



# 安徽消费者

# 1

第1期 总第97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

2021.3.15

## 本期关注:3·15国际消费者权益日

### 守护安全 畅通消费

2021年消费维权年主题

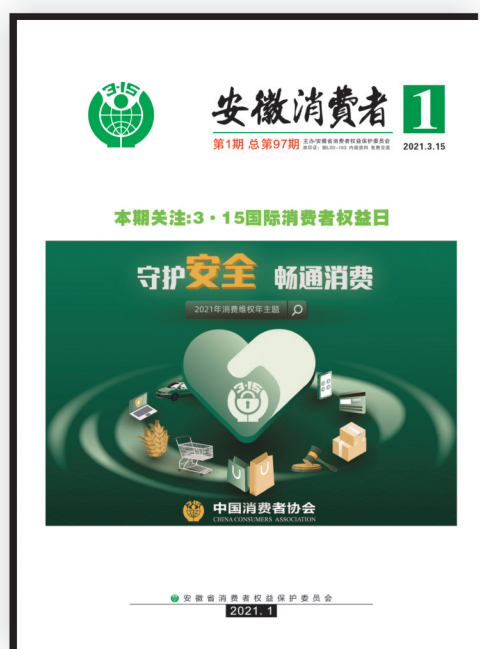


中国消费者协会  
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION



安徽省消费者权益保护委员会

2021. 1



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  
第1期 总第97期 2021.3.15

## 编委会名单

主 任 沈卫国  
副主任 韩永生  
编 委 丁 涛 吴瑞卿 张路明 罗 勇  
胡 茵 周 鹏 王 张 樊具山  
金 雷 余 兵 曹桂旭 齐 刚  
黄华纯 唐凤阳 朱 伟 钟 林  
喻薇莉 凤元华 陈 波 王晓震  
万冬鸣 兰文军

主 编 丁 涛  
编 审 张路明  
编 辑 陈妍妍 谢小雪  
校 对 李 玲 江冬兴  
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3月15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

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。



## 卷首语

营造安全便利消费环境 畅通消费助力经济循环 --- P1

## 专栏

|            |     |
|------------|-----|
| 维权成果 ..... | P2  |
| 典型案例 ..... | P16 |
| 维权人物 ..... | P29 |
| 消费调查 ..... | P44 |
| 消费提示 ..... | P46 |
| 温暖行动 ..... | P48 |
| 消费动态 ..... | P55 |

## 封面

“守护安全 畅通消费”年主题

## 封二

目录、编委会名单

## 封三

“安徽省放心消费示范单位”(2020年)名单

## 封底

“安徽消保委”微信公众号



# 营造安全便利消费环境 畅通消费助力经济循环

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会及中央经济工作会议精神,加强消费者权益保护,进一步改善消费环境,促进消费畅通,服务经济社会发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2021年全国消协组织消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。

“守护安全 畅通消费”具有以下三个方面的涵义:一是依法履职,筑牢消费市场健康发展基础。安全权是消费者受法律保护的基本权利,保护消费者合法权益是法律赋予消协组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。二是找准痛点,满足消费升级安全新需求。伴随经济发展和技术进步,消费升级持续加速,不断涌现的消费新业态、新模式,在满足消费者多样化需求,提升消费便利度的同时,也暴露出安全保障不足的消费风险。三是打通堵点,畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境,全面促进消费,畅通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置,是构建新发展格局的必要保障。

“守护安全 畅通消费”,是推动构建新发展格局的必然要求。党的十九届五中全会作出“加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的战略部署。实现这一目标,必然需要打通消费领域关键堵点和短板,推动消费与生产、分配、流通有效衔接、相互促进,推动形成需求牵引供给、供给创造需求的高水平动态平衡。

“守护安全 畅通消费”,是深入贯彻新发展理念的实际行动。党的十九届五中全会提出,要统筹发展和安全,把安全发展贯穿国家发展各领域和全过程。这就要求在消费领域必须坚守安全底线,着力防范化解系统性重大风险,促进各类消费业态、模式规范有序发展,更好满足消费者美好生活需要。

“守护安全 畅通消费”,是实现新发展阶段开好局、起好步的有力支撑。今年是全面建设社会主义现代化国家新征程和“十四五”规划的开局之年,世界范围内新冠肺炎疫情依然存在的不确定性,使我国消费增长和经济发展既面临新机遇,也面临新挑战,需要以着力营造安全放心的消费环境作为基本支撑。

“守护安全 畅通消费”,是以人民为中心发展思想的忠实践行。不断提高消费者的获得感、幸福感和安全感,是贯彻以人民为中心发展思想的必然要求。《消费者权益保护法》规定“消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求”,安全权是消费者的首项法定权利,也是新时期广大消费者的迫切诉求。这就需要通过开展消费教育引导、加强商品服务监督、主动化解消费纠纷等,在消费者人身、财产安全受到侵害时敢于担当、善于作为,坚定人民立场,厚植人民情怀,让消费者吃的安心、买的放心、用的舒心。

(《2021年“守护安全 畅通消费”消费维权年主题宣传提纲》节选)



## 认真履行法定职责 为消费者挽回经济损失 1.4 亿元

安徽省消费者权益保护委员会认真履行法定职责,全面完成“十三五”的各项任务。2016年起,消保委消费警示发布、受理消费者投诉、消费民事公益诉讼、支持消费者诉讼、商品和服务比较试验结果公布、消费调查评议结果公布、安徽省诚信企业评选、建立诚信承诺联盟、3·15 国际消费者权益日宣传活动、侵害消费者合法权益信息发布、消费者投诉报告发布等 11 项工作列入省政府公共服务项目,都取得了成效。2016—2017 年度和 2018—2019 年度,省消保委连续荣获全国消协组织先进集体,2019 年荣获“全国市场监管系统先进集体”、“省直机关文明单位”。

### 消费纠纷处理多元化,公益诉讼零突破

2016 年—2019 年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 48159 件,已解决 45980 件,为消费者挽回经济损失 14134.81 万元,共接待消费者来访、咨询 47.75 万人次。构建消费纠纷多元化解工作机制。全省消保委、法院实现诉调对接,消保委与检察院建立消费民事公益诉讼协作机制,2019 年省消保委依法就 9 件假冒注册商标案向滁州市中级人民法院提起诉讼,要求被告承担三倍的惩罚性赔偿金 390 多万元,滁州市检察院予以支持,截至 2020 年 11 月审结 6 件。与行政部门建立诉转案协作机制。建立经营者和解机制,省消保委网站消费纠纷和解平台入网经营者达 3 万户。

### 消费教育引导多样化,城乡一体格局初步形成

省消保委自办官方网站、微网站、微信公众号、微博、《安徽消费者》等,与大众传媒联手打造精品栏目,与安徽广播电视台公共频道合办《天天 3·15》栏目、举办 3.15 电视晚会,与安徽电视台移动电视合办《百姓 315》栏目,与《新安晚报》合办“天天 3·15”栏目,编印《安徽消费者》两会专辑、制作发布电视公益广告、立体式户外公益广告,联袂三大电信运营商发布公益短信,举办最美消费维权人物评选等。开展品质消费乡村行、建立老年、通信、金融、农村等消费教育示范点;在省城高校设立消费指导站,各地消保委与当地大中小学联手开辟消费教育基地(讲堂);围绕热点问题发布消费警示;每年开展广场咨询、知识竞赛、电视晚会等各种群众喜闻乐见、主动参与的活动;开展儿童服装、农资等比较实验,为消费者提供消费参考。

### 社会监督聚焦热点难点,突出问题逐步化解

针对维权热点难点问题开展一系列消费调查

体察活动,调查领域包括商品房、汽车、物业服务、旅游、化妆品、家电服务、网络购物、预付费消费和网购 APP 等,并对调查中发现的问题向相关经营者反馈,向有关主管部门提出整改建议。建立经营者约谈制度,开展约谈 30 多次,有效解决维权工作中发现的问题。省消保委成立了 29 人组成的律师团、46 人组成的专家团,发展消费维权志愿者 2000 多名,为深入开展社会监督奠定了基础。

### 放心消费创建持续推进,阶段任务圆满完成

2017 年 9 月,经省政府消费者权益保护工作联席会议同意,启动我省放心消费创建工作,以“让消费者购买、使用商品和接受服务安全放心,质量放心,价格放心,服务放心,维权放心”为目标,在全省大力实施“百千万”工程。省委省政府对创建工作高度重视与支持,截至 2020 年 10 月,全省参加创建经营主体达 37964 户,经营者诚信守法意识显著增强,消费者满意度逐步提升。

### 理论研究不断深入,参与立法立标成果突出

开展了化妆品安全、预付费消费、家用电脑、快递服务、网络消费、公益诉讼等专题研究,综合研究成果均得到中消协高度肯定;参与《标准化法》、《反不正当竞争法》修订和《电子商务法》、国务院《快递暂行条例》的立法建议以及安徽省人大常委会关于《多元化解纠纷解决机制促进条例》有关调研论证工作。推动《安徽省消费者权益保护条例》修订完成。“2017—2018 年法律与理论研究工作成绩优异,被中消协评为立法成果突出单位,受到通报表彰。

### 组织建设不断深入,大力推进长三角一体化

2016 年 3 月,省政府批准省消协改制更名为省消费者权益保护委员会,省消协名称在民政部门备案保留,省消保委不在民政部门登记。截至 2017 年底,全省 16 个市消协全部经当地政府批准完成改制更名,组成以市人大常委会副主任或分管副市长为主任的消费者权益保护委员会。新修订的《安徽省消费者权益保护条例》明确规定县级以上人民政府应为本级消保委履行职责配备必要人员,所需经费由财政保障。2019 年 4 月,省消保委与沪苏浙消保委签署长三角消保委联盟消费维权一体化协议,联手开展了儿童景区门票、老人鞋、二手车等热点问题监督行动,取得良好反响。我省消保委对标先进,迎来发展新机遇。

(省消费者权益保护委员会)



省高级人民法院

## 认真履行审判职责 营造安全放心消费环境

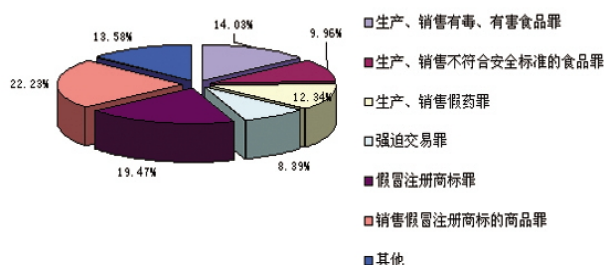
“十三五”期间,全省法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会全会精神,认真履行审判职责,狠抓执法办案,强化司法为民,完善工作机制,为维护消费者权益,营造安全放心的消费环境,促进安徽经济持续健康发展、社会和谐稳定作出了应有贡献。

### 公正司法 消费者权益保护更加有力

2016年以来,全省法院克服案件数量爆发式增长、案多人少矛盾进一步突出等压力和困难,狠抓执法办案,公正高效审理各类消费维权类案件,坚决守好维护消费者合法权益最后一道防线,不断满足人民群众美好生活的需要。

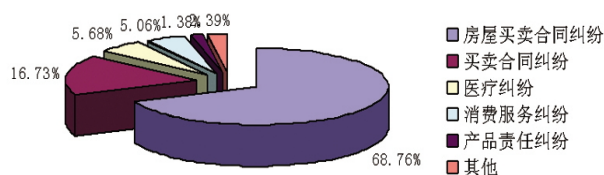
**严厉打击侵害消费者权益犯罪行为。**2016-2020年,全省法院发挥刑事审判惩治和震慑违法犯罪功能,审结涉消费者权益刑事一审案件1597件。其中,审结生产、销售有毒、有害食品罪一审案件224件,生产、销售不符合安全标准的食品罪一审案件159件,生产、销售假药罪一审案件197件,严厉打击涉食品药品安全犯罪,全力保护公众“舌尖上的安全”;审结生产、销售不符合标准的医用器材罪一审案件9件,加大对不符合标准的医用器材的打击力度;审结生产、销售伪劣产品罪一审案件180件,强迫交易罪一审案件134件,重拳打击严重侵害消费者人身、财产权益违法犯罪和市场交易秩序的犯罪;审结生产、销售伪劣农药、兽药、化肥、种子罪一审案件7件,继续依法打击假农药、假种子、假化肥等坑农害农刑事犯罪。新冠疫情防控期间,对利用疫情牟取非法利益、损害消费者合法权益的犯罪行为,坚决打击、绝不姑息,审结各类案件104件,判处罪犯126人,为疫情防控提供强有力司法保障。

2016-2020年全省涉消费者权益刑事一审案件



**有效维护消费者民事权益。**2016-2020年,全省法院审结涉消费者权益民事一审案件104448件。从五年来审理的涉消费者权益民事案件来看,主要涉及买卖合同、医疗损害责任、服务合同、产品责任等纠纷。其中,房屋买卖合同纠纷案件71820件,占比最大,且逐年上升;其他买卖合同纠纷案件17477件,占比次之;医疗损害纠纷案件5933件,居第三位,但此类案件呈逐年下降趋势。为保护好、维护好消费者民事权益,维护交易秩序,全省法院全面落实“三个最严”要求,依法加大对制售假冒伪劣商品和商业欺诈的打击力度,提升违法经营者成本。针对食品、药品领域的消费者权益保护案件,加大生产者、销售者的举证责任,准确适用惩罚性赔偿。

2016-2020年全省涉消费者权益民事一审案件



**依法审理涉消费者权益行政案件。**五年来,全省法院依法监督、支持监管部门依法行政,合力优化消费秩序和消费环境,审结涉消费者权益行政一审案件382件,作出实体判决案件174件。

### 为民司法 消费维权更加快捷高效

2016年以来,全省法院秉持以人民为中心的司法理念,不断创新工作机制和工作方法,加强部门协作,突出司法便民利民,为消费者维权提供强有力的司法保障和服务。

**消费维权更加便利。**全省法院普遍开通涉消费者权益保护案件绿色通道,畅通维权诉讼渠道,对案件快立快结快执。建成“一站式”诉讼服务中心,消费维权诉讼服务更贴心、更便利。开通诉讼服务网和12368司法服务热线,为消费维权诉讼提供“7×24”式服务。大力开展巡回审判,以诉讼服务工作站、诉讼服务联系点、背包法庭、巡回法庭等多种形式开展巡回审判,降低当事人维权成本,提高维

权效率。

**全面健全诉调衔接机制。**大力推广涉消费者权益纠纷诉前调解、委托调解,充分发挥社区、单位、调解组织等在化解涉消费者权益纠纷中的作用。省高院与省直8家单位联合出台诉调对接意见;安庆中院与安庆市工商行政和质量技术监督管理局、安庆市消费者权益保护委员会联合下发《关于进一步加强消费者权益纠纷诉调衔接工作意见》,构建人民法院与消费者权益保护委员会调解工作联席会议制度;马鞍山中院成立以法院为中心,包括市场监督管理局、消费者权益保护委员会等部门组成的社会矛盾纠纷调解工作小组;宿州中院和宿州市消费者权益保护委员会联合下发《关于进一步完善消费者权益纠纷诉调对接工作的意见》,建立消费者权益纠纷多元化化解机制;合肥中院建立特邀调解组织名册,入册后的特邀调解组织的调解结果能够直接提交法院进行司法确认。

**加强多部门联动。**各地法院强化与政府有关部门、行业协会、消费者协会等协作,通过定期召开联席会议、及时相互通报情况等方式,充分实现各部门职能互动、优势互补、资源共享,有效形成合力,消费维权常态化沟通协商机制基本形成。省高院与省消保委联合召开消费维权协作研讨会,就消费公益诉讼、惩罚性赔偿等问题进行深入探讨。淮北中院强化多方联动,拓宽消费者维权渠道,通过与相关部门开展业务交流、培训学习,提高消费纠纷调解的能力和水平。

**积极彰显司法能动性。**各地法院对案件审理过程中发现的行政管理疏漏、企业经营漏洞、商品销售者、服务经营者不规范、不诚信行为,及时发出司法建议,促进行政执法部门完善监管行为,并会同有关部门督促销售者、经营者以及有关企业整改,从源头消除消费矛盾。池州中院院领导亲自牵头,深入江南产业集中区、经济技术开发区、工业园区等地相关企业,了解企业售后服务情况,开展消费维权案件专项调研,积极为企业生产经营、政府相关部门依法监管提出意见建议。岳西县法院在审理一起网购伪劣口罩案件过程中,专门向湖南省某县市场监督管理局发出司法建议书。

#### 立体多维 消费维权法治宣传更加深入

五年来,全省法院认真贯彻落实“谁执法谁普法”普法责任制,全方位、多层次、多维度开展消费维权法治宣传,引导消费者依法维权,商品生产者、

经营者依法经营,促进全社会知法守法用法。

**提升裁判示范引领作用。**省高院2016年发布《安徽法院消费者权益保护状况及典型案例》白皮书,2017-2020年,每年发布消费者权益案件审判情况、年度消费维权典型案例。每年对全省法院食品安全工作进行总结。全省法院根据当地实际,通过各种形式,发布消费维权司法保护状况。淮北两级法院每年召开3·15新闻发布会,介绍危害食品安全犯罪和消费者权益纠纷案件审理情况。2019年,宿州中院举办“315消费者权益保护日”新闻发布会,介绍近年来消费者权益司法保护情况。

**强化司法公开。**实行消费维权案件审判信息全流程公开,通过中国裁判文书网及时向社会公布裁判文书。不涉及商业秘密和消费者隐私的消费维权案件,在安徽法院庭审直播网视频直播,一些重大的、有影响的案件,邀请人大代表、政协委员、消费者、新闻媒体旁听庭审。省高院在审理社会普遍关注的合肥金三角加油站因出售伪劣产品导致5076位车主受损引发的产品责任纠纷案中,邀请多名省人大代表旁听案件庭审,对审判活动实施监督。池州中院、宿州中院在“法院开放日”活动中,邀请政协委员、社会公众旁听消费维权案件审理。

**丰富法治宣传形式。**省高院在《今日法苑》《皖法之声》《安徽审判》、安徽法院网、政法专网等自有报刊杂志、网站上,开辟3·15专栏,公布消费维权典型案例并结合案例解读法律规定。全省各地法院以“六五普法”“江淮普法行”等法治宣传活动为平台,组织资深法官、青年干警深入社区、学校、商业集中场所开展消费维权法律咨询,宣传消费维权法律知识。据不完全统计,五年来全省法院共组织干警开展消费维权普法宣传3000余人(次)。积极开拓宣传阵地,通过互联网、微信、微博等平台,延伸消费维权法治宣传的触角。安庆中院充分利用电视、网络等媒体广泛宣传消费维权案例,开展案例评析、纪事说法等宣传活动。新冠疫情防控期间,各地法院创新宣传方式,将防疫与消费维权法治宣传结合起来,强化宣传效果。绩溪县法院针对医疗口罩销售专门制作宣传单,宣传违法销售口罩、哄抬价格等行为的法律后果。

“十四五”时期是我国全面建成小康社会,乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的五年,全省法院将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻(下转第5页)



省人民检察院

## 立足检察职能 为营造安全放心消费环境提供有力法治保障

“十三五”期间,我省检察机关坚持以人民为中心,重点瞄准人民群众最为关心的食品药品等消费领域,立足检察职能,不断加大消费者权益保护司法办案力度。依法从严从快办理危害食品药品安全犯罪案件,综合运用民事、行政公益诉讼、支持起诉等多种方式,推动运用最严格制度、最严密法治维护消费者合法权益,增强生产者、经营者履行社会责任意识,为营造安全放心的消费环境提供了有力的法治保障。王其团、张家强生产、销售有毒、有害食品案等多个案件被最高人民检察院评为典型案例。现将有关情况总结如下:

### 一、“十三五”维权成果

#### (一)强化办案,织密保护法网

全省检察机关严厉打击涉危害消费者权益刑事犯罪,对危害食品药品安全违法犯罪行为始终坚持“零容忍”,形成有效震慑。为精准打击危害食品药品安全违法犯罪行为,马鞍山市检察机关等地对涉及“食药环”类案件的刑事、民事、行政、公益诉讼实行“四检合一”,抽调精干力量组成专案组,专门办理“食药环”类案件,提升案件办理的专业化、职业化建设。2018年以来,全省共办理食品药品领域公益诉讼案件4504件,向相关行政机关发送检察建议3680件,向人民法院提起公益诉讼290件,支持起诉3件。疫情防控期间,全省检察机关共督促召回不合格口罩50万只、查处不合格口罩468000只,督促对违法的药房处行政罚款50余万元、没收库存假药35000余件。积极探索惩罚性赔偿,2020年,

检察机关在49件食品领域民事公益诉讼案件中对违法行为人提出十倍惩罚性赔偿主张,主张惩罚性赔偿金合计1260万元,法院判决支持率100%,真正让违法者痛到不敢再犯。

#### (二)专项引领,推进系统保护

2018年以来,检察机关先后开展“保障千家万户舌尖上的安全”和落实食品药品安全“四个最严”要求等多个专项行动,围绕与食品药品安全有关的投放虚假广告、非法经营、婴幼儿食品、冷冻食品、保健品、疫苗及利用社交媒体、电商平台等实施的影响食药安全违法行为,紧盯校园、农贸市场、超市、农村小卖部等领域食品安全,有效保障了人民群众“舌尖上的安全”。如合肥市检察机关聚焦网络外卖平台,督促下线外卖平台中不符合规定的餐饮商户650家,关闭不合法餐饮企业和单位86家;督促查处销售假冒伪劣食品1508.3千克;相关部门作出行政处罚5件,罚款55000元。阜阳、亳州针对生产销售“毒猪肉”提起民事公益诉讼,案件标的额达10余亿元,并延伸行政公益诉讼职能,向主管行政部门发出检察建议督促当地开展生猪屠宰行业大整顿。借鉴郴州特医奶粉事件教训,望江县院等对辖区母婴店等进行巡查,打击固体饮料冒充婴幼儿奶粉的虚假宣传行为。

#### (三)深化协作,提升工作合力

深化地区协作,组织沿淮七市共同开展专项检察活动,并针对全国最大的亳州中药市场及太和西药市场开展药品安全专项监督。深化与消保委、公

(上接第4页)

习近平法治思想,全面做好消费者权益保护工作。

**依法履行审判职责。**严惩侵害消费权益犯罪行为。依法审理消费维权公益诉讼案件,准确适用惩罚性赔偿,维护消费者民事权益。监督和支持监管部门依法行政。

**创新消费维权工作机制。**加强案件流程管理,健全完善相关工作制度,提高审判效率。丰富便民利民措施,为消费者维权提供更好的司法服务。推

进诉调衔接机制建设,畅通多元纠纷解决渠道。

**加强消费维权司法宣传。**加强司法公开,及时向社会发布消费维权司法保护工作情况,公布消费维权典型案例。充分利用传统媒体、新媒体、自媒体加强消费维权法律知识宣传,提升人民群众法律意识,引导消费者依法理性维权,提升维权效率。

(省高级人民法院)

安、法院等部门的沟通协作,提升消费者权益保护合力。各地与市场监督管理局等部门普遍建立信息共享、联合执法、案件互询等机制。如芜湖市检察机关利用“两法衔接”平台,发现王政销售假药的违法线索,并最终提起刑事附带民事公益诉讼。淮北市公、检、法机关就含西地那非等处方药成分的涉案保健品认定为有毒、有害食品等问题达成共识,统一了执法标准。积极与省消费者保护委员会协作开展公益诉讼活动。如省院将董某等六人销售假冒注册商标的系列白酒案件线索移送省消保委提起民事公益诉讼,并由天长市检察院支持起诉,法院均判决支持。该系列案件获评2020年“安徽省十大法治事件”。此外,省检察院建立检察官包片指导工作机制,组织资深检察官对各个地市公益诉讼案件办理进行对口指导,促进办案水平提升。

#### (四)延伸触角,参与综合治理

我省检察机关不断增强大局意识、责任意识和担当意识,就司法办案中发现的食品生产流通监管中的管理漏洞,有针对性地制发检察建议,提高食品安全领域的社会治理能力。为防止危害食品安全犯罪行为反复实施食品违法犯罪,尽可能消除其危害社会的条件,我省积极推动对危害食品安全犯罪适用从业禁止。在检察机关的建议下,多地市食品安全委员会将适用从业禁止列入打击危害食品安全违法犯罪的职责内容。今年以来,多名危害食品安全犯罪案件被告人被判从业禁止,在涉及行业内产生了较大影响,对食品行业违法行为屡禁不止、屡打屡犯的现象起到了一定的遏制作用。各地检察机关把检力下沉至基层、至农村,会同农业农村部门、市场监管部门、公安机关等,通过对粮食生产基地、养殖基地、集贸市场、药店、商铺、农资市场、校园内外、电商平台等重点场所的明查暗访,并针对食用油、婴幼儿奶粉等食品、猪(牛羊)肉、卤制品、常见日用品、农药、种子等重点领域,查找隐患,深挖制假售假、非法添加等案件的线索,办理了一批食品领域公益诉讼案件。固镇县院联合县市场监督管理局对城区经营保健品的个体户随机抽查,根据检查情况及时建议市场监管部门对相关保健品进行检验,规范保健品市场经营秩序。涡阳县检察院、涡阳县教育局、涡阳县市场监督管理局对全县中小学分管食品安全负责人及食堂管理人员进行食品安全培训活动,取得了良好的社会效果。

## 二、下一步工作打算

全省检察机关服务保障消费者权益工作虽然取得了一定成效,但离人民群众的要求和期盼仍然有一定差距。下一步,重点抓好以下几个方面工作:

### (一)进一步加强刑事检察监督

坚持诉讼职能与监督职能并重,利用捕诉一体的优势,充分履行审查逮捕、审查起诉、提出抗诉等职能,严惩一批危害消费者权益的犯罪分子,不断规范和加强消费者权益保护领域刑事案件立案监督工作,提高监督能力,做到敢于监督、善于监督。密切与行政执法机关、公安机关的配合,构建行政执法与刑事司法衔接工作机制,普遍建立联席会议、信息通报、案件咨询等制度,积极推进网上衔接、信息共享平台建设,确保对案件移送受理和处理情况的全程监督,形成打击犯罪的有效合力,构建打击侵犯知识产权犯罪、制售假冒伪劣商品犯罪、危害食品药品安全犯罪的长效机制。

### (二)进一步加强公益诉讼检察监督

结合公益诉讼检察督促、协同、兜底的职能特点,继续深化落实“四个最严”要求专项行动,结合“公益诉讼守护美好生活”专项监督活动,鼓励各地开展特色小专项,重点摸排线上线下销售不符合安全标准的农产品、食品以及产品虚假宣传方面的问题线索。进一步加大十倍惩罚性赔偿的适用力度,提升公益诉讼办案的震慑力、影响力。

### (三)进一步完善沟通协调机制

进一步健全完善内部配合机制,形成服务保障消费者合法权益的检察合力。进一步健全完善系统外部协作机制。建立健全与政府、监委、消保委法院及有关行政机关、社会组织联席会议制度,提升食品安全保护合力。发挥诉前程序作用,探索通过诉前磋商、圆桌会议等方式,促进食品药品等监管行政机关依法履职、自我纠错,实现双赢共赢多赢。

### (四)进一步加大消费者权益法治宣传力度

借助多种形式,适时召开新闻发布会,发布一批典型案例,使人民群众更加认清消费领域侵权行为的表现形式,避免再次受到侵害。此外,通过宣传对违法行为的查处结果,也对相关经营主体起到警示作用,避免类似情况的再次发生。提高人民群众对检察机关打击、惩治、防治侵害消费者权益的知晓度、提升人民群众的参与度、支持度。

(省人民检察院)



省发展与改革委员会

## 深入推进社会信用体系建设 营造放心消费环境

“十三五”期间,省发展改革委按照国家要求及省委、省政府部署,深入推进社会信用体系建设,推动消费领域加强信用监管,着力营造诚信消费环境,各项工作取得明显成效。

**1.完善工作推进机制。**建立省社会信用体系建设联席会议制度,成员单位覆盖 65 家省有关单位,形成协同联动格局。省社会信用体系建设联席会议办公室将食品药品、医疗卫生、农业、市场监管、商务、交通、家政服务、文化旅游等消费重点领域信用工作纳入各年度全省社会信用体系建设工作要点和社会信用体系建设政府目标管理绩效考核,加强部署,抓好落实。

**2.加强信用制度建设。**先后提请出台《中共安徽省委办公厅安徽省人民政府办公厅印发<关于加快推进失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设的实施意见>》《安徽省人民政府关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的实施意见》、《安徽省发展改革委等部门关于全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》等近 30 项信用建设制度文件,为推进全省社会信用体系建设、营造良好消费环境奠定制度基础。

