



安徽消费者

3

第3期 总第99期 主办/安徽省消费者权益保护委员会
准印证：皖L00-163 内部资料 免费交流

2021.10.10

本期关注:放心消费行业创建



省消保委秘书处组织收看 庆祝中国共产党成立 100 周年大会

根据省市场监管局党组安排,7月1日上午8时,省消保委秘书处组织全体党员、干部集中统一收看了中国共产党成立100周年庆祝大会,聆听了中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平发表的重要讲话。同志们对总书记的讲话倍感自豪,深受鼓舞,一致表示,要坚决响应党中央号召,牢记初心使命,坚定理想信念,践行党的宗旨,永远保持同人民群众的血肉联系,始终同人民想在一起、干在一起,风雨同舟、同甘共苦,继续为实现人民对美好生活的向往不懈努力,努力为党和人民争取更大光荣。



省消保委秘书处参加党史知识测试活动

为扎实开展党史学习教育,检验党员党史学习教育效果,做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。省市场监管局直属机关委员会于9月24日下午,组织省局机关各党支部、各直属挂靠单位党委(总支、支部),开展党史知识测试,省消保委秘书处的全体党员精心准备,踊跃参加。

此次党史测试是检验党史学习教育成效的一次"大练兵",进一步检验了学习成果,深化了对党史的认知,充分调动党员干部学习的积极性和主动性。今后,省消保委秘书处将继续扎实开展党史学习教育,筑牢思想根基,将党史学习教育内化于心,外化于行,把学习成效转化为为人民服务的动力,努力打造让党和人民信得过、靠得住的维权队伍,以优



异成绩庆祝建党100周年。

(文/王付红 图/张艳)

积极发挥行业组织作用 打造更加放心满意的长三角消费环境

为全面贯彻落实习近平总书记在扎实推进长三角一体化发展座谈会上的重要讲话精神,进一步深化长三角地区放心消费环境建设合作,为区域经济社会发展营造良好环境,我们沪苏浙皖四地消保委联盟呼吁各行业组织共同开展放心消费行业创建行动,发挥行业组织自我管理、自我规范、自我净化作用,推动建立长三角区域行业自律机制,带动会员单位、广大生产经营者投入到放心消费创建行动中来,共同打造更加安全放心、满意舒心的长三角消费环境。我们倡议,各行业组织与我们携手,引领会员单位、广大经营者努力做到:

一、质量可靠,提升品质。提供的商品和服务质量合格,符合功能用途,并不断提升品质,树立品牌,满足人民群众美好生活需求。

二、安全便利,创新服务。打造安全消费场景,创新便利消费方式,支持现金支付,满足新兴消费需求,改善居民消费体验,增强消费信心。

三、信息真实,披露充分。强化诚信营销理念,提供的商品和服务信息客观、真实、全面,符合实际,不隐瞒、不夸大。

四、明码标价,价格合规。合理定价,价格真实,不搞虚假促销,保障供应、不囤积居奇、不哄抬价格。

五、合同规范,公平竞争。合同文字通俗易懂,不利用优势地位订立不平等条款,不以垄断或优势地位损害消费者利益,不以不正当经营手段破坏市场秩序。

六、自觉担责,主动和解。自觉善待消费者诉求,主动和解,不无理拒绝故意拖延。在出售商品保持完好、不影响二次销售的情况下,线下销售商品倡导实行无理由退货。

七、尊重人格,保护隐私。对待消费者一视同仁,合理采集消费者个人信息,建立严格信息管理制度,保护消费者隐私。

八、环保节能,永续发展。商品服务的生产和使用符合节约资源保护环境原则,厉行节约、反对浪费,不以破坏社会和自然环境为代价谋求企业利益。

(本文系长三角消保委联盟发布关于行业组织参与放心满意消费创建倡议书)



安徽消费者 3
第3期 总第99期 2021.10.10

本期关注:放心消费行业创建



安徽省消费者权益保护委员会
2021.3

主 办:安徽省消费者权益保护委员会
编印单位:安徽省消费者权益保护委员会

编委会名单

主 任 沈卫国
副 主 任 韩永生
编 委 吴瑞卿 张路明 罗 勇 胡 茵 周 鹏
丁 云 樊具山 王治富 余 兵 吕永远
齐 刚 黄华纯 李美娜 朱 伟 钟 林
喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震 万冬鸣
兰文军

主 编 吴瑞卿
编 审 张路明
编 辑 董 杰 陈妍妍 谢小雪 王付红
校 对 陈妍妍 谢小雪
摄 影 韩 峻

主 办:安徽省消费者权益保护委员会
地 址:合肥市宁国路 112 号工商大厦
电 话:0551-64675176
网 址:www.ah315.cn

编辑单位:合肥江中文化传播有限公司
投稿邮箱:ahxfz2018@163.com
印刷单位:合肥美之乐包装印务有限公司
印刷日期:2021 年 10 月 10 日
印刷数量:1000 本

发送对象:安徽省消费者权益保护委员会成员单位;
全省各级消保委;长三角消保委联盟

声 明:版权所有,《安徽消费者》编辑部保留所有权。未经书面许可,不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

目 录 Contents

》卷首语

P1 积极发挥行业组织作用 打造更加放心满意的长三角
消费环境

》放心消费

P4 “满意消费长三角”行动专项工作组会议暨长三角地区共同
开展放心消费行业创建行动启动仪式在安徽金寨举行
P6 沪苏浙皖消保委联手 推动形成长三角行业组织放心消费
创建合力
P6 多为群众办实事 推动服务质量放心 / 凌 宁
P7 落地落细家政服务行业放心消费创建工作 / 林 清
P7 讲好餐饮烹饪行业放心消费创建故事
提升餐饮消费者获得感幸福感 / 胡 畏
P8 围绕“五个放心”持续推进“五个建设” / 张旷怡
P8 共创老字号行业消费五大放心新局面 / 俞建平

》党建工作

P9 省消保委秘书处全体党员聆听党史学习教育专题党课报告
P10 省消保委秘书处参加省局“我为群众办实事”主题实践活动
P10 淮南市消保委党支部组织党员志愿者
开展“我为群众办实事”社区宣传活动
P11 滴滴汗水献真情
——庆祝建党 100 周年,“致敬老党员 服务送到家”活动圆满结束
P12 宿州市消保委党员志愿者走进社区开展
疫苗接种志愿服务
P12 铜陵市义安区铜草花创业园被命名第三批省
“小个专”党建工作示范街区

》重点关注

P13 推动安徽省家装行业健康发展 打造家装消费维权
服务专业团队

P15 行业发展欠规范 家装消费纠纷多维维权难

/ 罗 勇

P16 淮南市消保委多措并举化解装消费纠纷 / 黄华纯

P18 滁州市消保委多措并举着力解决家装建材

投诉痛点难点

/ 李美娜

P20 抓家装行业消费维权 促民生领域环境优良

/ 喻薇莉

P22 打造消费维权社会共治格局 更好的维护消费者
合法权益

/ 王水保

P23 发挥行业优势 当好参谋助手 更好维护消费者
合法权益

/ 周拥军

》 联盟动态

P24 长三角消保委联盟召开工作研讨会 总结成绩
研讨工作

P26 发挥消费者组织的作用 更好保护消费者个人信息

》 投诉分析

P27 安徽省消保委 2021 年第三季度投诉分析报告

》 消费提示

P31 电动自行车起火爆炸事故频发,这六点莫忽视

P33 暴雨来袭 车辆赔偿指南看这里!

P34 假日出行,租车“四要”

P35 消保委联合约谈显效力 预付式消费群体投诉
即时化解

P35 环太湖毗邻城市消费者组织发布月饼消费提示

P36 老年消费者移动支付消费警示

》 调查研究

P37 滁州消保委“扫码点餐”调查显示

加强数据隐私保护迫在眉睫

/ 梁 岩

P39 铜陵市“扫码点餐”调查显示:近 9 成消费者反感

商家强制关注公众号行为

/ 朱 婧

P41 “扫码点餐”不应成为“单选题”警惕“消费便利”
变成“消费烦恼”

》 工作动态

P42 张志宏同志出席省消保委秘书处全体人员会议

P42 省消保委为全面拓展消费需求积极建言献策

P43 省消保委与省驿达公司联动推进全省高速公路
服务区放心满意消费创建走向深入

P44 《安徽特色伴手礼评选规范》团体标准专家
审定会召开

P44 六安市消保委主任李建民赴舒城县调研放心
满意消费创建工作

P45 淮南市消保委主任张云廷走访调研放心消费
提升工作

P45 解决消费烦心事 群众感恩送锦旗

P46 芜湖市消保委召开 2021 年市级放心满意消费
示范单位认定工作评议会议

P46 滁州市消保委开展老年人防诈骗、诚信经营
宣传活动

P47 阜阳市开展放心消费体察进服务区、景区活动

P47 黄山率先出台放心满意消费创建行动方案

》 典型案例

P48 贯彻落实“我为群众办实事” 合肥市消保委
联合市场监管所成功调解一起汽车投诉

P48 池州市消保委约谈顺丰快递池州分公司

》 封 面

长三角地区共同开展放心消费行业创建行动
启动仪式现场

“满意消费长三角”行动专项工作组会议暨长三角地区 共同开展放心消费行业创建行动启动仪式在安徽金寨举行

9月23日至24日，“满意消费长三角”行动专项工作组会议暨长三角地区共同开展放心消费行业创建行动启动仪式在安徽省六安市金寨县举办。国家市场监督管理总局执法稽查局稽查专员李玉家，安徽省市场监督管理局党



组成员、副局长张志宏，上海市市场监督管理局一级巡视员胡浩，江苏省市场监督管理局一级巡视员王俊胜，浙江省市

场监督管理局一级巡视员纪圣麟出席会议。六安市委常委、副市长束学龙，金寨县县委常委、副县长程富宽到会致辞。

24日上午，一市三省共同启动了长三角地区共同开展放心消费行业创建行动。围绕“满意消费长三角”行动目标，以与消费密切相关行业领域为重点，发挥行业组织自我管理、自我规范、自我净化作用，沪苏浙皖将通过共同开展放心消费行业创建行动，推动长三角地区行业组织建立健全行业自律规范，创建一批消费环境优、示范作用好、社会影响广、文明程度高的行业组织，逐步健全完善长三角地区消费环境建设共治格局。会上，长三角消保委联盟发出共同开展放心消费行业创建行动的倡议；一市三省物业管理协会、家庭服务行业协会、餐饮行业协会、电子电器行业协会、老字号企业协会5个行业组织代表共同签署协同推进放心消费创建合作备忘录；行业组织代表作表态发言。

李玉家充分肯定了长三角在推进“一体化”“高质量”消费环境建设方面取得的重要成果。他指出，一市三省先行先试，按照“大市场、大质量、大监管、大消保”总体要求开展“满意消费长三角”行动，



束学龙致辞



张志宏讲话



五家行业协会集体签约

协同打造区域性消费环境建设示范样板,为全国提供了可借鉴、可复制的实践经验。要坚持以人民为中心,运用“共治”思维,着力推动完善消费环境治理体系,以消费环境改善和市场秩序规范释放新的消费空间。保护消费者权益、营造安全放心的消费环境是一项社会性、系统性工程,要充分发挥社会各界积极性和主动性,坚持政府主导、部门协作、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与,进一步深化推进放心消费创建活动,持续提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度,为我国经济社会高质量发展赋能添力。

张志宏在讲话中指出,下一步,我们将与沪苏浙市场监管部门同频共振、同向发力、同步前行,深入贯彻落实党的十九届五中全会精神,突出创建工作重点、强化市场监管举措、着力消费维权惠民、坚持消费环境共治,共同打响“满意消费长三角”这一

金字招牌。

活动期间,与会代表考察观摩了花石乡大湾村、先徽食品有限公司及玉博园等单位放心满意消费创建活动成果,瞻仰了金寨县红军广场和革命博物馆。“满意消费长三角”行动专项工作组集中审议了《长三角地区共同开展放心消费行业创建行动实施意见》,部署下一阶段工作。

本次会议由安徽省消保委、安徽省市场监管局共同主办,沪苏浙皖消保委秘书处,市场监管局综合规划处、消保(12315)机构及负责同志,“满意消费长三角”行动示范区(上海青浦、江苏吴江、浙江嘉善、安徽天长)市场监管局相关负责同志,一市三省餐饮行业协会等5个行业协会代表,安徽省各市(省直管县)市场监管局相关负责同志以及部分新闻记者参加活动。

(法公部)

沪苏浙皖消保委联手 推动形成长三角行业组织放心消费创建合力

2021 年长三角消保委联盟加强协作,将共同开展放心消费行业创建作为一项重点工作,分别建立与行业组织的联系沟通机制,指导 5 个行业组织和其他与百姓生活较为密切的行业参与创建。下一步长三角消保委联盟将支持更多的行业组织搭建长三角兄弟协会创建协同平台,引导各行业组织按照“信息共通、规制共建、资源共用、权益共护、成果共享”五项原则,扎实做好“组织制度、消费维权、服务

管理、宣传教育”等重点任务,积极推动“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”五项内容,努力实现“示范单位有效覆盖、诚信意识普遍提高、服务质量明显提升、调解机制更加完善、违法经营有效遏制”五大目标,形成长三角行业组织放心消费创建合力。

——编者

多为群众办实事 推动服务质量放心

□ 安徽省物业管理协会会长 凌 宁

作为与百姓生活息息相关的行业,物业管理已受到党中央、国务院高度重视,是加强基层治理体系和治理能力现代化建设的重要力量。结合此次长三角地区协同推进放心消费创建行动,我们共同发布了长三角物业管理服务联盟团体标准《住宅物业服务履约质量评价规范》,并就协同推进放心消费创建,签订合作备忘录,决心引导会员做到以下五个方面:

一是落实市场主体明白消费责任,树立安全防范意识,及时排查管理服务过程中的不良隐患,推动公共服务放心。

二是坚持诚信经营,按照《物业服务合同》的约定,履行义务、维护权利,结合群众意愿和住宅项目实际,多为群众办实事,推动服务质量放心。

三是按公平、公正、公开和诚信原则实行市场调节价的物业服务价格体系,在住宅项目内显著位置,公布物业收费项目、收费标准、收费方式和投诉电话等信息,主动接受社会监督,推动收费价格放心。

四是完善消费服务体系,落实消费服务承诺,



实现物业服务“质价相符”目标,推动服务承诺放心。

五是自觉履行消费纠纷和解责任,及时处理业主求助与投诉,定期开展业主满意度调查,推动纠纷调解放心。

我们力争到 2025 年底实现“放心消费示范单位覆盖长三角城市群、物业服务企业诚信意识普遍提高、物业服务履约质量明显提升、物业矛盾纠纷调解机制更加完善、物业服务企业实现守法经营全员自律”五大目标。

落地落细家政服务行业放心消费创建工作

□ 安徽省家庭服务业协会 林 清

桂花秋皎洁,丹心向金寨。值此中秋佳节刚过、祖国华诞即至的美好时刻,我们相聚在“红军摇篮、将军故里”,共同启动放心消费行业创建行动,意义重大,影响深远。能把家政服务行业纳入此次行动,我们备感荣幸,在此,我代表安徽省家庭服务业协会表示衷心感谢!

作为深入百姓生活、融入百姓家庭的行业,维护家庭清洁、保障一日三餐、服务“一老一小”、陪护老弱病残,家政服务一头连着美好生活需求,一头连着就业等民生诉求,正如总书记指出,家政服务是朝阳产业,是爱心工程。因此,也更需要推进行业诚信自律,创建放心满意家政服务,这是我们的责任与使命,更是我们作为与担当。

我们一定珍惜此次宝贵机遇和平台,以习近平总书记重要讲话为指导,推深做实行动方案,严格遵循创建合作备忘录,落地落细家政服务行业放心



消费创建“五个放心”、“四项建设”、“五大目标”,力争实现服务技能和服务品质双提升、有效市场和有为政府双结合、法律责任和社会责任双担当、品牌价值和经济价值双丰收“四个双赢”。

服务万家,万家满意。我坚信,通过此次创建行动,家政服务一定会,光耀长三角、爱暖千万家。

讲好餐饮烹饪行业放心消费创建故事 提升餐饮消费者获得感幸福感

□ 江苏省餐饮行业协会常务副会长 胡 畏

为贯彻落实《长三角地区共同开展“满意消费长三角”行动方案》,按照《长三角地区共同开展放心消费行业创建行动实施意见》要求,我们决心与长三角地区兄弟协会共同推进放心消费创建行动。

我们将持续加强餐饮烹饪行业组织制度建设。建立健全行业诚信自律机制,制定推行适用于本行业的自律制度公约。持续加强餐饮烹饪行业消费维权建设。建立健全行业消费预警机制、消费维权机制,制定推行行业消费纠纷和解规则,有效解决消费者投诉。持续加强餐饮烹饪行业服务管理建设。参与制定推行有益于提升产品和服务质量的行业标准及规范,鼓励引导会员单位参与放心消费示范单位创建活动。持续加强餐饮烹饪行业宣传教育建设。开展形式多样、内容丰富的创建宣传活动,倡导文明节俭消费,讲好餐饮烹饪行业放心消费创建故



事,提升餐饮消费者获得感幸福感。

民以食为天,食以安为先。我们餐饮行业将以食品安全为重中之重,以健康餐饮为饮食准则,以开展放心消费行业创建行动为工作抓手,为创造人民群众美好生活而共同努力。

围绕“五个放心”持续推进“五个建设”

□ 上海市电子产品维修服务行业协会秘书长 张旷怡

为深入贯彻习近平总书记在扎实推进长三角一体化发展座谈会上的重要讲话精神,上海市电子产品维修行业协会、江苏省家电协会、浙江省家用电器服务维修协会和安徽省电子电器服务业协会积极学习《长三角地区共同开展“满意消费长三角”行动方案》文件精神,按照“满意消费长三角”行动部署,经友好协商签署了《长三角电子电器行业协同推进放心消费创建合作备忘录》,拉开了我们沪苏浙皖兄弟协会携手推进电子电器服务行业放心消费创建活动的序幕。我们将围绕消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心“五个放心”,持续推进组织制度、消费维权、服务管理、宣传教育、人才队伍“五个建设”,充分发挥行业组织桥梁和纽带作用,以服务行业为



己任、团结协作,创新奋进,将各项工作做细、做实,让行业更加健康有序发展,让消费者对我们行业的服务更加满意,为“消费满意长三角”贡献我们行业力量!

共创老字号行业消费五大放心新局面

□ 浙江省老字号企业协会秘书长 俞建平

我们相聚在美丽的红色革命老区金寨,参加长三角地区放心消费行业创建行动启动仪式,共同谋划消费质量大计,这是一个交流、探讨、学习的平台,我们一定要珍惜这次机会,充分发挥行业协会的作用,切实推进“满意消费长三角”行动,为老字号企业把关把脉提高产品质量而努力。

我们签署的“长三角老字号行业协同推进放心消费创建合作备忘录”是长三角老字号协会联盟联席会议执委会各成员单位,按照“满意消费长三角”行动部署,围绕长三角老字号企业放心消费创建而订立的框架性文件。从合作目标、合作原则、合作内容、重点任务、合作期限五个维度,确立了全方位合作关系。

我们对协同推进长三角老字号行业放心消费创建充满信心,我们有决心按照备忘录签署内容切



实推进,共创老字号行业消费安全、质量、价格、服务、维权五大放心新局面。

我们深信,经过此次会议,我们决胜未来的信心更为充足,我们的共同信念将更加稳固,我们之间的诚信合作精神将再度闪耀光芒!

