



安徽消费者

4

第4期 总第96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

2020.12.31

本期关注：“十三五”回顾暨“十四五”规划





安徽消费者 **4**

第4期 总第96期 2020.12.31

本期关注：“十三五”回顾暨“十四五”规划



安徽省消费者权益保护委员会
2020.4

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4期 总第96期 2020.12.31

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 洪敬谱 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 《安徽消费者》编辑部
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：2020年12月31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。

安徽消费者



卷首语

治理预付式消费乱象，要牵住风险防控的牛鼻子…… P1

专栏

消费动态	P2
回顾规划	P6
消费提示	P36
投诉分析	P37
协作维权	P41
地方动态	P44
典型案例	P48

封面

省消保委“十四五”规划咨询论证会现场

封二

目录、编委会名单

封三

第一届安徽消费体验馆名单

封底

2020年消费维权年主题

治理预付式消费乱象,要牵住风险防控的牛鼻子

12月28日,最高检官网公布对十三届全国人大三次会议代表委员的建议提案的办理情况,对预付式消费领域的建议,市场监管总局表示,出台消费者权益保护法实施条例,从顶层设计上堵塞预付式消费领域监管漏洞。商务部表示,推动适时修订《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,明确各方权利义务,压实地方责任,提升监管效能。最高检则表示,探索预付式消费领域公益诉讼可能性。

预付式消费侵权乱象是老生常谈的话题,也是越演越烈的顽疾。何以如此?不久前,广州法院总结预付式消费案件的特点指出,此类案件涉及行业范围广,争议焦点较集中;争议标的额较小,小额、简易程序适用率较高;涉诉当事人较多,群体性诉讼占一定比例。从中可以看出预付式消费侵权具有普遍性,“小而众”,不仅影响社会稳定,并且耗费大量司法资源,却无法从根本上解决问题。

预付式收费是先付费后服务的模式,付了费能否提供承诺的服务明显存在不确定性,是显性的信用风险。而且表面上看这是服务合同关系,但是这种服务往往是商家对应着万千消费者,“一对众”的格局就无限放大了内在的信用风险。而在履信制约方面,很多预付式消费的行业,特别是教育培训、健身、家政服务等跑路多发行业,经营场所多是租赁的,人员也是流动的,基本不具备善后的强制履信条件。

现在难点在于,仅仅立足于合同信用本身,靠司法维权诉讼兜底,导致制约的失软,原因在于追索守信的成本太高。这就不难理解,为何预付收费商家跑路越来越多,其原因绝非都是经营不善,如美发的跑路了,提供的纯手艺服务,哪来那么多亏损?显然,这种侵权具有相当的恶性性,并有负面激励效应。

所以,治理预付式消费乱象,重点并不在解决发生跑路后怎么办,关键还是如何防范跑路发生,或者准确地说防范“带钱跑路”的发生,这显然需要正视预付式消费内在信用风险,并真正牵住防控的牛鼻子。

越来越多地方开始对行业实行资金第三方存管制度,通过控制支付结算,掘出安全隔离墙。同理,如果将预付式消费引入到金融支付信用管理的渠道来规范,显然较合同诉讼更主动,也比单纯行政管控更有操作性。如禁止商家单独收取消费者的预付费,必须由第三方提供信用担保,或与第三方支付平台合作,由第三金融机构对商家进行信用风险管理,约束和规范商家经营行为,细化支付结算管理,并为消费者的资金安全提供保障,通过信用管理的市场化服务,为预付式消费创造良币驱劣的健康安全环境。

(来源:《中国消费者报》)

安徽省消保委“十四五”规划咨询论证会召开

12月15日下午,省消保委召开“十四五”规划咨询论证会,邀请有关专家对《安徽省消费者权益保护委员会“十四五”工作规划》(建议稿)进行论证。省消保委主任沈卫国、省市场监管局党组成员、副局长张志宏出席。

论证会上,安徽财经大学消费者行为研究中心负责人宋思根教授首先对《安徽省消费者权益保护委员会“十四五”工作规划》(建议稿)的具体编制内容做了说明。

省政府政策研究室、省发改委发展战略与规划处负责同志对《规划》的结构安排、内容充实等提出了完善意见,省市场监管局综合处、12315指挥中心、《中国消费者报》安徽记者站负责人也分别从不同角度对《规划》(建议稿)提出了建议。

沈卫国主任和张志宏副局长对前期规划编制工作表示肯定,对《规划》(建议稿)提出了具体要



求,希望规划起草小组消化吸收论证会上专家提出的相关建议尽快修改完善,圆满完成《规划》编制任务。

(洪敬谱/文 韩峻/图)



张志宏赴黄山、安庆调研线下无理由退货承诺工作



张志宏(中)调研走访黟县放心消费体验馆

11月3日至4日,省市场监管局党组成员、副局长张志宏以“四不两直”方式赴黄山、安庆两地调研线下实体店无理由退货承诺工作推进情况。

在黄山市,张志宏走访了黟县放心消费体验馆——五黑产品展示馆、放心消费民宿——御前秋韵精品文化酒店,详细询问了承诺商户无理由退货活动开展情况,对黟县正在开展的“满意消费长三角”“放心消费在安徽”“黟食无忧在黟县”创建活动予以肯定。在安庆市,张志宏随机暗访了安庆八佰伴商贸公司和安庆百货大楼,详细了解了企业线下

无理由退货承诺活动情况;在潜山市,张志宏与民宿业主、旅游商品经营户、天柱山风景区管委会负责人等深入交流了线下无理由退货承诺、放心消费创建等。

调研走访过程中,张志宏多次强调,要站在服务新发展格局的高度,着眼“十四五”规划,聚焦高质量发展,谋划好放心消费创建提质扩容工作。张志宏要求,黄山、安庆两地要扬皖所长,积极向党委政府汇报,与有关部门密切配合,发挥行业协会自律协调和媒体宣传动员作用,以景区放心消费创建为重点,精心培育创建“点”,着力打造放心消费景区、街区、商圈,连点成线、扩线成面,逐步改善消费环境,促进消费增长。

调研途中,张志宏还暗访了大龙山、丰乐高速公路服务区,要求相关单位督促驿达公司按照高速服务区放心消费创建的两个团体标准要求,制定实施方案,推进服务区创建提质升级,打造我省放心消费创建新名片。

省消保委秘书处、省局12315指挥中心负责同志陪同调研。

(张路明)

省消保委召开空调维保服务整改约谈会

10月30日,安徽省消保委组织召开空调维保服务整改约谈会。15家相关企业售后服务有关负责人参会。

会议通报了安徽省空调维保社会调查结果。今年7月至9月,省消保委委托安徽省电子电器服务业协会,采取真实场景设置同一故障方式对15家企业在诚信度、收费价格、服务规范等方面进行维保比较调查。调查显示,部分企业存在服务不规范、服务能力不足、不合理收费、小病大修等突出问题,甚至出现破坏性维修、客服人员辱骂客户等行为,既影响了消费者体验,又给企业品牌形象造成破

坏。此类问题群众反映强烈,社会影响恶劣。

会议采取集中约谈和个别约谈的方式,认真听取了相关企业有关合理预防、投诉处理、调查处置、杜绝侵权等方面意见。

省消保委要求各有关企业强化消费维权主体责任意识,高度重视并积极整改落实,对调查中出现的问题,提出处理意见并整改到位,就如何加强对空调维保互联网服务商和维修人员的监督管理、规范外包服务、提升服务质量等方面工作拿出具体整改措施,以实际行动回应社会关切,切实维护消费者合法权益。

(投诉部)

“安徽省消保委发起首例消费民事公益诉讼” 喜获“十大法治事件”

近日,由安徽省委依法治省办、省法宣办、省司法厅、省广播电视台联合主办的“正义的力量 法治江淮”——安徽省 2020 年度“十大法治事件”评选活动举行颁奖典礼,省人大常委会副主任刘明波,省政协副主席、政法委书记姚玉舟等领导出席盛典并颁奖。“安徽省消保委发起首例消费民事公益诉讼”以排名前五的好成绩荣获安徽省 2020 年度“十大法治事件”。

公益诉讼是我国法律赋予消费者权益保护委员会的一项新的公益职责。近年来,省消保委与省检察院、省高级法院建立了协作机制,积极探索公益诉讼工作。2019 年 12 月,在滁州市检察院支持下,省消保委在天长市法院提起 9 起公益诉讼案件,被告均是用低档白酒假冒他人品牌的高档白

酒,长期在滁州地区销售,涉案金额巨大,侵害众多不特定消费者的合法权益,侵害了社会公共利益。截至目前,已经开庭审理 8 起,判决 6 起。法院在已判决案件中支持了省消保委的全部诉讼请求,判决被告在安徽省级新闻媒体上公开道歉,并承担销售额三倍的惩罚性赔偿金。

此次获评“十大法治事件”是对省消保委公益诉讼工作的充分肯定。下一步,省消保委将按照五中全会要求,始终坚持以人民为中心,牢固树立“消费者至上”理念,加强与省检察院、省高级法院的沟通协作,继续加大公益诉讼工作力度,以更大热情、更强有力的手段切实维护好消费者的合法权益。

(张路明)

长三角消保委联盟 2020 年度工作总结会在扬州召开

12 月 23 日,长三角消保委联盟 2020 年度工作总结会在江苏扬州召开,会议对 2020 年工作进行了总结,并就 2021 年工作计划进行了讨论。来自上海、江苏、浙江、安徽三省一市市场监管局负责同志及消保委秘书处、《中国消费者报》四地记者站负责同志等参加会议,省市场监管局党组成员、副局长张志宏出席会议并讲话。

今年以来,长三角消保委联盟努力将消费者权益保护一体化工作融入到长三角地区一体化发展国家战略中,围绕中消协“凝聚你我力量”消费维权年主题,着眼新冠疫情给经济社会造成的冲击,坚持维权防疫两不误,共建共治共享长三角地区良好消费环境。联动开展消费引导,拓宽高效维权渠道,强化监督形成声势。2021 年长三角消保委联盟将进一步夯实联盟合作机制,着力打响如“厉行节约、反对浪费”主题教育活动、长三角消费投诉云平台、长三角消费评价活动、特色伴手礼等多种联盟合作品牌,不断加强联盟工作交流,为长三角区域实现率先形成新发展格局战略目标作出新贡献。

张志宏副局长充分肯定了长三角消保委联盟



今年以来的工作,对 2021 年工作安排表示赞同,对联盟下一步工作发表了意见。指出要建立好的工作机制,省、市两个层面联动起来,形成声势和影响力;要制定好的工作规划,结合十四五规划要求,聚焦一体化高质量,突出重点,制定行动方案;要打造好的工作载体,立足社会组织的职能,深化放心满意消费创建,直击消费痛点问题,取得实实在在效果。要开创好的工作方法,围绕党和政府中心工作,集思广益,创新方法,完善标准,推进消费环境不断改善。

会议期间,与会同志考察了镇江市智慧 315 平台。
(张路明)

