

# 荆楚维权



总第126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

2026年第2期



“鄂蒙古苏赣川”六地特色消费品品质提升交流座谈会在武汉召开

## 3·15我们在行动 ——提升消费品质 荆楚聚力同行

这35人上榜湖北省2025年度  
“消费维权人物事迹经验推广”名单

家电维修售后服务放心网点就选这109家





## 2026年，湖北如何为消费者撑腰？ 这场座谈会给出答案

3月10日，在第44个“3·15”国际消费者权益日来临之际，湖北省消费者权益保护工作联席会议在武汉召开“3·15”专题座谈会，部署2026年消费者权益保护及优化消费环境工作重点任务。

座谈会上，省消费者委员会介绍了2026年湖北省纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动安排：全省各级市场监管部门、消委组织将在3~6月开展以“提升消费品质 优化消费环境”为主题的纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动，活动覆盖消费维权普法宣教、消费环境共治、消费维权效能提升三大活动板块，围绕“提升消费品质”、“放心消费在湖北”品牌建设、消费纠纷溯源治理、全民普法知识竞赛、“市场监管在身边”公益宣传五大重点主题，统筹推进十八项工作任务，全方位、多层次推动消费环境持续优化。

省发改委、省经信厅、省商务厅、省文旅厅、省检察院等部门，多家行业协会和企业代表，以及年度消费维权人物代表交流发言，并就做好2026年消费者权益保护工作提出思路举措与意见建议。

湖北省消费者权益保护工作联席会议副召集人、省市场监管局党组书记、局长王世荣出席会议并讲话。他表示，去年以来，省消保联席会议各成员单位以落实优化消费环境三年行动为抓手，联合制定实施《湖北省优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》，聚焦消费者“急难愁盼”，同向发力破难题、同心聚力优服务，构建起全方位、多层次、

立体化的消费维权体系，各项工作取得扎实成效，充分彰显了联席会议协同共治的强大合力。

他强调，2026年是“十五五”开局之年，是支点建设加力奋进之年，也是优化消费环境三年行动深入推进之年。各成员单位要围绕中心、服务大局，各司其职、协同发力，推动全省消费者权益保护和消费环境建设再上新台阶。

■ 深化联席会议机制建设，凝聚协同共治合力。

■ 纵深推进三年行动方案落实，打造湖北消费环境品牌。大力引导推广“线下无理由退货”承诺。

■ 强化重点领域协同监管，维护公平有序市场秩序。持续开展“守护消费”执法铁拳行动，紧盯“一老一小”、医疗美容、房地产、文旅等重点领域，严查违法违规行为。

■ 持续提升全域维权服务效能，增进民生福祉。推动消费者维权“最多跑一次”甚至“一次不用跑”。

■ 紧扣3·15节点协同发力，营造全社会共同关注、参与消费环境建设的浓厚氛围。

联席会议各成员单位、省消委会常委单位以及行业协会、企业、特聘社会调解员、年度消费维权人物和新闻媒体等社会各界代表共70余人参会。

吴采平/摄

## 打好“3·15”聚光灯外的持久战

本刊编辑部

当“3·15”晚会的聚光灯缓缓熄灭，漂白的鸡爪、“外泌体”神药、狂飙的租赁电动车等再次刺痛了公众的神经。我们欣慰于晚会所激荡起的维权声浪与治理共识，但更要清醒地认识到，聚光灯下的曝光只是开始，真正的考验在于消费环境的优化能否从“3·15”的一天延伸至“365”的每一天。

如今，我们距离“放心消费 品质生活”的目标更近了一步。这一步，是制度篱笆的不断扎紧。《直播电商监督管理办法》《网络交易平台规则监督管理办法》出台，为狂飙突进的直播电商划定了清晰的行为红线。这一步，是安全底线的持续筑牢。新版《电动自行车安全技术规范》实施，从材料阻燃、防篡改设计到鼓励加装北斗定位，全方位提升了车辆安全性。这一步，是维权效能的切实提升。2025年，全国市场监管部门通过12315平台等渠道受理消费者诉求4386.6万件，全年为消费者挽回经济损失高达43.5亿元。这些务实举措，让消费者的获得感、幸福感和安全感更加可触可及。

但也要清晰地看到，严峻的挑战依然存在。“漂白鸡爪”生产车间的污秽不堪、“外泌体”骗局套用许可证违规生产销售、租赁电动自行车平台公然违规解除限速……在利益的驱动下，有些企业践踏法律与道德的底线，将消费者的健康与安全置于险境。这反映出部分企业主体责任意识的严重缺失。

从餐桌到出行，从健康到投资，消费陷阱触目惊心，治理的复杂性和艰巨性有增无减。对于监管者而言，应考虑将一案一查的个案打击升级为以案促治的机制创新，例如针对晚会曝光的AI数据“投毒”乱象，将监管触角前伸，建立对算法推荐、内容生成等新型营销手段的有效规范。对于企业而言，应该将其视为刮骨疗毒的契机，真正将第一责任人的承诺内化于供应链管理、质量控制与售后服务全流程，而不是仅仅满足于危机公关式的连夜道歉。对于消费者而言，在得到警示的同时，也需要思考如何更积极、更理性地运用法律武器和社会监督力量，让每一次维权都成为推动市场净化的力量。

每一年“3·15”，都是一次社会共识的凝聚和治理能力的淬炼。从市场监管总局等5部门联合制定《优化消费环境三年行动方案》，到各地探索区域协同维权机制，政府监管、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与的协同共治格局正在形成。优化消费环境绝非一日之功，也非一域之责。它需要政策更具前瞻性，能精准预判新型风险；需要执法监管更有威慑力，让违法者付出沉重代价；需要企业将诚信真正铸入品牌基因；需要每一位消费者擦亮眼睛，理性消费，勇于维权。

日拱一卒，功不唐捐；道阻且长，行则将至。我们坚信，只要聚光灯外的持久战不懈怠，只要各方的责任不悬空，诚信、公平、便捷、安全的消费环境，必然离我们越来越近。

# 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

王 萍 王 和 刘 宇

孙维重 吕涛涛 吕华桥

祝 敏 张 燕 毛 锋

邱 鹰 刘前涛 柯 兵

喻 芬 陈 明 何正发

李明胜 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

朱国华 邵志娟 魏海霞 王李华

张 琼 黄 波 余 英 杨 波

罗浩萍 杨彦峰 湛秋霞 黄正柏

文 军 杨文斌 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 打好“3·15”聚光灯外的持久战

#### 本刊策划·放心消费还是湖北

04 中消协常务副会长甘霖来鄂调研消费环境建设

05 2026年湖北省广告赋能消费品质提升活动启动仪式顺利举行

06 “鄂蒙吉苏赣川”六地特色消费品品质提升交流座谈会在武汉召开

07 湖北放心消费优质主体亮相第六届中国国际消费品博览会

08 明确六大重点任务！

全省市场监管系统持续深化广告领域综合治理

09 湖北出台专项指引 重拳整治“幽灵外卖”乱象

10 湖北放心消费亮诺公益地图正式上线

11 2026年宜荆荆恩消费维权一体化联席会议暨放心消费建设推介会在京山召开

#### 3·15我们在行动

12 协同共治优环境 提质消费促发展  
——湖北省隆重开展2026年纪念“3·15”国际消费者权益日活动

14 提升消费品质 荆楚聚力同行

18 强化“五心服务” 提升家电消费品质

19 践行“六化”服务承诺 提升汽车消费服务品质

20 提升眼镜验配服务品质 推进行业发展转型升级

21 沉浸式探秘“舌尖上的安全”  
——2026年“3·15”科普食品安全“实验室开放日”活动

#### 消委动态

22 省消委秘书处、省12315指挥中心联合召开  
诉源治理帮扶座谈会

23 精准普法筑防线 暖心宣讲促安心  
襄阳市襄州区365户商家进行公开承诺

- 24 湖北第三例消费者个人信息权益保护民事公益诉讼案  
在荆州开庭

### 走进“荆楚放心礼”

- 25 走进“荆楚放心礼”——梁湖良品梁子湖螃蟹  
26 走进“荆楚放心礼”——李时珍国灸薪艾雷火灸

### 2025年度消费维权人物事迹经验推广

- 27 这35人上榜湖北省2025年度“消费维权人物事迹经验推广”名单  
29 消费维权人物——何应伟  
31 消费维权人物——王建兵  
33 消费维权人物——孙定国  
34 消费维权人物——刘宗强

### 我为群众办实事

- 35 跨省网购沙发“货不对板”引纠纷  
鄂赣联动护权益促和解  
36 销售承诺未入合同引争议，消委联合调解商家退定金  
37 自行车变速器故障引纠纷，消委介入促厂家免费维修  
大学生误陷培训贷纠纷，鄂州消委联动调处成功

### 以案说法

- 38 预付消费惹争议，消委明理促和解  
39 依法应对牟利性职业索赔，对薅羊毛行为说不

### 消费提示

- 40 鄂湘赣三省消费者组织联合发布消费提示：  
筑牢消费安全防线 明智选择依法维权  
41 荆州市消委发布消费提示：  
酷暑来袭 点外卖警惕“舌尖上的风险”  
42 无人机新国标5月1日实施，消费提示来了！！  
43 家电维修售后服务放心网点就选这109家

### 比较试验

- 47 襄阳市消委发布2025年天然植物预包装饮品  
比较试验报告

## 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  
主 编：吴采平  
副 主 编：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9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

# 中消协常务副会长甘霖 来鄂调研消费环境建设



4月27日至30日，中消协常务副会长甘霖，秘书处党委副书记、纪委书记张虹一行，先后深入湖北恩施、武汉，围绕放心消费聚集区建设、消费新场景打造、“荆楚放心礼”品牌发展、消费维权工作机制建设等内容开展专题调研。

4月27日至28日上午，调研组先后前往恩施女儿城、宣恩县万寨伍家台、恩施大峡谷等地，详细了解文旅放心消费聚集区建设、“放心消费码”推广、“线下七日无理由退货”、“荆楚放心礼”伍家台贡茶品牌发展以及华硒消费维权服务站运行等情况，对恩施将放心消费建设与文旅融合、乡村振兴相结合，构建高效便捷维权机制的做法予以充分肯定。甘霖强调，要持续擦亮地方特色消费名片，强化品牌保护与质量管控，健全景区、商圈、乡村旅游等重点领域维权闭环，让消费者安心游、放心购、舒心享。

4月29日上午，甘霖出席2026年湖北省广告赋能消费品质提升活动启动仪式并致辞。4月29日下午至30日上午，调研组先后前往湖北周黑鸭、九州通医药集团物流公司、武汉长飞光纤、中国信科及东湖高新区政务服务中心，聚焦消费环境建设、企业消费维权落实、消费场景创新、“荆楚放心礼”品牌建设及政务服务优化等情况，深入了解企业发展情况、面临困难与诉求。甘霖强调，行业重点龙头企业要强化主体责任意识，筑牢消费安全防线，加强自主创新，不断提升消费产品和服务质量，不断满足人民群众消费新需求；要强化消费维权与市场监管协同效能，为后续精准施策、推动高质量发展奠定坚实基础。

省市场监管局、省消费者委员会，恩施州人民政府、恩施州市场监管局，武汉市市场监管局、东湖高新区管委会相关负责同志参加有关调研活动。

# 2026年湖北省广告赋能消费品质提升活动启动仪式顺利举行



4月29日，2026年湖北省广告赋能消费品质提升活动启动仪式在省局二楼会议室顺利举行。中国消费者协会常务副会长甘霖出席并致辞。240余位来自市场监管系统、消协组织、省直相关部门、行业协会、广告企业、消费品牌企业、媒体代表参加。

启动仪式上，省局党组书记、局长王世荣宣布活动正式启动。他指出，本次活动既是市场监管部门深入贯彻国家扩大内需战略、落实全省消费扩容提质与服务业优质高效发展部署的具体行动，也是我省广告及消费行业对标发力，服务支点建设的生动实践。

他就活动开展提出三点倡议，一是全省各级市场监管部门要深入贯彻习近平总书记就服务业发展作出的重要指示和全国服务业大会精神，以促进发展为本，以监管规范为要，着力营造更加公平有序的广告市场环境和更具活力的产业发展生态。二是希望全省广告企业及从业者主动融入现代服务业发展大局，持续优化服务供

给，推动广告业向专业化和价值链高端延伸，以优质创意、创新传播赋能荆楚品牌成长。三是希望广大经营主体严守质量底线、坚持诚信经营，加强品牌建设，主动对接、积极参与，用好活动平台与广告资源，通过广告赋能，更好塑造形象、拓展市场，让荆楚好物走向全国、享誉世界。各级消委组织要广泛动员“荆楚放心礼”企业、放心消费承诺单位深度参与，一体推进品质提升、品牌推广和消费维权，大力营造放心舒心消费环境，切实维护消费者合法权益。

启动仪式上播放了本次活动的宣传片。湖北省广告协会、湖北周黑鸭企业发展有限公司分别代表广告行业和“荆楚放心礼”企业表态。“鄂蒙吉苏赣川”六地特色消费品品质提升合作协议签约仪式同步举行，六地消协组织将携手履行法定公益性职责，聚焦特色消费品品质提升核心目标，着力构建信息共通、规制共建、权益共护、经验共享、品质共提的一体化工作机制。

## “鄂蒙古苏赣川”六地 特色消费品品质提升交流座谈会在武汉召开

文/禹静

4月29日，在2026年湖北省广告赋能消费品品质提升活动启动仪式上，湖北省消费者委员会、内蒙古自治区消费者协会、吉林省消费者协会、江苏省消费者权益保护委员会、江西省消费者权益保护委员会、四川省保护消费者权益委员会6地共同签署特色消费品品质提升合作协议，进一步加强跨区域消费维权协同机制，做强区域维权品牌，提升消费品品质，服务高质量发展。



▲现场签署特色消费品品质提升合作协议

据了解，6地消协组织将建立异地宣介推广与品牌共建机制，搭建特色消费品线上宣介矩阵，充分发挥各地消协组织官网、微信公众号等平台作用，开设专栏，打造一站式选购消费新场景，拓宽跨区域流通渠道。推动实现统一宣介、联合发声、品牌共建，提升品牌权威性和消费者认可度。协同推进6地特色消费品异地线下无理由退换货服务，制定统一服务承诺标准与跨区域协同处置规则，引导企业诚信履约践诺。建立健全6地特色消费品异地消费纠

纷快速处置联动机制，畅通线上线下投诉渠道，强化跨区域协同处置和闭环管理，督促涉诉企业主动履责，高效化解消费争议。坚持以标准升级牵引品质提升，引导帮扶企业健全产品标准化体系，完善产品品质、质量安全、包装规范、全程溯源、产品标识和文化内涵等核心指标的规范，推动特色消费品品质提档升级。6地消协组织对入选特色消费品产品名录实施常态化、动态化监管，建立信息共享机制，共享产品信息、监督结果与风险线索。

湖北省消费者委员会秘书长表示，通过建立年度轮值工作制度，协同推动“鄂蒙古苏赣川”6地构建信息共通、规制共建、权益共护、经验共享、品质共提的一体化工作机制，全面提升特色消费品品质，助力特色消费品出圈出海，更好地满足人民群众日益增长的高品质生活需求，主动服务经济社会高质量发展。



▲6地消协组织负责人在座谈会上分享特色消费品培育经验  
吴采平/摄

## 湖北放心消费优质主体 亮相第六届中国国际消费品博览会

4月13日至18日，第六届中国国际消费品博览会在海南海口举行。湖北以“乐购湖北 共建支点”为主题，携54家优质企业精彩亮相，其中近40家为湖北省市场监管局认定的放心消费优质主体，15家为“荆楚放心礼”品牌所属企业，全面展现湖北放心消费建设丰硕成果，彰显湖北优化消费环境、服务企业发展、提振消费信心的坚实举措。