省消保委秘书处全体党员聆听党史学习教育专题党课报告



7月9日下午,省局党组成员、副局长张志宏在省局南一环办公区二楼视频会议室为分管各处室的全体党员上党史学习教育专题党课,省局二级巡视员徐洪军参加,省消保委秘书处全体党员参加学习。

授课前,张志宏首先带领全体党员集体观看了《中共党史专题讲座第五讲:延安整风与党的团结统一》。中央党校教授深入浅出的讲解把大家带回到那个特殊的年代,重温了我党在艰苦岁月中对思

想信念长城的塑造历程。

随后,张志宏做题为《铭记奋斗历程 永葆初心使命》的党课报告。他结合自己的对党史学习的感悟,从热播电视剧《觉醒年代》的故事说起,向全体党员讲解了近代以来中国面临的黑暗外部环境以及仁人志士在道路选择上的曲折探索,回答了我們为什么选择马克思主义、中国共产党为什么能够发展壮大取得新民主主义革命胜利等问题。党课中,他娓娓讲述了早期中国共产党人在行进步路上的不同选择、不同结局,更加坚定了大家在任何时候都要坚定共产主义理想信念、保守共产党员初心使命的信心、决心。

最后,张志宏在总结党课时强调,一要提高政治站位,从全局和战略高度深刻把握习近平总书记七一重要讲话的核心要义、精神实质和实践要求,通过学习进一步做好市场监管各项工作;二要坚决做到“两个维护”,始终在思想上、政治上、行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致,真正做到思想上紧随,政治上忠诚、行动上捍卫。三要更加自觉地坚持以人民为中心的发展思想,深化“放管服”改革,打造市场化、法治化、国际化的营商环境,营造放心满意的消费环境,积极探索“智慧化+信用化+网格化”新型信用监管机制。四要着力建设德才兼备的高素质干部队伍,打造一支基本功扎实,敢于担当尽责、想干事、能干事、会干事的干部队伍。

(文/陈妍妍 图/费军芳)

省消保委秘书处参加省局“我为群众办实事”主题实践活动



章松应(左一)走访慰问困难群众

学习教育“我为群众办实事”实践活动开展以来，省市场监管局党史学习教育领导小组认真谋划，精心组织，深入定点帮扶村察民情访民意，广泛听取基层干部的意见，了解困难群众的需求，出实招解难题，切实做到把好事办实，把实事办好。7月14日，省市场监管局一级巡视员章松应赴定点帮扶村潜山市余井镇松岭村和官庄镇官庄村、光华村开展“我为群众办实事”主题实践系列活动，省消保委秘书处、省局财务审计处、机关党委负责人陪同调

研。

章松应先后来到松岭村和官庄村、光华村开展“微心愿”活动，向三个村83名困难户送去电风扇、电饭煲等30余件价值1万余元的生活物品。

为深入做好省局第八批选派工作，章松应逐一察看了松岭村、官庄村和光华村的产业发展、美丽乡村建设、基础设施完善等情况，深入了解了各村谋划乡村振兴的定位、思路以及群众生产生活、就业增收、村集体经济、社会事业发展等情况，并与镇村干部深入交流，共商乡村发展大计。章松应要求，省局三个乡村振兴驻村干部要进一步明确乡村振兴基本发展思路，制定乡村振兴实施方案并加快实施，在原有的产业发展基础上进一步做优做强，确保乡村产业可持续发展；要向市镇两级党委、政府多汇报、多沟通，争取更多的支持；各定点帮扶村要抢抓当前乡村振兴发展机遇，紧紧围绕农民增收和生态宜居建设两大目标，狠抓产业发展、生态建设、人居环境治理等重点工作，充分发动村民参与乡村建设，齐心协力，同建设美丽乡村。

淮南市消保委党支部组织党员志愿者开展“我为群众办实事”社区宣传活动

7月20日，根据市局机关党委党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动要求，市消保委党支部邀请市健康协会与淮南电信共同开展党员干部“我为群众办实事”主题实践活动，活动现场为群众开展消费维权法律法规宣传、反电信诈骗知识宣传，并为群众开展义诊活动。

党员志愿者在现场向过往群众宣传消费维权和反电信诈骗知识，发放《民法典》、《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》、《部分商品修理退换货三包规定》、反电信诈骗知识等相关宣传册700余份，市健康管理协会党员志愿者接受现场群众健康咨询，并为群众量血压。

此次活动，党员志愿者围绕“我为群众办实事”



实践主题，运用专业知识积极热情为现场群众服务，将党史学习教育成果应用于实践，充分发挥了党员先锋模范作用，践行了为人民服务的宗旨。

(淮南市消保委)

滴滴汗水献真情

——庆祝建党 100 周年，“致敬老党员 服务送到家”活动圆满结束

省直机关工委、省市场监督管理局、省消保委暨庆祝建党 100 周年之际，联合组织开展“致敬老党员 服务送到家”活动。该活动从 6 月 28 日开始，为省直机关荣获“光荣在党 50 年”纪念章的在肥老党员提供免费家电清洗保养服务，受到老党员们的热烈欢迎。截至 8 月底，累计服务 127 家，清洗家电 242 台，其中空调 221 台、冰箱 8 台、洗衣机 13 台。接受服务的老党员中，80 岁以上 68 人，占 53.5%，其中超过 100 岁的老党员两名。

精心组织，热情沟通。主办方将此次活动作为致敬老党员的一项特殊任务，成立工作组，与承办单位和老党员们多次联系、反复沟通，最终落实。由于活动报名采用手机 APP 登录方式登记，考虑到老同志操作手机欠熟练或老年手机功能欠缺的实际，主办方委派专人与老党员所在党支部保持热线联系，不会登录报名的由所在党支部将信息电话或传真方式报送给主办方，主办方完成信息填报后立即转发给承办单位，让每一位有报名意愿的老党员全部通过手机 APP 顺利完成登记。老党员黄世安在文件规定的活动登记结束后近一个月的 8 月 25 日才来报名，虽然已超过登记截止日期，主办方仍然热情服务，周到安排，黄老点赞活动办的好。

细心操作，倾情服务。服务承办单位专门成立了以党员为主的服务队，制定了工作规程，严谨专业是底线，耐心细致是根本，周到热情是条件。工作队员们冒着酷暑圆满完成任务。老党员桂贞双家里 2 台空调一台使用 20 多年、一台使用 13 年。工作队员们冒着酷暑来到桂贞双家，细致地对空调的内机、外壳进行拆卸、除尘、清洗、杀菌等，完毕还清除残留的污渍、清扫卫生垃圾，最后仔细地向二老讲解空调使用保养知识。老人们看着被汗水湿透衣服的队员，热情地递上冷饮、西瓜，队员们微笑着谢绝了。

心心相印，共颂党恩。热情贴心的服务让老党员们再次感受到了党组织的温暖。家住望湖城和欣家园的老党员胡焕义说，要珍惜党领导下的幸福生活，永远听党话，跟党走，把党的优良传统发扬好。他的话激励着在场的服务队员们，像春雨润物细无声般让爱国、爱党、爱人民的情怀世代相传。有着 83 年党龄、已过期颐之年的老党员王子祥老人在服



省人大退休老党员留晓华戴着“光荣在党 50 年”纪念章，露出孩童般的笑容，为活动点赞。



家住望湖城和欣家园的老党员胡焕义带着孙女一起表示永远跟党走，把党的优良传统发扬好。



有着 83 年党龄，已过期颐之年的老党员王子祥追忆当年峥嵘岁月，说没有共产党就没有如今的好日子。

务队员临走时，拉着他们的手，不停地说：没有共产党就没有如今的好日子，感谢党。承办单位海尔智家的服务队员通过为老党员服务，也深受教育，表示要用实际行动回馈社会，更多更好地为消费者服务。

(张路明 谢小雪)

宿州市消保委党员志愿者走进社区开展疫苗接种志愿服务

9月26日,宿州市消保委党员志愿者走进社区开展疫苗接种志愿服务。

活动中,党员志愿者们深入社区,助力社区60岁以上老人接种新冠疫苗,疫苗接种过程中安排专车接送和志愿者陪同,志愿者全程讲解、搀扶协助,走访看望并帮助社区老人打扫和整理家中杂物,为老年人提供便捷、贴心的服务。针对适龄老人身体状况不明确是否符合接种条件进行一一解答,确保居民疫苗能打尽打。

希望通过各种志愿服务活动,让新冠疫苗接种的必要性和重要性“应知尽知”,持续提升社区新冠疫苗接种率,加速推进构筑起全民免疫屏障,为全



面打赢疫情防控这场人民战争贡献党员力量。

(宿州市消保委)

铜陵市义安区铜草花创业园被命名第三批省“小个专” 党建工作示范街区



为鼓励先进,充分发挥先进典型的示范带动作用,经综合评估、实地核查、网上公示,日前,省委非公经济和社会组织工委、省市场监管局联合印发《关于命名第三批安徽省“小个专”党建工作示范街(区)的通知》,铜陵市义安区铜草花创业园榜上有名。之前,该区顺安镇东顺建材市场和顺安“三月三”美食街已分别命名为第一、第二批省“小个专”党建工作示范街(区)。

近年来,义安区积极打造“小个专”党建示范街区,着力培育特色党建品牌,辐射带动了全区“小个专”党建工作整体提升。创建工作以来,该区非公工

委和区市场监管局高度重视,精心筹划、周密安排,在严格遵守创建程序、严格按照创建标准的基础上,结合全区“小个专”党建工作实际和特色要求,对标加压、提升标准,通过宣传发动、深化推进等有效措施,打造了一批特色鲜明、可推介可复制的“小个专”党建工作品牌,构筑“小个专”党建工作风景线,为促进义安区“小个专”党建工作开展树立好样板。

下一步,该区市场监管局将在“小个专”党的组织覆盖和工作覆盖、非公党建工作联系点制度建立、促进党建工作与监管业务有机结合等方面继续发力,不断抓党建促监管,优服务促发展,为更好地促进义安区经济快速健康发展提供坚强组织保证。

(铜陵市义安区消保委)



推动安徽省家装行业健康发展 打造家装消费维权服务专业团队

——安徽省消保委家装专业委员会成立



10月9日,安徽省消保委家装专业委员会成立大会暨专委会第一次全体会议召开。省消保委秘书长吴瑞卿出席会议,合肥、芜湖、滁州、淮南四市消保委秘书长、专家代表、其他专委会成员参会。

目前,省内家装企业发展良莠不齐,行业发展欠规范,无资质企业、“家装游击队”数量众多,家装投诉主体多与调解维权资源少、专业化程度不高、途径单一之间的矛盾凸显。今年以来,安徽省消保委共受理160例典型家装投诉案件,从案件调处工作看,投诉内容集中于合同、定金、外包、质量、价格、尺寸、增项等问题,占比超九成。同时,侵权行为

复杂多样,涉及虚假宣传、合同欺诈、质次价高、拖延工期等问题,占比超8成。此外,调解成功率不高,占比71.88%,消费者满意度不高,明确表示对投诉调解效果满意的占比52.5%。

为推动安徽省家装行业健康发展,依据《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》第四十六条第二款“消费者权益保护委员会可以根据工作需要设立若干专家委员会。”、中消协《关于整合力量推进多元化解投诉试点工作的通知》(中消协字(2021)11号)等有关规定,省消保委今年上半年筹备组建安徽省消保委家装专委会。

第一届安徽省消保委家装专委会在省消保委领导下,由合肥、芜湖、滁州、淮南等市消保委及专家共同组建,以保护消费者合法权益为宗旨,为消费者提供家装消费维权服务的专业团队。

省消保委秘书长吴瑞卿强调,安徽省消保委家装专委会成立后要进行家装消费教育指导,引导消费者科学合理消费,同时按照“一案一托”原则,调处相关投诉。家装专委会还要向省消保委提供家装领域专业指导意见,调处相关家装消费维权案件。会上,四市消保委秘书长、家装行业协会相关负责人进行了发言。

安徽省消保委家装专委会提醒广大消费者,选择装修公司前,一要线上线下查看公司信誉、口碑以及实际经营情况。二是要求商家把口头承诺写入合同,明确双方权利义务。三是应加强验收环节的管理,防止劣质产品进入家装环节。发生消费纠纷,消费者可收集整理相关证据,及时向消保委或有关行政部门投诉,也可以到法院提起诉讼,维护自己的合法权益。

下一步,安徽省消保委将设立投诉公示平台,对侵害消费者权益行为及时揭露、批评,倡导经营者诚信经营,妥善处理消费纠纷。

(文/徐琪琪 图/韩峻)

安徽省消保委家装专业委员会章程

(2021年10月9日第一次委员会全体会议通过)

第一章 总则

第一条 为切实解决装修消费领域存在的问题,有效维护消费者的合法权益,安徽省消保委(以下简称“省消保委”)决定成立安徽省家装专业委员会(以下简称“家装专委会”)。

第二条 家装专委会是在省消保委领导下,由相关专业人士组成,以保护消费者合法权益为宗旨,为消费者提供家装消费维权服务的专业团队。

第三条 家装专委会向省消保委提供家装领域专业指导意见,调处相关家装消费维权案件。

第二章 组成

第四条 家装专委会设主任1名、常务副主任1名,副主任、委员若干名,主任由省消保委秘书长担任,常务副主任由省消保委投诉部主任担任,副主任由相关市消保委秘书处主要负责人担任,委员由相关专业人士担任。

家装专委会办公室设在省消保委投诉部,投诉部工作人员为专委会组成人员,负责日常工作。

第五条 家装专委会委员的聘任。单位专家的聘任,由省消保委向相关单位发出邀请,受邀单位根据申报条件择优推荐,并征得被推荐人同意后,由省消保委审核公示后聘任。

第六条 家装专委会专家每届聘期为3年。根据工作需要,届中可适当增补相关专家委员。

第三章 工作职责

第七条 家装专委会根据省消保委的委托履行下列职责。

- 1、为全省各级消保委组织提供家装消费纠纷调解专家意见和建议。
- 2、按“一案一托”原则,调处相关投诉。
- 3、针对家装消费引发的突发事件、消费舆情等开展社会监督工作。
- 4、开展家装消费教育指导,引导消费者科学合理消费。
- 5、每半年向省消保委报送消费维权工作开展情况。
- 6、受聘专家和受聘专业单位每半年向家装专委会报告工作开展情况。
- 7、其他相关工作。

安徽省消保委家装专业委员会委员名单

家装专委会	姓 名	单 位	职 务
主 任	吴瑞卿	省消保委	秘书长
常务副主任	罗 勇	省消保委投诉部	主 任
副主任	丁 云	合肥市消保委	秘书长
副主任	黄华纯	淮南市消保委	秘书长
副主任	李美娜	滁州市消保委	秘书长
副主任	喻薇莉	芜湖市消保委	秘书长
委 员	王水宝	合肥市家装消费维权工作站	站 长
		合肥市建筑装饰协会	工程师
委 员	徐 鼐	淮南市装饰行业协会	会 长
委 员	武运坤	滁州市建筑装饰协会	常务副会长
委 员	周拥军	芜湖市住宅室内装饰行业协会	会 长
办公室主任	孙 初	省消保委投诉部	办公室
办公室	费军芳	省消保委投诉部	办公室
办公室	李 磊	省消保委投诉部	办公室
办公室	董 杰	省消保委法律与公共事务部	办公室
办公室	谢小雪	省消保委综合部	办公室

行业发展欠规范 家装消费纠纷多维维权难

省消保委受理家装投诉基本情况



新冠疫情以来,互联网家装、旧房改造成为新的家装投诉增长点,家装行业消费维权问题突出,社会关注度高。今年以来,省消保委共受理160例典型家装投诉案件,从案件调处工作看,家装企业良莠不齐,行业发展欠规范。

家装企业侵害消费者权益行为主要存在于以下方面。一是投诉内容集中于合同、定金、外包、质量、价格、尺寸、增项等问题,占比94.38%;广告骚扰、送货收货、消费者使用不当等问题,占比5.62%。二是侵权行为复杂多样,涉及虚假宣传、合同欺诈、质次价高、拖延工期等问题,占比86.88%;偷工减料、随意增项、挪用资金、停业跑路、违规经营等问题,占比13.12%。三是调解成功率不高,占比71.88%。四是消费者满意度不高,明确表示对投诉调解效果满意的占比52.5%。

如何选择到合适的家装公司对消费者是个考验。在实际的投诉案例中,存在一些涉及多起诉讼和纠纷的家装公司,通过虚假宣传,诱导消费者签订装修合同的情况。缴款容易退款难,甚至一些商家因“定金可退”字迹模糊为由拒绝退款。消费者选择装修公司前,一要线上线下查看公司信誉、口碑以及实际经营情况。二是要求商家把口头承诺写入

合同,明确双方权利义务。

质量问题投诉多,产品验收很重要。因质量问题产生的投诉达57例,占比35.63%。调查发现,因品牌不符、过期产品、偷工减料等行为导致的家装产品渗水、色差、开裂等质量问题投诉居多。消费者应加强验收环节的管理,防止劣质产品进入家装环节。

故意拖延工期,消费投诉调处难。拖延工期投诉案件达45例,占比28.13%。有的工程拖延长达一年以上,涉及家装公司停业跑路、拖欠工人工资、违规增项等问题。消费者应细化在合同变更、施工进度、违约违规等方面的违约条款。

疫情导致违约,后续履约不顺利。19家公司因资金链断裂、挪用资金、拖欠工人工资、非法经营、倒闭跑路等原因引起消费者投诉。受疫情影响,停工停产、延误工期等问题突出,消费者应待疫情结束后及时通知装修公司进行施工,及时发现并应对无法联系到装修公司或公司拒绝履约等情况。

消费者个人原因违约,不当反悔维权难。消费者因盲目消费、资金不足、使用不当、私下交易等原因导致的不当反悔案件4例,占比2.5%;消费者应正当利用反悔权,避免因自身原因造成损失。

证据不全发生消费纠纷,消费者可收集整理相关证据,及时向消保委或有关行政部门投诉,也可以到法院提起诉讼,维护自己的合法权益。

下一步,省消保委将设立投诉公示平台,对侵害消费者权益行为及时揭露、批评,倡导经营者诚信经营,妥善处理消费纠纷。目前,省内一些地市设立了家装投诉工作站,方便消费者就近咨询家装投诉相关信息,参考、借鉴并选择适合自己的家装公司。

(罗勇)

淮南市消保委多措并举化解装消费纠纷



家庭装饰装修行业消费纠纷一直以来都是淮南市消费纠纷的重要方面,2020年以来,淮南市消保委同受理家庭装饰装修方面的消费纠纷106起,其中家庭装修35起,装修建材44起,家具27起。引起投诉的主要原因合同43起,质量24起,虚假宣传15起,售后服务11起。另外,淮南市消保委设置在装饰行业协会的消费维权联络站受理此类投诉约1600起。

家居消费投诉争议热点

结合统计数据,我们发现,家居消费常见争议热点为以下几个方面:

一是促销规则多,定金退回难。

装修市场竞争激烈,各商家纷纷采取各类促销规则,有“折扣”,有“抵价”,有“返还”,有“让利”。消费者对于不同商家的促销规则,往往无法详细了解,再加上工作人员有目的的引导,会产生不少不理性消费行为。在以往的案例中,以交付定金引起的纠纷最多。由于消费者装修是一家人的理想消费,本身就容易出现消费分歧,经营者抓住这一特点,以“活动仅此一天”,“马上恢复原价”等接口催促消费者交定金,但对于能否退定金却不予当面说明,致使不少消费者在面对此类消费投诉时,“自认倒霉”,不得不放弃一定甚至全部定金,以定金买教训。

二是口头承诺成空话,货不对板闹矛盾。

装饰装修纠纷中货不对样、售后服务不到位等老问题依然突出,家居产品样板与实际商品存在色差,定制家具尺寸不符合约定、出现问题不能售后

处理不及时等等。另一个问题是消费者在与经营者议价等时,经营者的口头承诺不兑现,甚至一些应该注明的商品信息也不标明,为后续的“猫腻”留下口子。

三是合同签订太草率,装修质量争议多。

在以往的投诉中,我们发现,消费者因对装修建材不太了解,专业知识不够,无论自购或委托施工方采购,都容易遇到以次充好、假冒伪劣的情况,部分装修公司缺乏设计水平、施工能力、管理欠规范,甚至个别装修公司无资质,野蛮施工。而在处理此类投诉时,消费者往往拿不出规范合同,不签合同、签合同不签主要内容、变更项目不重新订立合同等等情况比比皆是,给处理纠纷带来很大困难。?

