襄阳市樊城区长征路	张立兵	13871632626

序号	品牌(方太)/单位名称	网点地址	联系人	电话
118	武汉凌宏翔家电安装有限公司	武汉市东西湖区金银湖庭瑞新汉口B5-1614	陈志文	18302714002
119	武汉世纪安捷家电维修服务有限公司	武汉市江岸区塔子湖碧桂园蜜柚1-228	唐永彬	15377606002
120	武汉市安居乐电器营销有限公司	武汉市洪山区才汇巷铁机新居17-2-201	童礼	15102728782

序号	品牌(林内)/单位名称	网点地址	联系人	电话
121	武汉译然澄商贸有限公司	武汉市武昌区青石桥45号银聚园小区旁	张弓	18108605038
122	武汉安迅家电维修服务有限公司	武汉市江岸区台北一路林内体验厅	朱文焯	15827140035
123	武汉市林奕电器有限公司	武汉市江汉区唐家墩工贸林内体验厅	汪志勇	18607144651

序号	品牌(苏宁)/单位名称	网点地址	联系人	电话
124	湖北优服到家家政服务有限公司	湖北优服到家家政服务有限公司	向黎明	18062452157
125	武汉龙鑫诚科技有限公司	武汉市硚口区宝丰二路74号F39	陈落成	18672960849

序号	品牌(大金)/单位名称	网点地址	联系人	电话
126	大金空调技术(中国)有限公司武汉分公司	武汉市武昌区徐东大街128号联发国际大厦16楼	文云涛	18694073355

序号	品牌(老板电器)/单位名称	网点地址	联系人	电话
127	武汉市益家欣美服务管理有限责任公司	江岸区凯信大厦3号21层老板电器	许甜甜	18971428945

序号	品牌(京东)/单位名称	网点地址	联系人	电话
128	京东五星电器湖北集团有限公司五星到家分公司	湖北省武汉市武昌区白沙洲街道巡司河商住区汇文新都A区2栋1层7、8室	刘剑	18652517990

序号	品牌(博西)/单位名称	网点地址	联系人	电话
129	博西华家用电器服务江苏有限公司武汉分公司	武汉硚口区恒隆广场办公楼3914	汪文求	18665998590

## 防范“保健品”诈骗消费提示



近期，市场监管总局和中国消费者协会联合发布防范“保健品”诈骗老年人消费提示，提醒老年消费者增强风险防范意识，远离诈骗陷阱。

随着我国经济社会发展和老年人口数量不断增长，老年人追求健康养老的美好愿望推动“保

健”市场日益繁荣。一些不法经营者炒作“保健品”概念，通过低价旅游、免费讲座、免费鸡蛋以及“包治百病”等形式，设置套路与陷阱，对产品作虚假或引人误解的宣传，诱导老年人消费，损害老年人合法权益。老年朋友在选购“保健品”时，要关注以下三个方面：

### 认清“保健品”本质，科学理性消费

所谓“保健品”产品数量众多，大致分为用品类和食品类。用品类一般包括保健功能纺织品、保健器械、五官保健用品、生殖健康保健用品等外用产品。

食品类主要包含经注册或备案的保健食品、按照国家标准，声称营养成分功能的普通食品等。

根据《中华人民共和国食品安全法》，食品、保健食品不能宣传疾病预防、治疗功能。

### 选购产品时

切记认清产品本质、查看产品功能或功效是否

经过科学验证，切勿把食品当药品、把用品当医疗器械，更不要过度依赖“保健品”。身体不适、治疗疾病要去正规医院就诊，避免贻误病情。

### 警惕虚假营销套路，远离消费欺诈

不法商家常常通过虚假宣传、夸大功效等手段诱导老年人购买“保健品”。选购过程中要做到“三个注意”：

#### 注意警惕“免费”陷阱

避免被免费健康讲座、免费体检、免费礼品等诱导进入消费陷阱。

#### 注意拒绝夸大宣传

果断拒绝违背科学常识、宣称具有“神奇疗效”“包治百病”的“保健品”。

#### 注意选择正规渠道购买。

选择证照齐全、信誉良好的商场、超市、连锁店或网店选购，避免通过街边小摊、无证无照小店、陌生人推荐等渠道购买。

增强防骗意识，提升自我保护能力，消费者要提高识骗防骗能力，坚持“三个多”用心。

#### 多学习防骗知识

关注新闻媒体、社区宣传等渠道发布的防骗信息，了解不法分子的常用伎俩和诈骗手段，增强防范意识和辨别能力。

#### 多听取家人意见

购买大额商品前，应与家人多沟通，听取他们的意见和建议。

#### 多关注消费维权

一旦发现自身合法权益受到侵害或发现违法违规行为时，可以及时拨打12315向消费者协会、市场监管部门或拨打110向公安机关投诉举报，维护自己的合法权益。

# 中国消费者协会副秘书长潘海峰 来武汉调研消费维权工作

4月15日，中国消费者协会副秘书长潘海峰来武汉调研消费维权工作，省消费者委员会秘书长蔡浩、省市场监管局消保处二级调研员黄厚林陪同调研，武汉市市场监管局党组成员、副局长徐扬参加调研活动。

