

荆楚维权



总第123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3期



信约荆楚 放心消费

——湖北省2025年“3·15金秋购物节”盛大启幕

规范母婴照料服务市场秩序

——宜昌市消委组织点评月子会所霸王条款

“成筐的充电宝被拦”！

除了无3C标识充电宝，禁止登机的还有这些→

知维权、不踩坑，开学季消费安全攻略请查收！

——鄂湘赣三省消费者组织联合发布开学季消费提示



中消协秘书长王振宇来鄂调研智慧消保平台及消费维权工作

8月8日至8月10日，中国消费者协会副会长、秘书长王振宇率调研组一行三人来鄂调研智慧消保平台及消费维权工作。省市场监管局党组成员、副局长程建宏陪同调研，省局消保处、科信处、12315指挥中心、消保中心等负责同志，省家电行业协会、省眼镜行业协会、省育婴行业协会等代表参加了相关调研和座谈。



8月8日下午，在省市场监管局座谈会上，调研组听取了消保处关于省市场监管局构建“一三五”消费维权工作机制，打造“大消保”工作格局整体情况。会上，省局12315指挥中心现场演示了消费维权智慧监管平台，介绍了平台的功能模块、运行

成效及未来规划等。省消保中心对消费投诉预警、全国消协智慧315平台及省消委投诉平台应用、行业维权机构建设等工作进行了汇报。省家电行业协会、省眼镜行业协会、省育婴行业协会介绍了本行业领域维权工作情况。

8月9日至10日，调研组一行赴黄冈市蕲春县消费维权站点、放心消费街区建设及黄冈市“3·15金秋购物节”活动筹备工作情况进行了深入了解；赴英山县调研了英山云雾茶地标产品，走访了“荆楚放心礼”认定产品企业等，与一线工作人员亲切交流，实地了解基层在处理日常消费投诉、开展消费教育、应对热点难点问题等方面存在的困难，并就强化基层能力建设、压实经营者主体责任、推动纠纷源头化解等进行了现场指导。

王振宇秘书长对湖北消费维权工作给予充分肯定。他指出，湖北省在保护消费者合法权益、规范市场秩序、优化消费环境、提振消费信心方面思路清晰、举措创新、亮点突出，希望湖北再接再厉，持续创新工作方法，提升维权效能，积极推动破解消费维权难点痛点堵点问题，不断优化消费环境，有力服务经济高质量发展大局。

省市场监管局副局长程建宏赴荆州调研消费维权等工作

9月4日，省市场监管局副局长程建宏带领消保处、价监竞争处及省消委相关人员赴荆州，就消费维权、“3·15金秋购物节”及殡葬、水电气、养老领域专项整治等工作开展调研。

上午，程建宏一行走进沙市区立新市场监管所，与基层工作人员深入交谈，实地查看12345、12315工单处置、“诉转案”衔接情况，了解处置流程是否规范、“诉转案”衔接是否顺畅，并召开座谈会听取相关工作情况汇报，聚焦消费投诉堵点难点问题深入交流。

针对规制职业索赔人，他强调：一要客观看待其性质，规范处置回复；二要依法处理举报并指导企业整改；三要加强宣传，协助企业应对不合理诉求；四要制定统一回复模板，规范基层处置；五要强化“诉转案”，确保投诉举报“件件有回应、事

事有着落”，切实维护消费者权益。

下午，省局一行到荆州区万达广场，指导“3·15金秋购物节”启动仪式筹备工作，要求注重工作实效，加大宣传力度，提升群众知晓率和参与度，扩大活动影响力。



摒弃价格内卷才能真正赢得消费者

文/徐文智

8月1日，一场围绕外卖行业的激烈竞争迎来转折点。美团、饿了么、京东同一天对外表示，规范促销行为，抵制恶性竞争，推动行业从“比补贴”回归“比品质”“比服务”。3家外卖平台的公开承诺，无疑为自今年2月以来的外卖价格鏖战按下了暂停键。

这场发生在消费者身边的补贴大战，一度将外卖平台卷入无休止的低价缠斗——你1元配送，我0元畅吃；消费者表面享受短期福利，商家却普遍叫苦不挣钱。面对外卖市场的价格扭曲与经营风险，市场监管总局先后于今年5月、7月两度紧急出手，约谈相关企业开展行政指导。应该说，这是一场各方得不偿失的博弈：平台赔本赚吆喝，商家被动卷入利润微薄，消费者貌似薅羊毛获利，后续却因服务缩水、品质下滑而成最大输家。

审视这种“杀敌一千，自损八百”的价格竞争，也非外卖行业独有。曾几何时，社区团购平台疯狂烧钱圈地，大批企业弹尽粮绝黯然离场，市场元气多年难复；新能源汽车降价竞争、供应链全链条压价，很多品牌陷入增收不增利的怪圈。低价无序的价格竞争，无异于竭泽而渔，必将损害企业健康发展肌体，让市场环境一片狼藉。

治理经济运行中的这一突出矛盾，国家层面始终高度重视。中央经济工作会议和今年的《政府工作报告》都提出了综合整治“内卷式”竞争的要求。近期召开的中央财经委员会第六次会议

强调，依法依规治理企业低价无序竞争，引导企业提升产品品质。整治“内卷式”竞争已成为当前我国宏观经济治理的重要议题。

全国人大常委会6月27日新修订的《反不正当竞争法》明确，禁止平台强制商家低价销售、滥用数据权益及恶意交易，将监管之剑斩向低价无序的“内卷式”竞争。7月24日，价格法修正草案向社会公开征求意见。修正草案完善低价倾销的认定标准，规范市场价格秩序，治理“内卷式”竞争。今年以来，国家发改委、工信部、市场监管总局等部门多次发声、连续约谈相关企业，中国汽车工业协会、中国烹饪协会等行业组织旗帜鲜明地倡导抵制“内卷式”竞争，共同推动行业凝聚高质量发展共识。

司法机构、行政部门、社会组织的协同共振，正在有力纠偏市场“无形之手”，引导竞争回归健康轨道。企业应自觉摒弃零和博弈思维，将有限资源锚定科技创新和产业升级之途，在质的有效提升基础上谋求量的合理增长。只有深耕价值而不是价格厮杀，企业才能赢得消费者、赢得未来。

摒弃“内卷式”竞争，卸掉沉重的价格绞索，企业才有可能将获得的合理利润投入产业升级与服务提升，开拓全新的增量蓝海。当规范有序的市场环境孕育出高品质的产品、诚信可靠的服务和令人印象深刻的品牌体验，消费者才能成为最终的长期受益者。

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 王 萍

吕华桥 柯 兵 毛 锋

邱 鹰 张 燕 金 涛

何正发 陈 明 喻 芬

郑联平 吴采平

编 委：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 摒弃价格内卷才能真正赢得消费者

本刊策划

04 信约荆楚 放心消费

——湖北省2025年“3·15金秋购物节”盛大启幕

06 省消委在中消协2025年“3·15金秋购物节”活动部署会议上作交流发言

07 宜昌市启动2025年“3·15金秋购物节”暨“荆楚放心购”公益活动

08 襄阳市2025年“3·15金秋购物节”公益活动启动

09 黄石市启动2025年“3·15金秋购物节”公益活动“诚信”唱主角 双节不打折

——公安县31天“3·15金秋购物节”让实惠安心到家

本刊特稿

10 宜昌市召开产后母婴生活照料服务行业专题评议会

11 规范母婴照料服务市场秩序

——宜昌市消委组织点评月子会所霸王条款

15 荆门市消委开展育婴行业消费问卷调查

16 宜昌市召开产后母婴生活照料服务行业提质座谈会

17 筑牢母婴消费安全屏障

——荆州召开育婴行业消费调查评议会

18 黄石市消委：共筑婴幼儿消费防线 守护育婴市场环境安全

19 襄阳市消委发布育婴行业消费提示

热点观察

20 “成筐的充电宝被拦”！

除了无3C标识充电宝，禁止登机的还有这些→

22 襄阳开展体育健身、医疗美容和养老服务等预付式消费行业合同格式条款点评

经验交流

- 25** 咸宁市构建全域消费维权服务体系
打造群众“家门口”权益守护屏障
- 26** 汉川市“三快三实”跑出消费纠纷溯源治理“加速度”
- 28** 仙桃市消委多措并举夯实放心消费环境建设

我为群众办实事

- 29** 荆州市区两级消委联动成功化解退费纠纷
- 30** 汽车三包期内故障未解决导致超期
消委组织联动调解捍卫消费者权益
- 31** 样板房“全包”陷阱频生案
- 32** 天价美容引发消费纠纷 消协调解退款23万元

消委动态

- 33** 省消委召开重点行业消费维权工作座谈会
- 34** 省消委赴天门、潜江、仙桃开展“践行‘四下基层’
服务支点建设”调研活动
省消委联合省家电协会开展“夏季送清凉”关爱行动
- 35** 省消委召开文娱演出市场消费维权约谈会
- 36** 湖北省消委在全国消协组织法律理论与实务培训班上交流发言
武汉市“双平台”入驻企业消费者权益保护工作培训班
在经开区举办
- 37** 襄阳市消委开展“检察+消委”联动守护消费者权益
- 38** 宜昌市消委召开汽车销售行业服务提质座谈会
- 39** 荆州市消委召开消费维权特约监督员聘任大会
- 38** 十堰市消委公布4起预付式消费典型案例

消费提示

- 40** 知维权、不踩坑，开学季消费安全攻略请查收！
——鄂湘赣三省消费者组织联合发布开学季消费提示
- 42** 省市场监管局发布2025年秋季学期校园食品安全工作提示
- 43** 湖北省消委会提醒：筑牢个人信息防护网，让您消费更安心
- 44** 宜荆荆恩四地消委联合发布国庆、中秋消费提示
- 45** 鄂赣湘三省消费者组织联合发布夏季家电安全使用和“以旧换新”消费指南

比较试验

- 47** 宜昌市消费者委员会发布铅笔产品比较试验结果：
你买的铅笔安全吗？

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

信约荆楚 放心消费

——湖北省2025年“3·15金秋购物节”盛大启幕

文/禹 静 张滢艺 摄/吴采平

9月12日，省市场监管局、省消费者委员会联合省直相关部门、行业协会和优质企业，在荆州市举办湖北省2025年“3·15金秋购物节”公益活动启动仪式，全方位提升活动社会知晓率和群众参与度。启动仪式上同时宣布湖北放心消费单元（聚集区）平台正式上线。省市场监管局党组成员、副局长王勤出席活动并讲话。荆州市人民政府副市长严广超、中国消费者协会消费监督部主任孙雨出席活动并致辞，《中国消费者》杂志社常务副总编辑王克祯客串主持活动。

此次“3·15金秋购物节”公益活动，由中国消费者协会发起，是深入贯彻落实党中央、国务院关于大力提振消费、全方位扩大国内需求的重要部署，也是我省扎实推进“湖北省提振消费专项行动”和“湖北省优化消费环境三年行动”的重要举措。

湖北省活动以“政府监管、消委搭台、企业参与、行业协同、媒体监督、消费者受益”为指导原则，锚定“诚信好、质量好、性价比好、购物体验好、售后服务好、投诉处理好”六大目标，积极倡导企业为消费者提供“购假先赔”“无理由退换货（退订/定）”“售后无忧服务升级”等优质服务和可靠产品，力求实现消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治，全力打造放心消费环境，切实提升消费者满意度和幸福感。

“3·15金秋购物节”将持续至10月15日，为期一个月。活动期间，全省聚焦民生消费热点，组织



100多个优质诚信品牌、约1.5万家实体门店全面参与。省消委从主体准入、承诺履约、投诉处置、宣传推广四个维度构建严密保障体系，为活动规范开展筑牢根基，切实保障消费者合法权益，营造放心消费环境。



王勤在讲话中强调，全省市场监管部门和消委组织要坚持以人民为中心，践行新时代“枫桥经验”，加强市场监管与消费维权，高效处置投诉，为购物节顺利开展保驾护航。广大经营者要积极践行“消费者至上”理念，将“六好”标准融入经营全过程，优化服务、完善售后、恪守诚信、主动化解纠纷，以优质商品和贴心服务赢得消费者信任和青睐。期望社会各界携手发力，合力推动全省消费环境持续优化、潜力充分释放、品质不断提升，为全省高质量发展、加快建成中部地区崛起的重要战略支点贡献力量！

活动现场亮点纷呈，精心设置了“荆楚放心礼”、汽车、家电、眼镜、3C数码、美食、法律咨询、消费投诉和水电气检测等特色展区，为消费者提供丰富的消费体验和专业的咨询服务。

省发改委、省经信厅、省商务厅、省供销合作总社，荆州区政府相关负责人，各市、州、直管市、神农架林区市场监管局分局领导、消费者委员会秘书长，省家电、眼镜等行业协会会长、秘书长，“荆楚放心礼”企业，参与“3·15金秋购物节”公益活动的企业代表，新闻媒体和消费者代表参加活动。





省消委在中消协2025年“3·15金秋购物节” 活动部署会议上作交流发言

7月21日下午，中国消费者协会召开2025年“3·15金秋购物节”公益活动工作动员部署视频会议，动员部署2025年“3·15金秋购物节”公益活动，进一步统一思想、抓好落实、办好活动。中消协秘书长王振宇出席会议并作动员部署，中消协副秘书长陆咏梅主持会议，各省、自治区、直辖市、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主要负责同志，中消协相关部室负责人参加会议。湖北、云南、青岛三个省（市）消费者组织主要负责同志作交流发言。

湖北省消费者委员会以《“四管齐下”打造放心暖心购物节》为题，从坚持以社会协同为“基”，系统谋划全域推进；坚持以诚信优质为“本”，擦亮放心消费品牌；坚持以宣传创新为“要”，营造暖心消费氛围；坚持以效能转化为“核”，释放消费增长潜力四个方面，介绍我省2024年开展“3·15金秋购物节”公益活动的做法和成效。2024年，全省参与“3·15金秋购物节”公益活动企业超万家，直接拉动消费10.52亿元，环比增长12%。

会议强调，开展“3·15金秋购物节”公益活动，是消协组织落实党中央、国务院《提振消费专项行动方案》工作部署，服务经济高质量发展的重要抓手；也是有效履行《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》赋予公益性职责的具体举措。要提高政治站位，牢牢把握活动原则和特色；加强统筹协调，积极动员社会各界参与；坚持从严审核把关，切实提供优质产品和服务；认真总结成效，及时报送活动开展情况。要切实把“3·15金秋购物节”打造成消协组织大力提振消费、服务民生福祉、激发经济活力的工作品牌，持续增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

下一步，省消委将认真贯彻落实本次会议精神，以贯彻《湖北省优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》为抓手，按照中消协部署，坚持与优化消费环境行动相结合、与服务“两新”活动相结合、与民生热点领域相结合、与全国“优化消费环境月”活动宣传相结合，高效开展2025年“3·15金秋购物节”公益活动。

（上接第09页）

与常见的“打折叫卖”不同，“3·15金秋购物节”始终围绕“诚信好、质量好、性价比好、消费体验好、售后服务好、投诉处理好”的“六好”目标，采取公益办节、企业自愿、质量一票否决的运行机制；坚持“诚信可感、质量可验、性价比可算、体验可赞、售后可找、投诉可解”，全方位提升消费满意度。

北山超市围绕中秋主题推出多项便民服务，包

括月饼礼盒免费邮寄、猜灯谜、做灯笼，亲子全程零收费；七兴家电则推出“即买即享”服务，家用柜机、挂机付款就送货、装好再补贴，中央空调更享免费设计，把实惠和省心一次送到家。

下一步，公安县消费者委员会将紧盯承诺兑现、质量把关、投诉提速，让消费者“买得值、用得爽、诉得快”，以实打实的获得感点燃消费热情，共筑“满意消费”新标杆。



宜昌市启动2025年“3·15金秋购物节” 暨“荆楚放心购”公益活动

文/向咨昶

为进一步优化消费环境、提振消费信心、释放消费潜力，助力宜昌区域性消费中心城市建设，9月15日下午，宜昌市2025年“3·15金秋购物节”启动仪式暨“荆楚放心购”公益活动在宜昌喜盈门家居公园隆重举行。湖北省消费者委员会副秘书长罗申华，伍家岗区政府党组成员、副区长张海凌，宜昌市市场监管局党组成员、副局长孙维重，市商务局党组成员、副局长彭红俊共同启动宜昌市2025年“3·15金秋购物节”公益活动。

本次活动由宜昌市市场监管局、市消费者委员会主办，伍家岗区市场监管局、宜昌喜盈门家居公园承办。湖北省消费者委员会副秘书长罗申华，伍家岗区政府党组成员、副区长张海凌参加并致辞。宜昌喜盈门家居公园总经理作为企业代表进行了诚信承诺。

罗申华在致辞中强调，“3·15金秋购物节”公益活动是扎实推进“湖北省提振消费专项行动”和“湖北省优化消费环境三年行动”落地见效，根据中国消费者协会统一安排部署。广大经营者要践行“六好”标准，提供优质商品和暖心服务，切实承诺践诺，落实主体责任，力求实现消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治。