四是经营者撤店跑路,消费者维权困难。

在装饰装修纠纷中,还存在着因经营者撤店跑路等原因引起的纠纷,此类投诉往往引起群体性纠纷。一个是装修公司出于各类目的,收取消费者定金甚至装修款后,就关门跑路,无法联系,此类行为给市场经济秩序带来极大伤害;另一个是消费者在一些服务政策很好的家居商场购买商品,商户以低价诱惑消费者绕过商场统一收银而直接给付商户,一旦商家关门,商场则以私下交易为由拒绝先行承担责任。

多措并举解决消费纠纷

1、与行业协会建立联合办公机制,设立消费维权投诉站。

一直以来,淮南市消保委重视重点领域重点行业消费纠纷,先后与多家行业协会建立联合办公机制,并在行业协会设立消费维权联络点,便于消费投诉。早在2008年,淮南市消保委就与装饰行业协会建立了联合办公机制,并印发了《淮南市装饰装修及装饰材料争议解决暂行办法(试行)》,为解决消费纠纷提供了文件依据。多年来,淮南市消保委与装饰行业协会积极互动,妥善解决消费纠纷。

一是投诉直接转办。在日常的受理投诉过程中,涉及装饰装修行业领域,市消保委在判断可以受理的情况,通常会建议消费者直接向行业协会进行投诉,让行业协会先行沟通处理,有效的处理大量消费纠纷。

二是处理过程中邀请专家介绍。有了受理消费

者投诉的联合办公机制,淮南市消保委对于装饰装修纠纷并不是甩手不干,通常也会受理一些纠纷,毕竟行业协会处理纠纷时,有不少外界因素的干扰。为解决这一情况,淮南市消保委也直接处理了很多投诉。在处理投诉时,淮南市消保委会依据情况,邀请行业资深专家介入,对投诉问题进行分析判断,依据规定就行调解。

2、开展宣传承诺,重点约谈等,关注家装市场维权状况。

一是联合电视台、报纸等媒体开展公开承诺。2019年5月,淮南市消保委联合市广播电视台、市信用办举办淮南家居规范经营联盟发布会,向社会通报家居消费乱象,发布消费警示,号召诚信规范经营。全市50余家家装家居企业响应号召,签署诚信经营承诺书。2020年7月,淮南市消保委在红星美凯龙家居商场召开“凝聚你我力量,让消费更温暖”诚信承诺媒体通气会,装饰行业协会等参与其中,各行业协会、企业代表对诚信守法经营、消费者权益保护做了公开承诺。

通过公开服务承诺会,提升行业协会、装饰装修企业的法律意识及服务意识,对保护消费者合法权益起到了积极的作用。

二是重点约谈投诉集中的企业。对于出现集中投诉,或拖延解决消费纠纷等的企业,淮南市消保委采取重点约谈工作,如推销过程中销售员虚假承诺的格尚装饰、装修质量频发的金螳螂家装等。通过约谈的形式,让企业学习了解法律规定,督促其妥善解决消费纠纷。

三是对不良企业公开曝光。对于严重侵害消费者合法权益、拒不履行法定职责的不良企业,淮南市消保委积极联系媒体,予以公开曝光,先后曝光了上和装饰、章龙装饰等公司,打击了不良经营者的嚣张气焰。

3、开展司法救济,借助行政司法手段督促行业自律。

一是严重侵权的企业,建议列入信用不良记录。淮南市消保委在调解过程中,发现其存在违规行为的,会建议行政部门将其列入经营异常名录,阻止不良企业继续侵权,逼迫企业积极解决消费纠纷。如万邦装饰无故更换经营场所,拒绝接受消费纠纷调解,回避消保委的联系,市消保委建议信监局将其列入信用不良记录后,其主动找到我委处理纠纷。

二是开展司法救济,帮助消费者解决诉前问

题。消费纠纷调解工作不可能事事都成功,不少消费者最后会选择诉讼的途径。淮南市消保委在调解失败后,会帮助消费者指导司法途径如果处理,并根据情况联系公益律师予以专业指导工作等。

建议和意见

1、规范行业经营,加强从业者资格准入监管。从消费者投诉情况分析来看,装饰装修市场较为混乱,经营者良莠不齐,一些从业者水平有限,法律意识淡薄。家庭装饰装修不同于一般的快速消费品,许多消费者并不会经常装修,一旦出现消费侵权行为,给消费者带来的问题是严重的。这就需要我们多途径规范装饰装修经营行为,加强市场准入,杜绝存在失信行为的、使用低劣材料、装修技能过于粗糙等不正常经营者进入市场。

2、开展多形式监督,坚决让侵害消费者等不良行为退市。利用各种条件,对装饰装修市场进行有效监督,如开展商品抽检、评测,联合媒体开展暗访调查等,对于存在的不当行为及时向社会公布,对于严重侵权行为予以坚决报道,开展有针对性的连续监督,让不良商家无生存的土壤。

同时,建议主管单位明确责任,加强市场巡查,关注消费者反映的热点问题,难点问题,积极研究对策,加强行业监管,减少行业纠纷,促进行业健康发展。

3、成立市级第三方检测机构,方便处理消费纠纷。由于装饰装修纠纷涉及专业性强,我们在处理消费纠纷时经常遇到双方因某问题陷入僵局,需要送检或判定施工标准是否存在问题的情况,由于市一级未有检测机构,而行业专家意见又不能形成定责的依据。建议成立市级第三方检测机构,方便快捷的判定装饰装修责任问题,减少推诿扯皮及维权成本。

4、开展法律宣传,提升维权意识。梳理消费者投诉情况我们发现,导致装饰装修行业问题层出不穷的原因,有很大一部分原因在于从业者文化水平不高,法律意识淡薄,服务意识不强。这就需要各有关部门、行业协会等积极开展法律宣传,提升经营者的法律意识和服务意识。

同时,由于装饰装修消费属于较为专业的消费,消费者的专业知识和维权能力不足,这就需要各方面努力,提升装饰装修行业的消费透明度,同时,大力推进规范合同建设,倡导使用详细的书面合同约定服务内容,避免因私下协商带来的各类问题。

(黄华纯)

滁州市消保委多措并举着力解决 家装建材投诉痛点难点



俗话说“房屋有价，装修无底”，装修是收房后的“标配环节”，但近年来有很多消费者表示“提起装修就头疼”。而家装建材类投诉也在每年公布的十大消费投诉热点榜单上长期霸榜。由于装修专业性较强，公司资质参差不齐，一些诚信缺失的商家存在质量打折、拖延工期、合同设陷阱、承诺不兑现，甚至“关门跑路”等问题，消费者权益屡受侵害。2021年截至目前，滁州市共接到家装建材类消费投诉276件，其中装修公司消费纠纷问题156件，装修建材65件，家居装饰55件，主要投诉原因是合同纠纷问题50件，质量问题148件，虚假宣传问题58件，售后服务问题20件。我委均已办结，为消费者挽回经济损失34.58万元。

一、盘点家装消费雷区

对投诉数据进行分析研究，家装建材消费主要存在以下几个雷区：

（一）“拖字诀”让人防不胜防

从近年来家装相关投诉案例来看，因无故拖延工期、拖延送货、拖延维修等产生的消费纠纷比比皆是。2021年上半年，滁州市消费者向消保委投诉的案例中，共有81件涉及到拖延工期问题，占投诉总量的29.3%。

家装公司拖延工期主要原因为大多数家装公司都没有自家工人，家装公司与装修工人是松散合作的关系，家装公司在接单后需要临时找工人施

工，进而导致装修工程无法如期交工；建材商家的“拖字诀”主要使用在补货及退货方面。因为门窗、瓷砖、地板、吊顶等材料在业主购买产品时无法确切计算需求量，所以“多退少补”已成为行业内约定俗成的一项准则。有些商家以需要厂家备货作为未能及时补货的理由，有些商家借口店内生意忙迟迟不给业主办理退货手续；家具商被投诉的拖延问题主要涉及到送货、安装、家具美容等方面。

（二）“退货难”问题由来已久

家居市场“退货难”的问题由来已久，2021年上半年，滁州市消费者向消保委投诉的案例中，共有67件涉及到退货问题，占投诉总量的24.3%。

消费者与商家因退货问题引发的纠纷主要分为：定制类产品的商家不予退货或要求业主支付一定数额的测量费后才予以退货，承诺“多退少补”的商户拒绝退货，参与了商家“购物有礼”、“购物抽奖”的商品不予退货三大类。

（三）“货不对样”痼疾难除

货不对样是家居、家具零售渠道的一块“硬伤”，近年来虽有所缓解，但一直未能被彻底根治。今年上半年，消费者对家具、建材、厨房产品“货不对样”的投诉案例为47件，占投诉总量的17.0%。

“货不对样”的问题包括业主实际收到的家具、地板、瓷砖色差太大，家具尺寸、材质、样式与店内样品不一致，甚至有个别商家在为业主配货时存在以次充好的现象，以劣质、杂牌产品冒充知名度较高的产品的情况。

（四）“品牌产品”盛名难副

随着家居市场竞争渐趋激烈以及居民对居家品质的日渐重视，市场上家居产品的品牌效应愈加凸显，“宁愿多花点钱也要买品牌产品”的消费理念正在被越来越多的消费者所接受。然而，从今年消费者的投诉情况来看，个别知名度很高的品牌存在盛名之下，其实难副的情况。如，当前市场占有率较大的某门窗品牌，今年累计被消费者直接投诉达10

次,投诉问题涉及产品货不对样、送货延迟、售后服务不及时等。

(五)抢购环节,虚假宣传哗众取宠

家居建材市场经常会以“抢购”、“秒杀”作为促销手段但是这些环节有时候却是一种哗众取宠的行为,让消费者得不到丝毫好处。如,滁州市民李先生在某个商家的一次促销活动中参与“1元抢购”活动并成功抢得一款木门,但之后却被告知该款产品断货了。与此行为类似的还有一些商家在销售床上用品时,将普通棉被称作“宇航员在太空使用的具有保健功能的棉被”误导消费者。

二、积极履职尽责维护消费者合法权益

针对以上种种消费纠纷,滁州市消保委在省消保委的坚强领导下,认真履职,多措并举,着力解决家装建材投诉的痛点难点问题。

(一)创新维权机制,破解家装建材维权难题。一是开展消费投诉信息集中公示。对投诉较多的家装建材行业进行投诉信息集中公示,提醒消费者提高风险防范意识,通过线上消费消费投诉信息公示模块以及商业综合体、专业市场、放心消费示范街区等渠道进行线下公示。二是在家装建材专业市场开展线下购物无理由退货公开承诺活动。3月5日,在市消保委一届二次会议上,举行全市无理由退货承诺企业授牌仪式,企业集体签订承诺书,企业代表在会上作表态发言。目前,全市共有1971家企业向社会公开作出7日线下无理由退货承诺,最长承诺达30天,其中家装建材行业有331家。三是畅通投诉渠道,开展家装建材消费纠纷“云上”调解。打破距离、时间限制,依托分布在各社区、市场、商圈的维权服务站平台,方便老百姓随时随地维权。四是引导企业建立先行赔付机制。在居然之家、弘阳家居等专业市场,引导商家建立先行赔付制度,第一时间、最大程度保障消费者合法权益不被侵害,使其安全无忧购物。

(二)推进社会共治,打造家装建材行业多元化消费纠纷处理格局。一是深入开展家装建材企业行政约谈。针对被投诉较多的家装建材企业,我委联合辖区消保委进行约谈通报;二是向住建等相关部门发出查询建议函。很多家装建材投诉情况复杂,涉及到住建等多个部门,我委及时就投诉问题向有关部门发出查询建议函,与相关部门形成合力有效解决纠纷。三是建立多元化解机制。在居然之家、弘

阳家居、红星美凯龙等家居专业市场以及滁州市装饰装修行业协会建立消费维权服务站,与辖区消保委、市场监管部门等建立联动机制,实现消费纠纷处理在一线、解决在基层、化解在源头。

(三)加强宣传教育,提高家装建材消费人群维权意识。一是在五一、国庆、暑期等家装建材消费高峰期发布专题消费提示、消费投诉分析报告,揭秘家装建材消费焦点问题、投诉热点等,引导消费者理性消费。二是在家居建材专业市场建立建立消费教育示范点,开展专题培训,倡导家装建材从业者诚信经营。

(四)行业创建,打造家居建材行业放心消费标杆。一是与装饰装修协会共同开展行业放心消费创建工作,打造一批行业示范引领单位,推动放心消费提质扩面。二是积极培育居然之家、弘阳家居、红星美凯龙等大型家居建材专业市场参创放心消费示范市场,起到行业带动作用。其中,2021年上半年,全市新增参创单位3393家,其中家居建材经营单位302家,新增“县级放心消费示范单位”2842家,其中家居建材经营单位99家,新增市级放心消费示范单位40家,其中家居建材经营单位4家。3月16日,在弘阳家居,举行建筑装饰协会成立仪式,所有会员单位签订“放心消费诚信经营承诺书”并集体宣誓。

三、几点思考

针对目前家装建材类消费现状,有几点思考:

一是相关部门要规范和推广家装建材类购销合同范本的使用,加强合同条款对购销双方的法律约束力。

二是相关部门应加强生产和流通领域建材质量抽查检验,严把产品质量关。

三是监管部门应该适时组织专项整治,打击家装建材行业虚假宣传、假冒伪劣、价格欺诈、格式合同霸王条款等侵害消费者权益行为,公示典型案例,震慑不法经营者。

四是要发挥行业协会作用,加强行业自律,会同相关部门制定建立健全规范约束机制,引导家装经营者诚信经营,杜绝在经营过程中以次充好、价格欺诈、虚假宣传等违法行为误导消费者。

(李美娜)

抓家装行业消费维权 促民生领域环境优良

——芜湖市家装行业消费维权工作的几点做法



芜湖市消保委多年来,在省消保委的正确领导下,充分发挥行业协会的作用,与行业协会共同探索家装行业消费维权的办法、举措,取得明显成效,为芜湖市 2019、2020 年两年中消协全国 100 个城市消费者满意度测评进入前 20 强增添了力量。现将芜湖市在家装行业消费维权工作中的主要做法汇报如下:

一、抓龙头,形成齐抓共管工作机制

为保护好家装行业消费者合法权益,净化家装行业消费环境,我委一是与相关行业协会建立工作机制。我市早在 2009 年,市消协与家装行业协会经协商建立了联合办公机制,并印发了《芜湖市消费者协会 芜湖市住宅室内装饰装修行业协会联合办公制度》,就系统地负责协调/调解消费者在家庭装饰装修方面的消费纠纷、督促相关企业自觉履行法定义务、承担社会责任、规范行业行为、完善企业自律建章立制,并依据该制度,在家装行业协会建立消费维权服务站,履行制度所规定的各项工作。二是保持与家装协会的互动机制。十几年来,始终恪守制度的运行,每年与家装协会互通家装行业消费维权情况,共商年度维权大事,遇有重难点投诉双方共同解决,出现企业关门跑路,双方齐抓共管。芜湖市面对面以及苹果装饰毫无征兆地关门,导致正在装修的业主陷入困境时,我委与家装协会及时沟通,家装协会在承诺只收成本费的情形下,第一时间动

员会员单位承接了业主后期的装修工作,为我市的维稳工作作出了积极贡献。正由于我委抓住了家装协会这一龙头,与协会密切合作、齐抓共管,使家装行业在诚信经营管理上取得了显著效果。

二、抓服务,营造良好消费维权氛围

一是做好对行业会员服务。每年家装行业都对会员单位进行大走访,通过调研,将会员单位的所思所想进行归纳、总结,及时为会员提供政策支持,为会员单位更好地维护消费者利益提供有利条件。针对芜湖皖江一号院发生的安全责任事故,会员单位对施工现场可能造成安全隐患的担心,协会在要求会员单位加强防范措施的同时,和华安保险公司达成协议,在全省率先为行业量身定制了“工地保险”,每一工地一年只需交保费 360 元,即可获得 50 万保险,有效地解决了装修公司的后顾之忧,树立了会员单位做到消费安全放心的信心。此外,还联合税务师事务所、机电学院等开展税费政策讲读、水电工木瓦工等技术工种培训上岗,为会员单位更好地为消费者服务奠定了业务基础。二是做好为消费者服务。消保委 2021 年上半年共受理家装行业消费投诉 90 件,已办结 90 件。家装协会积极协助消保委做好重大疑难投诉的处理,上半年家装协会共受理家装消费投诉 31 起,业务咨询近 200 起。面对家装行业的工程质量问题、工程延期问题、企业倒闭问题、恶意诋毁、制假侵权问题,家装行业协会从行业的专业角度作出十分妥帖的解决,使消费者十分满意。在一起因施工操作不规范造成水管穿孔时被打破、楼板被打穿而引发业主与装饰公司三年法律诉讼未解决的案件中,协会凭借专业的座谈交流、正确引导、技术支持,使拖了三年的案件以新的处理方式达到解决。对因种种原因关闭的装修企业,协会也主动担当,为消费者提供后期装修方案,以各种有利业主的方式切实解决消费者的困难。

三、抓管理,净化安全放心消费环境

一是从内部加强对会员单位的管理。我委依托

家装协会加强对家装企业的管理,通过协会先后制定并出台了《加强企业诚信建设,强化会员管理的通知》、《关于维护行业秩序,强化行业管理的通知》、《关于加强家装企业积极配合处理投诉事件的通知》等文件。为杜绝以次充好、欺骗客户,做到物价相符,制定了“工费指导价”,规范会员单位的收费标准。此外,为避免霸王条款,还制定了“备案式装修合同”,免费提供给家装企业使用。二是从外部加强管理。市消保委针对投诉集中、社会反映强烈的家装企业投诉,联合家装协会共同约谈,先后约谈了创艺装饰、金螳螂等多家企业,通过约谈达到显著效果,投诉情况明显好转。此外,家装协会还配合我委及市场监管部门在合同管理、广告管理、不正当竞争等方面加强监管,对我市春秋装饰等5家会员单位恶意底毁行为进行约谈,最大限度地保护消费者的知情权、选择权。

四、抓创新,提升消费维权工作水平

一是培育家装行业放心消费示范单位。结合放心消费示范单位的创建,我委通过家装协会、县区消保委在家装行业中广泛宣传,积极鼓励家装行业企业参加创建,做到让消费者安全、质量、维权、服

务、价格等五个方面放心,通过培育,我市家装行业已有30户企业参加创建,11户企业成为县级放心消费示范单位,4户企业成为市级放心消费示范单位,1户企业成为省级放心消费示范单位,这些示范单位根据自身业态还积极参与线下实体店无理由退货承诺,为消费者提供实惠。二是培育家装行业协会为放心消费示范行业。在今年“3·15”的“放心满意消费提升行动启动仪式”上,家装行业协会作为全市行业创建代表作表态性发言,并按照示范行业标准正在开展创建活动,通过全行业创建活动,引领近200余家会员单位按照放心消费创建的标准开展经营活动,为人民群众提供放心舒心的家装行业服务。