本届消博会上，湖北展区汇聚周黑鸭、黄鹤楼酒业、蔡林记、劲牌等一批行业标杆企业，涵盖楚茶、楚酒、楚味、非遗文创、健康养生等多元品类。近年来，湖北省市场监管局锚定“放心消费还是湖北”核心工作品牌，以“质量放心、价格放心、安全放心、服务放心、维权放心”的“五心标准”为抓手，持续深化放心消费单元培育工作，构建起全域覆盖、多点支撑的放心消费体系。

截至目前，湖北全省已培育放心消费单元2.3万家、放心消费集聚区180个，从商超门店到餐饮商户，从生产企业到服务机构，放心消费理念深度融

入消费全链条，为消费者筑牢消费安全防线，为企业营造诚信经营沃土。

在放心消费单元培育的基础上，湖北聚力打造“荆楚放心礼”特色品牌，推动优质产品与放心消费深度融合，让“荆楚优品”成为“放心消费”的代名词。此次参展的15家“荆楚放心礼”及培育主体，均经过湖北省消费者委员会联合相关部门严格筛选与培育，兼具品质优势与口碑积淀，既有承载荆楚饮食文化的特色美食，也有彰显非遗底蕴的文创精品，更有守护健康的养生好物，每一款产品都承载着“五心标准”的品质承诺。通过消博会这一国家级平台，“荆楚放心礼”品牌影响力持续扩大，不仅让湖北优质产品走向全国、走向世界，更推动湖北消费品牌实现从“产品输出”到“品牌输出”的升级。

湖北省市场监管局通过培育放心消费单元、规范市场秩序，持续优化消费环境，破解消费痛点难点，激发消费市场活力，通过打造“荆楚放心礼”品牌，赋能本土企业提质增效，助力企业拓宽市场渠道，推动消费供给提质升级，实现“放心消费”与“产业发展”双向赋能、协同共进。



下一步，湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会将持续深化放心消费主体培育工作，不断扩大放心消费单元覆盖面，持续扩大“荆楚放心礼”品牌影响力，以“放心消费还是湖北”助力湖北支点建设。

## 明确六大重点任务！ 全省市场监管系统持续深化广告领域综合治理

文/胡北

为切实守护民生福祉，筑牢市场安全防线，营造放心消费环境，湖北省市场监管局精准施策、靶向发力，于4月16日印发《关于持续深化广告领域综合治理的通知》，决定在全省范围内持续深化广告领域综合治理工作，力求构建重点突出、效能提质、协同共治的广告综合治理新格局。

### 此次综合治理突出六大重点任务：

（一）守牢广告宣传导向底线。坚决贯彻落实习近平总书记关于“广告宣传也要讲导向”重要指示精神，开展防范和制止借重大活动、重要节点搞不当营商活动专项整治，加强广告监测和舆情处置，及时发现并快速处置涉及导向问题、政治敏感问题以及妨碍社会公共秩序、违背社会公序良俗、造成恶劣社会影响的违法广告，筑牢广告领域意识形态安全屏障。

（二）突出民生领域广告整治。聚焦群众反映强烈、社会关注度高的医疗、药品、医疗器械、保健食品、金融理财、教育培训、近视防控、酒类、化妆品、房地产、长江禁渔等民生重点领域，加大监管整治力度。严格落实“三品一械”广告审查制度，强化全链条监管。依托消费者投诉举报、日常监管监测数据分析，针对高发易发广告问题，建立重点主体和线索台账，实施动态管理、精准施策、对账销号。对严重侵害群众利益、造成恶劣社会影响的典型违法广告案件，依法从严查处并公开曝光，形成有力震慑。

（三）规范互联网广告活动。落实《互联网广告管理办法》及相关技术标准，强化广告可识别性管理。聚焦直播带货、短视频推广、“软文”植

入、种草评测、弹窗广告、明星代言等互联网广告，深入开展清理整治。积极探索对人工智能生成广告、直播切片广告等新型广告形态的监管。

（四）做好直播电商中广告活动监管。准确适用《直播电商监督管理办法》有关规定，准确把握直播内容构成商业广告的认定标准、责任界定、合规要求，依法依规开展对直播电商中的广告监管工作。督促相关经营主体严守广告合规底线，规范直播中广告行为。

（五）强化广告中提示性用语监管。深入开展“误导性大小字”“免责小字”等问题整治。依法查处未显著标明“广告”标识、违法使用绝对化用语、引证内容不真实不完整、广告主无法自证宣传内容等行为。重点打击“大字吸睛、小字免责”“萝卜坑式引证”“选择性标示有利信息”等营销乱象，遏制通过“文字游戏”欺骗误导消费者的违法行为，引导企业诚信经营、合规发布。



▲图源：新华社

（下转第19页）

## 湖北出台专项指引 重拳整治“幽灵外卖”乱象

文/张会娜

为治理网络餐饮食品安全突出问题，省市场监管局近日印发《湖北省“幽灵外卖”问题治理工作指引》，明确“幽灵外卖”治理标准、细化处置流程、压实各方责任，从制度层面为全省“幽灵外卖”治理划定“硬规矩”，推动网络餐饮食品安全监管走深走实。



《指引》精准界定“幽灵外卖”范围，明确无实体门店、证照不符、冒用租借证照、地址虚假等7类违法行为情形，让监管执法有章可循。同时确立线上线下一体、查改治结合、社会多元共治的治理原则，厘清省、市、县三级市场监管部门职责，形成上下联动、分级负责的监管格局。

在线索排查上，《指引》构建“线上+线下+多渠道”立体化线索收集体系。线上聚焦点餐量高、差评多、“无堂食”等重点商家，核查证照、地址、公示信息等异常情形。线下紧盯商业综合体、

城乡接合部等重点区域，开展夜间突击排查、订单倒查。同时通过畅通12315、12345投诉举报渠道，引导网约配送员“随手拍”“随手报”，监测网络舆情线索等方式，实现问题线索精准捕捉。

针对核查处置与案件查处，《指引》制定标准化流程，明确现场核查六大核心事项，要求固定证据、线上线下同步核查。对查实的“幽灵外卖”，依法责令整改、立案查处，对涉嫌犯罪的移送公安机关，并通知外卖平台采取关店、拉黑、禁止重新注册等处置措施。同时细化10余项违法行为的处罚依据，对入网商家及外卖平台的违规行为分别明确查处标准，实现精准执法、从严监管。

此外，《指引》强调社会共治与宣传引导，要求各地市场监管部门定期发布典型案例、警示提示，鼓励消费者参与监督。推动外卖平台履行主体责任，从源头遏制“幽灵外卖”乱象，切实保障人民群众饮食安全和消费权益。



## 湖北放心消费亮诺公益地图正式上线

文/何怡

近日，由湖北省市场监管局、湖北省消费者委员会联合高德地图共同开发的“湖北放心消费亮诺公益地图”（下称“公益地图”）正式上线。消费者打开高德地图，定位湖北后搜索“放心消费”，即可一键查询、导航全省作出放心消费承诺的消费单元，享受更安心、更透明的消费服务。



据介绍，“公益地图”是一个集消费指引、社会监督、智慧监管于一体的可视化、智能化平台，首批上线的放心消费单元，涵盖省级放心消费示范

商店、示范街区、线下七天无理由退货单位等六大类优质主体，为荆楚百姓与八方来客提供丰富可靠的放心消费选择。消费者打开高德地图，定位湖北省，填写热搜词“放心消费”即可进入，或在高德地图的“更多工具”栏中，点击“地图小程序广场”，找到公益地图。



“地图内容将保持持续动态更新，确保每一条商户信息的新鲜度和准确性，让用户随时获取最真实的消费指引。”湖北省市场监管局消费者权益保护处相关负责人介绍，该地图的核心目标是打造价格放心、质量放心、安全放心、服务放心、维权放心的消费环境。下一步，湖北市场监管系统将按照“分批次更新、逐步完善”的原则，稳步扩大地图覆盖范围，逐步实现全省17个市州的全域覆盖，让“放心消费地图”惠及全省每一位消费者。

高德地图相关负责人介绍，将会配合湖北省市场监管局，持续做好地图数据的动态更新与运维管理，联动智慧市场监管平台强化信用闭环管理，让湖北放心消费地图更精准、更实用、更全面。

## 2026年宜荆荆恩消费维权一体化联席工作会议暨放心消费建设推介会在京山召开

文/张玉 任博 黄波

4月16-17日，2026年湖北省宜荆荆恩消费维权一体化联席工作会议暨放心消费建设推介会在京山成功召开，省市场监管局消费者权益保护处，宜昌、荆州、荆门、恩施四地及部分受邀地区市场监管局相关负责人参加活动。



会议总结了2025年度宜荆荆恩区域消费维权一体化及放心消费建设工作成效，交流了京山市放心消费建设经验，开展了旅游



购物、虚假宣传、群体投诉、会销坑老等消费维权典型案例研讨，就跨区域消费纠纷高效化解达成共识，并围绕消费纠纷源头治理、落实“一人多次”“一事多人”诉求处置机制以及规制职业索赔行为，开展了座谈交流。

与会人员实地观摩了京山市东方百货、京山供销社电商公司、天沐温泉酒店等放心消费示范点，对示范点在氛围营造、制度公示、承诺践行、消费环境优化等方面取得的成效给予一致好评。

省市场监管局消费者权益保护处对各地在消费维权一体化协同发展和放心消费建设中的创新做法和阶段性成效予以充分肯定，要求全省消费维权系统以会议为新起点，深入实施优化消费环境三年行动，开展消费纠纷溯源治理，健全消费诉求大数据分析治理和“一人多次”“一事多人”消费投诉闭环处置机制，大力培育放心消费家园、单元及聚集区，进一步提升全省放心消费建设水平，持续擦亮“放心消费还是湖北”品牌。

据介绍，湖北省依托湖北智慧监管平台开通“放心消费单元建设”模块，实现线上承诺、自主申报、全流程监管，构建“承诺、亮诺、践诺、信诺”闭环管理，降低企业参与放心消费建设的时间

与成本门槛。截至目前，全省动态培育放心消费商店、网店等基础单元2.23万家，放心消费商圈、景区等集聚区180个，发展线下“七天无理由退换货”承诺单位7900家。

## 协同共治优环境 提质消费促发展

——湖北省隆重开展2026年纪念“3·15”国际消费者权益日活动

文/禹静

2026年，湖北省市场监管局、省消费者委员会深入贯彻党的二十届四中全会和中央经济工作会议“大力提振消费”精神，认真落实省委、省政府实施提振消费专项行动部署，聚焦民生重点消费领域，扎实开展纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动，为湖北加快建成中部地区崛起的重要战略支点注入强劲消费动能。

全省累计举办各类活动256场次，发送公益短信1.15亿条，发放宣传资料25.5万余册，3900余家经营主体、线上线下350万人次消费者参与活动，形成全社会共同关注、参与消费环境建设的浓厚氛围。

### 一、高位统筹谋全局，锚定目标启新篇

（一）共商放心消费，全面部署重点工作。召开

2026年纪念“3·15”主题座谈会，总结2025年全省消费维权工作成效，共商消保工作与消费环境建设重点，分析当前发展形势，全面部署2026年重点工作。黄石、十堰、鄂州、黄冈、咸宁、神农架林区等地召开多部门共同参与的“3·15”主题座谈会，部署安排工作。

（二）构建共建格局，锚定目标全域联动。锚定“提升消费品质、优化消费环境、服务发展大局”目标，形成“市场监管+消委搭台、部门协同、企业响应、消费者参与、媒体监督”全方位联动格局。

（三）紧扣品质消费，精心谋划系列活动。围绕五大主题，开展三大活动，落实18项具体工作，有效解决一批群众关心的消费维权热点难点问题，切实增强群众消费获得感、幸福感和安全感。

### 二、多维发力抓落实，精准施策提质效

（一）聚焦供给提质，筑牢品质消费根基。臻选首批“香港注册-荆楚放心礼”认证产品10件；3934家经营主体参与放心消费“双承诺”活动；在眼镜、家电、通信等行业试点“放心消费家园”一站式服务新场景。

（二）深化环境共治，构建协同治理格局。全省开展92场消费环境共治活动，打造“纵



# 3·15我们在行动

向联动、横向协同、跨域协作”社会协同共治体系；十堰市集中无害化销毁家庭过期药品6.52吨；随州市百余家企业、公用事业单位，作出高于法律规定的惠民诚信承诺；恩施州对30余家茶企进行全链条合规指导。

（三）强化普法宣教，凝聚维权社会共识。全省开展164场普法宣教活动。近万人次参与线上法律知识答题；开展食品安全“你点我检”服务日、反餐饮浪费“三进”宣传、认证检验检测科普进社区、武汉海关进出口商品“实验室开放日”、315科普食品安全“实验室开放日”等活动。宜昌市举办“情暖银发、消费无忧”老年消费宣教活动；孝感市组织餐饮企业开展“反餐饮浪费”倡议；武汉、黄石、襄阳、荆州、荆门、天门、仙桃、潜江等地创新形式，联合多部门开展“3·15”主题宣传活动。

（三）聚力维权提效，强化消费者权益保障。开展“一人多次、一事多人”诉源治理，对经营主体开展靶向性合规指导。3月，全省消委组织应用全国消协智慧315平台受理投诉3532件，办结3003件，办结率85.02%，挽回经济损失93万元；开展消费维权调解技能大比武。

## 三、维权宣传全方位，擦亮放心金品牌

（一）聚焦核心主轴，精准策划宣传内容。开展五大专题宣传：一是开篇·全景展示全省消保工作成效，央广网报道浏览量达79.6万；二是洞察·剖析消费维权公益诉讼典型案例；三是警示·聚焦装饰装修行业曝光维权热点；四是溯源·拆解违法行为与行业套路；五是创新·推广践行“枫桥经验”。

（二）构建传播矩阵，实现全域宣传覆盖。全省活动现场、政务官网、消委微信公众号及机场、高铁、地铁、商圈门店、银行和通信营业厅、户外广场等公共场景，循环播放消费维权成果宣传片、消费维权年主题宣传短视频、“荆楚放心礼”和年主题宣传海报；新闻媒体广泛报道活动动态，其中《湖北首个“放心消费家园”试点单位公布》一文浏览量达88.8万。



（三）营造浓厚氛围，大力提振消费信心。多维度、全方位、高频次宣传，消费者广泛参与，活动取得显著成效：一是全面彰显全省消保工作成效；二是显著提升全民维权共识；三是持续优化消费环境。

下一步，湖北省将紧盯群众急难愁盼，强化诉源治理与维权效能提升长效机制建设，深化消费供给提质、秩序优化、维权提效、环境共治，持续优化消费环境，助力提振消费和扩大内需，为湖北加快建成中部地区崛起的重要战略支点贡献消保力量。





## 提升消费品质 荆楚聚力同行

文/严天慧

为隆重纪念“3·15”国际消费者权益日，湖北省各地紧扣“提升消费品质”消费维权年主题，开展了形式多样、内容丰富的系列活动，凝聚维权社会共识，推动消费环境优化，助力提振消费和扩大内需，服务经济高质量发展。

### 武汉市



举办大型宣传咨询服务活动，设立30余个展台，提供消费维权、公平交易、食品快检、真假鉴别及免费视力筛查等惠民便民服务，讲解绿色消费、智能消费等新型消费知识；联动体育、文旅部门，进驻体育消费博览会、赏樱艺术季现场，提供消费咨询与投诉受理服务，全方位守护市民消费权益。

### 黄石市



举办消费维权优秀案例解析比赛，以赛促学，提升维权能力；联合高校推出广告普法短剧，创新形式普及法律知识；上线“放心消费在黄石”公益地图，推动维权工作数字化；走进电台开展专题访谈，以案释法并解读消费民事公益诉讼作用，全方位营造放心消费环境。

### 十堰市



联合相关部门开展“3·15”系列活动，线上线下同步发力。利用宣传屏、短视频、有奖竞答普及维权知识，发布典型案例与消费提示；开展食药、校园等重点消费领域专项执法，销毁过期药品及假冒伪劣商品。各县（市、区）举办现场宣教、食品快检等活动，多措并举优化消费环境。