张海凌在致辞中指出，伍家岗区作为宜昌主城核心和商业中心，始终将扩大内需、促进消费摆在突出位置，消费市场呈现出勃勃生机。伍家岗区委、区政府将以此次活

动为契机，持续深化“放心消费”创建，通过强化政策引导与监管创新、推动社会共治、优化消费载体和体验，持续构建新型消费关系，让消费者愿消费、敢消费、乐消费。

喜盈门家居公园总经理程杰代表参与市场主体作出信用承诺，表示将坚决服从、支持并配合市场监管部门及消委组织的监督与指导，自觉接受社会监督，全力营造“诚信经营、无忧消费”的市场环境，为消费者提供更优质的购物体验 and 消费环境。

活动现场，在与会领导与嘉宾的见证下，加入到“荆楚放心购”和“线下实体店无理由退货”承诺单位的20位商家代表上台接受授牌。

本次“3·15金秋购物节”将持续开展一系列惠民促消费活动，通过强化市场主体诚信意识、完善消费维权机制，挖掘消费潜力，不断提升“放心消费在湖北”品牌的吸引力和影响力，为宜昌加快实现经济高质量发展注入更多新动能。



襄阳市2025年“3·15金秋购物节”公益活动启动

文/喇超美

自2025年9月15日起，全国将开展“3·15金秋购物节”公益活动。15日上午，襄阳市消费者委员会在管家巷举办了2025年“3·15金秋购物节”公益活动启动仪式。



启动仪式上，市消委秘书长魏海霞介绍了襄阳市2025年“3·15金秋购物节”公益活动方案。

今年“3·15金秋购物节”公益活动自9月15日至10月15日，共计31天。参加主体包括全市的重点商圈、街区、品牌店铺、特色诚信店铺等20余家企业，如管家巷、鼓楼商场、武商购物中心、苏宁易购、沃尔玛等；大型商超、百货家电、酒类、家纺等行业领域的500多个在襄经营优质诚信品牌也将参与，如石花、美的、珍珠液、孔明菜、周大福等。

今年“3·15金秋购物节”公益活动将以“政府监管、消委搭台、企业参与、行业协同、媒体监督、消费者受益”为指导原则，以“六好”（即“诚信好、质量好、性价比好、购物体验好、售后

服务好、投诉处理好”）为目标，推动经营者落实主体责任，倡导企业向广大消费者提供“购假先赔”“无理由退换货（退订/定）”“售后无忧服务升级”等优质的服务和可信赖产品，为消费者创造放心、暖心的消费环境。在15日当天的启动仪式上，参加公益活动的企业代表集中进行了公开承诺。

襄阳市市场监管局党组成员、副局长刘宇介绍，为拉动实体经济发展、培育消费品牌，近年来市市场监管局、市消费者委员会持续开展了线下实体店“七天无理由退货”、消费者评测“荆楚放心礼”湖北特色消费品等系列活动，并取得较好成效。

据统计，目前全市累计动态参与无理由退货企业1205家，无理由退货93万余件；3种产品入选首届“荆楚放心礼”；27家企业获评全省七天无理由退货优秀示范店，18家企业获评省级消费教育基地。在2024年全国百城消费者满意度测评工作中，襄阳位列第19位，连续七年进位，位列全国第一方阵。



黄石市启动2025年“3·15金秋购物节”公益活动

文/朱国华

由中国消费者协会发起，湖北省消费者委员会联合全省各地（市、州）消委组织开展的2025年“3·15金秋购物节”公益活动将于今日开启。本次活动于9月15日开始，10月15日结束，共计31天。活动旨在积极促进消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治，切实加强社会监督，让经营者更有责任感，让消费者更有获得感，不断满足人民群众美好生活需要。

武商购物中心、团城山万达广场、黄石港万达广场、黄石工贸家电商贸有限公司、黄石市焙金皇冠食品销售有限公司、湖北牧羊湖食品有限公司、黄石市吕氏喜饼食品厂、阳新华联时代广场商业管理有限公司、阳新工贸家电商贸有限公司等单位参加。

黄石市消委将携手各参加企业，为全市消费者带来别具特色的消费体验。活动涉及有日用百货、家用



电器、食品饮料等民生消费品，不单纯以折扣、满减等价格优惠为主要手段，而是以“诚信好、质量好、性价比好、购物体验好、售后服务好、投诉处理好”为特色，向广大消费者提供可信赖的产品和服务。

参加活动的企业将在门店（柜台）等经营场所或相关活动中悬挂、

张贴“3·15金秋购物节”专用标识和活动海报，明示参加活动的商品服务品类、门店名称及优惠举措。市消委也将对“3·15金秋购物节”公益活动进行全程监督，严把商品服务质量关。

此次“3·15金秋购物节”的开展对优化消费环境，助力我市经济发展，将起到积极促进作用。市消委号召全市商家以本次活动为契机，提升消费者满意度，进一步增强老百姓在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

“诚信”唱主角 双节不打折

——公安县31天“3·15金秋购物节”让实惠安心到家

文/陈冰 葛慧



9月15日，2025年公安县“3·15金秋购物节”公益活动启动。本次活动由公安县消费者委员会主办，北山超市、七兴家电两家本土企业自愿参与，共同推出31天“超长档期”的惠民促消费活动，旨在强化诚信经营理念，提升消费品质，保障消费者权益。

（下转第06页）

宜昌市召开产后母婴生活照料服务行业 专题评议会

文/邹俊



为进一步规范全市产后母婴生活照料服务行业市场秩序，破解消费维权难点。7月29日至31日，宜昌市消费者委员会联合市卫健委、市市场监管局对我市产后母婴生活照料服务经营主体开展了实地走访调查。8月18日，宜昌市市场监管局、市消费者委员会组织召开产后母婴生活照料服务行业专题评议会。

会上，与会法律专业人士、专家学者对前期收集到的服务合同文本进行了法律分析和点评，为推动我市产后母婴生活照料服务行业放心消费建设和规范发展，保障消费者合法权益工作建言献策。

会议强调，产后母婴生活照料服务行业作为一个相对新兴且专业性强的服务行业，在不断完善发展的同时，一些深层次的矛盾和问题也逐渐暴露出来，特别是合同领域的乱象，已成为当前制约行业健康发展、侵害消费者权益、影响市场秩序的突出短板。

规范行业发展，维护消费者合法权益是一项系统

工程，需要政府监管、行业自律、社会监督、消费者参与共同发力。行业主管部门和相关部门要加强信息互通和工作联动，建立常态化的沟通协调机制，充分发挥各部门自身优势，整合各方资源，形成消费维权社会共治合力。坚持齐抓共管、各尽其责、综合治理的原则，畅通投诉举报渠道，积极回应消费者诉求，完善部门间沟通联系机制，实现监管数据、信息共享，有效提升消费维权和协同监管执法效能。

下一步，宜昌市消委将及时梳理汇总评议意见，通过多种媒体渠道向社会公开发布，并将评议结果反馈给相关经营主体、行业主管部门，组织召开行业服务提质座谈会，督促产后母婴生活照料服务经营主体及时纠正不公平合同格式条款内容，建立健全内部投诉处理机制，设立专门的投诉渠道，同时进一步加强部门协同和社会共治，加强指导监督，促进整改落实，不断提升行业规范化、专业化、品质化服务水平，满足消费者高品质生活新需求。

规范母婴照料服务市场秩序

——宜昌市消委组织点评月子会所霸王条款

近年来，随着生育观念的转变和消费水平的提升，越来越多的90后产妇倾向于到月子会所接受产后照料服务，服务需求也从基础护理拓展至产后康复、育儿指导等多元化领域。为进一步规范全市产后母婴生活照料服务行业市场秩序，破解消费维权难题，持续优化消费环境，推动产后母婴生活照料服务行业健康规范发展，宜昌市消委联合卫健及市场监管部门对全市产后母婴生活照料服务经营主体开展了消费调查评议活动，并邀请部分法律专业人士、行业主管部门和市场监管部门专业人员针对活动中收集的合同文本进行分析、点评，具体内容如下。

一、免除经营者法定义务类条款

01.经营者不合理免除自身经营场所安全保障责任

典型条款：“在服务区域内，乙方只对甲方（产妇、婴儿）负有安全保护义务，对陪护人员及探视人员不负有任何安全保护义务”。

法律分析：此条款违反了经营者安全保障义务的强制性规定。月子会所作为专业服务机构，应依据相关法律规定，对服务场所内的所有人员承担合理的安全保障责任，不能通过格式条款单方面免除对陪护及探视人员的安全保障义务。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任”。

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第

二十六条第二款、第三款规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”。

02.经营者过度免除自身负有的健康护理责任

典型条款：“乙方不承担任何自然发生的病理性疾病、意外等责任”。

法律分析：该条款属于不合理的免责条款。月子会所作为专业护理机构，应当对护理过程中因其过错造成的健康损害承担责任，不能通过格式条款一概免除所有责任。特别是当损害与护理行为存在因果关系时，如护理不当导致感染或病情加重等情况，经营者仍需承担相应责任。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第五百零六条规定：“合同中的下列免责条款无效：（一）造成对方人身损害的；（二）因故意或者重大过失造成对方财产损失的”。

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第二款、第三款规定：“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”。

二、加重消费者义务类条款

01.经营者与消费者的违约责任设定显失公平

典型条款：“甲方擅自解除合同需支付合同总价30%违约金，乙方解除仅支付20%”。

法律分析：该违约金条款设置明显不公平。服务机构对于自身未能按照约定提供服务内容的违约责任设定较轻，而对于消费者未能遵守合同约定的违约责任则设定较重。实践中，违约金一般不超过日0.05%为宜。该条款不仅违约金比例过高，而且设置不对等的违约责任，明显加重了消费者责任。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第五百八十四条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到因违约可能造成的损失”。

2.《中华人民共和国民法典》第五百八十五条规定：“当事人可以约定一方违约时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金，也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法。约定的违约金低于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以增加；约定的违约金过分高于造成的损失的，人民法院或者仲裁机构可以根据当事人的请求予以适当减少。当事人就迟延履行约定违约金的，违约方支付违约金后，还应当履行债务”。

3.《合同行政监督管理办法》第八条规定：“经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中加重消费者责任：（一）要求消费者承担的违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额的”。

02.经营者制定的格式合同中设定不合理定金条款

典型条款：“孕前预定套餐有效期两年，逾期不退定金”。

法律分析：该定金条款存在多处违法。首先，定金的数额不得超过主合同标的额的百分之二十，超过

部分不产生定金的效力。其次，该条款单方面规定定金不退，免除了经营者违约时的双倍返还责任。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第五百八十六条规定：“当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。定金合同自实际交付定金时成立。定金的数额由当事人约定；但是，不得超过主合同标的额的百分之二十，超过部分不产生定金的效力。实际交付的定金数额多于或者少于约定数额的，视为变更约定的定金数额”。

2.《中华人民共和国民法典》第五百八十七条规定：“债务人履行债务的，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，无权请求返还定金；收受定金的一方不履行债务或者履行债务不符合约定，致使不能实现合同目的的，应当双倍返还定金”。

3.《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定：“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”。

三、排除消费者权利类条款

01.经营者利用格式合同限制消费者解除权

典型条款：“甲方缴纳定金后因个人原因没有入住乙方提供的场所，定金不予退还，乙方有权解除合同，并有权要求甲方赔偿全部经济损失”。

法律分析：该条款通过格式合同不合理限制消费者权利，存在多重违法性。首先，违反了《中华人民共和国民法典》第五百八十七条关于定金罚则的规定，将“个人原因”笼统作为不退定金的依据，超出法定适用范围；其次，要求消费者承担“全部经济损失”违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条关于禁止加重消费者责任

的规定；再次，单方面赋予经营者解除权构成《合同行政监督管理办法》第八条禁止的权利排除条款；最后，未履行《中华人民共和国民法典》第四百九十六条要求的格式条款提示义务。此类条款违背公平原则，将正常经营风险转嫁给消费者，应属无效条款，消费者可主张其不成为合同内容或请求撤销。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第五百六十三条规定：“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。以持续履行的债务为内容的不定期合同，当事人可以随时解除合同，但是应当在合理期限之前通知对方”。

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”。

02.经营者利用格式合同剥夺消费者索赔权

典型条款：“护理失误造成的损失仅参照二级甲等医院标准赔付”。

法律分析：该条款通过格式合同单方限定赔偿标准，存在明显违法性。首先，违反了《民法典》第

五百八十四条关于损失赔偿范围的规定，剥夺了消费者主张实际损失赔偿的权利。护理失误可能造成人身损害、误工损失、精神损害等多重损失，仅按特定医院标准赔付无法全面覆盖。其次，违反了《消费者权益保护法》第十一条赋予消费者的依法求偿权，通过格式条款排除消费者主要权利。再者，该条款未考虑个案差异，违背了《民法典》第一千一百八十四条财产损失按市场价格计算的原则。此类不合理限制消费者权利的格式条款应属无效。

法律依据：

1.《中华人民共和国民法典》第五百八十四条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失”。

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”。

3.《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定：“有下列情形之一的，该格式条款无效：（一）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（二）提供格式条款一方排除对方主要权利”。

四、其他不公平条款

01.服务内容缺乏明确的服务标准和细节描述

典型条款：“乙方向甲方出具对应服务套餐内容，交由甲方签字后，保留在乙方留存合同内备查；因涉及商业机密，服务套餐内容无法交于甲方”。

法律分析：该条款以“商业机密”为由拒绝向消费者提供具体服务内容，严重侵犯了消费者知情权。月子会所作为专业服务机构，应当明确告知服务项目、服务标准、人员资质等核心内容，确保消费者在接受服务前充分了解所购买服务的具体情

况。该条款使消费者无法核实实际服务是否符合约定，也无法在发生纠纷时有效维权，属于典型的免除经营者责任、限制消费者权利的格式条款。同时，若实际服务与宣传不符，可能构成《广告法》规定的虚假宣传行为。

法律依据：

1.《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“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、主要成分、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”。

2.《中华人民共和国广告法》第二十八条规定：“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告。广告有下列情形之一的，为虚假广告：（二）商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际情况不符，对购买行为有实质性影响的”。

02.过度收集消费者个人信息及隐私保护缺失

典型条款：“甲方在入住时需提供医院出院证明、夫妻双方身份证复印件……陪护人员的身份资料”。

法律分析：该条款要求消费者提供大量敏感个人信息，但未明确约定信息保护措施，存在重大法律风险。月子会所收集产妇健康信息、婴儿资料等敏感个人信息，应当遵循“最小必要原则”，仅收集与提供服务直接相关且必要的个人信息，并采取严格保护措施。该条款既未说明信息收集的必要性范围，也未约定保密义务和泄露责任，违反了个人信息保护的基本法律要求，使消费者个人信息安全处于无保障状态。

法律依据：

1.《中华人民共和国个人信息保护法》第六条规定：处理个人信息应当具有明确、合理的目的，并应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息”。

2.《中华人民共和国民法典》第一千一百一十一条规定：“自然人的个人信息受法律保护。任何组织或者个人需要获取他人个人信息的，应当依法取得并确保信息安全，不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息”。

3.《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十九条规定：“经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失”。

五、消费建议和提示

01.选择机构要谨慎

消费者在选择月子会所时，应重点核查机构的《营业执照》《卫生许可证》及《医疗机构执业许可证》（如涉及医疗服务），可通过国家企业信用信息公示系统查询企业信用状况。建议优先选择经营成熟的机构，并实地考察住宿环境、卫生条件和安全设施，要求查看护理人员职业资格证书，试吃月子餐并了解食材来源，确保服务品质有保障。

02.签订合同要仔细

签订服务合同时，消费者应重点关注服务内容的具体约定，要求明确每日服务项目、次数及时长等细节，避免模糊表述。对“概不负责”“最终解释权”等霸王条款要坚决拒绝，注意定金金额不得超过合同总额20%。建议添加“经营者停业应全额退款”等保障性条款，并明确约定特殊情况解约规则和个人信息保护措施，切实维护自身合法权益。

03.履行合同要留证

在合同履行过程中，消费者应每日核对并签署服务记录单，定期记录婴儿成长状态及产妇恢复情况。建议建立专门档案保存合同、付款凭证等材料，重要沟通尽量采用文字形式留存。如发现护理人员迟到、服务缩水等异常情况，应及时记录并反馈，为可能出现的纠纷保留证据。

04. 特别注意事项

消费者需警惕“低价体验套餐”等营销手段，切勿签署空白合同，对“外聘专家”等宣传要保持理性判断。在服务过程中，如发现婴儿异常或产妇出现发热等症状，应立即要求专业医疗介入；遇设施安全隐

患可随时要求整改，始终将安全健康放在首位。

参加点评的法律专业人士、市场监管部门专业人员（排名不分先后）

三峡大学法学与公共管理学院副教授、市消费者委员会专家团成员 陈军

中共宜昌市委党校副教授、市消费者委员会专家团成员 李方芳

北京盈科（宜昌）律师事务所律师、市消费者委员会专家团成员 刘艳蓉

宜昌市市场监督管理局网监合同科副科长 张鸿

荆门市消委开展育婴行业消费问卷调查

文/熊志强

为全面了解荆门市育婴行业消费现状，保障消费者合法权益，按照湖北省消费者委员会统一部署。8月14日，荆门市消费者委员会组织开展了为期一周的育婴行业消费问卷调查活动，旨在收集宝妈宝爸等主要消费群体的真实反馈，为后续规范行业发展、开展评议约谈提供数据支持。

深入一线，直面消费者需求。活动期间，荆门市消委对接市内疫苗接种站、社区等单位，选择人流量较大的时段，与前来接种疫苗的宝妈宝爸们面对面交流。通过发放调查问卷、现场访谈询问，了解消费者在育婴产品购买、母婴服务体验、行业收费透明度等方面的意见和建议。家长们积极参与，提出了在育婴消费中遇到的困惑和问题，如产品质量参差不齐、服务价格不透明等现象。