尽管我委在家装行业的消费维权工作中作出了一定的成绩,但与省消保委的要求、与兄弟市消保委取得的工作成效相比还有一定的差距,我们将在省消保委的正确领导下,不断总结经验,学习借鉴兄弟市的宝贵经验,将家装行业消费维权工作做好做实。

(喻薇莉)

(上接第22页) 了为消费者在媒体上提供宣传和提示外,也考虑到家装纠纷的问题中心还是在企业自身,所以每年也针对投诉多的企业进行问题分析、总结,约谈公司进行沟通提示;组织人员走访企业工地提前发现问题;对设计师、项目经理进行培训,提升沟通学习能力等。2021年上半年通过各媒体宣传为消费者及网友线上线下提供家装知识讲

座和提示15次,为四家装饰企业做全天实地培训。通过努力进一步提升了行业市场规范性,提高了企业管理和施工工艺,提出的服务建议有效减少了家装纠纷,有利于把家装投诉纠纷化解在萌芽状态,更好为消费者建设美好的家,为大湖名城的建设和和谐城市做出一份努力。

(王水保)

合肥市建筑装饰协会家装消费“十不选”

一、无行业主管部门颁发的建筑业资质证书的企业不选;
二、不使用家装示范合同的企业不选;
三、广告宣传中标榜“几年还本”、“对半折扣”、“先装修后付款”之类宣传用语的企业不选;
四、在消保委、12315投诉平台和家装投诉站上投诉多的企业不选;
五、受过政府行业主管部门和行业协会处罚、通报的企业不选;

六、不具备企业法人身份的家装公司不选;
七、收取高额定金或工程首批款超过总款40%的企业不选;
八、业主缴纳的装修款不由签约公司控制而是直接打入“总公司”账户的企业不选;
九、以“低价套餐”作诱耳搞“钓鱼工程”的企业不选;
十、以互联网网站名义签单再转包给个人施工的不选。

打造消费维权社会共治格局 更好的维护消费者合法权益

——合肥市消保委家装消费维权工作站 2021 年上半年维权工作报告



2017 年 6 月,合肥市消保委为提高处理家庭装修服务领域消费纠纷的效率,发挥行业自律和专业技术的优势,经与合肥市建筑装饰协会共商,同意在市建筑装饰协会设立“家装消费维权工作站”,工作站依托市建筑装饰协会设立,在市消保委指导下开展工作,打造消费维权社会共治格局,更好的维护消费者合法权益。工作站现任站长王水宝同志为合肥市建筑装饰协会高级监理师、安徽省最美消费维权人物。

在省、市消保委的悉心指导和相关家装企业的大力支持下,合肥市家装消费维权工作站强化责任担当、认真履职尽责,着力解决消费者投诉案件。2021 年上半年共受理家装消费投诉 113 起。业主主要通过 12345 市长热线、政务直通车,12315 消保委、市建委、合肥市家装消费维权网、百度公布家装维权电话号码、其他新闻媒体以及合肥市建筑装饰协会等途径,由家装消费维权工作站工作人员及家装委专家组共同进行接待、协调、现场勘测、质量定责等工作。

半年来的 113 起投诉中,有 108 起经协调已解决了纠纷,1 起因公司关门无法联系,4 起协调不成走司法途径(三家是提供现场专家勘察情况说明给业主,一家是通过现场专家勘察情况说明并盖市消保委章提供),另外通过媒体对三家装饰公司投诉

问题和不积极配合调解进行曝光。目前截止还有 4 起在协调和整改中。通过处理投诉分析,因虚假宣传造成的纠纷为 9 起,占 8%;合同纠纷为 16 起,占 15%;施工中质量及材料纠纷 55 起,占 49%;收取高额定金引起纠纷为 8 起,占 7%;拖延工期问题 9 起,占 8%;保修等问题 13 起,占 12%;其他问题 3 起,占 3%;总涉及案值合计 1060 万元,为消费者直接挽回经济损失约 220 万元。其中 1 月份受理投诉 17 起、2 月份受理 6 起、3 月份受理 21 起、4 月份受理 18 起、5 月份受理 21 起、6 月份受理 30 起。投诉最高值在 5、6 月份共 51 起,占投诉总量的 50%,其原因是春节开工后,夏天处于工程收尾及验收阶段,发现问题相对集中。

从 2021 年上半年投诉问题分析简装房屋装修纠纷量有所增加,大都是小规模公司,无固定办公场所,无规范合同文本,很多消费者都是在装修现场或是茶楼签订,连公司在哪办公都不知道,有些甚至不是有工商注册的假冒公司,假合同假章。简装房装修还有一个严重的问题就是,业主签单时没有工程细致报价,没有主辅材的品牌和单价标明。大都是一口价包死,这样就给家装问题维权和终止合同带来了很大的难点,无标准的纠纷协调带来了困难。还有一些公司打电话不接或电话推诿,小问题可能去维修一下,涉及大点的漏水和严重的问题干脆置之不理,或言语恶劣,给消费者带来了很无奈和损失。

针对投诉中的问题的统计和分类分析,合肥市建筑装饰协会家装消费维权工作站近几年也是把工作关口前移,与合肥电视台(家居频道、都市房产频道、合肥新闻广播)、万家热线、合肥论坛、百度家居等媒体积极合作,主要是为广大装修消费者提供家装知识讲座和防范提示,引导消费者在家装消费中自我防护陷阱,找诚信规范有保障的企业合作,减少纠纷。

合肥市家装消费维权工作站除 (下转第 21 页)

发挥行业优势 当好参谋助手 更好维护消费者合法权益

——芜湖市家装行业协会上半年消费维权工作报告



在市消保委和市有关部门的关心指导下、在我市家装企业的大力支持和配合下,我市家装消费维权工作正朝着积极向好的方向发展,作为行业组织的我们,认真贯彻执行上级主管部门交办的各项工作和行业组织承接的各类咨询和投诉案件。2021年上半年共受理家装消费投诉案件三十起、业务咨询上百起,业主主要通过协会投诉电话 3867528 和 12545 市长热线、其他新闻媒体等途径来反映装修中的问题,由协会投诉中心工作人员进行接待、协调、现场勘察分析等工作来化解矛盾。

半年来的几十起投诉中,概括起来主要问题是以下几个方面:一是工程质量问题;二是工程延期问题;三是装饰公司倒闭而产生的问题;四是恶意诋毁、制假侵权行为。今年在工程质量问题方面我们共处理十几起因工程质量问题而引发的维权纠纷案件,主要案例在某小区装饰公司因施工操作不规范造成水管穿孔时被打破楼板被打穿而引发的业主与装饰公司三年的法律诉讼,始终得不到彻底解决,双方无奈找到我行业协会,通过几个月的座谈交流、正确引导、技术支持,成功将拖了三年的案件以新的处理方式得到解决。协会本着服务为民的宗旨,切实维护消费者利益为出发点,先后为金石城小区、蓝湖郡小区、熙悦府小区、兆通大观花园小区、杏园小区、华伦港湾以及伟星天樾小区等小区业主进行工程质量方面维权的处理。工程延期方面的投诉比较集中,主要问题集中在三期工程款后的投诉,装饰公司出现定制产品因资金支付问题,施工过程中出现业主不满意问题,施工人员跟不上等

等问题而引发的工程延期,有的一拖就是半年,造成业主在入住、生活安排带来十分不便。协会本着一事一议,快速处理的方式解决问题,一是立即组织见面调解,二是资金代管,三是调剂技术人员支持等各种方式来化解矛盾,受益于消费者。今年上半年协会会员单位中有四家装饰公司因种种原因关闭而产生一系列负面影响。协会本着以人为本,化解矛盾,减少负能,体现行业担当的宗旨,首先正面回答和接待来访人员的诉求,做好登记,了解情况、分析问题、帮助业主正确维权,化解业主的信任危机,提供后期装修方案,分步实施,以各种有利业主的方式解决出现的问题。

从 2021 年上半年的投诉问题分析,投诉量相对集中的是大型的整装和套餐公司,以交定金的形式出现,一旦业主在过程中发现问题,退款就存在纠纷,引起争论,双方会把矛盾转嫁到政府和行业部门,一旦得不到快速解决,就产生对接诉部门的信任危机,所以尽快建立和发挥上下联动机制来克服投诉中矛盾化解问题。在诚信建设方面,问题集中在极少数企业采取低开高走、以次充好的形式来欺骗消费者,然后通过增项的方式加价收费。有的私自冒用协会合同来与业主签订装修合同,扰乱了正常的市场秩序。我们对发现的印刷品进行没收,责令其整改,对企业之间、公司员工与业主之间相互恶意诋毁遇到一起查处一起、曝光一起,协会以文件的形式下发到各企业。

我行业协会针对咨询、投诉中的问题的统计和分析,协会积极适应社会需求,把工作关口前移,在备案式装修合同的修订,合同的使用作出调整,免费提供 100 本合同给每家装企,同时协会通过年初的会员企业的大量走访调研,带着问题沉下去,把会员单位的想法和要求建议带上来,认真分析,形成规范化的管理体系标准,形成文件下发,使会员单位减少和规避了风险。下一步我们将通过约谈公司提示的方式、对企业进行有效监管,对会员企业员工将进行专业技术培训来提高他们技术服务水平,增强企业管理和规范施工工艺,把生产工艺提上去,把投诉纠纷降下去,发挥行业优势,为相关部门当好参谋和助手作用贡献一份力量。

(周拥军)

长三角消保委联盟召开工作研讨会总结成绩研讨工作

7月22日下午,长三角消保委联盟工作研讨会在上海召开。上海市消保委秘书长、上海市市场监管局二级巡视员陶爱莲,江苏省消保委副主任兼秘书长陆惜春,浙江省消保委副主任兼秘书长崔砺金,安徽省消保委副主任兼秘书长吴瑞卿参加会议。

会议由2021年长三角消保委联盟轮值秘书长崔砺金主持。会议听取了《长三角消保委联盟2021年上半年工作总结》,并围绕长三角消保委联盟下半年工作安排进行了探讨。会议原则同意长三角消保委联盟关于下半年主要工作的安排。

上半年工作成效

1、开展“禁限塑新规执行情况调查”,发布《长三角禁限塑新规消费侧研究报告》

2020年12月至2021年2月,组织开展了长三角禁限塑新规消费侧专题调研。四地消保委通过实地体察、线上线下问卷调查、专家机构及塑料袋生产企业、零售餐饮企业座谈等形式多维度、全产业链视角汇总情况。

3月9日,四地消保委联合发布《长三角禁限塑新规消费侧研究报告》。相关工作专报获浙江省高兴夫副省长批示,并被浙江省政府办公厅以头条形式上报至《专报国办信息》。该项目为长三角消保委联盟一季度合作项目,已形成《长三角禁限塑新规消费侧研究报告》报至中央有关部门。

2、制定并实施《长三角消保委联盟议事规则》

为贯彻落实《长三角地区消费者权益保护委员会消费维权一体化合作协议》,推动长三角消保委联盟务实高效合作,由浙江省消保委牵头制定了《长三角消保委联盟议事规则》,并经四地消保委会签后联合发文。

3、发布2020年度投诉统计分析、节假日消费提示

1月8日,发布2020年度长三角消保委联盟投诉统计分析。经统计,2020年长三角消保委联盟共受理消费者投诉455764件,为消费者挽回经济损

中国消费网
www.ccn.com.cn
《中国消费者报》官网

国家市场监督管理总局主管
中国消费者协会主办

要闻 市场监管 消协动态 抽检·比较试验 3·15观点 车评台 楼市·家 金融 新消费·电商

当前位置: 首页 > 要闻

长三角消保委联盟上半年投诉统计分析发布 这5个行业成为投诉热点

2021-07-21 17:44

本文来源: 中国消费者报·中国消费网 作者: 刘浩

分享到:   

中国消费者报报道(记者刘浩)近日,记者从长三角消保委联盟了解到,2021年上半年长三角消保委联盟受理投诉228098件,投诉热点集中在网络购物、汽车消费、美容美发服务、教育培训服务以及家用电器领域。

据统计,2021年上半年,长三角消保委联盟共受理消费者投诉228098件,为消费者挽回经济损失5.16亿元。其中,上海市消保委受理投诉95275件,江苏省消保委受理投诉96176件,浙江省消保委受理投诉27805件,安徽省消保委受理投诉8842件。2021年上半年,长三角消保委联盟共受理消费者咨询512592件。按投诉类别分,商品类投诉共110625件,占投诉总量的48.5%;服务类投诉共117473件,占投诉总量的51.5%。

热点一

网络交易问题突出

今年5月,浙江省温州市瑞安市消保委接到一起网络直播带货群体投诉,一家登记注册地在杭州的培训机构

失4.94亿元。分析梳理了网络消费、长租公寓、交通运输旅游等涉疫纠纷、教育培训服务、社区团购等投诉热点问题。2月1日,发布长三角消保委联盟2021年春节特别提示。6月17日,发布长三角消保委联盟发布“6.18”大促消费提示。针对各大电商平台铺天盖地的促销活动、直播带货等问题作出消费提示,提醒各电商平台、商家要更好地保护消费者合法权益。央视新闻、央视网、央广网、中新网、凤凰网、环球网、文汇报、上观新闻、中国消费者报等多家主媒体进行了报道。

4、推进“长三角消费投诉云平台”建设

长三角消费投诉云平台自去年开通以来,进一步实现了长三角消费投诉“一体化”。作为长三角地区消费者、经营者和消保委的三方在线平台,省去投诉中转过程,实现消费者与经营者信息“零距离”同步,为消费者与经营者搭建了跨区域先行和解的“快车道”。

消费者通过进入微信小程序(或支付宝页面)搜索“长三角消费微投诉”,选择所要投诉的企业所在地的长三角省市,即可便捷投诉,由入驻企业先行和解。

5、开展“厉行节约、反对浪费”消费专题活动



3月2日,浙江省消保委邀请省局相关处室、省餐饮协会、美团、饿了么等相关企业代表,就禁塑令和反对餐饮浪费的情况召开座谈会,充分听取、吸收各方意见,形成政府专报。

上海市消保委开展了“抵制餐饮浪费 引领绿色节约消费新风尚”主题活动,公开发布倡议,呼吁广大消费者、餐饮服务企业、餐饮平台企业做“光盘行动”的实践者、传播者、推广者,构建绿色文明的良好餐饮生态。

2月2日,安徽省消保委与美团签署战略合作协议,开展反对餐饮浪费等活动。3月12日,指导省餐饮行业协会主办了“厉行节约、反对浪费”倡议活动。省餐饮行业协会发布了《“守护安全 畅通消费 厉行节约 反对浪费”倡议书》,得到首批24家较有影响力的餐饮企业积极响应。

6、开展“长三角特色伴手礼”评测活动

按照联盟开展“长三角特色伴手礼”活动统一征集、分层评测、集中发布,各地同步开展评测活动的年度工作要求,制定了《长三角特色伴手礼评测活动方案》。

上海市消保委3月底启动2021上海特色伴手礼征集活动。5月23日、24日,分别举办食品类和百货文创类初选轮评测。排名靠前的34件食品类产品和66件百货文创类产品进入第二轮甄选环节。浙江省消保委于3月份启动了2021年浙江特色伴手礼征集活动。并于近期对评选场馆设置、产品展示、2020年浙江特色伴手礼企业续评问题、推荐参评长三角特色伴手礼企业等问题进行了讨论。安徽省消保委拟从46个首届安徽伴手礼、28个安徽消费体验馆中优选出代表安徽品质与特色的优质产品,参加长三角伴手礼评测。江苏省消保委联合省非物质文化遗产保护协会、省老字号企业协会完成2021年“江苏好礼 舒心相伴”江苏特色伴手礼评测活动初审,并对入围的50+极具江苏特色的伴手礼,进入线上评选阶段。

下半年的工作安排

1、按计划推进“长三角特色伴手礼”评测工作

四地消保委以“长三角消保委联盟”的名义统一发布“长三角特色伴手礼”评测活动公告,并在历年评测的基础上,于9月初分别推荐25款伴手礼。长三角消保委联盟将在9月下旬召开的发布会上公开发布100款“2021长三角特色伴手礼”,并制作宣传专刊。

2、联动组织乘用车空气净化器比较试验

长三角地区乘用车净化器生产企业相对集中,针对目前市场上乘用车空气净化器产品存在使用效果与宣称性能差别大、产品实际净化效果不明显、相关标准体系不完善等问题,联动组织开展乘用车空气净化器比较试验,推动首个具有规范性的《车载空气净化器团体标准》落地。

3、发布2021年长三角消费投诉情况分析

通过消费投诉大数据分析,梳理2021年长三角年度消费投诉关键词,聚焦关键问题,分析投诉成因,并通过媒体向社会发布。

此外,四地消保委还将联动开展消费调查,为长三角高峰论坛做准备;江苏省消保委将于近期组织长三角消保委联盟市级秘书长培训。

(长三角消保委联盟)

发挥消费者组织的作用 更好保护消费者个人信息

在信息化时代,个人信息保护已成为广大人民群众最关心最直接最现实的利益问题之一。8月20日,全国人大常委会会议表决通过《个人信息保护法》。

这部维护个人信息安全的专门法律,明确了个人信息保护的相关规则和各相关方的权利义务,全方位构筑起个人信息保护的“金钟罩”,彰显了党和国家保护个人信息安全的决心。这部法律既是从维护个人在数字化时代的人格尊严和公平实践的角度制定的,也充分考虑了数字经济发展的合理需求和趋势,明确不得过度收集个人信息、大数据杀熟,对人脸信息等敏感个人信息的处理作出规制,完善个人信息保护投诉、举报工作机制等。

长三角四地消保委一直以来非常重视消费者个人信息安全。2017年12月,江苏省消保委就北京百度网讯科技有限公司涉嫌违规获取消费者个人信息且未及时回应提起消费民事公益诉讼,该案是全国首例针对个人信息安全提起的公益诉讼,最终企业所涉问题得到整改。2018年,上海市消保委在国内最早开展对手机APP权限相关评测,连续三期评测引起了社会广泛重视,推动了国家相关部门对APP违法违规收集使用个人信息专项治理行动。2019年9月,上海市消保委还与央视“3·15”晚会合作开展了第四期评测,针对手机APP中SDK插件的个人信息保护专项评测,调查结果在2020年“3·15”晚会予以公布。

个人信息保护成为消费者权益保护领域热点问题之一。消费者个体的力量是微弱的,需要发挥消费者组织的作用。作为法定的保护消费者合法权益的社会组织,消保委有责任贯彻落实《个人信息保护法》,发挥积极作用。为此,长三角消保委联盟对发挥消保委作用提出三点建议:

一是希望政府部门在监管和执法中加大消费者的参与力度。更多地听取广大消费者和消保委的意见建议,督促个人信息处理者切实履行《个人信息保护法》所规定的义务,帮助广大消费者主动发挥主人翁作用,重视消费者在消费过程中反映的个人信息安全问题和投诉,实现消保委的体察调查和

部门监管执法的联动。

二是建议专业机构对消保委开展的保护消费者个人信息的工作予以更多支持。开展个人信息保护工作需要从数据产生、收集、使用等各个维度收集信息,涉及到专业技术、设备、人员和算法等,专业性极强。从消费者反映的问题表象剖析根源,需要大量的专业机构的介入。建议各方专业机构与消保委建立长效合作机制。

三是呼吁建立消费者权益保护基金。消保委开展个人信息保护涉及面广、技术难度高。需要收集了解经营者违法获取消费者信息渠道和手段,进行专业评测和调查,工作开展需要大量的人力和专业机构的参与,现有的工作经费无力承担。因此,建议参照国际国内成功经验,通过建立消费者权益保护基金,为消保委更好地贯彻落实《个人信息保护法》提供保障。