长江“十年禁渔”从我做起倡议书

为全面贯彻落实习近平总书记关于长江“十年禁渔”重要批示指示精神,让“共抓大保护、不搞大开发”成为全社会广泛共识,真正将长江“十年禁渔”落到实处,现向全省广大消费者发出如下倡议:



一、保护长江“母亲河”。

从我做起长江“十年禁渔”,是以习近平同志为核心的党中央从全局计、为子孙谋作

出的一项重大战略决策部署。广大消费者要从维护中华民族长远发展的最根本利益出发,牢固树立保护长江生态的责任感和紧迫感,自觉参与到长江“十年禁渔”行动中来,并积极发挥重要作用。

二、不吃长江野生鱼,从我做起

没有买卖,就没有伤害。希望广大消费者自觉抵制任何涉及食用长江野生鱼鲜的聚餐活动;坚决不购买、不接受馈赠长江野生鱼鲜,不纵容、不包庇亲朋好友参与非法捕捞活动或购买、食用长江野生鱼鲜违法行为。

三、争当“禁渔”宣传员,从我做起

希望广大消费者认真贯彻落实长江“十年禁渔”有关要求,借助微信、微博等社交媒体,积极向家人、朋友、工作对象宣传长江流域重点水域禁捕政策,将长江“十年禁渔”“水上不捕、市场不卖、餐馆不做、群众不吃”的目标要求宣传到位。

四、争当“禁渔”监督员,从我做起

广大消费者如发现长江流域有非法捕捞违法行为的,市场或网络上有售卖长江野生鱼的,店面招牌、水产产品及菜品标注“长江野生江鲜”等行为的,请及时拨打“12315”进行举报,积极协助执法部门进行查处,始终保持对非法销售长江野生鱼鲜等违法行为人人喊打的高压态势。

长江流域是我国极其重要的生物基因宝库和生态安全屏障,是中华民族生生不息、永续发展的重要支撑。保护长江,人人有责。我们是新时代的消费者,希望大家自觉当好长江“十年禁渔”工作宣传员和监督员,为保护长江流域生态安全作出积极贡献!

安徽省市场监督管理局

安徽省消费者权益保护委员会

2020年12月29日

安徽省消费者权益保护委员会“十四五”工作规划(讨论稿)

安徽省消费者权益保护委员会秘书处

安徽财经大学消费者行为研究中心

“十四五”时期是我国由全面建成小康社会向基本实现社会主义现代化迈进的关键时期,我国将以推动高质量发展为主题,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。为全面推进“十四五”期间的消费者权益保护工作,助力绘就新阶段现代化美好安徽新蓝图,安徽省消费者权益保护委员会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,遵循安徽省委省政府关于“十四五”规划编制的战略引领、改革创新、重点突出、底线思维和可操作性等要求,制定本规划。

一、“十三五”期间的工作回顾与经验总结

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



承办长三角消保委消费维权联盟第一次会议



举办3·15宣传月活动

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起诉,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,与省内发行量最大的都市报《新安晚报》合办都市民生栏目“天天3·15”,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



举办安徽最美消费维权人物颁奖暨3·15晚会

教育基地(讲堂);围绕热点问题发布消费警示;每年开展文艺演出、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、网约车、快递服务、预付式消费和网购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,已认定县级示范企业(店)10841户,市级示范企业(店)1098户,省级示范81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、预付式消费、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当为省消保委履行职责配备必要的人员,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。

总体看,“十三五”期间,省消保委工作取得了很大成绩,消费投诉处理效率不断提高,消费者满意度进一步提升;消费纠纷多元化解机制进一步完善,公益诉讼实现零的突破;消费教育引导不断深入,社会监督领域不断拓宽;放心消费创建不断推进,消费环境进一步改善;消保委组织建设整体推进,省市县三级完成改制更名。主要经验有:围绕党和政府中心工作,坚持以消费者需求为导向;把握问题导向,突出重点注重实效;明确目标导向,勇于创新提高效能;强化组织建设,加强学习提升能力。存在主要问题有:消保委在消费者权益保护体系中的组织优势有待进一步发挥,在消费环境建设中的推动作用有待进一步加强,在对消费领域新情况新问题的研究应对上有待进一步深入。省消保委秘书处编制、经费不足,绝大部分市辖区的消保委没有编制和经费,影响了消保委充分履行职责,这



举办公益活动媒体通气会

些都要在“十四五”期间力争逐步解决。

二、消费者权益保护工作面临的机遇与挑战

我省已进入加快建设现代化美好安徽的新发展阶段。近年来国内市场对经济发展的基础性作用明显增强，新技术和新平台导致新消费快速增长，消费者维权意识大幅增强，党和政府及社会各界对消费者权益保护事业提出更高的期望，消费者权益保护事业面临的新的机遇与挑战。

消费者权益保护工作的机遇

消保委是高质量发展构建新发展格局的积极参与者。党的十九大报告指出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。十九届五中全会指出，构建以国内大循环为主体、国际国内双循环互相促进的新发展格局。我国正建立健全市场激励与约束机制，企业真正以消费者需求导向才能向市场提供更高品质的产品和服务，助推高质量发展战略实现。消保委在国家实施高质量发展战略过程中依法履行社会监督职责，对经营者提高产品质量发挥倒逼作用，为新发展格局营造良好市场环境。

消保委是消费提质增效扩大内需的积极推动者。我国消费体量快速增长，消费水平大幅提升，消费丰富性和便利性不断增强，最终消费对 GDP 的贡献约在 60% 左右，与发达国家相比，我国消费还有很大的提质增效空间。在进入消费品质提升阶段后，新消费市场培育建设、绿色健康消费环境营造、国内或国际消费中心城市打造都是紧迫的任务。消费者的教育引导、消费者权益的全面保护是消费提质增效内在要求和必要保障。

消保委是下好工作创新先手棋的积极践行者。一方面，观念和体制问题、人手和经费短缺等问题长期困扰消保事业的发展。另一方面，产品质量可追溯、直播带货、网红种草、新商业模式促进了消费市场的极大发展，也要求消保组织创新工作方式、方法和手段，以适应消费者权益保护新形势的需



举办援鄂医护人员提供家用空调免费清洗活动



开展消费体察活动

要，提高工作效能。“十四五”期间，省消保委努力下好创新先手棋，拓展新科技成果在消费维权工作中的应用，推动全省消保事业高质量发展。

消费者权益保护工作的挑战

新阶段新问题给消保工作提出了更高要求。“任何时候都必须把人民利益放在第一位”是党和政府工作的根本价值取向。当前，消费进入高质量发展阶段，科技创新使得产品和商业模式加速迭代，消费热点问题不断涌现，商品进口数量不断增加，消保事业面临前所未有的新问题和新挑战。在此情形下，全方位保护和促进消费者权益的责任更大，担子更重，要求更高。

消保工作的社会共建共治共享格局有待完善。作为公益性社会组织，消保委要主动作为、及时补位，推进国家治理体系和治理能力现代化。在消费教育引导、解决消费争议、开展社会监督、参与立法立标等方面，积极发挥社会组织作用，推动社会共治，配合政府部门净化市场环境、优化消费环境，把消保委职责优势转化为消费环境建设的治理效能。

优质消费文化培育机制仍需研究和探索创新。优质消费文化不仅可以对社会消费人群产生示范和内化作用，更有利于倒逼、引导经营者自觉践行依法经营理念，履行消费者权益保护的社会责任，建设安全放心的消费环境。优质消费文化是消保事业高质量发展的根本保障，消保委要实现关口前移，着重对消费者进行教育引导，培养自身权益保护意识，安全健康的消费理念，文明绿色的消费责任。

三、“十四五”时期主要工作任务

参与立法立标和政策制订，促进消保问题源头治理

研究新形势下消费者权益保护的新特征、新问题和新要求，深度参与有关消费者权益的法律、法规和强制性标准的立法立标与修订工作，促进消费



律师团律师打赢假农药官司 农户代表送锦旗致谢维权源头治理。每年开展专项研究不少于1个,发起团体(或行业)标准制订不少于2个,提交意见建议不少于3篇。突出消费者关注度高、消费纠纷多发的新消费领域,重点围绕预付式消费、个人信息保护、直播带货、网络购物等,开展调查研究,积极建言献策,推动相关商品和服务法律法规及标准的健全完善。加强新时代消费者维权机制和制度体系的综合研究,为消保委组织精准发力、充分履职提供理论支持。

加强消费教育与引导,不断推进消费优化升级

通过消费教育引导消费者合理选择、科学消费,推进消费结构的优化升级。消费教育“五进”(进农村、进社区、进学校、进企业、进景区)持续开展,大型活动每年不少于1次;持续推进消费教育基地建设,引导更多消费教育资源向农村消费者倾斜,向老年消费者倾斜,向广大青少年倾斜。围绕消费热点问题,发布消费警示(提示)常态化。

打造消费品牌活动,助推经营者品质提升

“放心消费在安徽”行动提质扩面,与长三角消保委联盟共建“满意消费长三角”,推动放心消费示范单位认定向放心消费示范商圈、示范工厂、示范县(市)迈进。深化安徽伴手礼评测,为消费者选购具有安徽特色、彰显安徽品质的伴手礼提供专业信息。开展诚信企业评选活动,遴选安徽消费体验馆,推动定制消费、体验消费、智能消费、时尚消费,助力打响“安徽品牌”。

完善多元化解纠纷机制,提高消费维权法治化水平

促进经营者落实和解责任。督促放心消费参创单位(诚信企业)建立完善消费纠纷和解工作机制,省级放心消费示范单位首批开通企业自主“和解通”,力争消费投诉不出店。持续推广中消协电商消费维权直通车平台。完善建立与行政执法部门的诉

转案工作机制,促进重大侵权行为得到依法惩处。进一步落实与人民法院的诉调衔接工作机制及与人民检察院的协作机制,支持消费者诉讼、探索集体诉讼、不断依法推进公益诉讼,有效解决侵害众多消费者权益行为。发挥消费维权律师团作用,为消费者提供更专业更全面的维权服务,不断增强维权效能和社会效应。

强化消费维权监督,构建社会共治体系

对教育、家政、养老、住房等重点消费领域和青少年、老年人和农村消费者等重点人群开展消费体察,对汽车4S店等重点商品或服务进行专项调查,发现问题,及时采取点评、约谈、披露、曝光等手段督促整改。加强消费维权舆情监测与分析和消费维权志愿者队伍建设。到“十四五”末,全省培育消费维权志愿者不少于3000名,重点消费领域专项调查和重点商品比较试验等不少于20起。

建立健全消费维权协同机制,强化与政府机关、事业单位、社会团体、新闻媒体、学术机构、各市、县(市)区消保委的沟通与协调,发挥各自优势,形成维权合力,共同做好消费维权工作。开展消费维权人物评选活动,彰显消费维权战线上的好人好事,弘扬正能量。