### 襄阳市

开展线上有奖知识问答，5万余人次参与；召开2026年“3·15”消费者权益保护专题新闻发布会，发布维权白皮书及典型案例并答记者问；举办

## 3·15我们在行动



“2026提升消费品质——放心消费在襄阳”活动启动仪式，设立便民检测服务；推出电视特别节目，解读消费热点、点评维权案例，普及法律法规。

### 宜昌市



组织消费者代表走进省级消费教育基地开展体验监督活动，助力企业提升消费品质；举办“提升消费品质 保护合法权益”公益短视频大赛，获奖作品在新媒体展播；联合多部门围绕典型案例制作“以案说法”短视频，强化消费警示，营造良好维权氛围。

### 荆州市



联合相关部门开展“提升消费品质 优化消费环境”主题宣传活动，设立3个分会场，吸引3000余人次参与，提供多项咨询服务，销毁8吨假冒伪劣商品；开展消费维权“进景区 进社区 进企业”活动，宣传普及维权知识，引导科学理性消费，推动消费环境优化。

### 荆门市



2026年纪念“3·15”系列活动，聚焦消费者，创新互动形式。紧扣主题设置套圈、知识转盘等趣味环节，卡通人偶现场互动普法；26个部门联合设立咨询台，开展食品快检、识假辨假等便民服务；开展消费维权进校园、进社区活动，提升依法维权意识，营造消费维权共建共治的良好氛围。

### 鄂州市



# 荆楚维权

"3·15"系列活动内容丰富、形式新颖。举行大型普法宣传活动，为消费维权办公室授牌并聘任社会调解员；开展“书香浸润诚信”主题活动，将诚信教育与维权知识融入青少年实践；深入社区普及识假辨假、网购维权等知识，结合案例拆解消费陷阱，提升群众依法维权意识与能力。

## 孝感市



大悟县将专项执法与普法宣传相结合，现场设多个服务专区开展便民和维权服务；汉川市开展宣传咨询、销毁假冒伪劣商品、消费教育“五进”、外卖骑手流动普法系列活动，营造社会共治氛围；安陆市开展“你点我检 服务惠民生”“百姓点检日”活动，共同提升消费品质。

## 黄冈市



紧扣“提升消费品质”消费维权年主题，采取“主会场+分会场、线上+线下”相结合的联动模式，开展了形式多样的宣传咨询活动，普及消费知识，开展惠民便民服务，吸引37万人次参与，引导促成消费额190余万元，现场受理快速处置投诉87件，着力营造放心消费环境。

## 咸宁市



采取多平台同步直播的方式，现场活动分“破、立、行”三个篇章，通过播放短片、演绎互动情景剧等形式，展现消费维权快处、多元化解工作成效，发布涵盖共享消费、食品安全、一老一小等重点消费领域的十大典型案例，推动消费环境优化，助力消费提质扩容。

## 随州市



## 3·15我们在行动

纪念“3·15”活动，通过“主会场+基层、线上+线下、普法维权+惠民服务”模式全域开展。主会场发布维权案例、为放心消费单元授牌、推介“荆楚放心礼”，提供惠民便民服务；各县（市、区）因地制宜开展特色活动，覆盖城乡、商圈与景区，实现普法、维权、促销和优化消费环境多重实效。

### 恩施州



线上线下联动，开设宣传专栏、开展现场直播、举办“3·15”专题晚会、发送公益宣传短信、集中无害化销毁假冒伪劣商品等，营造浓厚活动氛围；各县（市、区）开展宣传咨询服务，推出食品快检、计量惠民等便民服务；结合茶产业、康养旅游、特色展销赋能本地产业，助力消费品质提升。

### 仙桃市



采取主会场+19个市场监管所联动的形式，将服务送到基层，现场设立咨询台，通过普法、答疑、案例分享等形式普及维权知识，受理投诉举报，集中销毁多类假冒伪劣物资；公布年度维权数据，完善无理由退货机制，凝聚多方合力，营造共治共享的消费环境。

### 天门市



多部门及企业联合举办纪念“3·15”活动，现场公布消费投诉数据、发布十大维权案例及母婴用品调查结果，宣讲促消费政策，行业代表进行“放心消费承诺”，设立展台提供咨询、普法、维权、商品检测与日用品鉴定等服务，凝聚社会共治合力，营造放心消费环境。

### 潜江市



# 荆楚维权

“3·15”主题活动采用多部门联合形式，宣讲法律法规，开展咨询服务，发布案例警示、年度消费维权数据及抽检白皮书，针对家装、食品等热点领域科普消费知识；8家家装企业代表进行“七天无理由退货退订”承诺，30余家企业积极响应，以实际行动提升消费品质，优化消费环境。

## 神农架林区

多部门联合开展，现场设立咨询台，一站式受理咨询投诉、解答食药安全、价格争议等问题；开展食品安全“你点我检”，“手机变砝码”计量服



务；设置真假商品对比区，集中展示假冒伪劣烟酒实物样本，现场拆解辨假技巧；科普眼镜配制、视力检测等知识，引导群众树立科学近视防控理念。



## 强化“五心服务” 提升家电消费品质

文/周靖

3月15日，湖北省2026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活动在武汉京东MALL举行。活动以“提升消费品质，优化消费环境”为主题，聚焦家电行业消费环境，推动家电产品服务提档升级。省市场监管局消保处、省消委秘书处负责人，汉阳区市场监管局、区消协，省家电行业协会、家电企业代表、新闻媒体和消费者共80余人参加了活动。



活动现场，省家电行业协会发布了《2026年全省家电维修售后服务放心网点》，为消费者提供可查询、可信赖的维修售后服务指引，破解家电行业“维修难、乱收费、找不准靠谱网点”的消费痛点。该名录涵盖空调、冰箱、洗衣机、厨电等多个品类，共计109家维修服务网点。活动现场举行了湖北省家电服务行业“五心服务”创建活动启动仪式，倡导家电行业经营者严格服务标准，细化服务措施，落实服务责任，规范服务行为，构建“消费放心”“配送顺心”“体验舒心”“安全安心”“关怀暖心”的“五心”服务体系，促进家电行业高质量发展。

活动现场还设置了法律咨询、消费投诉等展台，现场宣讲消费知识、接受咨询投诉；开展了家电“以旧换新”惠民政策宣传，详细解读补贴范围、补贴标准、申领流程等；品牌家电的维修工程师现场坐诊，为消费者提供家电免费检测、维修、清洗服务。



## 践行“六化”服务承诺 提升汽车消费服务品质

文/夏添

3月13日上午，“提升消费品质 优化消费环境”湖北省2026年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨汽车消费普法宣教活动在洪山区银泰创意城举行。活动聚焦汽车消费环境优化，践行汽车消费“六化”服务承诺，推动服务提质升级，为全省汽车消费市场健康发展注入强劲动力。



活动现场，公布了2025年度汽车行业践行“七天无理由退订”、落实“六化承诺”白名单企业，38家企业率先签订诚信经营“六化”承诺书，对“七天无理由退订”承诺进一步细化升级。汽车消费“六化”

服务承诺：即七天退订随心化、宣传无欺诚信化、购车履约标准化、收费透明公示化、维保精湛卓越化、客诉回应闪电化，聚焦消费者购车、用车全流程痛点难点，贯穿售前宣传、售中履约、售后维保等各个环节，着力破解汽车行业在产品质量、售后服务、合同履行等方面存在的突出问题，提升消费者购车舒心、用车安心、维权省心的全周期体验，推动构建健全、有序、安全的汽车消费环境。

活动现场还推介了洪山区预付式消费平台，通信行业发布“十项服务承诺”，餐饮行业协会、民营医疗机构行业协会分别宣读消费者权益保护倡议书。洪山区十余个职能部门及汽车、通信、婴幼儿进口食品和服装等重点行业，设置咨询服务台，聚焦汽车消费维权、政策解读、知识普及等核心内容，为市民提供一对一咨询服务，解决消费者实际困惑。

本次活动由湖北省市场监督管理局、湖北省消费者委员会指导，洪山区市场监督管理局、洪山区商务局、洪山区消费者权益保护委员会主办，相关行业协会、新闻媒体、企业代表等100余人参加。

（上接第08页）

（六）加强教育培训广告监管。会同相关部门做好校外培训广告治理工作。严禁在主流媒体、互联网和公共场所、校园周边等重点区域发布校外培训广告。依法查处夸大培训效果、误导公众教育观念、制造家长焦虑的培训违法违规广告。持续开展对公务员考试培训、军队文职考试培训、职业技能培训类等广告的监管监测，会同有关部门依法查处严重扰乱就业市场的违法违规广告。

同时，通过完善“双清单”动态指引、探索“精准型”广告监测、健全“闭环式”治理模式、拓展“多维度”合规指导四向发力，创新监管方式，压实属地广告监管职责，采取动态更新广告合

规“正面指引清单+风险提示清单”双清单，加强广告监测能力建设，实施服务型、梯度化、差异化监管执法，建立“预警—检查—执法—回访—指导”全流程治理闭环，为企业提供多渠道合规指导服务等举措，推动广告治理工作提质增效。

此次综合治理要求充分发挥整治虚假违法广告联席会议制度作用，注重部门协作，强化部门间信息互通、线索移送、联合执法；建立重点广告企业常态化沟通机制，听取行业发展诉求，引导企业建立健全内部广告合规制度；大力支持行业协会发挥桥梁纽带作用，促进广告行业自律，助力广告产业健康发展，横向协同、纵向贯通，打造部门协同、政企合作、多元参与广告综合治理“善治”体系。



## 提升眼镜验配服务品质 推进行业发展转型升级

文/熊婷

3月12日，湖北省2026年纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动暨眼镜行业消费维权普法宣教活动在江岸区举办。活动以标准引领、诚信守诺、品质提升为主题，大力传播消费知识，推动眼镜行业高质量发展。省市场监管局消保处、计量处、标准化处、12315指挥中心、省消委秘书处负责人，省眼镜行业协会、企业、消费者和新闻媒体共90余人参加。省市场监管局二级巡视员安顺典出席活动并讲话。



活动现场，解读了《眼镜验配企业诚信经营服务规范》（简称《规范》），20家眼镜企业进行了放心消费承诺，省消委公布了湖北省首个“放心消

费家园”试点单位，眼镜企业代表作了表态发言。

《规范》规定了眼镜验配企业诚信经营的服务原则、经营要求、服务内容、质量控制要求、投诉处理与服务改进、标准实施及评价的内容，是我省眼镜行业以标准引领品质提升的重要举措，于2026年4月13日实施。

“放心消费家园”是深化消费维权社会共治，打造集品牌展示、消费教育、咨询服务、投诉处理、意见反馈于一体的“一站式”消费服务新场景，为下一步全省全面推开探索方法、打造样板、积累经验。

安顺典同志在讲话中指出，党的二十大和中央经济工作会议对提振消费、加强消费者权益保护作出重要部署，省委省政府也对优化消费环境提出明确要求。眼镜行业要持续发挥标准引领作用，推动行业向标准化、品质化、规范化转型升级；希望省眼镜行业协会发挥桥梁纽带作用，加强行业自律，推动技术创新；广大经营者要坚持“诚信兴商”原则，完善售后服务体系，用优质服务赢得消费者信赖。

活动现场还设置了法律咨询台、计量标准宣传台、爱眼护眼台、维修检测台、眼镜消费知识展板，普及法律法规、消费知识，开展公益服务。

## 湖北“假牛肉”消费民事公益诉讼案落槌

文/胡翠兰

湖北“假牛肉”消费民事公益诉讼案于4月20日宣判，湖北省消费者委员会胜诉。这是我会提起的第八起消费民事公益诉讼案件。安陆市人民检察院以提供证据材料方式支持起诉。湖北省消费者委员

会专家律师团成员、北京观韬（武汉）律师事务所主任律师何应伟代理该案。

据调查，2021年至2024年，被告人徐某从安陆市某肉铺店进购大量母猪肉，在明知购买的是母猪



## 沉浸式探秘“舌尖上的安全”

——2026年“3·15”科普食品安全“实验室开放日”活动侧记

文/孙传铭

3月26日下午，2026年“3·15”科普食品安全“实验室开放日”活动在省食品质量监督检验研究院举办。邀请湖北省武昌实验中学50余名高一学生、老师和媒体记者，走进实验室，通过科普讲座、实地参观、现场实操等形式，零距离、沉浸式接触食品安全检测。

活动伊始，为同学们发放了消费维权手册，省食检院专家进行《食品安全科普讲堂》，围绕日常



饮食安全隐患与科学选购技巧，引导同学们树立科学的食品安全观念。随后分两组进行参观体验，在展示厅了解省食检院发展历程与科技支撑作用，在实验区进行探索。在微生物实验室，大家透过显微镜观察微生物世界，理解卫生防护的重要性；在快检试验区，在工作人员指导下现场实操体验农兽药残留快速检测；在实验前处理及气相原理讲解区，专家结合科普动漫，讲解精密仪器工作原理，揭开食品检测高科技设备的面纱；抽检数据大屏上全省食品安全抽检数据实时更新，让同学们直观感受科技赋能社会治理的强劲效能。

同学们纷纷表示，此次活动不仅学到了实用的食品安全知识，更切身感受了严谨的科研态度，在心中播下崇尚科学、投身科研的种子。本次实验室开放日，既是一堂生动的科普实践课，也搭建了市场监管部门、消委组织与公众的沟通桥梁，增进了青少年对食品安全监管工作的了解，激发消费维权意识。

肉的情况下，仍将其当成牛肉在天门市、仙桃市等地销售给餐馆经营者，合计销售金额达116538元。被告以猪肉假冒牛肉销售，以假充真，具有一定欺诈性，侵犯了消费者的知情权，违反市场公平交易原则。

今年1月，湖北省消费者委员会向孝感市中级人民法院提起民事公益诉讼，孝感市中级人民法院立案受理并依法组成合议庭，于2026年3月31日公开开庭审理此案。经审理，孝感市中级人民法院依法判决：被告徐某在省级以上新闻媒体公开向社会赔礼道歉，支付销售假冒牛肉价款116538元的三倍赔偿金349614元。

湖北省消费者委员会提醒广大消费者，选购肉

类时注意查看检疫证明、肉质纹理等特征，保留好购物凭证。若遇到类似侵权行为，可先与商家协商解决，如果协商不成，请及时拨打12315或12345热线、向全国消协智慧315平台，或直接向当地消委（消协）组织、有关行政部门投诉举报，依法维护自身的合法权益。

近年来，湖北省消委会聚焦假冒商品治理、个人信息保护等消费侵权，累计提起8起消费民事公益诉讼。下一步，将拓展公益诉讼领域，聚焦预付卡跑路、新能源汽车安全、网络消费欺诈等消费问题；深化省、市、县三级联动，拓宽线索来源，加强研究探索，更好地履行公益诉讼职责，营造安心放心的消费环境。



# 省消委秘书处、省12315指挥中心 联合召开诉源治理帮扶座谈会

文/周靖

5月13日，省消费者委员会秘书处、省12315指挥中心联合召开诉源治理帮扶座谈会，对近期“12315”平台上“一事多人”消费投诉量激增企业开展约谈劝谕和合规帮扶。压紧压实企业消费维权主体责任，推动消费纠纷源头化解，帮扶企业查摆问题规范经营，提升服务质量水平。省消费者委员会秘书处，省12315指挥中心，省保险行业协会，泰康在线相关负责人参加。

会上，省12315指挥中心通报了泰康在线投诉举报情况分析。分析显示消费者反映的突出问题包括：诱导消费者投保、扣费规则不透明、退保退费困难、个人信息安全存在隐患等。省消委秘书处结合法律法规进行了合规指导，省保险行业协会进行企业规范指引。企业代表介绍了企业消费维权工作情况，主动认领问题，作出整改承诺。