**3.共享公示消费领域信用信息。**将省公共信用信息共享服务平台打造成为上联国家、下接地市、横跨部门的公共信用信息交换共享枢纽,累计归集包括食品药品、市场监管、文化旅游等消费领域在内的各类信用信息约 16 亿条,覆盖企业、个体工商户等市场主体约 886.9 万个。根据各地各有关部门疫情防控、信用监管,以及放心消费示范单位、劳动保障诚信示范单位、旅游市场守信主体认定等实际需求,累计提供信用核查 698 万次。通过组织开展专题培训、第三方评估等,依法依规大力推进全省行政许可、行政处罚等信用信息公开,累计归集“双公示”信息 4200 多万条。依托“信用安徽”网站和微

信公众号,提供公共信用信息公开、查询等系列服务,开设“安徽省妨害疫情防控失信曝光台”,加强制假售假、哄抬物价等违法失信信息曝光。依托“皖事通”APP 开通“安徽省公共信用信息查询”便民服务,为广大消费者了解企业信用状况提供便捷通道。



登录“皖事通”APP——搜索“安徽省公共信用信息查询”



登录“信用安徽”网站,查询企业信用信息

**4.推进消费领域信用监管。**一是推广信用承诺制。编印《安徽省省级信用承诺事项清单(2019 年版)》,明确在保健食品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方食品安全企业标准备案,药品生产、经营、购用审批等事项中实施信用承诺,推动相关部门加强企业信用承诺信息归集共享、承诺履行情况跟踪核查,引导企业诚信经营,保护消费者权益。目前省信用平台已归集信用承诺信息超百万条。二是实施信用分级分类监管。推动农产品质量、市场监管、医疗保障、金融监管、粮食经营、食品安全等消费等 15



个行业领域开展信用评价，实施信用分级分类监管。基于省公共信用信息共享服务平台归集的企业基本信息、资质信息、荣誉信息、不良信息和其他信息，对全省 170 多万家企业进行信用综合评价，划分为优秀、良好、一般、警示 4 个等级，为相关部门实施分级分类监管提供参考。三是依法加强失信惩戒。截至 2020 年底，省公共信用信息共享服务平台累计提供失信被执行人、严重违法失信企业等联合惩戒对象名单查询 205 万次，推动有关部门依法依规实施失信惩戒。组织各市对国家发展改革委监测下发的 31 个制假售假、质量不合格等新闻案例开展核查，督促失信主体限期整改，切实维护消费者

(上接第 15 页) 信息泄露。一是加强宣传引导。开展对从业人员的信息安全专项培训，提高企业对用户个人信息方面的保密意识。二是强化日常监管。将寄递用户信息安全作为企业日常安全检查的一项内容，对各快递企业的运单保存场所、快递运单年限等进行现场检查。三是完善工作机制。督促快递企业建立和执行寄递用户信息安全管理制度，每年定期组织开展集中销毁行动，确保从源头上消除信息泄露隐患。

#### 办理情况

2016 年至 2020 年以来在消费者投诉、申诉办理工作中，对群众反映的问题，安徽省邮政业消费者申诉中心工作人员能够认真解决并及时回复，与来电人沟通过程中能够做到热心、耐心，并严格遵守国家保密纪律，应由我局处理的问题，我局工作人员均及时予以解决，未出现推诿、扯皮、拖延现

权益。

5.加强诚信宣传。结合 3·15 国际消费者权益日、“双十一”“春运”等重要时间节点，举办诚信服务日、信用宣传月活动，组织开展信用进企业、信用进社区等系列专题活动，通过组织选拔“诚信之星”、启动诚信黄梅戏编排，开设“信用安徽的故事”专题电视节目、“信用建设每日播报”广播专栏等多种形式，大力加强社会信用体系建设宣传，弘扬安徽“诚实、厚道，守信、担当”的诚信文化理念，引导企业诚信经营，帮助消费者维护合法权益。

“十四五”时期省发展改革委将会同有关方面，依法高质量推进全省社会信用体系建设，强化市场主体公共信用信息精准归集、按需共享、充分公开和广泛应用，大力推进信用承诺制，创新和完善信用分级分类监管，拓展信用惠民便企应用场景，规范实施失信惩戒，持续加强诚信文化建设，探索构建以信用为基础的新型监管机制，为营造安全放心消费环境、优化营商环境、推动经济社会高质量发展提供信用支撑。

(省发展与改革委员会)

象，确因法律法规等客观原因暂时无法解决的问题，工作人员能够主动向来电人员做好解释、说明工作。经统计，十三五期间，安徽省邮政业消费者申诉中心共接收到用户咨询 29524 件，处理用户申诉 76878 件，其中有效申诉 12142 件，用户对邮政管理部门有效申诉处理满意率 99.3%，用户对企业的有效申诉处理满意率 97.3%，为用户挽回经济损失 600 多万元。

#### “十四五”期间消费维权工作展望

“十四五”期间，省邮政管理局将继续坚持热心、诚心、耐心、细心的工作态度，及时、准确、高效地为群众释疑解惑，妥善处理好用户各类申诉，认真做好消费者申诉处理与分析工作，健全消费者申诉与市场监管衔接联动机制，坚决做好消费者维权工作。

(省邮政管理局)



省市场监督管理局

## “十三五”全省市场监管改革发展取得显著成效

“十三五”以来,在省委、省政府的坚强领导下,全省市场监管部门认真贯彻落实习近平总书记关于市场监管重要论述及考察安徽重要讲话指示精神,坚持抓改革、优环境、促竞争、保安全、重维权、提质量、严监管、强队伍,全省市场监管改革发展取得显著成效。

### 市场准入环境更加宽松便捷

“十三五”以来,我省以深化商事制度改革为先手棋,持续优化市场准入环境,市场准入便利化程度大幅提高。企业开办实现“一网通办、全程网办、一日办结”,企业名称自主申报登记制度全面实施,市场主体住所(经营场所)登记手续大幅简化,“证照分离”改革深入推进,“五十七证合一、一照一码”改革全面推行,企业注销“一网”服务全面实现,工业产品生产许可目录由 60 类压减至 10 类,工商登记后置审批事项从 194 项压减到 137 项,成为长三角审批事项最少省份。电子营业执照在企业开办、不动产登记、招投标、银行开户等多场景下实现应用。“预约办、掌上办、网上办、寄递办”步入常态,随着商事制度改革红利的持续释放,市场活力和社会创造力显著增强。2016 年至 2019 年,全省市场主体户数连续 4 年保持两位数增长,年均增长率达 20.29%。截至今年 11 月底,全省实有各类市场主体 580.38 万户,其中企业 165.84 万户,分别比“十二五”末增长了 110.34%和 155.59%。

### 市场竞争环境更加公平有序

“十三五”以来,我省坚持“放活”与“管好”并重,在持续放宽市场准入的同时,全面加强事中事后监管,加快建设统一开放、竞争有序的现代市场体系。公平竞争审查制度实现省市县三级政府全覆盖。反垄断和反不正当竞争执法深入推进,累计立案调查垄断案件 15 起,查处不正当竞争案件 3277 件,我省查办的上海海基业等三家公司垄断协议案被国务院反垄断委员会专家咨询组评为“十大有影响力的反垄断执法案件”。价格、广告、网络市场监管执

法全面加强,机构改革后全国首部价格监督检查地方法规《安徽省价格监督检查条例》颁布实施,累计查处价格违法案件 2345 件、广告违法案件 5242 件,广告市场秩序持续好转,在全国率先查处违反《电子商务法》案件,制定发布全国首份电商平台合同示范文本。无照经营查处工作 2018、2019 连续两年位居全国前列。

### 市场消费环境持续改善

“十三五”以来,我省大力加强消费者权益保护,持续改善市场消费环境,人民群众的消费满意度不断提高。《安徽省消费者权益保护条例》修订颁布,12315“五线合一”全面完成,全省 12315 累计接处消费投诉举报咨询 200 多万件,为消费者挽回经济损失近 5 亿元。12315“五进(进商场、进超市、进市场、进企业、进景区)”活动深入开展,全省 4A 级以上景区全部建立 12315 消费维权服务站。消费投诉公示工作有序推开,线下无理由退货制度启动实施。放心消费创建工作持续深化,在全省 12 个行业领域发展参创户近 4 万户,放心消费创建进乡村覆盖全省 75%以上行政村。

### 市场监管领域安全形势稳中向好

“十三五”以来,我省严格落实“四个最严”要求,坚决筑牢食品药品、特种设备、工业产品质量安全底线,全省没有发生较大以上食品药品、特种设备安全事故以及系统性、行业性、区域性质量问题。省、市、县三级食品安全工作责任清单全面建立。《安徽省食品安全条例》修订实施,食品生产经营风险分级监管全面推行,食品安全追溯体系逐步建立,餐饮服务持证单位量化(风险)分级评定实现全覆盖,学校食堂“明厨亮灶”覆盖率达 98%。在全国率先出台省级特殊食品生产企业体系检查管理办法,农产品和食品抽检量提前达到国家要求的 4 批次/千人目标,食品安全抽检合格率达到 98%以上。查处各类食品违法案件 5.19 万件。人民群众用药安全得到有力保障,省级药品、医疗器械抽检合

格率分别达 99%和 94%。在全国首批开展电梯按需维保和检验改革试点,率先将特种设备作业人员职业能力提升纳入省政府职业技能提升行动,建成应用特种设备安全监管“一库六平台”信息化系统,万台设备死亡人数连续 11 年低于国家控制指标。在全国率先实施产品质量监督抽查制度改革、推行抽检分离模式,率先开展口罩等防疫物资质量整治提升行动,提升口罩行业质量水平,我省桐城市成为华东地区最大的非医用口罩产品生产基地。

### 质量管理工作全面加强

“十三五”以来,我省把质量管理工作摆在更加突出的位置,“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的质量工作领导体制不断健全,“市场主体自治、行业自律、社会监督、政府监管”的质量共治格局逐步形成。质量提升行动持续开展,累计召回缺陷消费品 3897.63 万件,全省产品质量监督抽查合格率从“十二五”末的 93.14%提高到 2019 年的 94.27%。全省社会公用计量标准和最高计量标准总数分别达 3043 项和 150 项。在全国首个设立省级标准化科研专项,首个开展政务服务标准化试点省建设。全省获得强制性产品认证证书 1.59 万张、食用农产品认证证书 6231 张,分别居全国第 5 位和第 3 位。全省建成国家质检中心 7 个、省级质检中心 14 个。国家检验检测高技术服务业集聚区(安徽)建设成功获批并加速推进。

### 知识产权保护工作成效显著

“十三五”以来,我省知识产权制度激励创新、促进开放的重要作用更加凸显,严保护、大保护、快保护、同保护的知识产权保护格局加快构建,知识产权综合实力稳居全国前列。截至今年 10 月底,全省每万人口发明专利拥有量和每万户市场主体注册商标拥有量分别达到 14.1 件和 1489.1 件,分别比“十二五”末增长 229.44%和 110.62%;全省有效发明专利和注册商标总量分别达到 8.99 万件和 76.60 万件,分别比“十二五”末增长 244.87%和 293.67%。“铁拳”“溯源”“护航”“雷霆”“清风”等知识产权保护专项执法行动扎实开展、成效显著,累计查处知识产权案件 2.42 万件,79 件注册商标新获驰名商标扩大保护认定,驰名商标总量达 331 件,3 个地理标志产品入选第一批中欧地理标志互认名录,中国(合肥)知识产权保护中心成功获批,

知识产权行政保护绩效位居全国前列。

### 长三角市场体系一体化建设取得阶段性成果

“十三五”以来,我省把长三角市场体系一体化建设作为落实国家战略、促进高质量发展的重要举措,大力推动实现市场准入“一扇门”、市场信息“一张网”、市场监管“一把尺”、质量服务“一体化”。在市场准入、数据共享、执法协作、标准协同、产品质量共治、检测结果互认等 20 个领域与沪苏浙开展合作并取得突破,“满意消费长三角”行动纳入一市三省党政主要领导座谈会重大签约事项,30 项涉企高频政务服务事项在长三角实现“一网通办”,统一启用“310”号段的长三角标准一体化编号,共同发布多个区域协同标准。

### 市场监管综合执法能力和水平稳步提高

“十三五”以来,我省全面加强市场监管综合执法,加快构建以信用为基础的新型监管机制。全省 16 个市市场监管综合执法队伍全部挂牌,打击侵权假冒工作 2018、2019 连续两个年度绩效考核位居全国前列。疫情防控联合“双打”、“长江禁捕打非断链”等专项执法行动成效突出,挂牌办理并集中公布一批重大典型案件,形成强大震慑效应。市场监管领域部门联合“双随机、一公开”监管全面推行,“双随机、一公开”监管实现全覆盖。涉企信息归集应用机制日臻完善,累计归集市场主体信用信息 3200 余万条,38.9 万户(次)企业被列入经营异常名录,5.2 万户(次)企业被列入严重违法失信企业名单,1.13 万名失信被执行人受到任职限制和信用约束。探索实践企业信用风险分类管理,并打造了“安徽样本”,被市场监管总局作为典型经验向全国推广。

下一步,省市场监管局将深入贯彻落实党的十九届五中全会精神和习近平总书记考察安徽重要讲话指示精神,坚持新发展理念,树牢“大市场、大质量、大监管”思想,围绕构建新发展格局,持续推进市场监管领域改革创新,在优化营商环境上推出新举措,在建设高标准市场体系上落实新要求,在推动知识产权强省和质量强省建设上展示新作为,在保护消费者权益上践行新使命,在坚守安全底线上体现新担当,为建设经济强、百姓富、生态美的新阶段现代化美好安徽作出新贡献。

(省市场监督管理局)



中国人民银行合肥中心支行

## 完善金融纠纷多元化解机制 切实保护金融消费者合法权益

“十三五”期间,中国人民银行合肥中心支行金融消费者权益保护处采取了多项举措,不断加大金融消费者权益保护力度,较好地保护了金融消费者合法权益。

### 突出金融为民,建立健全投诉管理工作机制

牢固树立责任意识、风险意识,以人民为中心,积极构建金融消费纠纷多元化解机制,完善投诉调查处置工作,保护金融消费者合法权益。“十三五”期间,安徽省人民银行系统共接收金融消费者投诉9000余笔、咨询13000余笔,均依法依规处理。

着力打造12363“暖心热线”。立足于打造人民银行和金融消费者之间传递温暖和信任的“连心桥”,精准做好呼叫中心常态化疫情防控工作,确保12363电话不因疫情断线,做到有备无患,完善细化突发状况下的应急处置措施,完善12363话术应答口径,组织12363话务人员参加专题培训,提升话务人员接听工作水平。定期排查12363线路,确保电话畅通,充分发挥12363投诉咨询电话作为人民银行面向广大金融消费者的窗口服务作用,受理处理金融消费者投诉与咨询事项,有效维护了金融消

费者合法权益。

圆满完成投诉统计分类及编码应用工作。认真贯彻落实《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》的要求,组织完成辖区71家法人银行业金融机构与总行投诉监测分析系统的对接工作,按月汇总统计辖内法人银行业金融机构投诉数据,加强投诉数据质量管理,紧盯金融消费者普遍反映、集中强烈的问题,做好分析和研判,提升投诉管理实效。

构建金融消费纠纷多元化解机制。多次与安徽省高级人民法院、安徽银保监局会商,研究建立安徽多元纠纷调解组织的路径。经过充分调研论证,联合安徽省高级人民法院、安徽银保监局下发《关于全面推进安徽省金融纠纷多元化解机制建设的实施意见》,多渠道保护金融消费者合法权益。全年,安徽省金融消费多元纠纷调解完成409件、成功247件。

注重方式创新,增强扩大金融知识宣传普及效果

广泛开展集中性金融知识宣传普及。协调银保监、证监等部门,组织全辖金融系统开展“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等集中性金融知识普及和金融消费者教育活动。据不完全统计,全省金融系统累计发放宣传资料约1000万份,通过网络、媒体报道1000余次,金融消费者受众约1200万人次。其中,每年9月宣传月期间,合肥中心支行联合安徽银



四部门联合媒体通气会



金融知识走进六安市街道,普及低净值人群

保监局、安徽证监局、安徽省网信办共同举行媒体通气会,扩大了金融知识宣传的覆盖面;联合招商银行制作的《关于个人征信的二三事》被国务院、中共中央组织部官方微信公众号转载,在更高层面得到认可。

**线上线下相结合开展各类宣传。**结合疫情防控要求,深入挖掘活动实效,设计通俗易懂的宣传资料广泛传播,精心设计“金惠工程”助力乡村振兴与服务脱贫攻坚金融知识宣传材料,组织“金惠工程”项目实施单位,在全省 20 个“金惠工程”项目县开展金融知识普及宣传,提升广大农民群体金融素养,中国金融教育发展基金会杨子强理事长一行来皖调研“金惠工程”项目时给予了充分肯定和高度评价。联合团委在合肥中心支行团委微信公众号“皖融新语”开辟金融知识普及专栏 8 期,重点普及金融消费者日常生活中所需要的金融基础知识和防范风险技能。

**组织参与总行金融知识宣传视频评选活动。**因地制宜,结合实际,从提升消费者特别是弱势群体消费者的金融素养和金融能力出发,着力提升金融知识宣传广度和深度,合肥中心支行组织辖内分支机构和各金融机构开展优秀宣传视频征集评选活动,制作各类宣传视频 25 件,并优选宣传视频《梦想家》、《防范利用疫情实施电信诈骗刻不容缓》

等视频,参加总行优秀宣传视频征集评选,其中《梦想家》获得最佳剧情奖。

### 凝聚工作合力,联动规范金融营销宣传行为

建立了以金融消费者权益保护为核心的金融广告治理工作机制,加强与市场监督管理、金融管理部门和相关政府管理部门的协调配合,充分发挥监管合力,积极推动金融广告治理工作。期间安徽共处置涉嫌违法违规金融广告线索 170 余件。

**规范金融机构营销宣传行为。**从建立工作机制、完善内控制度、明确广告标准、加强普及教育、自觉接受监督、规范广告行为等方面,督促全辖金融机构加强自律管理。联合安徽银保监局、安徽证监局、安徽外汇管理局转发《关于进一步加强金融营销宣传行为的通知》,加强对全省金融营销宣传行为管理,保障金融消费者合法权益,着力营造公平公正、诚实守信的市场环境。

**打击违法违规金融广告。**依托“整治虚假违法广告联席会议”机制等,采取多种手段对发布在本辖区内传统媒体和户外的金融广告开展有效监测。拟定《违法违规金融广告监测清单》,下发辖区各单位参照适用。

**创新开展网格化监测机制。**选取交通银行安徽省分行、徽商银行、兴业银行合肥分行以及人民银行铜陵、亳州、滁州、芜湖市中支开展金融广告随手拍试点工作,通过 APP 小程序,及时发现日常生活中违法违规金融广告线索并进行处置,基本实现“发现线索、及时响应、快速处理”。

下一步,金融消费者权益保护处将通过筑牢工作根基,推进重点工作,开展工作创新,不断加强金融消费者权益保护。提高政治站位,完善金融纠纷多元化解机制,打造 12363 暖心热线,建设金融教育示范基地,规范营销宣传行为。

(中国人民银行合肥中心支行)



安徽银保监局

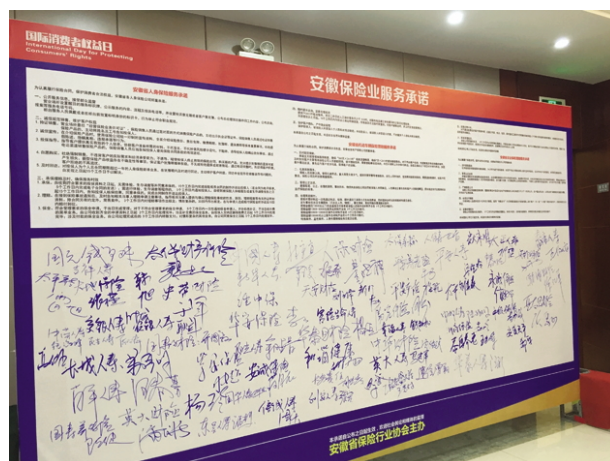
## 建立完善金融消费者维权机制 大力整治银保机构侵权乱象

### “十三五”期间消费维权主要工作

(一)贯彻落实信访、举报、消费投诉处理三个办法,夯实诉求分类处理工作基础。一是印发我局《关于贯彻信访、举报、消费投诉处理三个办法有关要求的通知》,督促各级监管部门加强学习培训、统一管理、明确职责、做好衔接、压实责任。二是印发《银保监局机关处理信访、举报、消费投诉事项操作规程》,进一步规范局机关信访、举报、消费投诉处理工作程序。三是印发《关于落实〈银行业保险业消费投诉处理管理办法〉有关事项的通知》,督促各银行保险机构完善规章制度、畅通投诉渠道、严格资料报送,切实承担主体责任。四是对辖内各级监管部门、12378 安徽分中心全体话务员、银行保险机构开展专题培训,督促提高对消费者权益保护工作的重视程度和工作水平。

(二)建立完善金融消费者维权机制,构建全方位的金融消费者权益保护工作框架。一是与省高院等单位联合印发我省《关于全面推进矛盾纠纷多元化解机制的意见》以及具体实施意见,与人民银行合肥中心支行等联合推动建立金融纠纷调解组织体系。全省已建立银行业保险业纠纷调解组织 54 家,截至 2020 年 11 月,全省共调解成功银行业保险业纠纷 16518 件,涉及金额 5.9 亿元。二是与人民银行等单位联合印发《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》,全面规范辖内金融机构金融营销宣传行为。三是完善与人民银行、证监局等单位协商建立金融消费者权益保护协作机制,进一步推动省级金融纠纷调解中心建设。

(三)全面提升 12378 热线服务能力,畅通群众维权渠道。自 2015 年开通以来,12378 热线一直发挥着保险领域消费维权主渠道的作用。“十三五”期间,该热线共接听群众来电咨询投诉 146528 件,平均群众接听满意度达 99.17%。2019 年以来,12378

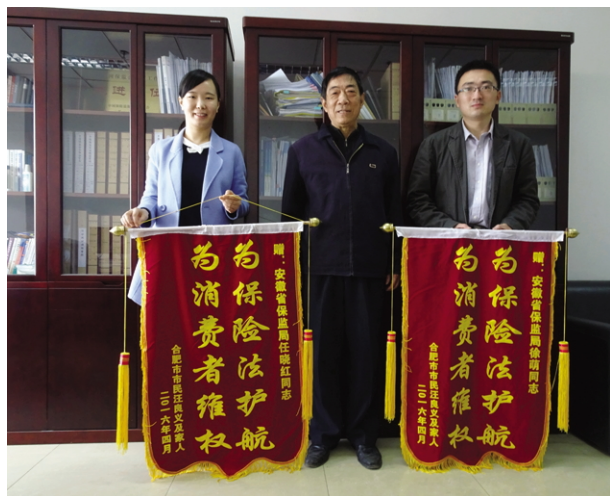


2017 年 3·15 期间发布保险服务承诺

进一步升级为银行保险消费维权热线,我局相应加大了资金、人力投入,并启动了对 12378 热线的扩容改造工作。2019 年,12378 安徽分中心获得安徽省直机关“学雷锋活动示范点”荣誉表彰。2020 年新冠疫情期间,我局重点做好 12378 接听轮值安排,疫情期间接听热线电话 17989 件,接通率始终维持在 80% 以上,5 月份 12378 总中心恢复考核后,12378 安徽分中心排名两次全国第三,获得锦旗 6 面。

(四)大力整治银行保险机构侵权乱象,加强维权问题源头治理。“十三五”期间,根据银保监会统一部署,我局连续开展“亮剑行动”和“精准打击行动”等消保专项检查,对中国人寿合肥电销中心、阳光人寿合肥电销中心、中银保险安徽分公司、幸福人寿安徽分公司、民生人寿安徽分公司、百年人寿安徽分公司、农银人寿安徽分公司以及部分银行类兼业代理机构在消费者权益保护方面的问题进行彻查,并派员参与了对兴业银行总行、农银人寿总公司的保险消费者权益保护专项现场检查。检查中,我局就发现的部分银行保险机构拒不依法履行合同约定赔偿义务、在销售过程中欺骗消费者等侵权乱象给予严肃查处,有效打击了理赔难、销售误





消费者向安省局监管干部赠送锦旗



消费者向阜阳分局监管干部赠送锦旗

导等行业“顽疾”。同时,根据不同时期市场热点问题和消费者关注点,适时发布《消费提示:保单非存单,购买须谨慎》、《关于防范“第三方退保中介承诺协助办理全额退保”的风险提示》等风险提示 10 余篇,有效保障了金融消费者的知情权和受教育权等合法权益。

(五)创新方式扎实开展金融知识普及,提升消费者风险防范意识和能力。“十三五”期间,我局连年组织开展 3·15、9 月“金融知识进万家”等集中宣传活动。2020 年,更进一步印发了《2020 年安徽省银行业保险业金融消费者教育与金融知识普及工作方案》,以“集中宣教资源、提高宣教效率”为原则,推动宣教联系点、人才库、素材库、培训专区、教育专区、线上专区等“一点两库三区”建设,全省银

行业保险业累计开展线上线下宣传活动达 19949 (场)次,约 5 万银行保险从业人员深入 9600 个银行保险网点及 1397 个宣教联系点开展活动,累计发放各类纸质宣传材料 827.12 万份;通过电视、报刊、网络等媒体渠道宣传报道约 5800 次;各活动、各渠道共计触达消费者约 6880 万人次。

#### 下一步维权工作展望

(一) 加大金融纠纷多元化解组织建设推动力度。大力支持金融纠纷多元化解机制建设,协同省高院、人民银行建立金融纠纷诉调对接机制,指导省银行业、保险业协会拓展提升消费者权益保护工作平台能效,指导各级保险业协会建立健全道路交通一体化调处组织,推动建立我省银行业保险业纠纷调解仲裁组织。

(二) 加大联合宣教活动推动工作力度。继续完善覆盖全省的金融宣教长效工作机制,联动各银保监分局制定全年宣教工作方案,完善并推广银行保险机构分组开展活动、集约宣教资源的良好做法,加强金融宣教“一点两库三区”建设,进一步提升金融宣教普惠性、创新性、有效性;将各银行保险机构全年宣教工作开展情况纳入年度考评,引导辖内金融机构进一步扩大金融知识普及活动的影响力和覆盖面,督促持续做好金融知识宣传教育工作。

(三) 加大消费投诉接办管理与压降力度。加强对 12378 安徽分中心的管理,加大对热线接听人员的培训力度,修订完善我局相关处理机制流程,加强信访举报消费投诉处理工作培训,提高工作效能。定期对银行保险机构消费投诉情况进行通报,对消费投诉多发且持续得不到改善的银行保险机构,采取监管措施,压实机构消费投诉处理工作主体责任,切实保护消费者合法权益。

(四) 加大治理消保领域乱象力度。根据银保监会消保局统一部署,选取部分银行保险机构,重点整治销售误导、捆绑销售、侵害消费者合法权益等行为;根据各银保监分局工作实际,选取分局辖内部分苗头性、倾向性问题较为突出的银行保险机构,指导开展现场检查。

(安徽银保监局)

省邮政管理局

## 坚持以人民为中心的服务理念 妥善处理好各类投诉和申诉

2016年至2020年以来省邮政管理局消费者维权工作秉承服务社会、方便群众、规范市场、化解矛盾的宗旨,以“保护消费者权益和增进人民福祉”为出发点和落脚点,坚持以人民为中心的服务理念,紧紧围绕中心工作,耐心倾听、热心处理各类投诉、申诉案件,做到“件件有答复,事事有回音”,切实解决邮政业服务中产生的问题和矛盾,依法妥善处理好用户各类投诉和申诉。

### 加强机制建设

**加强组织领导和人员配备。**为加强消费者投诉、申诉办理工作领导,全面提升邮政行业投诉和申诉案件处理工作水平,安徽省邮政管理局邮政业消费者申诉受理中心,专职负责处理消费者投诉、申诉办理工作。同时安徽局局领导高度重视消费者投诉、申诉办理工作,要求工作人员务必及时有效地处理消费者反映的问题,并定期听取工作人员的处理情况汇报。

**明确工作流程。**一是按照“分级负责、归口办理”的原则,省局建立了完整的接收、登记、呈批、办理、回复、办结、归档等办理工作程序,转办投诉由专职办理人员负责接收,做好电子档登记,重要事项及时向上级领导报告,按照投诉具体事项做好责任快递企业和消费者协调工作,及时向消费者核实处理结果。二是严格落实值班制度、责任制度等各项工作制度,做到了责任明确、运转规范、反应快速、服务到位。