构建多形式接地气的宣传体系,营造消保良好氛围

做强做优“安徽省消保委”网站和微信公众号,开发手机端投诉、调查小程序,上线“和解通”和云投诉平台,建立健全安徽省消费维权数据库,努力实现消费者维权渠道全覆盖和便捷化。把握住每年的3月15日重要时间节点,联合中央驻皖及省内主流媒体、信息传播广泛的网络平台等,发布《安徽省消费维权报告》《安徽省消费者投诉分析》等专题或调查报告。引导舆论监督,强化舆情监测分析发布,优化消费维权氛围。创新宣传形式,运用新媒体和自媒体提高宣传到达率和传播效果。

加强组织队伍建设,提升新时代消保委履职能力



业务培训



约谈企业

强化上下联动,省市县消保委统筹协调,健全市辖区消保委组织,着重加强县以下基层消保委组织建设。加强基层工作经验调研,尊重基层的首创精神,有效延伸工作触角。力争到“十四五”末,力争全省16市市辖区和农村社区消保维权工作站全覆盖,服务安徽美好乡村建设。建立适应新时代要求的学习培训制度,线上线下相结合,走出去请进来,每年每人参加业务培训不少于1次,提高消保委工作人员的业务素养。加强制度化建设,做到科学、严谨、规范。

扎实推进长三角一体化发展,共同打造消保事业新平台

协同推进长三角经济高质量发展,共建长三角消保委联盟。建立完善长三角消保委联盟云投诉平台,畅通消费投诉长三角一体化“一键通”。协同推进长三角消保委联盟团体标准化建设,促进新型消费类商品或服务四地共享。学习借鉴国际消费者组织的先进经验和做法,请进来走出或联合举办相关活动,不断提升长三角消费维权的整体水平。

四、“十四五”时期工作保障措施

思想引领,砥砺前行

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党委、政府的决策部署,坚定人民立场,以加强政治建设为统领,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,紧扣服务大局、改革创新、维权协作、效能提升四个着力点,砥砺前行,在推动消费维权社会共治、服务扩大内需战略实

施、服务“六稳”“六保”大局、促进高质量发展、构建新发展格局等方面主动作为、及时补位,切实做好消费者权益保护工作。

加强领导,明确责任

结合省消保委工作实际,抓紧制定工作规划实施方案,明确具体任务分工和时间节点。做到消费维权工作精心实施,职责明晰,形成合力,积极推进工作规划任务落地。加强对落实情况的监督检查、跟踪分析和信息通报,对出现的新情况、新问题、痛点和难点,及时研究解决。

创新引领,以点带面

省消保委将着力推进工作创新以及科技成果转化应用,以点带面,优化消费者维权工作的质量和效率,加强自身组织建设,不断提升信息化水平,加大消费者权益保护的宣传力度,保障全省各级消保委工作再上新台阶。

培训骨干,提升水准

加强工作人员的思想政治、法律法规、业务能力的学习培训,培养一批思想过硬、作风优良、业务精通、善于沟通、全心为民的消费者权益保护人才队伍。采取“走出去、请进来”的办法,加强与先进省份乃至国际消费者组织的学习交流,提高适应新时代新要求的依法维权能力和工作水平。

加强宣传,协同发力

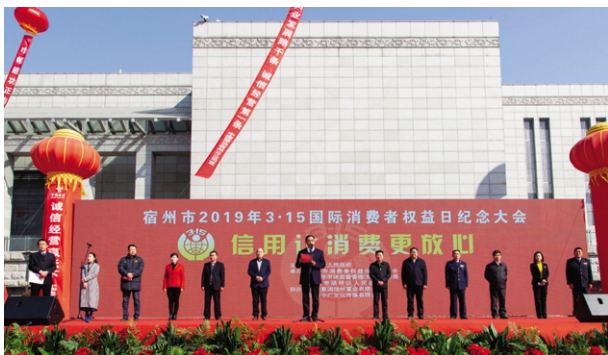
深化与中央暨安徽主流媒体合作,强化放心消费创建主题宣传活动。借助“3·15国际消费者权益日”“国际标准化日”“质量月”“食品安全周”等,加大消费维权事件、典型案例的宣传。全省各地消费维权动态与典型经验常态化宣传,提升消费者识假辩假、依法维权、理性的消费能力。



召开“安徽省放心消费示范单位”认定会

宿州：

创新工作机制 发挥组织优势 不断提升消费维权水平



2019年3·15纪念大会

“十三五”期间，宿州市消保委在宿州市委、市政府的支持下，在省消保委正确领导和市市场监管局有力指导下，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢记“一切为了消费者”的服务宗旨，围绕消保委组织八项公益职能，深入开展消费事前教育引导，全面强化消费事中社会监督，高效调处消费事后纠纷，突出解决消费维权热点难点问题，强力推进放心消费创建活动，认真履行《消法》、《省消保条例》赋予的职责，充分发挥桥梁纽带作用，为维护消费者合法权益，促进经济发展和社会和谐、推动协同共治做出了积极贡献，宿州市消保委被评为2018-2019年度“全国消协组织消费维权先进集体”。

加强组织建设，不断提升组织履职能力

一是推动完成市县消保委改制更名和组建工作。2016年，在省消保委改制更名批复后，宿州市率先取得市政府的批复，成为全省最早完成更名改制的地级市之一，并在同年年底完成组建，消协实现华丽转身，机构架构提档升级。目前，所辖县区全部完成更名和组建，全部成立了由人大或政府分管领导为主任的领导机构。二是完善办事机构。市、四县一区均成立消保委秘书处，秘书处工作人员较为稳定、充满活力，人员年龄不断优化，多数县区配备70后秘书长。三是工作经费进一步保障。在消保委领导的推动下，市消保委年专项经费由连续多年四万元增加至二十万元，专款专用，有效保障了活动

的正常开展和运行。四是消保委成员单位间联系紧密。消保委成员单位积极参与3·15国际消费者权益日、消费维权新闻发布会、放心消费创建活动等重大消费维权活动，消保委委员利用微信群、QQ群等主动参与消费热点难点讨论，为一些疑难投诉案件处理建言献策。

突出纠纷调处，不断提高事后救助水平

“十三五”期间，全市消保委系统共受理消费者投诉1744件，调处了一批社会影响大、群众关注的疑难消费纠纷，在源头上化解了消费矛盾，有效维护了消费者的合法权益。市消保委联合腾讯公司封禁了一批利用微信小程序侵害网络消费者权益的违法经营者，避免了更多消费者落入低价“陷阱”，成功为罗老等三位老人因经营者虚假宣传上当受骗挽回1.7万元，为杨先生家中空调因自燃损失挽回1.6万元，为刘女士追回因未成年孙子疫情期间玩游戏被运营商违规扣去1.4万元的工资款。据统计，“十三五”期间共计为消费者挽回损失300多万元。进一步夯实基层维权组织，全市建立消保委分会81个，消费维权服务站1179个。与行业组织不断完善协调处理机制。目前已与市保险业、银行业、快递业等5个行业协会对接，共享消费投诉信息，畅通消费者维权渠道。与市县两级法院广泛建立诉调衔接机制，进一步推动消费领域纠纷多元化解。

围绕投诉热点，着力解决消费领域维权痛点

一是积极开展调查评议活动。“十三五”期间，市消保委针对汽车销售、物业、教育培训、家庭装修



宿州市消保委成立大会

等行业投诉多、乱象突出问题,在全市范围内开展了消费者满意度问卷调查活动。及时整理撰写调查情况分析报告,找出行业共性问题,向相关职能部门发送了建议函,建议相关部门强化管理。二是发挥查询建议职能优势。五年来,全市消保委共发出查询建议函 20 余次。针对预付式领域维权难题,市消保委组织开展预付式消费情况专题调研,形成报告并通过政协提案形式,向相关部门提出加强预付式消费领域监管意见,促使商务部门及时出台《商业预付卡管理突发事件应急处置预案》。同时针对健身房等频频跑路问题,发出建议函,建议监管部门暂缓经营者办理注销等手续,逃避责任义务。三是建立消费教育基地。针对老年消费者权益易受损害情况,市消保委依托老年大学,分别在埇桥和碭山建立老年消费教育基地,多次组织老年消费教育活动,着力增强老年消费维权意识,冷静应对“免费讲座”等消费陷阱。解决基层社区消费者消费维权意识薄弱问题,市消保委在埇桥区北关街道教场社区设立社区消费教育示范点,延伸社区维权触角。五年来,市消保委深入到社区、企业、学校开展各类消费教育活动 8 次,受众 3000 人次,发布各类消费警示 23 篇次。

开展放心消费创建,推进消费环境建设

一是推动放心消费创建上升为政府行为。宿州市人民政府办公室先后下发了《关于印发宿州市放心消费创建活动实施方案的通知》、《关于成立宿州市放心消费创建活动领导小组的通知》。市政府先后组织召开了全市放心消费创建工作推进会、现场调度会。市人大常委会副主任、市消保委主任侯家春同志多次督查全市放心消费创建工作,提出具体创建要求,指明创建方向。同时,引入人大代表、政

协委员评议机制。先后组织 50 多名市人大代表、政协委员实地考察评议放心消费示范企业(店),提高示范质量。二是创建成效明显。省、市电视台先后组织采访活动,报道创建特色和做法。“十三五”期间全市培育发展 13353 户经营者参与放心消费创建。完成评议认定乡镇级示范企业(店)1613 户,县级示范 769 户,市级示范 109 户,省级示范 8 户。放心消费进乡村数 1007 个。开展线下购物无理由退货承诺企业(店)192 户。三是创新创建步骤。启动在乡村开展放心消费创建活动,评议认定乡镇级示范单位,让创建活动向农村等监管薄弱区域延伸和覆盖。细化街区创建标准,评议 10 条示范街区,初步形成参创户线状分布。开通消费者微信评议系统,点击量 150 多万次。

强化新闻宣传,不断提升组织影响力

一是精心编排消费维权简报。自办宣传载体《市消保委简报》质量日益提高,简报成为全市消保委系统学习交流和宣传的阵地,县区消保委刊稿量成为县区市场监管局考核秘书处工作的指标之一。二是加强新闻媒体合作。积极向《中国消费者报》、《中国消费者》杂志投稿,宣传宿州维权声音。其中有效应对微信小程序群体性投诉做法,被《中国消费者报》头版头条报道。与地方媒体《拂晓报》建立了长期合作关系,五年来刊发 60 多篇原创消费维权信息,做到月月有报道。在宿州市民论坛开辟 3·15 消费维权专栏,向消费者发布消费提示、维权动态,设置投诉留言版块,倾听消费者呼声,接收消费者网络投诉。

消费者权益保护永远在路上。“十三五”圆满收官,“十四五”全面擘画。安徽省“十四五”规划中明确提出“开展放心满意消费创建活动,强化消费者权益保护。”当前,消费者权益保护工作在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中更显意义重大。宿州市消保委将立足新起点,应对新变化,一以贯之当好消费者的“娘家人”,主动适应机构改革新形势,积极解决消费维权新问题,不断创新工作机制,推动消费维权社会共治,推进消费环境持续优化,为提高全市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度发挥社会组织应有作用。