会议要求，一要提高思想认识，明确保护消费者权益重要性。消费投诉是企业经营服务的“晴雨表”，也是行业治理成效的“风向标”。要切实提

高思想认识，把问题整改作为当前首要重点工作，以高度的思想自觉和行动自觉，不折不扣抓好各项整改措施落实。二要优化服务流程，高质高效处置消费者投诉诉求。持续畅通全链条售后服务渠道，针对广告投放、投保界面等重点场景，优化完善售后热线等联络方式，统一规范联系方式展示标准，采用醒目清晰的展示方式强化提示提醒，保障消费者便捷查找、快速联络，全面提升咨询应答效率与投诉处置质效。三要加强问题整改，系统解决突出问题。对照投诉反映的问题，全面开展自查自纠，建立清单，剖析问题根源，制定具体整改方案；开展专项整治，梳理存量投诉，建立管理台账，逐步化解投诉，确保投诉量稳步下降。

参会企业表示，将制定切实可行有针对性的整改方案，全面开展自查自纠，扎实推进整改落实。

下一步省消委秘书处将持续跟踪问效，确保取得实效。

## 汉川市举办消费维权业务培训班

文/张林涛

5月19日，汉川市举办消费维权业务培训班，深入宣传贯彻新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》），为一线执法人员集中“提神补钙”，将新规维权红利送到消费者身边，助力改善消费环境。

汉川市各基层市场监管所、综合执法大队所属各中队及业务股室相关负责人和业务骨干，部分政府职能部门、公用企事业单位、商贸行业消费维权服务站

负责人及志愿者共计近80人参加。

培训期间，汉川市消费者委员会副会长兼秘书长章志军以“新规解读+新旧对比+案例分析”方式，聚焦《办法》的出台背景、核心要求，逐条精准释义条款及适用范围，介绍规范处置程序及实操建议，现场结合12315、12345热线和信访、全国消协智慧315等平台功能展开互动答疑，增强大家对新规的理解和实际运用能力，赢得现场阵阵掌声。



## 精准普法筑防线 暖心宣讲促安心

文/王李华

为深入贯彻落实消费者权益保护相关法律法规，切实增强老年群体消费维权意识与识骗防骗能力，有效防范化解养老消费领域风险隐患。3月27日，宜昌市消费者委员会联合宜昌市委老干部局、宜昌市市场监督管理局、西陵区老年大学，共同举办“情暖银发、消费无忧”主题宣传教育活动，通过精准普法、贴心宣讲，全力守护老年消费安全。活动吸引近百名老年大学学员踊跃参与。

本次活动紧扣老年群体高频消费场景，聚焦保健品消费、预付式消费等风险高发领域开展专题科普，帮助老年消费者认清消费陷阱特征、掌握实用维权技巧，切实提升风险防范意识和自我保护能力。同时积

极倡导文明健康、理性适度的消费理念，着力营造安全放心、公平有序的老年消费环境。

活动现场，市消委两位工作人员分别以《守护金色晚年 远离保健品骗局》《消法与消费维权》为主题开展专场宣讲。宣讲过程中设置的互动问答环节，有效调动了现场学员的参与热情，欢声笑语与阵阵掌声此起彼伏，氛围热烈浓厚。学员纷纷表示，此次宣讲内容实用、通俗易懂，收获满满。

此次活动紧贴老年群体实际需求，用接地气的语言、身边的案例开展普法宣传，真正把消费维权知识送到老年学员身边，以务实举措守护银发一族消费权益，为老年朋友安享幸福晚年保驾护航。

## 襄阳市襄州区365户商家进行公开承诺

文/李祥军

为保障消费者合法权益，深化放心消费环境建设，激发市场消费活力。近日，襄阳市襄州区消费者权益保护委员会联合区市场监督管理局，完成线下七日无理由退货商家承诺公示工作。全区共365户商家通过审核并公开承诺，自愿参与“线下七日无理由退货”活动，为群众消费购物保驾护航。

此次公示遵循“动态复核、扩面提质”原则，对2020年首批参与商家及2025年新纳入商家开展全面复核。工作人员严格核查商家经营状态与承诺履行情况，对正常经营、守信践诺的商家予以保留，纳入2026年度公示名单。

同时，区消保委与区市场监管局积极扩大承诺覆盖面，引导各类实体商家主动参与，推动线下无理由退货承诺从零售、服饰等传统领域向商超、百货、家电、家居等更多消费场景延伸。本次公示的365户承诺商家，覆盖多行业、多品类，更大范围惠及消费者。

按照要求，承诺商家线下七日无理由退货严格对标线上标准执行，让消费者在线下购物也能享受到与网购同等便捷高效的售后保障。这一举措有效打破了线下消费“售出概不退换”的壁垒，消除购物顾虑，推动襄州消费更安心、更放心、更舒心。

持续推进“线下七日无理由退货”活动，是襄州



# 湖北第三例消费者个人信息权益保护 民事公益诉讼案在荆州开庭

文/李 闽

3月26日，湖北第三例消费者个人信息权益保护民事公益诉讼案在荆州市中级人民法院开庭审理。湖北省消费者委员会作为原告，对高某某、王某、赵某等九名被告提起民事公益诉讼，依法追究他们侵害众多不特定消费者个人信息合法权益的民事责任。4名人民陪审员陪同审理，部分人大代表、政协委员到庭旁听。荆州市人民检察院支持起诉。

经查，2023年2月至2024年8月期间，9名被告分工协作，形成了一条非法获取、利用消费者车辆信息并开展非法寻车、安装GPS定位的黑色产业链。部分被告通过技术手段非法获取车辆停车信息，部分被告负责寻找客户、对接需求，另有被告作为“贴手”秘密为车辆安装GPS定位器，还有被告提供收款、刷脸验证等协助，各被告按环节瓜分违法所得。

经生效刑事判决书确认，涉案被告通过上述违法行为累计获取巨额非法利益，其行为不仅违反刑事法律规定，更非法收集、使用大量消费者车辆定位等个人信息，严重侵害了众多不特定消费者的个人信息权益，破坏了市场秩序和社会公共利益。经

核算，公益损害赔偿金为1020739.76元。

湖北省消费者委员会作为法定的消费者权益保护组织，为维护广大消费者合法权益，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》等相关规定，对9名涉案人员依法提起消费民事公益诉讼。诉请法院：判令被告停止侵害、删除非法持有的消费者个人信息、在国家级新闻媒体公开赔礼道歉、承担公益损害赔偿金，授权荆州市消费者委员会秘书长张琼作为委托诉讼代理人参与庭审，荆州“3·15”律师团律师刘华公益代理该案件。

此案的审理，有利于维护消费者合法权益，震慑相关违法犯罪行为，为个人信息保护领域的公益诉讼实践提供参考。下一步，湖北省消费者委员会将进一步推进荆州市消费者委员会与荆州市中级人民法院、荆州市人民检察院对接，整合多方力量，建立信息共享机制，加强沟通联络；建立消费民事公益诉讼案专业办理队伍，提升办案质量；探索公益诉讼赔偿金的管理和源头治理，强化公益诉讼效果。

区优化消费环境、提振消费信心的重要举措。通过政府引导、商家自律、社会监督协同发力，既维护消费者的公平交易权与自主选择权，也倒逼市场主体诚信经营、提升服务，为规范市场秩序、激发市场活力提供坚实支撑。

下一步，襄州区市场监管局、区消保委将持续加大监管与宣传力度，动态管理承诺商家。同时广泛动员更多诚信商家加入，不断扩大活动覆盖面与影响力，打造“诚信襄州、放心消费”的靓丽名片，助力经济高质量发展。

## 走进“荆楚放心礼”——梁湖良品梁子湖螃蟹

产品名称：梁湖良品·梁子湖螃蟹

公司名称：湖北梁湖良品发展有限公司

梁子湖螃蟹产于湖北境内的梁子湖。湖面42万亩，流域面积3260平方公里，常年平均水深3米。梁子湖螃蟹产地地域属亚热带季风气候过渡区，四季分明、雨量充沛、光照充足、无霜期长，具有发展种养业的良好条件，非常适合螃蟹的生长。梁子湖水碧如翠、水质优良、无任何污染、水草茂盛、饵料生物丰富，有大量的螃蟹可食天然料苦草和伊乐藻，所生产的螃蟹具有青背白肚、金爪黄毛、个体硕大、品种纯正、肉味鲜美、营养丰富等特征，一般所产的螃蟹中雄蟹 $\geq 200\text{g}$ 、雌蟹 $\geq 150\text{g}$ ，并形成了“大、肥、腥、鲜、甜”五大独特风味。一般所产的螃蟹中雄蟹 $\geq 200\text{g}$ 、雌蟹 $\geq 150\text{g}$ ，并要形成“大、肥、腥、鲜、甜”五大独特风味。螃蟹是肉质细嫩，味道鲜美，是无任何污染的绿色食品。

梁子湖螃蟹基地采用“水草+螃蟹”的生态循环模式，使螃蟹在纯天然环境中健康生长。这种“蟹草共生”的模式不仅有助于螃蟹的生长，还能通过生态循环改善水质，促进水草生长，形成良性循环。监测数据显示，这种生态模式使单位水体碳汇能力提升2.3倍，为长江流域“十年禁渔”背景下的渔业发展提供了创新样本。

湖北梁湖良品发展有限公司总经理熊涛介绍，梁湖良品梁子湖螃蟹被评上“荆楚放心礼”后，上海的餐厅也来买我们的螃蟹，基地与上海、深圳、



北京的多家餐饮企业签订长期合同，“深圳有家餐饮店，一年要买30万斤螃蟹。”

如今，梁子湖螃蟹运输不再是难题。冷链物流车直接开到基地，螃蟹打包即走，当日可送达省内城市。通过鄂州花湖国际机场，次日即可出现在北京、上海、广州、深圳等地食客的餐桌。

2025年梁湖良品梁子湖螃蟹地理标志品牌产品陆续登录CCTV2财经频道《第一时间·城市天气预报》（梁湖良品梁子湖螃蟹展示实时收视率0.12% 平均日市场占有率达4.5%，频道累计覆盖全国8.7亿人次，日均覆盖0.0148亿人次）及北京王府井步行街核心商圈in88银泰中心户外4块大屏幕（地铁8号线金鱼胡同站出入口），4块屏幕每日12个小时（每天：10:00-22:00）循环滚动播出《梁湖良品梁子湖螃蟹》产业品牌。覆盖每天的客流量约30-50万人次，每月客流量超1000万人次。特别是刚过去的2025年国庆中秋双节8天假期期间，北京王府井的游客接待量达1400万人次，位列北京市景区接待量第二。双节期间每日的游客数量超过150万人次。通过北京王府井这个国际窗口，北京展播，辐射全国，快速扩大知名度，开拓市场占有率。

2025年11月上旬梁湖良品梁子湖螃蟹产品首次达成出口至泰国曼谷连锁餐厅进行专项许可销售，后续也将在东南亚多个国家进行试点推广。



## 走进“荆楚放心礼”——李时珍国灸蕪艾雷火灸

蕪珍阁“蕪艾雷火灸”是由李时珍国灸集团蕪艾产业（蕪春）有限公司研发、生产的一款大健康艾灸类产品。

“蕪艾雷火灸”源自雷火神针灸法。李时珍《本草纲目》记载：艾卷点燃，隔纸十层，灸于患处，热气直达病灶，效果尤佳”。国灸研发团队从传统艾灸古法中，汲取智慧，大胆创新，推出了这款艾灸专利（专利号：2020211898688）产品。它是用蕪艾绒，或者加入多种中药材进行配伍，依据《蕪艾条》Q/GJQA 001企业标准，按照一定工艺精心卷制，再套入防烫、防烟套盒而成。在使用上它火力猛、渗透力强、灸疗广泛、防火防烫、安全方便等特点，一经推出，就立刻受到了广大客户和消费者的喜爱。

精品来源于创新。李时珍国灸集团不断引领蕪艾行业发展，先后被授予“国家地理标志专用标志使用企业”、“国家高新技术企业”、“湖北省专精特新小巨人企业”。省市县政府部门主要领导，先后来到李时珍国灸集团考察调研。2024年3月，“蕪艾雷火灸”被湖北省市场监管局授予“湖北精品”殊荣。

湖北李时珍国灸集团总经理肖本大介绍，集团核心产品“蕪艾雷火灸”被评为2024年度“荆楚放心礼”湖北特色消费品后，助推企业品牌信誉倍增。依托全省放心消费宣传矩阵、荆楚名优特产



推广资源，夯实本土老字号品牌在消费者心中的地位。依托奖项公信力，企业投诉处置、先行赔付等售后举措进一步被市场认可，消费者信任度显著提升，复购率上涨30%。“荆楚放心礼”的获评，也助力企业“蕪珍阁”自主创新品牌价值2026年被中国品牌网评定为5.19亿元。

获评后，蕪艾雷火灸入选全省名优特产名录，顺利入驻湖北各大商超、文旅伴手礼门店、政务礼品采购清单；线上依托官方展会、平台资源对接头部健康主播，成为电商引流爆款，产品月销售额同比提升120%。线下受邀参与全省“3·15金秋购物节”、2025湖北优质农产品进上海展示展销会等各类官方展销活动，依托省级展会流量拓宽省外经销合作。今年4月，蕪艾雷火灸通过了“香港注册-荆楚放心礼”认证，为企业产品“走出国门，出圈出海”铺平道路。

集团扩大蕪艾订单种植基地签约规模，保护价收购本地农户艾草，带动艾农增收。下一步，集团将持续用好“荆楚放心礼”品牌红利，坚守匠心品质，深挖李时珍中医药文化与蕪艾特色资源，以名优产品为抓手，持续擦亮湖北蕪艾产业名片，推动蕪艾雷火灸系列产品走向世界，助力湖北大健康产业高质量发展。



# 2025年度消费维权人物事迹经验推广

## 这35人上榜湖北省2025年度 “消费维权人物事迹经验推广”名单

为深化消费维权社会共治，凝聚社会各方力量，强化消费者权益保护，保障消费者高品质消费需求，省消费者委员会于2026年1月至3月，在全省组织开展2025年度“消费维权人物事迹经验推广”活动。推广一批贡献突出、口碑优良、事迹鲜活、影响深远，彰显新时代担当、典型示范效应强的消费维权人物事迹。激励社会各

界和广大消费者对标先进、见贤思齐，主动投身消费者权益保护事业，以消费维权高水平社会共治，服务湖北经济社会高质量发展。

经动员征集、事迹推选、网络展示、会议研究、社会公示，确定“消费维权人物事迹经验推广”何应伟等20人、“消费维权人物事迹经验推广”提名赵艳红等15人，现予以公布。

### 湖北省2025年度“消费维权人物事迹经验推广”名单

(排名不分先后)



何应伟



孙定国



左洋



王建兵



刘宗强



周小伟



魏海霞



梅建



刘华



肖涛



黄垲



袁剑



江显枝



周毅宏



聂韦华



向维



刘义红



朱克波



杨厚宏



周立志

# 荆楚维权

1	何应伟	湖北省消费者委员会专家律师团成员、北京观韬(武汉)律师事务所主任
2	孙定国	武汉海恒丰商贸有限公司服务总经理
3	左洋	央广网湖北频道记者
4	王建兵	湖北省人大代表、武汉金色惠农生态农业合作社负责人、湖北食汇缘农业科技有限公司法人
5	刘宗强	黄石中石油昆仑城投燃气有限公司董事长、党支部书记
6	周小伟	十堰市茅箭区市场监督管理局消费者权益保护股(消费者权益保护中心)负责人
7	魏海霞	襄阳市消费者委员会秘书长
8	梅建	宜昌市秭归县检察院副检察长
9	刘华	荆州市3·15消费维权律师团团长、湖北昭阳律师事务所律师
10	肖涛	中国移动通信集团湖北有限公司荆门分公司客服中心主任
11	黄垚	鄂州市市场监督管理局葛店分局科员
12	袁剑	孝感市安陆市市场监督管理局消费环境网络交易与合同监管股股长兼市消费者委员会秘书处负责人
13	江显枝	中国联通黄冈市分公司客服部经理
14	周毅宏	咸宁市消费者权益保护委员会社会调解员
15	聂韦华	广水市市场监督管理局应山市场监督管理所副所长
16	向维	恩施市市场监督管理局金子坝市场监督管理所所长
17	刘义红	仙桃市沙嘴市场监督管理所监管执法队队长
18	朱克波	潜江市市场监督管理局张金市场监督管理所消费维权岗位负责人
19	杨厚宏	天门市消费者委员会社会调解员、律师
20	周立志	神农架林区市场监督管理局木鱼市场监督管理所所长