**建立督查和审核把关机制。**省局工作人员接到转办投诉、申诉后,通过电子台账查询是否属于重复反映问题,对于重复反映问题组织现场督察,确保问题得到解决。定期对办理结果通过投诉分析、电话回访等方式开展“回头看”。对省长信箱等交办单和督办单以及群众反映的重大问题,建立了办理结果审核把关机制,严格按照时限要求办结,并将办理过程和最终结果以书面形式交由办公室审查

并回复相关部门。

**加大宣传力度。**“十三五”期间,省局与省广电等多家媒体合作开展行业安全宣传,全方位营造寄递渠道安全氛围。10月,省邮政管理局党组书记、局长率队走进安徽广播电视台《政风行风热线》直播间,与广大听众朋友进行在线交流和沟通,介绍了今年全省邮政快递业发展情况,围绕疫情防控、保障行业健康发展、打赢“三大攻坚战”及提高群众用邮满意度等重点工作与主持人进行了互动交流,相关部门负责人就听众关切的邮政业消费者申诉、邮件寄递信息安全、快递进村等热点问题进行了深入的解答。并表示我局将认真研究听众朋友提出的意见建议,短期内能够解决处理的即知即改、立行立改;短期内不能完全解决的,将结合行业和工作实际,在今后的工作中持续跟进、全面改进,不断提升广大人民群众的用邮满意度。同时,在要求各地市收寄营业场所,通过悬挂收寄验视和实名登记条幅放置客户告知提醒牌等方式对寄递人员进行宣传。发挥快递电动三轮车“移动广告”作用,根据车身比例统一印制并张贴实名收寄宣传条幅。

**加强教育培训。**一是加强企业教育。为进一步提升快递服务质量,提高企业妥善处理投诉的能力,提高消费者满意度,省邮政业安全中心会定期举办全市快递服务质量提升培训班,要求快递企业负责人和客服参加培训。二是加强自身学习。组织单位全体干部职工学习《邮政业用户申诉处理办法》,全面解读《办法》内容,并与原《邮政业消费者申诉处理办法》进行对照,对新增和删除的条款进行重点说明,同时结合申诉处理实际案例,深化工作人员对条款的理解。

**重视消费者信息安全工作。**安徽省邮政业消费者申诉中心成立以来,高度重视保护消费者信息安全工作,通过加强宣传引导、强化日常监管、定期集中销毁等措施严防寄递渠道用户 (下转第8页)

## 2020 年安徽省法院系统消费维权典型案例

### 【案例一】赵某某诈骗案

——借新冠疫情防控诈骗财物，依法从严惩处

#### 【基本案情】

2020 年 2 月 3 日至 2 月 9 日间，被告人赵某某谎称其有稳定的医用一次性口罩、N95 口罩来源，通过微信兜售，并将收到的货款用于网络赌博等挥霍。在被害人催要口罩时，赵某某采取给被害人寄送零食的方式拖延，随后变更手机号码、微信等联系方式，使被害人无法与其联系。赵某某采取上述手段先后骗取被害人朱某某、周某、王某等 34.18 万余元。

#### 【裁判结果】

淮北市相山区人民法院经审理认为，被告人赵某某以非法占有为目的，采取虚构事实的方式，利用网络多次骗取他人财物，其行为构成诈骗罪，且数额巨大。赵某某在疫情防控期间，虚构销售疫情防控用品事实，骗取他人财物，应依法从严惩处，遂作出(2020)皖 0603 刑初 65 号刑事判决：赵某某犯诈骗罪，判处有期徒刑七年九个月，并处罚金人民币四十万元；赵某某对被害人被骗财物损失予以退赔；扣押的作案工具予以没收。判决已发生法律效力。

### 【案例二】安徽省消保委诉周某某民事消费公益诉讼案

——经营者的经营行为侵犯众多不特定消费者合法权益的，省消保委有权提起消费民事公益诉讼

#### 【基本案情】

2017 年 3 月至 12 月间，周某某为谋取非法利益，明知刘某某(已判刑)销售假冒口子窖系列白酒，仍从刘某某处累计购买 190190 元的假冒口子窖系列白酒，并加价对外销售。2017 年 5 月至 12 月间，周某某共向宋某某等六人销售上述假冒白酒 109 箱，销售金额累计 50500 元。2019 年 9 月，天长市人民法院对周某某犯销售假冒注册商标的商品

罪案作出刑事判决。2020 年 6 月 24 日，安徽省消保委提起消费民事公益诉讼，请求判令周某某在省级新闻媒体公开赔礼道歉，并承担惩罚性赔偿金 151500 元、律师代理费 6000 元及本案诉讼费用。

#### 【裁判结果】

天长市人民法院经审理认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十七条“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼”的规定，安徽省消保委作为在安徽省设立的消费者协会，有权提起消费民事公益诉讼。周某某明知所售白酒为假冒商品，却隐瞒事实真相，以假充真，对消费者进行欺诈销售，侵害了众多不特定消费者的合法权益，损害了社会公共利益，应公开赔礼道歉，以示真诚悔过。安徽省消费者权益保护委员会要求周某某对销售的假冒白酒价款 50500 元承担三倍惩罚性赔偿责任，并承担其因本案支付的律师费，符合法律规定，应予支持。据此，该院遂作出(2020)皖 1181 民初 2666 号民事判决：周某某在安徽省省级新闻媒体公开赔礼道歉，并支付惩罚性赔偿金 151500 元及律师代理费用 6000 元。判决已发生法律效力。

### 【案例三】戴某某与赖某某网络购物合同纠纷案

——网购未收到货物却误点确认收货，可以主张解除合同

#### 【基本案情】

戴某某于 2020 年 5 月 28 日 12:10 通过拼多多在“XX 家具”网络店铺下单购买组合家具，价格 2400 元。网络购物截屏显示：发货时间 2020 年 5 月 28 日 23:34:08，物流公司为宅急送快递，快递单号为 XXXXXXXXXXXX。戴某某提供的徽商银行信息及账单详情截屏载明：戴某某于 2020 年 5 月 28 日 12:10 快捷支付 2400 元。“XX 家具”店铺开办人系赖某某。宅急送快递官网查询快递单号



XXXXXXXXXX 无记录。戴某某称其误点确认收货,赖某某拒绝退款、发货。戴某某遂向法院起诉,要求解除其与赖某某间的网络购物合同,并判令赖某某返还其购物款 2400 元及利息。

#### 【裁判结果】

芜湖市弋江区人民法院经审理认为,依法成立的合同对当事人具有法律约束力,当事人应当按照约定履行自己的义务。戴某某通过网络向赖某某购货并支付货款,赖某某应按约向戴某某发送货物。戴某某诉称未收到赖某某货物并提供相关证据证明其主张,赖某某在案件审理期间未举证证明已向戴某某供货,故对戴某某关于解除网络购物合同、赖某某返还购物款及承担利息的诉讼请求依法应予支持。据此,该院遂作出(2020)皖 0203 民初 3084 号民事判决:解除戴某某与赖某某间的网络购物合同,赖某某返还戴某某货款 2400 元及逾期付款利息。判决已发生法律效力。

#### 【案例四】戴某某与陈某某网络购物合同纠纷案

——销售明知是不符合安全标准食品的,消费者有权要求惩罚性赔偿。

#### 【基本案情】

陈某某在淘宝网络平台注册登记并经营“XXX 港货商行”网店。戴某某于 2018 年 8 月 21 日在该网店购买进口蔓越莓胶囊、补钙软胶囊、鱼肝油、奶粉等,价款为 3770 元。戴某某收货后对所购买商品质量提出质疑,向法院起诉,要求陈某某退还所付商品价款 3770 元,并支付价款十倍赔偿金 37700 元。

#### 【裁判结果】

临泉县人民法院经审理认为,我国对进口食品安全实行严格的管理制度。陈某某作为销售者应当知晓食品安全的相关法律、法规及国家标准,有义务甄别、检验所售食品是否符合法律规定。陈某某销售的进口商品包装无中文标签和中文说明书,也未附随检验检疫标志及进口食品卫生证明,违反食品安全法的规定,应视为销售明知是不符合安全标准的食品。戴某某没有提供证据证明购买的涉案商品确实存在危害人体健康的危险,已造成人身、财

产或者其他损害,对戴某某主张赔偿十倍价款金额的诉讼请求不予支持。陈某某明知出售的商品属于不符合食品安全标准的食品,应当认定为欺诈行为,应赔偿商品价款的三倍金额。据此,该院遂作出(2020)皖 1221 民初 7204 号民事判决:陈某某返还戴某某购买商品付款 3770 元,并支付戴某某赔偿金 11310 元。判决已发生法律效力。

#### 【案例五】把某某与任某某、杭州某科技有限公司、中国平安财产保险股份有限公司杭州中心支公司机动车交通事故责任纠纷案

——共享单车使用人发生交通事故,造成他人受伤的,应承担赔偿责任

#### 【基本案情】

2019 年 11 月 16 日,任某某驾驶电动自行车逆向行驶,造成行人把某某受伤。合肥市公安局交通警察支队瑶海大队做出《道路交通事故认定书》,认定任某某负本起交通事故主要责任,把某某负次要责任。任某某驾驶的共享单车所有人系杭州某科技有限公司,该公司在平安财保杭州中心支公司投保了非机动车第三者责任险。把某某向法院起诉,要求任某某、杭州某科技有限公司、平安财保杭州中心支公司赔偿 18171.2 元。

#### 【裁判结果】

合肥市瑶海区人民法院经审理认为,任某某因侵权行为致把某某人身损害,经交警部门认定任某某负主要责任,把某某负次要责任,因本起交通事故发生时,任某某驾驶的系非机动车辆,把某某系行人,酌定任某某承担 80%的赔偿责任,把某某承担 20%的赔偿责任。杭州某科技有限公司虽系案涉车辆的车主,但不是侵权人,亦无其它应负法律责任的情形,无需对把某某承担赔偿责任。案涉车辆已投保非机动车第三者责任险,故把某某因交通事故导致的损失,应由平安财保杭州中心支公司根据保险合同予以赔偿,如仍有不足部分,由任某某承担赔偿责任。据此,该院遂作出(2020)皖 0102 民初 9215 号民事判决:中国平安财产保险股份有限公司杭州中心支公司赔付把某某 10860.19 元。判决已发生法律效力。

## 2020 年安徽省检察机关消费维权典型案例

**【案例一】：韩成辉、刘继全、刘俊男等人生产、销售有毒、有害食品罪基本情况**

### 【基本事实】

被告人韩成辉于 2016 年 11 月至 2018 年 7 月，承包安徽恒盛实业有限责任公司生猪屠宰线期间，雇佣被告人刘继全、刘增圣（另案处理）、魏永龙（另案处理）等人给生猪注射含有肾上腺素和阿托品的药水后注水，以提升生猪出肉率和猪肉成色，注水猪肉价值人民币 191934224 元。

被告人刘继全雇佣被告人刘俊男、刘继超（另案处理）、王长柏（另案处理）等人，于 2017 年 3 月至 2018 年 5 月，为承包恒盛公司生猪屠宰线的郁晨光（另案处理）、韩成辉、师县伟（立案在逃）等人屠宰的生猪注射含有肾上腺素和阿托品的药水，于 2017 年 4 月至 2018 年 2 月在颍上县鑫鑫肉联厂为郁晨光屠宰的生猪注射含有肾上腺素和阿托品的药水后注水，注水猪肉价值人民币 215627604 元。

被告人刘俊男受被告人刘继全雇佣，在恒盛公司给韩成辉、母汉于、刘治用、李卫卫等人屠宰的生猪注射含有肾上腺素和阿托品的药水后注水，注水猪肉价值人民币 10934445 元。

### 【诉讼经过】

本案由利辛县公安局侦查终结，本院于 2019 年 10 月 18 日以三被告人涉嫌生产、销售有毒、有害食品罪向亳州市中级人民法院提起公诉，在法院审理期间，三名被告人均签署认罪认罚具结书，建立判处韩成辉无期徒刑，判处刘继全有期徒刑十五年，判处刘俊男有期徒刑六年九个月。本案于 2020 年 8 月 14 日公开开庭审理，亳州中院于 2020 年 9 月 15 日作出（2019）皖 16 刑初 25 号刑事判决书，采纳了认罪认罚量刑建议，以生产、销售有毒、有害食品罪判处被告人韩成辉无期徒刑，并处没收个人

全部财产，以生产有毒、有害食品罪判处被告人刘继全有期徒刑十五年，并处罚金人民币五百万元，以生产有毒、有害食品罪判处被告人刘俊男有期徒刑六年九个月，并处罚金人民币二十万元。一审判决下达后，被告人韩成辉、刘继全在上诉期内提出上诉，本院以违背认罪认罚制度为由提出抗诉，在二审审理期间，韩成辉、刘继全提出撤诉申请，省检察院于 2020 年 12 月 4 日决定撤回抗诉，现未收到安徽省高院二审裁定。

**【案例二】：当涂县院诉吴某生产销售不符合标准的医用器械刑事附带民事公益诉讼案**

### 【关键词】

“三无”口罩 防疫安全 公益诉讼 先行赔礼道歉

### 【要旨】

突发新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间销售“三无”口罩，检察机关敦促登报公开道歉，先行消除社会影响，教育广大群众并稳定人心。侵权人先行登报赔礼道歉的，不影响承担刑事责任和其他民事侵权责任。

### 【基本案情】

2020 年 1 月 28 日，正值安徽省新冠肺炎疫情高发期间，犯罪嫌疑人吴某得悉新冠肺炎医用防护口罩系紧俏物资，为牟取暴利，应当涂县某公益组织负责人倪某某购置医用口罩的要求，通过微信联系黑龙江省肇东市张某某，购买 12000 只医用口罩，后加价 30% 卖给倪某某。吴某收到倪某某 144000 元货款，扣除利润 35000 元，余款付张某某。张某某分两次先行交付倪某某 1500 只医用口罩。同年 2 月 4 日，被当涂县市场监督管理局查获，该口罩均为无厂名、厂址、生产日期等标识的“三无”产品。同年 2 月 5 日，当涂县公安局以吴某涉嫌销售

不符合标准的医用器械罪立案侦查。

### 【调查和诉讼情况】

2020年2月10日,当涂县检察院公益诉讼部门与刑检部门同步提前介入本案。打破办案常规,创新取证方式。因疫情期间,道路封闭,无法当面讯问正在取保候审的吴某,承办检察官采用手机微信与其视频对话,了解核实案情,并通过微信传递其供述材料,打印成纸质文件,固定案件证据。同年2月11日,启动刑事附带民事公益诉讼立案程序,于2月13日在高检院正义网公告。经耐心教育,吴某认识到自己的犯罪行为触犯了国家法律,侵害了社会公益,损害了人民群众

健康,为表达其悔恨和愧疚,亲笔书写公开道歉信,向当涂县父老乡亲赔礼道歉,承诺在省级以上的报纸登报赔礼道歉,消除社会影响。因疫情期间,部分省级媒体停止发布信息,2月19日,吴某在安徽法制网刊登公开道歉信,2月26日,在安徽法制报刊登纸质公开道歉信。

吴某生产销售不符合标准的医用器材案,目前仍侦查阶段。待移送审查起诉后,该院拟提起刑事附带民事公益诉讼,要求吴某承担损害赔偿责任,赔偿经济损失等。

### 【典型意义】

**一是提高站位,践行使命担当。**职责重于泰山,疫情就是命令,防控就是责任。当涂县院积极响应党中央号召,牢牢把握公益诉讼职能定位,突显检察公益诉讼部门责任担当,严格按照高检院决策部署,对于疫情期间销售假冒伪劣口罩,破坏新冠肺炎疫情防控秩序,危害人民群众身体健康,损害社会公共安全利益的行为,充分发挥公益诉讼职能作用,依法及时启动公益诉讼程序,既追究犯罪分子刑事责任,又追究经济赔偿责任,积极助力疫情防控工作,为疫情防控工作提供强有力的司法保障。

**二是因应疫情,突破办案模式。**疫情防控期间,办案人员既要做到自身防护、保障安全,又不能影



响疫情防控工作大局,由于不便当面提审犯罪嫌疑人,办案人员准确把握案件办理的时机和方式,打破常规办案模式,灵活运用信息化技术手段,利用远程视频实时传输办案方式,讯问犯罪嫌疑人,及时查明案件事实,固定案件证据,为案件及时准确性提供扎实的证据和事实基础。

**三是赔礼道歉,先行消除影响。**当前全国上下都面临着严峻的疫情防控形势,为着力化解当地人民群众恐慌心理,增强辖区群众战胜病毒扩散信心,该院决定先敦促当事人先行向社会公开赔礼道歉,消除社会影响,待公安机关将案件移送审查起诉后,再依法提起刑事附带民事公益诉讼,依法追究侵权人承担赔偿责任等民事责任,解决防疫紧迫性和诉讼滞后性的矛盾。

**四是跟进监督,提升办案质效。**鉴于该案尚未移送审查起诉,该院公益诉讼部门加大案件跟进监督力度,一方面,继续与本院刑事检察部门一同研究案情、一同提前介入侦查,引导公安机关侦查取证;另一方面,与市场监督管理部门协调配合,完善固定产品质量、侵权鉴定等证据,确保刑事附带民事公益诉讼案件质量,努力实现案件的法律效果、社会效果和政治效果有机统一。



# 安徽省发展改革委开展信用信息共享公示助力消费维权

省发展改革委以信用信息共享公示为抓手,严厉打击疫情期间制假售假、哄抬物价等违法失信行为,助力消费维权。

省社会信用体系建设联席会议办公室、省发展改革委 2020 年 2 月联合印发《关于做好妨害新冠肺炎疫情防控行为的个人信用信息归集和惩戒工作的通知》,要求依托省公共信用信息共享服务平台,及时归集共享公安机关、人民法院、市场监管等部门对制假售假、哄抬物价等妨害疫情防控违法行为做出的行政处罚、司法判决等信息。在“信用安徽”网站开设“安徽省妨害疫情防控失信曝光台”,推动各地、各有关部门在办理涉及有关事项时查询信用信息,依法及时、从严惩治妨害疫情防控违法行为。截至 2020 年底,累计公示制假售假、哄抬物

价等妨害疫情防控违法失信信息 341 条。

## 安徽省社会信用体系建设联席会议办公室 安徽省发展和改革委员会文件

皖信用办〔2020〕2号

### 安徽省社会信用体系建设联席会议办公室 安徽省发展改革委关于做好妨害新冠肺炎 疫情防控行为的个人信用信息 归集和惩戒工作的通知

各市人民政府,省有关单位:



## 安徽省农业农村厅发布便利店销售假蚊香案

**【案情简介】**2020年9月16日,消费者在马鞍山市雨山区四姐弟便利店购买“天鹰牌”蚊香,使用后出现头晕症状,怀疑该蚊香为假农药,于是通过马鞍山统一政府热线服务平台进行投诉,希望马鞍山市农业农村局核实处理。

**【处理过程及结果】**接到投诉后,马鞍山市农业农村局执法人员对涉案便利店进行现场勘验,对该便利店经营者徐某进行了询问,并于2020年10月12日对马鞍山市雨山区四姐弟便利店涉嫌经营未依法取得农药登记证而生产的农药一事审批立案。已查实当事人行为违反了《农药管理条例》第四十四条第二款的规定:禁用的农药,未依法取得农药登记证而生产、进口的农药,以及未附具标签的农药,按照假农药处理。

马鞍山市农业农村局召开专题会议进行集体讨论,最终作出如下处罚决定:责令当事人停止经营“1%氯烯炔菊酯”蚊香产品;没收违法产品17盒,没收违法所得人民币168元,并处罚款人民币5000元;以上罚没款合计人民币5168元。

**【案例评析】**这是一起违反《农药管理条例》的典型案列,《农药管理条例》第五十五条规定,“农药经营者有下列行为之一的,由县级以上地方人民政府农业主管部门责令停止经营,没收违法所得、违法经营的农药和用于违法经营的工具、设备等,违法经营的农药货值金额不足1万元的,并处5000元以上5万元以下罚款,货值金额1万元以上的,并处货值金额5倍以上10倍以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任:(二)经营假农药”。鉴于当事人经营的蚊香属于卫生用农药,其经营的农药货值小,能够积极配合调查,参照《安徽省农业行政处罚自由裁量权适用规则(试行)》第十条,“当事人有下列情形之一的,可以从轻或者减轻行政处罚:(二)违法行为对人身健康、公共安全、社会安定、环境保护造成影响较小,或者尚未产生社会危害后果的;(四)主动配合农业行政执法机关查处的”之规定,本机关对当事人作出了相应处罚决定。马鞍山市农业农村局温馨提醒广大经营者,购进产品时需及时检查产品登记证及相关标签,做到守法经营。

## 2020年安徽省市场监管部门十大消费维权调解典型案例

### 一、合肥市肥东县市场监管局调处人身损害赔偿纠纷案

2020年7月1日,消费者叶先生通过全国12315平台投诉,反映其家中近期安装的卫生间玻璃隔断突然发生自爆,导致其爱人洗澡时被划伤,要求厂家重新安装玻璃,赔偿医药费等相关费用。

肥东县市场监管局桥头集市场监管所接到投诉后,立即组织人员进行调查。经了解,叶先生家中安装的卫生间玻璃隔断系合肥某玻璃有限公司生产并负责现场安装,该产品有相关出厂合格证明,但厂家在安装时未明确提醒、告知消费者有关注意事项。2020年7月3日,经调解,双方达成一致意见,合肥某玻璃有限公司向投诉人叶先生支付赔偿

款500元,并对叶先生家中损坏玻璃进行重新安装,同时详尽告知使用该产品的正确方法、注意事项等。

### 二、宿州市埇桥区市场监管局调处房屋装修纠纷案

2020年9月7日,消费者林先生向宿州市市场监管局12315指挥中心投诉,称其与某装修公司签订了房屋装修合同,合同总价款20万元,合同约定装修工程使用某品牌家具,但实际该公司使用的家具不是合同中约定的品牌家具,多次与装修公司交涉,该公司只愿意退其部分差价,由于差价款双方未达成一致,林先生拨打12315热线进行投诉。

宿州市市场监管局12315指挥中心接到投诉

后,转至埇桥区市场监管局三八市场监管所调查处理,工作人员及时与应诉商家和消费者取得联系,对投诉情况调查核实。经调查,该商家承认由于货源原因,没有使用合同约定的品牌家具,使用了其他品牌的家具。商家提供了工程使用家具的品牌相关证明材料。经调解,双方达成一致意见,经营者赔偿消费者 65000 元。

### 三、阜阳市太和县市场监管局调处定制家具纠纷案

2020 年 10 月 27 日,消费者张女士向太和县市场监管局投诉,反映其于 2020 年 10 月 1 日在太和县某家具经销商处定购沙发一套,当场告知了定购沙发尺寸,并现场支付该沙发全部价款 9499 元。10 月下旬,定制的沙发送到张女士家中后,安装时发现该沙发长度大于张女士所报的尺寸,无法安放到位。张女士要求退货,该家具经销商一直没有给出处理结果。

接到投诉后,太和县市场监管局工作人员进行了调查。该家具经销商承认营销员工作过程中出现失误,导致张女士定制的沙发尺寸出现错误。该家具经销商提出可以重新为张女士制作同款沙发,不愿意接受退货。10 月 29 日,经调解,双方达成一致意见,该家具经销商全额退还张女士定购沙发价款 9499 元。

### 四、淮南市谢家集区市场监管局调处赠品系假冒伪劣商品纠纷案

2020 年 9 月 16 日,淮南市谢家集区市场监管局收到消费者边某投诉书,反映 9 月 6 日谢家集区某加油站开展活动,宣传充值 3000 元油卡赠送价值 1688 元的波司登蚕丝被一套、新飞电压力锅一个和电饭煲一个,边某和其他 13 名消费者当场充值 3000 元,并领取赠品,到家后发现赠品质量较差,怀疑是假冒伪劣产品。边某等 14 名消费者联系该加油站要求退款,双方协商未果。边某代表 14 名消费者向淮南市谢家集区市场监管局投诉。

接到投诉后,谢家集区市场监管局立即安排执法人员进行了调查。经查:边某等 14 名消费者反映情况属实。该加油站赠送的蚕丝被和电压力锅,经商标权利人鉴定,均系假冒他人注册商标的商品。



2020 年 9 月 28 日,经谢家集区市场监管局调解,双方达成一致意见,该加油站赔偿边某等 14 名消费者每人 2400 元。对该加油站的商标侵权违法行为,谢家集区市场监管局启动“诉转案”,依法对该加油站进行立案调查,并于 12 月 17 日对该加油站作出行政处罚决定。

### 五、滁州市市场监管局调处汽车贴膜纠纷案

2020 年 12 月 1 日,消费者许先生向滁州市市场监管局 12315 指挥中心投诉,反映其 2020 年 7 月 24 日在滁州某汽车服务有限公司为两辆车购买了某品牌某型号全车贴膜服务,花费 24800 元。9 月 30 日其中一台车发生交通事故后,在合肥市该品牌安徽旗舰店进行维修时,工作人员提出该车的保险杠、后翼子板贴膜涉嫌非正品,随后当日对该汽车后保险杠、后翼子板的贴膜进行取样并送该品牌中国总代理处鉴定,鉴定为品牌正品,非假冒商品,是同品牌但不是相应型号系列。

接到投诉后,滁州市市场监管局 12315 指挥中心立即进行了调查。经了解,滁州某汽车服务有限公司承认是该公司员工粗心大意误将同品牌其他型号系列的膜贴在了车子的保险杠、后翼子板上,车子其他部位的膜都是按照约定提供的同品牌同系列。经调解,双方达成调解协议,滁州某汽车服务有限公司向许先生赔偿 25000 元,同时承诺对公司员工将加强教育管理。

### 六、六安市裕安区市场监管局调处牧草膜造成财产损失纠纷案

2020 年 2 月 17 日,消费者顾先生向裕安区市场监管局投诉,称其 2019 年 6 月、9 月两次从六安



市裕安区某农机经营部购买 55 卷青贮牧草膜打捆牛饲料, 花费 8000 元。11 月份发现饲料内部产生黑蜜虫把牧草膜包钻破, 饲料变质, 造成经济损失。顾先生多次与商家交涉, 要求赔偿损失未果。

接到投诉后, 裕安区市场监管局工作人员立即展开调查, 实地查验涉案的牧草膜、包装成品、半成品及被损坏饲料的详细情况, 并及时对被投诉方仓库库存的涉案产品进行封存。经查, 牧草膜全称裹包青贮发酵用牧草包装外膜, 用于牧草青贮发酵包装。裕安区某农机经营部所经销的牧草膜系从山东省德州乐陵某机械设备有限公司购进。因该产品国家标准目前正在审查阶段, 无法进行检验。经组织三方调解, 山东省德州乐陵某机械设备有限公司赔偿顾先生 1.8 万元。

### 七、宣城宁国市市场监管局调处家用电器“保价”纠纷案

2020 年 11 月 5 日, 消费者肖女士向宁国市市场监管局投诉, 反映其于 2019 年在宁国市某商场预付了一套电器价款, 当时促销人员保证, 先付款后提货, 电器价格承诺全部是“保价”的。2020 年, 肖女士去商场提货时, 发现同款电器价格下降了很多, 肖女士立即找到商家, 要求补贴差价。商场认为肖女士购买的是电器套餐, 当时在最低价上又给了一定的折扣, 且支付时间到提货时间已经过去了一年多的时间, 不同意补差价。

宁国市市场监管局工作人员经调查发现, 肖女士所购套餐中的部分电器, 商场仍在销售, 价格比肖女士当初购买价格相差最高达 1500 元, 还有一部分电器因各种原因下架, 由于双方对“保价”定义、“保价”时效、差价标准等关键事项, 看法相差甚大, 无法达成一致意见。经调解, 双方达成协议, 商家参照现在网络平台上正品店(旗舰店)销售价格, 补偿肖女士差价 2000 元。

### 八、安庆桐城市市场监管局调处退还多收购房款纠纷案

2020 年 7 月 8 日, 消费者程女士向桐城市市场监管局投诉, 反映其 2015 年购买了安徽省某运贸有限公司开发的某楼盘住宅一套。双方签订的商品房买卖合同中面积为 99.66 平方米, 补充协议约定

商品房面积差异, 按房屋产权证建筑面积, 买卖双方多退少补。根据约定因误差产生应退房款在领取房产证时办理费用一并决算。2020 年 1 月 7 日, 程女士办理了不动产权证书, 产权证中标注的该房屋面积为 95.75 平方米, 与实际面积相差 3.91 平方米, 根据当时房屋购买单价为每平方米 4515.35 元计算, 多收房款 17655 元。程女士要求该公司退还多收的房款 17655 元, 该公司同意退款, 但一直拖延, 始终不履行退款义务。