(宿州市消保委)



放心消费示范单位授牌大会

亳州：

亮点提质 全力构建放心消费市场环境

“十三五”期间亳州市消保委系统以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实中央和省委、省政府关于促进消费的一系列方针政策,按照省市场监督管理局和省消保委有关工作部署要求,全面履行消保委各项法定公益性职责,深入推进消费维权工作。

“十三五”期间工作开展情况

亮点提质,全力构建放心消费市场环境

2019年是亳州市开展放心消费创建活动的第三年,也是按照工作计划抓点、扩面、全覆盖“三步走”的创建全覆盖之年,市消保委自创建开始以来始终坚持“亮品牌、提品质、守信用”的创建导向,提出创建活动市场主体全覆盖、社会宣传全覆盖、维权保护全覆盖、全力推进市场主体应创尽创、提质扩面、全面覆盖,形成全社会共建共治共享放心消费的局面。市消保委按“属地管理、全面知晓、应创尽创”原则,坚持“亮品牌、提品质、守信用”导向,开展放心消费创建活动,努力营造安全放心的消费环境。截止年底已有2744家单位参加创建,其中678家被认定为县(区)级放心消费示范单位,94家市级放心消费示范单位,3家省级放心消费示范单位。

坚持“五心”标准。按照安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心的“五个放心”标准和要求,推进各级放心消费示范企业(店)。通过发挥经营者的主体作用,落实商品和服务的承诺、首问负责制、先行赔付、缺陷产品召回等制度,以放心消费示范企业(店)为基础,发挥示范带动作用,逐步向放心消费示范行业和放心消费示范街区、城市推进。按照“一县一区一示范”标准推进,鼓励引导与消费者日常生活密切相关的大型零售商超、市场、景区参与放心消费示范街区创建,目前处于对示范街区认定阶段。坚持行业共建。发挥行业协会“桥梁纽带”作用,按“政府引领,广泛宣传,行业倡导,分类施策,企业自愿,内部申报”原则,与餐饮、快递和保险行业协会共同制定行业内放心消费创建评价标准。通过行业协会积极引导,企业自主申报,目前已有14家餐饮企业、2家快递企业、2家保险企业被认定为市级放心消费示范单位,进一步提升了我市消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。

坚持乡村同创。推进放心消费创建进乡村,重点培育农村民宿、休闲旅游景点、特色农产品、农村电商等特色主体成为示范单位。同步畅通农村群体投诉举报渠道,发布消费警示信息12条。



开展3·15宣传活动

深入开展消费维权实践与理论研究

“十三五”期间,亳州市消保委针对消费欺诈、侵犯个人信息、预付卡跑路等消费痛点堵点问题进行投诉分析、舆情分析、专题研究,目前已完成6篇省市场监管局安排的调查报告。

推进公益诉讼、集体诉讼,发挥审判威慑效力。2019年2月25日亳州市消保委支持消费者对谯城区靓娃娃摄影服务部提起诉讼,2020年春节前后盘子女人坊摄影服务部收取近百名消费者预付款失联引发的群体性投诉,亳州市消保委聘请公益律师为消费者维权,2020年12月28日已开庭审理,取得了良好的社会效益。

“十四五”消保委工作谋划

谋划放心创建提升行动计划

认真总结过去三年来创建工作经验和不足,谋划未来三年创建提升行动,深入推进创建活动,开展示范街区(园区)创建工作,力争为全省放心消费示范街区创建提供可借鉴、可复制的样板。强化“互联网+政务”的意识,建设“放心消费创建网上申报系统”,对参创和示范单位实行线上申报、线上审核、线上管理,最大程度降低企业参创成本,提升创建工作的信息化水平。

深化合作,加强消费纠纷调处能力

进一步深化与相关行业协会、社会组织联动维权合作机制,继续拓宽相关领域消费维权工作站建设,促进行业自律,推动社会共治;落实公益诉讼,发挥公益诉讼“利剑”作用,积极探寻公益诉讼相关线索,健全诉讼机制,着力加强对消费者权益的保护。

提升社会监督水平

围绕消费热点、难点、痛点问题,适时组织开展消费体察、消费调查、消费评议,并及时发布消费警示、提示,为广大消费者树好“风向标”、立好“警示牌”。

(亳州市消保委)

阜阳:

回顾
规划

消费教育活动遍地开花 特色鲜明

按照市场监管“十三五”规划的工作部署,阜阳市消保委积极主动加强消费维权工作建设,把维护消费者权益放在核心位置来抓,强化开展放心消费创建工作,积极建立消费教育基地,进一步促进消费环境改善,在提高人民群众幸福感和获得感的同时,进一步推进供给侧结构性改革,促进实现供给与需求两端发力,为地方经济社会发展而努力。

“十三五”期间工作情况

消费维权工作取得积极效果

及时化解消费纠纷。阜阳市消保委系统 2016—2020 年度共受理投诉 4204 起,为消费者挽回经济损失 907.4374 万元,接待来访咨询 59863 人次,加倍赔偿 29 件,赔偿金额 54809.2 元,支持消费者投诉 27 件,其中二次以上投诉 3 件,不予受理 20 件,收到锦旗或表扬信 25 面。从投诉案件的类别看,家用电子电器类和服装鞋帽类投诉占主要投诉的前列,从投诉案件的原因看,因质量问题引起的投诉占主要原因。

发挥公益律师团作用。消保委会同市司法局、市律师协会充实调整消保委律师团成员并于 2019 年 9 月 24 日举行了公益律师团的更新换届大会。会上向此次新加入律师团队队伍的 19 名律师颁发聘书。自去年 10 月份以来,律师团坚持公益值班制度。每周四下午,均有一名律师团成员在 12315 投诉举报中心值班,现场接受消费者咨询,共解决消费投诉问题 160 余件,有效地提升消费者依法维权、经营者依法经营的法律意识,提高了消费维权的整体合力。

放心消费创建示范带动成效明显

阜阳市强化组织保障,在全省率先以政府名义下发了创建工作实施方案,成立了以分管副市长为组长的强有力的创建工作领导小组,围绕“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”的目标,积极打造“一地一特点,一县一亮点”的特色创建,不断推进放心消费创建工作向纵深开展。群众对放心消费创建的知晓率和认同度不断提高,消费维权意识不断加强,消费环境满意度逐渐提升。

重点培育参创单位,积极发挥示范单位带动作用。按照省、市放心消费创建工作计划,积极推动各县(市)区开展创建单位培育,最大范围地把符合条件的经营单位、行业等纳入进来,严格对标筛选,接



保险行业放心消费知识竞赛

受各界监督,确保公开、公平、公正。在评审工作中做到严把候选单位确认关、严把实地检查走访关、严把组织评审认定关、严把社会公示评议关、严把资料归集完善关、严把跟踪监督关。并加强督导培育促进动态管理。截至 2019 年底,全市放心消费创建单位覆盖各行各业,累计达 10145 家,县级放心消费示范单位 1082 家,市级放心消费示范单位 66 家,被认定为省级放心消费示范单位 6 家,线下无理由退货承诺单位 444 家。

创新性开展放心消费进乡村活动,落实“四大行动”取得阶段性成效。全面开展农村家宴放心消费行动、乡村旅游景区放心消费行动、农村食杂店集贸市场专项市场放心消费行动、乡村放心消费教育行动。积极探索举办“农村集体聚餐”的新模式、“真货下乡”活动、开办“农民夜校”、发放宣传资料、开展专项整治行动等,有效提升乡村商品质量、农民维权意识、消费环境水平等。同时,积极探索“放心消费进乡村”活动的标准化工作,起草《阜阳市放心消费进乡村创建标准(征求意见稿)》,以便于下一步创建工作的标准化开展。“放心消费进乡村”创建活动目前已覆盖全市乡村 1713 个,覆盖面占全市 90%,参创乡村经营户达 5484 户,认定乡村示范店数 679 户,设立农村地区消费投诉维权站点共计 1606 个,累计开展现场消费教育引导活动 1535 场次,查处违法违规案件 4099 件。

强化放心消费创建社会共治,共筑消费维权网络。全市由放心消费创建工作领导小组办公室牵头,50 余家成员单位积极配合,结合部门职能和当地实际出台相应的实施意见,将放心消费创建工作



放心消费体察活动

拓展至各个层面。同时,充分调动企业参与创建的积极性和主动性,吸纳、培育大型商超企业、生产企业、公共服务单位、重点行业协会代表等参与创建。积极投入“满意消费长三角”工程中来,对接长三角消费维权,组织了多家放心消费示范单位参加“长三角地区企业无理由退货承诺行动”的启动仪式,进一步开拓了创建工作的广度和深度。

消费教育活动遍地开花

“十三五”期间,阜阳市消保委采取多种形式开展多领域消费教育活动,努力提高消费者维权意识和维权能力。

开展老年消费教育进乡村活动。活动中,市消委会向该村的老年人发放了老年消费教育指导手册等资料 200 余本,结合近年来发生的“欺诈陷阱”以及老年消费者举报投诉的典型案例,以案说法进行宣讲,让他们认识到购买种子、化肥、农药时要做到“五注意”、理财时如何预防存单变保单、购买保健品时谨防虚假宣传和消费陷阱。同时,还向他们宣传如何预防免费体验的陷阱,提醒老年消费者增强风险防范意识和自我保护意识,购物时一定要多与子女沟通交流,时刻保持头脑清醒,受骗后应及时到消费维权部门投诉。此次宣传活动,受到了广大老年农民的欢迎,增强了该村老年群众消费维权意识,营造良好的维权氛围。

开展诚信消费教育进校园活动。阜阳市消保委联合阜阳市公共关系协会在阜阳市第六中学举办了“消费教育进校园”知识讲堂;在阜阳市第一中学、阜阳工业经济学校,通过发放教育读本、现场提问、案例讲解等方式,分别从衣、食、住、行四个方面向同学们讲解了维权知识,并介绍多种消费维权途径。

设立农村消费教育示范点。打造安徽省首个农村消费教育示范点。为探索适合农民的消费教育内容和模式,促进农村消费安全,市消保委积极推动放心消费工作向农村延伸,省消保委首次在农村设立消费教育示范点。安徽颍胜律师事务所律师现场

授课,针对老年、网络、金融、农资、农机等农村消费者息息相关的消费陷阱向农村消费者传授消费知识和消费技能,提高消费者辨别真伪者的能力,规避消费陷阱。现场气氛热烈,受到广大农民朋友的欢迎。

“十四五”期间工作思路和重点任务

坚持“依法维权”,探索多元化受理处理机制

完善消费调解机制。着力完善消费者与经营者和解制度、消费纠纷调解制度,提高投诉处理工作的制度化、规范化、法制化水平。同时,探索建立集体诉讼机制,在调解集体消费纠纷中,在被投诉方有严重违法违规行为又无法达成调解意见的情况下,帮助投诉人梳理相关证据,进入集体诉讼程序以便更好地维权。探索建立跨区域消费维权合作机制。建立跨区域消费维权合作机制,提高消费者的维权便利度,实现消费者异地维权,在消费维权工作必要时可开展跨地域联合调查。