1	赵艳红	中国移动通信集团湖北有限公司襄阳分公司副总经理
2	江韶辉	黄石市黄石港区市场监督管理局花湖市场监督管理所所长
3	梅洪宇	湖北省消费者委员会特聘调解员、上海兰迪(武汉)律师事务所律师
4	周文财	武汉市洪山区消费者权益保护委员会秘书长
5	肖胜利	武汉经济技术开发区沌阳市场监督管理所工作人员
6	周常新	十堰市消费者委员会调解员、湖北豪坤律师事务所律师
7	谭敏	宜昌市西陵区市场监督管理局执法大队工作人员
8	全早	荆州市公安县人民检察院检察官助理
9	李亚琦	荆门市沙洋县市场监督管理局消费者权益保护中心工作人员
10	潘金林	鄂州市华容区市场监督管理局消费者权益保护股负责人、华容区消费者委员会服务中心主任
11	陈理	孝感市孝南区消费者权益保护中心负责人
12	景作明	黄冈市浠水县市场监督管理局消费者权益保护股股长
13	杨枫宇	咸宁市市场监督管理局12315指挥中心负责人
14	金芬芬	随州市曾都区市场监督管理局消费者权益保护股工作人员
15	田秘	恩施州建始食达好农产品工贸有限公司

# 2025年度消费维权人物事迹经验推广

## 点赞！湖北一人上榜！

法治护航消费，榜样传递力量。在“2025年消费维权人物事迹经验推广”活动中，经中消协综合考量，湖北省消委专家律师团成员何应伟律师喜获提名。他扎根消费维权前沿，破解消费纠纷难题、普及维权法律知识，用专业与坚守诠释“人民律师为人民”的初心，为构建安全放心的消费环境注入荆楚法治力量。

希望以“消费维权人物事迹经验推广”活动为载体，树立榜样标杆，激励社会各界及广大消费者以先进为镜、向榜样看齐，主动融入消费维权行列，推动消费维权社会共治走深走实，为持续点亮消保事业、优化消费环境、提升消费品质量贡献力量。



### 何应伟



#### 深耕维权一线 勇挑诉讼重担

何应伟，北京观韬（武汉）律师事务所主任、湖北省消委会专家律师团成员，扎根湖北消费维权一线，凭着扎实的法律功底和热忱的公益心，帮消费者破解维权难题、普及维权知识、通过公益诉讼净化湖北消费环境。

他在消费维权领域深耕多年，2019年加入省消

费者委员会律师团后，始终践行“公益为民、法治护航”的初心。他深知每一起消费纠纷都关乎老百姓切身利益，作为律师团专家，他不仅自身冲在维权一线，还带动身边人，2025年按照省消委工作安排，聚焦群众关心的消费痛点，在公益诉讼、疑难咨询、普法宣传三个方面扎实发力，为湖北消费者筑牢法治防护。

# 荆楚维权

食品安全是群众最关心的消费问题，也是何律师的维权重点。2025年，他主动承担公益诉讼责任，聚焦食品消费乱象，代理了两起典型公益诉讼案件，直击“舌尖上的安全”隐患，用专业能力帮消费者化解维权困境。

在涉及15人的假冒伪劣白酒案中，涉案团伙收购知名白酒空瓶及包装，灌注低价劣质散装白酒以假充真，销售覆盖湖北多个市州，既骗钱又存在健康隐患，还搅乱了酒类市场秩序。何律师主动接手案件，面对涉案人员多、作案隐蔽、取证难的问题，他多次奔赴荆州、襄阳等涉案地区，对接市场监管和公安部门梳理线索、核实违法所得，厘清完整违法链条，为案件推进打下坚实基础。

另一起猪肉冒充牛肉案中，涉案人员无证经营，将猪肉简单加工后冒充牛肉销售，欺骗消费者且存在食品安全隐患。何律师一边倾听受害消费者诉求、收集线索，一边请教食品专家获取专业意见，对接检察机关和市场监管部门固定证据、核算损失，全力推动消费民事公益诉讼，遏制食品领域消费欺诈行为。

何律师始终坚持以事实为依据、以法律为准绳，秉持合法、理性、高效的维权理念，将法治、公正、诚信融入每一项工作。2025年，他认真履职，用专业行动守护消费市场公平公正，交出了亮眼的维权成绩单。

## 助力基层履职 破解维权难题

作为省消委律师团核心成员，何应伟律师主动发挥专业优势，帮基层破解维权难题。2025年，他受省消委委托，先后前往荆州、襄阳、孝感等地，参与5次市州公益诉讼案件研讨会，针对车辆定位泄露车主信息、销售有毒有害食品、直播带货夸大宣传等热点案件，提供法律适用和证据固定建议，助力基层推动消费民事公益诉讼诉前履职工作。同时，他全年提供6次疑难维权咨询解答，给予法律意



见，成功化解多起久拖不决的消费纠纷。

## 创新普法形式 筑牢防护屏障

何律师注重消费维权“事前预防”，2025年创新普法形式，线上线下联动，用通俗语言普及消费维权法律知识，让更多人懂法、会用法，引导经营者守规矩，从源头减少消费纠纷。

线上，他围绕“职业打假牟利”热点话题，走进“民生第一线”普法直播间，结合案例解读法律规定，引导群众理性合法维权；还参与“智启移动”消费维权普法直播，在线解答网友疑问、讲解维权技巧。线下，他带领10人律师团队参与“民法典宣传月”活动，围绕“明明白白预付 安安心心消费”主题，走进社区、商圈普及预付式消费法律知识，既帮企业规范经营、规避风险，也提升了居民的法律意识和维权能力。

3·15期间，他放弃休息时间，参与2次线下普法活动，在商圈设立咨询台，发放普法手册，结合自身代理案例以案释法，讲解识假辨假技巧、维权途径和12315举报渠道。

这些年，何律师坚守诚信底线，凭着公益心，免费为群众提供维权咨询、代理公益诉讼，把消费者的诉求放在心上。用专业诠释律师使命，用担当守护消费公平，守护消费者合法权益，提升群众和经营者的法治意识，规范市场秩序，优化消费环境、保障民生福祉，得到省消委和群众的广泛认可。

# 2025年度消费维权人物事迹经验推广

## 王建兵



王建兵，湖北省人大代表、武汉金色惠农生态农业合作社负责人、湖北食汇缘农业科技有限公法人，享受武汉市政府专项津贴。作为深耕武汉市东西湖区的职业农民，他既是无公害农产品认证向农产品质量安全信息化追溯制度升级的坚定推动者，又是以数智化科技赋能落实消费者

权益保护主体责任的先行者，用数十年坚守与创新，书写了新时代农民将数智化管控落实消费者权益保护主体责任的动人篇章。

### 一、初心觉醒：两起纠纷引发关注重视消费者权益保护

创业初期的两起纠纷，彻底重塑了王建兵的经营理念，让他深刻认识到，农业经营既要重产量、求效益，更要把消费者权益保护贯穿全过程。2013年，他采用“公司+农户”小规模订单模式经营时，旗下一户农户的四亩田，西瓜苗只长叶不结果，一季收成尽失。凭借对法律法规的钻研，王建兵依据《消费者权益保护法》第62条（农民购买生产资料可参照该法执行），向东西湖区消费者协会求助。在消协调解下，种苗公司向农户支付2万元补偿金，纠纷圆满化解。

2016年，王建兵组建金色惠农生态农业合作社，升级为“合作社+公司+农户”经营模式，规模扩大的同时，品质管控压力陡增。其间，个别经营户为逐短期利益，未按标准供应蔬菜，出现以次充好问题，引发消费者投诉，损害了合作社声誉。事发后，王建兵第一时间启动源头追溯，锁定问题环节，果断执行先行赔付制度，主动道歉赔偿，以负

责任的态度挽回了消费者信任。

两起事件让王建兵深思：消费者维权意识日益增强，仅靠事后补救和制度约束，难以根本满足其对安全生鲜农产品的需求。他大胆设想，若能让消费者参与从选种、田间管理到采摘检测、物流配送的全流程，实现“从田间到餐桌”全程透明，便可从源头减少供需矛盾。这一想法虽尚稚嫩，却为他后续探索数智化管控信息化追溯之路埋下了伏笔。

### 二、先行先试：数智化管控科技赋能筑牢追溯防线

互联网数智化赋能农业的报道，让王建兵找到了破解难题的方向。他借鉴农垦系统成熟溯源制度，结合自身经营实际，率先在合作社推行农产品全程溯源试点，为每一批生鲜农产品赋予可查询、可追溯的“身份标识”。这一核心优势让合作社农产品迅速赢得市场青睐，口碑与销量同步攀升。

2020年疫情期间，王建兵的提前布局迎来实战检验。依托合作社建立的快速检测与溯源体系，金色惠农被指定为抗疫保供单位。疫情最吃紧时，王建兵扎根一线，每天工作16小时，连续60天未回家，因高强度工作引发肠粘膜脱落仍坚守岗位。他带队配送，克服人手短缺、交通不便等困难，全力保障方舱医院、定点医院、社区等场所的食材供应。抗疫期间，王建兵既保供又献爱心。他个人捐赠安全蔬菜水果5万斤，价值17.8万元，惠及协和医院、百步亭社区等一线单位及困难居民；牵头组织东西湖区职业农民协会，发起保供倡议，动员农户捐款捐物累计27.8万元。截至当年4月初，合作社累计配送生鲜4600余吨，还帮扶孝感等地农户销售滞销蔬菜470多吨，带动256名社员脱贫致富。其事迹被央视等主流媒体报

# 荆楚维权



道，合作社获评“武汉市疫情防控‘菜篮子’生产保供突出贡献企业”。

### 三、躬身实干：信息化追溯创新推动行业标准化化管理

作为农产品质量安全信息化追溯制度建设的实干家，王建兵坚守“生产有标准、产销有记录、质量有检测、全程可追溯”十六字原则，推动相关合作社构建全维度溯源体系，将消费维权从“事后补救”转向为事前有“制度管控”、事中有“数智自控”、事后有“主体责任”。

源头种植上，严把品质关。合作社2000余亩自有基地分布在东西湖区柏泉、慈惠等地，推行“菌菜轮作”“种养结合”循环模式，从生态层面保障品质。同时，与江汉大学、农科院深度合作，引进12个新品种、8项绿色种植技术，采用生物有机肥与测土配方施肥，减少化学投入品使用。田间种植时间、农事操作、病虫害防控等信息，通过物联网传感器实时采集，建立动态档案。

检验检测追溯上，他加大软硬件投入。在政府政

策支持下，合作社自建追溯检测中心，配备23台套专业设备，每批农产品采收后须经多指标检测，合格后方可生成专属二维码溯源码。消费者扫码即可查看种植信息、检测报告、运输轨迹，实现透明放心消费。

物流配送上，他构建全链条管控体系。依托3200立方米保鲜冷冻库，可存储2000吨食材；专业冷链车辆配备GPS定位与温度传感器，配送全程温度实时记录并上传至市级追溯系统，确保食材从基地到盒马超高、机关食堂、校园餐桌的鲜度与食品安全。深耕多年，注册多项商标，合作社农产品供不应求，集团消费客户主动上门签约，他还积极推进撂荒地复耕，扩大优质农产品供给，金色惠农生态农业合作社是武汉市放心消费示范单位。

### 四、履职尽责：经验做法示范引领推动行业自律

作为湖北省人大代表，他积极履职，向有关部门建言推动农产品质量安全数智化管控和信息化追溯，其建议获农业农村部高度重视。2021年7月，《农产品质量安全信息化追溯管理办法》出台，实现了农产品质量从“事后认证”到“过程数控”的飞跃，印证了他倡导的“从他律到自律、从源头减少纠纷”的维权理念。从普通农民到行业领军者，从维权实践者到制度推动者，王建兵用实干证明，农产品质量安全必须坚守品质底线、聚焦消费者需求、拥抱科技变革。他创新数智化管控农产品质量、信息化追溯落实消费者权益保护主体责任，他的经验做法提供了可推广的范本，也为乡村振兴注入了强劲动力。

王建兵先后荣获“湖北首届十佳农民”、科普中国“最美乡村科技致富带头人”、“全国抗疫突出贡献农民”、“全国十佳农民”等荣誉。但他并未止步，正在研发氮气锁鲜技术贮存生鲜蔬菜，力争实现生鲜蔬菜贮存半年仍能保留鲜度且营养素不流失，他憧憬着未来合作社的氮气锁鲜蔬菜直供到海军舰艇官兵的餐桌上，为国防事业贡献一份自己的力量。

# 2025年度消费维权人物事迹经验推广

## 孙定国



孙定国，1994年进入海尔，在家电服务行业深耕30年，2022年调任武汉海恒丰商贸有限公司（海尔武汉分中心）用户服务小微主（服务总经理）。始终以海尔“真诚到永远”为初心，从一线服务人员到武汉海恒丰商贸有限公司

（海尔武汉分中心）用户服务小微主，以创新破局、以管理赋能、以数字化转型驱动，在湖北家电服务赛道书写责任与担当，用专业与温度守护千万用户美好生活。

三十载春秋，从基层岗位起步，历经产业技术经理、区域售后经理等多岗位历练，见证家电服务从“单一维修”到“全场景生态服务”的变革，始终坚守“以用户为中心”的服务内核。秉持“永远战战兢兢，永远如履薄冰”的服务理念，将每一次服务都视为传递品牌温度的契机，累计服务用户超百万人次，以扎实行动践行海尔服务承诺。

### 一、创新服务模式

打破传统“分产品服务”的局限，主导搭建海尔湖北数字化场景服务平台，从传统分产品服务到新型按场景服务来切入用户服务，围绕用户家庭生活场景提供成套上门服务。推行“按场景服务”模式，为用户提供最佳服务体验。针对传统服务技能单一的痛点，推进服务能力升级，构建“多技能复合型服务团队”，推动服务角色从“安装维修工”向“用户服务管家”转型，为用户提供全流程、一体化服务解决方案。

### 二、团队管理与提效

作为湖北区域海尔售后负责人，统筹40人专业

售后团队与150家优质服务商，构建“数字化、标准化、可视化”服务体系。通过优化服务流程，实现服务全流程可追踪、进度实时可视化，将用户诉求解决时长缩短30%。

### 三、推进数字化改革

以数字化改革为抓手，建立“限时联系率、按约上门率、抱怨升级闭环率、舆情处理闭环率”四大核心考核体系，聚焦用户维权痛点，推动服务从“被动响应”向“主动预判”转变。通过数字化手段精准识别用户个性化需求，倒逼团队持续提升专业能力，形成“以用户需求倒逼服务升级”的良性循环，构建全链路闭环服务生态。



### 四、责任守护权益

作为海尔服务人，从大处着眼，从小处入手。通过换位思考，帮助消费者解决问题。例如：武汉市江岸区的用户购买嵌入式厨电套装，安装后出现尺寸适配偏差、柜门闭合不畅问题，用户认为产品设计缺陷，要求全额退款并补偿误工损失。（下转第35页）

## 刘宗强



刘宗强，黄石中石油昆仑城投燃气有限公司董事长、支部书记，始终恪守城燃企业保障民生、服务社会的初心使命，将“安全供气、优质服务、维护公平”的核心价值融入企业战略与日常运营。他带领企业主动超越传统供应商角色，以“打造服务型企业，建立城燃工厂”为目标，在筑牢安全底板的基础上，持续推动服务革新与权益保障，系统化地维护了广大燃气消费者的合法权益，为优化地方消费环境、促进社会和谐稳定作出了突出贡献。