接到投诉后, 桐城市市场监管局工作人员当日进行了调查, 双方对投诉反映的事实均无异议。但是对于退款时间, 安徽省某运贸有限公司表示公司正在进行核算退款账目, 所以一直没有退还, 预计 7 月底完成核算再退款。经调解, 安徽省某运贸有限公司于 7 月 8 日将多收的 17655 元购房款全额退还程女士。

### 九、铜陵市义安区市场监管局调处财产损害赔偿纠纷案

2020 年 5 月 2 日, 消费者赵先生向铜陵市市场监管局 12315 热线投诉, 反映其于 2019 年 5 月在铜陵市义安区某商店以 3000 元的价格购买一台洗衣机。2020 年 4 月 30 日, 小区物业公司工作人员电话通知他家中浸水, 水已流出门外。事后检查发现是洗衣机的进水细管连接头爆裂, 导致屋内地板、部分家具、木门等遭积水浸泡被损坏。商家同意赔偿财产损失 1000 元, 赵先生不接受商家的赔偿方案。铜陵市市场监管局 12315 指挥中心接到投诉后, 转至义安区市场监管局办理。

接到投诉后, 义安区市场监管局钟鸣市场监管所工作人员立即联系双方调查了解情况, 并三次到赵先生家中实地了解查看财产损害情况。经调解, 5 月 6 日下午, 双方达成一致意见, 商家同意以相同品牌更换赵先生家中的洗衣机水管以及被淹的房门、门框和地板。

### 十、黄山市屯溪区市场监管局调处保健品涉嫌虚假宣传纠纷案

2020 年 6 月 17 日, 黄山市屯溪区市场监管局接到消费者杨先生投诉, 反映其于 2020 年 4 月份收到一份寄出地为河北省廊坊市(下转第 24 页)

## 2020 年安徽银保监局消费维权典型案例

### 银行业消费维权典型案例

2020 年,投诉人陶某向芜湖银保监分局反映,其作为退休老党员,疫情期间受抗疫事迹感动,主动前往农业银行芜湖某支行办理捐款业务。该支行工作人员引导投诉人通过自助柜台办理捐款转账,系统自动收取了 2 元钱手续费。后投诉人得知银行办理捐款转账业务不应收取手续费后,通过电话方式向银行网点进行反映,该支行经办人员要求投诉人去网点领取退还的手续费,投诉人对该行答复的态度表示不满。

经芜湖银保监分局核实,该行超级柜员自助机系统未对芜湖市红十字会捐款账号设置免手续费功能,导致自动划扣跨行汇款手续费,该行相关工作人员未能第一时间发现该问题。投诉人电话反映时,该行工作人员虽解释了原因,但由于政治站位不高,服务意识淡漠,不顾投诉人年事已高,仍要求其赴网点领取手续费。芜湖银保监分局责成该行妥善处理该起投诉,并采取必要措施提升员工服务意识。该分行相关负责人上门向投诉人进行解释致歉,并退还手续费。该行还对经办人员进行了批评教育和处罚,并召开专门会议对员工服务意识进行强化培训。

### 保险业消费维权典型案例

2020 年 3 月,投诉人陈先生向阜阳银保监分局反映,其几年前通过朋友介绍购买了一份保险产品,当时所有购买保险手续包括填写过程都是委托其朋友办理的。近期,由于和该朋友发生争执,陈先生又发现保单信息栏未填写其曾经住院情况,便认为“万一出险了保险公司也不会进行理赔的”,于是陈先生直接选择了办理正常退保。由于其投保年限较短,退保所得的现金价值仅有 2000 多元,距其已缴保费有近万元差额。于是陈先生选择向监管部门求助希望得到帮助。

尽管陈先生是在情急之下自己选择主动退保,但为了全面维护消费者的合法权益,阜阳银保监分局工作人员在了解基本事实后仍然积极引用保险法第 16 条第三款的规定(由于合同购买已超两年,即使投保人未履行如实告知义务,保险公司不得主动解除合同),协调保险公司主动和陈先生以及业务员(已离职)核实当时具体细节情况。经过督办,最终公司破例为陈先生办理了免费复效,陈先生的保险权益得到完全恢复。陈先生十分感激监管部门以人为本的工作作风,专程送来“消费维权,为民解忧”的锦旗表示感谢。

(上接第 23 页)

安次区永兴路顺丰营业部的“德通宝牌双诺希胶囊”产品广告宣传册邮件,该宣传册中宣传一款“刘德强”院长研发的具有降脂降压、改善心脑血管疾病等功效的产品,投诉人与宣传册中“刘德强”院长电话联系,对方在电话中告知杨先生只需服用该产品可以彻底解决血脂高的问题,经对方反复劝说,杨先生以 12800 元购买了该产品 12 盒。服用 4 天后,“刘德强”再次与其电话联系,告知其现在需要购买价格为 25000 元的另一种产品,才能根除心血管疾病。接到电话后,杨先生怀疑受到欺骗,向黄山市屯溪区市场监管局投诉要求调查处理。

屯溪区市场监管局综合执法大队接到投诉后立即展开调查,根据杨先生口述和提供的产品实物,执法人员发现该产品生产地址为“西安市高新区新型工业园创业大道 22 号”,屯溪区市场监管局综合执法大队于 2020 年 6 月 28 日向西安市高新区市场监管局寄送了书面协查函,请西安市高新区市场监管局对该生产企业是否生产了该款产品以及广告宣传册是否为该公司所印制等内容进行核查。在两地市场监管部门的共同努力和帮助下,该生产企业退回杨先生 12800 元。有关涉嫌虚假宣传的违法线索已交由属地市场监管部门依法处理。

## 2020 年安徽证监局典型消费维权案例

### 案例一：“股权代持”莫轻信 新三板投资走正途

#### 【案情回顾】

某挂牌公司实际控制人马某因公司急需周转资金,以正在筹备 A 股上市为名,先后与多家股权投资公司签订《投资顾问协议书》,委托他们寻找投资者。股权投资公司找到宣传团队,具体操作策划推广事宜。宣传团队一方面雇佣大批代理商通过组建微信群或 QQ 群,拉拢有投资意向的社会不特定对象入群;另一方面雇佣股票讲师、分析师通过开设网络直播间,向投资者分析新三板股票、讲授炒股技巧、夸大宣传并预测挂牌公司股票在 A 股上市的可能,鼓动投资者买入该挂牌公司股票。为获取投资者信任,挂牌公司实际控制人还向投资者承诺,如果上市失败或不能如期上市,则按照约定进行回购,一定程度上降低了投资者的风险意识。投资者股票由挂牌公司实际控制人代持,并签订代持协议。经查实,该挂牌公司以上市为名,通过虚假宣传推广,以增资扩股、转让股票的方式,共向 500 余名投资者发行股票 900 余万股,非法募集资金 1 亿余元。

#### 【案件分析与启示】

本案中,挂牌公司与不具备证券经营资质的股

权投资公司合谋,以上市为名,虚构或夸大公司经营业绩及上市后的盈利前景,吸引投资者在交易场所以外通过“股权代持”方式购买挂牌公司股票。“股权代持”是新三板市场不合格投资者想要参与股票交易常见的手法之一。根据《公司法》及《合同法》相关规定,如果设立股权代持是为了规避法律、行政法规的强制性规定,则股权代持协议可能被认定为无效,容易引发法律纠纷。

投资者在参与新三板市场交易时,一是应当以实名方式开立证券账户和资金账户,委托国务院证券监督管理机构批准设立的证券公司,向全国中小企业股份转让系统申报买卖挂牌公司股票;二是要知悉适当性要求,了解投资门槛,结合自身实际情况选择合适的投资目标,警惕因不符合投资要求而委托他人代持股权可能产生的纠纷;三是要了解挂牌公司股票风险特征,保持理性和谨慎的投资心态,不要被任何高额回报的口头承诺所蛊惑;四是要高度警惕通过微信群、QQ 群、直播间等方式荐股的情况;五是要学会通过法律途径维护自身权益,注意留存相关交易的证据,为事后维权做好准备。

### 案例二：“直播荐股”莫轻信 理性投资走正途

#### 【案情回顾】

2020 年 9 月,某团伙通过多个 500 人微信群招揽大批投资者在某财经直播间开展“直播荐股”活动,宣称某股票至少还有 3 个涨停板,鼓动大批投资者以涨停价格买入该股票。百余位投资者听信“直播大 V”带有蛊惑性言论以涨停价买入该股票后连续 3 天跌停,以致损失惨重。2020 年以来,类似“直播荐股”活动多次发生。

#### 【案件分析与启示】

本案中,该团伙不具备证券投资咨询经营资质,以“投资高手在线荐股”为诱饵,在 QQ 群、微信群潜伏大量“托儿”吹嘘其在“荐股高手”的推荐下取得高额盈利,夸大资金实力,引诱投资者进入某财经直播间。在直播间用蛊惑人心的话术诱导投资者使用自己的证券账户以涨停 (下转第 26 页)





## 安徽省邮政管理局发布新冠肺炎疫情期间国际件延误案例

### 【案例背景】

2020年初新冠疫情在中国得到有效控制后,美国疫情爆发,民众开始向美国邮寄防疫物资。

### 【申诉内容】

2020年3月20日,安徽省邮政管理局申诉中心接到消费者电话申诉,3月12日寄件人通过顺丰公司从合肥市往美国邮寄一快件(内件口罩、防护镜等防护物资,价值不详,运费239元,未保价),该件中转延误,3月16日向企业投诉无果,申诉人要求企业尽快中转。

申诉中心接到申诉后联系顺丰快递,安徽顺丰速运公司3月31日回复:经核实,寄方客户反馈由合肥寄往美国,托寄物为口罩和护目镜,运费214元,未保价。关于寄方客户申诉快件延误问题,经核实

该件于3月12日寄出,因疫情全球爆发,寄往海外快件国际航线管制时效有所延误,此为不可抗力因素,此件3月13日到达上海虹桥集散中心等待转运UPS,期间寄方来电查件,客服已及时跟进,告知申诉人受疫情影响国际航班管制先等待转运,无法保证到件时间,待到件该司会催促优先派件。消费者对此不接受,经多方协调资源此件3月22日转运至杭州萧山国际操作中心,由杭州机场口岸发往至美国纽约,客服已及时告知申诉人,消费者接受,后于3月26日到达美国纽约关务组清关,于3月31日派件签收,并联系消费者解释清楚。

3月31日,安徽省邮政管理局申诉中心回访申诉人表示快件已经收到,对处理结果表示满意。

(上接第25页)

价高位接盘股票,致使投资者损失惨重,并涉嫌操纵证券市场。一方面,根据《证券法》第120条、160条,从事证券投资咨询业务,应当经国务院证券监督管理机构核准。对未经批准从事证券投资咨询业务的依据《证券法》第213条予以行政处罚;涉嫌犯罪的,依据《刑法》第225条规定以非法经营罪追究刑事责任。另一方面,该团伙行为涉嫌操纵证券市场犯罪,根据《刑法》第182条,操纵证券、期货市场,情节严重的,处5年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处罚金;情节特别严重的,处5年以上10年以下有期徒刑,并处罚金。可见,无资质团伙开展直播荐股诱骗投资者高价接盘的行为严重违法法规,是非法行为,盲目跟从很容易上当受骗,且损失难以追回。

投资者在参与证券市场交易时,一是要练好理性投资基本功,了解股票风险特征,把握自身风险承受能力,远离微信群荐股、直播荐股等。时刻警惕新型网络诈骗,防范线上所谓“老师”、大V、群友等非法荐股;二是要讲学习,重识辨,主动学习证券市场相关知识,增强对非法证券期货活动的辨识能

力。关注投资对象基本面,消除“天上掉馅饼”的幻想,改变“一夜暴富”心态;三是要学会通过法律途径维护自身权益,注意留存相关证据,为事后维权做好准备。

### 案例三:“打新”软件莫轻信 理性投资走正途

近期,证券市场出现新骗术,不法分子借助微信群、QQ群,推荐投资者去下载所谓的机构打新专用APP,宣称能提高新股中签率。投资者下载使用后发现软件显示的中签率“果然”很高,但需要缴款到APP指定账户,而非投资者自身的账户。待股民转款后,软件则显示有故障,资金实际已被转走;为维持骗局,吸引投资者继续转款,不法分子还在网络上发布虚假调查结果,谎称证券监管部门已调查软件功能并确认符合规定。

在此,安徽证监局提醒广大投资者,对各类“股市黑嘴”“黑群”“黑APP”“非法荐股”“场外配资”要提高防范意识,所谓的“炒股神器”“打新软件”都是骗局,投资一定要选择合法市场、持牌机构、合规产品与正规软件。若遭遇投资诈骗,请妥善保留证据并及时向当地公安机关报案。

## 2020 年安徽省消保委系统十大典型维权案例

### 1、未成年人游戏充值维权案

2020 年 5 月 13 日，消费者谢某来到六安市消保委，投诉反映其 13 岁孩子使用上网课的平板电脑玩游戏，在成人不知情的情况下十几天时间充值了 23 笔游戏消费，多方寻求帮助无果的情况下，请求市消保委帮助。市消保委接诉后核实了基本情况，随后迅速联系游戏公司所在地的深圳市消委会，帮助、指导消费者收集、提供充值记录、支付凭证及游戏账户信息等证据材料。最终，在深圳市消委会的大力协调和游戏公司的积极配合下，退回消费者游戏充值钱款 24500 元（消费者通过兑现方式自行收回 3000 元）。

### 2、广告夸大疗效维权案

淮南市消费者李某孩子得了近视，看着孩子戴着眼镜，家长着急想把孩子眼睛治好，无意中看到淮南某视力美容馆广告，宣称“不打针不吃药不手术？30 天摘掉眼镜”、“高科仪器结合某某医院专家技术”等内容，便交钱配合矫正。然而矫正结束后，孩子视力并没有得到宣传中的效果，本想与经营者进行交涉，却发现该店已停止经营，消费者感觉不对，2020 年 6 月 18 日遂向淮南市消保委投诉。市消保委接到投诉后，认真查看李某提供的相关材料并及时查找经营者开展调解工作。经多次协调，双方达成一致，经营者退还消费者 9000 余元。

### 3、装修合同纠纷案

2019 年 5 月 2 日，阜阳市消费者单某与阜阳市某装修公司签订一份价值 29 万装修合同并且当场全款付清。合同约定装修时间 2019 年 6 月至 2019 年 8 月 30 日，但是直到 2020 年 5 月仍未完工，而且家里所用木制材料与签订合同不符。消费者多次协商未果，5 月 7 日向阜阳市消保委投诉。市消保委接诉后，第一时间与该装修公司联系，但该公司百般推脱，以各种理由为自己辩护。后经消保工作

人员四次面对面调解，三十多次电话沟通，最终双方达成一致：1、5 天之内将消费者家中所有木制品拆除，并将护墙板找平。2、将卫生间地漏维修好。3、5 天之内将 89000 元补偿给消费者。4、所有成品装修完（窗帘除外）15 天之内结束装修完成合同事项。

### 4、网店化妆品过敏维权案

2020 年 3 月，宿州市砀山县消保委接到消费者严某投诉，称其在拼多多平台砀山某网店购买的面膜，当晚使用后面部起痒、发生过敏反应，脸部浮肿，皮肤严重过敏，只能住院治疗。消费者要求该网店赔偿无果。接诉后，砀山县消保委迅速开展调查，并组织调解。经砀山县消保委工作人员的耐心调解，双方本着互让互谅的原则，最终达成协议，由该网店一次性补偿消费者包括精神损害赔偿、治疗等相关费用共 40000 元，双方对此结果均表示满意。

### 5、早教中心关闭维权案

2020 年 6 月 3 日，合肥市肥东县消保委城西分会接到夏某等 13 位家长投诉，称各自在肥东某早教中心缴纳 13500 元左右的学费进行早教课程，但该早教中心因多种原因不能继续进行正常教学即将转让，无法退费，现请求帮助。城西分会接诉后及时联系消费者，调查了解相关情况前后前往早教中心进行核实。该中心负责人表示因疫情等多种原因影响无法继续经营，愿意分期分批对这 13 位家长进行退费。城西分会工作人员多次组织学生家长、早教中心负责人沟通，最终签订了退款协议。截止到 2020 年 8 月 15 日夏某等 13 位家长已经收到全部退学费用 175500 元。

### 6、浴室关闭维权案

2020 年 5 月起，亳州市蒙城县消保委先后接到群众投诉 10 余起，反映称蒙城县某浴池停止经营，预售尚未使用完的澡票无法继续使用而产生损失，向县消保委求助。县消保委接到投诉后立即展开调

查,经查:浴池于2019年9月至2020年1月期间,以预付式消费方式销售团体澡票,涉及529位消费者,澡票数50591张,涉及金额101182元。县消保委经过多方联系与商榷,确定附近另一家浴池以1.5元/票的价格收购该浴室预售出的澡票,10天内协同兑换澡票50511张,消费者对处理结果满意。

### 7、购买农资受损维权案

2020年5月10日,涡阳县新兴镇、西阳镇两家农民专业合作社向亳州市涡阳县消保委反映,他们在涡阳县戴某经营的农资公司购买的除草剂,使用后可能对小麦造成损害和减产。县消保委受理后,首先查明小麦受损原因,联系农业执法大队对涉案农药送检鉴定,判定结果为不合格。调解过程中,农药生产商河南某公司对判定结果未提出异议,但对农民提出的小麦受损程度和赔偿数额有很大争议。涡阳县消保委多次组织调解和协商,最终双方达成和解。由生产厂家分别赔偿两家农民专业合作社24万元、20万元。

### 8、健身房未营业维权案

2020年10月12日,宿松县消保委接到石某、祝某、张某等群体性投诉,反映他们在宿松县孚玉镇某健身房办理会员卡,发现该健身房一直未营业且负责人处于失联状态。接诉后,宿松县消保委立即派孚玉投诉站人员现场核查,发现人去楼空,无法找到当事人。县消保委立即与市场监管局、公安局联系,找到该健身房负责人曹某和经理石某后,要求经营者无法正常开业就需全额退回消费者预交的11.45万元。经调解,该健身房退还消费者石某等20余人会员卡费用计114500元,投诉圆满解决。

### 9、车辆维修维权案

2020年8月7日,消费者陈某来到宣城市消保委投诉,称其于2020年7月12日驾驶车辆发生交通事故,出险后保险公司定损为更换车门。车送至宣城某4S店维修,修好后消费者发现车门疑似有补



漆现象,怀疑4S店并没有更换车门。消费者与4S店交涉无果,请求帮助。市消保委接诉后,立即对消费者投诉情况进行核实:保险公司理赔信息为更换新车门,但4S店无法提供订购车门相关清单信息和更换下来的旧车门实物,最终承认车门没有更换仅维修。经多次沟通,4S店同意重新更换车门并赔偿消费者7700余元。

### 10、电动轿车自燃维权案

2018年9月11日,消费者孙某从六安市某汽车经销商处购买一台电动轿车。2019年12月31日晚,在正常行驶过程中该电动车发生自燃烧毁。消费者认为车辆在短时间内出现无故自燃是轿车质量问题,要求经销商赔偿同款新车或退还购车款,经销商向厂家反映后仅愿赔偿购车款的30%。孙某交涉无果后,2020年1月7日向六安市开发区消保委投诉。开发区消保委接诉后,一方面详细调查事情经过,查看车辆合格证、保养手册等相关资料,另一方面积极联系当地经销商及厂商售后,同时积极收集金安区消防大队灭火救援出动命令单、张店派出所接处警情况登记表、报废车辆照片等证据。起火原因在排除人为、外界火源、气候因素等可能性情况下,推定为该车辆存在产品质量问题或缺陷。最终厂家同意赔付同款新车一辆,为消费者挽回经济损失34600元,投诉圆满解决。



## “2020 最美消费维权人物”名单

2020 寻找最美消费维权人物经推荐、网络投票、专家评审等环节,确定万唐仓等 10 名同志为“2020 最美消费维权人物”,丁海东等 30 名同志获“2020 最美消费维权人物提名奖”。

### “2020 最美消费维权人物”名单

万唐仓 天长市人民法院  
王 辉 安徽金天阳律师事务所  
朱承阳 天长市人民检察院  
胡卫东 巢湖市市场监督管理局卧牛山市场所  
骆鸿飞 宣城市宣州区消费者权益保护委员会敬亭山分会

徐玉梅 安徽省土壤肥料总站

徐 芳 安徽省人民检察院

程玉峰 明光市人民法院

程志兴 怀宁县公安局

臧一铭 安徽广播电视台

### “2020 最美消费维权人物提名奖”名单

丁海东 宿州市埇桥区市场监督管理局  
毛有宏 马鞍山市消费维权志愿者  
方永红 桐城市市场监督管理局文昌市场管理所

王覃冰 寿县人民检察院

卢鹏程 阜阳银保监分局

卢骥骏 蒙城县西城市场监管所

汤 文 枞阳县政协委员、消费维权志愿者

朱 伟 六安市消费者权益保护委员会

刘 宝 合肥市市场监督管理局

刘玉管 池州市中级人民法院

邢后珺 芜湖市南京新百大厦

刘海全 安徽省植物保护总站

张 燕 安徽法制报社

余本成 池州市贵池区消费者投诉举报中心

李宏祥 天长市消费维权服务站志愿者

李焰红 合肥市瑶海区政协

张维新 安庆市消费者权益保护委员会

何敬檀 合肥市包河区同安市场监督管理所

周春燕 黄山市消费者权益保护委员会

胡 进 凤台县消费者权益保护委员会

赵昌平 无为市消费者权益保护委员会

钱 卫 安徽交通广播

钱 岚 合肥市中级人民法院

柴 英 金寨县市场监督管理局梅山市场监督管理所

徐 萌 安徽省银保监局

郭 锐 界首市消费者权益保护委员会

曹 晗 安徽省高级人民法院

梁 晋 宿州市公安局

焦 晟 铜陵市义安区市场监督管理局

潘 甜 宣城市广播电视台

(以上均按姓氏笔画排列)

## 公正执法 维护社会公共利益

万唐仓,安徽省天长市人民法院审判委员会委员,从事审判工作20余年,连续多年被评为先进个人。在审理消费者权益案件时,他始终以党的事业和广大人民群众利益为重,打击各类侵害消费者权益的违法行为,为营造公平有序的市场交易环境,贡献一份力量。

### 加强调解,全力化解消费纠纷

在消费维权工作中,万唐仓善于协调各方力量,发挥诉讼调解程序简便、速度快捷、履行力高等优势,努力促成案件调解结案。万唐仓法官把深奥的法律条文和法理知识,经过反复领会、消化后,以通俗化、大众化、老百姓容易理解、接受的语言和方式,给消费者讲解法律规定,解开当事人的法结和心结,使大量的消费纠纷在第一时间得到化解,最大限度地降低当事人的维权成本,切实有效维护广大消费者的合法权益,被消费者评价为“知心法官”。

### 审理安徽首批消费民事公益诉讼案件,开创判决惩罚性赔偿金先例

2020年7月,安徽省消费者权益保护委员会就八起假冒注册商标案件提起消费公益诉讼,滁州市人民检察院支持起诉,滁州市中级人民法院将这批案件指定天长市人民法院审理。本次公益诉讼的被告,用市场上购买的低档酒假冒高档酒,其以次充好、以假充真的行为,严重侵害了众多不特定消费者权益。安徽省消费者权益保护委员会要求被告向受侵害的消费者赔礼道歉,并承担销售价款的三倍惩罚性赔偿金、合理的律师代理费用等民事责任。万唐仓受理案件后,认真研究相关法律法规,现行的消费者权益保护法虽然赋予了省级消费者保护协会提起公益诉讼主体资格,但未明确赋予其提起惩罚性赔偿的权利。《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》第十三条在确定公益诉讼案件原告可提起的诉请类型时,虽未明确将“惩罚性赔偿”列举在消费公益诉讼中原告可提出的诉请类型中,但并不意味该司法解释禁止公益诉讼原告提出“惩罚性赔偿”的诉请。从目的解释的方法而言,经营者生产、销售假冒产品,

既会对购买、消费该产品的特定消费者群体个人造成私益权利的侵害,也会在不特定社会主体的公共利益、公共秩序等造成损害,这种与特定消费者群体私益无关的公共利益损失,无法通过特定消费者提起的私益诉讼予以弥补,必须

通过公益诉讼的赔偿制度予以解决,故对前述司法解释中的“等”字可做目的性的扩张解释,即在消费民事公益诉讼案件中,原告可以提出惩罚性赔偿的诉请。经过法庭审理,合议庭评议,法院最终支持了安徽省消费者权益保护委员会的全部诉讼请求,判决董某等九人在安徽省级新闻媒体公开赔礼道歉、支付惩罚性赔偿金3635328元、支付律师代理费用48000元。这批系列案件的判决让制假售假者付出了高昂的代价,维护了社会公共利益,为建立完善社会组织提起公益诉讼惩罚性赔偿制度提供了实践样本。这批消费民事公益诉讼系列案件获评安徽省“2020年度十大法治事件”。

### 积极普法,传递司法温暖

除了坐堂断案,在维护消费者权益方面,万唐仓还积极参与消费维权的宣传普法工作。他常说,消费维权关系到社会的和谐稳定,人民群众的维权意识还比较淡薄,作为一名司法者有责任有义务去普法。每年消费者权益日普法活动,万唐仓都主动要求走上街头普法,向群众解读消费维权的相关知识,细致解答群众的涉法咨询问题,分发维权指导案例材料。

平凡岗位遮不住他的闪耀光芒,疲惫辛劳止不住他的不懈追求,荏苒时光流不走他的法治梦想,面对越来越富有挑战性的消费维权工作,万唐仓因为热爱而执着,因为信仰而坚守,他以一颗赤诚的初心,一如既往地用法律为消费者构筑起铜墙铁壁。



王辉

## 做有韧劲、有钻劲的维权“战士”

王辉律师执业以来,充分发挥自己的专业和职业优势,每年参加淮南市律协3·15法制宣传,义务咨询法律服务活动,积极参与各类消费维权论证会、座谈会,利用自身专业优势提出针对性意见。维权路上,王辉律师凭借着自己的韧劲、钻劲,在关注儿童安全、揭露医疗黑幕、让洋品牌低头、疫情口罩诉讼等事件中成为一名合格的维权战士。

**关注儿童安全,维护合法权益**节假日的一天下午,淮南市未满四周岁的杨某在超市内的儿童乐园玩耍不慎摔倒,导致右臂骨折。当时其父母未及时向超市方面反映,便将杨某送至医院治疗。一周后,其父母与超市方面交涉赔偿事宜但遭到拒绝。经过一审、二审,法院终审判决由超市赔偿杨某各项损失25000元。该案的发生及处理警示了经营场所应高度重视消费者的人身安全,并采取必要的措施。王辉律师团队介入后心系消费者,积极参与维权活动,并为消费者维权提供诉讼支持。

本起案件经律师团队代理后,获得当事人的好评的同时,取得较好的社会效果,最终该案入选当年安徽律师代理消费者维权十大典型案件。

**揭露医疗黑幕 使不良美容院赔偿损失**2016年下半年,淮南市田家庵区的一位消费者张女士为了使自己更加的美丽,前往美容院进行微整手术,花去一万多元,而整形的结果不但使自己没有美丽,反而造成了面部的面瘫。

王辉律师接受案件后,第一时间前往美容院的监管部分调取其是否有从事医疗行为的资质。在获得第一手的资料后,王辉律师感到了问题的严重,为了讨要说法马上建议消费者向市工商局、消协进行投诉,同时联系媒体发表了反映张女士遭遇的报道,该报道以详实的第一手资料和数据,揭露了美容院的广告宣传、医生资质、器械设备、主体资格等的全方位医疗黑幕。美容院在证据确凿下,通过王辉律师的调解工作,张女士拿回了被蒙骗花掉的所有钱,同时,美容院承担了张女士的全部后期治疗费、营业费、误工费、交通费的全部损失。爱美之心人人皆知,慎重消费合法经营,依法维权任重而道远。

**直指产品缺陷 让洋品牌低头**2018年,王辉律师在3·15活动现场接待法律咨询投诉时,获悉两位老人在使用日本智能马桶时发现其产品设计存在缺陷。接诉后,王辉律师经过实地走访和多方求证,在第一时间对该事件进行了调查,并指出智能

马桶存在的问题。一场中国消费者叫板“洋品牌”的维权大战就此拉开帷幕。

日本品牌得知投诉后,第一时间派出其在中国广州公司的销售通过互联网进行线上解答,称两位老人投诉的智能马桶不存在质量问题,不存在技术缺陷。王辉律师对该起洋品牌消费纠纷展开了持续的系列取证。经过跌宕起伏、一波三折的维权历程,最终让日本智能马桶的销售商低下了高昂的“头颅”。经过近半年的马拉松式辩论、谈判,日本智能马桶销售公司通过电话方式向中国消费者公开赔礼道歉,并向两位消费者做出了金钱补偿和奖励。