强化消费教育引导,为营造良好消费环境助力

全方位开展消费教育,科学引导消费者。继续做好 3·15 国际消费者权益日系列宣传活动,深入宣传消费年主题。“十四五”期间,将重点针对青少年、老年人及农村等特殊消费群体,开展消费教育大课堂,免费向消费者赠阅消费知识宣传手册,努力提升消费者的自我保护意识。依托行业、企业、学校在全市建立消费教育基地,使消费教育工作常态化。深入开展社会监督工作。结合阜阳市消费特点和放心消费创建工作,突出重点商品和服务行业,有针对性地开展消费体察、消费者评议活动,及时发布消费警示。加强志愿者队伍建设。提升维权志愿者参与社会监督工作的深度和广度,提升消费维权志愿者队伍素质和能力作为重点,进一步规范志愿者管理制度。

开展放心满意消费创建提升系列行动

按照“十四五”期间省局放心消费创建工作要求,继续开展“五个放心”承诺、培育示范典型为主要内容,继续实施放心消费创建评选认定“百千万工程”;拓展延伸创建的广度和深度,力争实现放心消费进乡村覆盖的行政村(社区)进一步提升。要进一步完善放心消费创建工作相关制度,积极与各地成员单位沟通联系,共建共推,加强创建合力;要引导经营者高度重视消费者诉求,认真处理消费纠纷,开展优质服务承诺,广泛接受社会监督,落实经营者首问和赔偿先付、消费纠纷和解、消费侵权赔偿等制度,要积极对接长三角,开展“满意消费长三角”活动,倡导开展线下无理由退货活动。主动维护消费者权益,提升消费者幸福感、满足感和获得感。

(阜阳市消保委)

加大推进诚信承诺企业联盟建设 引导企业主动和解纠纷

“十三五”规划完成情况

大力开展消费维权宣传

营造浓厚消费维权氛围。“十三五”期间与淮南日报社建立合作关系,开辟3·15专刊,报道消费维权动态和消费维权知识;与淮南电视台《天天帮忙》《今晚800》《绝对出击》等栏目保持良好关系,不时邀请或配合媒体采访,让消费维权工作有声音有图像;与“淮南发布”微信公众号签订协议,适时通过新媒体发布消保委信息。

加强维权活动策划。围绕消费年主题,组织承办淮南市3·15国际消费者权益日系列纪念活动,活动内容丰富,影响力大。通过组织开展消费教育进社区、进企业、进学校、进乡村等,关注农民、妇女、老人、未成年人、学生等特殊群体,整合利用社会资源,因地制宜、因需施教。

拓展消费维权宣传渠道。积极撰写消费维权信息100余篇,向《中国消费者报》、《安徽消费者》等报刊杂志投稿获刊发。网站做到实时更新,确保每周更新1-2篇次,更新内容获省消保委网站推荐。2017年,开通“淮南市消保委”微信公众号,消费者通过手机订阅号就能查看信息。

有效推进消费教育引导

创新消费教育引导方式。通过发布消费提示、消费警示、消保委观点、比较试验和调查结果等多种形式,及时传递消费信息,引导消费者科学、合理消费。3·15、法定节假日、学校开学等,联合媒体、利用网站、微信公众号发布消费警示提示,提醒消费者注意消费陷阱。开设消费维权课堂。为有效宣传消费知识,淮南市消保委联合田家庵区黎明社区,开设老年消费教育基地,与淮南师范学院旭日社团合作,开设专项课堂,向老年消费者、大学生、农村等重点人群,宣传维权知识,提高其维权能力。

开展创建放心消费

开展放心消费创建工作。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,大力实施诚信示范工程。“十三五”期间,淮南市消保委以省消保委放心消费示范企业(店)任务为目标,严格评选程序,优中选优,累计参创户数1807户,其中,放心消费进乡村(社区)参创经营者1078户,分四批共确定县区级放心消费示范企业(店)445家,市级放心消费示范单位83家,其中企业81家,行业协会2家,



凝聚你我力量 让消费更温暖
省级放心消费示范单位3家。

开展放心消费进乡村。推动农村放心消费创建,提高农村经营者的诚信经营意识,净化农村消费市场,保护农民消费者的合法权益。“十三五”期间,淮南市消保委根据本地农村实际情况,设计制作了500余块放心消费承诺店牌及承诺书,由基层市场监管所发放到乡村经营户手中,并向其宣传放心消费乡村行的意义和有关法律知知识,提高乡村经营户的诚信守法意识,促进农村消费有序健康发展。目前,已完成农村放心消费承诺店551家,覆盖全市50%以上的农村(社区)基层区域。

不断深化社会监督

加强重点领域的社会监督。每年对消费者反映强烈的行业或消费领域进行重点监督,采取调查、点评、约谈等手段,规范重点消费领域的监督工作。“十三五”期间,淮南市消保委主动或联合省消保委开展车险服务、网络购物、城市盲道、消费环境等调查,形成调查报告。针对投诉量大、消费者反映问题集中的情况,淮南市消保委约谈了多家健身馆、装饰公司、公共服务企业、房产销售公司等,指出问题,要求企业提升服务水平,重视消费者合法权益。

做好消费纠纷化解

做好消费投诉受理工作。加强投诉调解工作培训,简化受理手续,突破调解思维,对事实清楚,当事双方都愿意协商的投诉采用简易方式调解消费纠纷。“十三五”期间,淮南市消保委立足职能,依据法律法规,认真解答消费者咨询,耐心调解消费纠纷,受理投诉3322起,解决3244起,帮助消费者挽回损失880万余元,解答消费者咨询26424件。

促经营者和解制度建设。加大推进诚信承诺企业联盟建设,让企业主动和解消费纠纷,加强与有

关部门、行业协会联系,形成消费维权合力。“十三五”期间,淮南市消保委积极与行业协会联动,先后与淮南市装饰行业协会、淮南市洗涤行业协会、淮南市照相行业协会、淮南市保险行业协会等多家行业协会建立联合办公机制,设立行业纠纷调解站点,妥善解决行业内消费纠纷。

探索消费调解新途径。加强与司法部门合作,加大消费领域重大、疑难投诉案件的调处力度,提高消费者对消协工作的满意度,与司法系统合作,探索消费调解新途径;与市中院建立诉调对接关系,各县区也与基层法院建立诉调对接关系,为探索诉前调解、调解转诉讼等工作打下基础。淮南市消保委还召集一批知名律师,组建律师团,加强法律指导。针对预付式消费等侵害群体消费者合法权益的行为,探索集体诉讼制度,与检察院联系,探索公益诉讼相关工作。

“十四五”工作规划

未来五年,淮南市消保委将主要围绕促进全市消保制度建设、健全消保委市县区组织机构、增强消费教育引导成效、构建社会监督体系、完善维权救助体系、推进消费维权信息化建设等“六项目标”开展工作,动员全社会力量,使得保护消费者权益的理念得到较大提升,行业企业诚信度有所提高,消费者消费更加科学合理,维权更加方便。

一是深入开展消费维权宣传。完善宣传工作机制,建立完善突发事件宣传报道机制,把握媒体分众化、对象化的新趋势,增强对外宣传的话语权。健全新闻宣传工作网络,建立定期沟通、联系制度,实现信息资源共享,形成对外宣传合力。加强维权活动策划。围绕3·15国际消费者权益日、年主题等大型公益宣传活动,制定详细的宣传方案,做到宣传内容专题化、报道推出系列化、表现形式多样化、营造声势规模化,形成舆论宣传的强大声势。二是有效推进消费教育引导。建立健全消费教育引导工作机制。联合教育部门、行业协会及公益志愿者开展消费教育、消费体验、商品比较试验,逐步建立健全市内和市际协作机制,形成协调顺畅、成果共享的工作局面。探索多种形式的消费教育模式。三是开展创建放心消费。以消费领域突出问题为突破口,以培育新消费、提升新品质、促进消费升级为重点,集中发力,运用信息化手段,建立完善创建工作机制,不断提升消费维权工作效能,建立科学的创建工作评估评价体系,加大数据的深度利用,使创建工作精准施策、创建成果充分显现,让放心消费创建工作成为推动淮南市经济社会发展的品牌工程。“十四五”期间牵头组织成员单位及县区市场监管局评选认定市级放心消费示范单位百家,县级放心消费示范单位千家。四是不断深化社会监督。加强重点领域的社会监督。完善监督方式和手段,综



走进大学校园 宣传消费维权

合利用参与检查、抽样调查、点评、消费体察、组织专家和消费者评议以及其他开展社会监督的方式开展工作,对重点行业建立完善的消费体察工作程序,建立体察员队伍,提高工作水平,为政府建立市场监督管理和管理的长效机制提供参考。建立消费者满意度评价体系。建立和完善一套科学、规范的满意度评价体系,逐步完善重点行业的消费者满意度测评体系,实现对商品和服务的科学评价,促进企业提高维护消费者权益的意识和能力。五是做好消费纠纷化解。加强投诉受理工作基础建设。加强投诉调解工作培训,提高调解人员素质,完善统计分析制度,规范投诉处理软硬件配置,增加网络受理功能,简化受理手续,统一文书档案。突破调解思维,对事实清楚,当事双方都愿意协商的投诉采用简易方式调解消费纠纷。加强经营者和解制度建设。加大推进诚信承诺企业联盟建设,让企业主动和解消费纠纷,加强与有关部门、行业协会联系,形成消费维权合力,提高调解成功率。建立先行和解、先行赔付等制度,督促经营者落实消费维权第一责任人的责任。加强与司法部门对接。在诉调对接的程序设计、制度衔接、效力认定、救济途径等方面加强合作,加大消费领域重大、疑难投诉案件的调处力度,提高消费者对消协工作的满意度。六是提高法律与理论研究水平。参与立标立法。积极参与消费者权益保护的政策、法规、标准制定,从制度层面保护广大消费者的切身利益。贯彻落实《消法》、省《条例》工作,健全体制机制、拓展法定职能,提供有力依据。组建专家队伍,破解维权难题。围绕重大、前沿、社会关注度高的消费维权法律与理论问题,制订研究计划,组织开展研究。组织热心公益、专家权威加强对消费政策、消费理论、消费热点的研究,提升社会各界特别是高层的关注度,为消保委更好地参与保护消费者权益的政策、法律制订等提供理论支持。拓展研究领域和研究方式。关注政府部门的研究动态,扩大消费维权研究领域,提高研究成果应用度;加强与科研机构的合作,了解国内外有关动态,推动热点问题研究专业化,增强与行业、企业的磋商能力;争取社会支持,针对消费者反映强烈的问题,开展专题研究,推动维权工作进一步深化。

(淮南市消保委)