聚焦问题，推动行业改进。此次问卷调查涵盖育婴用品的安全性、服务的专业性、价格的合理性

等多个维度。荆门市消委表示，育婴行业直接关系到婴幼儿的健康成长，消费者的声音是改进服务的重要依据，后续将对收集到的数据进行整理分析、形成调查报告，并向相关部门和企业反馈，推动行业规范化发展。

多方联动，共筑放心消费环境。本次活动中，荆门市消委向家长普及了消费者权益保护知识，提醒大家在购买育婴产品或服务时注意保留凭证，遇到问题及时投诉维权。此次调查拉近了消委与消费者的距离，为构建更加安全、透明的育婴消费环境奠定了基础。

下一步，荆门市消委将按照活动计划，及时整理线上、线下调查问卷情况，认真梳理突出问题，开展合规指导，持续关注育婴行业消费动态，推动相关部门加强监管，切实维护消费者合法权益，助力育婴行业健康发展。

宜昌市召开产后母婴生活照料服务行业提质座谈会

文/邹俊



为优化消费环境，提升服务质量，推动产后母婴生活照料服务行业健康、有序、高质量发展，8月29日，宜昌市消费者委员会联合市市场监管局、市卫健委组织召开全市产后母婴生活照料服务行业提质座谈会。城区多家母婴照料服务机构负责人与相关部门负责同志齐聚一堂，聚焦行业现状，共商服务提升。

会上，宜昌市消委通报了前期消费调查评议情况，解读了《宜昌市月子会所投诉整体情况分析报告》和《宜昌市月子会所服务合同法律分析点评报告》。市卫健委、市市场监管局分别从行业管理、执法监管等角度提出工作要求与发展建议。与会企业负责人围绕行业服务提质、消费维权、合规经营等方面积极建言献策。

会议指出，产后母婴生活照料服务事关消费者切身利益，是社会关注的重要民生领域。近期开展的消费调查评议活动显示，当前该行业在快速发展

的同时，仍存在部分服务合同条款不规范、双方权责不对等、侵害消费者合法权益等问题，亟待加以规范和引导。

会议强调，优化消费环境没有旁观者，只有同行者。一是部门强监管。行业主管部门和相关部门应严把食品安全关，规范经营资质，开展相关服务消费提示等宣传活动，增强消费者的甄别意识，促使行业的自我监督。二是行业强自律。行业主管部门需引导成立母婴生活照料服务行业协会，制定行业服务标准、自律公约，将规范服务合同纳入重要内容，引导会员单位自我约束、互相监督。三是企业强内功。相关企业需针对专题评议会和消费投诉分析报告指出的问题进行改进和提升。要开展“服务品质提升”行动。通过推行“服务过程全透明”，赢得消费者的口碑和信赖。四是消费强保障。企业要加强员工服务技能培训，提升员工的沟通能力和服务水平，要建立常态化的消费者满意度调查机制，定期收集消费者意见建议，及时改进服务。要建立投诉快速响应机制，确保消费者诉求及时得到解决。

此次座谈会总结了前期工作，听取了企业心声，凝聚了部门共识，为下一步规范行业秩序、提升服务水平明确了方向。各相关单位将加强协同联动，从出台服务合同范本、制定行业准则等方面着手，规范经营行为，完善行业标准，共同为消费者提供更放心、更舒心的母婴照料服务，为宜昌加快打造区域性消费中心贡献力量。

筑牢母婴消费安全屏障

——荆州市召开育婴行业消费调查评议会

文/田 宪

为规范育婴行业市场秩序，守护婴幼儿消费安全，8月26日，荆州市市场监管局、市消费者委员会组织召开荆州中心城区育婴行业消费调查评议座谈会，市卫健委相关负责人、市政协委员，律师代表、中心城区育婴行业企业代表等20余人参加。会议聚焦行业痛点，联动多方力量共商行业规范发展路径，为打造放心消费环境注入动能。

会上，宣读了开展育婴行业消费调查评议活动文件，通报了近三年全市育婴行业投诉数据分析报告。数据显示，母婴零售及月子中心等投诉问题主要集中在食品安全、产品质量、护理资质、预付费不退等方面。

来自中心城区母婴门店、月子中心等6家企业代表分别发言，对照前期下发的《育婴行业经营管理自评表》进行了自查自纠，并向行政部门提出了经营中存在的问题与困惑；市卫健委相关负责人从行业监管角度提出了要求；律师代表从消费者权益保护法律角度进行解读；企业代表现场表态，将对照问题清单立行立改，完善服务流程，不断提高服务能力和水平。

针对行业突出问题，市市场监管局、市消委梳理了四大风险防控要点，提出了具体要求：一是主体准入与亮照经营，要求企业确保证照齐全，电子证照二维码公示等创新举措同步落地；二是产品质量安全管控，明确进货查验、溯源管理等制度，婴幼儿配方乳粉需专区销售并设警示标识；三是广告与价格规范，



严禁使用“顶级”“百分百有效”等绝对化用语，预付卡需签订书面合同，杜绝“霸王条款”；四是服务安全与人员管理，婴幼儿照护服务场所须定期消毒、配备应急设施，从业人员需持健康证与职业资质上岗。

为拓宽消费维权渠道，市消委微信公众号同步开启了育婴行业消费线索征集，通过热线电话收集线索。荆州市消委表示，此次评议会不仅是对行业的“体检”，更是在推动“企业自律、部门监管、社会监督”共治模式的建立。下一步，荆州市市场监管局、市消委将按照会议要求，督促企业落实主体责任，持续跟踪行业整改成效，为全市婴幼儿家庭筑牢消费安全防线。

黄石市消委： 共筑婴幼儿消费防线 守护育婴市场环境安全

文/张波



9月18日，黄石市消费者委员会组织开展育婴行业消费评议座谈会，聚焦行业消费痛点，搭建政府监管部门、相关企业与消费者代表的沟通桥梁，推动构建安全、诚信的育婴消费环境，守护婴幼儿健康成长与千万家庭幸福。市卫健委、市教育局、市市场监管局相关科室负责人，市消费者委员会代表，人大、政协委员代表，3·15监督团成员及消费者代表、育婴行业企业代表参会。

会上，黄石市市场监管局通报了育婴行业消费投诉分析报告，重点明确售后服务、虚假宣传等投诉集中问题，并披露典型案例；消费者代表结合自身经历，分享服务缩水、产品质量问题等消费痛点，提出诉求与改进建议；行业企业代表反思行业存在的问题，介绍自身在服务与产品管理方面的举措及后续改进方向。市卫健委、市教育局、市市场监管局及市消

委围绕上述问题展开交流讨论，明确监管思路与行业规范建议，现场回应消费者诉求。

黄石市消委在会上宣读了《致广大育婴行业从业者与消费者的消费倡议书》，分别向育婴行业从业者、广大家长朋友及社会各界发出倡议：呼吁从业者严守质量底线、杜绝虚假宣传、规范合同与售后、扛起社会责任；建议家长理性选择消费、留存证据谨慎预付、科学育儿提升认知、依法维权积极发声；倡导监管部门加强协同执法、媒体发挥监督作用，凝聚全社会力量守护婴幼儿消费安全。

市消委相关负责人表示，解决当前育婴行业消费问题刻不容缓，未来需通过完善行业规范、加强监管力度、提高企业自律、增强消费者意识，持续营造安全、放心、透明的育婴消费环境，推动行业可持续发展，为婴幼儿健康成长保驾护航。

襄阳市消委发布育婴行业消费提示

文/文 勇

8月1日至28日，襄阳市消委对育婴行业开展了消费调查。调查范围重点覆盖全市范围内从事育婴服务、销售母婴产品的各类企业、门店、社区托教中心等相关机构单位；调查方式包括通过公众号、襄阳晚报等媒体向社会公开征集问题线索，在医院预防保健门诊等场所向育儿家长进行问卷调查等。调查发现，育婴服务从业人员职业资格、托管会所餐饮食品安全、母婴产品价格波动等问题消费者较为关注。襄阳市消委就此发布育婴行业消费提示如下：

一、选择前核查资质，明确需求

选月嫂时，要通过正规中介选择，要求提供近6个月内的体检报告、真实服务案例；面试时明确护理细节，避免“口头承诺”；选月子中心时，优先核查《营业执照》《卫生许可证》及《医疗机构执业许可证》（如涉及医疗服务），可通过国家企业信用信息公示系统查询企业信用状况；要求提供护理人员的护士证、育婴师证原件；实地考察餐食加工间（查看食材新鲜度、留样制度、是否预制菜）、房间设施，要求试吃月子餐食等。

二、签约时细化合同，留存证据

要签订书面合同，明确服务内容（如月子中心的餐食标准、月嫂的工作时长、每日服务项目及次数时长等细节）、收费明细、违约条款（如服务不符时的退款比例、人员资质造假的赔偿方式），拒绝“空白合同”或“模糊条款”。对“概不负责”“最终解释权”等霸王条款要坚决拒绝，注意区分“定金”与“订金”，根据《中华人民共和国民法典》规定，定金金额不得超过合同总额的20%。建

议添加“经营者停业应全额退款”等保障性条款，并明确约定特殊情况解约规则和个人信息保护措施，切实维护自身合法权益。签约时拍照记录月子中心房间、月嫂证件，服务期间保留餐食照片、护理过程视频（如月嫂操作不当可及时固定证据），留存关键证据。

三、服务中实时沟通，及时维权

消费者应每日核对并签署服务记录单，定期记录婴儿成长状态及产妇恢复情况。如月子中心餐食有异味、月嫂护理不当、护理人员迟到、服务缩水等异常情况，第一时间联系机构/中介，要求限期整改并书面记录；若涉及健康问题，及时就医并保留诊断证明（注明“与服务相关”）。额外服务需补充签订协议，明确收费标准，拒绝“口头约定”。在合同履行过程中，建议建立专门档案保存合同、付款凭证等材料，重要沟通尽量采用文字形式留存。发现问题应及时记录并反馈，为可能出现的纠纷保留证据。

特别注意：消费者需警惕“低价体验套餐”等营销手段，对“外聘专家”等宣传要保持理性判断。在服务过程中，如发现婴儿异常或产妇出现发热等症状，应立即要求专业医疗介入；遇设施安全隐患可随时要求整改，始终将安全健康放在首位。

如遇消费纠纷，要保持冷静，首先积极与商家沟通协商解决。协商不成时，可拨打12345、12315投诉热线进行投诉，或通过全国消协智慧315平台、湖北315消费投诉和解平台进行线上投诉，依法维护自身合法权益。

“成筐的充电宝被拦”！

除了无3C标识充电宝，禁止登机的还有这些→



6月26日，民航局发布紧急通知，自6月28日起禁止旅客携带没有3C标识、3C标识不清晰、被召回型号或批次的充电宝乘坐境内航班。

近日，不少网友在社交平台发帖表示，自己的充电宝不被允许带上飞机，网友分享的现场图片显示，成筐的旅客充电宝在机场被拦下。

近期，多个品牌充电宝厂家因电芯存在安全风险对多批次产品实施召回，国家市场监督管理总局撤销或暂停了多个充电宝及电池芯厂家3C认证。目前，多地机场已明确禁止携带相关品牌召回型号及批次的充电宝。

那么，到底什么是3C？如何辨认真假3C？还有哪些物品不能带上飞机？

什么是3C认证？

3C认证（China

Compulsory Certification，中国强制性产品认证）是我国为保护消费者人身安全、国家安全及环境，依法实施的强制性市场准入制度。

根据国家规定，正规上市的充电宝必须取得3C强制认证。



如何辨认真假3C？

立体效果

从3C认证标志的正面对光观察它，标志为白色底板，黑色图案。用目光对准标志画面观察，透过3C认证标志菱形看，标志画面有深远的立体感觉，有真实感。如果没有立体效果，那么可以判断是仿冒的标识。



防伪码

通过安全认证的商品，都有唯一的编码，撕开

ROMOSS 罗马仕

罗马仕移动电源召回计划

尊敬的客户：

您好！由于部分电芯材料存在质量问题可能产生风险，存在安全隐患，罗马仕近期向市场监管部门申请，主动针对部分批次产品发起了召回计划。

目前，由于召回数量较大，可能会出现延迟处理或处理周期延长的情况，对此我们深表歉意。召回团队正在全力处理每一台申请，并已增派专人加速处理，请知照。

本次召回计划长期有效，恕不设定时间限制。关注微信公众号“ROMOSS罗马仕”，打开“选服务-召回服务”，按照指引查询购买的产品是否在本召回范围内，可加快处理流程和进度。联系客服热线400-100-1001，我们将为您提供退换货处理。

由此给您带来的不便，我们再次致以诚挚的歉意。

本次召回的产品型号及生产批次如下：

型号：PAC20-2172
生产批次：C14 P4P17, M4 P4P17, C15 P4P17, M20 Q1022, M4 Q1022, C14 Q1022
生产批次：2023年4月10日至2023年7月10日, 2024年1月10日至2024年2月10日
型号：PAC20-3102
生产批次：M4 Q4021, C15 Q4021, M20 Q4021, M20 Q4021
生产批次：2023年4月10日至2023年7月10日, 2024年1月10日至2024年2月10日
型号：P120A-152
生产批次：M20 P1021
生产批次：2023年4月10日至2023年7月10日

「产品召回公告」安克创新主动召回部分批次产品

2025-06-20

安克创新关于主

尊敬的安克用户及合作伙伴：

我们非常抱歉地通知您，部分批次安克创新品牌充电宝产品存在安全风险。根据国家市场监督管理总局公告（A1647134854号）/ A1652109450号 / A1680244808号 / A16812223558号 / A168181454号，我们诚挚请求：停用相关产品，停止使用，妥善处理。

一、问题批次清单：充电宝产品清单及召回批次清单

安克创新充电宝产品清单：我们非常抱歉地通知您，部分批次安克创新品牌充电宝产品存在安全风险。根据国家市场监督管理总局公告（A1647134854号）/ A1652109450号 / A1680244808号 / A16812223558号 / A168181454号，我们诚挚请求：停用相关产品，停止使用，妥善处理。

二、召回批次清单

1. 问题批次清单：充电宝产品清单及召回批次清单

2. 召回批次清单：充电宝产品清单及召回批次清单

三、召回批次清单：充电宝产品清单及召回批次清单

△ 罗马仕、安克此前发布的召回公告

3C标志后，就会看到这个防伪码。一般仿造的标志后面没有这个防伪码。真的3C标识，撕开后，这个标志也就坏了，不能再粘回去，这也是一种辨别方法。

网上查询

登录中国质量认证中心的官方网站，点击“证书查询”，选择制造商——商品的生产厂家，查询到结果的表示符合国家安全标准，如果显示“没有找到该证书”，就是不合格的。



也可将防伪码输入到“证书编号”里查询，这样查询更加精确。3C认证标志只是一种最基础的安全认证，并不是质量标志。

有3C标识的充电宝也不可在飞机上使用

今年以来，旅客携带的充电宝等锂电池产品机上起火冒烟事件多发。需要注意的是，此次民航局新规，是禁无3C标识的充电宝“上”飞机，而在飞行过程中，即使是有3C标识、可以带上飞机的充电宝，也不得使用充电宝给电子设备充电。同时，始终关闭有启动开关的充电宝。

飞机客舱属于增压环境，在飞机起降过程中，

客舱压力是变化的，会从起飞前的1个大气压降到巡航时的约0.6个大气压，降落时再慢慢增加到1个大气压。在这种环境下使用充电宝，容易导致发热、增加自燃的概率。

还有哪些物品不能带上飞机？

如果不小心携带了上述物品，别急，两种方式教你解决——办理快递、行李寄存。各大机场都有快递点或行李寄存处，可以把东西快递到目的地，或者寄存在机场，回程时再来领取。

文章来源：央视新闻微信公众号综合



襄阳开展体育健身、医疗美容和养老服务等预付式消费行业合同格式条款点评

文/詹清贵

今年3月以来，襄阳市市场监管局在全市范围内开展体育健身、医疗美容和养老服务等预付式消费行业合同格式条款专项整治行动，向“霸王条款”说“不”。

8月18日，襄阳市市场监管局对这些典型问题面向社会进行公布，请消费者在消费时加以注意，以免受到损失。

体育健身合同中的不公平格式条款

典型问题1：“本会所所有卡种一经办理，在会所未违反合约的情况下，一律不办理退卡，概不退款。”

点评意见：此条款属于经营者利用格式条款排除或限制消费者权利的不公平条款。根据《消费者权益保护法》第二十六条规定，经营者不得以格式条款等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任等对消费者不公平的规定。即使会所无过错，消费者仍有权在合理范围内要求解除合同或退款（如因健康问题、搬迁等）。

典型问题2：“会员卡充值有效期为1年，超过期限视作自动放弃，余额不退。”

点评意见：充值卡等预付式消费中，即使卡到期后，消费者事先预存的费用仍属于持卡人所有，商家无权据为己有。超过期限后“视作自动放弃”的约定，属于经营者利用格式条款排除或者限制了消费者取回钱款权利、减轻或者免除了经营者退款

责任，侵害了消费者财产所有权，该条款无效。

典型问题3：“若会员因特殊原因欲将本人名下会籍卡转让他人时，需向本会所提出申请，经本会所审核确认后予以办理转让的，将按会员入会总费用的30%收取转让手续费。”