**口罩难求引纠纷,法律服务来维权**2020年注定是不同寻常的一年,从年初发现了新冠肺炎疫情,并且肆虐蔓延牵动着亿万中国人民的心。新型冠状病毒疫病爆发,口罩等防护物品成为急需物品,各地供不应求,多地出现抢购、哄抬物价等现象,因口罩买卖引发合同纠纷的也不在少数。

2020年4月15日广州某老板采购口罩销往美国与山东某电子商务有限公司签订《买卖合同》,预采购KN95折叠口罩,签约后12小时内付清全款,2020年4月17日号晚上12点前交货完成;交货地点:采购方指定国内交货;合同签订后,广州一方即按照合同约定将全部购货款1476000元支付,但电子商务公司一直未能按照合同约定的时间提供货物,甚至提供的口罩非KN95口罩。因为供货商未提供口罩,造成广东一方要向美国的采购方承担高额的违约金。当天下午,王辉律师详细询问案件情况,立即起草诉状、保全申请、担保手续,通过山东微法院平台上保全、立案。功夫不负有心人,法院冻结了供货商的银行账户、房产等财产。消费者的权益得到了很大程度的保障。最终案件经过调解结案,供货一方退还采购方全部货款,并承担利息损失及实现债权费用。

在新型冠状病毒肺炎疫情的特殊时期,律师法律服务不打烊,为有需要的人提供法律咨询、法律服务,在抗击疫情的阻击战中凸显法律人的作为,坚守公共法律服务,依法维护当事人的合法权益。



## 精心履职 让公益诉讼成为消费者“守护神”

朱承阳,男,中共党员,天长市人民检察院第二检察部副主任,负责公益诉讼工作。他始终践行着“立检为公、司法为民”的执法理念。近年来,先后办理了食品安全、城乡酒类市场、网络餐饮等领域涉及消费者权益保护的公益诉讼案件30余件,让老百姓“舌尖上安全”变为现实。该同志多次被评为天长市优秀等次科级干部,被天长市人民政府记三等功一次。2019年,因公益诉讼成绩突出,所在部门被上级检察院荣记集体三等功一次,2020年被天长文明委评为“敬业奉献”类“天长好人”,被天长市委政法委评为天长市“政法先锋”。

### 勇于探索,积极破解消费者维权困局

如何充分发挥和利用公益诉讼这个法律途径,维护当前消费者出现的各种侵权行为,是每一个执法者面临的重大问题。为解决好这个问题,朱承阳同志不仅学精公益诉讼的立法核心思想,还要学习各行各业的知识,才能充分运用法律武器精准做好消费者的维权工作。

2016年至2019年间,天长市公安局查处销售假冒注册商标的商品罪30余件,其中最主要的涉及到假酒充当品牌酒在天长城乡及周边销售,涉案金额达几百万元,严重侵犯了消费者的合法权益,虽然涉案人员受到了刑事处罚,但他们涉及到的侵权行为要不要作出处理,是摆在他面前的一个严峻的考题。他不辞劳苦,查阅了所有涉及酒类的刑事案件材料,走访了市场消费者,发现董某、赵某等8案9人明知是假冒注册商标的假酒仍多次购进并加价销售,涉案人员被法院判处拘役、有期徒刑,并处罚金的刑事处罚。上述售假者在刑事领域受到刑事处罚,但那些被欺骗、误导购买假酒的消费者或者饮用者来说,他们的权益受到侵犯怎么办?能不能维权?如何维权?是摆在朱承阳面前的全新课题。“这些发生在群众身边、关乎民生民利的案件能否通过公益诉讼途径来维护消费者合法权益。”这是朱承阳经常在办理公益诉讼案件时常说的一句话。

侵权责任法规定,侵权人因违法行为承担刑事责任,不影响承担民事侵权责任。实践中,那些身体健康受到侵害的消费者,往往通过私益诉讼维权。而对于那些侵害对象不特定的消费者权益怎么维护仍是一个无先例可循的难题。

为此,朱承阳先后多次到省市院汇报,专门就此类消费民事公益诉讼案的司法实践中有关主体资格、诉讼请求确定、惩罚性赔偿适用等相关问题,向省市检察院、省高法、省消保委等单位进行咨询研究,借力破解此类消费民事公益诉讼案,最终形成共识,将此类案件作为消费民事公益诉讼案,支持提起诉讼。

2019年12月,安徽省消费者保护委员会就该系列案件滁州市中级人民法院提起消费民事公益诉讼,天长市检察院根据滁州市检察院的指定依法出庭支持起诉。

### 查微析疑,全面收集固定侵权责任证据

全省首例消费民事公益诉讼案是否能够成功诉讼,离不开司法机关强有力的司法支持和程序引导。当确定把8件9人销售假冒注册商标的商品罪案件当事人作为消费民事公益诉讼案的被告提起公益诉讼,朱承阳作为承办该案的检察官,丝毫没有退缩,日夜扑在该案的证据收集上,确保了该案诉讼的社会效果和法律效果。

为固定分析证据材料,朱承阳到公检法三家协调调取了8件9人41本的销售假冒注册商标的商品罪的刑事卷宗,面对摆满办公桌上的卷宗材料,他认真梳理、分析、摘录各种证据材料。由于侦查机关是围绕犯罪嫌疑人是否构成销售假冒注册商标的商品罪视角来收集固定证据,要从材料中提炼出



符合消费民事公益诉讼的证据，不仅需要耐心、逻辑分析、经验判断，更需要办案人员以公益诉讼人的眼光来审视刑事案件的证据，经过连续的加班，他从众多的材料中筛选出二百多份证据材料。但离提起消费民事公益诉讼所需要的证据还有差距，为进一步证实是否侵犯众多不特定消费者合法权益，他带领部门办案人员先后多次深入乡镇，对10余名相关当事人进行调查取证，最终查实上述被告明知假酒，却隐瞒事实真相，以假充真，对消费者进行欺诈、加价用于再次销售侵权证据；有的消费者将所购假酒用于办酒席、宴请他人等，致假酒流入到消费市场，消费人数众多，且不特定，夯实了证据，形成侵犯众多不特定消费者的完整证据链。

为准确界定涉案假酒是否符合食品安全标准，是否造成饮酒者身体受损，作为该案承办检察官，先后2次赴安徽省食品药品检验研究院，将市场监督管理部门随机抽取的酒的样品送去进行专业鉴定。经鉴定涉案假酒非有毒、有害饮品，未发现饮用者死亡或者健康严重受损的情况。从而依法支持消保委精准提起销售价款系数三倍惩罚性赔偿金的诉求。

### 精准指控，确保首例首战告捷成经典

虽然在该案证据收集下了狠功夫，但能不能经受庭审检验也是一个新课题，为有效指控被告承担侵权责任，应对被告诉讼代理人的答辩，让被告受到惩罚性赔偿金的处罚。庭前，他主动与原告省消保委诉讼代理人，精心制定出庭预案，认真反复核实证据材料，针对可能出现的辩论焦点，翻阅资料找准法律条文，制定答辩提纲。庭上，他针对被告的行为是否侵犯了众多不特定消费者合法权益、被告是否应当承担惩罚性赔偿金等辩论焦点，发表了精准支持起诉的意见。因该案涉案人多、刑事处罚措施不同，有的刑满释放，有的投牢在狱，在不同的地方，给出庭带来了不小的困难，该系列案先后在天长市人民法院、滁州市清流监狱、合肥市中级人民法院、白湖监狱开庭审理，他均能到庭并对每起出庭的案件，件件做到依法精准出席庭审支持起诉。

日前，天长市人民法院分别就该系列案件作出一审判决，支持安徽省消保委的全部诉讼请求，判

令9名被告在省级新闻媒体公开赔礼道歉、支付三倍惩罚性赔偿金346万余元。

该案的成功办理，在全省起到了示范引领作用，受到省检察院的高度好评，认为现行的消费者权益保护法虽然赋予了省级消费者保护协会提起公益诉讼主体资格，但未明确赋予其提起惩罚性赔偿的权利，此起系列案的判决具有积极的示范意义。朱承阳同志承办的该系列案入选安徽省2020年度“十大法治事件”，2020年12月17日《检察日报》05版头条刊载了题为《卖假酒！涉案人判刑 承担惩罚性赔偿责任》的文章，并评价：该案胜诉为社会组织提起民事公益诉讼提供实践样本。

### 致力宣传，主动引导消费者正确维权

朱承阳同志通过办理消费者系列公益诉讼案，认真总结经验，不断丰富提升自身实战能力，他认为“消费者合法权益保护需要预防与惩罚相结合，只有提升消费者维权意识才是治本之道。”为此，他在办理消费民事公益诉讼案件中，十分注重推动消费者权益保护工作，做到宣传常态化。

针对本案受害消费者众多、缺乏消费知识的问题，朱承阳同志结合公益诉讼检察职能，充分利用走访、调查取证的机会向广大群众宣传消费权益保护法、宣传检察机关的公益诉讼，他定期到各镇“检察联络站”，到群众一线，把其编写的《消费者权益保护宣传手册》发给群众，认真接待接收消费者的咨询、投诉，耐心解答，认真调查，及时回应群众关切的热点问题，引导消费者科学理性消费，正确维权，提升消费者权益保护意识。

朱承阳同志充分发挥法治副校长的作用，认真履职，定期深入校园调查研究，针对师生食品安全意识不强的问题，建议开设消费者权益保护课程，以案释法，切实提高青少年消费者权益保护意识；经常联合市场监管部门深入社区和农贸市场开展食品打假讲座，提高消费者识假辨假能力；在3·15国际消费者权益日、法制宣传日等重要时段，通过制作散发宣传手册、新媒体视频等形式，积极开展消费者权益保护主题宣传活动，使公益诉讼的触角不断向社会每个层次延伸，收到了良好的社会效果。

## 心系为民的维权先锋者

胡卫东,一名基层市场监管所所长,也是一名地道的“老市监”,1984年6月参加工商行政管理工作,在基层一线工作整整36个春秋。巢湖市卧牛山市场所管辖区是巢湖市商业中心区,消费维权日常工作繁重。作为该所所长,胡卫东同志多年来一直致力于为人民群众维权,为消费者服务,做消费者维权的先锋者,全心全意贡献出自己的力量。2020年,全所共处理消费纠纷862件,为消费者挽回经济损失达70多万元。消费投诉处理率100%,调解成功率达98%,胡卫东亲手处理消费纠纷405件,共收到消费者感谢信和感谢电话50件,赠送锦旗2面。

### 常年奔波在消费维权一线

筚路蓝缕,初心永不忘,沐风栉雨,使命永担当。胡卫东始终秉持“群众利益无小事”的初心理念,消费维权不是一个一劳永逸的工作,坚守这份工作,始终默默带领着同志们一直在维权道路上。他的工作日志每天都被写得满满当当,日志的首页就有这么一句话:尽我所能做好群众维权!

面对卧牛山辖区人口众多,投诉面广、工作量大,他始终走在前沿,带领着所内人员奔波在辖区一线为消费者维权。2020年6月15日凌晨1点左右,一阵急促的铃声在夜空中响起,胡卫东接到市局指挥调度中心转办的客户投诉,据消费者反映在某快餐店购买的菌汤有馊味,吃过后感觉身体不适,随后拨打了电话……接到投诉后,他立刻赶往投诉现场,这时商家已经喊来了120急救车,胡卫东二话没说便陪同消费者一同赶往了医院。最后才得知原来消费者属于酒后状态做出的错误判断。处理完投诉,这时已黎明时分,月亮还未完全落下,零星的星光依然闪耀,他默默地赶回家中休息,充满电更好地迎接第二天的工作。

### 坚守“疫”线悉心为民维权

2020开春,一场新型冠状病毒感染的肺炎引发的疫情突如其来!疫情就是命令!面对疫情,胡卫东作为市场监管人率先垂范,第一时间回到岗位坚守职责。疫情期间他认真受理消费者的申诉举报,积极探索和完善消费维权机制,在保护消费者权益和市场监管执法中发挥了重要的作用。

疫情期间,面对日常投诉,胡卫东始终秉承以

保护消费者的合法权益和经营者的合法利益为上,高效快捷处理纠纷;面对棘手投诉,他动之以情晓之以理来调解纠纷;面对群体性纠纷,及时向上级汇报,研究对策,将矛盾消化在萌芽状态,维护社会稳定。

疫情期间,胡卫东

充分发挥维权职能,共处理消费者投诉293起(不含重复投诉),其中主要是健身类投诉31起;宴席类投诉83起;婚纱摄影类投诉40起;购物消费类纠纷93起;口罩类投诉42起,诉转案4件。切实做到事事有处理,件件有回应,处理率达100%,消费者对处理结果满意度较高。

### 工作出色赢得赞誉

为做好消费维权工作,胡卫东坚持刻苦学习,努力掌握消费维权方面法律法规,他坚持边学边实践,有问题就请教,长此以往,几十年来,掌握了处理消费维权工作独特技巧。近几年许多投诉中的“硬骨头”,都被他成功攻克下来。

2019年1月31日下午,卧牛山市场所接待了60余位来自于巢湖某健身俱乐部的预付卡消费群体消费投诉。据60余位消费者联名投诉,其于2018年年初在巢湖市某健身俱乐部充钱办理了健身卡,共计6.6万元人民币,该健身俱乐部在消费者办卡时承诺于2018年7月份开业,但直到投诉时仍未开业对外经营,要求退卡退款。胡卫东敏锐察觉这次投诉的人群有扩大趋势,有可能引发群体性事件,影响社会稳定,立刻组织现场调解。

在他耐心调解下,当晚8点左右该健身房负责人和上述60余位消费者达成调解协议,退还卡费共计6.6万元人民币。且该健身房负责人并在现场向消费者承诺,等经营场所装修到位,将所有证件办齐后正式营业。就这样在胡卫东多方面的努力下避免了一起可能群体预付卡纠纷。

2020年8月10日,全国12315平台接到消费者女士电话投诉,称其于2020 (下转第35页)





骆鸿飞

## 不忘初心 矢志不渝地为消费者维权

骆鸿飞，男，1966年出生，1983年10月参军，1988年3月加入中国共产党，大学本科学历，2002年9月转业安置在宣州区市场监管局工作。他坚守让消费者“少走冤枉路，不受窝囊气”的初心，保持“军人退伍不褪色”的本色，以有耐心作为处理投诉时的一杆称，近三年来他一人就接到投诉电话40人（次），接待投诉群众60余人，受理消费者投诉252件，为消费者挽回经济损失60万余元，投诉解决率为99%，消费者满意率达到100%。

### 尽职尽责，依法维权

骆鸿飞在处理每一件投诉案件时都严格坚持依法、公平、公正、公开的原则，廉洁奉公。

### 1、谋事为民办实事，一言一行暖人心

2018年5月11日，吴玉子老人拄着拐杖躬着个腰，哭诉因听信了流动推销人员的巧言，莫名购买了一款价值2980元的饮水机。老人呢，背驼眼花又没文化，根本就不会操作使用该饮水机。等老人反应过来要求退货退款时，推销人员却变了脸，厉声退货是不可能的！骆鸿飞获此投诉线索后，立即启动调查程序，经核实，2980元系子女给付的赡养费，致使该老人生活无着落。遂立即约谈宣城市君合商贸有限公司负责人丁小宝，并告知消费者权益保护法相关规定，晓之以理，动之以情，最终达成退货折价退款的一致意见。2018年5月16日，骆鸿飞将君合商贸公司所退折价款2680元，如数交到

了吴玉子老人手上。考虑到吴玉子老人年龄大了，为了安全起见，骆鸿飞又专程开车送吴玉子老人至宣州区养贤乡仁义村芦东组家中。临别时，老人站在门口含着感激的泪花，默默地挥动着双手，久久不肯离去。



### 2、理由种种滞押金，不遗余力讨公道

2019年5月份始截止2019年11月份，宣城市索菲亚婚纱摄影部因为内部管理混乱等众多因素，致使资金出现匮乏，从而引发预交定（订）金后的服务悬而不决、服务完结后租赁婚纱礼服等道具的押金未能及时退还，其中12315平台23起，市长热线5起。面对着接连不断的投诉，骆鸿飞并不因此退却，而是保持高昂维权状态，最终为28位消费者相继挽回经济损失折合人民币72612元。

### 3、疫情无情人有情，倾力维权化积怨

2020年初疫情防控战线拉起，大家戮力同心共同打好疫情防控战。但也不乏有些经营者投机倒把、思想站位不高，防疫物资消费争议、民生物资消费争议、婚宴生日宴订金争议时有发生。骆鸿飞同志没有因为防疫工作任务的繁重而随意敷衍，他积

（上接第34页）年1月17日在巢湖市人民路某商家购买一款24K黄金手镯，后因款式不喜欢，遂想更换其他款式的24K手镯，但由于金价有所浮动，商家让消费者兑换了一款18K黄金的手镯，并加价现金1742元，司女士对此结果很不满意，便与商家产生了争执。接到投诉后，胡卫东第一时间与商家取得联系，了解事情经过，将司女士的诉求告知商家予以协商。经过胡卫东的耐心调解，最终商家与司女士达成一致意见，18K黄金手镯调换成24K黄金手镯，工费另计，多余差价退还消费者，至此，该投诉得以圆满解决。

没过几天，消费者送来了锦旗。鲜艳的锦旗，传

递的不仅是消费者对他的感激之情，更是对他在处理消费纠纷中以群众的利益为出发点、落脚点的肯定。

播一颗希望的种子，长出诚信的枝茎，开出公平的花儿，让承载着希望、诚信、公平的种子随着维权的春风吹遍每一个角落。胡卫东带着这份希望和执着，在平凡的工作岗位上心系为民，始终把消费者利益放在心上。面对维权他始终站在前沿甘做维权先锋者。胡卫东多次被地方党委政府和市场监管系统评为先进工作者、优秀公务员、优秀党员，胡卫东不愧为“消费维权最美的人”。

极耐心地一件件受理、一个个调解。累计为消费者挽回经济损失 3.7 万元。

#### 4、高额床垫引纠纷，细维权益诉转案

一安徽合肥籍 76 岁老人钱某，在宣城打工期间，认识了宣城市元隆商贸有限公司营销人员之后，并经常性到该公司听课并免费体验“康姿百德床垫”，时不时，也接受了该公司一定的小恩小惠，不知不觉中在钱某脑海里形成了一种信赖，于是，2019 年 8 月 23 日购买了价值 68000 元的“康姿百德床垫”（此前 2018 年已购同款床垫 1 张并使用），又于 2020 年 10 月 18 日购买价值 66000 元（其中：自付 40000 元，借他人 26000 元）的“康姿百德床垫”1 张，为还钱，并问女儿借钱，这引起了女儿的警觉，2020 年 10 月 19 日，遂与其丈夫赶往宣城，向宣城警方报了警，警方以属消费纠纷为由，移交至宣州区消保分委。

宣州区消费者权益保护委员会敬亭山分会工作人员骆鸿飞获悉此投诉线索后，高度重视，立即陪同钱某女儿、女婿前往宣城市元隆商贸有限公司住所调查核实，并约双方在敬亭山消保分会调解室进行调解，双方情绪极其激动。消保工作人员骆鸿飞不急不躁、保持缜密的工作思路，指出双方存在的问题，终于 2020 年 11 月 5 日，达成了“宣城市元隆商贸有限公司退钱某 95000 元”的调解协议。

调解过程中，骆鸿飞发现钱某在接受“康姿百德床垫”营销人员无微不至照料、礼物、免费旅游的背后，实际潜藏着的是牟取高额利润的意图，导致钱某在虚假患者“现身说法”式夸大功效宣传面前，失去了明辨方向的理智，产生了一种所谓的“亲情”感和对所谓“产品功效”的依赖感，致使钱某不惜借贷重复购买高额床垫。为防止类同事件再发，扼杀给家庭和睦乃至社会和谐稳定带来恶劣影响，旋即启动了“诉转案”程序，对宣城市元隆商贸有限公司处以了罚款 5.5 万元。

#### 刻苦学习，提高素质

为了做好维权工作，骆鸿飞同志坚持刻苦学习，努力掌握维权工作方面的法律法规和常识。消费者权益保护工作，涉及法律法规多，新情况新问题多，很多消费纠纷产生的原因又是错综复杂的，这就使维权工作无形之中增加了难度。为了熟知相关的法律法规，成为做好维权工作的行家里手，他

坚持边工作边学习，把业余时间和星期天都用在在学习上，并主动地向有经验的同志请教，能非常熟练地掌握和运用维权工作涉及的法律、规章和特殊情况的处理规定，提高了对新情况新问题的处理能力。他牢固树立消费者合法权益至高无尚的思想，竭尽全力地做好维权工作。他常说，我们的工作做好了就能促进社会稳定，就能增进人民群众对党的感情。正是基于这个认识，他不怕吃苦，不怕麻烦，敢于碰硬，敢于较真儿，哪怕是小至几元钱的赔偿他也时时放在心上，努力为消费者讨回公道。

#### 求真务实，创新维权

当今是网络时代，异地投诉与日俱增，以什么方式进行调解，为消费者挽回最大可能的经济损失，始终萦绕骆鸿飞脑海深思。2019 年 5 月 27 日，家住浙江省嵊州市鹿街道上舍村大村的俞某，因自家钢构厂房顶彩钢瓦，需要重新刷漆整修。为节约成本支出，俞某遂在网上搜索，认定了安徽宝嘉德新材料科技有限公司网店，支付 1070 元，购得一款“水性彩钢瓦漆”，然后自己对彩钢瓦刷漆，未曾想经历一个夏天出现掉色起泡。为此，俞某于 2020 年 10 月 26 日 8 时 44 分 1 秒，在国家 12315 投诉举报平台递交了内容为“余先生投诉去年在宣城市宝嘉德购买的油漆出现了质量问题。”的投诉单。宣州区消费者权益保护委员会敬亭山分会工作人员骆鸿飞获悉此投诉线索后，及时与俞某、安徽宝嘉德新材料科技有限公司负责人进行了沟通，为减少双方途中来回开支，启动了微信调解方式。调解过程中，双方各持己见，导致僵持不下，虽历时长达 44 个工作日，但敬亭山消保分会工作人员骆鸿飞始终没有放弃。最终，于 2020 年 12 月 16 日 15 时 59 分，在确认投诉人俞某的真实身份后，达成“由安徽宝嘉德新材料科技有限公司向俞某一次性理赔人民币 3000 元整”的调解书。投诉人俞某对消保分委工作人员坚持不懈的调解热度，伸出了大大的拇指给予了点赞。

骆鸿飞就是那么一股子韧劲，不忘初心、守住本心、秉持公心，时刻牢记着从哪里来、要到哪里去，怀着一颗赤子之心，永葆矢志不渝为消费者维权的热度，让消费者有一个消费安全获得感而不遗余力。

徐玉梅

## 心系群众 严格监管 倾心倾力维护消费者合法权益

徐玉梅是安徽省土壤肥料总站工作人员，一直奋战在肥料监管一线，先后在肥料质量检测、市场检查、肥料登记等岗位上工作，20 年如一日，始终把农民群众放在心中最高的位置，以维护农民等肥料消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点，勤勤恳恳，兢兢业业，忠于职守，廉洁执法，在自己工作涉及范围内，有效保障了农民用上好肥料、有力维护了广大农民的利益。

### 依法登记，从源头上维护肥料消费者合法权益

徐玉梅深知，如果在登记中放过了不合格的肥料产品，就相当于给假劣肥料披上了合法的外衣，等于危害了所有购买使用该产品的消费者的合法权益。因此，在肥料登记工作中，她一方面为热情肥料企业做好登记服务，为他们申请肥料登记依法提供便利，耐心解答企业在办证过程中的疑问，悉心指导企业进行技术优化；另一方面，严格把关，认真审核肥料的原料、配比，确保获得登记的肥料产品符合要求，从根子上把住了肥料产品质量关。对于不符合办证条件的企业，坚决不予办理登记证。

2018 年以来共办理肥料登记证近 1500 个，不予许可肥料登记近 50 件，从而避免了一大批不合格肥料产品的生产，消除了肥料消费者权益受损的隐患。面对严肃认真的登记审查，个别企业动起了托关系、走后门的心思，但是徐玉梅同志严守纪律底线，从未放松管理。2019 年，长丰县某肥料公司被人举报生产假肥料，该企业为了逃避追责，找关系托熟人，想立即申请肥料登记证、披上合法外衣，对于这种生产假肥料坑农害农、投机取巧的企业，徐玉梅坚决不予违规办理登记证。

### 严格执法，坚决杜绝不合格产品侵害消费者权益

多年来，无论是在烈日炎炎的酷暑，还是在寒风凛冽的严冬，对于单位安排的质量监督抽查任务，徐玉梅克服孩子小、家务重等实际困难，勇于担当、从不推诿，每年 30 多天深入全省肥料生产企业

及农资市场开展产品质量监督抽查。监督抽查过程中，无论是烈日当空还是风雨交加，都做到了亲临实地、严肃认真、一丝不苟、合法合规抽取样品，常常错过午餐、晚餐的正常时间。监督抽查结果，她



及时上传至安徽省事中事后监管平台，让肥料消费者第一时间能够通过查询，了解肥料产品合格情况。

近年来，徐玉梅深入一线抽查肥料产品 1200 多个，对不合格产品做到不徇私情、依法处理。有的企业抽查结果不合格，通过各种途径，想尽办法想改变抽查结果、避免处罚，但是徐玉梅把农民群众等肥料消费者的利益摆在第一位，坚持原则不动摇，对于产品不合格企业的非法要求从不妥协。2017 年监督抽查中，在亳州市农资市场抽取一个肥料样品，企业深知自己的样品不合格，当样品还没有检测的时候，就委托代理商进行了一系列动作，想要改变检测结果，但徐玉梅坚持廉洁执法，与代理商严肃、认真地沟通，最终该产品判定为不合格、受到了应有的处罚。

### 热情服务，认真处理群众对于肥料产品的投诉

近年来，徐玉梅接受农民有关肥料产品质量的投诉、咨询 370 多起，做到件件热情受理、耐心倾听、认真处理。

对于投诉，徐玉梅既不盲目地根据投诉判断造成损失的原因，也不轻易下结论，而是认真实地调研，请教农业专家，根据实际情况判断造成不良后果的原因。对于农民用肥不当，造成作物不能正常生长的，聘请农技专家，指导农民正确合理地施肥。如果是由于肥料产品不合格，造成农民损失的，积极协调，尽最大努力挽回农民的损失，最大程度维护农民的合法权益。

（下转第 38 页）



## 果敢坚毅、严肃执法 为民守正义

驻足回望过去一年又一年的风雨彩虹,品味一年又一年的春华秋实,36 年的审判工作经历把她历练为一名果敢坚毅、严肃执法的巾帼女法官。她就是明光市人民法院立案庭庭长程玉峰,1966 年出生,1985 年考试进入明光市人民法院工作,中国共产党党员,先后任书记员、助理审判员、审判员、郊区人民法庭副庭长、执行庭副庭长、立案庭庭长,现任立案庭庭长。

自参加工作以来,程玉峰坚定信念,对党忠诚,模范履行人民法官的职责,在平凡的岗位上默默耕耘,用自己的真诚化解成百上千起矛盾纠纷,在工作中善于创新,担任明光法院婚姻家庭合议庭审判长期间,在全滁州市法院首创实施“人身保护令”,充分维护家庭暴力受害者合法权益,成为全滁州市法院第一个适用此举措的合议庭,受到了上级领导的赞誉。因工作突出,2011 年被滁州市妇女联合会授予了滁州市“三八红旗手”荣誉称号,2016 年被滁州中院荣记“三等功”,多次被明光市人民法院表彰为调解能手、优秀庭室负责人。

创新工作方法,  
为审判工作“把脉”在前

立案庭是法院的“门面”,立案工作要做好,必须把立案庭的诉讼服务职能充分发挥出来。2013 年 3 月,程玉峰担任明光



市人民法院立案庭庭长,在工作中率先垂范,苦练内功,以强化便民、利民、为民为目标,完善诉讼服务细节,倾力打造精诚服务窗口,对内:全面推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设,重诉前调解,强化案件的繁简分流,打造纠纷化解“快车道”,推动纠纷梯次有序滤化。对外:坚持和发展新时代“枫桥经验”,全面贯彻《安省多元化解纠纷促进条例》,加强诉讼与非诉讼解纷方式衔接配合,先后和明光市消保委、明光市司法局矛盾调解中心等 11 家行政、行业组织等建立诉非接道,涉及消费者权益纠