滁州：

回顾
规划

创优消费环境 打造满意消费新高地



“诚信示范街区”揭牌仪式

“十三五”期间，滁州市消保委以服务经济发展为重点，以优化改善消费环境为着力点，以强化消费教育引导为切入点，努力提升消费者的获得感、幸福感，较好的完成了工作目标任务，期间受理消费者咨询投诉 62000 余件，为消费者挽回损失达 1100 万元，为服务地方经济发展做出了积极的贡献。

打造品牌热线，架起沟通消费者的连心桥

率全省之先实现“五线整合，一号对外”。2019 年 2 月，滁州市市场监管局成立之后，为加强维权力量，市局将 12315 指挥中心与市消保委秘书处合署办公，将 12315、12365、12331、12330、12358 五条热线整合，在全省率先实现“五线合一”，“12315”消费者投诉举报热线一号对外，解决了以往消费者需打多个电话进行投诉的麻烦，方便市民投诉举报，搭建了消保委与消费者沟通的连心桥。

建立快速办理机制。实行 24 小时工作制，全年无休，确保消费者投诉举报渠道畅通，做到及时受理、及时处理、及时反馈“三个及时”。新冠肺炎疫情期间，消保委工作人员放弃法定休假，坚守在工作岗位，连续 175 天发布日分析报告，为市场监管精准执法提供数据支撑；向来电市民宣传疫情防控政策，为市民答疑解惑，缓解市民恐慌心理，处理了大量的典型案例。消费者王先生致电 12315 热线反映其因疫情影响取消酒店的宴席预订，但酒店拒绝退定金。经调解，最终，酒店将定金 1 万元全额退给王

先生，化解了矛盾。该案入选省消保委典型案例。

创优消费环境，打造满意消费新高地

打造“满意消费长三角”示范领跑的“滁州样板”。2019 年 8 月，滁州天长被确定为“满意消费长三角”示范领跑行动安徽唯一示范县。在省局、省消保委的精心指导下，天长市创新形式、多方发力，创新开展了投诉全程电子化、智慧农贸市场建设；重点开展了放心工厂、放心消费示范街区、放心消费进乡村建设、“中国好人”李二宝特色维权志愿服务站建设等 20 余项工作，取得了突破和成效。2020 年 9 月 28 日，“满意消费长三角”行动专项工作组会议在天长市召开，我市开展的互联网+全程电子化、农贸市场食品安全可追溯和特色志愿维权服务站建设等工作填补了安徽空白，走在了沪苏浙的前列。《中国质量报》、《安徽日报》等多家媒体多次予以经验介绍，形成了可学习、可复制的经验，打造了安徽品牌、形成了滁州样板。

线下 7 日无理由退货承诺优化消费环境。从 2018 年至 2020 年，全市共认定“省级放心消费示范单位”4 家，“市级放心消费示范单位”110 家，“县级放心消费示范单位”684 家。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 日无理由退货。滁州市白云商厦承诺 10 日无理由退货，持续开展长达 10 年之久，并将无理由退货承诺印制在购物小票上，广而告之消费者。良好的商誉，使白云商厦成为滁州市商业零售龙头，展示了省级放心消费示范单位的风采。

推动放心消费提质扩面。在高速服务区 and 3A 级以上景区全覆盖开展放心消费创建活动，动员 29 家企业成为在线消费纠纷解决企业，完善消费纠纷在线投诉和处理功能，营造良好的放心消费环境。

公示消费投诉信息，倒逼经营者诚信经营

开展消费投诉信息公示走在全省前列。消费投诉信息公示是强化社会舆论监督、推进消费维权社会共治的新探索。开展消费投诉信息公示，是打通消费维权的事后救济和事先预防环节，促使经营者落实消费维权主体责任，提高诚信守法经营意识，推动消费纠纷的源头治理的有效方式。市消保委将

消费投诉信息公示作为创优消费环境的有力抓手,优化公示渠道、范围及内容,在官方网站开辟消费投诉公示专栏,在商业综合体、专业市场设立消费投诉公示示范点,实行“线上+线下+行业”全方位公示,形成了“滁州模式”,为全省推进消费投诉公示工作提供了可推广复制的经验。2020年11月,对投诉较为集中的健身行业消费投诉信息进行公示,提醒消费者提高风险防范意识,理性办卡。国家市场监督管理总局24个省、市市场监管消费投诉公示工作座谈会和全省市场监管消费投诉信息公示工作调研会先后在滁召开,滁州经验广泛推广。

设立教育示范点,让经常性教育活起来

建立“消费教育示范点”。每年元旦春节是保健食品消费旺季,以“两节”市场专项整治为契机,加大保健食品行业专项整治力度,强化对保健食品生产经营环节监管,精准出力,加大直销企业、商场超市、母婴店、药店等重点经营场所监督检查力度,严厉打击保健食品违法行为。2019年7月29日,在省军区滁州离职干部休养所建立滁州市首家、安徽省首批“老年消费教育示范点”,并举行揭牌仪式。成功调解多起老年人维权案,其中,一老人购买保健食品消费纠纷,为其成功退款14000元。2020年7月,在湖心路社区建立“市级消费教育示范点”,邀请滁州市市场监管局特殊食品监管科工作人员送法进社区,宣传保健品消费知识,引导老人理性、正确消费保健品。结合“不忘初心、牢记使命”主题教育,组织志愿者到滁州学院开展维权知识进校园活动。通过维权案例、消费预警短片,提醒理性购物,警惕互联网借贷陷阱,着力增强弱势群体的维权能力。针对老人建立消费维权广场。在南谯区天逸华府小区、天长市石街社区建立了2个消费维权主题广场,消费维权知识点多、互动性强,为居民日常休闲生活注入了消费维权的元素。在社区建立消费者维权服务站,快速受理消费纠纷,便捷了社区居民的生活,做到“投诉不出小区”,促进社会和谐。

开启互联网+宣传。利用抖音开展宣传。寓教于乐,发布抖音宣传视频40期。其中,《消费维权知识小课堂》系列短剧,因其案例生动、语言风趣易懂,受到网友的喜爱和大量转发点赞。消费者维权意识明显提高,理性消费、科学消费观念蔚然成风。

注民生热点,打通维权的最后一公里

创新成立维权律师团,让消费维权更有力量。发挥司法实践服务于消费维权工作的积极作用,2019年5月,市消保委成立滁州市首个消费维权律



为滁州市首家“老年消费教育示范点”授牌

师团,聘任市律师协会五名热心消费维权事业的律师为公益律师,为解决消费纠纷难点问题提供有力的法律援助和法律支撑。组织公益律师经常性的、有针对性的开展宣传培训,以案说法,发表律师观点。

开展消费约谈,督促企业承担责任。针对房地产、汽车4S点、大型商业综合体等企业存在的问题,先后多次开展约谈,督促企业主动维权,倡导诚信经营、勇担责任。2020年“3.15”晚会曝光了问题食品后,市消保委立即约谈市直17家快餐企业,引导被约谈企业签订《文明诚信经营承诺书》,有效预防违法行为的发生。

支持公益诉讼,推进社会维权共治。2019年11月5日,安徽省消费民事公益诉讼研讨会在滁州召开,中消协领导,省市场监管局、省检察院、省高院及滁州市相关部门60余人参会。2019年12月20日,积极配合省消保委将滁州市区域的一批8件侵害消费者权益的公益诉讼案件材料移送给市中级人民法院。这是省消保委提起的首例就假冒注册商标案提起消费民事公益诉讼。一次提起公益诉讼数量之多位居全国之首。该案件荣获安徽省2020年度十大法治事件。

习近平总书记指出,“路走对了,就不怕遥远”。质量提升、智慧提速、环境提优是滁州市消保委在“十四五”期间描绘的消费维权蓝图。“十四五”期间,滁州市消保委将在省消保委局的精心指导下,围绕重点打造满意消费环境、全域推进提质扩面、打造消费投诉信息公示品牌,将满意消费在滁州高品质、全方位推开,努力提升消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度、社会认同度,打造消费环境新高地。将一枝独秀的“满意消费在天长”的盆景,打造成满园春色的“放心消费在滁州”全市风景,为滁州这一全国文明城市再添新的篇章!

(滁州市消保委)

六安:

回顾
规划

深入开展社会监督 促进消费环境改善

“十三五”工作回顾

“十三五”以来，六安市消保委组织坚持以国家、省市关于促进完善消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见等为指导，强化消费领域问题治理，健全体制机制促进消费纠纷调处，重视消费教育引导，深入开展放心消费创建工作，着力构建公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。

着力调处消费纠纷

“十三五”以来全市消保委组织受理消费者投诉咨询过万件，每年为消费者挽回经济损失近 300 万元。建立和解在先的工作机制，全市在建筑装饰、汽车消费、快递服务、旅游景区、商场超市等建立消费维权服务站 285 个，依托辖区市场监管所、村、社区设立“一会两站”1304 个。在重点行业领域，建立消费维权绿色通道 26 个。

不断丰富维权手段

强化运用点评、建议、倡议、约谈、信用约束、公开披露等手段，督促经营者守法诚信经营。就消费投诉集中及潜在的消费纠纷问题，及时约谈经营者，督促其整改。建立消费投诉信息公示制度，推动消费领域信用体系建设，按季度向社会公示投诉量居前的消费投诉信息，倒逼经营者落实消费维权主体责任。加大对大型零售企业、通信行业等消费投诉集中行业法治宣传培训。就消费者反映的价格、房屋规划、物业收费和代办房产证等问题向相关行政部门查询、建议。

注重消费教育引导

每年 3·15 期间，市政府办印发通知，组织开展纪念 3·15 系列宣传活动。集中开展打假治劣、销毁假冒伪劣商品活动、召开消费维权新闻发布会、举办 3·15 电视直播晚会、消费维权知识有奖问答等，开展食品安全宣传周、知识产权宣传周、质量月、品质消费教育乡村行等活动。

加强组织队伍建设

“十三五”期间，市消协改制更名为市消保委，进一步强化组织队伍建设，成立专家委员会（19 名）、律师团（10 名）等志愿组织，借专业优势对行业格式合同条款、侵权案件进行公开点评、评议，上线律师团公益律师以案说法解读 10 期。建立市消费者权益保护联席会议制度。

深入开展社会监督

多次组织人大代表、政协委员、消费者、媒体等



举行 3·15 现场宣传咨询活动

代表进行消费体验活动。对我市家电、手机、燃气具等商品售后服务情况，公用服务场所无障碍设施设置情况、汽车销售及维修、微信朋友圈购物、装饰装修行业、检测机构等等进行体验调查，促进行业规范发展。开展消费者满意度测评。积极参加涉及民生的城市生活垃圾处理费、出租车运价听证会等。

促进消费环境改善

组织开展全市放心消费创建以及放心消费创建进乡村等活动，促进消费品质提升，优化消费环境。截至目前，全市参创单位近 1500 户，其中认定县级放心消费示范单位 994 户，认定市级示范单位 100 户，省级示范单位 4 户（今年申报 6 户）。广泛引导线下实体店开展无理由退货活动，目前全市已有 372 家企业（店）承诺践诺，在经营场所公示相关退换货制度，接受监督。