刘宗强同志深刻认识燃气安全工作的极端重要性，始终坚持安全发展理念，将保障燃气安全运行视为不可推卸的政治责任和民生底线。他坚决贯彻落实国家及省市关于城镇燃气安全专项整治的部署要求，直面老旧管网改造等历史难题，系统谋划并组织实施安全生产治本攻坚行动。通过积极争取政策支持与合理配置资源，累计完成老旧管网更新改造达1000公里，系统治理各类安全隐患数百项，实现重大隐患动态清零。他推动建立“政企民”协同的联防联控机制，完善群众报漏奖励制度，有效凝聚社会监督合力。在其带领下，公司持续保持重大安全生产责任事故“零发生”的记录，以扎实的工作成效，切实担负起守护城市公共安全和人民群众生命财产安全的重要职责。

### 全面筑牢安全防线 坚决守护城市生命线

刘宗强同志深刻认识燃气安全工作的极端重要性，始终坚持安全发展理念，将保障燃气安全运行视为不可推卸的政治责任和民生底线。他坚决贯彻落实国家及省市关于城镇燃气安全专项整治的部署要求，直面老旧管网改造等历史难题，系统谋划并组织实施安全生产治本攻坚行动。通过积极争取政策支持与合理配置资源，累计完成老旧管网更新改造达1000公里，系统治理各类安全隐患数百项，实现重大隐患动态清零。他推动建立“政企民”协同的联防联控机制，完善群众报漏奖励制度，有效凝聚社会监督合力。在其带领下，公司持续保持重大安全生产责任事故“零发生”的记录，以扎实的工作成效，切实担负起守护城市公共安全和人民群众生命财产安全的重要职责。

### 持续优化服务体系 积极构建协同共治格局

刘宗强同志深入践行企业“始于客户需求，臻于客户满意，超越客户期望”的服务理念，始终将提升服务质量、维护用户合法权益放在突出位置。在内部管理上，他着力推动服务流程再造与标准提升，建立健全“首接负

责、全程跟踪、限时办结”的服务响应与闭环管理机制。针对智能燃气表推广使用过程中出现的电池更换等具体问题，他主动牵头研究制定专项服务规范，明确企业服务责任，为老年人等特殊群体提供上门服务，推动同类用户投诉量下降超过90%。在外部协同上，他主动强化与消委组织、市场监管、住房城乡建设、应急管理等部门以及街道社区的沟通协作，形成常态化会商与联动处置机制。针对消费投诉反映集中的问题，他组织专项整改，推动建立计量争议快速处理通道，联合开展“燃气服务进社区”等活动，有效提升投诉办理效率和用户满意度，积极营造安全、放心的燃气消费环境。



### 深入推进精细管理 切实提升风险防控效能

为提升安全管理与服务的精准性和有效性，刘宗强同志大力推动管理模式创新。推进“网格化”安全管理与服务模式，科学划分管理责任区域，实现人员、职责与用户需求的精准对接，显著提升了入户安全检查覆盖率和隐患整改效率。针对长期存在的“入户难”问题，形成包含技术检测、社区协作、普法告知在内的闭环工作流程。截止目前，黄石地区入户率达90%以上。同时，他加快物联网智能燃气表等智能化设备推广应用，构建设施设备在线监控网络，以数字化、智能化手段强化风险早期识别与预警能力，推动构建了人防、物防、技防相结合的安全风险防控体系。

(下转第36页)

## 跨省网购沙发 “货不对板” 引纠纷 鄂赣联动护权益促和解

### 【案情简介】

2026年1月7日，武汉市消费者李先生向湖北省消费者委员会投诉：其通过电商平台联系江西省赣州市南康区某家具商家，经微信沟通后签订家具订购合同，约定购买9902#沙发一套，材质标注为“乌金木实木系列”；消费者支付定金2280元，约定货到付清尾款4000元。沟通期间，消费者曾询问更换款式，最终明确要求“仍按合同约定款式下单”。2025年12月25日，李先生收货后发现多项问题：一是材质不符，合同约定“乌金木”，但商家宣传图册中9902#沙发明确标注材质为橡胶木，且“乌金木”系列并无该型号；二是款式、颜色与合同约定及双方确认内容不符，商家未按约发货；三是产品质量瑕疵明显，沙发接缝处漆面开裂、桌面沿边磨损严重、光泽不均、工艺粗糙；四是造成额外损失，该沙发为工厂成品而非定制款，消费者为适配尺寸锯断家中楼梯台阶，影响房屋美观。李先生与商家协商无果后，向湖北省消委寻求维权帮助。

### 【处理过程及结果】

湖北省消委接到投诉后，因被投诉经营者住所地在江西省赣州市，依据属地管辖原则，引导消费者通过全国消协智慧315平台向江西省消保委投诉，并依托鄂赣湘三省消费维权合作机制积极协调推进。

在商家以“沙发系消费者自选”为由拒绝调解后，为查清事实、固定证据，湖北省消委工作人员实地走访消费者家中，现场查验商品、核对合同及微信聊天记录等凭证，查实消费者反映情况基本属实。

经鄂、赣两省及赣州市消保委三级联动调解，最终促成双方达成和解：商家向消费者补偿1000元，并安排专业人员上门完成沙发安装。消费者对处理结果表示满意，纠纷圆满化解。

### 【案例评析】

本案是一起跨省网络购物家具消费纠纷。商家将橡胶木材质沙发宣传标注为“乌金木实木系列”，违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”规定，涉嫌虚假宣传、误导消费；消费者已明确按合同约定款式下单，商家仍错发款式、颜色，未按约定履行合同义务，构成违约，依据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条，应承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任；商品存在漆面开裂、磨损严重等质量瑕疵，不符合质量要求，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条，消费者依法享有退货、更换、修理等权利。

### （上接第33页）

经现场核查，问题源于第三方装修单位预留尺寸误差与非标开孔，非产品质量问题。他第一时间带队上门，向用户出示产品标准参数、安装规范与现场勘验报告，耐心讲解责任界定依据；同时协调服务团队根据用户家实际情况提供免费整改方案，安排售后局改服务人员重新调整安装结构、优化密封与开合体验，24小时内完成复装调试。最终用户认可责任划分，对企业负责

人主动担当、高效解决的态度高度评价。

在面对用户维权的问题上，坚持以标准说话、以证据服人，不推诿、不苛责用户，在厘清责任的同时提供最优解决方案，既维护用户权益，也守住企业合规底线。三十载砥砺前行，始终以初心为舵、以创新为帆，在平凡岗位上践行海尔服务精神。在助力用户维权的道路上，用更高效、更贴心的服务守护用户体验。用真诚服务消除痛点，让合规与温度并行。

# 销售承诺未入合同引争议 消委联合调解商家退定金

### 【案情简介】

2025年12月7日，消费者胡先生在4S店购车时，销售经理口头承诺：支付的一万元“订金”可随时退还，且保证同年12月18日可提车。消费者基于信任，在未细审合同的情况下签署了协议，事后发现口头承诺均未载明，且款项在合同中被标注为“定金”。因承诺无法落实且心生疑虑，消费者于当晚即通过微信提出解除合同、全额退款的要求，但遭4S店拖延，遂向全国消协智慧315平台投诉。

### 【处理过程及结果】

省消委接诉后，立即启动社会联调机制，联动辖区消协组织调解。经查，消费者投诉情况属实，调解员组织双方座谈协商，促成4S店最终同意两种解决方案：一是全额退还一万元定金，需消费者提供相关手续，款项于元旦后到账；二是若消费者仍愿购买该品牌车辆，该店愿提供较其系统内查询到的另一门店更优价格。经沟通，消费者选择退款方

案，纠纷得以化解。

### 【案例评析】

本案在于商家销售口头承诺与书面合同约定不符引发的定金退还争议。4S店在与消费者缔约时存在两项误导：一是将书面合同中的“定金”向消费者表述为可退的“订金”且并未就合同中格式条款所提“定金”情况提醒消费者注意；二是对无法保证的交付日期作出承诺，且未在书面合同上注明。此行为涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、第二十条关于消费者知情权及经营者真实、全面告知义务的规定。依《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定，提供格式条款的4S店一方未履行提示或者说明义务，致使消费者没有注意与其有重大利害关系的定金条款的，消费者可以主张该条款不成为合同的内容。消委调解促使退款，合理维护了消费者合法权益，也警示经营者应诚信缔约，重要承诺须以书面形式确认。

(上接第34页)

### 认真履行社会责任 着力彰显国企为民本色

刘宗强同志始终牢记国有企业服务国计民生的初心使命，努力推动企业发展成果惠及更广大人民群众。他严格执行政府制定的各项天然气价格优惠政策，确保对低保对象、特困人员及社会福利机构的费用减免“应享尽享、精准落实”，切实减轻了特殊困难群体的生活负担。他推动公司服务资源向基层和困难群众倾斜，建立重点用户服务档案，提供定期免费入户安检和安全配件更换服务，累计为困难家庭排查并协助消除安全隐患上千处。在做好

基本民生服务保障的同时，他带领公司主动对接地方发展需求，不断优化营商环境，提升燃气接入与服务保障效率，以安全、稳定、优质的能源供应服务地方经济社会高质量发展，生动践行了新时代公用事业企业的责任与担当。

在刘宗强同志的带领下，黄石中石油昆仑城投燃气有限公司逐步形成了一套以强化本质安全为基础、以提升服务质量为核心、以履行社会责任为延伸的现代化企业管理与运营实践。刘宗强同志以其真挚的为民情怀、强烈的责任意识、务实的创新精神，展现了新时代公共服务领域党员干部的优良作风与模范风采。

## 自行车变速器故障引纠纷 消委介入促厂家免费维修

### 【案情简介】

2026年1月23日，消费者刘先生通过全国消协智慧315平台投诉称，其于2025年12月13日花费1180元在某卖场购买一辆变速自行车。27日正常骑行时，车辆后轮变速器突发故障（无碰撞）。2026年1月1日，刘先生向商家申请售后，商家仅同意更换损坏配件，拒绝退换货。取回维修后的车辆后，刘先生发现变速器1、2、3档无法使用，仅能使用4至8档。与商家沟通后，对方要求其自行联系生产厂家，而厂家客服亦未予解决。刘先生遂投诉至平台，要求修复故障，保证变速器全部档位正常使用。

### 【处理过程及结果】

省消委受理投诉后，联动辖区相关部门和消协组织调解。经查，消费者反映情况属实。经销商承认故障存在但无法查明原因，需厂家介入，却未提供厂家有效联系方式。调解员随后主动联系生产厂

家，反馈消费者诉求，明确其售后责任。经辖区市场监管所协调，厂家最终同意提供免费维修服务，主动联系刘先生并安排其至就近维修点进行检修，承担全部费用。刘先生对处理方案表示接受。省消委于当日17时10分进行电话回访，确认维修已落实，消费者对调解结果表示满意。

### 【案例评析】

本案是一起因产品质量问题引发的消费纠纷，涉及经营者与生产者相互推诿售后责任的情形。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条，经营者提供的商品不符合质量要求的，消费者可要求退货、换货或修理。本案中，自行车在购买后短期内出现非人为故障，符合法定退货、换货或修理条件。商家作为销售者，负有“首问责任”，不得以“需联系厂家”为由推诿或拖延履行售后义务。其要求消费者自行联系厂家的行为，侵害了消费者依法享有的求偿权与售后服务请求权。

## 大学生误陷培训贷纠纷 鄂州消委联动调处成功

文/余英

### 【案情简介】

2025年12月24日，鄂州市一名在校大学生被某公司“两月零基础速成”的宣传所吸引，报名参加了该公司开设的插画培训课程。该学生先行支付100元定金，并在商家引导下办理了5880元的12期分期付款业务，课程费用合计5980元。该学生上了4节课后，发现课程内容简陋、师资水平与宣传严重不符，教学质量远未达到预期。随即向商家提出退费并终止分期贷款的诉求。商家以合同约定为由，要求学生支付高额违约金，客服人员也以“无权限”等理由推诿扯皮，导致维权陷入困境。

### 【处理过程及结果】

鄂州市消费者委员会接到投诉后高度重视，迅

速启动智慧315协作共治机制，指派特聘调解员、湖北思普润律师事务所律师周丹介入处理。周丹律师深入梳理案情、核查相关证据后，明确指出该公司存在多处违规行为。一是向在校大学生发放互联网消费贷款，涉嫌违反《关于进一步规范大学生互联网消费贷款监督管理工作的通知》中“不得针对大学生群体精准营销”“不得诱导大学生过度超前消费”等规定。二是以夸大宣传诱导学生报名，侵害了消费者的知情权；在消费者提出合理退费要求时，设置不合理门槛，推诿责任，侵害了消费者的公平交易权和依法求偿权。经过多轮法律释明、政策解读和沟通协调，同意与消费者和解。

## 预付消费惹争议，消委明理促和解

文/袁剑

### 【案情简介】

2023年3月，消费者陈女士在安陆市某健身会所支付12000元购买了103课时的私教课程，办卡时双方口头约定由指定教练提供全程教学服务。期间，会所先后两次更换私教教练。陈女士对频繁更换教练提出异议，认为新教练的教学方式及专业性已影响健身效果，且违背了办卡时的约定，遂要求健身会所退还剩余60课时共计7200元的费用。健身会所称，私教教练流动属于正常经营现象，且陈女士几年来一直在正常打卡上课，拒绝退费。经多次沟通无果，2026年3月6日陈女士向安陆市消费者委员会投诉。

### 【处理过程及结果】

安陆市消委会受理投诉后，立即开展调查，组织双方当事人进行现场调解。调解过程中，健身会所提供了陈女士的课程打卡及部分微信沟通记录，证明其已按约定提供教学服务。记录显示，陈女士及家人几年来实际参加授课达83课时，剩余仅20课时。陈女士查验记录证据后，对最初约定的私教课程表示认可，但对更换私教教练后，自己及家人参加授课的43课时提出异议，认为更换后的私教教练服务质量欠佳，对该部分课时费用应予退还。经调查，消委会工作人员认为，双方在办卡时已形成口头服务约定，健身会所中途更换教练虽属违约，但履行了告知义务，且消费者陈女士当时未提出异议及诉求，并且参与了后续课时的授课，不能认定为侵害了消费者的选择权和公平交易权。经耐心沟通和释法明理，双方最终达成调解协议：双方补签预付式消费协议，陈女士对剩余课程保留要求按照课时比例退费或者继续接受私教授课的权利，健身会所则承诺保证后续课程的教练稳定，并保障服务质量。双方对调解结果均表示满意。

### 【点评意见】

本案反映出部分健身行业经营者法律意识淡薄，

为降低运营成本、提高管理便利，在服务过程中随意变更约定内容，忽视消费者的个性化需求和合同约定，暴露出其在诚信经营和服务意识上的短板。消委会的介入不仅成功化解了矛盾，也向经营者传递了一个明确信号：消费者的信任不是“流量”，而是需要用心维护的“存量”。只有真正尊重消费者、履行承诺，才能赢得市场口碑和长远发展。

### 【维权指引】

消费者在购买健身、教育培训等预付式服务时，应注意以下几点：一是签订书面合同，明确服务内容、课程安排、变更条件等关键条款；二是妥善保存付款凭证、聊天记录、打卡记录等证据；三是在发生争议时，及时向消委会或相关行政部门投诉维权。对于经营者而言，应严格履行服务承诺，确需变更服务内容的，必须提前与消费者协商一致，避免因“管理便利”引发不必要纠纷。

### 【相关法条】

#### 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》

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

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

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

## 依法应对牟利性职业索赔，对薅羊毛行为说不

近期，湖北省消费维权智慧监管平台（以下简称“消保智慧平台”）通过大数据监测发现了一批以牟利为主要目的、滥用投诉举报机制的“职业索赔人”。其行为扰乱了公平有序的市场环境，浪费了消费维权资源，影响了消费维权诚信体系建设健康发展。