点评意见：《湖北省消费者权益保护条例》第十二条第三款规定，消费者因居住地变化、身体健康等客观原因需要转让单用途商业预付款的，经营者应当允许，并不得收取额外费用。

典型问题4：“若本店因故迁址或关闭，会所有权安排本公司所属的其他健身俱乐部继续为会员服务，直到服务期满。”

点评意见：经营者与会员之间签订的服务合同不仅包括了健身价位和时间，也约定了健身服务地点。服务地点的变更，属于对合同实质性条款进行变更。在会员不同意去其他地点继续接受服务的情况下，健身馆应该予以退款处理，甚至根据合同约定内容可能还需承担一部分违约责任。

典型问题5：“会所有权取消、变更或增加本健身服务协议条款，会员应当关注会所通过公众号等发布的公告、通知、声明等信息，该信息作为本协议的组成部分，对本协议各方均具有法律约束力。”

点评意见：任何合同条款的变更，不应单方变更，均应得到合同双方确认，方具有法律约束力。

该条款赋予经营者单方合同变更权，并要求消费者无条件接受，排除了消费者协商同意权，违反《消费者权益保护法》第二十六条规定。

典型问题6：“本协议的私教课程服务均不可进行退换，会所将根据会员的要求提供私教服务，及有权分派其他私人教练为会员服务。”

点评意见：该条款一方面限制消费者退换私教课程服务的权利，另一方面又赋予自身随意分派其他私人教练为会员服务权利，显失公平。消费者有正当理由可要求退换课程服务，对经营者无正当理由分派的其他私人教练有权拒绝。私人教练因离职等原因无法提供服务，消费者不愿接受其他教练服务的，有权提出退换要求。

典型问题7：“本人（消费者）获准参与本会所提供的运动训练课程，同意对训练过程中可能造成的损伤等一切不良后果承担全部法律责任。”

点评意见：健身房作为经营场所的经营者，应遵守法律规定，尽到安全保障义务，确保不因自己的行为或管理、控制下的物件及人员给他人造成损害。未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。

医疗美容合同中的不公平格式条款

典型问题8：就医者或其监护人承诺如实告知患者个人情况及既往病史，否则自行承担由此产生医疗事故等不良后果的，本院概不负责。

点评意见：就医者未如实告知个人情况或既往病史，可能因不知情、非专业或疏忽，并非故意或重大过失。医美机构作为专业机构，诊疗中应履行告知义务。不良后果的成因复杂，可能涉及医疗过失。《民法典》规定，被侵权人过错仅可减轻侵权人责任，不能直接免除。

典型问题9：就医者理解由于个人审美观点不同

和现行医疗水平所限，不能达到患者理想的手术效果，若出现某些不足，且符合修复条件，本院免费负责修复，手术费、医疗费一律不退。

点评意见：该条款表述模糊、无操作性，一旦发生纠纷，会成为经营者以此推卸法定责任的理由。经营者是否承担退、赔责任应依据其是否遵守医疗美容技术操作规程、是否严格履行合同义务等综合判断，而不能通过格式条款约定减轻法定责任。

典型问题10：“达到疗程效果后，为保证效果不易反弹，顾客需不间断使用保养液、调肤啫喱等。没有配合长期使用后期保养产品而导致反弹的，本院概不负责。”

点评意见：医疗美容机构设定严苛的美容术后保养条件，实际是将治疗效果不佳的责任转嫁给消费者，消费者稍有不符合列明的情况，经营者即可据此免责，属于经营者利用格式条款减轻或免除自身责任的不公平条款。

典型问题11：“会员购买项目享受优惠价格，遇不可抗力需退款时，视为放弃会员身份，不再享受优惠待遇，退卡时按项目单次的价位扣除消耗款项，包括赠送的产品和疗程。”

点评意见：合同生效后对双方具约束力，解约退款应分情况处理：消费者主观原因解约，按约定违约条款执行，违约金不应超过造成的损失；经营者违约解约，应按优惠后余额退款并赔偿消费者的损失；不可抗力解约，应按不可抗力的法律规定予以解决。

典型问题12：“乙方（消费者）不得就肖像权、隐私权、名誉权、使用权等问题向甲方（经营者）主张权利或诉讼，就肖像问题，甲方有权代表乙方处理一些相关事宜及法律问题。”

点评意见：根据《民法典》相关规定，自然人享有肖像权、隐私权、名誉权、荣誉权等权利，且对这些权利有自主决定权。该条款要求消费者无论在

荆楚维权

任何情况下（如经营者侵权情况），均不得向经营者主张上述权利，明显是限制、排除了消费者应有的法定权利。

养老服务合同中的不公平格式条款

典型问题13：“因长者都存在不同程度的骨质疏松，入住期间可能因行走不稳等原因发生摔倒，导致出现损伤、骨折（伤残）等意外，甲方（养老机构）对此不承担任何责任。”

点评意见：养老机构对老年人负安全保障义务及与护理等级相对应的护理义务，未尽合理照料看护职责，导致事故发生或损失扩大的，应就过错担责。若发生意外跌倒摔伤等情况，养老机构应及时发现并采取有效救治措施，未尽合理义务导致受到损害的，应承担赔偿责任，不能通过条款完全免责。

典型问题14：调整老年人入住房间、护理等级、入住费及床位等事项，仅需通知代理人或者自行调整。

点评意见：因护理等级变更调整房间的，需经老年人或其代理人同意，不得擅自调整；因经营需要调整房间的，依公平原则，应与老年人协商一致，（老年人更改房间需养老机构同意，养老机构调整房间亦需老年人同意）。费用调整需通知并获老年人及其代理人同意，不得强制按调整后费用收费。

典型问题15：老人入住后外出就医或请假30日以内的，根据实际天数退还伙食费，护理费、床位费需全额缴纳；30日以上的，根据实际天数退还伙食费、护理费，床位费需全额缴纳。

点评意见：该条款在老人未实际接受对应床位使用、护理服务，且床位可能另作他用的情况下，仍强制要求其支付费用，既不合理的加重老人责任，又

排除其要求退还未服务时段费用的权利，违背“费用按实际服务结算”的公平原则。

典型问题16：因第三方原因造成乙方（老人）人身、财产损害的，由第三方承担责任，甲方（养老机构）不承担任何责任。

点评意见：《民法典》规定，经营场所的经营者未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。第三人的行为造成他人损害时，经营者未尽安全保障义务的，应承担补充责任。该条款以“第三方侵害”为由，采用“不承担任何责任”的绝对化表述，免除了自身未尽安全保障义务时的赔偿责任。

典型问题16：如甲方违约，乙方可解除协议，甲方退还尚未发生但已预交的费用；如乙方违约，甲方可以解除合同，乙方已交费用不予退还。

点评意见：同样是违反合同义务被解除合同，老年人违约将不被退还已交费用，即已交未用费用视为违约金不予退还，但养老机构违约，只需退还已交未用费用，违约但无任何惩罚，该条款对违约责任约定明显不公平，加重了乙方责任。



咸宁市构建全域消费维权服务体系 打造群众“家门口”权益守护屏障

文/邱鹰 黄晓勇

近年来，咸宁市市场监督管理局、咸宁市消费者权益保护委员会锚定“让群众维权更便捷、消费更安心”的目标，深入践行新时代“枫桥经验”，将消费维权服务站建设作为改善民生服务、规范市场秩序的重要突破口，通过创新布局、健全机制、强化赋能，构建起覆盖城乡，高效运转的维权服务体系，交出了一份“纠纷就地解、群众少跑腿”的民生答卷。

一、破题“维权远”：全域布局织密服务网

针对以往群众“维权跑断腿、投诉耗时长”的痛点，咸宁市市场监管局加快消费维权服务站布点扩面、“应设尽设”，坚持“哪里有消费，哪里就有维权服务”，推动消费维权服务站全域覆盖。一方面，聚焦大型商超、集贸市场、重点企业、旅游景区等消费高频场景，实现重点区域服务站“应设尽设”；另一方面，主动向乡村、社区延伸服务触角，破解基层维权“空白点”。目前，全市已建成各类消费维权服务站220个，形成“城区15分钟响应、乡村30分钟处置”的维权服务圈，让群众在家门口就能进行维权。

为适合城乡消费特点，咸宁市创新差异化服务模式。在乡村，推行“1+4”协作机制，以咸宁市市场监管局为统筹核心，联动县（市、区）局、基层市场监管所、驻村包保单位、村委会四方力量，明确村委会干部任站长抓统筹、市场监管人员强执法、驻村干部送知识，实现一般投诉“不出店”，

较大投诉“不出村”。赤壁市车埠镇鸡公山村村民李先生通过村里服务站挽回购物损失的案例，正是乡村维权效能的生动体现；在城区，推动服务站与商场、企业深度绑定，配备专业调解团队与标准化设施，咸宁城区某服务站仅用半小时便为市民张女士解决退换货纠纷，高效办结获得群众广泛认可。

二、聚力“服务优”：多维保障筑牢运行根基

为避免服务站“建而不用、用而不优”，咸宁市市场监管局从规范制度、人员培训等方面发力，构建全链条保障体系。制度上，制定《消费维权服务站建设规范》等制度，细化场所设置、人员配备、调解流程等要求；创新“三分三定”工作法，通过“分事行权、分岗设权、分级授权”，实现投诉举报从受理、调解到反馈的全流程闭环管理，杜绝“推诿扯皮”。人员培养上，建立“季度培训+实



荆楚维权

战练兵”机制，定期邀请法律专家、资深调解员开展专题授课，内容涵盖《中华人民共和国消费者权益保护法》解读、复杂纠纷调解技巧等，累计培训工作人员1000余人次，显著提升队伍专业水平。

三、着眼“源头防”：宣教赋能降低纠纷发生率

咸宁市将消费维权服务站作为知识普及的“前沿窗口”，通过精准化、多样化宣传，从源头减少消费纠纷。针对社区老年人易陷入保健品诈骗、养老消费陷阱的问题，定期组织专题讲座，用案例拆解风险点；结合“市场监管六进”活动，将维权知识与食品安全、药品安全常识结合，通过宣传栏、宣传手册、现场答疑等形式，提升农村居民消费认知；面向青少年群体，联合学校开展“消费维权小课堂”，培养理性消费意识。今年以来，全市服务站已开展宣传活动30余场，消费者维权意识与维权能力显著提升。

四、攻坚“效率低”：数字赋能打造闭环服务链

咸宁市市场监管局聚焦群众维权“流程繁、响应慢”的堵点，创新在消费维权服务站牌匾上增

设“我要投诉”二维码，打造“扫码即诉、精准派单、快速处置”闭环服务模式。群众扫码即可便捷提交诉求，信息直达对应服务站，实现消费维权“零跑腿”。该举措既大幅降低消费者维权成本，助推“消费纠纷减量”目标落地，又依托服务站强化政企民高效对接，节约行政资源，有效提升维权服务效能，为优化消费环境提供有力支撑。

咸宁市市场监管局、市消委将持续深化消费维权服务站建设，探索“线上调解平台+线下服务站”融合模式，推动维权服务从“被动响应”向“主动靠前”转变，以更优质、更高效的维权服务，为打造放心消费环境、推动咸宁经济高质量发展注入动力。



汉川市“三快三实” 跑出消费纠纷诉源治理“加速度”

文/章志军

“真的没想到这么快便解决了问题，为你们依法高效调解点赞。”9月8日，家住河南开封市的朴女士在接受汉川市市场监管局征求如何应对直播电

商领域消费纠纷建议的回访时由衷地感叹。

原来，2025年4月25日，朴女士因在某平台萌宠店直播间，花费1628元购买了2只豚鼠产生纠纷

求助汉川市消委，通过联动调处，不到三天时间，双方达成一致协议：商家一次性向朴女士全额退款1628元；主动上门揽收所售宠物并赔礼道歉。

今年以来，汉川市市场监督管理局、汉川市消费者委员会紧扣“共筑满意消费”消费维权年主题，坚持“抓前端、治未病”，通过创新构建“快速受理分流、快速联动处置、快速跟踪反馈”“三级联动”“线上分派+线下督办”的闭环机制，推动“接诉即办、速办速结”，实现消费纠纷诉源治理“源头控增量、治理减存量”。

“‘三快’机制跑出了消费纠纷诉源治理加速度。”汉川市市场监管局消保股股长夏小红深有感触。

汉川市消费者委员会副会长兼秘书长章志军介绍，“三实”举措筑牢了硬支撑。压实责任强监管，将投诉举报处理情况纳入股、所绩效考核，实行“周通报、月评分”，对排名靠后的相关单位发送“提醒函”、开展实地督导和约谈提醒，确保每一件投诉都得到限期办结。今年6月，辖区内有两个市场监管所因投诉工单处置超期被约谈提醒，在系统内引起强烈反响，有效推动消费纠纷化解从“被动应对”向“主动治理”转变。

抓实整改促规范。在日常的工作实践中，汉川市市场监管局、市消委还注重深化全国12315、全国消协智慧315等平台数据的分析研判，针对常发、突出的食品、药品安全、职业打假投诉举报等问题，及时梳理投诉工单、异常工单，组织开展精准“靶向式”的专项督查。先后开展母婴用品、“守护舌尖上的安全”、药品与保健品虚假宣传、民用“三表”专项整治等，走进金融保险行业开展消费体察，依法查处违法行为，保障消费安全。目前，已开展各类联合整治40多次，有力维护消费市场秩序。

做实预防优生态，推动“未诉先防”模式，通过发布典型案例、消费预警、企业合规培训及普法宣传，营造良好的消费环境，全力防范群体性消费纠纷事件和区域性消费风险。截至今年9月，汉川市共组织消费纠纷诉源治理暨行业合规培训指导5场，编发制作宣贯《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》解读8期和12个公益短视频，发布消费提示警示15条，发布各类宣传信息100多篇，有效增强消费者维权意识，营造消费维权社会共治的浓厚氛围。

2025年8月20日，家住汉川的潘女士投诉称，她在城区某美容院花费2580元，办理减肥预付式消费服务。因服务合同、价格争议等起纠纷，通过局所联动、消委组织介入多元联动调解，成功化解这一起预付式消费纠纷，赢得群众一致好评。

近年来，汉川市在持续巩固“三调一和”（行政调解、人民调解、行业调解、企业和解）多元化解消费纠纷成果的同时，进一步畅通消费维权渠道，实现社会共治，强化源头治理；依托数据分析，精准锁定执法重点，有效防范和治理辖区内潜在风险。同时，充分发挥消费者权益保护工作联席会议制度的作用，积极引入律师、行业协会、消费维权服务站等第三方力量，加强与法院、公安局、司法局等部门的沟通联系，实现诉调对接，多方联动，有效提升调处效能。

汉川市市场监管局党组书记、局长马志勇表示，下一步，汉川市将围绕《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，聚焦消费维权热点难点，加强全国12315、全国消协智慧315等平台的数据分析，畅通消费投诉举报渠道，提升消费维权工作质效，着力解决群众身边“关键小事”，保障消费者合法权益，维护市场公平交易秩序，努力营造诚信、安全、放心的消费环境。

仙桃市消委多措并举夯实放心消费环境建设

文/秦昌平

仙桃市消费者委员会持续深化平台应用，提升智慧维权覆盖面和便捷度；扩面提质退货承诺，打造更放心的线下购物环境；聚力“放心礼”品质，培育推介更多仙桃消费精品；完善“五大一家”机制，推动消费维权社会共治走深走实；夯实基层基础建设，全面提升消委组织履职能力。

一、聚焦平台赋能，双轨并进提升维权效能

仙桃市消委深刻认识到“全国消协智慧315平台”和“湖北315消费投诉和解平台”是提升消费维权现代化水平的重要载体，将其作为“一把手工程”强力推进。

一是强化组织培训。组织全市消委系统工作人员、重点企业单位负责人，开展平台操作应用专题培训。二是广泛宣传引导。通过微信公众号、媒体宣传、进商场入社区发放宣传单等方式，向消费者普及平台功能和使用方法，引导消费者“线上维权、掌上解决”。三是压实企业责任。推动重点行业、重点企业特别是大型商超、电商平台、公共服务企业积极入驻和解平台，畅通企业在线和解通道。

目前，“双平台”在我市知晓率和使用率稳步提升，全国消协智慧315平台入驻企业185家，湖北315消费投诉和解平台入驻企业1277家，投诉总量1562件，和解1454件，和解率达93.08%，挽回经济损失72.22万元。特别是“湖北315消费和解平台”的推广，有效促进了消费纠纷的源头化解，实现了“数据多跑路、群众少跑腿”，部分简易纠纷实现“秒处理”，消费者满意度显著提升。

二、着力诚信建设，扎实推进线下无理由退货

落实线下购物七日无理由退货制度，是优化消费环境、提振消费信心的重要举措。一是政策引导

先行。鼓励引导线下实体店开展无理由退货，明确参与条件、退货流程和承诺内容。二是示范引领带动。在全市范围内遴选信誉好、管理规范商超、品牌专卖店等作为先行单位，统一张贴“无理由退货承诺单位”标识，发挥标杆作用。三是宣传监督并重。广泛宣传无理由退货政策及承诺商家名单，引导消费者知晓权益；同时，加强对承诺单位的动态监督，确保承诺落地落实。

目前，我市已有19家商超、4家品牌连锁店、40家专业商户（如电器、通信、家居、眼镜、医疗器械等），共63家企业，积极参与承诺，覆盖了主要商圈和消费热点区域。消费者反馈积极，商家诚信经营意识进一步增强。