(长三角消保委联盟)



安徽省消保委 2021 年第三季度投诉分析报告

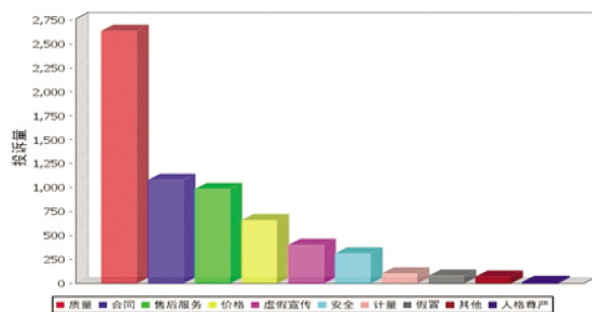
2021 年第三季度,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 6353 件,较去年同期的 4572 件上升了 28.03%。已解决 6250 件,解决率 98.38%,为消费者挽回经济损失 1028.53 万元,共接待消费者来访、咨询 23807 人次。

受理投诉与 2019 年同期变化表

项 目	2021 年第三季度	2020 年第三季度	变化幅度
受理数(件)	6353	4572	↑ 28.03%
解决数(件)	6250	4471	↑ 28.46%
挽回损失(万元)	1028.53 万	758.17 万	↑ 35.66%
加倍赔偿案件(件)	1	8	↓ 87.5%
加倍赔偿金额(元)	142	13420	↓ 98.94%
政府罚没款(元)	6002	24600	↓ 75.60%
来访咨询(人次)	23807	18936	↑ 25.72%

一、投诉性质分析

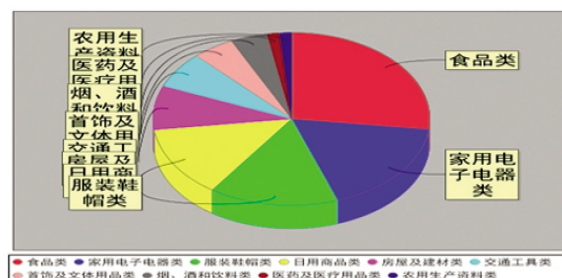
根据投诉性质分析(如图所示),质量 2636 件,占 41.49%;合同 1081 件,占 17.02%;售后服务 986 件,占 15.52%;价格 662 件,占 10.42%;虚假宣传 403 件,占 6.34%;安全 313 件,占 4.93%;计量 105 件,占 1.65%;假冒 81 件,占 1.27%;其他 71 件,占 1.12%;人格尊严 15 件,占 0.24%;其中,质量、合同、售后服务、价格、虚假宣传占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2021 年	比重	2020 年	比重	比重变化
质量	2636	41.49%	1488	32.55%	8.94
合同	1081	17.02%	608	13.3%	3.72
售后服务	986	15.52%	557	12.18%	3.34
价格	662	10.42%	306	6.69%	3.73
虚假宣传	403	6.34%	424	9.27%	-2.93
安全	313	4.93%	196	4.29%	0.64
计量	105	1.65%	53	1.16%	0.49
假冒	81	1.27%	83	1.82%	-0.55
其他	71	1.12%	853	18.66%	-17.54
人格尊严	15	0.24%	4	0.09%	0.15

二、投诉商品分析

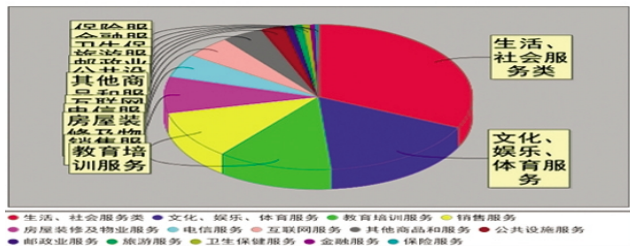
根据投诉商品分析(如图所示),食品类 1039 件,占 16.35%;家用电子电器类 681 件,占 10.72%;服装鞋帽类 582 件,占 9.16%;日用商品类 514 件,占 8.09%;房屋及建材类 319 件,占 5.02%;交通工具类 260 件,占 4.09%;首饰及文体用品类 190 件,占 2.99%;烟、酒和饮料类 166 件,占 2.61%;医药及医疗用品类 57 件,占 0.90%;农用生产资料类 51 件,占 0.80%;其中,食品类、家用电子电器类、服装鞋帽类、日用商品类、房屋及建材类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2021 年	比重	2020 年	比重	比重变化
食品类	1039	16.35%	601	13.15%	3.2
家用电子电器类	681	10.72%	556	12.16%	-1.44
服装鞋帽类	582	9.16%	307	6.71%	2.45
日用商品类	514	8.09%	442	9.67%	-1.58
房屋及建材类	319	5.02%	274	5.99%	-0.97
交通工具类	260	4.09%	195	4.27%	-0.18
首饰及文体用品类	190	2.99%	117	2.56%	0.43
烟、酒和饮料类	166	2.61%	86	1.88%	0.73
医药及医疗用品类	57	0.90%	50	1.09%	-0.19
农用生产资料类	51	0.8%	37	0.81%	-0.01

三、投诉服务分析

根据投诉服务分析(如图所示),生活、社会服务类 799 件,占 12.58%;文化、娱乐、体育服务 414 件,占 6.52%;教育培训服务 301 件,占 4.74%;销售服务 267 件,占 4.20%;房屋装修及物业服务 204 件,占 3.21%;电信服务 127 件,占 2.00%;互联网服务 124 件,占 1.95%;其他商品和服务 108 件,占 1.70%;公共设施服务 63 件,占 0.99%;邮政业服务 23 件,占 0.36%;旅游服务 22 件,占 0.35%;卫生保健服务 22 件,占 0.35%;金融服务 13 件,占 0.20%;保险服务 7 件,占 0.11%;其中,生活、社会服务类、文化、娱乐、体育服务、教育培训服务、销售服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2021 年	比重	2020 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	799	12.58%	623	13.63%	-1.05
文化、娱乐、体育服务	414	6.52%	265	5.80%	0.72
教育培训服务	301	4.74%	85	1.86%	2.88
销售服务	267	4.2%	354	7.74%	-3.54
房屋装修及物业服务	204	3.21%	118	2.58%	0.63
电信服务	127	2%	64	1.40%	0.6
互联网服务	124	1.95%	34	0.74%	1.21
其他商品和服务	108	1.70%	201	4.40%	-2.7
公共设施服务	63	0.99%	99	2.17%	-1.18
邮政业服务	23	0.36%	31	0.68%	-0.32
旅游服务	22	0.35%	14	0.31%	0.04
卫生保健服务	22	0.35%	10	0.22%	0.13
金融服务	13	0.2%	2	0.04%	0.16
保险服务	7	0.11%	7	0.15%	-0.04

四、商品房及房屋中介专项分析

随着房地产经济的发展和住房制度改革的不
断深入,商品房在居民生活消费中的地位日趋重
要,有关商品房及房屋中介消费领域的咨询、投诉
也与日俱增。数据显示,三季度共受理关于商品房
及房屋中介消费领域的投诉 147 件,反映问题如
下:

(1)房屋质量堪忧 房屋质量差,墙体及天花板
开裂地基下沉,屋面渗水漏水,管道渗漏等始终是
困扰消费者的问题,尽管这些问题大多不影响安全
使用,但都会提高消费者装修预算甚至返工的问题。

(2)宣传与实际情况不相符 开发商精通包装



之道,在销售过程中通过图片文字、现场展示、口头
承诺等形式向消费者做出引人误解的虚假宣传或
作出虚假承诺。

(3)预付款项退还难 对于预付的款项,消费者
一般以定金、认筹金或意向金的方式与开发商约
定,但是由于双方信息获取不对等,当消费者预付
款项后发现其他关于房屋的信息不符时,要求退还
预付款项,往往会出现开发商拒绝兑现退款承诺或
推诿拖延现象。

(4)房屋购买后问题重重 部分消费者反映购
买房屋后,房产证迟迟不能办理,给消费者申报户
口,子女入学入托带来麻烦;合同约定的房屋面积
与房产证登记面积不符,不肯退还余款;开发商擅
自变更房屋结构擅自改变公共场所用途;房屋有质
量问题开发商及物业未能及时履行商品房的维修
义务等。



案例：2019年11月滁州天长市消费者潘某在天长市某房产公司订购一套房屋，订购房屋的同时还签订了无理由退房协议，协议书规定购房人自签署《商品房买卖合同》及《无理由退房协议书》之日起至办理入住手续前的任何时间，购房人享有无理由退房的权利。2019年11月自潘先生签订合同后，房产公司却一直不能正式网签，故于2020年11月9日申请无理由退房。房产公司却以各种理由迟迟不予以退款，2021年6月潘某投诉到天长市消保委。市消保委接诉后立即安排专人调查，消费者投诉属实。经消保委工作人员沟通调解，最终达成一致意见：被诉房产公司安排专人处理退款事宜，7月下旬消费者收到退房款64万余元。

2021年7月20日合肥市肥西县消保委接到消费者宋某的投诉，他称7月10日在上派镇某房地产开发有限公司开发的楼盘缴纳了40000元认筹金，准备参与选房，但是后来不想选房了，要求商家退款，但商家表示45个工作日后才可退款，消费者故投诉。县消保委工作人员接到投诉后，立即联系房地产开发商，指出依据法规，商家应承担的义务。最终商家态度较好，积极配合，予以退款，消费者已于7月26日收到退款。

消保委提醒：消费者在购买房屋前要注意了解当地购房政策，查验开发商“五证”和“两书”，按照自己自身经济实力与需求购买，谨慎交付定金，签订买卖合同是看清楚文本条款，开发商所承诺的优惠调解全部要写入购房合同中，保存好楼盘宣传资料、缴费相关凭证，遇到问题及时维权。

房屋中介专项分析

随着近年房地产市场活跃，二手房房屋中介服

务投诉仍是维权热点，三季度共受理房屋中介投诉9件，问题主要包括中介机构发布虚假房源、隐瞒房屋真实情况、乱收费等。中介工作人员利用消费者信息不对等收取高额代办费、评估费、银行贷款手续费，收费后不兑现承诺，或者以各种理由和借口拒绝退还定金和相关费用。

案例：消费者耿女士于2021年7月5日向蚌埠市消保委投诉该市某房产信息服务有限公司。消费者与购房者董某于2021年4月18日在中介处签订买卖合同，当时合同中规定80天内购房者董某付清房款，完成房屋买卖交易。签订购房合同时，中介收取消费者中介费1万元，收取董某购房定金7900元。签订购房合同后，购房者董某于2021年5月6日告知中介，由于资金困难无法继续购买房屋。但是中介一直隐瞒该情况，直到2021年6月4日才告知消费者上述情况。耿某在得知上述情况之后，多次要求中介解除房屋买卖合同，以便自己能够继续出售房屋。但是中介以各种理由进行拖延，不予解除买卖合同，也不退还消费者耿某的中介费。后经过蚌埠市消保委调解，中介最终退还卖房者10000元中介费，同时也退还了购房者董某7900元。

消保委提醒：消费者买卖二手房过程中需要注意：一、通过房地产经纪机构（中介公司）购买存量房（二手房），要选择经营证照齐全、场所公示信息完整、信用良好的房地产经纪机构，认真查看其门店是否经过房地产主管部门备案；二、不要买不符合交易条件的房屋，认真查看房屋产权证书，充分了解卖房人对拟出售房产是否具有完全处置权，并对房屋进行实地勘察，完全了解房屋的权益状况。没有产权证书的二手房禁止交易。三、为保护存量房交易和资金安全，买卖双方应尽量选择存量房交易结算资金交易保证机构进行交易资金代收代付。四、房地产中介机构或者执（从）业人员不得代收代管存量房交易资金。

五、校外培训类投诉分析

随着国家“双减”政策出台，部分校外教育培训机构投诉增多，三季度共受理课外辅导类投诉45

件,侵害消费者权益行为主要存在于以下方面:一是由于“双减”政策规定不允许利用节假日补课,很多家长考虑平日上课时间,只能退费,但商家可能资金周转问题,一直拖延退费。二是受离职潮影响,原有师资力量无法保证,擅自更换教学内容,造成消费者不满。三是个别小培训机构无法生存,突然关门卷款跑路。

案例:2021年8月16日,灵璧县消保委接消费者何某投诉,称其女儿今年7月在灵璧县某教育机构报名补习班,共缴纳2500元(40节课),8月初接受培训共20节课,现因疫情原因,培训机构停课,剩余20节课无法培训,于是要求该培训机构退回剩余课程的费用(1250元),机构拒绝,希望有关部门核实情况并解决退费问题。县消保委接到投诉后,及时联系该培训机构核实有关情况,积极宣传与消费者权益保护相关的法律知识,督促经营者履行法定责任与义务,最终,该机构同意退还消费者剩余培训费用。

淮南市消费者尹某的女儿在某校外舞蹈培训机构学习舞蹈,由于任课老师经常更换,学习效果不好,尹某在与机构协商退费时机构却说,交费前就已经明确不退学费,缴费单据上也写明了“学费不退”。尹某无奈向淮南市消保委投诉。市消保委接到投诉后,联系经营者了解情况,并指出消费者中途退学并非全是消费者原因,且该舞蹈培训机构没有与消费者签订合同,后请市教体局参与处理,最终舞蹈培训机构退还未学完的学费3000余元。

消保委提醒:家长应请遵循教育规律和孩子成长规律,理性看待参加校外培训机构的作用,不盲目攀比,减轻孩子校外培训负担和自我的经济负担。

一、选择信誉良好的机构,签订合同要慎重。消费者要对培训机构的师资力量、加盟信息作核实,对机构教学环境做实地考察,最好试听一下教课内容。把经营者有关宣传及口头承诺写入合同条款,明确双方权利义务。

二、看清培训机构模糊退费规则。退费从法律层面分析其实就是提前解除合同,如果一方不同



意,则需要根据双方签订的协议来定,如果需要强制解除合同,则需要消费者举证对方存在违法情形,如果消费者认为商家的违约金过高,可以要求人民法院或者仲裁机构来进行调整。

三、预付消费要谨慎。消费者付款后往往处于被动的地位,一旦出现问题,权益难以得到保障,所以要与培训机构签订《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》,并通过校外培训机构学员预缴费系统报名缴费,以便实行资金监管。每次缴费时间不要超过三个月。

四、变更合同需要双方协商一致。受政策影响,商家存在压缩减少课程、周末线下培训改为线上培训等行为,消费者应根据自身实际,对培训质量、培训效果等影响,及时有效和商家做好沟通协调,必要时可以提出取消、变更培训服务,如退费、补课等。

五、尽量避免个人原因违约。调查显示,有的家长盲目替孩子报名培训班,孩子却因为听不懂抵触上课,导致退款纠纷。

六、出现问题及时维权。发生消费纠纷,消费者可收集整理相关证据,及时向消保委或有关行政部门投诉,也可以到法院提起诉讼,维护自己的合法权益。

省消保委同时警示经营者诚信经营,妥善处理消费纠纷。不得以诱导、欺骗等方式销售培训服务;尊重消费者知情权,强化师资力量,不得擅自更改教学内容,不得故意拖延退费或设置不合理扣费项目。

(投诉部)

电动自行车起火爆炸事故频发,这六点莫忽视

近年来,电动自行车以其经济、便捷等特点,成为广大消费者中短途出行的重要交通工具,据中国自行车协会 2020 年 11 月披露的数据显示,近年来,我国电动自行车年销量超过 3000 万辆,社会保有量接近 3 亿辆。

与此同时,电动自行车起火爆炸事故也呈现多发的态势。如,今年 5 月 10 日,四川省成都市一小区电梯内电动车发生起火爆燃,仅 3 秒钟,火焰就吞噬了整个电梯间,造成电梯内 5 人不同程度烧伤,其中一名 5 个月大的婴儿 8 根手指指尖脱落,形成了永久性残疾。又如,今年 7 月 18 日,浙江省杭州市一辆电动自行车在行驶途中突然自燃起火,车辆上的父女两人当场被大火吞噬,经医院诊治,父亲烧伤面积超过 90%,除了烧伤,还有肺部的爆炸伤;女儿烧伤面积达 95%,病情极其危重。

据应急管理部消防救援局 2021 年 7 月发布的信息显示,今年以来,全国发生电动车火灾事故 6462 起。从火灾场所看,居民住宅、自建房和沿街门店是电动车火灾高发场所。从起火原因看,电气故障和自燃是造成电动车火灾的主要原因,分别占电动车火灾总数的 62.1%和 23.5%;而过度充电、电池单体故障、电气线路短路是导致电动车电气火灾的根本原因。从发生月份看,电动车火灾随气温升

高呈逐月上升的趋势明显,6 月份 1215 起,相比 1 月份增幅高达 56%。

对此,中消协联合国家轻型电动车及电池产品质检中心向消费者发出消费警示:

务必到正规的经营商处购买

2019 年以来,市场监管总局已先后三次组织对电动自行车产品实施了国家监督抽查,2019 年抽查 80 批次、2020 年 2 季度抽查 158 批次、2020 年 4 季度网抽 39 批次,不合格发现率分别为 28.8%、15.1%、25.6%。抽查发现的主要质量问题集中在电气装置、车速限值、淋水涉水性能和车速提示音等七个方面。其中,电气装置项目不合格就极易引发火灾事故。因此,消费者务必到正规销售场所或者口碑较好的电子商务经营者处购买电动自行车。选购时,还应仔细核查是否具有强制性产品认证(CCC 认证),相关零部件参数是否与合格证上标示一致(如电池类型、容量、型号等)。远离“三无”或者非标、超标电动自行车。

使用原装充电器适度充电

原装充电器与电池的充电保护功能相适配,而其他充电器则缺乏此方面的保障,在充电过程中可能会损坏电池而增加安全风险。此外,在充电时,一要注意避免过度充电。充电时间过长不仅会影响电池性能,还容易因电池持续高温发热而引发起火爆炸,因此,电量充满后要及时切断电源。二要注意规范布线。切勿贪图方便而私拉乱接电线或飞线充电,线路过载易引发火灾,建议加装短路和漏电保护装置。三要注意充电环境。如夏季温度较高,刚使用完的电动自行车电池会比较热,此时切勿立即充电。充电时,要将充电器放在容易散热的地方,并随时检查充电情况,尽量不选择夜间睡眠时充电。

切勿非法改装电动自行车





一般情况下,正规厂家生产的电动自行车及电池符合相关安全标准,很大一部分爆燃事故是由非法改装造成的。据了解,当前存在一些擅自增加电池容量或是将体积大、容量小的铅酸电池非法改装成体积小、容量大的锂电池等情况。在改装过程中容易破坏整车电气线路的安全性能,从而引发车辆电气线路过载、短路等故障,火灾事故的机率也相对增大。中消协、国家轻型电动车及电池产品质检中心提醒广大消费者切勿非法改装电动自行车。若电动自行车电池已过有效期或者在有效期内发生质量问题需要更换的,尽量更换同款电池产品,避免因电池不适配而引发事故。

选择统一配置的充电和停放地点

不少消费者习惯将电动自行车进楼入户停放、充电,有的甚至停放在公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口等公共区域,一旦起火燃烧,产生的火焰和高温有毒烟气在很短时间内充满整个空间和通道,不利于人员疏散逃生。对此,2021年8月1日起施行的《高层民用建筑消防安全管理规定》第三十七条明确“禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电。”并“鼓励在高层住宅小区内设置电动自行车集中存放和充电的场所。”因此,不要将电动自行车推进楼内,更不要将拆卸下来的电池拿入室内进行充电。充电、停放电动自行车时要服从小区统一管理,选择具有较高安全保障的地点。