从实践来看，职业索赔人有如下基本特征：一是动机牟利化。其核心目的并非解决实际消费纠纷、维护自身合法权益，而是通过寻找经营者在营销宣传、标识标签等方面的微小瑕疵，以投诉举报、司法诉讼、媒体曝光等手段相要挟，向经营者索取高额“赔偿金”、“和解费”或“顾问费”，且对商品服务质量本身的改进关注度低，和解意愿与赔偿金额直接挂钩。二是手段专业化。熟练掌握《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》《中华人民共和国广告法》等法律法规中关于惩罚性赔偿的条款，对调查取证、文书撰写、法律程序等运用娴熟，在投诉举报、行政复议、行政诉讼中，滥用法律赋予的权利，反复提交申诉材料，大量占用行政和司法资源。三是行为模式化。呈现出“一对多”、“广撒网”的特点。同一索赔人在短期内针对同一区域、同一行业的众多经营者发起大量高度相似的投诉举报，或围绕某一特定商品的标签、广告用语等反复投诉举报。被诉对象往往针对小微企业、个体工商户等风险防范能力较弱的经营者。

根据全省消保智慧平台职业索赔算法模型计算，2024年10月17日至2025年10月16日期间，全省共分析筛选出职业索赔人5497名，涉及投诉举报64320件，主要活跃地区有武汉市、襄阳市、宜昌市、荆州市、鄂州市、孝感市等。如，职业索赔人“许某凯”，一年内在湖北省市场监管部门12315平台针对同类商品服务问题提出相同或类似投诉举报407件，专盯线下实体超市和食品生产企业的食品标

识标签问题，以“严厉打击、严厉查处、处罚并奖励举报人”为主要诉求。又如，职业索赔人“李某辉”，一年内在湖北省市场监管部门12315平台针对同类商品服务问题提出相同或类似投诉举报295件，专盯生活超市和个体工商户的日用商品标识标签问题，以“赔偿、查处、奖励”为主要诉求。还如，职业索赔人“张某月”，一年内在湖北省市场监管部门12315平台针对同类商品服务问题提出相同或类似投诉举报248件，专盯网购商户的化妆品标识标签问题，以“赔偿、赔偿损失”为主要诉求。

### 【专家点评意见】

湖北省消费者委员会专家律师团成员、北京观韬（武汉）律师事务所主任 何应伟

职业索赔人“牟利化、专业化、模式化”特征突出，既扰乱市场秩序，也挤占维权资源。对此，需双向发力破解困局。

企业层面，应筑牢合规防线：聚焦食品、化妆品等重点领域，对照《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国食品安全法》等规范标签标识与营销宣传，标签需明确标注成分、保质期、生产资质等核心信息，杜绝“纯天然”“特效”等绝对化用语及虚假功效宣称；营销宣传前通过法务、品控联合审核，留存审核记录备查。建立商品入库核查、广告内容审核机制，商品入库环节执行“双人核验”制度，核对供货方资质、检验报告与实物一致性，对临期、标签模糊等问题商品直接拦截；建立广告内容分级审核制，普通宣传由品控部门初审，涉及功效、数据的宣传需法务部门终审，确保全流程可追溯。面对恶意索赔，第一时间启动证据固定流程，包括完整交易记录、商品出库核验记录、与打假人的沟通记录、商品留样及检验报告等，形成完整证据链，拒绝“以赔了事”，通过法律途径理性应对，避免助长勒索风气。

（下转第41页）

## 鄂湘赣三省消费者组织联合发布消费提示：

### 筑牢消费安全防线 明智选择依法维权

文/禹 静 孙传铭

为保障广大消费者消费安全与合法权益，引导科学理性消费，针对当前消费旺季，网络购物、虚假广告、食品安全、有机产品、智能产品等热点消费领域，鄂湘赣三省消费者组织联合发布以下消费提示，助力放心消费、依法维权，营造安全放心的消费环境。

#### 一、网络购物要理性，防范风险保权益

直播购物恪守“三看”原则：一看平台资质，认准公示营业执照的正规平台；二看宣传话术，警惕“全网最低”“绝对正品”等绝对化用语，可要求主播出示检测报告、授权证书；三看商品详情，核对规格、成分、生产许可证编号等信息，坚决避免购买无生产日期、无质量合格证、无生产厂家的“三无”产品。

#### 二、虚假广告要警惕，理性判断不受骗

对广告中“全网最低价”“特效保证”等夸大表述保持警惕，商家无法自证则可能构成虚假宣传或价格欺诈；对“零元体验”“首月一元”等暗藏苛刻附加条件的广告，及时截图留存证据。购买保健食品走正规渠道，确认“蓝帽子”标志及批准文号，阅读标签说明书明确适宜人群与功效，切勿轻信“包治百病”等夸大宣传广告，老年消费者谨防讲座、礼品赠送类变相广告营销引发的冲动盲目消费。

#### 三、食品安全不忽视，科学饮食护健康

选择持有《食品经营许可证》的正规场所购买食品，预包装食品检查外包装完好度及信息完整性，散装食品确认标签标注的名称、生产日期、保质期等内容。外出就餐优选证照齐全的餐饮单位，慎食“新、奇、特”食品，拒食野味、不明来源野菜野果、野蘑菇及非法捕捞渔获物；游玩活动中避免过量食用无包装销售食品。

家庭烹饪建议合理规划采购量，既保证食材新

鲜，也能减少食品浪费。食材加工做到生熟分开、烧熟煮透，剩菜遵循“快冷藏、热透吃”原则，室温存放不超两小时，冰箱内食物不长期存放、避免反复化冻。请自觉践行光盘行动，外出就餐按需点餐、剩菜打包，家庭聚餐拒绝铺张，餐饮经营者主动提示适量点餐，提供打包服务，共同抵制“舌尖上的浪费”。

#### 四、认证标识要看清，有机绿色有区别

有机食品是我国食品安全认证最高等级，选购认准“中国有机产品”认证标志，同时查验17位有机码、认证机构名称，三项信息缺一不可。绿色食品为无污染、安全、优质食品，认证需满足产地环境、生产技术等四大标准，标识与有机产品不同，需核对认证标识及批准文号。无公害食品是食品生产基础安全底线，允许使用合规农药、化肥，严禁高毒、高残留农药，选购关注专属认证标志。

#### 五、智能产品按需选，不追“噱头”重实用

选购智能手表、智能眼镜等产品，优先考虑续航、佩戴舒适度、系统兼容性等实用性能，结合自身需求选择，不盲目追求“全功能”“顶配版”，避免功能闲置。购买前充分试用核心功能，测试语音识别、远程操控、连接稳定性等；宣称具有医疗功能或涉心电、血压等健康监测的智能穿戴设备，建议选择具备医疗器械相关认证的产品，其监测数据仅作日常参考，不可替代专业医疗诊断。购买时了解产品保修期限、维修网点、退换货政策，确认商家可提供正规发票和保修凭证；线上购买需核实平台售后保障服务。

当您的合法权益受到侵害时，可先与商家、平台协商解决；协商不成时，可拨打12315、12345热线，或通过全国12315平台、全国消协智慧315平台、向当地消费者组织或有关行政部门投诉举报，依法理性维护自身权益。

## 荆州市消委发布消费提示：

### 酷暑来袭，点外卖警惕“舌尖上的风险”

文/谭郭庆

近期气温持续升高，食物易腐败、细菌繁殖快，外卖食品安全风险加大。为守护群众饮食安全，荆州市市场监督管理局、荆州市消费者委员会特别发布消费提示：

**一、选平台看资质：**选择正规外卖平台，优先选择证照齐全、公示清晰的商家，远离无证无资质的野外卖，不贪便宜、不留隐患。

**二、选商家看评价：**优先选择距离近、有实体店、口碑良好的商家，关注卫生、包装、配送时效等评价，尽量缩短高温配送时间。

**三、选餐品看包装：**收餐先查包装完好、封签完整。如发现变质、异味、异物，立即停止食用并留存证据。

**四、控温度控时间：**外卖收到后尽快食用，避免室温久放。凉菜、甜品、寿司等需低温保存的食品，务必留意冷链措施。

**五、慎点生冷食品：**高温天气慎点凉皮、刺身、生食等，风险较高。老人、儿童、孕妇等群体尽量不生食。

**六、留凭证善维权：**保存订单、支付记录等凭证。出现食品安全问题，可与商家、平台协商，也可拨打12345（12315）投诉举报。

**七、倡理性重健康：**合理点外卖，清淡饮食，少油少盐，少贪生冷刺激，守护肠胃健康。安全无小事，健康是大事。请广大消费者科学点餐、理性消费，共同守护夏季“舌尖上的安全”。

（上接第39页）

监管部门层面，需锚定统一大市场建设目标：一是建机制，参考上海、张家口经验，完善职业索赔人异常名录制度，依托消保智慧平台实现“一人一档”动态管理，对高频恶意投诉从严审核；二是分边界，区分正常维权与牟利索赔，对“广撒网式”投诉简化流程，对涉嫌敲诈勒索的移送司法机关；三是强协同，推动跨部门信息共享，落实“双随机、一公开”监管，既保护消费者合法权益，也为小微企业营造公平营商环境，实现维权资源精准投放。

湖北省消费者委员会专家律师团成员、荆州市律师协会会长、湖北思捷律师事务所执行主任 许圣国

“身正不怕影子斜”，于企业而言，防范职业打假的最有效途径是合规经营。企业只要严守产品质量底线，杜绝制假售假、缺斤少两，严格落实产品溯源制度，避免虚假宣传、恶性竞争，再高明的打假者也

无可奈何。面对恶意索赔时，企业需保持警惕，依法处理，有错纠错，无错拒赔。对以举报相要挟、索取财物等行为，及时固定证据，必要时可寻求市场监管部门的帮助或向公安机关报警。

“监管与服务并重”，市场监管部门对普通消费者的正当维权，应当依法履职，果断亮剑，切实保护消费者的合法权益。对于以牟利为目的的“职业索赔”，执法应坚持过罚相当与包容审慎原则，对轻微且及时纠正的违法行为，可依法从轻或不予处罚，重在教育引导。向企业和公众传递清晰导向——监管部门既不纵容企业违法经营，也不允许任何人借打假之名牟利。

企业以合规经营筑牢市场秩序的微观基础，监管部门以精准执法划定行为边界，再辅以司法机关的规则统一，三者形成合力最终必将实现统一大市场下公平竞争与民生保障的双重目标。

## 无人机新国标5月1日实施，消费提示来了!!!

文/王李华 邹俊

《民用无人驾驶航空器实名登记和激活要求》(GB 46761—2025)和《民用无人驾驶航空器系统运行识别规范》(GB 46750—2025)两项强制性国家标准5月1日起正式实施，无人机进入“实名激活、全程识别”监管新阶段。为保障消费者合法权益，规范安全飞行行为，宜昌市市场监督管理局、宜昌市消费者委员会联合提示如下：

### 一、推荐选购前“三查三核”

(一)查认证标识。购买时仔细核对机身是否标注CCC认证标志，登录“全国认证认可信息公共服务平台”核验证书编号真伪，拒绝购买无CCC认证、无厂名厂址、无合格证的“三无”产品或白牌组装机。

(二)查激活状态。现场连接无人机官方APP查验设备首次激活记录，确认是否为全新未激活设备，警惕已提前激活的库存机、展示机或翻新机。

(三)查序列一致性。逐项核对主机、电池、遥控器核心配件的序列号是否一致、是否与外包装及购机凭证相符，防止拼装货、拆机件以次充好。

### 二、注意查验“三个明确”

(一)明确质保范围。购买时确认整机及核心部件(电池、电机、云台等)的质保期限(通常整机不少于1年)，明确人为损坏与非人为故障的质保边界，了解电池等易损件的短期质保政策，并将相关约定注明于购机凭证。

(二)明确维修政策。了解授权快修网点分布、返厂维修周期及运费承担规则，询问是否提供备用机服务，熟悉线上报修或线下送修流程，便于后续高效维权。

(三)明确配件价格。要求商家公示电池、桨



叶、云台保护罩等易损易耗件的官方定价，确认配件更换、固件升级等后续服务的收费标准与获取渠道。

### 三、使用时遵守“四项要求”

(一)依法完成实名登记激活。所有民用无人驾驶航空器所有者均须进行实名登记。新购机用户须通过官方APP或民用无人驾驶航空器综合管理平台(UOM平台)完成实名登记与激活。

(二)严格遵守空域管理规定。

在管制空域飞行，须提前1日12时前通过UOM平台提出申请，获批后方可飞行。及时关注并更新厂商发布的电子围栏固件，确保禁飞区数据准确有效。

(三)自觉接受运行识别监管。自2026年5月1日起，新生产无人机须具备运行识别功能，在开机及飞行全程主动向监管平台实时报送身份、位置、高度、速度、状态等信息，消费者应充分了解并接受此项技术监管要求。

(四)明晰违法责任后果。熟练掌握操作方法，认真阅读风险警示和管理制度，飞行中保持对无人机的持续监视，避免碰撞他人或设施。未经实名登记实施飞行活动的，根据《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》第47条规定，由公安机关责令改正，可处200元以下罚款；情节严重的，处2000元以上2万元以下罚款。

消费者可选择品牌官方旗舰店、授权经销商等正规渠道购买，索取并妥善保存发票、保修卡等完整凭证。如遇产品质量缺陷、虚假宣传、售后缺失等问题，可先与经营者协商解决；协商不成的，可拨打12345热线或通过全国12315平台投诉举报，依法维护自身合法权益。

## 家电维修售后服务放心网点就选这109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维修品牌的家电维修网点设置家电维修服务陷阱，骗取消费者家电维修费的情况。湖北省家电与网络信息产品服务行业协会、湖北省家电维修维权办公室联合公布了2026年度109家全省家电维修售后服务放心网点名单。

109家家电维修售后服务放心网点是经品牌服务商推荐，家电维修专委会评审，最后由湖北省家电与网络信息产品服务行业协会和湖北省家电维修办公室

审核认定。通过审核认定的放心服务网点均能够较好的遵守本行业自律公约，维护行业整体利益，在行业内有良好的口碑，消费投诉率较低。湖北省家电与网络信息产品服务行业协会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。

湖北省家电维修维权办公室电话：18995956909  
13907178294

湖北省家电与网络信息产品服务行业协会  
2026年3月15日

## 2026年度湖北省109家“家电维修售后服务放心网点”名单

序号	品牌（美的）/单位名称	网点地址	联系人	电话
1.	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
2.	宜昌市联杰电器维修服务有限公司	宜昌市西陵区中南路76号桔香景苑美的的用户服务中心	周埃	18271318999
3.	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号门面美的的技术服务中心	孙磊	13377859889
4.	武汉市新洲区美佳和商贸有限责任公司	湖北省武汉市新洲区邾城街博物大道264号美的售后	廖志刚	18271888679
5.	荆门市嘉美华家电维修中心	荆门市掇刀区虎牙关小区美的荆门客户中心	孙国华	13597974695
6.	宜昌莘龙商贸有限公司	湖北省宜昌市东山大道15号	莘元果	15607204651
7.	龙感湖佳诚家电服务部	湖北省黄冈市黄梅县黄梅镇航信汽贸城2期C5栋-108号美的售后	张林	17771360789
8.	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栋美的的客户服务中心	王有志	13635714872
9.	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的中央空调A113-114	王静	17707166317
10.	荆州市骅晟美家用电器有限公司	湖北省荆州市沙市区立新乡街道义乌小商品城2期216美的售后	马康华	13972307588
11.	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19栋	朱汉乔	18163301334
12.	天门市欣成电器有限公司	湖北省天门市竟陵街道陆羽大道（东）6号（景天苑）1幢103铺	范为为	15572805362
13.	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发展大道103号依山郡美的的中央空调	邓海燕	13235637277
14.	汉川市祥虹电器维修服务有限公司	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
15.	襄阳市蓝图腾机电工程有限公司	湖北省襄阳市樊城区旭东巷7号	郭军	17771001166
16.	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
17.	湖北天维电气有限公司	湖北省孝感市孝南区书院街道后湖西路后湖御景7栋105美的售后	黄云星	13035162227
18.	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