三、打造品质标杆，深化“荆楚放心礼”提升行动

仙桃市消委积极响应省消委“荆楚放心礼”品质提升工程，致力于擦亮仙桃特色消费品牌。一是深入摸底调研。对我市具有代表性的特色产品（如毛嘴卤鸡、沙湖皮蛋、张沟黄鳝加工品、郭河小龙虾、特色贝雕等）的生产工艺、质量控制、品牌建设情况进行梳理。二是强化标准引领。引导相关行业协会和企业制定或完善高于国家标准的团体标准、企业标准，提升产品质量安全水平。三是加强消费体验。组织消费者代表、媒体走进“荆楚放心礼”培育企业，开展消费体察活动，倒逼企业提升品质。四是推动品牌推介。利用各类展会、电商平台和媒体资源，积极推介仙桃优质特色产品，提升市场知名度和美誉度。经过综合评估，已确定1家企业的产品“毛嘴卤鸡”作为重点培育对象，推动毛嘴卤鸡厂完善了质量内控体系，提升了包装设计和品牌形象。消费者对本地特色产品的认可度和信任感有所增强。

荆州市区两级消委联动成功化解退费纠纷

文/谭郭庆

8月14日，荆州市、荆州区消费者委员会联动调解一起学校退费纠纷，成功为阳先生挽回经济损失13000元。

荆州区阳先生的儿子于2024年9月就读荆州市某私立学校，已缴纳学费、住宿费和生活费共计21790元，后因特殊原因要转学。阳先生考虑到孩子在学校待的时间不长，要求学校退还部分费用，因与学校多次沟通不畅，便拨打电话向行风热线求助，希望协助退费。

荆州市消委接到投诉后，立即将投诉工单转至该私立学校辖区的荆州区消委，由荆州区消委对投

诉事项进行调查。经核查，阳先生反映的情况基本属实，但之前由于诉求人的期望值过高，在调解时双方未达成一致意见，僵持了一段时间。了解情况后，荆州区消委通知学校和阳先生，约定8月14日下午在荆州区消委由市、区两级消委组织双方调解。

鉴于此前调解失败的主要原因是双方对退费金额核算标准存在分歧，市、区两级消委采用集中座谈和分别沟通交流的形式，与私立学校代表和阳先生沟通了半小时，逐步做通双方思想工作，最终达成一致意见：校方一次性退还阳先生13000元。当事人双方现场签订了调解协议书。

四、创新维权机制，谋划落实“五大一家”新模式

仙桃市消委积极探索构建以“大党建”为引领、“大维权平台”为支撑、“大调解”为保障、“大评测”为牵引、“大帮扶”为抓手、“消费者之家”为阵地的“五大一家”协同共治新格局。

一是健全联动机制。加强与市场监管、司法、文旅、商务等部门的协作，建立信息共享、案件移送、多元化解等机制，形成监管维权合力。二是深化行业自律。指导重点行业协会健全维权自律规范，推动企业自觉履责。三是拓展社会监督。优化消费维权志愿者队伍，聘请社会监督员，开展“啄木鸟”行动。四是畅通参与渠道。通过公开征集意见、组织消费评议、开展满意度调查等方式，保障消费者话语权。

目前，联合湖北省计量院仙桃分院开展了“5·20世界计量日”宣传活动；在家装、汽车等领域探索建立行业消费维权服务站；组建了覆盖全市

的57人消费维权志愿者队伍；策划了“走进商超”消费者评议活动。旨在实现消费纠纷化解更高效、市场秩序更规范、消费环境更优化。

五、夯实基层基础，全面加强消委组织建设

始终将基层消委组织建设作为固本强基的关键。一是完善组织架构。明确分会负责人及工作人员，确保事有人干、责有人负。二是提升履职能力。定期组织基层培训，重点提升法规运用、纠纷调解、平台操作等能力。三是延伸服务触角。在大型商超、重点社区（村）设立消费维权服务站（点）71个，打通服务“最后一公里”。四是强化保障支撑。积极争取解决人员、经费、场地等困难，保障基层有效运转。

我们将着力推动基层消委组织规范化、标准化建设，提升其独立运作和专业化水平，真正发挥其在基层消费维权中的“前哨”和“堡垒”作用。

汽车三包期内故障未解决导致超期 消委组织联动调解捍卫消费者权益

文/余英

【案情简介】

2025年3月，鄂州市消费者普先生通过湖北315消费投诉和解平台投诉，称2021年11月在武汉市某汽车销售公司购买家用汽车一辆。2022年，因车辆在行驶中频繁出现同一故障，存在严重安全隐患，普先生立即将车辆送至购车4S店检修。技术人员检测后表示，故障涉及问题难度较大，需联系生产厂家研发部门共同处理。此后近两年时间，普先生先后多次催促商家，均被告知“技术攻关中，请耐心等待”。直至2024年11月（三包期届满3个月后），商家突然通知需更换故障部件，但要求消费者承担材料费及工时费。普先生认为商家故意拖延致三包超期，遂向消委组织投诉维权。

【处理过程及结果】

鄂州市消委受理投诉后，迅速启动跨区域协作机制，向省消委请示给予调处方面的支持，省消委联合武汉市黄陂区消协成立专项调查组。经调取4S店维修系统记录，确认以下事实：消费者首次报修时间为2022年8月15日，在三包期内；商家维修记录显示故障代码，初步判定故障缺陷，但未依规向厂家提交技术支援申请；2023年至2024年9月期间，系统内无任何故障处理进展更新；商家未能提供与厂家的技术沟通记录及相关证明材料。2025年3月17日，黄陂区消协调解员援引《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《家用汽车产品修理更换退货责任规定》相关法律法规指出：销售者应当免费更换或者退货。商家负责人辩称技术复杂性导致处理延迟，但无法举证已履行及时告知义务。经消委工作人员普法宣传，商家最终承认管理疏失，与消费者达成调解协议：免费

更换故障部件，延长该部件质保期。

【案例评析】

本案涉及三包责任期间的技术性拖延问题，具有典型示范意义，主要法律焦点如下：

一是经营者技术能力不足不得转嫁责任，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。《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第十九条明确规定，包修期内出现质量问题，经营者应当免费维修。本案中，商家自2022年8月已知晓故障却怠于履行维修义务，直至三包期届满后才提出收费方案。

二是根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》“三包期限中断”规则，因经营者原因导致维修超过5日的，修理时间应当扣除，三包期相应顺延；若因缺件、技术原因等导致迟延，应自修复之日起重新计算三包期。本案商家既未在法定的30日维修期内解决问题，又未依规启动三包期顺延程序，其主张三包期届满的抗辩理由依法不能成立。

三是经营者举证责任倒置原则。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《家用汽车产品修理更换退货责任规定》相关法律法规的规定，经营者应当就其履行法定责任承担举证责任。本案调解过程中，商家无法提供与厂家的技术沟通记录、维修方案制定过程等关键证据，依法应承担举证不能的不利后果。

四是消费者维权路径启示。证据留存：消费者应完整保存维修单据、沟通记录，首次报修时应

样板房“全包”陷阱频生案

文/聂喜洋

【案情简介】

2025年8月，消费者李女士及配偶在某装修公司宣传的“样板房整屋装修优惠”活动中，被“九万元全包交钥匙工程”等承诺吸引，于是夫妻两人赴该公司实地考察。该公司相关负责人李某接待时口头承诺“九万元全包无增项”，并在合作意向协议中加注“样板房9万元在约定面积102m²内无任何增项费用”条款且加盖合同专用章。消费者基于该承诺与公司签订正式合同（约定总价14万元，但公司强调实际仅需支付9万元）。后期在施工过程中，该公司拒不履行全包承诺，要求李女士额外支付材料运费、装卸费、水电及墙面施工费等共计3万余元，该公司提供的材料价格远高于市场价。李女士认为该公司涉嫌虚假宣传和合同欺诈，遂通过湖北315消费投诉和解平台投诉维权。

【处理过程及结果】

省消委接到投诉后，立即启动消费纠纷快速响应机制，联合辖区市场监管所及特聘调解员展开调查。经查，双方签订合同虽列明总价14万元，但附加条款及预算单均注明“九万元全包无增项”。该公司曾书面承诺包含水电安装等费用，但在实际履行中，该公司不仅未承担约定费用，还以“材料直销不包工”为由推卸安装责任，导致消费者额外支付人工及运费3万元，远超约定金额。

在调解过程中，该公司代表辩称其系建材生产企业，合同中的“全包”不包含施工安装费，但未能提供合同中对该限定的明确说明。经省消委依法

调解，促成双方最终达成和解协议：免除原要求消费者补交的2万元费用，并免费提供三扇房间木门及定制衣柜（包安装），消费者不再追究其他责任。双方另行补签协议确认和解内容。

【案例评析】

本案涉及家装领域典型以“优惠样板房”为诱饵、利用信息不对称及合同漏洞实施变相消费欺诈的行为。经营者主要存在以下问题：一是虚构优惠条件诱签合同。商家以“补贴”“全包”“无增项”等口头及书面承诺吸引消费者，但未在合同中明确“全包”具体范围及排除项目，故意模糊约定内容，致使消费者产生重大误解，涉嫌虚假宣传与合同欺诈。二是违反《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，侵犯消费者知情权和公平交易权。合同未明示“全包不含安装”等重要限制条件，却以格式条款推卸责任，导致消费者在不知情情况下承担高额附加费用，构成对消费者知情权和公平交易权的双重侵害。三是价格标示不实、材料价格畸高。该公司提供的建材价格远超市场正常水平，且施工流程存在明显不合规之处，进一步佐证其通过虚高定价和不合理施工谋取不当利益的主观意图。

本案启示：消费者签订装修合同时，须要求商家将全部承诺（如费用包含范围、施工顺序、材料明细等）以补充条款形式明确写入合同，对格式条款逐项确认并签章；注意留存销售人员沟通记录、书面备注等证据；遇经营者拒不履约或额外收费，应及时向相关部门或消委投诉，依法维护自身权益。

要求出具书面接车单；时效主张：发现经营者拖延处理时，可通过书面催告函固定主张权利的时间节点；救济选择：除维修外，消费者可根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》相关规定，在同一

质量问题累计维修超30日时要求换车。

本案的妥善处理，既维护了消费者合法权益，也警示汽车经营者：三包期限绝非免责盾牌，积极履行维修义务、完善技术服务体系才是根本。

天价美容引发消费纠纷 消协调解退款23万元

文/尹丹丹

【案情简介】

2025年2月18日，武汉市消费者李女士投诉反映，2024年3月17日至9月21日，其女儿许女士在某女子养生会所累计消费52万元。由于该店未明码标价，未提供消费记录，存在包括代刷信用卡、推荐网络贷款平台、以“先消费再积分返款”等方式，吸引大额充值诱导消费行为，加之会员账户余额在8个月内被清零且会员资格被注销，许女士与商家协商要求退款50万元，遭拒后向武汉经济技术开发区消费者协会（以下简称“经开区消协”）投诉，请求帮助维权。

【处理过程及结果】

经开区消协接到投诉后，立即启动社会联调机制，联合社会调解员开展投诉调查。经查，消费者投诉情况属实。经开区消协向涉诉企业发出劝谕函，要求其严格依法经营并整改：一是严格落实明码标价义务，所有商品及服务需公示价格；二是提供消费凭证，每次消费后需主动提供明细记录；三是禁止虚假宣传与暴利行为，不得以“返利”“积分返现”等诱导消费，定价需合理；四是规范会员制度，不得擅自清零余额或取消资格，需签订书面协议明确权利义务；五是加强内部管理，规范服务行为，畅通投诉渠道。

经开区消协、社会调解员多次组织双方沟通调解，最终促成商家与消费者达成和解协议：商家分期退款23万元（签订当日支付15万元，2025年4月27日前支付剩余8万元），若逾期支付，商家需赔偿违约金10万元；消费者收到全额退款后，放弃其他主张。

【案例评析】

本案涉及消费者权益保护中的多项法律问题：

一是违反明码标价规定，侵犯消费者知情权。

根据《中华人民共和国价格法》第十三条规定“经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价”，商家未公示价格的行为侵犯消费者知情权，导致消费者无法判断消费合理性。

二是未提供消费凭证，涉嫌消费欺诈。《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）第八条规定“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”，商家未提供消费凭证、隐匿消费记录，导致消费者无法知悉真实消费情况，涉嫌消费欺诈。

三是实施诱导性营销，违反公平交易原则。《中华人民共和国反不正当竞争法》第九条规定“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者和其他经营者”，本案中商家通过代刷信用卡、推荐贷款等方式诱导大额充值，并以“积分返现”等虚假承诺套取资金，构成欺诈性销售。

四是擅自变更合同条款，违反合同诚信原则。根据《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）第四百九十六条规定“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款”，会员制度相关规则属于商家预先拟定的格式条款。

本案中，商家未与消费者协商，单方清零会员余额、注销会员资格，违反《民法典》第五百零九条“当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务”，

省消委召开重点行业消费维权工作座谈会

文/刘卫红 熊 婷

为进一步加强省级重点行业消费维权机构规范化管理，提升消费维权质效，共商放心消费举措，凝聚消费维权合力，7月4日下午，省消委召开重点行业消费维权工作座谈会。省通信行业协会、省育婴行业协会、省家电行业协会、省电子商务行业协会等19家省级重点行业消费维权机构负责人参加会议。

会议全面总结近年来重点行业消费维权工作开展情况，分析当前消费维权领域面临的形势。宣布成立省级重点行业消费维权机构管理专班，制发《湖北省消费者委员会消费维权机构管理办法》，详细解读消费维权机构设置形式、申请条件、申请流程、工作职责等内容，并就消费投诉多元化解应用系统操作和有关宣传工作进行培训。会上，各省级重点行业消费维权机构围绕当前投诉集中领域、存在的困境以及下一步打算进行交流发言，省通信行业协会、省家电行业协会、省眼镜行业协会3家行业代表依次分享消费维权工作典型经验做法。

会议指出，近年来，省级重点行业维权机构在消费维权工作中发挥了重要的作用，为优化消费环境，服务经济高质量发展作出积极贡献，希望各省级重点行业维权机构提高思想认识、持续实干善

为，主动融入到服务支点建设发展大局，创建协同维权模式，打造天然同盟军，联手发挥宣教、传播知识、警示预警的职能作用，将影响力、公信力真正转换为生产力。

会议强调，下一步省消委将联合各消费维权机构开展“四联行动”，即联手党建共创，建立红色调解员队伍；联动诉源治理，在纠纷多元化解、监督评议、助企纾困、源头减量上下功夫；联合普法宣教，打造一体化宣传矩阵，推进放心消费体系建设；联心服务发展，擦亮315品牌，服务行业企业标准化建设，积极打造“消费者之家”。



同时符合《消法》第二十六条“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定”的无效情形，相关单方处置行为不具有法律效力。

本案中消费者通过消协组织的调解高效地解决了问题，维护了合法权益。消费者应主动学习法律

知识，强化维权意识：一是理性消费与证据留存，面对促销诱惑需保持理性，务必索要合同、发票、支付记录等凭证，必要时录音、录像固定证据；二是及时求助与多渠道维权，协商无果后可向消协、市场监管部门投诉或向法院起诉。商家需严守法律底线、诚信经营。只有双方共同遵循规则，才能构建健康的消费环境。



省消委赴天门、潜江、仙桃开展“践行‘四下基层’服务支点建设”调研活动

文/贺彦

为贯彻落实《省市场监管局关于开展“践行‘四下基层’服务支点建设”集中调研的通知》精神，6月19日至20日，省消委按照集中调研方案安排赴天门、潜江、仙桃三地，围绕“全国消协智慧315平台”“湖北315消费投诉和解平台”双平台推广应用、线下购物七天无理由退货、“荆楚放心礼”品质提升行动、“五大一家”消费维权新模式谋划及基层消委组织建设等重点工作开展消费维权工作专题调研。

调研组严格遵守中央八项规定及其实施细则精神，深入基层消委组织、企业实体经营场所，通过实地走访、座谈交流等方式，全面了解三地消费维权工作实效。在天门，调研组先后走访了“荆楚放心礼”企业黄潭米粉有限公司，线下购物七天无理由退货点国贸大厦商业有限公司、沃尔玛商业零售有限公司、妈咪购孕婴新城店，现场查看工作台账，了解政府给

予无理由退货店的补贴政策，询问企业诉求，制定帮扶计划；在潜江，调研组先后走访了线下购物七天无理由退货点晓飞歌调味品有限公司、虾谷交易中心、后湖市场监管所，就如何加强企业规范化建设应对职业索赔人，优化消费环境助力“潜江龙虾”全产业链高质量发展等内容进行深入座谈；在仙桃，调研组走访了“荆楚放心礼”企业毛嘴卤鸡厂、线下购物七天无理由退货点银泰百货有限公司、仙桃市检察院，对完善毛嘴卤鸡厂质量内控体系、提升包装设计和品牌形象提出了建议，就加强公益诉讼协作与检察院交换了意见。

下一步，省消委根据集中调研方案，按四条线路分别走访其余各市州，并于8月初形成详实调研报告，为精准落实优化消费环境三年行动、助推全省消费维权事业高质量发展决策提供科学参考。