增强安全意识,勤检查、常维护

消费者应当主动学习和了解电动自行车安全

使用以及有关消防知识,注意科学用车,避免电动自行车或者电池出现暴晒、淋雨等情况,同时也尽量远离温度过高的热源,以免影响锂电池本身的散热性能,造成电池内部温度过高,导致隔膜熔穿和短路现象。建议每年到销售点或者有资质的维修场所对电动自行车的线路、电池等零部件进行检查、保养和维护,切忌擅自拆卸电气保护装置。在检查过程中发现线路存在老化、磨损等情形或者电池已经出现质量问题影响电动自行车安全使用的,要及时予以更换,避免“超期服役”。

积极维护自身合法权益

《消法》规定,消费者依法享有人身财产安全权、知情权、获得赔偿权、监督权等权利。因此,消费者在购买或者维修电动自行车时,要主动索取发票等购货凭证或者服务单据。消费者发现经营者生产或者销售的电动自行车没有CCC认证、相关零部件参数与合格证上不一致,或者不符合电动自行车相关强制性国家标准的,可以通过12315热线电话或者信息化平台向市场监管部门举报,提供案件线索。消费者因电动自行车质量原因造成人身伤害的,可以向经营者请求赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复所支出的合理费用,以及因误工减少的收入。经营者拒绝赔偿的,可以向市场监管部门或者消协组织进行投诉。

中消协认为,制造商、经销商要切实承担产品质量安全第一责任人的义务,要通过不断提高电动自行车的安全性能,积极投入电池技术创新,降低电动自行车起火爆炸风险,从而保障消费者安全权。同时,我们敦促物业服务经营者要积极建设电动自行车集中停放场所和具备定时充电、自动断电、故障报警等功能的智能安全充电设施,解决消费者面临的电动自行车充电难、停放难等实际问题。

(中国消费者协会)

暴雨来袭 车辆赔偿指南看这里！

今年夏天，河南省遭遇极端强降雨，郑州市日降雨量，突破有气象记录以来历史极值。

持续强降雨，导致郑州部分街道积水严重，市民生活受到影响。在此次洪灾中许多车主的车辆因此而受损。那么，车辆受损保险赔不赔、怎么赔？现对几个常见问题，对车辆投保的消费者做如下提示：

车辆原地停放被淹

有车损险的，全额赔付！

静止状态下被淹造成损失，只要投保车损险，就属于保险公司的赔偿范围内。这其中就包括了停在车库里发生水浸车，车辆因此产生的损失，就是车损险的保障对象，保险公司要进行全赔。车辆在禁止状态下被淹，切记不要挪动车辆，应及时报案和拍照，走理赔程序。

车辆行驶中被淹

2020年9月19日之后买的车险，有车损险，全额赔付！盗抢险、玻璃险、发动机涉水险等附加险已并入车损险，不用额外购买就能理赔。

2020年9月19日之前买的车险，有车损险+涉水险，全额赔付。

如果因积水深浅无法判断清楚，开过去导致发生损失，购买了车损险+涉水险的，保险公司会全额赔付；只买了车损险，而没有买涉水险的，则只负责赔付除发动机以外的损失。

为什么会有区别呢？

2020年9月车险改革，将盗抢险、玻璃险、发动机涉水险等附加险并入车损险。只要购买了车损险，就不需像以前那样再投保涉水险了。

中国银保监会《关于实施车险综合改革的指导意见》，自2020年9月19日起开始施行。

规定“在基本不增加消费者保费支出的原则下，支持行业拓展商车险保障责任范围。引导行业将机动车示范产品的车损险主险条款在现有保险责任基础上，增加机动车全车盗抢、玻璃单独破碎、自燃、发动机涉水、不计免赔率、无法找到第三方特约等保险责任，为消费者提供更加全面完善的车险保障服务。”

什么情况下保险公司会拒赔？

1.没有车损险不赔。

2.未年检车辆不予赔偿。保险规定中指出保险公司只对合格、合法车辆生效，未年检的车辆属于不合格车辆，按照规定是不能上路行驶的，保险公司有权拒赔。

3. 涉水熄火后强行二次启动发动机不予赔偿。如果车子被淹之后，你还试图进行二次发动，由此造成发动机损坏，属于人为造成的损失，保险公司有权拒赔。

车辆在行驶过程中涉水如何正确行驶呢？

1.应该减速或停车观察

汽车行驶途中，遇到积水路面，只要水位达到保险杠或轮胎的三分之二处，再涉水行驶就有一定的危险了。速度快会增加汽车的实际过水深度，导致雨水从机舱或从底盘进入驾驶室内。应避免与大桥逆向迎面行驶。如通过观测，水位较高，应尽量绕行，勿强行通过。

2.不停车、不换挡，油门不回收

汽车涉水时除了要保持较低的车速外，还要尽可能不停车、不换挡，油门不回收，也不要加速。应该低挡中高油门匀速通过，而不能快速驶过溅起大浪或水花。

3.汽车在水中熄火，切不可立即启动

应尽快采取措施把汽车拖到积水少的安全地点。发动机进水是非常严重的问题，水可以通过空气滤芯从进气门进入，再由进气管进入缸体。此时千万不要再尝试启动发动机，否则极可能造成发动机曲轴、连杆等重要部件变形，造成汽车发动机抖动，严重的可以折断部件。在水中熄火很可能导致发动机进水，熄火后只能挂空挡拖车进修理厂清理。

4.涉水后，及时排除刹车片水分

尤其是鼓刹制动的汽车，否则车辆在涉水后会失去制动，造成严重危险或事故。具体操作是：低速行驶同时踩油门并轻踩刹车，不会一脚两用的人可以多次踩刹车，此时注意车速一定要慢。反复多次，使刹车鼓与刹车片通过摩擦产生热能蒸发排干水分。

(消费指导部)

假日出行 租车“四要”

假期旅游期间,对于想异地租车自驾游的消费者,安徽省消保委提醒您注意以下四点:

首先,一定要选择正规、有资质的汽车租赁公司。当前汽车租赁市场鱼龙混杂,消费者无论是去实体店现场租车,还是通过网上平台租车,最好选择规范、有知名度、信誉好的汽车租赁公司,以减少许多不必要的麻烦。

其次,消费者与汽车租赁公司签订合同时,一定要注意租赁合同的内容。在租车时不可忽视合同中应明确约定的内容,如不同阶段付费金额、交车时间、车辆状况、提前或延后还车的解决办法等。

合同中可能存在的违约风险。目前绝大部分租车公司都要求承租人合理使用租赁车辆,对于车辆在使用过程中发生的损坏要进行赔偿,个别租赁公司便在此处设下陷阱。例如有的租车公司对受损车辆应支付的修理费用陈述模糊,没有统一标准,有的规定是车辆折旧费的20%,还有则规定是40%。消费者如果在签约前没有认真阅读,一旦出现事故产生纠纷,便只能吃“哑巴亏”了。

第三,提车前要仔细检查车况,避免还车时发生不必要的纠纷。从汽车租赁公司提车时,消费者要对车辆进行全面的检查,主要包括车辆的各种证件和车辆的外观以及主要零部件,查看车体有无刮痕或其他部件有无损伤(如果发现问题,应要求其进行登记,防止事后“有理说不清”);打开发动机舱盖,查看冷冻液、润滑油、电瓶的状况;再坐进驾驶室查看油表、刹车系统、空调是否正常。如果车辆有日



行驶里程数限制,还要特别注意仪表板上的里程总数。

此外,要仔细检查租用车辆的年检和车辆状况,通过试驾来看车辆状况。对容易发生的问题进行约定,特别是由于租车公司隐瞒车辆安全隐患导致事故的情况,最好进行责任划分约定,防止因知情权被侵害导致人身安全受到损害。

第四,消费者在签订合同时,一定要了解车辆保险的情况,以防万一。一定要看清保险手续、条款、险种是否齐全。如果车辆保险不全,一旦出现事故,消费者将会遭遇很大损失。一般情况下,一辆车的保险包括:车损险、第三者责任险、第三者商业险、自燃险、司乘险等;务必认真阅读保险条款,清楚了解保险所包含的内容。按照惯例,消费者支付的租车款里面已经包含了保险,但是一些租赁公司却投机取巧,并未购买保险或者只购买了一部分保险。如果事先没有约定清楚,超出保险额度的损失就要由消费者自己承担。一旦租赁期间车辆发生事故,消费者要立即联系交管部门和租赁公司,并要保护好现场,以便交管部门和保险公司处理事故。

出行时消费者要带齐身份证、驾驶证等相关证件。消费过程中,一定要注意保留发票、收据、合同、保险等相关凭证,通过网上租车的,还应注意保留聊天记录、交易记录等关键信息。在合法权益受到侵害时,可先与商家协商解决,表达合理诉求、依法进行维权,必要时可向有关部门或者消保委组织进行投诉。

(消费指导部)



省消保委联合约谈显效力 预付式消费群体投诉即时化解

今年暑假期间,5名消费者共同在合肥市某健身馆购买了暑期班游泳课程,并预付了全部款项。后经营者单方面表示,因受新冠疫情影响,消费者原定于暑期开班的健身课程无法开课,需要延期至明年或改成周末班。消费者明确表示拒绝并要求退还全部款项。双方产生争议,消费者投诉。省消保委和省12315指挥中心联合召开约谈会。

约谈会上,省消保委指出,双方就服务期限、服务地点、服务内容等进行了明确的约定,合同合法有效。经营者提出个别退费会影响公司发展故不予退款与经营者履行合同义务无法律上的必然关系。此外,目前该服务合同并无实际履行且已丧失继续履行的客观条件,故消费者可以主张解除并要求退款,经营者不得单方面变更合同。

省消保委强调,经营者应该遵守法律,尊重消

费者,坚守规矩意识。同时要求经营者不得拖延,及时解决消费者诉求。经营者当即表态接受消保委意见,尽快解决纠纷。9月22日,消费者已确认全部退款,该起纠纷圆满解决。

该起案件的成功调解对于解决预付式消费问题具有示范借鉴意义。作为先付款后消费的预付式消费,在美容美发、洗浴、餐饮、健身等服务领域被广泛使用。然而,预付式消费是近年来投诉相对比较集中的领域,涉及消费者众多,主要问题包括虚假宣传、恶意欺诈、霸王条款、擅自变更服务等等。安徽省消保委将持续加大预付式消费投诉处理力度,采取约谈、披露、诉讼等手段进一步提高解决预付式消费纠纷的质量和实效,督促经营者及时、快速的履行责任。

(投诉部)

环太湖毗邻城市消费者组织发布月饼消费提示

中秋前夕,宣城市消保委联合上海市青浦区消保委,江苏省苏州市消保委、无锡市消保委、常州市消保委、镇江市消协,浙江省湖州市消保委、嘉兴市消保委等环太湖毗邻8个城市消费者组织提醒广大消费者,先了解相关知识,科学选购、食用月饼。

一、查看资质、包装和标签

消费者应选择到资质证照齐全的生产厂家门店和正规的超市、商场购买,不少单位食堂、宾馆、酒店等也自制月饼进行销售,消费者应留意,自制月饼的单位食堂、宾馆、酒店等餐饮服务单位应持有有效的《食品经营许可证》,其中许可项目应包含糕点制售。如餐饮服务单位用礼盒包装或在店外销售,消费者在购买时还应查看其包装上是否有“SC”标志,了解标签上标注的生产企业全称、地址、执行标准、配料表、净含量、保质期、生产日期等内容。

二、选择正规渠道、分清产品种类

建议广大消费者通过正规渠道购买,购买时注意查看月饼产品的外包装是否完整、清洁,主要成分、生产日期和保质期等。如果是散装月饼,还要注意查看月饼色泽、形状、气味等。对现场制售的月

饼,应注意查看加工销售场所是否具备合法生产经营资质,查看制售人员是否采取相关卫生防范措施,如佩戴口罩、注意个人卫生等。

三、理性消费,杜绝浪费

倡导广大消费者理性消费、杜绝浪费。消费者应根据自己的实际需求购买,不要轻信广告,对“打折”“促销”“保健”“无糖”等概念要警惕。倡导大家尽量不要购买过度奢华包装的月饼产品,按需购买、不要攀比,切勿浪费。购买后请按照标示的方法贮存,尤其打开包装后一次未食用完的更应注意合理保存,尽快食用,以防变质,避免浪费。

四、注意保留相关凭据

提醒广大消费者在购买月饼时保留好相关的原始票据和有关凭证,网购月饼注意保留聊天记录、交易记录等,一旦发生消费纠纷时可作为维权依据。消费者如在购买月饼出现质量等问题时,请及时拨打12345或12315进行举报、投诉,切实维护自身的合法权益。

(宣城市消保委 杨伟)

老年消费者移动支付消费警示

近日,淮南市消保委接连受理了几起老年消费者使用移动支付产生的投诉。

王先生在电动车充电桩使用微信扫码支付充电费,因没有看清页面,直接按照页面上的提示输入身份证号、手机号,确认支付后发现自己绑定了保险自动续费。吴先生家里使用宽带电视,往年都是在柜台缴费,今年在支付宝“生活缴费”栏目里看到有宽带电视缴费,于是支付了年费,结果月底宽带因欠费被停。去柜台咨询后才知道,自己在支付宝上选择的并不是家里使用的套餐。李先生在微信上看到奢侈品推送广告,觉得很喜欢,于是下单购买,收到货后看到实物觉得不喜欢想退货,怎么也找不到当时购买的页面,无法退货。在市消保委的帮助下,几位消费者的问题都得到了解决,但如此集中的投诉也反映出老年消费者在信息时代的困境。

随着移动互联网迅速普及,以移动支付为代表的金融科技进步,为消费者带来更方便快捷的使用体验。2020年非银行支付机构处理网络支付业务每月约800亿笔。在移动支付快速发展的过程中,老年消费群体可能被忽略。一项在7个省份进行的抽样调查显示,有17.6%的受访者表示未使用过电子支付工具,其中有相当一部分是老年人。他们弄不明白移动支付工具、手机银行APP的运作原理,认为这些工具用起来不安全,担心会上当受骗。而部分愿意尝试移动支付的老年人也经常遇到各种各样的问题:记不清移动支付工具的密码,手机银行、购物APP的字体比较小,部分功能设计没有充分考虑老年人的需求,广告太多,眼花缭乱找不到自己想要的业务……

《人民日报》在文章《让移动支付惠及更多老年人》中提到:首先,需要金融机构从产品设计层面入手,切实提升移动支付产品的便捷化程度。结合老



年人经常涉及的金融服务场景,推出大字版、语音版、简洁版等智能金融APP,优化老年用户注册、银行卡绑定和支付流程等。把金融产品做得更简洁明了。同时,金融知识宣传也非常重要。如果老年人了解了移动支付的更多知识,掌握自我保护的方法,用起来就能安心踏实。有关部门和金融机构应通过多种渠道,以通俗易懂的方式多向老年人普及移动支付等方面的金融知识,解答老年人在使用过程中遇到的问题。第三,保留传统金融交易渠道和方式,对一些行动不便的老年人,金融机构还可以主动上门或者远程办理金融业务。

淮南市消保委提醒广大老年消费者在使用移动购物和支付时要注意以下几点:

第一,选择正规的移动购物及支付平台。如支付宝、微信、各大银行APP,切勿轻信推送广告,来源不明的购物及支付途径。

第二,仔细阅读页面信息,避免错误点击造成个人信息泄露及财产损失。

第三,在不能确定所选业务是否正确或支付是否安全时选择传统支付途径,如投币,柜台办理。

第四,多向柜台人员、电话客服咨询,多与子女、朋友交流,了解移动购物及支付的正确使用办法。

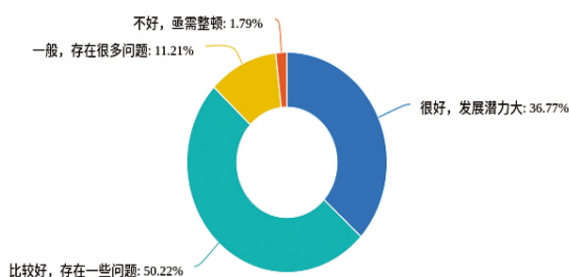
(淮南市消保委 束頔)

“请扫码点餐。”当你进入一家店准备点餐时,工作人员往往会跟你这样说。扫二维码点餐,仿佛已成了餐馆吃饭前的必须程序。但扫码点餐作为餐厅的服务内容,本意应是节约消费者点餐时间、提升消费者用餐体验,但是近来因为过程中强制要求关注公众号、下载 APP、过度收取信息等受到消费者的诟病。“扫码点餐”究竟方便了谁?消费者对此如何看待?如何规范商家扫码点餐行为?近期滁州市消保委、铜陵市消保委开展了专题调查。

滁州消保委“扫码点餐”调查显示 加强数据隐私保护迫在眉睫

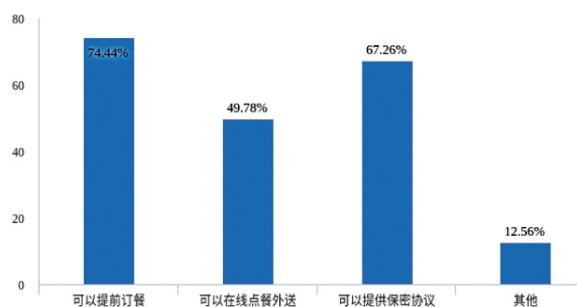
近两年,滁州市餐饮市场上扫码点餐悄然兴起,特别是在疫情防控常态化加持之下,无接触点餐盛行,无论是商家还是支付商,都觉得扫码点餐很香,极力推广。扫码点餐是支付数字化转型的一个表征,是移动支付时代下的新销售,通过关注公众号,吸引大量粉丝,增加回头客,强化用户粘度,使用大数据深挖支付数据和消费数据,高效率收集顾客偏好、消费心理,实现会员管理、精准营销。近期,滁州市消费者权益保护委员会开展了扫码消费问卷调查活动。结果显示,七成消费者在扫码点餐

的补充,但不能是唯一。68.61%的消费者扫码点餐服务满意,36.77%的消费者认为滁州市扫码点餐发展潜力大,50.22%的消费者认为扫码点餐发展不错,但是也存在不少问题。扫码点餐是大势所趋,给消费者提供便利的同时,也希望其发展越来越完善。74.44%的消费者希望扫码点餐可以提前订餐,67.26%的消费者希望扫码点餐服务可以提供信息保密协议,49.78%的消费者希望扫码点餐服务可以在线点餐外送。



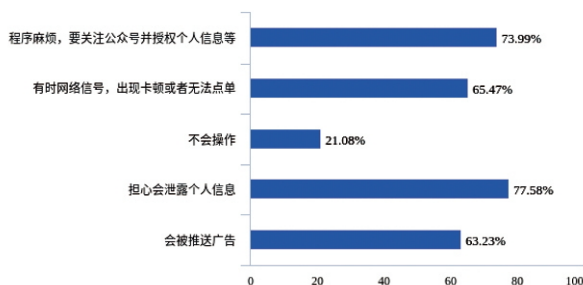
时遭遇强制关注,存在信息泄露等隐患,加强数据隐私保护迫在眉睫。

本次调查结果显示,71.75%的滁州市消费者对扫码点餐的态度是可以接受,目前滁州市餐饮市场90.58%的点餐方式是扫码点餐和传统纸质点餐并存,消费者首次使用该店扫码点餐会给与折扣、优惠券等,推广方式比较婉约,扫码点餐可以是有力量



调查显示,扫码点餐具有节省时间、方便,下单速度快、效率高,不会因为沟通语言交流等问题而点错单,不会因被推销办理会员卡等而产生不愉快,加餐时不用特意呼叫服务员,不会因为服务员态度问题而产生纠纷,不受服务员的干扰,减少纠结选餐时间等优势,扫码点餐在减少排队时间、提升沟通效率、促进商家经营数字化升级等方面确有效,特别是疫情期间减少人员接触效果显著。然