(上接第 37 页) 2019 年,皖北某地农民打电话投诉,在施用某公司生产肥料后西瓜苗全部死亡。接到投诉后,徐玉梅本着坚决维护各方合法权益、不放过任何一个不合格产品的态度,认真组织调查处理。首先打电话与县农业执法大队、县农技中心人员联系沟通,去现场实地查看情况。同时将情况与安农大、省农科院多位专家沟通探讨。通过组织专家论证,一致认为是农民施肥过量造成烧苗,而造成大量西瓜苗死亡。专家的分析,农民心服口服。同时,组织县农技专家指导农民正确施肥,抓紧时机补种西瓜苗;协调企业,免费捐赠部分肥料用于补种,把该农民的损失降到最低。

### 传经送宝,提高农民肥料维权意识和能力

对于省农业农村厅等省直部门组织的放心农资下乡活动、消费者权益保护活动,以及省土壤肥

料总站组织的技术咨询服务活动、志愿者活动等,徐玉梅都积极主动参加。

在所参加的 30 多次活动中,她都活跃在接待群众的一线,积极参与肥料知识宣传册编印、发放,现场指导农民识假辨假,提醒前来咨询的群众不要购买低于常规价格的肥料,不要相信过分夸大效果的宣传,防止上当受骗、权益受损;并热情回答群众问题咨询,耐心解答群众的疑问,对于当场解决不了的问题,认真记录,做到事事有回复。

作为一名肥料行政管理人员,作为一名 20 多年党龄的党员,徐玉梅始终不忘初心,心系群众,坚持群众利益无小事,以饱满的工作热情、过硬的工作技能、亲切的人格魅力和周到的服务,默默耕耘在肥料行政管理工作岗位上,为维护农民等肥料消费者的合法权益一直努力着。

纷、道路交通事故等 10 余类纠纷,促进纠纷向诉讼外其他解决方式有效和顺畅分流,努力打造“一站统揽”、“一次办好”服务品牌。

2018 年至 2020 年,程玉峰带领立案庭法官和特调解员共办理各类诉前调解案件 7000 余件,她自己办结民商事件 994 件,其中涉及消费维权案件 300 件,她所在的立案庭 2016 年被省高院授予全省多元化纠纷解决机制改革“示范法院”;2019 年至 2020 年被省高院予“全省法院优秀诉讼服务中心”、“全省法院一站式多元解纷和诉讼服务体系建设先进单位”荣誉称号。

### 工作勇挑重担,岁月点滴守护正义

程玉峰在工作中不怕辛苦、不怕劳累,全心全意化解矛盾。2015 年 5 月,戴某等 79 户业主一同来到明光市人民法院立案庭,准备起诉明光一家超市拖欠房屋租货费,业主来法院之前多次去超市堵门。她仔细询问有关案件情况后,主动向领导请缨,她认为压力就是动力,有压力才能提升能力,考虑到该案涉及人员多、业主情绪较激动,随时可能引发群众性纠纷等因素,引导他们选择诉前调解,在征得业主们同意后,她与明光市消保委对接,共同找到该超市,耐心做调解工作,经过双方共同努力,一起标的额达 300 余万元的群体性纠纷得以在诉前成功化解,没有一件案件进入诉讼,实现了法律效益和社会效益的双赢。

### 托起法律天平,不让须眉谱写芳华

近年来,明光市人民法院加速智慧型法院建设,通过网上立案、线上调解等方式,为广大群众提供便捷的诉讼服务,程玉峰求知进取,积极推动人民法院调解平台的使用。

明光某贸易公司经营牛奶业务,于 2019 年 11 月 4 日召开新春订货会,全市 17 个乡、镇,共 129 家商户前去订货,涉案标的 150 万余元,后因公司内部原因资金链断裂,牛奶短供,商户去市政府、信访局上访,社会影响较大,院领导安排她负责接访,她历时一个多月对所有商户的信息、订货款进行了核实,做足诉前准备工作,2020 年时值疫情,当事人无法到法院进行面对面调解,从诉讼效率、成本考虑,她决定采取“人民调解+远程视频+司法确认”

的解纷模式,让当事人通过人民法院调解平台进行在线调解,由于大部分当事人还是第一次使用,都遇到不少困难,她和调解员不厌其烦地通过电话、微信等方式辅导他们如何登陆微信小程序进行操作,一次不行就两次,两次不行就三次,直到教会为止,为顺利化解纠纷打下了坚实的基础。在调解过程中设身处地的站在他们的立场上,把案件的利弊给他们剖析,终于做通了商户的思想工作,促使 129 家商户与贸易公司达成分二还款协议,并督促贸易公司按期偿还了第一批货款。她尽心竭力为当事人服务,不怕辛苦的工作作风和公平正义的职业态度得到了当事人的高度肯定和赞扬。该起纠纷,从安排人民调解委员会受理到法院确认,在很短的时间内把存在重大信访隐患的群体性案件化解完毕,不但避免了诉讼的对抗性,并且简便的很,快捷的多,还不用缴纳诉讼费,消除了不稳定因素,法律效果和社会效果俱佳,同时还体现了人民法院调解平台处理纠纷的便利特点和优势。

她在工作中始终贯彻“以调为主,调判结合”的办案原则,2020 年,明光市某小区 50 户业主来法院诉讼,小区的开发商在交房时,分别以开发商和开发商委托的物业公司向业主收取数额不等的办证费,口头约定代为办理产权证,后一直未给予办证,业主不断信访,经相关部门协调,产权证办理后,剩余的办证费仍然没有退还业主,由于开发商和物业公司不配合调解,该系列案事实清楚,她开启纠纷化解“快车道”,使用速裁程序进行审理,案件及时得到解决,消除了当事人的抵触情绪。

在做好庭室工作的同时,她始终把化解矛盾纠纷、创建社会和谐稳定,作为自己的神圣使命,面对各种纷繁复杂的纠纷,她以女法官独有的善解人意和独到的理解能力洞察当事人的心理状态,在法、理、情中寻找结合点,把促进和谐的理念和调解为先的工作方法,贯穿于案件审理的各个环节,努力提高做群众工作的能力,真正做到案结、事了、人和。这也是新时期广大法官践行“为大局服务,为人民司法”的很好工作经验成果,她是基层法院女法官的优秀代表,是“人民法官为人民”活动的忠实践行者。

## 以公益诉讼之盾护群众舌尖上安全

徐芳, 海大学法学硕士毕业, 现任省检察院第七检察部(行政与公益诉讼检察部)副主任。两年来, 该同志认真落实食品药品安全“四个最严”专项行动要求, 通过办理案件、调查研究、个案指导等方式, 扎实履行保障人民群众“舌尖上的安全”法律职责。

### 围绕保障食品药品安全, 突出案件办理

2019年以来, 徐芳从破解民生痛点、难点入手, 秉承打击和预防并重的办案理念, 共办理了50余件涉食品药品安全领域民事、行政公益诉讼案件。面对日益严峻的食品药品安全问题, 该同志在办案中通过运用提起惩罚性赔偿诉请的方式, 提高违法者违法成本, 筑牢食品药品安全防线。

2020年以来, 徐芳指导全省各地检察机关公益诉讼部门积极探索, 紧盯校园食品安全、网络平台安全、民生食品安全, 在49件食品领域民事公益诉讼案件中对违法行为人提出十倍惩罚性赔偿主张, 主张惩罚性赔偿金合计1260万元, 法院判决支持率100%, 真正让违法者痛到不敢再犯。另一方面, 在案件办理的基础上, 徐芳积极推动地方立法, 建立食品药品领域民事公益诉讼惩罚性赔偿制度。在省检察院积极推动下, 2020年11月13日, 省人大常委会颁布《关于加强检察公益诉讼工作的决定》, 将“依法食品药品安全民事公益诉讼惩罚性赔偿制度, 依法严惩食品药品安全领域严重侵害众多消费者合法权益的违法行为。”写入地方立法, 为我省检察机关提起食品药品领域消费民事公益诉讼提起惩罚性赔偿提供了制度遵循。

### 围绕群众关心关切, 加强个案指导

徐芳结合实际, 指导地方检察机关拓宽食品安全保护渠道, 积极与省消费者保护委员会协作开展公益诉讼活动。

徐芳参与指导办理天长市检察院支持起诉的董某等六人销售假冒注册商标的系列白酒案, 该系列案件涉嫌损害社会公共利益, 符合提起公益诉讼案件标准。由于该系列案涉案假酒数量多、涉案金额巨大、受害人数众多, 为有效优化公益诉讼办案结构, 拓宽公益保护渠道。

2019年11月, 组织省院公益诉讼部门牵头, 会同安徽省消保委、滁州市人民检察院在滁州召开消费民事公益诉讼研讨会。省高院、省检察院、省消

保委、滁州市中级人民法院、滁州、亳州、六安三市检察院、消保委相关负责同志、律师、新闻记者等60余人参加会议, 就消费民事公益诉讼司法实践中有关诉讼主体资格、诉讼请求确定、惩罚性赔偿适用等相关疑难问题展开研讨。



经会商研判, 指导滁州市人民检察院制发检察建议书将线索移送省消保委提起民事公益诉讼, 检察机关支持起诉。在省消保委起诉过程中, 省院指导市、县检察院在调查取证、提出诉请等方面提供了专业支持和协助。2020年9月15日, 前往现场观摩了董某、赵某等7人6起民事公益诉讼案件庭审。2020年11月20日, 该6起系列案件诉请全部获法院判决支持。该案获评全省“2020年度十大法治事件”。

### 围绕破解公益保护难点, 保障长治长效

开展调查研究。在对全省检察机关食品安全领域办案情况深入调研的基础上, 撰写《公益诉讼惩罚性赔偿制度的困境与破解》一文, 对食品安全领域检察民事公益诉讼提起惩罚性赔偿面临的问题进行了梳理和剖析, 提出进一步完善相关立法和工作体制机制的意见建议。该文被核心期刊《人民检察》刊发。坚持专项引领。指导各地公益诉讼检察部门按最高人民检察院部署开展“公益诉讼守护美好生活”三年专项行动及贯彻落实“四个最严”要求专项监督活动, 聚焦线上线下销售不符合安全标准的食用农产品、食品及保健品虚假宣传、违法广告等群众反映强烈的领域, 深入摸排问题线索, 强化对违法行为的打击力度。坚持科技支撑。主抓全省检察机关市级院快速检测实验室建设。2020年6月, 16个市级院全部建成快检实验室并投入使用, 配备便携式冷藏箱、多功能食品安全检测仪、食品油品质检测仪等, 实现对相关食品质量的快速检测, 公益诉讼调查取证能力进一步提升, 线索成案率、检察建议制发精准率进一步提高。



程志兴

## 满腔热忱踏漫漫征途 就业奉献净消费环境

毕业于安徽省公安职业学院的程志兴，于2002年9月怀着对公安工作的满腔热情踏进了怀宁县公安局的大门，其有着扎实的法律素养，始终把“人民公安为人民”这一信念牢记在心里，牢记群众利益，时刻坚持“群众利益无小事”，严格要求自己。工作中兢兢业业，认真负责受到辖区百姓及同事的一致好评。2015年被评为全省优秀人民警察，先后荣立三等功两次，四个年度被评为优秀公务员，多次受到县局嘉奖。

### 依托打处 强力维权

2018年，程志兴调进怀宁县公安局治安大队，更加密切地接触消费群体，其认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神，全身心投入打击治理民生领域的违法犯罪，着力解决人民群众最担心、最痛恨的食药环、知识产权等领域突出的犯罪问题，积极参与到“昆仑2020”专项行动中，忠于职守，尽心尽力的维护广大消费者的权益，为消费者维权工作倾注了大量时间和精力，认真仔细的办理每一件涉及消费者权益的案件，敢于担当，依法严厉打击违法犯罪，从源头打击侵犯消费者权益案件。

2019年以来，在上级统一部署要求下，先后办理了销售假酒、假烟及在食品中违规使用添加剂等刑事案件11起，抓获犯罪嫌疑人12人，捣毁制假窝点3个，售假窝点11处，已有6犯罪嫌疑人被法院判处有期徒刑，侦办了多起有重大影响的刑事案件，其中安徽省公安厅挂牌督办案件1起。

2020年5月20日，消费者许某某在淘宝网店上购买了一款减肥产品，使用产品后出现不良反应，遂向怀宁县公安局治安大队反映。接到举报后，程志兴立即开展调查，不放过每一个细节，对获取的减肥产品检验出国家禁用西布曲明成分，在成功锁定了淘宝网店的实际经营者钱某后依法获取了该网店的相关交易，深入分析研判，赶赴六安、合肥等地开展案件前期的取证工作，调查中发现部分消

费者有可能因使用该减肥产品身体出现不同程度的伤害，历史半年的侦查，于2020年10月份抓获了销售者钱某。经调查，2019年7月份以来，钱某以他人的身份证件注册网店，在怀宁县高河镇一租住房内



经营减肥产品在他人处购买减肥产品、塑料包装瓶，明知减肥产品中含有国家禁用西布曲明成分，仍通过淘宝网店、微信等方式销售该减肥产品，消费者涉及全国31省万余人，涉案总价值200万余元。案情严重，已被安徽省公安厅挂牌督办，这更加坚定了要严厉打击处理的决心，坚定维护消费者权益，为锁定犯罪证据，让犯罪嫌疑人受到法律的制裁，赶赴千里到江苏、云南、湖北等地取证，翻山越岭的查找受害消费者，并发布案件协查，最大限度遏制危害结果。

### 桥梁纽带 协助维权

程志兴多次同市场监管部门、卫生部门、劳动等部门开展联合执法，维护消费者权益，听取消费者的诉求，利用所学知识为消费者提供力所能及的帮助，同时坚持在执法中锻炼自己，刻苦勤奋，边工作边学习，积极主动向有经验的同志求教，能熟练的掌握和运用相关法律法规，提升自身综合素质，能驾驭在消费维权过程中出现的新问题、新情况。积极开展线索核查，兢兢业业的工作，取得了一些成绩，以打处为桥梁，积极配合行政主管部门执法。

2020年5月，怀宁县局治安大队同县市场监督管理局在联合执法过程中，发现高河镇一熟食店内销售的熟食有异常，经检验熟食中使用了禁用添加剂成分，成功捣毁一起生产不符合安全标准的食品的窝点，抓获犯罪嫌疑人1（下转第42页）

## 奔波在新闻维权一线的“最美”记者

在安徽广播电视台，有一档深受广大观众喜欢的名栏目——《热线 1+1—探窗口》，臧一铭是这档栏目的创始成员和骨干记者，也是《探窗口》周末版的主持人。

“探服务态度，访办事效率”，自 2013 年创立以来，在至今 7 年多的时间里，《探窗口》始终致力于以新闻监督的方式关注民生，帮促维权，每年播出的 365 期节目中，有 1/3 与消费维权有关，其中在 3·15 前后都会推出系列特别节目《热线 1+1——探售后》。通过持续地媒体追踪监督，不仅成功地帮助很多消费者挽回权益，同时也规范了窗口单位的执法行为，对于诚信市场的建设起到了积极的推动作用。

“喂，您好！这里是《热线 1+1—探窗口》，我是一铭……”，在每天滚动播出的《探窗口》宣传片中，都能看到臧一铭的身影，听到她的声音。

### 越是艰险越向前，记者最“美”在现场

每到节假日，一些公共服务场所的黑头车乱宰

客的现象都会冒头，有的地方还很猖獗，《探窗口》的新闻热线也常常会接到这方面的举报投诉。

2020 年春节前，臧一铭和同事一起去火车站暗访，黑头车明目张胆地拉客甚至抢客的现象很严重。

为了能拍到更全面更真实地第一手现场素材，臧一铭假扮外地旅客操着方言与黑车司机频频交流，套出更多的黑幕，并搭乘上其中的一辆车，记录黑车非法营运的全过程。当时，也许是因为暗访心切，臧一铭的表现与一般乘客有所不同，引起了黑车司机的怀疑，当她再次出现在火车站前时，竟遭到了他们的围攻并威胁，甚至当她随后坐上采访车准备离开时，还有多辆黑头车一直尾随。当然，臧一铭最后还是成功地甩掉了他们，赶回台里以最



（上接第 41 页）人，经查犯罪嫌疑人赵某某自 2016 年初至 2019 年 9 月 4 日在怀宁县高河镇经营熟食店，其明知亚硝酸钠为禁止使用的情况下，为保持食材的新鲜和口感，在猪肚、猪蹄、鸭爪等熟食中添加了亚硝酸钠。从源头遏制捣毁窝点，用实际行动维护了广大消费者舌尖上的安全。

### 宣传教育 普法维权

科学技术在不断前进，犯罪手段在不断更新，消费者维权难度也越来越大，消费者维权的意识不强，对新出现的难题钻研不够，舆论宣传欠缺等，围绕这一缺点，认真制定政策，积极应对。尽最大能力维护消费者权益，结合本职工作特点，深入开展线索摸排，法律法规宣传，用办理的案事件警醒业主，力争净化源头，以“昆仑行动”为抓手，保持对食药环违法犯罪行为的高压打击态势，形成威慑。打击

处理是手段，目的是净化环境，力争从源头解决问题，充分利用媒体发动宣传，对办理的涉及消费者权益的案件进行了重点宣传，邀请相关企业负责人进行座谈，开展相关法律知识危害结果的宣传，尤其是违法犯罪产生的严重后果。

2020 年 12 月份根据冷冻链食品安全要求，结合上级部门下发的核查线索，以我县高河镇大王庙市场有三户从事冷冻食品批发经营户涉嫌销售不符合安全标准的食品案被采取刑事强制措施为题材，利用媒体进行了广泛的宣传报道，深入到每一个经营者心中。

程志兴说，在今后的漫漫征途中，要用满腔的热情在平凡的岗位上干出一些成绩，为维护广大消费者的权益作出应有的努力，以更优异的成效回报社会。

快的速度制作播出了这期节目《黑头车猖狂宰客何时休》。节目播出后,引起强烈反响,在做追踪报到时,臧一铭将暗访的视频作为证据提供给运管处,运管部门很快便开展了专项整治行动,有效遏制了群众反映强烈地黑头车非法运营乱象。

不入虎穴,焉得虎子;无现场,不新闻。作为一档以现场暗访为表现形式的电视节目,《探窗口》记者必须要抵达现场,记录现场。而在暗访的过程中,他们必须隐藏记者的身份,因此,在与侵权者打交道的过程中遭遇类似的险境可以说是家常便饭了,有几次最极端地情况被围困甚至要报警解救。虽然如此,但臧一铭却从无畏惧,甚至乐此不疲。这些年来,在暗访中臧一铭与投诉人并肩同行,扮演着与他们同样身份的角色不计其数:农民、打工人、医院患者、大学生、小商贩……,他们是芸芸众生中的普通人,因身陷维权困境卑微而无助,这种亲身体验带来的历练更激发了我要为他们维权的信念和决心。因为,越是艰险越向前,记者最美在“现场”。

### 排除干扰追结果,记者最美是“担当”

有一次,臧一铭接到多位患者的来电投诉,反映省内某著名三甲公立医院里,竟然堂而皇之地开了一家民营药店,不仅药价虚高,而且还存在医生与药店私下勾结,指定患者到这家药店购药的黑幕。

于是,在一位患者的陪同帮助下,臧一铭花了三天时间对上述情况进行了全面暗访,从医生问诊开药到患者去药店买药的全过程都完整记录下来,其中很多违规细节非常震撼。果然,这组系列报道《公立医院里的民营药店》播出后,社会反响极为强烈。当她要趁热打铁,对这起事件继续追踪报道时,来自各方面各种说情劝阻的声音不断,希望她见好就收,别跟医院过不去。但臧一铭在暗访中深刻地体会到患者之痛,这种感觉让她无法停下来,记者的使命感更让她坚定信念一定要追踪到底。后来,在连续追踪报道下,这家开在公立医院里的民营药店最终被取缔,相关责任人也受到处罚,广大患者的权益最终得到维护。

《探窗口》栏目一直都有一个传统:在接到一个投诉后,不是简单地曝一次光了事,而是通过不断地追踪报道推进事态的发展和事件的处理结果,直到最后帮助老百姓维权成功。每周日推出《探窗口》周末版就是专门梳理总结一周来节目播出后的追踪反馈的固定版块,臧一铭既是周末版的主持人,也是负责人。和之前的暗访报道不同,追踪报道记者已经站在明处,是明察,所以,在这个过程中经常会面临来自上上下下各个方面的很多阻力和压力,甚至还有狗急跳墙私下威胁的,但臧一铭都能顶住压力扛住阻力。因为在她看来,排除干扰追结果,记者最美是“担当”!

### 风雨无阻在路上,金杯银杯不如“口碑”

在公共频道采访部办公室的四面墙上,挂满了臧一铭和同事帮助过的维权对象送来的锦旗,其中,就有好几面锦旗是送给臧一铭的。在她看来,金杯银杯不如老百姓的“口碑”。

这些年来,臧一铭报道过的各类消费维权事件有数百个,曝光假冒伪劣商品、售后服务难、停车场乱涨价、保险理赔难、房产证办不了等,各种题材包罗万象。在他们的持续追踪报道下,很多事件最终都得到了圆满的解决,也因此,在陪伴着投诉人一起维权的过程中,他们中有不少人都和臧一铭结下了“战斗友谊”。除了送锦旗,还有人给她送花生、香油、土鸡蛋等自家土特产,虽然大多数情况下臧一铭都拒收,但每当这个时候,她的内心都是满满的感动。

来自群众的褒奖就是对记者风雨无阻在路上、尽心竭力帮维权的最好的回报,既让她感受到自己从事的这个职业的价值与光荣,也给她再出发增添了无穷的动力。

2021,十四五开局之年,与时代同行,与民生共呼吸,臧一铭将再接再厉再出发。如果您在生活中碰到了消费维权难题,别忘了拨打公共频道的新闻热线:055163459292,一铭在电话那头等着您!一起出发,帮您维权!



# 安徽省禁限塑新规消费调查情况通报

2020年1月,国家发改委和生态环境部发布《关于进一步加强塑料污染治理的意见》,提出到2020年率先在部分地区、部分领域禁止、限制部分塑料制品的生产、销售和使用。到2025年,塑料制品生产、流通、消费和回收处置等环节的管理制度基本建立,塑料污染得到有效控制。

安徽省在2020年10月出台了《加强塑料污染治理实施方案》明确了分阶段目标:2020年底,在全省禁止生产和销售一次性发泡塑料餐具、一次性塑料棉签;在合肥市城区内的商场、超市、药店、书店等场所以及餐饮打包外卖服务和各类展会活动,禁止使用不可降解塑料袋;在全省范围餐饮行业禁止使用不可降解一次性塑料吸管和不可降解一次性塑料餐具。到2025年塑料购物袋、塑料吸管、塑料餐具、宾馆酒店一次性塑料用品、塑料包装袋、编织袋、胶带……这些在日常消费生活中广泛使用的不可降解塑料制品都将面临禁止或限制使用。

为了了解禁限塑新规在安徽省消费领域的落实情况,进一步发挥消费侧对禁限塑新规的推动作用,依据长三角消保委联盟统一安排,安徽省消保委从2021年1-2月开展了安徽省禁限塑新规消费专题调查。调查主要有二方面内容,一是开展百余次市场消费体察(检查)、二是开展线上线下消费者问卷调查。

相关情况通报如下:

## 一、市场消费体察(检查)情况

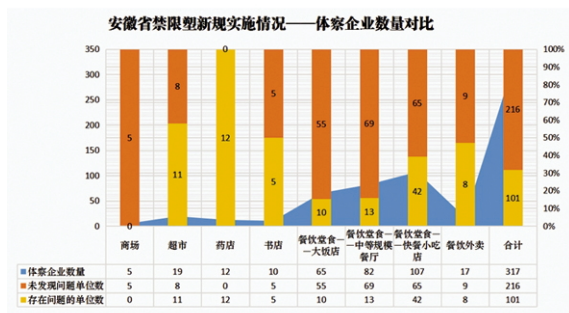
本次市场执行情况调查,采用明查和暗访相结合的形式。针对国家规定于2020年底实行禁限塑的场所和物品。具体为:合肥市的商场、超市、书店、药店、餐饮堂食(大中小)、餐饮外卖使用的塑料袋和塑料吸管;其余省辖市城区内餐饮堂食(大中小)中使用的塑料吸管。

全省共体察(检查)企业317家,均为消费者认

可度高,日常消费较多的重点企业,既有大型的商超、饭店,也有小型的快餐店、便利店、奶茶店。

## 主要结果:

317家体察单位中,存在问题的有101家,占31.9%。

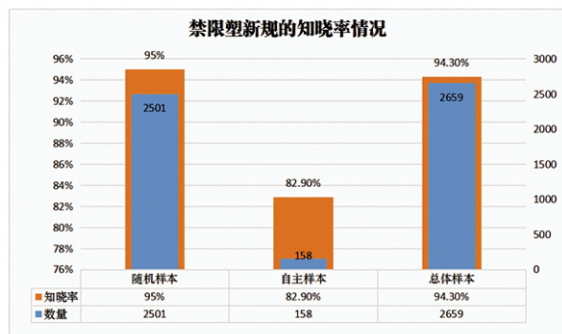


从上图看出,禁限塑新规执行情况较好的是大中型商超和较规模餐饮店,如合家福超市、永辉超市、天鹅湖大酒店、肯德基、老乡鸡等。而药店、书店、小型超市(便利店)、餐饮外卖执行情况较差。如,本次调查12家药店中没有一家使用了可降解塑料袋,包括合肥大药房、百姓缘、国胜等较大规模的药店。

## 二、消费者问卷调查情况

### (一)消费者对政策的认识和感知情况

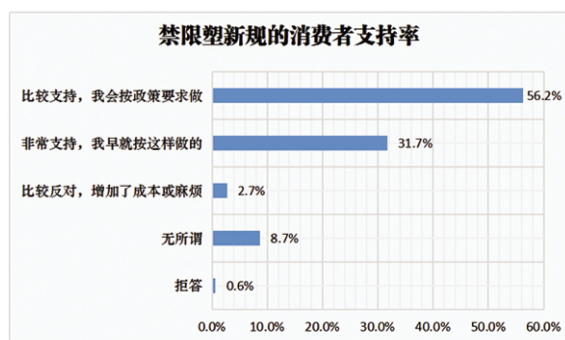
#### 1、消费者对“禁限塑”有非常高的知晓度和支



持度,但是相关知识的掌握程度较低

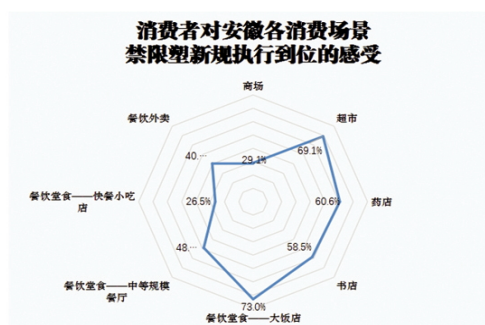
消费者问卷调查显示,表示知道禁限塑新规的比例高达94.3%,有87.9%的消费者支持禁限塑新

政策,但是在问及具体的政策如何规定时,完全正确的比例仅为 2.0%,且与学历并不相关。



2、超 5 成的消费者感受到了禁限塑新规的执行

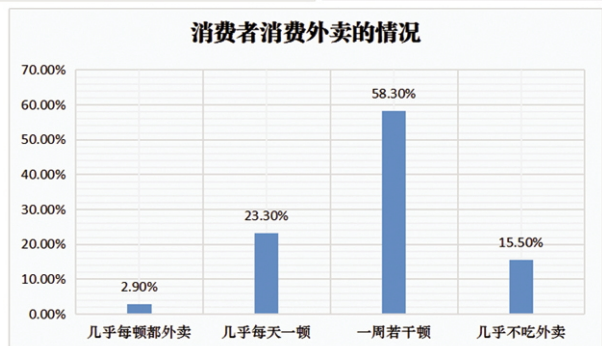
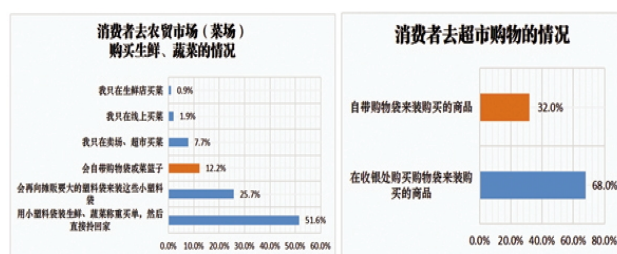
(二) 不同消费场景, 消费者使用一次性塑料