省消委联合省家电协会开展“夏季送清凉”关爱行动

文/熊婷 杨洪

7月25日，湖北省消费者委员会、湖北省家电与网络信息产品服务行业协会（以下简称“省家电协会”）联合组织开展家电行业“夏季送清凉”关爱行动。本次活动聚焦高温下坚守岗位的空调品牌售后人员，通过实地慰问传递社会关怀。

慰问小组由省消委、省家电协会负责人及品

牌方代表组成，先后前往格力、海信、海尔、奥克斯、美的、TCL等6家品牌在武汉的售后服务站点，为一线员工送去防暑降温物资。每站均配备矿泉水、凉茶、西瓜、清凉油、防晒帽等实用物资，切实缓解高温作业不适。

在洪山区格力服务中心、汉阳区海信维修部、

省消委召开文娱演出市场消费维权约谈会

文/胡翠兰

6月26日，省消委在武汉召开湖北省文娱演出市场消费维权约谈会。引导企业优化退票规则，完善管理机制，强化主体责任，加强权益保护，提高服务质量，推动演出市场健康有序发展。省市场监管局价监竞争处，省消费者委员会，武汉华耀广丰文化发展有限公司、北京大麦文化传媒发展有限公司相关负责人参加。

数据显示，2023年以来，武汉华耀广丰文化发展有限公司共计投诉1225条，增速明显。消费者反映的突出问题包括：退票规则不合理，退票手续费过高；信息不透明，出现“柱子票”争议；主办方与票务平台互相推诿，售后维权困难。

会上，省消委通报了武汉华耀广丰文化发展有限公司演唱会门票投诉情况分析，宣读了消费维权劝谕函；企业代表分析了投诉问题、提出了整改措施；省市场监管局价监竞争处进行合规指导；与会代表就退票规则、信息公示和消费者权益保护等方面进行了深入探讨。

会议要求，聚焦投诉热点，突出规则完善、服务升级和权益护航，携手共建公平、透明、便捷、放心的

消费环境，充分发挥“演出经济”带动功能。一要优化完善退票规则。对照《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》等相关法律法规，结合经营成本，坚持公平、合理、科学、人性化原则，深入分析研究，制定更清晰、更明确的阶梯式退票机制。依据退票时间设置合理的梯次退票收费标准，倡导特殊情况（如自然灾害、突发公共卫生事件等）全额退款，简化退票流程，减少退票所需的证明材料和手续，提高退票办理效率。二要全面公示票务信息。售票前要清晰、完整、醒目披露票务退票规则相关信息，包括退票时间、收费标准、退票方式、特殊情况处理、场馆座次图等内容，确保消费者在购票前充分了解退票政策，保证消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。三要健全消保工作机制。重视消费者诉求，压实主体责任，建立消费投诉专业服务团队，健全消保工作机制，畅通投诉渠道，入驻“湖北315消费投诉和解平台”，依据退票规则多元化解消费投诉。

参会企业表示，将严格落实会议要求，聚焦退票规则、消费者权益保护等核心事项，认真分析研究，加强沟通协调，积极整改落实。

武汉大学TCL服务点等现场，慰问组与员工深入交流，了解工作环境与实际需求。省消委负责人表示：“售后人员是保障家电服务‘最后一公里’的关键力量，其健康安全直接关系消费者权益。本次活动既是致敬劳动者，也是推动行业服务品质提升的重要实践，让消费环境更清凉舒心。”



湖北省消委在全国消协组织 法律理论与实务培训班上交流发言

文/胡翠兰

9月8日至10日，中国消费者协会在宁夏回族自治区银川市举办“全国消协组织法律理论与实务培训班”，全国副省级以上消协组织秘书长（副秘书长）及法律部门负责人等90余人参加培训。湖北、吉林、四川等消委（协）作交流发言。

会上，湖北省消费者委员会以《筑牢维权防线 守护民生福祉》为题，从四个方面介绍了湖北开展学习宣传贯彻《消保条例》工作情况：强化组织领导，筑牢宣贯根基；强化分层培训，扩大宣贯阵地；强化法条亮点，打造宣贯矩阵；强化机制建设，提升贯彻实效。从三个方面介绍了湖北开展消

费民事公益诉讼实践：锚定“痛点”，让公益诉讼直击群众急难愁盼；创新“机制”，破解公益诉讼三大难题；强化“协同”，为公益诉讼夯实基础。

下一步，湖北省消委将制定《湖北省消费者委员会消费民事公益诉讼赔偿金管理办法》，细化资金管理条款，规范使用流程；拓展公益诉讼领域，聚焦预付卡跑路、新能源汽车安全、网络消费欺诈等新问题，开展专项行动；深化省、市、县三级联动，推广荆州“地方代理人”模式，建立公益诉讼人才库，提升基层能力，持续筑牢消费者权益保护“防火墙”。

武汉市“双平台”入驻 企业消费者权益保护工作培训班在经开区举办

文/吕萍 尹丹丹

为提升入驻全国消协智慧315平台及湖北315消费投诉和解平台（以下简称“双平台”）企业的自主和解能力，推动消费纠纷在线高效化解，优化消费环境。8月15日，武汉市消费者协会在武汉经济技术开发区举办“双平台”入驻企业消费者权益保护工作培训班。经开区、汉阳区、江夏区、蔡甸区消协负责人，部分省、市、区社会调解员，家电、汽车、保险、眼镜、装修、电商平台等重点行业领域50余家企业代表参加培训。武汉经济技术开发区市场监管局四级调研员郭涛出席培训并讲话，武汉市消费者协会投诉部主任汪加志主持培训。

为打造“投诉不出企、纠纷在线解”的高效机制，武汉市消协筹划了本次专题培训，邀请湖北省消费

者委员会投诉部主任聂喜洋授课。聂喜洋讲解了“双平台”在线和解操作流程、关键环节处理技巧以及高效化解消费纠纷策略，帮助企业熟练掌握平台功能、提升线上响应速度和处置能力，确保投诉在企业内部第一时间得到有效解决。

郭涛指出，企业要高度重视，及时、专业地处理线上投诉是企业的法定责任，也是维护自身品牌声誉、赢得消费者信任、降低运营成本的关键。希望参会企业代表珍惜学习机会，将培训所学转化为实际行动，切实提升纠纷化解效能，共同营造安全放心的消费环境。

本次培训针对性和实用性强，受到与会企业代表的广泛好评。

襄阳市消委开展“检察+消委” 联动守护消费者权益

文/文 勇

8月14日，湖北省消费者委员会、襄阳市人民检察院、襄阳市消费者委员会、襄阳高新技术产业开发区人民检察院联合召开专题研讨会，聚焦知识产权领域民事公益诉讼案件办理的热点难点，就深化落实此前襄阳市人民检察院与市消委会签的《关于建立知识产权类消费者权益保护公益诉讼工作协作机制》（以下简称《协作机制》）进行研讨，细化具体案件办理的实践方案，积极构建协同保护消费者权益大格局。

《协作机制》是2023年11月，襄阳市人民检察院与襄阳市消费者委员会就生产、销售假冒注册商标或生产、销售假冒注册商标的商品等涉知识产权类侵害众多不特定消费者合法权益的公益诉讼案件，从线索移送、办案沟通、日常联络等多方面达成的工作协作机制。一年多以来，双方共同致力于提振消费信心、护航消费者权益保护，在实践中不断深化该机制落实。

会上，湖北省消费者委员会介绍了近年来开展消费民事公益诉讼的具体做法、典型案例及机制建设

情况。高新区人民检察院汇报了《协作机制》运行情况，并就双方拟开展协作的假冒注册商标、销售假冒注册商标的商品案进行介绍。与会人员围绕提起诉讼的方式、起诉对象、诉讼请求、销售金额的确定及赔偿金的管理与使用等五个重点问题展开讨论。

高新区人民检察院认为，本案涉案人数众多，在提出惩罚性赔偿的诉讼请求时，要适当考量不同人员在共同侵权中所起作用大小，确定合适的比例来计算惩罚性赔偿数额，以兼顾刑事追责与公益保护；襄阳市人民检察院表示，针对涉知识产权犯罪且损害消费者合法权益的案件，由消委（协）提起民事公益诉讼确有必要，检察机关可以通过协助调查、提供法律咨询、出庭发表支持起诉意见等方式支持公益诉讼，共同保障消费者合法权益。

湖北省消费者委员会认为，襄阳市检察机关移送的案件线索具有很强的代表性，涉案金额大、人数多、影响范围广，侵犯了众多消费者合法权益，符合提起民事公益诉讼的条件。此次专题研讨展开了多轮“头脑风暴”，解决了系列实践难题，特别是在起诉对象界定和惩罚性赔偿适用上形成具体操作指引，是知识产权领域公益诉讼协作机制的深化落实，为未来高效、规范地办理此类案件奠定了坚实基础。

襄阳市检察机关表示，将持续深化与消费者委员会的常态化、高水平协作联动，不断探索构建更为紧密高效的合作模式。通过办理一批具有广泛影响力、引领力的民事公益诉讼典型案例，有效震慑侵权行为，充分维护消费者合法权益，为激励创新创造、优化法治化营商环境贡献检察力量。



宜昌市消委召开汽车销售行业服务提质座谈会

文/王李华

为进一步规范汽车销售市场秩序，切实提升服务质量与消费者满意度。7月10日下午，宜昌市市场监管局、市消费者委员会组织召开全市汽车销售行业服务提质座谈会。市商务局相关科室负责人，市汽车行业商会负责人及部分汽车销售企业代表参加。

会上，宜昌市消委解读了《2024年全市汽车销售行业消费投诉分析报告》。报告基于详实数据，聚焦产品质量、购车合同及售后服务纠纷等消费者反映强烈的痛点难点问题，进行了系统梳理与剖析，为行业精准施策、靶向整改提供了关键依据。市汽车行业商会承诺将积极发挥行业自律与桥梁纽带作用，组织会员单位查找不足，推动行业整体服务水平提升。市商务局详解了湖北省汽车以旧换新补贴政策，并敦促各参会企业诚信经营、规范服务，共促汽车销售行业健康发展。

会议强调，一是规范经营行为，保障消费知情，各企业要严格遵守相关法律法规，杜绝虚假宣传和隐瞒车辆真实情况的行为；二是提升服务水平，完善售后反馈，各企业要加强售后服务团队建设，提高服务人员的专业技能和服务意识；三是高效处理投诉，化解消费纠纷，建立健全企业内部投诉处理机制，设立专门的投诉渠道，并向消费者公开；四是强化员工培训，提高专业素质，定期组织销售人员和售后服务人员参加专业培训，培训内容涵盖法律法规、销售技巧、售后服务流程、汽车专业知识等方面；五是密切客户沟通，优化消费体验，汽车销售企业应加强与消费者的沟通和交流，建立良好的客户关系；六是加强行业自律，推进信

息公开，汽车销售行业商会应充分发挥作用，制定并完善行业规范和自律公约，引导企业自觉遵守法律法规和行业规范。

本次座谈会搭建了高效的政企沟通平台，为合力破解汽车消费维权难题、促进我市汽车销售行业高质量发展奠定了坚实基础。下一步，市市场监管局、市消费者委员会将会同商务部门、行业商会以此次会议为新起点，持续发力，全力保障汽车销售行业的良性、有序发展，维护消费者合法权益，让消费者购车更安心、用车更舒心。

结合日常监管与消费者投诉热点，宜昌市消委向广大消费者发出以下消费提示：

（一）购车前全面了解车型信息

一是充分了解车型信息，包括性能、配置、口碑等，可通过网络、媒体、车主评价等多渠道获取；二是仔细研究购车合同条款，明确交车时间、质量标准、售后服务、违约责任等内容，如有疑问及时咨询专业人士；三是选择信誉良好、口碑佳的汽车销售企业，可参考相关投诉数据和消费者评价。

（二）购车时提高警惕留好凭证

一是要求销售人员对车辆的重要信息进行详细说明，避免被虚假宣传误导；二是注意保存购车相关凭证，如合同、发票、收据等，以便日后维权使用。

（三）购车后正确使用及时维权

一是按照车辆使用说明书进行正确使用和保养，及时发现并解决车辆出现的问题；二是如遇到消费纠纷，及时与商家协商解决，协商不成，可拨打12345市民便民服务热线或向消费者委员会投诉。



荆州市消委召开消费维权特约监督员聘任大会

文/黄永军

7月16日，荆州市消费者委员会举办消费维权特约监督员聘任大会，旨在健全消费维权社会监督机制，凝聚共治力量，推动消费者权益保护事业迈上新台阶。荆州市市场监管局副局长吕涛涛参加会议，市消费者权益保护中心主任张琼主持会议。

会上，市消费者委员会副秘书长李闽宣读了《荆州市消费者委员会关于聘请消费维权特约监督员的通知》，此次共聘请16名监督员，他们中有党代表、人大代表、政协委员。市市场监管局副局长吕涛涛为到会的特约监督员代表颁发了聘书。监督员来自各行各业，具备丰富的社会经验和专业知识，他们将帮助消费者维权、监督商家经营行为、普及消费知识，促进市场规范和社会共治。

市政协常委蒋萍作为特约监督员代表发言，她表示，今后将以维护消费者合法权益为核心，积极履行消费维权监督员职责。作为政协委员，她对市场监管部门和消委组织提出了建议，深化数据赋能

构建风险预警机制、推动行业协同共治、拓展宣教维度打造全民维权生态，为市场监管部门和消委组织提升消费维权效能提供思路。

吕涛涛对特约监督员提出四点希望：一是当好“监督员”，敢于较真碰硬；二是当好“信息员”，畅通民意渠道；三是当好“宣传员”，传播维权理念；四是当好“参谋员”，贡献智慧力量。他强调，消费维权特约监督员队伍是推动消费环境持续优化的重要力量，要以高度的责任感和使命感投身工作，架起政府与群众之间的“连心桥”，共同守护放心消费环境，为促进荆州经济社会高质量发展贡献智慧和力量。

此次聘任大会不仅是消费维权社会共治的新起点，也为构建“放心消费在荆州”品牌注入了新动力。下一步，荆州市市场监管局、市消费者委员会将建立常态化联络机制，全力支持监督员履职，共同营造安全放心的消费环境。

十堰市消委公布4起预付式消费典型案例

文/邵志娟 李婧洁

预付式消费为日常生活消费带来便利的同时，让消费者合法权益受损的情形也时有发生，针对近期市民反映较多的预付式消费问题，十堰市消费者委员会发布4起典型案例。

案例一：2025年5月25日，消费者王女士向市消委反映，其与丈夫于2023年5月31日在某养生保健馆购入了为期两年的按摩艾草减肥服务，支付金额

6800元。服务进行一个多月后，感觉减肥效果不明显，再加上因工作变动无法高频率到店，现两年期限已到，虽多次要求退款，均遭到该店工作人员拒绝，工作人员声称减肥卡一经售出概不退费，但同意可以延期半年使用。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条，经营者不得以格式条款的方式，作出排

荆楚维权

除或限制消费者权利的规定，市消委迅速将该投诉转办市商务局协助处理。经工作人员与双方联系，了解相关情况，宣讲相关法律法规，商家同意退款2040元，投诉人王女士表示满意。

案例二：2025年4月15日，消费者李先生投诉，称其2024年3月花2000元在某餐饮娱乐城充值办理会员卡，现卡内余额1751元。2025年3月，该娱乐城门口张贴告示宣告关门停业，并公布退款方式。张先生要求商家退还剩余款项，遭到商家无理拒绝。

《湖北省消费者权益保护条例》第二十条规定，经营者以单用途商业预付卡的方式提供商品或者服务，应当予以退款，自当事人约定期满之日起或者消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝；《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条第三款规定，经营者决定停业的，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。丹江口市文旅局接到转办件后多次与商家沟通协调，联合丹江口市消委组织当事人双方进行调解，宣传相关法律法规和政策，最终双方签订调解协议，商家当场将1751元退还给李先生，至此该纠纷得到圆满解决。

案例三：2025年3月19日，消费者王女士反映，称其在某火锅店开业时充值1000元，其间有消费，卡内还剩100多元，现发现该店已关门，请求有关部门帮助维权。

根据《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”的规定，市商务局工作人员对案件进行核实后确认该火锅店负责人在环球港新开了店，工作人员组织双方进行协商，商家表示消费者卡内剩余的109元可以到新店继续消费，消费者表示满意。

案例四：2025年6月11日，消费者肖先生通过“全国消协智慧315平台”反映，称其6月1日在十堰某健身馆给小孩报了10节课的儿童游泳培训，其间未享受任

何服务和接受礼包。6月6日，因孩子突发身体不适需要做手术，联系健身馆退费遭到拒绝，请求市消委帮助其维权。

市消委接到投诉后立即转办市文旅局协助处理，查证该消费者反映的情况属实。6月25日，市消委联合文旅部门组织双方当事人进行现场调解，双方仍未达成一致意见，调解终止。根据《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》（法释〔2025〕4号）第十四条“消费者自付款之日起七日内请求经营者返还预付款本金的，人民法院应予支持”，市消委支持消费者对该健身馆向人民法院提起诉讼，同时，鉴于该健身馆存在拒不履行退款义务、合同中载明“概不退换”涉嫌霸王条款等问题，案件线索已移交给相关部门立案查处。

为维护广大消费者合法权益，共同维护放心消费环境，十堰市消费者委员会作如下提示：

谨慎选择商家。在选择预付式消费时，要选择信誉良好、经营时间较长、规模较大的商家。可以通过查看商家的营业执照、经营许可证、消费者评价等方式，了解商家的经营状况和信誉度。