# 荆楚维权

19.	湖北鸿辰兴科技有限公司	武汉市江夏区庙山阳光大道普安创业园11栋1号	熊峰	17786444291
20.	湖北广聚信联科技有限公司	湖北武汉东西湖金银湖街道台湾源源鑫10栋1楼	高雷雷	18627726667
21.	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(圆通速递对面)	兰小军	13554433736
22.	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
23.	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号	陈高全	18986559996
24.	武汉和鸿升电器服务有限公司	武昌区友谊大道特1号沙海友谊国际3栋1-2商铺	王萍	15071333771
25.	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新新村2号	韩义强	13093288770
26.	武汉美享机电安装工程有限公司	武汉市江岸区汉黄路888号岱家山科技园4-301	沈建波	13593736676
序号	品牌(海尔)/单位名称	网点地址	联系人	电话
27.	武汉市江夏区鑫源恒家电维修中心	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
28.	武汉华中进通电器有限公司	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
29.	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
30.	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
31.	武汉和众众创机电有限公司	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
32.	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
33.	孝感鑫海电器服务中心	湖北省孝感市孝南区长征路112号海尔智家店	姚均华	13707290306
34.	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
35.	湖北省铭利技术有限公司	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
36.	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
37.	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
38.	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
39.	温泉恒达家电维修中心	湖北省咸宁市咸安区温泉岔路口航天花园海尔店	李亚桥	13235562535
40.	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
41.	武汉耀微德电器有限公司	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
42.	武穴市焯瑶商贸有限公司	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
43.	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
44.	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
45.	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	古祥瑞	13797817166
46.	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
47.	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
48.	湖北金未家科技有限公司	湖北省宜昌市西陵区发展大道29号江峡苑小区海尔售后	谭玉和	15572700001
49.	汉川市领创商贸服务有限公司	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
50.	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
序号	品牌(格力)/单位名称	网点地址	联系人	电话
51.	赤壁市科维电子服务有限公司	湖北省咸宁市赤壁市赤马港和谐家园4号	张军军	18608686511
52.	湖北广方科技有限公司	湖北省十堰市北京北路82号京华园一楼	刘晓钦	13429970286
53.	湖北铂扬机电设备工程有限公司	湖北省孝感市天仙路格力空调专卖店	李红波	15727098555
54.	郧阳区城关梦之格制冷设备服务中心	湖北省十堰市郧阳区城关镇滨江大道88号新时代江屿城格力专卖店	王定龙	15872713171
55.	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

# 消费提示

56.	襄阳赛一格电器销售有限公司	襄阳市樊城区建设路塑料二厂院内（格力售后）	李蕾	15871075599
57.	湖北东方安吉电器有限公司	湖北省荆门市掇刀区虎牙关大道东方购物中心后面	罗继强	15972653729
58.	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21号中房香山苑1楼	郑雄杰	15707282725
59.	武汉盛鑫美电器有限公司	武汉市洪山区狮子山街张吴村华中师范大学教师还建住宅小区（华大家园）A15栋1层5室商铺（格力空调）	王荣全	13277077868
60.	湖北楚信智联电器有限公司	武汉市武昌区丁字桥南路522号格力董明珠健康家形象店（南湖体验城对面）	汤炎龙	13720242955
61.	武汉华瑜兴商贸有限公司	武汉市洪山区珞瑜路1037号	陈琳	13871550799
62.	黄梅县百兴商贸有限公司	黄梅县人民大道746号	周浪	15072793355
63.	湖北双桥福临智能设备有限公司	浠水县清泉镇安时大道威尼斯世纪城小区北区6-7号	饶澍	13476670831
64.	湖北酷森商贸有限公司	荆州市荆州区城南街道办事处屈原南路梅村6组137号	马一峰	18627217601
65.	黄石市新楚商贸有限公司	湖北省黄石市下陆区团城山龙湾一品东门格力售后二楼	赵玲	13986581789
66.	十堰市森格工贸有限公司	湖北省十堰市茅箭区五堰街道人民路85号	祝岗	13886802265
67.	湖北佐翰电器销售有限公司	湖北省潜江市泰丰街道光彩建材城47栋德邦仕上面	江鹏	15827971158
68.	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	柯艳	15671788818
序号	品牌（海信）/单位名称	网点地址	联系人	电话
69.	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
70.	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
71.	武汉市江夏区星捷成家电售后服务中心	武汉市江夏区纸坊街德业小区180号	聂星	15327116627
72.	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	18971269187
73.	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
74.	武汉经济技术开发区维海康家电售后服务中心	武汉经济技术开发区4R地块东方花园35栋1号	宋健	17764059096
75.	武汉芳吉电器营销有限公司	武汉东湖新技术开发区创业街特1号一层附6号	陈吉	18071709677
76.	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
77.	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
78.	武汉市东西湖区千喜家电维修经营部		葛全	19164419501
79.	青岛赛信维智科技股份有限公司武汉分公司	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
80.	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
81.	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
82.	武汉市樱琪顺电器有限公司	湖北省武汉市黄陂区滢口街道汉口北五州建材城E区148号	童新华	18607405558
83.	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
84.	武汉东湖新技术开发区鑫鑫诚家电售后维修部	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
85.	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
86.	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
87.	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

# 荆楚维权

88.	武汉枫睿电器设备有限公司	武汉市江汉区姑嫂树路23附2号	向家宏	18086417779
89.	十堰市浩创工贸有限公司	十堰市汉江路银河湾巷57号	洪浩	0719-8689748 13636243459
90.	襄阳市精彩联众电器有限公司	湖北省襄阳市樊城区樊西侨丰市场30栋12号京东家店专卖店	樊瑞东	13797569758 15172599966
91.	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
92.	武汉凯焯智能科技有限公司	武汉市汉阳区郭茨口朱家亭特一号安居苑4-102	郑佑敏	027-83529989 18942921309
序号	品牌(方太)/单位名称	网点地址	联系人	电话
93.	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
94.	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栋商铺二楼28号	唐永彬	15377606002
95.	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
96.	武汉市方源家电安装有限公司	武汉市江夏区水蓝路鼎泰商务楼306	李纯	13986015470
97.	武汉胜德瑞商贸有限公司	湖北省武汉市江岸区台北街道台北二路莹湖公寓4栋1层9商网	唐胜芳	18971045305
序号	品牌(安时达)/单位名称	网点地址	联系人	电话
98.	武汉板娘商贸有限公司	湖北省武汉市汉阳区四新南路新华社区	饶品良	15071248233
99.	武汉市东西湖长玖电器维修服务部(个体工商户)	湖北省武汉市东西湖区吴家山街道开屏里	王兴华	18971509959
100.	武汉市武昌区沐程电子商务服务部	湖北省武汉市武昌区杨园村29号	李飞	13995553552
101.	襄阳高新技术开发区顺心家电维修中心(个体工商户)	湖北省襄阳高新技术开发区团山镇余岗四组自建房仓库两间门面房176号	朱红琳	15971032663
序号	品牌(林内)/单位名称	网点地址	联系人	电话
102.	武汉安迅家电维修服务有限公司	武汉市江岸区台北一路158号林内售后	朱文烨	15827140035
103.	武汉市林奕电器有限公司	武汉市江汉区工贸写字楼133号林内售后中心	汪志勇	18607144651
序号	品牌(东芝)/单位名称	网点地址	联系人	电话
104.	东芝中央空调售后服务中心	盘龙城佳海纺织城56-112	张繁	18627748280
序号	品牌(大金)/单位名称	网点地址	联系人	电话
105.	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(威能)/单位名称	网点地址	联系人	电话
106.	威能(武汉市)技术服务有限公司	武汉市江岸区建设大道香格里拉中心2楼德国威能	刘宏旻	18627721875
序号	品牌(史密斯)/单位名称	网点地址	联系人	电话
107.	艾欧史密斯(中国)热水器有限公司	武汉市中南路7号中南广场B-3310	米念英	18607105756
序号	品牌(快益点)/单位名称	网点地址	联系人	电话
108.	绵阳快益点电器服务连锁有限公司	武汉市江岸区江大路26号长虹快益点武汉分公司	孙金兵	18186122606
序号	品牌(京东)/单位名称	网点地址	联系人	电话
109.	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

## 襄阳市消委发布2025年天然植物预包装饮品 比较试验报告

天然植物预包装饮品是指以天然植物成分为原料，经过加工处理后，采用预包装形式（如瓶装、罐装等）销售的饮料。这类饮品通常强调0添加、低卡路里或富含天然营养成分，以满足消费者对健康饮食的需求。

受湖北省消费者委员会委托，襄阳市消费者委员会开展了襄阳市天然植物预包装饮品比较试验。日前正式向社会公开发布《2025年天然植物预包装饮品比较试验报告》。通过该项工作，对襄阳市场上销售天然植物预包装饮品的品质指标、安全指标进行检验评价，向消费者展示相关饮品质量状况，引导消费者选购高品质的产品。

本次选取的天然植物预包装饮品比较试验的样品共50批、12个品种，具体包括葡萄汁、橙汁、苹果汁、桃汁、石榴汁、桑葚汁、梨汁、西梅汁、菠萝汁、芒果汁、沙棘汁、山竹汁等。比较试验检测项目包括安全指标（苯甲酸、山梨酸、糖精钠）、微生物指标（菌落总数、大肠菌群、霉菌、酵母）和营养指标（镁、钾、钙）。

(二) 苹果汁



本次比较试验对不同渠道销售的天然植物类预包装饮品品质指标、安全指标进行检验评价，向消费者展示市场上销售的天然植物类预包装饮品质量状况，引导消费者选购高品质的产品。

本次比较试验设置了10个检测项目，包括安全指标（苯甲酸、山梨酸、糖精钠）、微生物指标（菌落总数、大肠菌群、霉菌、酵母）和营养指标（镁、钾、钙）。

微生物污染是预包装饮品常见的质量问题，可能导致腹泻、呕吐等食源性疾病，长期摄入受污染的果汁还可能增加慢性健康问题。本次比较试验主要检测菌落总数、大肠菌群、霉菌及酵母等微生物项目，通过实验室检测，所有样品微生物4项指标均符合国家标准要求。

安全指标（食品添加剂）方面，苯甲酸及其钠盐是常用的防腐剂，能有效抑制微生物（如霉菌、酵母菌）的生长，从而延长果汁的保质期。根据《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB 2760-2014）规定，纯果汁饮品中不得添加苯甲酸及其钠盐（以苯甲酸计）、山梨酸及其钾盐（以山梨酸计）、糖精钠（以糖精计）。

(一) 葡萄汁



# 荆楚维权

试验报告显示，襄阳市面销售的天然植物预包装食品总体食品安全状况良好。

通过实验室检测，一款俄罗斯进口Vitaback牌沙棘原浆样品中苯甲酸及其钠盐实测值为0.266克/公斤，山梨酸及其钾盐实测值为0.177克/公斤，糖精钠未检出，不符合《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB 2760-2014）的要求，检验结论为不合格。襄阳市消委会已将检测结果通报至经销商和进口商企业，相关企业及时下架产品停止销售。其他49款样品苯甲酸及其钠盐、山梨酸及其钾盐、糖精钠3项均为未检出。

纯果汁含有丰富的矿物质，是维持身体健康不可或缺的元素，对人体骨骼、心血管、神经系统等生理功能具有重要作用。适量饮用纯果汁，有助于补充人体所需的矿物质元素，强化骨骼与心血管。为了更好地了解各种纯果汁中微量元素的含量，选取了其中3种微量元素镁、钙、钾进行检测比对。12个品种的果汁通过实验室检测，西梅汁的3种微量元素含量居首位，3种微量元素在不同纯果汁样品中含量差别较大。各品牌纯果汁含量差异较明显，可能与加工工艺和水果产地选取的不同有较大关系。产地环境直接影响水果本身的营养积累，加工工艺决定其营养保留程度。

(三) 橙汁



(四) 桃汁



(五) 梨汁



(六) 桑葚汁



(七) 西梅汁



(八) 石榴汁



## 襄阳市消委同时发布《天然植物饮品消费提示》:

### (一) 标签细读

认真查看配料表和营养成分表，优先选择添加剂少的饮品；检查生产日期和保质期，越新鲜的产品品质通常越好。

### (二) 包装检查

购买时需查看包装是否完好，有无膨胀、渗漏等情况。无菌纸盒包装通常比塑料瓶更能保持产品品质。购买后应按照标签说明储存，开封后需冷藏并在规定时间内尽快饮用完毕。

### (三) 适量饮用

即使是最健康的果汁也应适量饮用。每日推荐量不应超过 150 毫升，这相当于一个小杯。将果汁视为偶尔的补充，而不是每日必需。

### (四) 均衡饮食

在我国的膳食指南中，推荐每日摄入 200-350 克水果。整个水果提供必需的纤维和更全面的营养。果汁最好作为均衡饮食的补充部分，与其他营养食物一起摄入。

# 《市场监督管理投诉举报处理办法》正式施行！ 明确7类投诉不予受理

4月15日，国家市场监督管理总局令第121号《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》）正式施行，原《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》同步废止。作为市场监管领域消费维权基础性核心制度，此次修订新增6条、修改22条，围绕投诉举报办理闭环提速、网络消费管辖优化、规制恶意索赔行为、提升举报处置效能四大维度，全面重构12315全流程监管处置规则。

市场监管总局相关负责人表示，此次《办法》修订严格衔接《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》相关要求，紧扣新业态监管新形势、消费维权新诉求。一方面持续夯实消费者合法权益保障体系，降低维权成本、压缩办理时限；另一方面常态化保护守法中小微企业，优化营商环境，以制度刚性推动消费领域源头治理。

近年来，个别主体以牟利为目的，滥用投诉举报权利，通过批量重复举报、伪造消费证据、恶意敲诈勒索等方式干扰正常经营，挤占公共监管资源，破坏良性市场生态。

《办法》严格区分“投诉”与“举报”的核心定位，投诉聚焦于民事消费纠纷的行政调解，举报针对市场违法违规线索的核查处置，两类事项分类办理、精准施策，避免混同处置降低行政效率。

新规明确，举报人需如实提供身份信息、违法事实线索及基础佐证材料，杜绝无实质内容的无效举报、空泛举报。针对同一主体、同一违法事实的重复举报，实行合并处置、统一反馈，大幅精简无效办案流程，集中监管力量处置重点违法线索。同时，统一广告、产品质量、价格监管等领域跨区域协同办理规则，全面提升综合执法效能。



## 这7类投诉不予受理：

1、不属于市场监管部门职责或无处理权限的：比如消费者投诉商家拖欠工资（属劳动部门管辖）、房屋质量问题（属住房和城乡建设部门管辖），这类投诉市场监管部门无权处理，将不予受理。

2、已被其他部门或机构受理/处理过的：同一消费纠纷，已经法院立案、仲裁机构受理，或其他行政机关、消费者协会已处理完毕，消费者再向市场监管部门投诉的，不予受理（避免重复处理，节约行政资源）。

3、非生活消费目的，或无法证明存在消费争议的：这是新法规制职业打假的核心条款！比如批量购买几十上百件同款日用品、一次性购买12瓶高档白酒且全程录音录像、无实际消费却索要赔偿，均属于“非生活消费”，不予受理；若无法提供消费凭证，不能证明与商家存在消费争议，也不予受理。

4、超过维权时效的：除法律另有规定外，消费者知道或应当知道自身权益受损之日起，超过3年再投诉的，不予受理（提醒：维权要及时，避免错过时效）。

5、未提供必要材料或提供虚假材料的：投诉时未提交身份证、消费凭证等必要材料，或提交虚假材料误导监管部门的，不予受理。

6、冒用他人名义或拒不配合身份核验的：冒用他人信息投诉，或拒绝配合市场监管部门核验自身真实身份的，不予受理（杜绝虚假投诉、恶意投诉）。

7、法律、法规、规章规定不予受理的其他情形：比如投诉事项已超过诉讼时效、不属于消费纠纷范畴等，均不予受理。

# 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》双面刺绣绣台屏组合	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
	三峡步步升布鞋	枝江市步步升布艺有限公司
	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
咸宁市	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
随州市	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
	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
仙桃市	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
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