而,73.99%的消费者在扫码点餐时遭遇必须先关注公众号,授权个人信息等情况,63.23%的消费者在关注公众号会被推送广告信息,77.58%的消费者担心会泄露个人信息,21.08%的消费者不会操作扫码点餐。



根据调查分析可以看出,扫码点餐涉嫌侵犯消费者以下四项权利:一是强制消费者关注公众号并授权个人信息等,涉嫌侵害消费者的自主选择权;二是获取消费者手机号、地理位置等个人信息,涉嫌过度收集用户信息,违反《消费者权益保护法》中规定的“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”;三是未明示收集、使用

消费者信息的目的、方式等,涉嫌侵害消费者的知情权;四是只提供扫码点餐,阻碍了不熟悉智能手机的老年人和未成年人消费体验,加剧了数字鸿沟,涉嫌侵害消费者的公平交易权。

现在电信诈骗越来越多,人们对个人信息保护的意识越来越强。央视 315 晚会反复提到消费者个人信息保护,《数据安全法》、《个人信息保护法》相继出台,工信部、网信办等四部委出台大量相关标准、规范,治理违法违规 APP,数据隐私保护驱动数据安全治理升级,数据安全是个人信息安全的重要保障。2020 年,国务院发布《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》。要求任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。我国正步入老年化时代,面对来自市场和监管的双重压力,如何弥合“数字鸿沟”成为商家需要多加考量的重要因素。同时,扫码点餐的争议及问题多发,也值得我们深思。

据此,滁州市消保委建议,相关部门应加强数据监管,整治商家因用户拒绝给予个人信息而不予

提供相关服务等违法违规行为,从严整治第三方平台泄漏、滥用数据牟利等行为,通过约谈、查处、曝光、警示等方式,为个人信息保护加上“安全锁”,倒逼商家规范自律,不得过度收集个人信息,不得非法买卖、提供或公开他人个人信息。强化第三方平台责任,规范二维码使用,督促餐饮行业依法诚信经营,优化点餐服务,规范扫码点餐行为,尊重消费者意愿,保留传统点餐和扫码点餐两种模式并行,提升消费者个人信息安全、数据隐私保护意识。

(滁州市消保委 梁岩)



铜陵市“扫码点餐”调查显示： 近9成消费者反感商家强制关注公众号行为

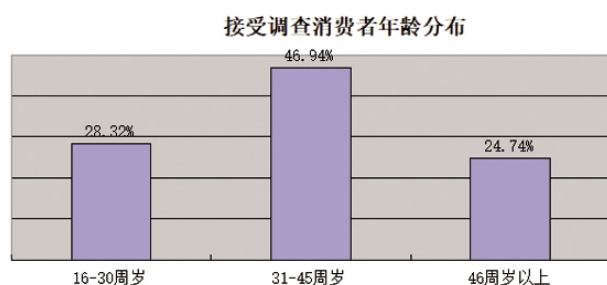
近期,铜陵市消保委联合县、区消保委,在为期近一个月的时间里,开展了一次针对铜陵市餐饮服务行业“扫码点餐”服务消费者问卷调查活动,目前已经结束。此次问卷调查采取线上方式进行,共收集消费者调查问卷 394 份,现形成评议报告。

一、调查目的

为努力给铜陵市消费者营造一个安全、诚信、放心的“扫码点餐”服务消费环境,铜陵市消保委系统开展了一次针对铜陵市“扫码点餐”服务的消费者问卷调查活动,目的在于了解目前铜陵市“扫码点餐”服务现状,了解消费者对“扫码点餐”服务的需求、意见和建议,促使餐饮服务经营者更好地为消费者服务。

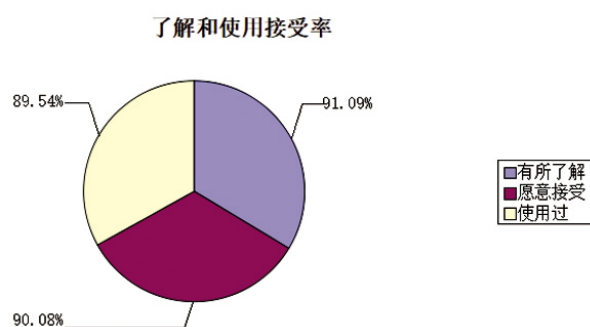
二、调查结果

参与此次调查的消费者,年龄在 16-30 周岁的占 28.32%, 年龄在 31-45 周岁的占 46.94%,46 周岁以上占 24.74%,以中青年消费者数量居多。



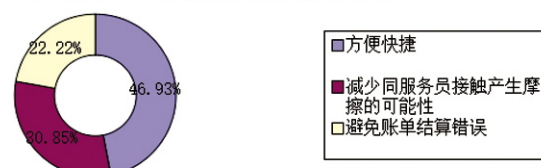
调查显示,随着智能化的发展,“扫码点餐”服务也在不断普及之中,在参与问卷调查的消费者中,有 91.09%的消费者“对扫码点餐”服务有所了解,有 90.08%的消费者愿意接受“扫码点餐”服务,有 89.54%的消费者使用过“扫码点餐”服务。

同传统点餐方式相比,“扫码点餐”有明显的优势,也得到了消费者的认可,在参与调查的消费者中,46.93%的人认为“扫码点餐”方便快捷,省去了



排队的麻烦;30.85%的人认为“扫码点餐”全程自主操作,减少了同服务员接触产生摩擦的可能性;22.22%的人认为“扫码点餐”全程电子结算,避免了账单结算错误。

“扫码点餐”相比传统点餐方式的优点

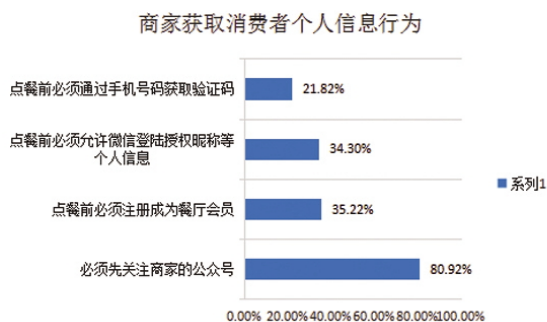


在优势明显的同时,此次消费调查中,也暴露出了餐厅在提供“扫码点餐”服务时的一些不足之处:

1、不保留传统点餐方式。铜陵市的大部分餐厅在提供“扫码点餐”服务的同时,传统的点餐方式仍然保留,按消费者的需求提供,但调查发现,有 15.01%参与调查的消费者碰到了只提供“扫码点餐”服务的餐厅,这样的单一点餐方式给不擅长使用智能手机的消费者,特别是老年消费者带来了障碍,降低了消费体验。

2、个人信息强制提供。此次调查中,80.92%的消费者表示“扫码点餐”前,必须先关注商家的公众号,否则点餐进行不下去,不止如此,餐厅还通过“扫码点餐”强制获取消费者的个人信息:35.22%的消费者表示点餐前必须注册成为餐厅会员,商家强

制获取了消费者的地理位置、个人账号等信息;34.3%的消费者表示点餐前必须允许微信登陆授权昵称等个人信息;21.82%的消费者表示点餐前必须通过手机号码获取验证码,自己的手机号码也顺带被商家获取。对于餐厅这些强制获取消费者个人信息的行为,95.66%参与调查的消费者都表示担心,有个人信息泄露的风险。



3、广告推送少不了。在参与调查的消费者中,88.46%的消费者对于商家强制关注公众号的行为都表示反感,83.55%的消费者在关注了公众号后,都会不时地收到商家推送的广告信息。为了点餐,同时不被商家的广告打扰,30.53%的消费者在点完餐后,会立刻取消关注。

三、意见和建议

针对调查中出现的问题,市消保委提出以下建议:

1、保留传统的点餐方式。对于“扫码点餐”的服务形式,并不是所有的消费者都能接受或操作,特别是对于商家强制要求关注公众号、获取个人信息的行为,此次调查显示,如果碰到此种情况,19.59%的消费者表示会换一家餐厅就餐,26.72%的消费者会要求服务员提供纸质菜单。因此,为了让消费者有更满意放心的消费体验,建议商家保留传统的点餐方式,供消费者自由选择。

2、保护消费者的个人信息安全。商家获取消费者的地理位置、账号、手机号码等信息,需要经过消费者同意,而不应该采取强制或变相强制的手段,对于已经获取的消费者个人信息,应该按照法律法规的规定予以保护,避免出现消费者个人信息泄露的情况。

3、增强服务意识,提高服务品质。在“扫码点餐”逐步普及的同时,餐厅工作人员的服务意识也不能减弱,对于不熟悉、不会使用“扫码点餐”的消费者及时提供协助,帮助操作或提供传统点餐方式。对于已经关注公众号的消费者,商家若有广告宣传,也应事先征得消费者同意后才能推送。

四、结语

“扫码点餐”服务的发展离不开消费者的认可和支持,因此,餐饮服务经营首先应该强化社会责任意识,不能只把获取消费者的个人信息、企业利润最大化作为目标,更应该想着为消费者服务的初心和宗旨,从消费者的角度出发,不断完善“扫码点餐”服务流程,去除不合理的环节,不断提高服务水平和服务质量,提升企业在消费者心理的满意度、可信度,切实增强消费者的幸福感。

作为“扫码点餐”服务的使用者,市消保委也建议广大消费者:在餐厅进行“扫码点餐”时,注意保护自己的个人信息不被泄露,同微信、支付宝等支付工具绑定的银行卡中,不要预留太多存款,如有必要,及时取消关注商家的公众号,或将银行卡与支付工具解除绑定。

在铜陵市开展“放心满意消费创建”的大环境中,已经有很多商家在积极参与到创建中来,涉及的行业也越来越广泛,餐饮服务行业也不能落后,建议铜陵市各家开展“扫码点餐”服务的餐饮经营者,对照此次消费调查中出现的问题,查找自身服务中存在的不足并加以完善,通过不断的努力,提高消费者的满意度,为把餐饮服务行业打造成铜陵市的放心消费示范行业做出贡献。

最后,希望相关的行政执法部门能加大监管力度,采取有效措施规范“扫码点餐”行为,规定商家在提供“扫码点餐”服务中的可为和不可为,关心消费者在使用“扫码点餐”服务过程中的维权难点问题,通过各方面的共同努力,让铜陵市的消费者在使用“扫码点餐”时真正能感受到方便、快捷、放心。

(铜陵市消保委 朱婧)

“扫码点餐”不应成为“单选题” 警惕“消费便利”变成“消费烦恼”

2021年3月,中国消费者协会官网发文指出:近期,收到消费者反映,到餐厅用餐时,有些餐厅不提供人工点餐,甚至不提供现场菜单,消费者只能关注公众号或小程序后进行“扫码点餐”。对此,中消协发表如下观点:

一、仅提供“扫码点餐”涉嫌过度收集消费者个人信息。《民法典》第一百一十一条:“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,……。”《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。……”消费者到餐厅就餐,并无必要提供手机号、生日、姓名、地理位置、通讯录等与餐饮消费无关的信息。一些餐厅不再提供人工点餐,要求现场就餐消费者先关注公众号或小程序,再进行扫码点餐,借此获取消费者的个人信息,不仅违反法律规定的收集、使用个人信息的合法、正当、必要原则,涉嫌对消费者个人信息的过度收集,而且,如果保管不善,消费者个人信息还有被泄露、丢失的风险。

二、仅提供“扫码点餐”侵害消费者的公平交易权。根据《消费者权益保护法》第十条第一款规定,“消费者享有公平交易的权利。”第十六条第二款规定,“经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。”餐厅经营者不提供人工点餐服务,只提供扫码点餐,不仅有违商业惯例,也使现场就餐消费者只能关注或绑定经营者的公众号或小程序,被动授权经营者获取其个人信息。这种做法侵害了消费者的公平交易权,是设定不公平、不合理的交易条件,对现场就餐消费者的一种强制交易行为。

三、不提供现场菜单有损消费者的知情权。《消费者权益保护法》第八条第一款规定,“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。”消费者反映,部分餐厅在只提供扫码点餐的同时,还不向现场就餐者提供直观可查的现场菜单和菜品价格,消费者只有扫码关注餐厅后才能看到具体菜单,知晓菜品价格。菜单是消费者决策的重要参考依据,与是否接受餐饮服务直接关联,餐厅应当提供直观可查的现场菜单,供消费者了解菜品和价格,决定是否用餐。不提供现场菜单,扫码关注后才能浏览菜品和价格的做法,侵害了消费者的知情权。

四、新技术应用不应成为特殊消费群体的消费阻碍。由于智能手机操作的复杂性,扫码点餐并不具有普适性。老年人、未成年人往往需要他人协助,才能完成扫码点餐过程,一定程度上影响了他们的消费体验和消费实现。他们对“扫码”背后潜在风险的防范意识也比较弱,更易成为个人信息泄露、甚至支付安全问题的受害者。经营者可以使用新技术提高运营效率、为消费者提供便利,但首先应做到依法合规、切实维护消费者权益。新技术应用不应成为限制消费者权利的工具,不应成为攫取消费者个人信息的借口,更不应成为阻碍大众消费的壁垒。

餐饮业属于服务业,餐饮业创新应当多从消费者角度换位思考,诚信经营,公平相待,在尊重消费者意愿的基础上,努力为消费者提供更多、更好的服务。技术进步应当让消费者享受发展红利,而不是成为经营者商业欺凌的工具。我们期待餐饮行业组织、餐饮经营者积极行动,抵制不良手法,杜绝违法行为,以实际行动维护消费者合法权益;也希望有关行政部门,采取有力措施,加强引导和监管,督促餐饮企业守法经营、加强自律,严厉查处侵害消费者权益不法行为,促进行业健康有序、规范发展。

中消协及各地消协组织将持续对此加强社会监督,依法维护消费者合法权益。

(来源:中国消费者协会官网)

张志宏同志出席省消保委秘书处全体人员会议



9月2日下午,省消保委秘书处召开全体人员会议,通报省市场监管局党组有关决定。省市场监

管局党组成员、副局长张志宏出席并讲话。

会上,省市场监管局人教处处长何汉翔宣读了省市场监管局党组《关于吴瑞卿同志任职的通知》文件,吴瑞卿同志做表态发言。

张志宏希望吴瑞卿同志不负党组期望,践行表态承诺,发挥模范带头作用,建好班子带好队伍,争先进位、再创佳绩。他要求秘书处全体人员拥护局党组决定,继续全力以赴,保持全国先进的工作作风,团结一心履行好消保委秘书处职责,更好完成新时期消费者权益保护工作各项任务。

(文/张路明 图/韩俊)

省消保委为全面拓展消费需求积极建言献策

8月25日至26日,省政协召开十二届常委会第十九次会议暨“全面拓展消费需求”专题协商会,就如何抓好新阶段促进安徽消费工作进行交流协商。省委副书记、省长王清宪出席并讲话,省政协主席张昌尔主持会议。省消保委撰写的《着力营造放心满意消费环境》《倾力打造安徽“五五购物节”》均作大会口头发言。

致公党合肥市委副主委、省消费者权益保护委员会副秘书长吴瑞卿代表省消保委作《着力营造放心满意消费环境》发言,提出四条建议:一是深入推进我省放心满意消费创建活动,将放心满意创建工作列入省政府民生工程;二是开辟体验式消费新路径,支持开展消费体验馆遴选活动,鼓励企业线上线下双渠道打造产品体验式新基地;三是打造正品优品消费载体,打造安徽正品优品消费盛宴,建立线上线下同步“七日无理由退货”服务承诺联盟;四是建立常态化的消费者满意度调查评估机制,制定我省消费者满意度测评指标体系,每年开展一次测评,了解消费者评价和需求,不断增强消费者获得感幸福感。

《倾力打造安徽“五五购物节”》提出三条建议:一是政府主导,多部门参与,使惠民措施更实惠。与上海同期开展“五五购物节”,品牌旗舰店同步发力,制定预付式消费管理办法,带动消费回补,开展



“五五购物节”大补贴活动,商家补贴与政府补贴相结合,带动线上线下销售增长,与沪苏浙共同推出“长三角生态绿色一体化发展示范区五五购物节”“长三角G60走廊品牌秀”,激发数字人民币红包消费新动能;二是加强联动,推动消费扩容提质。推动传统商业企业联合线上头部企业,多维度发布安徽制造,搭建高端会展平台,做到会展与消费者零距离,省市县联动展现安徽消费新魅力;三是强化宣传,提升知晓率、影响度、参与度。发动全媒体宣传,线上线下同步营造氛围,做到尽人皆知,发布“最受欢迎消费地标”“最受欢迎直播活动”“最受欢迎夜生活好去处”等热点话题,引流长三角乃至全国消费者来皖消费。

(张路明)

省消保委与省驿达公司联动推进全省高速公路服务区放心满意消费创建走向深入



AQB 4-2020)、《安徽省高速公路服务区放心消费示范单位评定规范》(T/AQB 5-2020)的制定,打造了一批高水平的放心满意消费示范服务区的同时,不断提高服务区管理水平。希望驿达公司进一步查摆找,对照本次体察反馈问题,进一步落实创建主体责任,强化两个团体标准的培训、宣

8月26日,省消保委副秘书长吴瑞卿带队赴安徽省驿达高速公路服务区经营管理有限公司调研,就省消保委系统开展全省高速公路服务区放心消费创建体察结果等有关情况与驿达公司开展交流。驿达公司党委书记、执行董事杨群山及公司有关负责同志参加会议。

会上,驿达公司运营部负责同志介绍了体察反馈问题的整改情况,目前驿达公司已根据体察报告逐条梳理全省驿达高速公路服务区存在的共性问题、个性问题,并对照两个团体标准要求制定了整改方案,正逐条落实、对账销号。

吴瑞卿指出,全省高速公路放心消费创建提质行动开展以来,驿达公司高度重视、主动作为,参与《安徽省高速公路服务区放心消费服务规范》(T/

传贯彻和落实,对标长三角高水准服务区,进一步打造我省放心满意消费行业标杆。

杨群山董事长指出,近年来驿达公司高度重视放心满意消费创建工作,健全组织领导,更新建设经营理念,推动了创建工作质量提升。他强调,下一步驿达公司将加强与省消保委的联系对接,结合服务区行业属性,严格按照两个团体标准及放心满意消费示范单位创建要求开展创建提质工作,不断提升服务区为民服务的质量和水平。

会上,省消保委与驿达公司就高速公路服务区示范单位认定审核程序、团体标准培训等进行了讨论,还就长三角高速公路服务区团体标准制定进行了研究。

(陈妍妍)

《安徽特色伴手礼评选规范》团体标准专家审定会召开

10月9日上午,省消保委、省品牌促进会联合组织召开了《安徽特色伴手礼评选规范》团体标准专家审定会,与会专家围绕标准的名称、术语定义、评选程序等,结合标准化制定的要求及相关领域实践,提出了诸多具有建设性的修改意见。省消保委秘书长吴瑞卿参加。

为落实省委省政府关于完善促进消费体制机制、进一步激发居民消费潜力一系列工作部署要求,助力打响“安徽品牌”,为消费者选购具有安徽特色的伴手礼产品提供专业信息,2019年省消保委开展了首届安徽特色伴手礼评选,受到了社会的广泛关注。2021年第二届安徽特色伴手礼评选一经开展,再次受到皖籍企业的高度关注,报名参评企业和参评产品数较第一届均有较大增幅。