签订书面合同。在进行预付式消费时，要与商家签订书面合同，明确双方的权利和义务。合同中应包括服务内容、服务标准、服务期限、收费标准、退费条件、违约责任等重要条款。签订合同前要仔细阅读合同条款，如有不明确或不合理的地方，要及时与商家协商更改。

理性充值。不要被商家的优惠活动冲昏头脑，要根据自己的实际需求和消费能力理性充值，避免一次性充值过多金额，以免商家出现问题时造成较大的经济损失。同时要注意保留充值凭证，以便在需要时作为维权的证据。

关注商家动态。在预付式消费期间要密切关注商家的经营状况和服务质量。如发现商家存在经营异常、服务质量下降等问题，要及时与商家沟通协商，协商不成的，可以通过12345热线或“全国消协智慧315平台”进行投诉举报。

知维权、不踩坑，开学季消费安全攻略请查收！

——鄂湘赣三省消费者组织联合发布开学季消费提示

文/禹 静

又到一年开学季，为守护校园消费安全，保障广大师生的合法权益，鄂湘赣三省消费者组织联合发布消费提示，提醒广大消费者守护安全与权益，理性消费更安心。

一、注意餐饮安全，远离“三无”零食。

优选合规渠道就餐。在校期间，优先选择学校合规经营的食堂进餐；校外就餐选择证照齐全、卫生条件良好的餐饮商家，并索要消费票据。选购安全食品。学生、家长购买食品时，宜选择校内外资质齐全、正规经营的商场、超市、便利店等，尽量避免路边流动小摊贩。注意查看食品包装上，生产日期、保质期、生产商/经销商、生产许可证、配料表、营养成分等标识信息是否齐全，避免买到过期食品。远离“三无”零食。为保证学生身体健康成长，避免长期大量食用高盐、高糖、高脂或食品添加剂较多的糖果、饮料、膨化食品等零食，尤其不选购“无生产日期、无质量合格证、无生产厂商”的“三无”食品。

二、按需购买学习用品，勿要盲目攀比囤积。

树立理性消费意识。家长和学校要引导学生树立健康、理性的消费观念，勿在购买、使用学生用品时盲目跟风、攀比消费、挥霍浪费。选购文具、书包、3C电子产品等学生用品时应以实用、安全、环保为主，面对商家推出的促销活动，按需购买，避免商家的促销“陷阱”。选择合格学习用品。建议在信誉良好的正规渠道，购买正规厂家生产的合格产品，注意查看商品是否清晰标明产品名称、执行国家标准、厂家信息、产品使用说明、警示语、使用注意事项、无毒环保标识等信息，产品没有明显异味，做工良好无安全使用隐患。尤其为低龄学生购买文具时，尽量不要购买有异常气味、做工粗糙或价格过低的文具，以免存在安全使用隐患。3C产品购买需留心。大中专学生在购买手机、电脑、平板等3C电子产品时，注意要求

经营者提供发票及产品保修凭证，核对设备序列号与保修信息是否一致；避免通过非正规渠道购买二手设备，如需购买，需要求卖家提供原始购买凭证、质检报告，确认设备无质量问题及权属纠纷。

三、提高自我保护意识，养成良好的网络素养。

强化安全知识学习。大中专学生尤其是新生在开学季，注意提高个人自我保护意识，加强学习个人信息保护、网络安全、金融安全和国家安全等方面知识。不贪图小利、不轻信他人，保持理性消费观念，避免落入各类“消费陷阱”。防范涉电涉网风险。通过正规途径办理电信卡、银行卡，妥善保存各类账户密码；对不熟悉的网络游戏、直播、群聊等不接触不参与；警惕各类电信诈骗、网络诈骗，不要轻信所谓“客服”、公安、海关等退费退款、账户转移、补交税费等涉嫌诈骗的电话或信息。远离不良借贷。防范识别各类“校园贷”、“套路贷”、“网络贷”等。自觉维护网络环境。不制造、不传播未经证实的社会敏感话题，拒绝网络暴力和人身攻击，未经允许不发布他人个人信息，抵制各类“刷单”行为，维护国家安全与利益。

四、依法维护自身权益，遇到问题理性解决。

在开学消费季，请注意保留好购物相关发票、合同、截图、录音像等相关消费凭证。特别提醒广大消费者，使用产品后如出现呕吐、腹泻、头晕等身体不适症状，应尽快到正规医疗机构就诊；如遇电信或金融诈骗，请尽快报警；如遇强制消费、虚假宣传、价格欺诈、假冒伪劣、质量安全等损害消费者权益的行为，及时与商家协商解决，如协商不成，可拨打12315或12345热线、向全国消协智慧315平台、或直接向经营者所在地消费者组织、有关行政部门投诉，依法维护自身的合法权益。

省市场监管局发布 2025年秋季学期校园食品安全工作提示

文/朱小玲

秋季学期开学在即，为防范秋季校园食品安全风险，保障广大师生饮食安全与身体健康，省市场监管局现就2025年秋季学期校园食品安全工作提示如下：

1、全面做好开学前各项准备

各级各类学校、食堂承包经营企业及校外供餐单位应在开学前有序部署，全面排查风险隐患。一是对食堂内外环境、操作区域、就餐场所、设施设备及餐用具进行全面清洗、消毒和保洁，加强病媒生物防治，确保“三防”设施齐全并正常使用。二是对食品加工、贮存、冷冻冷藏等设施设备进行全面检修、校验和维护保养，确保运转正常。三是全面清理、检查库房及加工场所内的食品、食品添加剂和食品相关产品，及时清理过期、变质、受潮霉变等不合格食材进入加工环节。四是组织开展从业人员食品安全知识和操作规范培训，对食品安全总监、食品安全员进行法律、法规、规章、标准和专业知识培训，制定并落实年度培训计划，强化人员管理，提高食品安全责任意识。

2、严格落实食品安全风险防控责任

严格执行校长（园长）负责制、食品安全副校长聘任制和食堂承包经营企业“双食品安全总监、双食品安全员”制度。学校应配齐食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，明确主要负责人、食品安全总监和食品安全员职责，严格落实从业人员健康管理制度，确保全员持有效健康证明上岗。健全“日管控、周排查、月调度”工作机制，持续开展风险排查。严格执行大宗食材公开招标、集中定点采购制度，建立供应商评价和退出机制，

在采购合同中明确食品安全责任和义务。

3、强化食材管控与采购验收

认真落实《学校食堂大宗食材采购验收管理工作指引》，严把食品原料采购关，落实进货查验制度，确保货证相符、来源可溯、质量安全。针对高温天气，要严格执行肉类等大宗食材进货查验制度，拒收感官性状异常的食品原料，防范腐败变质食材进入食堂。加强对鸡蛋、湿米粉等易感菌食材的管理，防范沙门氏菌滋生；不得采购、加工制作四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高风险食品，严禁中小学校和幼儿园制售冷荤类、生食类食品、裱花蛋糕。

4、规范加工操作与日常管理

严格执行《餐饮服务通用卫生规范》，规范食品贮存、加工、备餐和供餐操作，生熟分开、烧熟煮透，防止交叉污染。高温天气，肉类食品应尽量“当餐加工”，严格执行热藏或冷藏温度要求，避免反复加热降温导致产气荚膜梭菌等致病菌滋生；及时彻底清洗绞肉机等肉类加工设备，防范残留腐败。严格落实餐饮具清洗消毒流程，规范使用洗涤剂、消毒剂。每餐次食品成品按规定留样。

5、严防食源性疾病与突发事件

秋季是诺如病毒等肠道传染病高发季节，要加强从业人员健康管理，严格晨检，规范佩戴口罩、清洗手部，穿戴工作服和手套，防范带病上岗污染食品。加强食品安全和诺如病毒防控知识宣传，提高防控能力。健全食品安全事故应急处置方案，开展应急演练，提高应对能力。一旦发生疑似食源性疾病或食物中毒现象，应立即组织救治，封存可能导致食源性疾

湖北省消委会提醒： 筑牢个人信息防护网，让您消费更安心

文/禹 静

近年来，信息泄露引发的骚扰电话、虚假信息等问题频发，甚至被不法分子用来实施欺诈或其他犯罪行为。为保护消费者的合法权益，湖北省消费者委员会联合全省消委组织发布消费提示，提醒广大消费者：个人信息是重要资产，在享受数字化便利的同时，请遵守“非必要不提供”“授权前细思量”原则，切实守护个人隐私与财产安全。

一、网络购物：信息填写“最小化”

优先选择信誉良好的正规平台，下单前请核对平台及商家资质。填写收货信息时仅提供必要内容，如姓名、电话、小区或楼栋号，无需填写详细门牌号；非支付环节若被要求提供身份证号、银行卡号等敏感信息，需提高警惕。谨慎参与“好评返现”等需提交个人信息或照片的活动；支付时确保网络环境安全，优先选择平台担保交易，核对支付页面网址真实性，不点击不明链接、不扫描来源不明的二维码付款。

二、扫码交互：权限授予“慎思量”

面对会员注册、点餐、停车缴费、共享单车、促销活动等各类二维码，需首先确认来源可靠，仅扫描正规场所张贴或可信工作人员提供的二维码。扫码后仔细阅读手机弹出的权限申请提示，如获取位置、通讯录、相册等。点餐、缴费等基础服务若被要求关注

公众号、注册会员或授权非必要权限，有权拒绝，可选择传统方式；商家强制要求的，可向平台或所在地消费者组织投诉。不扫描街头广告、不明卡片及网页上的二维码，避免跳转钓鱼网站或下载恶意软件。

三、消费活动：个人信息“不轻抛”

办理超市、健身房、美容院等会员卡时，请仔细阅读会员协议，了解个人信息收集范围、使用目的及保存期限，非法律法规要求或服务必需（如部分健身房），不轻易提供身份证号、家庭住址、面部识别、指纹等生物识别信息。商场促销、街头问卷、免费抽奖等活动常以礼品诱导收集个人信息，非必要不参与，确需参与仅提供姓名、非常用手机号等基础信息。不轻信“中大奖”通知，尤其警惕要求先汇款或提供更多信息的“领奖”要求。

四、服务消费：合同条款“细审阅”

购买房产、报名教育培训、就医、旅游等涉及大额或敏感信息的服务时，务必仔细审阅合同、协议中的个人信息处理条款，明确商家收集信息的种类、用途、存储方式、是否共享及自身拥有的查询、更正、删除等权利。对要求收集家庭关系、收入证明等超出服务必需范围信息的情况保持警惕，同时索要并妥善保管合同、协议文本，作为维权凭证。

（下转第46页）

病的食品及其原料、工具和现场，并及时报告市场监管部门、教育部门和卫生健康部门。

校园食品安全关系广大师生身心健康和社会和谐稳定，请各级各类学校、校外供餐单位、承包经

营企业及大宗食材供应商高度重视，全面落实食品安全各项制度和要求，共同守护师生“舌尖上的安全”。如发现校园食品安全违法行为，请及时拨打12315热线举报。

宜荆荆恩四地消委联合发布国庆、中秋消费提示

中秋月圆，国庆同欢，为期8天的超长假期即将开启，消费市场也将迎来一波高峰。为帮助大家安心、舒心地度过佳节，宜荆荆恩消费维权一体化办公室结合近期消费热点与常见问题，特别整理以下温馨提示，助您维护自身权益，享受美好假期。

01.月饼选购与食用指南

月饼承载着团圆的美意，选购和食用时请多一份细心：

1.认准正规渠道：建议优先选择管理规范的大型商超、信誉良好的品牌专卖店等。对“私房定制”“网红爆款”等宣传要保持理性，避免购买来源不清、资质不明的产品。

2.细看包装信息：购买预包装月饼时，注意查看包装是否完整、标签是否清晰，包括生产日期、保质期、配料表、厂家信息及食品生产许可证编号等。散装月饼需留意盛放容器是否洁净、标识是否齐全。

3.拒绝过度包装：自觉抵制奢华包装与“天价月饼”，选择简约环保、性价比比较高的产品。月饼保质期较短，尤其含奶油、果酱等馅料的品类，请按需购买、避免浪费。

4.健康食用不过量：月饼属高糖高脂食品，糖尿病、高血压等特殊人群应控制食用量，即便是“无糖月饼”也需谨慎。食用前注意观察有无变质迹象，如有异味、霉变请勿食用。

02.注重餐饮消费安全

假期聚餐增多，无论外出还是在家，都请把安全放在首位：

1.外出就餐多留心：选择证照齐全、卫生条件好、明厨亮灶的餐厅。留意菜品是否明码标价，结账时核对账单，防范“低价高结”。鼓励使用公筷公勺，践行“光盘行动”，剩余菜品建议打包。

2.家庭烹饪讲卫生：食材请从正规渠道购买，不

采食不明来源的食品或野味。生熟厨具分开使用，处理生食后及时洗手，食物务必烧熟煮透。剩菜需及时冷藏，再次食用前应彻底加热。

3.理性看待预制菜：如餐饮商家使用预制菜，应主动告知消费者。在外就餐若对制作方式有疑问，可向商家咨询确认后再消费。

4.网络订餐先查验：选择信誉好、评分高的商家，优先配送距离近的餐食。收到外卖后，及时检查包装是否完好、食品有无异常。

03.理性面对促销活动

节假日促销花样多，消费请保持理性：

1.警惕优惠陷阱：面对“限时秒杀”“满减优惠”等活动，建议货比三家，核实实际价格与售后政策，不轻信“最低价”宣传。注意赠品、退换货等限制条款，保留好宣传页面或聊天记录。

2.提防新型营销：直播带货勿盲目跟风，不因主播话术或滤镜效果冲动消费。购买“蟹卡”等预付产品时，认准正规渠道，看清有效期、提货方式及售后条款。

3.防范预付风险：办理美容、健身等预付卡时，避免大额充值，务必签订书面合同明确服务内容、价格、退费规则等，勿轻信口头承诺。

04.出行旅游温馨提示

长假出行，安全与规划是关键：

1.选择正规旅行社：参团旅游请认准具备《旅行社业务经营许可证》的正规旅行社，签订书面合同，明确行程、住宿、费用及违约责任等内容，警惕“超低价团”等陷阱。

2.加强安全防护：自驾出行前检查车况，避免疲劳驾驶和酒后开车。景区内遵守安全提示，谨慎参与高风险项目，不前往未开发、无保障的区域。

3.购物保持理性：景区购物请选择规范商店，不

鄂赣湘三省消费者组织联合发布 夏季家电安全使用和“以旧换新”消费指南

文/禹 静

炎炎夏日持续高温，家用电器高频长时间运行与不当使用，容易引发火灾、触电等安全事故。为确保广大消费者安全清凉度夏，鄂赣湘三省消费者组织联合发布夏季家电安全使用和“以旧换新”消费指南。

一、夏季家电安全使用指南

（一）防“超龄服役”，定期检查电器线路。家用电器有规定的安全使用年限，超期使用会出现外观破损、线路老化、性能降低、能耗陡增、故障频发等问题，容易引发电器短路、自燃，安全隐患大。根据《家用电器安全使用年限细则》，家用电器安全使用年限一般为8至10年（如电冰箱10年、空调10年、洗衣机8年，电压力锅、电饭煲5年等）。家用电器在厂商标注的安全期限内，消费者正常使用家电发生安全事故的，一般由厂商承担全责。空调的安全使用年限从生产日期记起，其它家电的安全使用年限从销售日期计起。建议消费者留意家电生产日期或购买时间，定期检查电器、插座、接头等部位线路，及时更换超龄老旧电器，消除安全隐患。注意在家电产品保修期内，请通过品牌官方途径安装修理，不要私自安装修

理，以免失去保修权益。

（二）防家电“过劳”，合理控制使用时间。空调、电风扇等电器设备使用一段时间后，应让其适当休息、散热，避免连续使用时间过长发生过热故障，影响电器的使用寿命，甚至引发电器短路、自燃等事故。夏季气温高，电器应放置在阴凉处，保持通风散热良好，避免阳光直射，周围禁止放置易燃物品，远离火源。使用中，如果突然发出异常声响、出现焦糊味、冒烟，甚至出现火花、漏电感，请立即切断电源，停止使用。

（三）防超负荷用电，加装漏电保护装置。电线根据截面积的大小，有额定电流安全载流量，线路超负荷运转很容易引起火灾，一定要在电线的承载范围内使用电器。务必选购通过国家强制性产品认证（CCC）的插座、充电线，避免大功率电器共用一个插座，确保插座额定功率大于所连接电器的总功率。家中电路保险丝熔断跳闸时，切勿使用铜丝或铁丝代替。空调、电热水器、洗衣机等大功率电器、湿区电器，务必接地线并加装漏电保护装置以增强安全保障。

（四）防“无人险情”，离家时切断家电电

轻信夸大宣传。购买珠宝等贵重商品时，建议前往正规商场或品牌专柜，主动索取凭证，了解清楚促销规则。

宜荆荆恩消费维权一体化办公室提醒广大消费者记牢维权通道，消费过程中，请务必养成保留凭证的习惯，包括发票、收据、支付记录、订单截图等。

如发生纠纷，先与商家协商，协商不成可及时拨打12315或12345热线投诉，也可通过“全国12315平台”网站、“全国消协智慧315”平台、湖北智慧市场监管小程序等在线维权。