“十四五”时期消费者保护工作思路

全力巩固“十三五”期间放心消费创建成果，促进信心增长、环境改善。与市场监管部门加强协作，将创建工作继续和乡村振兴战略、监管创新行动、维权提效行动、推进社会共治有机结合。开展放心消费创建进乡村活动，净化乡村消费市场。严厉打击侵权假冒、虚假宣传、价格欺诈、不正当竞争等各类违法行为，营造公平的市场竞争环境。建立健全消费纠纷调解快速处理机制，提升消费纠纷快速反应和快处能力，实现消费纠纷快速分流、快速调处、快速反馈、快速回访。健全消费者权益保护工作部门协作机制。进一步完善互联网平台投诉功能，畅通消费者诉求渠道，强化对消费者权益的行政保护，建立常态化的消费者满意度调查评估机制。建



开展质量月、食品安全宣传周消费体察监督活动立健全消费者信息保护、数据交易和共享相关制度。强化消费者权益损害法律责任,坚持依法解决服务纠纷,扩大适用举证责任倒置服务范围。健全公益诉讼制度,适当扩大公益诉讼主体范围。探索建立纠纷多元化解决机制,完善诉讼、仲裁与调解对接机制。适应互联网时代发展要求,加大网络消费者权益司法保护力度,加强网上跨境消费者争议解决机制建设。

大力倡导绿色文明消费,促进消费升级、品质提升。开展各种形式的消费指导活动,强化消费监督,组织开展各类商品服务领域消费体察活动。强化信息消费、预付费消费、网络消费领域研究,为制定消费政策、加强市场监管积极建言献策。围绕实物消费提档升级、服务消费提质扩容,加强对现存标准问题研究,推动商品领域、服务领域标准完善。

认真督促诚信守法经营,促进市场有序、公平竞争。围绕建材家装、保险、旅游、家电售后服务、通信服务、物业服务等领域开展消费调查、评议,组织消费维权志愿者、媒体记者对热点行业进行明察暗访;对部分行业的格式合同进行公开点评评议。积极参与立法立标和消费政策听证等工作,为维护消费者权益建言献策。继续开展推进线下实体店承诺无理由退货工作,提升消费者获得感。采用倡议书、培训班、座谈会等形式对市内各重点商超、行业经营者进行诚信经营教育培训、指导。运用多种方式和载体,开展消费投诉信息公示工作,督促经营者诚信经营。引导企业主动发布综合信用承诺或产品和服务质量等专项承诺,鼓励信用服务机构开展消费领域企业信用评价,充分发挥行业协会商会的行业诚信自律作用。完善守信激励和失信惩戒机制。建立健全守信“红名单”制度,为守信企业提供行政审批“绿色通道”、降低监管频次等激励措施,为守信个人提供住房、交通出行等多场景消费服务便利优惠。建立健全失信“黑名单”制度,对失信主体实施市场禁入或服务受限等联合惩戒措施。

不断完善调处和解机制,促进多元化解、效能

提高。继续做好接待处理消费者来访、来电、来信、网络投诉咨询工作,解决好重大典型案例,指导各地做好投诉处理工作。综合运用公开披露、约谈、劝谕等手段,及时化解消费风险、提升纠纷解决效率。完善诉转案工作机制,加大投诉调处力度,落实经营者首问负责、先行赔付等制度。继续充分发挥组织优势和职能作用,着力构建多元纠纷化解机制。加强与法院的诉调对接、支持诉讼等工作协作机制,加大与检察院消费民事公益诉讼协作,强化与公安部门“110”联动,及时化解消费纠纷引发的矛盾,为社会和谐稳定和文明城市创建服务。提高消费维权信息化水平,推广电商直通车平台,充分利用网络媒体构建消费投诉受理信息化平台。联合有关部门、新闻媒体、行业协会等,举行主题论坛,完善消费维权体制机制。

持续关注重点人群领域,促进平衡发展、充分发展。开展老年消费教育,有计划地开展老年消费系列讲座、维权等工作,发现涉及群体投诉的及时查处或报告相关执法部门,加大惩处力度。结合重要时间节点,围绕网络、老年、农村和金融等消费领域,契合年主题聚焦预付费跑路、保健品虚假宣传、非法收集个人信息等信用严重缺失问题,持续广泛开展“进农村、进社区、进学校、进企业、进景区”消费教育活动,重点通过揭示经营者在消费领域的失信行为,增强消费者防范欺诈能力。联动开展消费者满意度测评等工作,反映消费者呼声诉求,着力优化我市消费环境。

广泛开展消费维权宣传,促进素质提升、监督提效。认真组织开展3·15国际消费者权益日系列活动。城乡多点联动,开展广场集中宣传咨询活动。多部门联合召开3·15新闻发布会,展示维权成果。开展打击假冒伪劣商品综合执法行动。集中销毁假冒伪劣商品。发布典型案例及相关行业投诉情况,并充分利用各类媒介进行消费维权年主题宣传和诚信教育。打造消费维权品牌栏目,在与平面媒体、网络媒体广泛合作的同时加强与广电台、报社等主流媒体协调,不断拓宽宣传渠道和传播深度,利用门户网站、微信公众号等互联网平台加大消费维权、放心消费创建等工作的宣传。

着力加强组织队伍建设,促进能力提高、社会共治。加强党建工作和党风廉政教育工作,牢固树立“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做好“两个维护”,提升干部队伍的廉洁意识和自律能力,维护好部门公信力。提高履职能力,强化履职保障。加强人员学习培训,举办业务培训。充分发挥参谋助手和辅助决策作用,加强新时代消费维权形势与任务的研究,为党和政府重视消费维权工作依法履职提供理论支持。

(六安市消保委)

凝聚消费维权力量 营造放心消费环境



“天天 3·15”开播座谈会

“十三五”期间,马鞍山市消保委在省消保委的正确领导下,紧紧围绕中消协消费年主题,进一步贯彻实施新《消法》及其配套法规,认真履行法定职责,化解消费纠纷、开展消费教育、强化社会监督,保护消费者合法权益,为营造放心安全的消费环境,促进经济持续健康发展和社会和谐稳定作出了积极贡献。“十三五”期间,全市各级消保委系统共受理消费者投诉咨询 1609 件,解决 1609 件,投诉解决率 100%,接待消费者来访和咨询 32288 人次,开展消费纠纷调解 62 件,为消费者挽回经济损失 319.35 万元。

“十三五”工作回顾

创新消费维权机制,提升消费维权效能

一是拓宽维权渠道。在做好传统的来信来访、电话咨询受理的基础上,马鞍山市消保委运用互联网方便广大消费者掌握第一手消费教育资讯,多渠道维护消费者的合法权益,开通微信公众号线上平台,主要通过发布工作动态、消费警示、消费调查、案例通报等内容,联合放心消费创建示范企业,向消费者提供消费信息和咨询服务,提高消费者维护自身合法权益的意识和能力。

二是深化多元化纠纷解决。健全市消费者权益保护联席会议制度,全市 25 个市级相关单位及相关行业协会协作配合,建立消费维权工作信息共享、专业高效、协同配合、联动响应的协作机制,定期向社会通报消费维权热点、难点问题。被马鞍山

市综治办聘请为特邀消费纠纷调解组织,组织建立消费纠纷人民调解工作小组,调解全市范围内发生的重大消费纠纷。

三是推进维权专业化。马鞍山市消保委近年来在做好消费维权服务站“五进”的基础上,相继建立互联网房产消费维权联络站、消费维权法律服务站,重点开展消费维权进景区和汽车销售维修行业工作,目前全市汽车销售和维修行业已有消费维权服务站 47 家,4A 级景区维权服务站 6 家,维权服务绿色通道企业 19 家。充分发挥专业维权在保护消费者合法权益中的力量,吸纳专业人士参与消费维权工作,为消保委依法开展消费维权工作提供法律支撑,破解新型消费纠纷投诉调解难的问题。

开展放心消费创建,营造放心消费氛围

根据马鞍山市放心消费创建工作计划,截至目前,全市已累计申报成功省级放心消费示范企业 3 户,完成市级放心消费示范企业认定 111 户、县级放心消费示范企业认定 516 户,完成覆盖辖区 90% 以上的行政村(社区)开展放心消费创建进乡村,引导线下无理由退换货企业 127 家。

一是努力营造放心消费创建工作新环境。先后在我市半山花园社区、大华国际广场和移动全球通广场等地组织开展各种类型的放心消费宣传咨询活动,在重点商业街区、经营门店等场所累计发放宣传资料 10 万余份。

二是努力形成放心消费创建工作新格局。建立清晰的主体责任机制,完善消费场所安全管理制度、诚信经营放心消费承诺制度、商品和服务质量追溯制度、进货检查验收制度等,重点落实先行赔付制度、首问负责制度。鼓励和引导具备条件的商场、超市等经营者,建立和完善线下无理由退换货制度。充分发挥法律法规的规范作用、行业组织的自律作用、舆论和社会公众的监督作用。

三是努力实现放心消费创建工作新业绩。马鞍山市消保委定期召开放心消费参创培训会议,同县区工作人员和参创经营户开展深入探讨交流。科学指导经营单位申创放心消费单位,严格企业自主申报、部门推荐、联合查验、网络公示等申报评定程序

和动态管理机制。落实参创企业台账登记制度,逐户建立参创和示范企业档案。

强化消费教育引导,倡导科学理性消费

“十三五”期间,马鞍山市消保委以培养消费者风险防范意识和理性消费为着力点,采取多种形式,开展多姿多彩的消费教育活动,共开展宣传咨询活动 163 场次,接受消费者咨询 15.3 万人次,发放宣传资料 26.01 万份,发布消费警示提示 55 条。

一是积极开展 3·15 国际消费者权益日活动。认真组织每年 3·15 国际消费者权益日新闻发布会。二是与市广电台合作举办“天天 3·15”栏目。通过电台栏目定期宣传,邀请 17 家市消保委成员单位及 8 家企业约 360 人次上线,每周轮流上线普及消费知识。邀请放心消费参创示范企业上线亮相,提高经营者参与率、群众知晓率和社会监督率。三是成立马鞍山市老年消费教育示范点。进一步提升老年消费者的消费能力和维权水平,努力营造全社会关注老年人消费权益的良好社会氛围。

聚焦消费维权难题,提升社会监督效能

一是积极开展消费维权体察。“十三五”期间,马鞍山市消保委开展了“网络通讯消费环境”“外卖平台商家资质”“消费环境满意度”“预付式消费调查”“四地景点儿童门票免票规则消费调查”等 5 项消费者满意度调查,以及“商超食品安全”“4S 店服务”“通信行业服务”“无障碍设施”“安徽伴手礼(老字号)”“安徽省消费体验馆”等 6 个消费者体验活动。二是开展行业企业消费维权约谈。马鞍山市消保委对 4 家行业协会、52 家企业开展维权约谈,宣讲了消费维权的有关法律法规,督促企业诚信自律,规范经营,切实履行主体责任,维护消费者合法权益。三是强化维权志愿者队伍建设。马鞍山市消保委不断加大消费维权志愿者队伍建设,把发展维