在武汉长飞光纤光缆股份有限公司，潘海峰对长飞光纤坚持自主科技创新、引领行业标准、加强质量管理和品牌建设等工作表示肯定。勉励公司要深入实施创新驱动发展战略，研发出更多具有自主



知识产权的产品与解决方案，不断提升供给质量，满足消费新需求，为国家科技自立自强、质量强国建设作出新的更大贡献。

在武汉恒信东方4S店，潘海峰详细询问开展“线下购车七日无理由退订（定）”相关要求、退订流程、退订（定）数量、经营状况和投诉处理等情况，对企业重视消费者权益保护，积极破解消费难题，创新开展“线下购车七日无理由退订（定）”承诺活动表示肯定。他提出，要主动适应消费形势，不断优化消费环境，着力提振消费信心，共同打造公正透明、安心放心、繁荣活跃的汽车消费市场。

潘海峰在听取武汉市、洪山区消费维权工作及基层消协组织情况介绍后表示，武汉市消费者协会要进一步强化消费维权协同共治，以百城消费者满意度测评等工作为抓手，彰显消费维权工作对提振消费、扩大内需，服务经济社会高质量发展的重要作用，努力争取党委、政府和有关部门的重视和支持，对消协组织依法履行职责在人员、经费等方面给予更大保障。

## 湖北受邀参加湖南省2025年“共筑满意消费”消费维权年主题研讨活动

4月16日，湖南省2025年“共筑满意消费”消费维权年主题研讨活动在岳阳举行。湖南省市场监管局党组书记、局长钱俊君，中消协副秘书长潘海峰，江西省市场监管局党组成员、副局长季建芳，湖北省市场监管局二级巡视员莫铭出席会议并讲话，岳阳市副市长郭占扬致辞。

潘海峰指出，要以贯彻落实《消费者权益保护法实施条例》为契机，全面加强消协组织建设；以“全国消协智慧315平台”为载体，加力解决消费领域人民群众的急难愁盼；以优化消费环境为重点，持续提高消费者满意度；以打造共治平台为引领，不断提升消费维权工作效能。

湖北省市场监管局二级巡视员莫铭表示，2024年湖北省市场监管局、省消委在构建“一三五”消费者权益保护工作机制、建成融合人工智能技术的智慧消保平台、提升消费纠纷多元化解效能和深入开展“放心消费双承诺一倡议”等工作上取得了一

定成绩。此次“共筑满意消费”消费维权年主题研讨会是回应消费者高品质消费期待的具体实践，是湘鄂赣推动政策协同、资源共享、权益共护的生动实践。希望以此次会议为契机，与江西、湖南紧密配合，深化数智治理与机制创新，携手打造长江中游消费环境新高地，为湘鄂赣经济社会高质量发展贡献更大力量。

会上，岳阳、武汉、襄阳、宜昌、南昌、赣州、上饶、长沙、衡阳九市消保委现场签订《长江中游三省九市消费者权益保护委员会消费维权合作协议》；湘潭大学商学院副教授李明扬作《中国经济的理解框架及当前形势分析》专题讲座；武汉、襄阳、宜昌围绕“优化消费环境 共筑满意消费”主题进行了交流发言。

省市场监管局消保处、消保中心主要负责人，武汉市消协负责人，襄阳市、宜昌市分管消保工作的局领导及消委负责人参加活动。

100个城市消费者满意度测评结果出炉：

## 宜昌跃居全国第3名，襄阳第19名，武汉第30名

3月13日，中国消费者协会发布《2024年100个城市消费者满意度测评报告》。宜昌以89.91的得分位居100个城市消费者满意度综合得分第三名，襄阳市排名全国百城第19名，武汉市第30名。



测评结果显示，2024年全国100个城市消费者满意度综合得分为80.36分，总体处于良好水平。据悉，这也是中消协自2017年以来连续第八年发布全国大中城市消费者满意度测评结果。

中消协于2017年起，首次选取全国50个大中城市开展消费者满意度测评。2018年以后，在国家市场监督管理总局指导和支持下，此项工作得到进一步强化，2018年测评城市数量增加至70个；2019年以来测评城市数量固定为100个，范围包括4个直辖市、27个省会（首府）城市、5个计划单列市和64个社会消费品零售总额较高的城市。本项测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中，对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈，是以百分制的形式测度出来的消费者主观感受。

自2019年宜昌被纳入全国消费者满意度测评城市以来，连续三年在全国百城消费者满意度测评中位居前十，首次进入全国前三。在39个Ⅱ型大城市和24个中部地区城市中均排名第一，从地域分布来看，排名前10位的城市有9个位于东部地区，宜昌是唯一的中西部城市。

襄阳市从2018年起，已连续七年参加全国测评，排名持续上升。去年排名全国第23位，今年是全国百城第19位，位居全国第一方阵。

报告显示，测评得分排名第1至第10位的城市依次为：苏州市(91.65分)、佛山市(91.15分)、宜昌市(89.91分)、青岛市(89.76分)、杭州市(89.63分)、深圳市(89.43分)、烟台市(89.40分)、南京市(89.19分)、广州市(88.27分)、潍坊市(87.28分)。

分指标来看，2024年宜昌市“消费环境”指标得分90.04分，排名第五；“消费维权”指标得分89.77分，排名第六；“消费供给”指标得分89.75分，排名第十。