祝您与家人：中秋团圆，国庆欢乐，消费放心，假期顺心！

源。电器设备在使用完毕后，应及时拔掉插头，关闭电源。外出或突然停电后，请拔掉充电器，切断电吹风、电熨斗、电蚊香等持续发热设备的电源，以防家电超时使用或来电时导致机体持续工作过热起火。夏季旅行出差等长期家中无人时，建议切断除冰箱外所有电器电源，消除潜在安全风险。

（五）防“藏污纳垢”，定期规范清洁家电。家电上的积尘、油污存在健康及火灾安全隐患，请按照使用说明书定期规范清洁家电。夏季雷雨天、汗水较多，是触电高发期，避免湿手触碰电器及开关，清洁电器时请先断电。如：空调滤网建议每两周清洗一次；油烟机建议每月清洗油网，每半年深度除油；冰箱密封条建议酒精擦拭防霉变。

二、家电“以旧换新”消费指南

消费品“以旧换新”政策惠及广大消费者，有力提升城乡居民生活品质，促进消费，增强经济活力。消费者可以结合自身需要，通过正规渠道参与家电“以旧换新”活动，选购合适的家电新产品。

（一）选购合格正规品牌。消费者可通过官方网站查询本省商务厅公示的2025年家电等消费品以旧换新活动参与实施企业，购买时认准“正规军”，购买后保存好发票和补贴凭证。

（二）旧机评估“三自查”。一查使用年限，

超过家电安全使用年限的优先换；二查能耗标识，高能耗的旧家电建议换，如比照新国标为4级、5级能耗的产品；三查维修记录，近年来频繁维修的产品，如年维修2次以上的建议及时换。

（三）新机选购要“五看”。一看3C认证，务必选择正规厂家生产的符合国家标准、质量安全可靠，通过国家强制性产品认证CCC（3C认证）的家电产品，务必远离假冒伪劣“三无”电器（无生产日期、无生产厂家、无产品合格证）；二看功率，确保新购家电功率在家庭线路负荷范围内，尤其是空调、电热水器等大功率电器；三看能效，根据家庭经济能力，建议优先选购新国标1级、2级家电产品，尤其是长期高频使用的冰箱等产品，更加省电、节约电费；四看安装售后，选择售后服务口碑良好品牌，通过品牌官方途径安装，保修服务更优惠便捷；五看智能，拥有远程控制、用电统计的产品，使用操作更便捷高效，大幅提升居家生活品质。

特别提醒广大消费者，购买家电产品时请妥善保管好相关消费凭证，发现产品质量或权益受损问题，及时与商家协商解决。如协商不成，可拨打12315或12345热线、向全国消协智慧315平台、或直接向经营者所在地消费者组织、有关行政部门投诉，依法维护自身的合法权益。

（上接第43页）

五、日常防护：习惯养成“护信息”

定期检查手机APP权限设置，清理不必要授权，卸载长期不用的APP（卸载前解除绑定或注销账户）。为支付账户、电子邮箱等重要账户设置高强度且不重复的密码，定期更换，并开启支付账户双重验证功能。妥善保管购物小票、快递单、合同等含个人信息的纸质凭证，丢弃前撕毁或涂抹姓名、电话、地址、身份证号等关键信息，快递包装面单信息也需及时销毁。

六、提高警惕，维护自身合法权益

对自称“客服”“公检法人员”或通知“中奖”的陌生来电、短信、社交信息保持警惕，不轻易提供个人信息、短信验证码或转账，可通过官方联系方式核实对方身份。若发现个人信息泄露、疑似滥用或遭遇商家强制收集非必要信息、信息处理不当等侵权行为，可先向涉事平台或商家投诉，也可拨打当地消费者组织投诉电话，或通过“全国消协智慧315”平台、“湖北315消费投诉和解平台”进行在线投诉；涉及诈骗等违法犯罪线索，及时向公安机关报案。

宜昌市消费者委员会发布铅笔产品比较试验结果

你买的铅笔安全吗？

铅笔作为学生日常学习的核心工具，其安全性直接关系到儿童健康成长。近年来，随着文具市场品类日益丰富，部分低价或非正规渠道产品存在涂层可溶性元素超标风险，可能对使用者（尤其是儿童）造成潜在健康威胁。为切实保障学生及消费者权益，规范铅笔市场质量安全，宜昌市消费者委员会依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《湖北省消费者权益保护条例》相关规定，参照GB 21027-2020《学生用品的安全通用要求》标准，委托具备法定检测资质的三峡公共检测中心，对本市流通领域销售的铅笔产品开展专项比较试验。本次试验聚焦铅笔涂层的重金属可溶性元素（如铅、铬、钡等），通过科学检测与数据分析，旨在为消费者提供客观选购指引，推动企业提升产品质量，营造安全放心的消费环境。

样品采集情况

样品基本情况表

序号	产品名称	品牌	规格型号	生产单位	样品来源
1	书写铅笔	得力	S957-2B	得力集团有限公司	实体店
2	绘图铅笔	中华	101 5B 12 支/盒	中国第一铅笔有限公司	实体店
3	高级绘图铅笔	马可	7001-12CB 3B 12 支/盒	安硕文教用品（上海）股份有限公司	实体店
4	木杆铅笔	晨光	HB AWP30801 12 支/盒	上海晨光文具股份有限公司	实体店
5	飞鹰闪光大皮头铅笔	/	JL-8810	浙江久灵笔刷有限公司	实体店
6	优+洞洞书写铅笔	得力	S966-HB 三角杆 12 支/盒	得力集团有限公司	实体店
7	三角学生铅笔	辉柏嘉	HB 12 支/盒	辉柏嘉（广州）有限公司	实体店
8	洞洞铅笔套装	联众	品号 A73077-F15 HB 12 支/盒	中山市联众文具有限公司	实体店
9	小马宝莉 HB 橡皮头铅笔	一正	货号 YZ3595 HB 12 支/板	浙江一正文化用品有限公司	实体店
10	英雄之光 HB 洞洞铅笔	一正	货号 YZ7361 HB 12 支/板	浙江一正文化用品有限公司	实体店
11	木杆铅笔	晨光	AWP307CB HB 12 支/盒	上海晨光文具股份有限公司	实体店
12	三角洞洞书写铅笔	DIXON	HB 12 支/盒	迪克森文具（昆山）有限公司	实体店
13	高级书写铅笔	马可	4218E-12CB HB 12 支/盒	安硕文教用品（上海）股份有限公司	实体店
14	大皮头铅笔	纯点	NO.ZY555 12 支/袋	中山市卓艺文具有限公司	实体店
15	高级铅笔	宝克	PL1600 纯木 HB 12 支/盒	广东宝克文具有限公司	实体店
16	环保铅笔	马培德	NO.8506 12 支/盒	苏州马培德办公用品制造有限公司	实体店



（一）抽样渠道覆盖全面

本次试验样品采集覆盖本市主要消费场景，具体包括：大型商超、文具批发市场及校园周边店铺。

（二）品牌与产品类型多元

共抽取16款铅笔样品，既包括得力、中华、晨光、马可等市场占有率高的主流品牌，也包括辉柏嘉（国际品牌）、纯点、一正等特色品牌，还有几款低价产品，重点关注其质量稳定性。

（三）检测项目严格对标国标

依据GB 21027-2020《学生用品的安全通用要求》，重点检测铅笔涂层中8类可溶性重金属元素的迁移量，具体包括：锑(Sb)、砷(As)、钡(Ba)、镉(Cd)、汞(Hg)、铬(Cr)、硒(Se)、铅(Pb)。这些元素若过量迁移，可能通过手部接触或啃咬进入人体，对神经系统、血液系统等产生危害。

检测结果深度分析

（一）总体达标率100%，但部分元素需关注

本次检测的16款样品中，所有产品的可溶性重金属含量均符合GB 21027-2020限值要求，未出现超标情况，表明本市流通领域铅笔产品的整体质量安全可控。但部分样品检出微量重金属元素（未超出标准但高于其他样品），需结合具体数值分析潜在风险。

(二) 样品检测分项数据对比与风险提示

检验结果表								
序号	产品名称	检测项目及结果						
		锑 (Sb)	砷 (As)	钡 (Ba)	镉 (Cd)	汞 (Hg)	铬 (Cr)	铅 (Pb)
1	得力书写铅笔	未检出	未检出	9.8	未检出	未检出	0.1	未检出
2	中华绘图铅笔	未检出	未检出	26.8	未检出	未检出	0.1	未检出
3	马可高级绘图铅笔	未检出	未检出	5.0	未检出	未检出	0.6	未检出
4	晨光木杆铅笔	未检出	未检出	18.3	未检出	未检出	0.2	未检出
5	飞雁闪光大皮头铅笔	未检出	未检出	2.7	未检出	未检出	2.4	未检出
6	得力优+洞洞书写铅笔	未检出	未检出	7.8	未检出	未检出	0.5	未检出
7	辉柏嘉三角学生铅笔	未检出	未检出	36.8	未检出	未检出	0.3	未检出
8	联众洞洞铅笔套装	未检出	未检出	6.4	未检出	未检出	0.4	未检出
9	一正小马宝莉HB橡皮头铅笔	未检出	未检出	1.5	未检出	未检出	0.1	1.5
10	一正英雄之光HB洞洞铅笔	未检出	未检出	9.9	未检出	未检出	0.8	未检出
11	晨光木杆铅笔	未检出	未检出	2.0	未检出	未检出	0.2	未检出
12	DIXON三角洞洞书写铅笔	未检出	未检出	5.5	未检出	未检出	0.4	未检出
13	马可高级书写铅笔	未检出	未检出	3.0	未检出	未检出	0.3	未检出
14	纯点橡皮头铅笔	未检出	未检出	41.4	未检出	未检出	0.1	3.2
15	宝克高级铅笔	未检出	未检出	47.9	未检出	未检出	0.9	未检出
16	马培德环保铅笔	0.1	未检出	33.4	未检出	未检出	未检出	0.2

(检测结果仅对测试样品负责)

样品中铅(Pb)含量检测(安全限值≤90 mg/kg),最高为宝克高级铅笔(3.3 mg/kg),其余多在0.2-1.4 mg/kg之间全部达标;样品中钡(Ba)含量检测(安全限值≤1000 mg/kg),最高为宝克高级铅笔(47.9 mg/kg),所有样品均未超标;样品中铬(Cr)含量检测(安全限值≤60 mg/kg),最高为宝克高级铅笔(0.9 mg/kg),全部样品远低于限值;样品中硒(Se)含量检测(安全限值≤500 mg/kg),最高为纯点大皮头铅笔(3.2 mg/kg),所有样品均未超标。

(三) 品牌表现差异明显

主流品牌优势明显:得力、中华、晨光、马可等品牌的样品中,可溶性元素检出量普遍较低(如得力书写铅笔铅含量仅0.4 mg/kg,中华绘图铅笔钡含量26.8 mg/kg),体现较强的质量管控能力;低价产品需谨慎:部分低价样品(如未明确品牌的“飞雁闪光大皮头铅笔”)虽未超标,但钡、硒等元素

检出量波动较大,建议消费者优先选择知名品牌的中高端产品。

购买建议与消费提示

(一) 科学选购指南

- 1、认准品牌与认证:优先选择主流品牌,查看包装是否标注“符合GB 21027-2020”或“无毒无害”标识;避免购买无厂名、无厂址、无执行标准的“三无”产品。
- 2、关注产品细节:选择涂层均匀、无脱落、无刺鼻气味的铅笔,劣质涂层可能增加重金属迁移风险;优先选择标明“环保木材”“食品接触级涂层”等字样的产品。
- 3、按需选择功能:学生日常书写推荐HB硬度,兼顾硬度与顺滑度;绘图推荐高级绘图铅笔,涂层稳定性更高。

(二) 使用与维权提示

- 1、养成良好习惯:避免儿童啃咬铅笔,使用后及时洗手(尤其接触钡、硒含量较高的产品);定期检查铅笔涂层是否脱落,若发现涂层破损或异常脱落,应停止使用并更换。
- 2、保留凭证维权:购买时索取发票或购物小票,若发现产品质量问题(如异味、涂层异常脱落),可拨打12315或12345投诉。

本次比较试验表明,本市流通领域铅笔产品的整体质量安全状况良好,所有样品均符合国家标准要求,消费者可放心购买主流品牌的中高端产品。针对个别样品检出的微量重金属元素(如钡、硒),建议消费者优先选择涂层稳定性更高的产品,并注意使用习惯以降低潜在风险。宜昌市消委呼吁企业严格落实主体责任,优化生产工艺,进一步提升铅笔产品的安全性;同时提醒家长和学校加强对学生正确使用文具的指导,共同守护儿童健康成长。

“2025科学体重管理 让生活更健康” 科普公益讲座在武汉举办

8月26日，“消费科普行动——2025科学体重管理 让生活更健康”公益科普活动在武汉成功举办。本次活动由中国消费者协会指导，《中国消费者》杂志社主办，湖北省消费者委员会协办。《中国消费者》杂志社书记刘福林出席活动并致辞，来自全国各地的700余名消费者代表、健康行业从业者及媒体记者参与活动。

活动以“科学体重管理”为核心，聚焦健康消费新趋势，旨在通过专业科普引导公众树立正确健康观念，推动健康消费市场规范发展。活动提出，随着健康中国战略深入实施，科学体重管理已成为防控慢性病的“第一道防线”、推进健康中国建设的“关键靶点”，但在体重管理市场蓬勃发展的同时，也伴随着概念炒作、虚假宣传、资质造假等问题，亟需通过科普行动提升消费者辨别能力，切实保障消费者知情权和安全权等合法权益。

本次讲座特邀健康中国研究中心理事徐华锋、河北省人民医院营养科主任张晓伟、完美（中国）有限公司健康推广大使周忆林等专家，围绕

“政策引导下的健康消费创新”“科学体重管理实践路径”“体重管理产品选择与风险防范”等主题展开深度解读。专家们结合典型案例，剖析了肥胖症的成因及危害，传授膳食平衡、运动干预等科学管理方法，并提醒消费者警惕非法添加、夸大疗效等消费陷阱。现场互动环节气氛热烈，参会代表纷纷表示：

“通过科普公益讲座明白科学体重管理的重要性，回去要把学到的知识分享给家人，一起养成健康生活习惯”。活动进一步扩大了科普传播效果。



《中国消费者》杂志社书记刘福林一行来鄂调研消费维权工作

8月27日至29日，《中国消费者》杂志社书记刘福林率调研组赴孝感市、荆州市两地，围绕“3·15金秋购物节”筹备、线下七天无理由退货、“荆楚放心礼”品牌建设及基层消委组织建设等重点工作开展专题调研。省局消保处、省消委秘书处主要负责人参加调研。

调研期间，调研组深入基层一线，实地考察走访了孝感市云梦县祥云湾维权服务站、“荆楚放心礼”企业孝感麻糖米酒厂、“3·15金秋购物节”启动仪式场地荆州市万达广场等点位，与维权站站长、企业代表、行业专家深入交流，详细了解消费投诉处理、企业主体责任落实及“3·15金秋购物

节”筹备进展等情况，并对基层维权服务站规范化建设提出指导意见。

刘福林书记对湖北优化消费环境、创新维权机制方面的探索给予高度评价。他指出，湖北紧扣“共筑满意消费”消费维权年主题，通过深化“线下七天无理由退货”、打造“荆楚放心礼”区域特色品牌、强化行业自律等措施，有效提升消费体验，为全国消费维权工作提供了实践样本。他强调，湖北要以此次“3·15金秋购物节”为契机，进一步发挥消协组织桥梁纽带作用，压实经营者主体责任，畅通消费纠纷化解渠道，推动消费维权关口前移，持续优化消费环境，助力经济社会高质量发展。

2024年度“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菲伯尔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
	《春风吹拂满江桥》双面绣刺绣台屏组合	大冶刘小红刺绣艺术文化有限公司
十堰市	庐陵王房县黄酒酒匠	湖北庐陵王酒业有限责任公司
	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
襄阳市	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
	三峡步步高布鞋	枝江市步步高布艺有限公司
	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
荆州市	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
	唯楚木艺虎座鸟架鼓	荆州市唯楚木艺有限公司
荆门市	金龙泉啤酒龙泉壹号	英博金龙泉啤酒（湖北）有限公司
	京山桥米	湖北国宝桥米有限公司
鄂州市	东塔食品鄂州武昌鱼	鄂州市东塔食品工贸有限公司
	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
	小珑珑鱼丸	鄂州市小珑珑食品有限公司
	青铜镜（跑兽葡萄镜）	鄂州市博物馆文物复原复制研究所
孝感市	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
	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
黄冈市	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
	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
	李时珍国灸薪艾雷火灸	李时珍国灸集团薪艾产业（蕲春）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
	英山云雾茶	湖北志顺茶业股份有限公司
咸宁市	众望小麻花	湖北众望科工贸有限公司
	桂乡仙粮野生黄精茶	湖北黄精哥食品有限公司
随州市	品源香菇鲜椒辣酱	品源（随州）现代农业发展有限公司
	爱福牌龙须酥	随州市大洪山绿色生态保健食品有限公司
恩施州	星斗山利川红茶叙东方	利川星斗山红茶有限责任公司
	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
	临江绿毫	利川市临江茶业有限责任公司
仙桃市	毛嘴卤鸡	仙桃市毛嘴卤鸡厂
天门市	黄潭米粉速食装	天门黄潭米粉食品有限公司
潜江市	蜂之宝土蜂蜜	湖北蜂之宝蜂业有限公司
	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	神农架林区神农奇峰茶业有限公司