目前,安徽特色伴手礼评选已经成为省消保委一项受企业欢迎社会关注的特色工作,为进一步增



强评选的科学性、规范性、可操作性,2020年省消保委开始着手推动《安徽特色伴手礼评选规范》团体标准的制定工作,并于今年6月正式启动。下一步,省消保委将根据审定会专家意见对标准文本进行完善修改并及时发布。

(文/陈妍妍 图/韩峻)

六安市消保委主任李建民赴舒城县调研放心满意消费创建工作

8月6日,六安市人大常委会原副主任、市消保委主任李建民一行赴舒城县调研放心满意消费创建工作。市市场监管局二级调研员、市消保委副主任沈俊等参加调研。

李建民一行先后来到安徽兰花茶业有限公司等地开展实地调研,与企业负责人等交流座谈,并分别为荣获安徽省放心消费示范单位,六安市首届

最美消费维权人物颁发牌匾、奖杯。

李建民强调各级消费者组织要把握机遇,发挥优势,聚力借力,着力深化“放心满意消费在六安”行动,全域推开放心满意消费创建行动,联合相关部门加大8个放心消费工程建设,深化“商业区、风景区、服务区”三区放心满意消费创建,努力提升创建工作覆盖面和消费维权保障能力,将创建活动融入商圈、特色街区、消费集聚区等建设中,推进创建活动提质扩面、提速增效。希望各地通过开展创建活动,提升消费品质,扩大消费需求,使市场秩序更加规范,诚信体系更加完善,消费环境更加和谐,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感,为推动新阶段幸福六安建设作出更大的贡献。

舒城县人大常委会副主任、县消保委主任吴家文,舒城县市场监管局主要负责人等陪同调研。

(六安市消保委)



淮南市消保委主任张云廷走访调研放心消费提升工作



放心满意消费创建一直是淮南市消保委的一项重要工作,也对淮南市市场经济秩序的稳定起到了良好作用,截至目前,全市共动员参创经营户2263户,评定县区级示范企业585家、市级示范企业83家、7家企业荣获省级示范荣誉。依据省市场监管局等31个部门《关于进一步深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》工作部署,淮南市消保委落实责任,指导企业开展线下实体店

无理由退货承诺推进力度,实行跨区域异地异店退换货制度等更加有利于消费的活动。

9月29日,淮南市消保委主任张云廷、市市场局副局长吴俊平一行,走进华联商厦,走访调研商场放心消费提升工作。华联商厦为淮南市放心消费示范企业,其主动学习建设,积极参与淮南市放心满意消费创建工作,其在以后设立了消费维权服务站,主动和解消费纠纷,并鼓励30余户店铺参与长三角地区线下实体店7日无理由退货活动,为淮南市放心满意创建工作提升开了好头。

张云廷赞扬了华联商厦创建工作中的突出表现,指出华联商厦作为放心满意提升工作的企业典型,一定要带好头,树好榜样,要把放心满意消费政策落到实处,为淮南市文明城市创建作出贡献。同时,勉励市消保委要稳扎稳打,促进放心满意创建工作全面提升。

(淮南市消保委)

解决消费烦心事 群众感恩送锦旗

8月20日,魏女士来到合肥市消保委秘书处,将一面写有“真心诚意办实事 消保维权暖人心”锦旗送到市消保委秘书处投诉部,以表达消保委尽职尽责调解消费纠纷,为消费者解难事、办实事,高效处理消费纠纷的感激之情,对市消保委急消费者所急、帮消费者所需、解消费者之难的工作作风给予了充分肯定和热情赞扬。

消费者魏女士于2020年11月在某家居建材商场一商户处订购了9400元的实木地板,消费者支付了全款,并与商户口头约定2021年春节后安装。2021年4月5日,消费者与商户沟通安装地板事宜,但商户多次承诺上门安装的时间都未兑现,期间消费者多次催促,并给出5月31日送货安装的最后期限,但商户在该期限内依然没有完成送货安装。消费者耗尽了耐心,眼看装修工期一拖再拖,决定购买其它品牌地板,并向该商户提出退货退款要求,但遭到商户拒绝。7月1日市消保委邀请了属地市场监管部门,组织投诉双方进行现场调解,经消保委和属地市场监管部门调解,经营者同意全额



退款,和消费者签订调解协议。最终在调解协议约定的期限内,消费者收到全部退款,纠纷圆满解决。

收红色锦旗,就要担起一份责任,合肥市消保委秘书处将继续努力,始终秉持人民利益至上的工作宗旨,按照职责优质高效地处理消费投诉,真正解决群众的操心事、烦心事、揪心事,确保消费者的合理诉求得到及时有效解决,全力创建放心满意消费环境,切实增加群众的获得感、幸福感、安全感。

(合肥市消保委)

芜湖市消保委召开 2021 年市级放心满意消费示范单位认定工作评议会议



为做好我市市级放心满意消费示范单位考核认定工作,2021 年 9 月 27 日下午,芜湖市消保委在市市场监管局 5 楼会议室召开了市级放心满意消费示范单位认定工作评议会议,全市放心消费创建工作领导小组 25 个成员单位的相关负责人,餐饮协会、家装协会会长,消费维权志愿者代表计 30 余人参加会议。

会议由市市场监管局 12315 中心主任、市消保委秘书长喻薇莉主持。为使与会人员对市级放心满

意消费创建考核工作情况有全面了解,以便公平公正地进行评议,她在会上首先汇报了芜湖市 2021 年市级放心满意消费示范单位考核过程的具体情况,以及拟认定单位情况。市消保委副秘书长肖伟带领与会人员学习了放心消费示范单位的相关认定标准。在此基础上,会议向全体与会人员发放了《芜湖市 2021 年市级放心满意消费示范单位会议评议意见表》,所有参会人员均进行了认真评议,并形成评议结果。

最后,喻薇莉代表放心满意消费创建工作牵头单位表示,将与我市放心消费创建工作领导小组成员单位、相关行业协会等共同努力在已认定市级放心满意消费示范单位的基础上,将放心满意消费创建工作从商品领域向业务领域、传统业态向新兴业态、线下向线上延伸,从单个经营者向商圈、街区、城区和乡村拓展,把芜湖打造成区域性放心满意消费环境新高地,促进我市经济高质量发展。

(芜湖市消保委)

滁州市消保委开展老年人防诈骗、诚信经营宣传活动

为提高诚信体系建设,营造良好的市场环境,维护老年人合法权益,提高老年人识骗防骗能力,引导老年朋友理性消费。9 月 10 日,滁州市市场监管局、滁州市消保委联合多部门,以“质量月”大型广场宣传活动为契机,在万达购物广场开展老年人防诈骗、诚信经营宣传活动。

诚信经营是商家的立身之本,工作人员通过发放宣传资料、讲解等方式,向经营者引导诚信经营、公平交易,让消费者购物无忧。为营造安全健康、优化消费环境提供了有力保障。同时工作人员也向在场的老年朋友发放宣传资料。防范电话、短信、网络诈骗和保健品消费知识,提醒老年人不要贪图一时的小便宜,更不要相信保健品的神奇功效轻信陌生人的诱惑。

在此,滁州市市场监管局、滁州市消保委提醒



广大消费者,当自己的合法权益受到侵害或者发现违法生产经营保健食品等情况时,可以及时向市场监督管理部门或消费者保护委员会进行投诉举报,维护自身合法权益。

(滁州市消保委)

阜阳市开展放心消费体察进服务区、景区活动

9月15日,阜阳市市场监管局、市消保委联合市商务局、市电视台等相关部门,邀请人大代表、政协委员组成消费体察团开展放心消费体察进服务区、景区活动。

体察团先后来到颍上县高速公路服务区、颍上县管仲老街、八里河景区,从放心消费创建的“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”五个方面,对食品安全、服务监管、明码标价、文明就餐等进行体察,实地查看放心消费创建情况,并就发现问题现场予以督促整改。

点评座谈会上,与会人员从各自专业的眼光就

活动开展的必要性和成效进行了反馈。会议强调,在“两节”到来之际,服务区、景区经营者要加强商品和服务质量管理,履行食品安全第一责任人和消费纠纷处理第一责任人责任,加强消费纠纷调解能力,力争消费纠纷不出景区、服务区,实现消费者维权放心。要进一步发挥放心消费示范企业的引领作用,让消费者在景区吃得放心、玩得放心。要进一步增强游客合法维权意识,经营者诚信意识、自律意识,积极营造放心满意的旅游消费环境。

(阜阳市消保委)

黄山率先出台放心满意消费创建行动方案

近日,黄山市率先在全省以政府办名义出台《“满意消费长三角 放心消费在黄山”创建行动方案》(以下简称《方案》),此项活动由市市场监管局牵头,会同全市30个部门共同开展。

《方案》要求,黄山市要以开展“五个放心”承诺、培育示范典型为主要内容,实施全市放心满意消费创建评选认定“一十百千工程”,打造一批放心满意消费示范品牌,新增放心满意消费示范单位省级十家、市级百家、县级千家,力争到“十四五”末,全市消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度进一步提高,创建工作覆盖率进一步提升,消费环境进一步优化。

《方案》指出,“十四五”期间,将结合黄山市消费热点行业、重点区域的实际情况,打造集“食、住、行、游、购、娱”六位一体的“全域旅游放心满意”系列消费特色创建工作。

一是围绕“放心食”,开展放心满意食品安全示范创建行动。在食品生产、流通和餐饮等领域,同步推进放心满意消费创建活动,开展“食安安徽”品牌示范创建活动;二是围绕“放心住”,开展放心满意

住宿服务示范创建行动。围绕商务活动与休闲旅游,推动住宿业向品质化、特色化、智能化发展,满足多元个性需求,培育彰显黄山特色的星级酒店、徽州民宿集聚区(民宿村);三是围绕“放心行”,开展放心满意交通站点示范创建行动。优化旅游交通整体环境,改善高速公路服务区、高铁站点服务区、航空站点服务区、国省干线公路服务站点、加油站、收费站等交通服务条件;四是围绕“放心游”,开展放心满意旅游行业示范创建行动。提高景区、旅行社经营管理水平和服务质量,开展旅游市场专项整治,不断规范旅游市场秩序,提升景区、旅行社行业诚信度和市场竞争力;五是围绕“放心购”,开展放心满意购物商圈示范创建行动。围绕线下实体店和电子商务领域内开展放心满意消费示范创建提升行动;六是围绕“放心娱”,开展放心满意文娱场馆示范创建行动。充分挖掘徽州文化资源禀赋,传承弘扬徽州文体娱乐文化,满足人民群众文体娱乐需求,形成一批具有特色的放心满意示范文娱场馆服务品牌。

(黄山市消保委)

贯彻落实“我为群众办实事” 合肥市消保委联合市场监管所成功调解一起汽车投诉

消费者王女士于6月30日在某汽车维修公司更换两个轮胎,7月1日驾车开往六安,7月2日因为水箱漏水,报了保险后拖车进行维修,在上拖车之前检查车辆,发现其中一个轮胎鼓包。因为才换的新轮胎,出现这种情况消费者立即联系了之前换胎的汽修公司,表示仅仅使用了一天就出现鼓包、胎壁开裂,要求商家赔偿两个新轮胎。汽修公司表示是正规的进货渠道,联系了此品牌轮胎生产厂家,提供了轮胎破损的相关照片,厂家认为是驾驶过程中造成的,不是质量问题,不同意消费者的诉求,双方遂产生纠纷,消费者投诉至市消保委及包河区万年埠市场监督管理所。

合肥市消保委为贯彻落实“我为群众办实事”,夯实基层调解阵地,联合辖区市场监督管理所,于8月10日组织双方在辖区监管所进行现场调解,市消保委考虑到轮胎质量问题的分析判断需要专业的技术知识,邀请了市消保委专家委员会汽车行业专家、安徽省汽车产品质量监督检验站高级工程师张兴川参加了调解。

调解中,专家现场检查了轮胎,轮胎没有贯穿,没有漏气,内层平坦完好,胎壁外侧鼓包处有约4厘米环形裂口,观察内部发现帘布断裂,由于轮胎是暴露在外使用,出现这种情况的因素是多种的,可能是安装过程不规范造成,也可能是驾驶过程中发生碰撞造成,还有可能是轮胎出厂存在质量问题,从外观来看轮胎其他地方没有明显的刮擦、撞击痕迹,专家认为驾驶过程中出现碰撞的可能性较小,另外两种因素的可能性相对来说会大一些。

轮胎本身的功能就是承重及抵抗撞击,根据专家的意见,结合合肥到六安的路况环境,仅仅使用了一天,行驶100余公里的轮胎胎壁出现破裂,确实存在异常,经过市消保委及监管所一下午的调解,商家最终同意赔偿一个新轮胎,双方签订调解协议,握手言和。

此次调解,创新方式方法,两部门联调,构建矛盾纠纷化解共同体,发挥各自优势,使矛盾顺畅化解,将“我为群众办实事”落到实处。

(合肥市消保委)

池州市消保委约谈顺丰快递池州分公司

近日,市民孙先生向市消保委投诉,称在贵池顺丰某快递服务网点邮寄一台笔记本电脑到上海,在运输过程中,笔记本电脑遭到损坏,消费者要求快递公司赔偿电脑维修费用共计2600元,快递公司以“易损件保丢不保损”为由拒绝赔偿。市消保委在了解相关情况后,于8月31日会同市邮政管理局共同约谈了顺丰快递池州分公司负责人。

市消保委秘书长王晓震表示,在常态化疫情防控下,快递在保民生、促消费方面发挥了积极作用。但是,近年来关于快递服务方面的投诉日渐增多,主要问题集中在快递派送延误、快递件遗失损坏、快递件虚假签收、未经同意擅自将快递件送到快递寄存柜或驿站、服务态度恶劣等方面。在约谈过程中,市消保委向顺丰快递池州分公司负责人讲解了《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律规定,要求企业切实承担起消费者权益保护的

责任。通过约谈,快递公司表示将对顺丰快递相关业务进行自查整改。

据悉,2021年以来,市消保委共受理快递服务类消费投诉4起,涉及金额4200元。在此,市消保委提醒广大消费者,在寄递物品时应该注意以下事项:一要认真审查主体资格。委托寄递时,尽量选择规模较大、经营规范、信誉较好的快递公司,特别是易碎和特别贵重的物品。如瓷器、玻璃制品、电器类产品、音响产品和首饰。二要详细了解权利义务。在委托寄递以前,要仔细阅读公司提供的“说明”“快递须知”“契约”等合同条款,清楚知晓权利义务后,认真填写“快递单证”。三是贵重物品要保价。委托寄递时,对贵重物品尽可能进行保价。四要保留证据,及时维权。要注意保管好所有邮寄凭据,发现问题及时与经营者协商;协商不成,可向市场监管、邮政等有关部门进行投诉。

(池州市消保委)

进入 2021 安徽特色伴手礼终评名单

9月6日,“2021 安徽特色伴手礼”初评会在安徽合肥如期举行。出于疫情防控考虑,本次初评会采用了视频会议直播形式,全省各地市、县消保委和参评企业线上同步见证了评测过程,共 51 款产品进入终评。

申报单位(企业名称)	商品名称
工艺品:13 款	
马鞍山洪滨丝画手工艺有限公司	“洪滨”牌丝绵画《迎客松》
芜湖储氏铁画工艺品有限公司	“储氏铁画”牌徽风皖韵系列(4 幅)
芜湖市工艺美术厂有限责任公司	“WU HU”牌龙头架《马到成功》
安徽宣砚文化有限公司	“宣品书房”牌几何世界
泾县国民油布伞厂	“润泽”牌手绘工艺油纸伞
铜陵市古铜官艺术制品有限公司	“官作”牌四喜铜娃
芜湖市飞龙铁画工艺品有限责任公司	“飞龙”牌铁画江南水乡系列
安徽明德竹木工艺制品有限公司	“徽扇子”牌江南水乡工艺折扇
马鞍山市学华剪纸艺术有限公司	“张学华”牌风景名胜系列剪纸
亳州市文化馆	“毫”·纸扇
亳州市博物馆	“毫”·纸扇
铜陵铜官府文化创意股份公司	“铜官府”牌十二生肖彩铜盘
黄山市竹溪堂徽雕艺术有限公司	“洪建华”牌菠萝漆十二生肖按摩梳-牛
安徽墨淋宣纸艺术品有限公司	“曹友泉”牌精品宣纸手卷
农产品:8 款	
安徽大别山霍斛科技有限公司	“魂之草”牌霍山石斛晶粉
安徽铜雀二乔生物科技有限责任公司	“铜雀二乔”牌 1+2 白姜礼盒
铜陵凤丹种植科技开发有限责任公司	“荣京”牌牡丹籽油
大团结农业股份有限公司	“启航”牌有机山茶油
全椒县广平油脂有限公司	“梅花垄”牌黑芝麻油礼盒
宁国市沙埠粮油加工厂	“百年福庆全”牌核桃油礼盒(500ML*2)
明光市涧溪镇蒲塘瓜果农民专业合作社	“明润”牌明光绿豆
淮北报业尚善商贸有限公司	“相土风情”牌黑花生
茶酒:12 款	
谢裕大茶叶股份有限公司	“谢裕大”牌黄山毛峰名师 800 礼盒(260g)
安徽省祁门县祁红茶业有限公司	“祥源茶”牌祁红茶样
黄山市猴坑茶业有限公司	“猴坑”牌一级绿茶盒
安徽国润茶业有限公司	“润思”牌金奖祁红纪念版
天方茶业股份有限公司	“雾里青”牌绿茶(150g)
安徽康生源生态农业有限公司	“皇封闵山贡”牌岳西翠兰茶
安徽省抱儿钟秀茶业股份有限公司	“抱儿钟秀”牌儿语霍山黄茶礼盒
安徽泾县其华涌溪火青茶叶有限公司	“涌溪火青”牌茶叶
霍山县云雾峰生态农业有限公司	“皋芦轩”牌霍山黄小茶(皋芦小黄)
桐城市杨头有机茶专业合作社	“小花荭”牌桐城小花伴侣
安徽古井贡酒股份有限公司	“古 20·年份原浆”牌双瓶酒具礼盒(52°100ml*2)
安徽金种子酒业股份有限公司	“金种子”牌馥合香金种子 20 露(258ml*2)
食品:13 款	
安徽八公山豆制品有限公司	“玛瑙泉”牌豆腐乳
安徽王仁和米线食品有限公司	“王仁和”牌方便速食礼盒
安徽柏兆记食品股份有限公司	“柏兆记”牌合肥印象礼盒
淮南宜生生物科技有限公司	“老刘头”牌淮南牛肉汤
长丰县吴山镇冯氏吴山贡鹅总店	“吴山冯氏”牌全鹅礼盒
绩溪县徽和天下食品有限公司	“徽来菜”牌臭鳊鱼
安徽富煌三珍食品集团有限公司	“巢三珍”牌杨家酱·礼盒
安徽益益乳业有限公司	“益益”牌牧场纯牛奶
阜阳市洪胡子清真食品有限公司	“洪胡子”牌枕头馍
安徽依安康食品有限公司	“依安康”牌四大名点
濉溪县临涣蒋家酱品厂	“临涣”牌牛肉酱
安徽省寿县春申府食品有限公司	“春申府”牌大救驾糕点
黄山全江生态农业科技有限公司	“全江”牌刀板香年味礼盒
科技类:2 款	
合肥讯飞读写科技有限公司	“科大讯飞”智能办公本 X2
安徽淘云科技股份有限公司	“阿尔法蛋”牌词典笔 Q3
日用品及其它:3 款	
安徽省富光实业股份有限公司	“富光”牌茶马仕系列饮水杯
亳州市艾可舒医疗科技有限公司	“艾可舒”牌随身灸
安徽京九丝绸股份公司	“华诗雅蒂”牌金色尚礼礼盒(真丝丝巾+色织领带)



@安徽省消保委
抖音号：20062174028