袋和塑料包装的情况

(三) 简单替代无法满足消费者复杂消费需求

消费者支持禁限塑,也愿意为绿色消费支付更多的费用。但前提是可降解的替代品要让消费者有



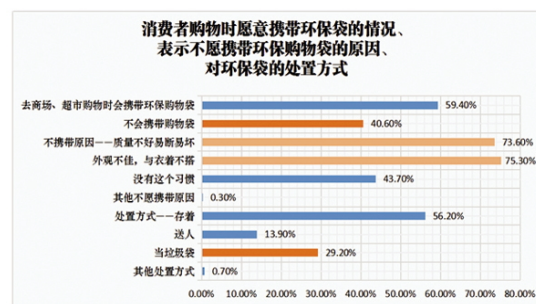
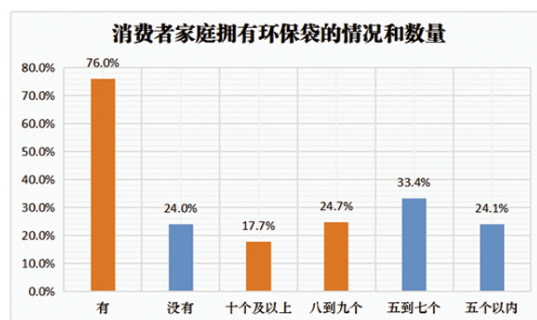
好的体验。本次调查聚焦了“无纺布环保袋”、“纸吸管”、“餐饮打包需要”三个方面,调查结果表明,完

全靠简单替代是无法覆盖纷繁复杂的消费场景和消费需求。

1、环保袋实用率不足,使用习惯仍需培养

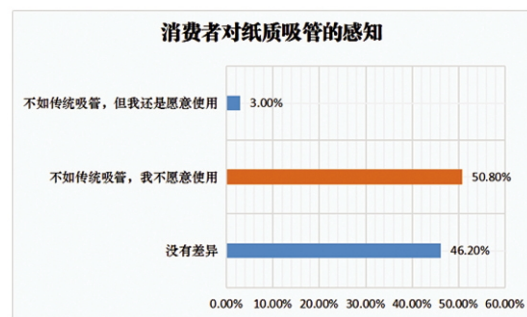
2、纸质吸管认可度差,尚需技术改进

目前替代不降解塑料吸管的纸质吸管因为体验度差而得不到消费者的认同。因此,有专家建议应进一步进行技术改进,如从产品包装上改为带吸



口的杯盖或者改变饮品配方,让消费者不用吸管仍然能获得很好的口感。

3、消费者对餐饮打包袋的安全状况存在顾虑和担忧



禁限塑新规豁免了用于盛装散装生鲜食品、熟食、面食等商品的塑料预包装袋、连卷袋、保鲜袋等。但调查表明,因为可接触食品的塑料袋并没有相关标识,65.1%的受访者对商家提供的食品包装袋是否安全表示怀疑(无能力判断)。又如,在体察中有不少在小餐饮店就餐的消费者店家提供的重复使用的餐具卫生状况表示不放心。

(消费指导部)



## 网络直播购物勿盲从

近年来,“直播带货”营销模式发展迅猛,伴随而来的假冒伪劣、虚假宣传、交易数据弄虚作假等问题也日益突出。为了帮助广大消费者在网络直播带货热潮中更好地保护自身合法权益,根据市场监管总局出台的《关于加强网络直播营销活动的指导意见》及相关消费市场调查、投诉情况,安徽省消保委发出以下提醒:

网络直播营销的各方主体,请注意以下三方面责任义务:

直播平台跳转至传统电子商务平台的网络直播营销模式,要履行电子商务平台经营者的责任和义务;

网络平台提供付费导流服务,构成商业广告的,要履行广告发布者或广告经营者的责任和义务;

网络直播者要按照《反不正当竞争法》履行经营者的责任和义务,构成商业广告的,还应根据具体情形履行广告发布者、广告经营者或广告代言人的责任和义务。

喜爱直播购物的消费者,请注意以下四个方面:

### 1、科学理性消费心态是基础,切勿盲目冲动。

直播带货的即时性特征很容易造成刺激性冲动消费,直播互动包含的社交属性也加剧了消费者跟风购物的从众心理。所以,消费者要多思量购物是否为自身需要,做到理性消费,不要出于对主播个人的盲目信任或受直播平台以“价格低廉”“秒杀”或“数量有限”等宣传营造的产品稀缺的营销氛围影响,而盲目冲动消费。

### 2、谨慎选择交易平台及经营主体。

消费者要尽量在官方旗舰店或知名主播的直播间购买商品,这些直播间的可信度相对较高,可以适当降低买假风险。同时要认真查看经营者在直播平台的公示情况,查看其是否有营业执照,如果平台没有公示商家营业执照,建议最好不要购买其商品或服务。



### 3、提前多做“功课”,不被各种“假优惠”陷阱误导。

建议消费者不要轻信商家作出的“特价”“清仓价”“全网最低价”等宣传。直播间购物要注意四看:一是观看产品在线和历史直播数据,通过观察在线人数、粉丝互动、产品成交、音浪等数据分析是否正常;二是观看产品讲解、投放时长是否异常,一般产品讲解几分钟就会迅速带动观众气氛进入秒杀环节,产品投放不会连续投放;三是观看直播间产品点赞与评价,要注重审查评价与其直播间产品的相符性;四是不要轻易相信主播营销时的话术,要审慎观察商品的价格变动趋势和产品资质等情况。

### 4、留存相关凭证,遇到权益受损要积极维权。

消费者除了在购物过程中要仔细了解商家“七日无理由退货”和“三包”范围等售后服务规则外,购物后还应在第一时间保存好广告宣传、直播视频、聊天记录、支付凭证等相关的证据,因为网络购物相关信息在删除以后很难恢复,所以消费者不要怕麻烦,还要尽可能多的留存,在购买之时就应该有意识地截屏保留相关的原始数据,方便需要充分证据佐证诉求。若发现商品质量不合格、与广告宣传不符等问题,应及时与商家沟通,协商不成,可以申请平台介入,或者投诉到市场监管部门,对因产品质量造成的损害还可向人民法院起诉。

(消费指导部)



## 购买电动车要坚持“三要三认”原则

随着社会的发展,人们生活水平不断提高,电动车以其绿色环保、贴近民生、方便快捷的优点赢得了人们的青睐,成为人们日常生活中的重要交通工具。2020年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,几乎覆盖到每家每户,因此电动车消费维权案件也与日俱增。在此,宣城市市场监管局、市消保委提醒广大消费者,“关注安全、关爱生命”,不购买、不使用未取得认证证书及不符合国家标准的电动自行车,并在购买产品时,要坚持“三要三认”的原则。

### 一要认真认准产品规格型号。

新修订的《电动自行车安全技术规范》(简称“新国标”)于2019年4月15日正式强制实施,“新国标”在保障电动自行车安全性能等方面都有了新的规定,对未获得认证及不符合新国标的电动自行车,一律不得出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。“新国标”规定的范围:最高时速 $\leq 25\text{km/h}$ 、整车质量(含电池) $\leq 55\text{KG}$ 、须有脚踏骑行能力、电机功率 $\leq 400$ 瓦、电池标称电压 $\leq 48$ 伏,消费者在

购买产品时一定要认准新国标的电动自行车。

### 二要认真认准产品3C认证标识。

3C认证即“CCC中国强制性认证”标准,辨别3C认证的方法:一是3C标志为白色底版,黑色图案;二是3C标志有很强的粘贴性,一揭即毁;三是3C标志是镭射防伪标志。“CCC”字样右侧的“S、EMS、S&E”在荧光下呈暗红色,细看“CCC”图形还能发现多个棱形的小“CCC”暗记。

### 三要认真阅读说明书,了解产品的技术参数、性能指标和三包规定。

消费者在购车时,要向经销商索要购车票据和相关凭证,并与经营者一起,共同填写好购车相关项目的记录,维修时也同样,各有关证据自己都要持一份。在所购产品发生故障时,可参照电动车三包规定和《部分商品修理更换退货责任规定》来维护自身合法利益。

宣城市消保委提醒广大消费者:一是购买电动车应首选知名和值得信赖的品牌,坚持索要索证;二是牢记安全常识,行车注意安全,谨防违规操作

酿祸端,“宁可提前10分,不抢关键1秒”、“酒后莫开车,开车莫喝酒”,骑乘不忘戴好头盔;三是不要随意改装电池或在家中、夜间长时间充电,避免发生火灾。如发现生产者、经营者有违法生产经营行为,可拨打12315消费者投诉举报电话,维护自身合法权益。

(宣城市消保委)



## 安徽省商业联合会:积极开展社会公益活动 更好地服务经济发展

2020年是新中国历史上极不平凡的一年,也是商贸服务业最困难的一年。为有效减轻新冠肺炎疫情影响,营造安全健康,和谐友好的消费环境,更好地服务经济发展和保护消费者权益,省商业联合会在安徽省消保委统一部署下,积极响应和配合,动员广大会员单住开展“凝聚你我为量让消费更温暖”大型公益活动,践行社会责任。

### 及时发布商贸服务业社会公益活动倡议书

组织召开常务理事扩大会议,研究贯彻实施意见,并在会上宣读《安徽省商贸服务业“凝聚你我为量让消费更温暖”社会公益活动倡议书》,与会企业代表在会议现场签名。

会后,会员企业积极响应,一是坚持营造消费新场景。面对疫情时期涌现的多样化消费需求,积极利用互联网新型工具,在营业场所电子屏、摆设咨询台等,大力普及科学消费知识,传递理性消费理念;积极营造温暖舒心的消费环境,促进形成生动活泼的消费新局面。二是坚持诚信规范经营。强化诚信营销理念,明码标识价格,自觉善待消费诉求,改善消费体验,增强消费信心,把温暖、安全、便利、实惠供给消费者,增加广大消费者的安全感、幸福感、获得感。三是坚持绿色文明消费。餐饮企业自觉做到,摒弃不良消费习俗,敬畏自然,拒绝野味,餐饮消费使用公勺公筷,积极践行绿色健康发展。四是坚持创新驱动发展。抓住人工智能、大数据、5G、区块链等技术快速发展带来生产生活方式变革的机遇,商贸企业加快商业技术方式业态模式创新,开拓多元消费新场景,促进商贸服务业高质量发展,满足新型消费需求。五是坚持践行社会责任。企业在统筹推进常态化疫情防控和经济发展的进程中强化使命担当,践行社会责任,稳就业、促增收,补短板、强弱项、扩内需、增动力,促进消费回补,激发消费潜能,携手共建安全健康、和谐友好的消费环境。

### 大力开展业务技能培训,助力企业复工、复产、复市

省商业联合会开展了疫情期间职工网上培训,

下发了《关于开展线上职业技能培训有关问题的通知》,省联合会培训中心积极做好培训工作,为会员企业尽快恢复生产,提高劳动者职业技能,减少新冠肺炎疫情带来的损失。发挥省商业联合会刘亚军劳模创新工作室示范引领作用,在合肥洲际酒店举行5G时代如何借力短视频直播分享交流会,助力实体商业创新经营。

省商业联合会还积极与国家有关协会保持联系与沟通,积极向会员企业推荐线上论坛和线上培训课程,主要包括中国商业企业管理协会与中国经济网、德勤中国共同举办的“同舟共济为企业助力互动论坛,中国商业联合会分享的零售业疫后大趋势,中国连锁企业管理协会的人力资源峰会,中国百货商业协会举办的20期公开课,组织学习观看中国商业企业管理协主办的线上“营造清洁环境,共筑健康中国”主题座谈会等。

积极落实习近平总书记对制止餐饮浪费行为的重要指示,省商业联合会向广大会员企业单位提出倡议,要求企业弘扬勤俭节约的中华民族传统美德,切实培养节约习惯,自觉在商场餐饮部、职工食堂加强勤俭监督,努力营造浪费可耻、节约光荣的氛围。

### 强化责任担当,开展形式多样的消费促进活动

无论是疫情期间还是疫情进入常态化,一些商贸企业都能做到强化责任担当,在做好自身疫情防控的同时,开展形式多样的促销活动,不断提升产品和服务质量,创新便利消费方式,将温暖、安全、便利、实惠带给消费者,提高广大消费者的获得感,自身也得到发展。

例如:合肥百大集团,在疫情防控过程中,大家团结一心,同舟共济,逆流而上,旗下周谷堆农批市场、合家福超市、合家康配送公司、合家悦标准化菜市场等生活保障性流道,始终坚守初心使命,以责任为己任,他们的在,供应就在、保障就在,商场力保环境安全,门店安全员每天三班点位巡查、市场“天眼”时时监控,合家福蔬菜配送由“一日一配”改为“一日三配”,保持新鲜,使消 (下转第49页)

## 安徽省餐饮行业协会：凝聚你我力量，让餐饮消费更温暖

2020年3月15日，省消保委、省市场监管局举办的“安徽省3·15国际消费者权益日‘凝聚你我力量 共建共治共享’系列活动启动仪式”，省餐饮行业协会相关负责人应邀参加。仪式举办前后，该协会围绕活动主题，组织开展了“让餐饮消费更温暖”系列活动，成效显著。

### 多次发出行业倡议，帮助企业共克时艰

2020年1月30日，该协会向全省16市餐饮商协会和全体会员单位发出《安徽省餐饮行业协会关于应对防控新型冠状病毒感染肺炎倡议书》，要求全体餐饮人积极响应党和政府号召，切实做好疫情防控工作，让餐饮消费更安全；3月10日，该协会在《安徽日报》等媒体上发出《安徽省餐饮行业协会



举办“皖美徽菜云端GO——2020安徽省美食云展消费促进月活动”

呼吁外卖平台、房东业主和供应商为餐饮企业降成本》的倡议书，助力全省餐饮企业安全、平稳、有序

(上接第48页)

费者吃得放心，并且还实现24小时响应，主动承担配送任务，竭心尽力守护好全市人民的“菜篮子”、“米袋子”工程。

当百货商场效益走势趋向低谷，领导带头改变传统销售方式，通过网络平台带货销售，补短板，促发展，不断提高经济效益，彰显国有企业使命和担当。蜀王优芙得餐饮服务有限公司(团餐)注重开展面对顾客的质量、成本、交期、研发和服务的定期化服务模式，设置统一投诉热线，24小时全方位接受监督，形成服务半径最小、到位时限最短、顾客服务最快的三位一体服务网络，并不断创新改造传统的消费场景，在有园区项目上投放AI无人车，实现与用户、菜品、原材料供应的链接，打通消费者到数据段形成一套完整智慧解决方案，顾客通过智能化设备不仅实现自动称重，还能显示食物含营养成分及能量值，体现科学饮食，将健康、美味、时尚带给消费者，同时也带来了良好的经济效益。

红府便利店作为以服务居民为目标的社区商业，加上新冠肺炎疫情使得人们生活方式发生了巨大变化，他们积极响应商业联合会倡议，2020年积极创新，四家门店率先以“便利店+明厨热食”的组

合模式为消费者购物的同时，提供四餐现制热食，尽享舒适的环境和健康、美味的餐食。他们还采用了快速上线红府掌上超市小程序，启动社区拼团并积极与淘宝、京东、饿了么等平台合作，提供多渠道无接触式购物便利，实现线上线下互动营销，促进了发展。

在疫情防控上，红府便利店按标准要求，设置一米线，量体温、戴口罩，通过广播、显示屏、张贴防疫须知等形式，积极做好防控知识宣传，他们还先后开展“赠粥”、“向城市守护者送爱心早餐”等活动，“暖心红府”党建品牌也走入了各社区。阜阳华联从领导、店长和员工开展了“我们想抱一抱您”活动，全集团上下一盘棋，他们将做好员工和顾客防护工作为宗旨，做好民生物资储备，与时间赛跑，与保证民生赛跑，坚定信心，稳定物价，免费配送，把风险留给自己，把满足民生供应留给百姓，出现了许多感人的故事。

阜阳商厦根据行业、地区的特点，开展了满城惠、节日盛宴、品牌活动，拓宽渠道，拉动内需，取得了骄人业绩，为政府和消费者交上了一份满意的答卷。





省餐饮行业协会扶贫组走进毛安村

地渡过难关,让餐饮产业链紧抱团;3月12日,该协会积极响应省商务厅《关于干部近期带头进行餐饮消费 支持餐饮企业渡过难关的倡议书》,增强餐饮企业服务信心,让餐饮消费市场更温暖;8月12日,该协会及合肥市餐饮烹饪行业协会等16市餐饮烹饪协会联合发布关于《坚决制止餐饮浪费、持续做好节约型餐饮的倡议书》,对制止餐饮浪费行为提出明确要求,让餐饮消费更文明;12月29日,该协会向各市餐饮烹饪行业商协会和全体会员企业发出《关于做好2021年元旦春节期间相关工作的通知》,就2021年元旦春节期间,有效防控新冠肺炎疫情的输入和传播风险,认真贯彻落实“制止餐饮浪费行为”和“塑料污染治理”等决策部署,努力提升“两节”期间餐饮经营的品质水平,保证消费者两节期间的饮食健康安全等作出明确要求,让餐饮消费更健康。

开展行业活动,为促进餐饮消费回补赋能

2020年5月10日至6月10日,在省商务厅的统一组织领导下,该协会联合各市商务局、各市餐饮烹饪商协会等有关等单位,采取线上线下互动、政府协会企业联动的方式,举办“皖美徽菜云端GO——2020安徽省美食云展消费促进月活动”。全省16地市的127家限上餐饮服务企业,200多个省内知名餐饮品牌、600多道经典徽菜汇聚美食云展平台,微尝味道,微尝直播,微尝优惠。活动期间,消费者累计访问网上展馆或观看直播人次突破1280

万,实现餐饮销售收入3.2亿元(其中,直接产生销售收入2.4亿元,间接产生销售收入0.8亿元),助力了餐饮企业复工经营,为促进全省餐饮消费升级、稳定全省社会经济发展做出了积极贡献。

2020年8月下旬至10月下旬,由省商务厅主办、省餐饮行业协会及16市商务局承办的“第三届安徽餐饮文化周”活动顺利拉开帷幕。作为省委宣传部主办的第七届安徽文化惠民消费季活动之一,创造性地开展餐饮文化惠民活动,完成了论坛峰会、现场消费、线上互动、品牌发布等四大板块8项内容,全省多家餐饮企业及产业链企业积极参与,助力餐饮消费大幅度提升,为行业发展赋能增效。

### 党建引领,为助力脱贫攻坚履职尽责

与省商务厅服贸处党支部结对共建,扶贫组走进毛安村。2020年5月28日,省商务厅服贸处与省餐饮行业协会党支部一行在岸香国际控股集团党支部开展结对共建活动。6月19日,该协会携蒙牛、金龙鱼、北大荒、先徽等会员企业代表,一行12人走进望江县高士镇毛安村,开展“百社进百村”扶贫活动。省餐协秘书处现场捐款14700元;会员企业捐赠米、面、油、奶等,价值6065元。扶贫组一行走村串户,调研扶贫对象,重点与吴四结、王胜兵两贫困户,开展了一对一扶贫。

开展消费扶贫,扶贫组走进合兴村。7月1日,为庆祝中国共产党建党99周年,该协会扶贫组走进六安市叶集区姚李镇合兴村,开展消费扶贫,助力脱贫攻坚。省商务厅服贸处、机关党委有关领导,省餐饮行业协会秘书长郑德贵,省餐饮行业协会党支部书记沈群等,与省城12家品牌团餐企业和省家政服务行业促进会代表,一行19人参加了此次活动。扶贫组现场购买特色小南瓜12200斤,金额35280元。该协会以买代帮,以购代捐,以实际行动参与消费扶贫,给农民送去温暖和希望。

## 安徽省电子电器服务业协会:积极响应倡议 开展多项“暖心”活动

2020 年 3·15

期间,安徽省消保委联合省内七家与消费者生活密切相关的行业组织,共同推出“凝聚你我力量 让消费更温暖”活动方案。安徽省电子电器服务业协会积极响应倡议

围绕活动主题开展相关活动。

### 开展为援鄂医护人员家庭免费清洗空调公益活动

新冠疫情发生以来,安徽省共派出 8 批次、1362 名医护人员驰援湖北,为抗击疫情、挽救生命作出了贡献,是当之无愧的“新时代最可爱的人”。为进一步营造崇尚英雄、对标英雄、关爱英雄的社会氛围,契合“凝聚你我力量”消费年主题,安徽省消保委于今年 3·15 期间,经与该省卫健委联系,向相关行业组织倡议开展“敬英雄、送服务”活动,为安徽省援鄂医护人员提供爱心服务。安徽省电子电器服务业协会会员单位海尔智家安徽分公司积极响应免费为全省 1362 名援鄂医护人员家庭免费清洗空调公益活动,海尔胡维冲带领的服务团队圆满完成公益活动任务。

### 政策宣贯,惠民创新服务

为宣贯空调能效新标 GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》,安徽省电子电



器服务业协会联合安徽美的空调开展“保鲜行动”,就后疫情时代和能效标准下,空调行业如何更好服务惠民以及创新发展,作了深入探讨。

凝聚你我力

### 量,洪灾帮扶恢复

2020 年夏天皖南地区接连遭遇强降雨袭击,山塘蓄满、水库溢洪、河水暴涨,好多不同程度受灾,尤其歙县受灾严重。手机维修专委会了解到歙县会员单位友好通讯器材商店受灾严重,立刻发动会员捐款捐物帮扶会员单位灾后重建。

### 让家更智慧“百千万”服务共享行动系列活动

疫情期间为确保抗疫前线电器的正常运转,海尔、美的、格力、万和、海信赛维、快益点、五星到家、TCL、康佳、奥克斯等会员单位服务人员到疫情一线为医院维修、安装各类电器,洪灾期间推出不同形式的为消费者安装、家电深度清洗、杀毒等公益服务。

万和推出的“安全家”行动特色服务,包含了“免费云义诊”与“安心装”两大暖心服务,保证了服务的广度和深度,给予了用户实实在在的帮助与温暖。

## 安徽省家庭服务业协会:温暖家政 万家温暖

安徽家庭服务业协会(以下简称省家协)作为从事家庭服务的全省行业社会组织,2017年底成立以来,在省直相关主管部门领导下,成立协会党支部加强党对协会日常工作领导,通过省消保委“凝聚你我力量,让消费更温暖”大型社会公益活动契机,致力“温暖社会、温暖顾客、温暖行业、温暖职工”四温暖开展“诚信家政、温暖家政,安徽家政消费温暖行动”,取得突出成效。

### 引导奉献向社会送温暖

大力开展志愿服务,在春节、中秋节等传统节日开展向困难职工走访慰问达10万多元,在妇女节、劳动节、建党节等期间开展各类主题走访、慰问活动。

2020年“3·5学雷锋纪念日”期间,组织开展“学雷锋、敬英雄、送服务、献爱心”活动,向全省1348多名援鄂医护人员本年度至少免费提供一次家庭保洁服务及其他服务,服务金额近百万元。

疫情及汛情期间,省家协组织会员积极出工出力、捐资助物防疫抗洪,折算累计金额超千万元。持续推动“精准扶贫送岗位”,促进农民工省外就业近百万人。积极响应省民政厅“百社进百村”助力脱贫攻坚行动,结对帮扶阜阳市颍上县迪沟镇汤店村,先后三次组织会员单位前往走访慰问,为10户特困户送去米、面、油等生活物资及每户6000元生活补贴费现金,并多渠道帮助宣传推广、对接深加工企业累计协助支持10万多元。

### 引导诚信向顾客献温暖

开展“安徽省家庭服务业现状分析及发展策略研究”调查研究,发布《安徽省家政行业蓝皮书》,让社会了解行业。加强行业服务成本分析,先后发布2020、2021年度安徽省家政服务等相关家庭服务指导价格标准,改变长期以来“卖方说了算”现状,让顾客明白消费。

先后制定发布省地方标准《家庭服务规范》1项、《家庭保洁服务质量评价规范》等协会团体标准5项,推动联合发布长三角区域团体标准《家庭服务机构信用等级划分与评价》。

2020年3·15期间,落实省消保委倡议,作出“让消费者安全消费、放心消费”承诺,并发布安徽省家政服务等相关家庭服务指导价格,以提振消费信心,引导企业以信为本、以质取胜。在安徽首届长

三角家政节开幕式上,省家协携16市家协作出“诚信自律、品质至上、服务人民”等誓言。结合行业贴近家庭生活特点,多次及时印发《关于聚集共餐时采取分餐制或使用公勺公筷双筷的倡议书》、“反浪费尚节约”的倡议等,引导顾客文明风尚。

### 引导创新向行业献温暖

推动全省16市建立家庭服务业协会,形成“一盘棋”大格局。联合沪浙苏家协成立“长三角一体化家政服务发展联盟”,联合中西部18省市直辖市成立中西部家政联盟,并出任两个联盟的秘书长单位和轮值主席单位,融入全国家庭服务行业发展阵营。

组织开展省内外交流考察活动近百场次,带动企业走出去,推动家庭服务劳动力资源输出输入地有效对接。统筹行业疫情防控和持续发展,通过各种方式引导和助力企业摆脱困境,发布《家政服务机构新冠肺炎疫情防控指南》团体标准,并通过“微课堂”进行了线上培训,指导企业安全有序复工。积极开展疫情对行业影响的调研,收集相关信息为行业呼吁出台扶持政策。

为引导行业尽快复工复产,刺激顾客消费信心,2020年10月,主承办安徽首届“长三角一体化发展家政节”,家政节为期1个月,以“提升服务 温暖生活”的主题,除开幕式外,开展“论”“展”“赛”“评”等一系列活动,各市家协也结合实际开展“五个一”活动,作为“三省一市”长三角家政节首发站,拉开为期两个多月的长三角一体化发展家政节帷幕,推动行业深度交流与合作,进一步树立安徽家政品牌。在10月27日开幕式上,举办“凝聚你我力量、让服务更温暖”论坛,由场圆桌会议、两个主题讲座组成。在“政府部门家政相关政策解读”圆桌会议上,省发改委、省商务厅、省民政厅、省市场监管局、省消保委相关领导分别围绕行业相关产业政策,做了精彩详细解读,提出了行业未来发展广阔机遇和压力挑战,更从行业主管部门领导角度为大家指明了发展方向和立足着力点。截止目前,全省家政企业数、从业人员,营业额年均以两位数增长,登记注册的各类家政服务企业近6000家,家政服务人员超30万、市场年营业规模150亿元左右,10多家企业成功跻身国家或省级家政服务业标准化试点示范企业,20多人获得 (下转第53页)



## 安徽省摄影行业协会:积极响应公益活动 回馈社会奉献爱心

新冠疫情发生以来,安徽省摄影行业协会积极响应省消保委“凝聚你我力量?让消费更温暖”大型社会公益活动,携全省热爱公益事业的会员单位、行业同仁共同为安徽援鄂医疗队的先进集体、先进个人、五一劳动奖获得者等医护人员免费提供摄影服务,在社会上产生了积极的影响。

### 指导行业有序复工

严格落实分地分级精准防控要求,早在2月2日就出台了《安徽省摄影行业新冠疫情期间复工复产工作指导意见》,制定了“复工复产前工作准备”、“复工复产后防控工作管理”、“复工复产后防控就餐管理”、“复工复产后防控服务管理”、“复工复产后防控员工管理”、“疫情造成企业经营风险的防范建议”等六套方案,指导全省会员企业有序的开展复工复产。

针对“后疫情”时代,消费者消费习惯和消费场景的变化,各会员企业都在加速数字化升级步伐,探索线上线下新的经营模式,提供温暖便捷服务。安徽筑梦影像集团、安徽匠古婚纱摄影有限公司、合肥金夫人婚纱摄影有限公司等经营业绩不降反升。

### 回馈社会奉献爱心

2020年5月,省摄影行业协会向全省会员企业发出“为抗击新冠肺炎疫情的先进集体、先进个人等人员免费提供摄影服务的倡议书”。6月5日,省摄影行业协会参加省消保委召开的开展“凝聚你我力量?让消费更温暖”大型社会公益活动媒体通气会。会上,举行了“敬英雄、送服务”活动的启动仪式,该会携全省热爱公益事业的会员单位、行业同仁共同为安徽援鄂医疗队的先进集体、先进个人、

五一劳动奖获得者等医护人员免费提供摄影服务,拍摄写真、肖像、亲子、全家福等影像套餐,此举表达了安徽摄影人对白衣天使的崇高敬意。

省摄影行业协会承诺在全心全意为援鄂医疗队员服务的同时,承担起应有的社会责任,弘扬社会正能量。以此次活动为契机,提高行业服务水平,提升行业美誉度,构建温暖和谐的消费环境,加快行业复苏,为促进消费回升,服务经济社会发展做出应有贡献。

### 制定标准 规范秩序

2020年5月,由省摄影行业协会领衔制定的《人像摄影服务机构诚信评价规范》通过了专家审定,即将由国家商务部颁布施行。该项标准是该会迄今为止制定的唯一一部上升为国家标准。为全国摄影行业树标杆、创品牌、完善诚信评价工作提供了有章可循的依据。

2020年12月,制订了《安徽省摄影行业诚信自律公约》在二届二次理事会召开之际,将该公约发布,得到了全体出席会议的理事们一致拥护并获得通过,对促进全省摄影行业的可持续健康发展具有重大的指导意义。

### 履行责任 勇于担当

2020年11月22日,由省商务厅主办,省摄影行业协会等联合承办的第七届安徽省婚庆摄影文化惠民季启动。据统计,全省共有16个市县近100多家摄影企业踊跃参与惠民活动,参与面之广、内容形式之丰富、优惠力度之大都是前所未有的。吸引民众和相关消费群体约120万人/次;各企业在让利30%以上的基础上营业额同比增长,共实现营收1.6亿元。实现了经济效益和社会效益的双丰收。

(上接第52页)

“安徽省五一劳动奖状”等荣誉称号。

### 引导增技向职工献温暖

成立行业工会、妇女联合会关爱行业职工,慰问关爱职工和维护合法权益。推动员工职业化,主承办全省“家政员岗位技能培训”、“育婴员高技能人才研修班”等培训20多场次,培育行业专业人员近万人。开展居家保洁、家庭生活照料、中医催乳、母婴护理、养老生活照料、病患陪护6个工种(岗位)鉴定,培育1500余人。连续承办第一、二届“安徽省第二届家政服务职业技能竞赛”、“首届长三角

家政服务业女职工职业技能竞赛”,推动就业稳岗。目前,会员单位从业人员30万人,其中清洗保洁14.6万人、母婴护理4.91万人、家政2.4万人、养老护理7.9万人。

省家协成立3年来,也得到了省人社厅、商务厅、民政厅、市场监管局等主管部门以及省总工会、妇联、中国家庭服务业协会、省消保委等组织的好评和省外相关行业主管部门、协会的认可,目前省家协共有会员1297家,其中省直90家、16地市团体会员企业1211家。

## 安徽省汽车经销商商会:以“暖心”行动向最美“逆行者”致敬

2020年疫情期间,安徽省消保委发起了“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动,本次活动的开展,对于助推全面恢复生产生活、营造温暖和谐的市场消费环境、信守承诺,更好的为消费者服务,起到良好的促进作用。安徽省汽车经销商商会也是积极参与其中,做出了一系列“暖心”的活动。这其中包括了“致敬最美逆行者”活动、“汽车品牌优惠大放送”活动以及“放心消费创建活动”。

### 以实际行动响应“温暖行动”号召

疫情期间,为向在这个特殊时期最美的“逆行者”——驰援湖北一线的医护人员致敬,体现安徽汽车经销服务行业企业的社会担当,商会特向会员企业发起倡议,号召会员企业在2020年12月31日之前为援鄂医护人员提供一次免费汽车保养服务(包含免汽车保养工时费、免费更换机油及机油滤清器)和两次全车消杀服务。倡议书发出后,得到了商会众多会员单位的支持与响应。

### 积极开展放心消费创建工作

2020年是我省开展放心消费创建工作第三年,放心消费创建活动将实现全覆盖的既定目标,建设放心消费示范行业既是实现放心消费全覆盖的重要举措,也是应对疫情危机、促进消费回补、激发消费潜力、提振消费信心的有效手段。为此,合肥市消保委与商会加强合作、共创共建,提升放心消费社会影响力和认同度。

行业商会作为政府和市场主体之间的“桥梁纽带”,对提升行业内市场主体产品和服务质量、改善经营作风、鼓励公平竞争、净化行业消费市场环境、维护行业信誉具有积极重要意义。在此背景下,今年由商会负责组织行业内符合参创条件的注册经营地在合肥市范围内会员单位申报参与创建活动及培育认定放心消费示范企业(店)。在随后召开的合肥市2020年放心消费创建工作市级示范单位评议会议上,商会7家会员单位入围。

## 致敬最美逆行者,安徽海尔为援鄂医护人员“接风洗尘”

新冠疫情发生以来,我省共8批次、1362名医护人员驰援湖北,为抗击疫情、挽救生命做出的卓越贡献,是当之无愧的“新时代最可爱的人”。

为进一步营造崇尚英雄、对标英雄、关爱英雄的社会氛围,契合“凝聚你我力量”消费年主题,安徽省消保委于2020年3.15国际消费者权益日期间,向相关行业组织倡议开展“敬英雄、送服务”活动,为我省援鄂医护人员提供爱心服务,省电器服务业协会积极响应省消保委倡议,决定组织会员单位开展为



我省援鄂医护人员提供一次家用空调免费清洗活动。经过紧张筹备、严格筛选,确定由海尔智家公司承担此次公益活动。在

安徽省消保委的统一领导部署下,为援鄂医护人员“接风洗尘全面启动

2020年4月12日,海尔服务兵来到中国科学院合肥肿瘤医院援鄂医护人员王秀敏家里,海尔服务兵带着专业的高温蒸汽清洗设备,对王秀敏女士空调蒸发器、过滤网等“死角”进行了清洗消毒,还对空调安全用电进行检测,全方位呵护援鄂医护人员及家人的健康呼吸,谈到疫情防护,王秀敏女士建议:虽然疫情渐散,但是还要关注防护,注意家庭空气质量。除了多开窗通风,也要注意空调的清洗。经过一个漫长的冬天,蒸发器内部藏污纳垢,容易滋生细菌、病毒、灰尘,清洗公益活动拉开序幕。

致敬最美逆行者,2020年共为953家援鄂英雄们送去健康,累计清洗空调2850台;海尔服务工程师严格执行高标准服务,赢得客户100%点赞好评;本次援鄂送服务活动,“最美逆行者们”对安徽省消保委的活动组织和海尔星级服务表示一致赞同和好评。

# 发扬“三牛”精神 开启消费维权事业新篇章

## ——省消保委秘书处开展新春集体学习

2月19日上午,省消保委秘书处召开全体人员会议,开展集体政治学习,部署有关工作,为进一步做好全省消费维权工作做新春工作动员。

会议全文传达学习了《习近平总书记在2021年春节团拜会上的讲话》《习近平总书记关于推动巡视工作向纵深发展重要论述摘录》《中国共产党第十九届中央纪律检查委员会第五次全体会议公报》,传达学习了省十三届人大四次会议等有关会议精神,以及省局2月18日召开的党组理论学习中心组学习会议精神。

与会人员一致认为习近平总书记在2021年春节团拜会上的讲话温暖人心、催人奋进,回首过去的极不平凡的一年在党中央坚强领导下我们取得的辉煌成就,备受鼓舞、令人振奋。会议要求,秘书处全体干部职工要进一步坚定理想信念,不忘初



心、牢记使命,始终保持蓬勃朝气、昂扬斗志投身新时代消费维权事业;要大力发扬孺子牛、拓荒牛、老黄牛的“三牛”精神,勇于攻坚克难、逆风而上,全面做好新时代全省消费维权各项工作,营造更加放心满意的消费环境,为助力现代化五大发展美好安徽建设做出新的更大贡献。

(法公)

## 省消保委参加中消协 “网络消费领域算法规制与消费者保护座谈会”

中国消费者协会在京召开“网络消费领域算法规制与消费者保护座谈会”。中国政法大学、清华大学、北京互联网法院等单位的法学专家,中国信息



通信研究院等机构的技术专家,中消协律师团律师,北京、安徽、芜湖等地方消协组织代表和消费者代表参与在线座谈。最高人民法院研究室、中央网信办秘书局、国家市场监管总局价监竞争局、国家市场监管总局网监司有关同志在线听取意见,首都各大媒体在线列席会议。

省消保委与芜湖市消保委作为地方消协组织代表参加了会议。省消保委秘书长丁涛在会上发言,重点介绍了我省消保系统在网络游戏消费维权中遇到的问题,并就规制这些问题,做好相关前瞻性工作提出了建议。

(法公)



## 淮北市召开 3·15 纪念活动暨消费维权放心满意消费创建工作部署会

2月22日下午,淮北市在政府第四会议室组织召开 2021 年 3·15 纪念活动暨消费维权放心满意消费创建工作部署会,研究分配纪念活动各项工作任务,部署全年消费维权特别是放心满意消费创建工作。副市长胡亮出席会议并做重要讲话,市市场监管局局长尹建军、调研员戚贤祥,市委宣传部、市法院、市检察院、市公安局、人民银行、市银保监局、市传媒中心等消保委各成员单位的负责人,全市各公用企业负责人以及县区市场局、消保委的负责同志参加了会议,会议由市政府副秘书长邵珠光主持。

会上,市市场监管局调研员戚贤祥解读了 2021 年消费维权年主题;市市场监管局局长尹建军同志,



宣读《淮北市 2021 年 3·15 国际消费者权益日纪念活动方案》并对相关工作进行部署和安排;市中级人民法院、市检察院、市公安局、市传媒中心以及各公用企业负责人就具体活动方案交流发言。

最后,胡亮副市长指出,3·15 纪念活动是传统性全国性的活动,它既是展示政府及各部门依法维权工作成果的重要平台,又是宣传普及法律法规,提高消费者和经营者法律意识的重要载体,参会各单位要统一思想,提高对做好 3·15 纪念活动及消费维权工作重要性的认识。

胡亮要求市市场监管局、市消保委精心组织,周密安排,确保今年各项纪念活动有序进行,消保委各成员单位要服从调度,通力协作,共同做好纪念活动的各项工作。他强调,2021 年放心满意消费创建工作包括实物、服务、电子商务以及食品生产、流通和餐饮等等消费领域创建工作实效提升,放心满意创建进乡村、向行业拓展等内容。各职能部门要认真履职,全力做好今年消费维权特别是放心满意消费创建工作。

(淮北市消保委)

## 宿州市开展“放心消费”承诺大声说出来微视频征集活动

微视频征为深入推进放心满意消费创建活动,充分发挥诚信示范引领作用,大力营造全市“诚信经营 放心消费”社会氛围,唱响“满意消费长三角放心消费在宿州”品牌。近日,宿州市开展了“放心消费”承诺大声说出来微视频征集及展示活动。

此次活动以“放心消费在宿州,您敢承诺,我愿消费”为主题。全市放心消费示范单位、诚信经营示范店等经营者可以围绕放心消费创建“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”和线下无理由退货等为素材和内容,宣传企业重视商品和

服务质量经营理念,展示“消费者至上”形象,以短视频的方式向社会公开做出承诺,接受社会和消费者的监督。微视频征集截至 3 月底。

宿州市消保委将对征集到的作品进行筛选,组织在全市主要户外大型宣传媒介滚动播放优秀作品,并根据需要吸纳为放心满意消费专题片内容素材,推荐主流新闻媒体作为先进典型展播。同时,倡导大型商超利用自有显示屏和微信公众号、抖音等载体主动展示播放自制承诺微视频。

(宿州市消保委)

## 阜阳市消保委启动直通车新机制解决网购手机纠纷

消费者李某于2020年7月11日在某购物网站一皇冠店铺购买一部宣传为原厂正品的品牌手机,折后购买价格2088.86元,7月14日消费者受到货物,手机包装完好无损,打开包装盒开机使用后发现屏幕清晰度不足,电池蓄电能力差,与商家以及平台售后协商均未果,于是投诉至阜阳市消保委。

之前对于网上投诉,一般的处理方式是消费者和经营者所在地的消保委或者市场监管局联系投诉,但是由于经营者往往处于异地,消费者主张权利难度较大,远程购物维权成本高困扰着消费者,为了解决消费者异地投诉难问题,中消协消协维权直通车平台于2016年3月15日启动,一般情况下,消费者投诉到有关部门后,案件通常需要根据电商企业(平台)注册地的不同而进行多次分转,环节多、效率低。同时,经营者不能及时收到投诉案件,很多案件因消费者解决问题成本增加而矛盾升级。

但是现在消费者向消费者协会进行消费投诉,如果这些网络平台且涉及加入维权直通车的,辖区内消费者协会均可将投诉通过维权直通车将投诉直接移转到加入维权直通车的电商平台的售后服

务体系,电商企业(平台)收到投诉后提高投诉处理速度。

阜阳市消保委经过查看过消费者的购买凭证以及相关证据后,把此案录入了加入直通车平台,经过消保委与平台售后多次协调,最终双方达成一致意见:经核实该笔交易商家已按照买家要求,退款,并捐赠同等金额给公益项目,买家再寄回货物方案。因投诉人诉求已满足,投诉办理完结。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条,消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。第二十四条经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。所以消费者在发现购买的手机不符合产品要求可以要求经营者退货处理。

(阜阳市消保委)

## 淮南市消保委开展消费维权知识进社区宣传活动



3月5日,根据2021年纪念3·15系列宣传活动安排,淮南市消保委组织工作人员到该市高新区弘湖社区西湖春天小区开展消费维权宣传活动。

为提高社区居民消费维权意识和消费维权能力,工作人员向过往的社区居民宣传消费维权法律知识,提醒现场的社区居民“理性消费,合理充值,远离预付款消费陷阱”。

活动现场,工作人员向社区居民发放《〈民法典〉漫画宣传册》、《消费维权知识手册》等法律法规宣传册900余册。

(淮南市消保委)

## 倡导线下无理由退货 滁州市、区两级联手调处纠纷

为进一步提升滁城消费者的获得感、幸福感，近年来，滁州市市场监管局、市消保委大力倡导商家诚信经营，鼓励商家开展线下无理由退货承诺，截止 2020 年底，全市 820 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 日。

近日，消费者张女士在某商场购买了一个价值 3400 元的金首饰，购买之后发现不合适便与商家协商退货，商家以售出商品无质量问题不能退货为由拒绝退货，张女士无奈之下便拨打了 12315 投诉电话寻求帮助。

滁州市市场监管局、市消保委接诉后高度重视第一时间分流转办到琅琊区市场监管局、区消保

委，工作人员通过云调解（微信、电话调解）的方式与当事双方多次耐心沟通，有效引导，最终商家同意给张女士办理退货，并且退货款直接通过微信转账的方式退还，真正实现了市场监管部门高质量，快速度为消费者维权。张女士对此表示非常满意，多次对工作人员表达感谢。

这一真实案例正是滁州大力推行开展线下无理由退货承诺工作的生动体现。下一步，滁州市市场监管局、市消保委将积极开展放心消费提质扩面工作，动员更多商家加入 7 日线下无理由退货承诺活动中来，营造放心满意消费环境。

（滁州市消保委）

## 黄山市、屯溪区消保委共同开展禁限塑新规实施情况体察活动

根据安徽省《关于进一步加强塑料污染治理的实施方案（意见）》（以下简称《意见》）规定和长三角消保委联盟的统一要求，为了解省内各重点行业的禁限塑新规的实施情况，按照省消保委的统一部署，近期，黄山市消保委联合屯溪区消保委共同开展了禁限塑新规实施情况体察活动。

体察活动采取市场明查的方式进行，从市区两级“放心消费示范单位”及消费者认可度高的餐饮经营单位中筛选了较大规模餐饮店、中等规模餐饮

店、快餐小吃店、奶茶店等四类 12 家。其中，肯德基、麦当劳、老乡鸡三家全省性连锁店涵盖在内。

体察人员依照《可降解塑料制品的分类与标识规范指南》（试行）等规范、标准，检查被体察的餐饮单位是否仍使用不可降解一次性塑料吸管和堂食服务仍使用不可降解一次性塑料餐具，并对检查情况进行拍照、记录。同时，体察人员也对《意见》中“到 2020 年底，全省范围餐饮行业禁止使用不可降解一次性塑料吸管；地级以上城市建成区、景区景点的餐饮堂食服务，禁止使用不可降解一次性塑料餐具。”等重点条款、以及可降解塑料制品图形标识、文字标识等进行了宣传解释。

根据体察情况，被体察的餐饮店禁限塑新规落实较好，体察现场未发现其使用不可降解一次性塑料吸管和堂食服务使用不可降解一次性塑料餐具的情形；个别奶茶店有少许不可降解一次性塑料吸管、饮料杯仍在使用的，体察人员已告知其下架处置并全部更换为可降解材质，经营人员积极表态，将按照要求及时进行更换。

（黄山市消保委）





## 铜陵市召开 2021 年 3·15 纪念活动工作部署会

3月2日上午,铜陵市消保委、市市场监管局组织召开了铜陵市 2021 年 3·15 纪念活动工作部署会,协调分配纪念活动各项工作任务,县区消费维权分管领导、消保委秘书长参加会议,会议由纪念活动领导小组办公室、市市场监管局副局长陆峰主持。

会上,市消保委解读了 2021 年消费维权年主题“守护安全·畅通消费”,详细介绍了 3·15 期间将集中开展的“十个一”宣传纪念活动,包括开展侵害消费者合法权益行为执法专项行动、“以案说法”活动、3·15 新闻发布会、“行风热线”上线活动、消费体察活动、放心消费示范单位授牌活动、消费教育约谈、消费投诉集中公示等十项内容,与会人员就相关工作进行了交流,提出了具体意见建议。

陆峰副局长要求,一是高度重视,精心组织,明



确分工任务,推动 3·15 活动全面开展,彰显消费维权的社会影响力;二是相互配合,上下联动,一手抓好任务落实,一手抓好宣传,营造浓厚的宣传氛围;三是突出重点,注重实效,加大执法力度,切实解决一批消费者反映强烈的问题;四是做好各类资料收集整理工作,完善总结,及时上报。(铜陵市消保委)

## 池州市消保委秘书处获评“青少年维权岗”

近日,池州市 2018-2020 年度“青少年维权岗”名单公布,池州市消费者权益保护委员会秘书处榜上有名,成为该市市场监管系统唯一上榜单位。

三年来,池州市消费者权益保护委员会秘书处利用 3·15 消费者权益日、消费教育进校园、国家宪法日等载体,多措并举,帮助青少年树立科学、合理、健康的消费观念,在维护青少年合法权益方面作出了积极贡献。

一是开展宣教活动。在 3·15 活动日、国家宪法日,向广大青少年宣传《宪法》《消法》《未成年人保护法》等法律法规,提升青少年法律素养和消费维权意识;通过开辟宣传园地、举办消费知识讲座、知识竞答等多种形式开展消费教育进校园活动。

二是建立健全校园维权网络。在校园建立消费者投诉站和 12315 联络站,并指派专人作为校园联络员,负责联系“两站”的业务指导工作;积极在高

中生和大学生中招募消费维权志愿者,组建消费维权志愿者队伍,设立校园消费教育示范点,推动开展消费维权工作。2020 年 6 月,九华山风景区消保委在九华山中心学校设立消费者投诉站,向青少年学生宣传法律知识并帮助维权。

三是开展校园周边环境综合整治工作。定期会同教育、公安、卫生等部门,对校园周边出租房屋进行规范检查,根除校园周边无照经营“食品摊点、网吧、游戏厅”等;全面清查校园周边的食品店、小吃店,重点检查冷饮制品、奶制品、儿童食品等;清理整顿录像厅、音像书刊点等,严禁销售含有暴力等危害青少年身心健康的书刊杂志、光盘等各类非法出版物;规范户外广告牌匾,美化校园周边环境。共开展校园周边商店综合检查 150 余次,出动执法人员 320 人次。

(池州市消保委)

## 宣城市开展“十一个一”活动纪念 3·15 国际消费者权益日

一年一度的 3·15 国际消费者权益日即将到来。为进一步规范市场秩序,强化消费者权益保护,宣传“守护安全 畅通消费”年主题,宣城市市场监管局、市消保委将开展“十一个一”系列活动,隆重纪念第 39 个 3·15 国际消费者权益日。

**开展一系列宣传教育活动。**联合主流媒体开设系列宣传专题(专栏),宣传“守护安全 畅通消费”年主题,介绍消保委及消保委成员单位消费维权工作成果和重要举措、放心消费创建工作情况等。倡导放心消费示范单位推出系列倡议(承诺)活动,引导相关经营者,按照疫情防控要求开展经营活动,作出公开承诺,增强消费信心,激发消费潜力。

**开展一次《百姓热线》上线活动。**走进《百姓热线》直播现场,倾听百姓呼声,与广大听众通过热线交流、沟通,认真听取和回答听众提出的问题。

**录制一次《百姓问政》电视节目。**围绕“消费者权益保护”主题,介绍我局 2020 年消费维权工作及 2021 年工作计划,现场解答群众提出的问题。

**发布一系列消费警示(提示)。**环太湖毗邻八市、皖南七市(安庆、马鞍山、芜湖、宣城、铜陵、池州、黄山)消保委结合投诉热点和重要时节消费热点,联合发布消费提(警)示,帮助消费者全面准确掌握消费信息,引导消费者增强安全意识,提升维权能力,科学理性消费。

召开一次新闻发布会。通过召开新闻发布会,

通报 2020 年度我市消费维权工作情况,公布 2021 年 3·15 活动安排、2020 年消费投诉热点等。

**接受市政府网站在线访谈。**与市政务新媒体中心联合进行市政府网站在线访谈,通报 2020 年全市消费维权工作情况,介绍 2021 年消费维权年主题,解答网友的提问。

**发布典型案例。**征集全市 2020 年消费维权及疫情防控期间的消费维权典型案例,统一发布。

**开展一次网上公开承诺活动。**全市放心消费示范单位通过互联网发出诚信经营倡议,开展向社会公开承诺活动。

**举办一次环太湖毗邻城市线上宣传活动。**环太湖毗邻八市(上海青浦、苏州、无锡、常州、镇江、湖州、嘉兴、宣城)联合发布线上消费调查活动,通过消费征集活动,整理形成《3·15 消费调查专题活动报告》并通过抖音等直播平台对外发布;消费热点话题互动;汇总环太湖八城市各地 2020 年投诉数据及共同的消费投诉热点问题,发布消费警示;共同发布环太湖异地线下无理由退货承诺;发布环太湖毗邻城市消费者权益一体化保护合作协议。

**开展一次消费投诉集中公示。**按照省局统一要求,对消费者投诉多的行业、企业集中公示。

**播放公益宣传广告。**借助宣城市公交车车载媒体,播放放心消费创建宣传公益广告。

(宣城市消保委)

## 安庆市人民政府召开消费者合法权益保护 2021 年第一次办公会议

2 月 22 日下午,安庆市人民政府召开消费者合法权益保护 2021 年第一次办公会议,市政府副市长杨林出席,市政府副秘书长李润主持,市中级人民法院、市市场监管局和市消保委等 26 个办公会议成员单位负责同志参加。

会议听取了市消保委和市市场监管局、市住房城乡建设局、市农业农村局、市文化旅游局、市卫生健康委等市消保委成员单位 2020 年消费维权工作汇报,布置了 2021 年消费维权重点工作。

安庆市市场监管局党组书记、局长戴春益介绍

了 2021 年 3·15 国际消费者权益日系列纪念活动方案,参会人员审议通过。

杨林在会上指出,要充分认识做好消费者合法权益保护工作的重要意义;要切实增强风险忧患意识,强化消费者权益保护措施,筑牢消费市场安全基础;要坚持创新引领,推动消费者权益保护机制完善,适应消费市场新发展。同时对 3·15 系列纪念宣传活动的开展提出了具体要求,要确保高质量开展好活动,既突出地方特色又要有重大影响力。

(安庆市消保委)

# “安徽省放心消费示范单位”(2020年)名单

## 合肥市(31)

安徽燕之坊食品有限公司  
安徽苏宁易购销售有限公司  
安徽青松食品有限公司  
合肥罍街文化旅游发展有限公司  
安徽商之都股份有限公司合肥中心广场分公司  
合肥砂之船商业管理有限公司  
合肥燕庄食用油有限责任公司  
合肥伊利乳业有限责任公司  
安徽大佳一餐饮管理有限公司  
安徽好波国际内衣有限公司  
合肥琥珀家具有限责任公司  
巢湖百大购物中心有限责任公司  
合肥丰大国际大酒店有限责任公司  
合肥百大购物中心有限责任公司(肥西县)  
安徽远成物业管理有限公司  
安徽富煌三珍食品集团有限公司  
合肥光大药房连锁有限公司  
安徽佰翔厨房设备有限公司  
合肥市金禾穗餐饮管理有限公司  
蜀王优芙得餐饮服务有限公司  
保利商业管理有限公司合肥分公司  
合肥市神州商标事务有限公司  
合肥红星美凯龙世博家居广场有限公司  
合肥高新物业管理有限责任公司  
安徽中天保安服务集团有限公司  
安徽上联汽车销售服务有限公司  
安徽星和园美食娱乐有限公司  
安徽新亚物业管理发展有限公司  
国网安徽省电力有限公司肥西县供电公司  
长丰县吴山镇冯氏吴山贡鹤总店  
安徽白云春毫茶业开发有限公司

## 淮北市(4)

淮北市供水有限责任公司  
中国移动通信集团安徽有限公司淮北分公司  
安徽省驿达高速公路服务区经营管理有限公司濉溪服务区  
中国人寿保险股份有限公司淮北分公司

## 亳州市(4)

安徽省金宜食品有限公司  
利辛县粮油食品商厦  
安徽奇珍堂食品有限公司  
安徽五岭洞藏酒业有限公司

## 宿州市(2)

宿州市符离集刘老二烧鸡有限公司  
安徽喵语小调电子商务有限公司

## 蚌埠市(5)

安徽禾泉农庄生态农业有限公司  
中国移动通信集团安徽有限公司蚌埠分公司  
怀远县天雪面粉有限责任公司  
蚌埠银泰城商业管理有限公司  
蚌埠市勤丰物业管理有限公司

## 阜阳市(6)

阜阳众国宝祥汽车销售服务有限公司  
祥源颍淮旅游开发股份有限公司(阜阳市生态乐园)  
中国人寿财产保险股份有限公司阜阳市中心支公司  
颍上润发家乐城商贸有限公司  
阜阳市国贸商城投资股份有限公司  
国网安徽省电力有限公司临泉县供电公司

## 淮南市(4)

淮南百大商厦有限公司  
安徽振华物业管理有限公司

安徽红苹果绿色农业发展有限公司

凤台县城关镇创艺家居城

## 滁州市(8)

定远华润润油燃气有限公司  
来安县白云商厦有限责任公司  
滁州市苏滁邻里中心管理有限公司  
明光市昊昊蜂业有限公司  
天长市千秋乐市场有限公司  
凤阳新奥燃气有限公司  
滁州金之星汽车有限公司  
天长市中南集团运输有限公司

## 六安市(5)

合肥百货大楼集团六安百大金商都购物中心有限责任公司  
安徽省天堂寨旅游发展有限公司  
安徽兰花茶业有限公司  
安徽省幸福村电子商务有限公司  
九仙尊霍山石斛股份有限公司

## 马鞍山市(8)

和县皖能天然气有限公司  
安徽省东源美家乐建材集团有限公司  
马鞍山港华燃气有限公司  
中国联合网络通信有限公司马鞍山市分公司  
马鞍山八佰伴商业管理有限公司  
中国电信股份有限公司马鞍山分公司  
上海红星美凯龙品牌管理有限公司马鞍山分公司  
中国邮政储蓄银行股份有限公司含山县支行

## 芜湖市(7)

芜湖海螺国际大酒店有限公司  
芜湖市福海国际家具有限责任公司  
芜湖耿福兴餐饮管理有限公司  
安徽中联茶叶进出口有限公司  
南陵鲁班国际酒店有限公司  
芜湖市老余昌钟表眼镜有限责任公司  
中国移动通信集团安徽有限公司无为市分公司

## 宣城市(3)

安徽省泾县崇星宣纸有限公司  
安徽东方太极旅游发展有限责任公司  
宣城市龙泉生态旅游发展有限公司

## 铜陵市(2)

安徽省蟹之都贸易有限公司  
铜陵市三联书店有限公司

## 池州市(4)

安徽九华山旅游发展股份有限公司五溪山色大酒店  
石台依然农产品有限公司  
池州市贵池葡萄园大酒店有限责任公司  
池州市振宇商贸有限公司

## 安庆市(6)

宿松县佳兴米业有限公司  
安徽天柱山旅游发展有限公司  
安庆市百货大楼有限责任公司  
新仕高燃气(望江)有限公司  
太湖县润乐植物油厂  
安庆永强农业科技股份有限公司

## 黄山市(5)

黄山大润发商业有限公司  
黟县徽黄西递旅游开发有限公司  
中国人民财产保险股份有限公司黄山市分公司  
黟县徽黄京黟旅游发展有限公司宏村旅游开发分公司  
黄山市金太阳凯利市场咨询服务有限公司

(排名不分先后)





营造放心安全消费环境  
促进经济持续健康发展

## 放心消费创建单位公开承诺

安全放心、质量放心、价格放心

服务放心、维权放心



“安徽消保委”微信公众号