开展食品安全体察活动

权志愿者队伍与推进基层消费维权网络建设紧密结合,明确志愿者公益职责,并为全体志愿者建立档案台账,每年定期举办培训学习和专题讲座,提高维权志愿者履职能力,积极推荐优秀志愿服务者参与各种评优评先活动,激励消费维权服务志愿者担当作为。

“十四五”工作规划

马鞍山市消保委将继续加强消费者权益保护,强化消费教育引导和社会监督,发挥消保委平台作用,促进建立政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共治共享新格局。

继续组织开展好马鞍山市 3·15 国际消费者权益日系列活动,制定年工作重点计划,召开 3·15 国际消费者权益日新闻发布会,收集整理马鞍山市消费维权典型案例,组织 3·15 国际消费者权益日广场咨询活动。

立足马鞍山市广电台每周 FM95.4“天天 3·15”栏目和马鞍山市雨山区半山花园社区老年消费教育示范点,开展形式多样的消费教育。拓展 3·15 宣传的广度与深度。加强与新媒体联系,做好消费警示、提示、案例等信息的宣传发布工作,加强微信公众号建设,通过线上传播科学文明的商品和服务知识等信息。

按照放心消费创建工作方案的任务和步骤,进一步开展好放心消费满意长三角区域一体化再提升行动,切实引导好企业诚信经营和线下实体店开展七日无理由退换货承诺,继续开展放心消费进乡村活动。

推进消费投诉便利化,适应互联网时代信息传递新形势,畅通在线投诉渠道,对投诉咨询坚持规范处理投诉流程,严格办理时限,及时通报办理情况,加强投诉数据统计分析。

聚焦信息消费、预付式消费、网络购物、群体消费等领域出现的问题,开展调查、研究。准确把握消费维权工作动态和着力方向。

加强消费维权志愿者队伍建设,开展消费调查、约谈等发挥消费维权志愿者的社会监督作用。

动员老字号、品牌知名度高、产品质量过硬的企业申报特色伴手礼、参评消费体验馆。

聚焦热点领域组织消费体察。通过直观实地体验,让消费者明明白白,树立守法经营正面典型,增强社会公众的监督意识和消费者自我保护意识。

(马鞍山市消保委)

安庆：

回顾
规划

推进消费模式升级 塑造安全友好消费环境

“十三五”工作回顾

“十三五”期间,安庆市消费者权益保护委员会在市委、市人大、市政府、市政协的关心支持下,在省消保委、市市场监管局的有力领导下,全面履行《消法》、《条例》赋予的职责,围绕每年消费年主题,履职尽责,认真开展各项工作,“十三五”期间,全市各级消保委共接受消费者请求调解消费纠纷 3041 件,已妥善调解 2992 件,处理率 98.4%,为消费者挽回经济损失共计 290 余万元,接待消费者来访、咨询 1 万余人次。

加强消费教育和引导,不断提高消费者依法维权意识和能力

开展形式多样的 3·15 宣传活动。开展 3·15 大型纪念活动,2016 年举办了“消费维权面对面”电视专题节目并安庆广播电视台公共频道播出。2017—2019 年 3·15 期间均开展了户外现场主题活动。联合市广播电视台、市市场监管局等单位制作“3·15 高端访谈”电视节目(在公共频道《热线 800》栏目播出)和 3·15 专题电视节目(在综合频道《安庆新闻联播》和《天天直播》播出)。在《安庆晚报》推出《315 消费者权益特刊》及走访报道,与市邮政管理局联合编印和发放 3·15 宣传册。

深入开展消费教育工作。在全市范围内开展消费教育“进社区、进农村、进学校、进企业、进商厦”五进活动。“十三五”期间共计开展消费教育 20 次,



举办 3·15 宣传活动



皖南七市消费维权工作交流会

建立老年消费教育基地 1 个。与安庆电视台天天直播、公共频道热线 800、电台百姓互联网维权 903 栏目等媒体合作宣传,就具体投诉案例依法评析,发布警示,宣传消费维权有关法律法规,接受媒体采访 200 余次。围绕节假日消费及投诉热点问题,共计发布消费提示 25 条。

强化社会监督,开展调查评议,鼓励企业提升商品和服务品质

“十三五”期间,市消保委在城区范围内分别开展了老年消费调查、无障碍设施调查、直销产品消费调查、网络购物及快递服务调查、出租车行业消费调查、景点儿童门票调查、消费环境满意度调查、物业消费调查等调查评议活动。通过投放纸质调查问卷和网络填写结合的方式发放调查问卷,将形成调查报告及时向相关部门及行业反馈并及时在网站及媒体发布,发挥社会组织监督效能,有效督促经营者诚信经营,维护消费者合法权益。

加强部门合作和区域横向联系,构建维权共治格局

加强部门联系,强化消费维权执法监督。市消保委就有关消费者投诉积极向有关部门查询和建议,积极将消费者反应的问题向有关部门汇报,并做好跟踪联系,促进消费投诉案件及时化解,有力维护了消费者的合法权益。

打破维权区域限制,落实一体化合作。为了更好地保护消费者的合法权益,推进区域消费维权一



召开第十二届“安庆市诚信企业”授牌会议



消费维权区域一体化工作联席会议

体化进程，建立地市消保委之间长效合作机制，促进消费和谐及社会经济的稳定发展，2016年，由安庆市消保委提议，安庆、马鞍山、芜湖、宣城、铜陵、池州、黄山市7个地市消保委在安庆召开了首届消费维权区域一体化合作联席会议。此后每年均召开一次联席会议。本着“优势互补、协同发展、共同服务”的原则，充分发挥每个地市的工作特点和优势，在处理投诉和消费指导等工作上互相借力，共同提高，为广大消费者提供更优质的服务。

进一步推进放心消费创建工作

为推动企业加强自律，提高商品和服务质量，化解消费纠纷，提高消费者满意度，市消保委积极推进放心消费创建工作，围绕强化责任意识、制定创建方案、加大宣传力度、提升创建质量、完善体系制度等五个方面开展工作。截至2020年底，发展参创企业累计1400余户，认定县（市）、区级“放心消费示范单位”累计649户。2020年，全市6家企业被认定为省级“放心消费示范单位”，其中3家企业入驻了“长三角消费投诉云平台”。

“十四五”工作计划

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标

标进军的第一个五年。根据《中共安庆市委关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》中“加快打造区域消费中心”的工作要求，市消保委（秘书处）十四五期间重点工作安排如下：

一是做好消费教育引导工作。以消费教育“五进”工作为抓手，重点加强对重点人群和特殊群体的维权普法和信息指导；在3·15国际消费者权益日期间，开展系列消费维权宣传活动，营造良好的舆论氛围。

二是认真受理消费者投诉与咨询，化解消费纠纷。大力宣传和推广“电商直通车”平台、维护和畅通“消费维权工作站”网络和消费维权“绿色通道”，引导企业建立和解、先行赔付制度，综合利用各种救助手段和各方面有利因素，做好消费纠纷调处工作。

三是加强社会监督，引导经营者诚信自律，促进商品和服务品质提升。依据《安徽省消费者权益保护条例》规定，积极开展消费调查评议、诚信企业评选活动。按照省市场局、省消保委统一部署，结合安庆市实际，开展放心消费创建活动、在企业创建的基础上，向行业、街区、景区等推进，全方位展开；指导和督促有实力、有条件的企业落实线下七天无理由退货制度；对损害消费者合法权益的行为予以揭露、批评。

四是切实发挥消保委在促进维权共治中的牵头作用。继续牵头落实安庆市政府消费者权益保护办公会议制度，定期组织召开办公会议，提请市政府领导、组织、协调消费者合法权益保护工作，督促有关行政部门履行消费者合法权益保护职责；健全完善市消保委成员单位协作机制，进一步发挥律师、记者、专家、调查员等维权志愿者和行业组织的作用，推动社会各界形成维权合力；针对消费热点、难点问题，组织由市场主体代表、专业机构、相关部门等多方参加的协调会，研究解决方案。

五是巩固长三角、皖南七市消费维权区域一体化平台，加强跨区域消费争议解决机制建设。进一步加强信息共享、工作对接，积极开辟新的合作方式和途径，在放心消费创建、消费教育指导、消费调查评议、消费纠纷调处等重点工作上加强交流。

（安庆市消保委）

铜陵：

回顾
规划

创优消费环境 打造“放心消费之城”



放心消费创建工作推进会

“十三五”期间，铜陵市消保委在市委、市人大、市政府、市政协的领导下，在省消保委的指导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，大力开展消费引导、普法宣传、纠纷调解、放心消费创建等一系列消费者权益保护工作，取得了一定成效。市消保委秘书长陈波同志被中消协授予“全国消协组织先进个人”荣誉称号，市消保委荣获全国消协组织消费维权先进集体荣誉称号。

十三五期间消费维权成果

“十三五”期间，铜陵市消保委系统共受理消费者投诉 6664 件，调解率达 100%。在依法维权和营造安全放心消费环境中，产生了较好的社会影响。

创新举措，健全机制体制，顺应新时代要求

1.完成改制更名，成立消保委组织。消费维权涉及面广、任务繁重，需要社会各方力量参与和支持，根据省消保委要求，全市各级消协组织全部完成了改制更名，并成立了以市（县、区）领导为主任，各相关行政执法部门、新闻媒体、行业协会等为成员的消保委组织机构。各单位统一思想，提高认识，协同共治，开启了铜陵市消费维权工作的新局面。

2.完善调处机制，全省首例消保委支持的公益诉讼案在铜开庭。2018 年 5 月 25 日，由铜陵市郊区检察院担任公益诉讼人，起诉胡某某、高某某等 7 名被告人涉嫌销售假冒注册商标的商品罪的刑事

附带民事公益诉讼案件在铜陵市郊区法院开庭。这是新《消法》实施以来，全省首起经省消保委同意，并由安徽省消保委授权铜陵市郊区检察院担任民事公益诉讼部分公益诉讼人的公益诉讼案件。

3.对预付式消费经营者进行集体约谈和行政指导，引起社会广泛关注。面对健身市场预付式消费问题层出，商家卷款跑路等侵害群体消费者权益的现象时有发生，2019 年 10 月 29 日下午，铜陵市、县两级消保委、市场监管局对全市 14 家健身会所进行集体约谈和行政指导，并要求企业签订《预付式消费服务承诺》。此次约谈引发了强烈反响，受到了社会的广泛关注，《中国消费者报》等媒体予以报道。

4.建立全市首个老年消费教育示范点。在前期调研考察的基础上，经过一年多时间的培育，2019 年 8 月 12 日，铜陵市首个老年消费教育示范点在义安区教体局老龄委挂牌成立，并先后多次开展消费教育活动。

创优消费环境，强化措施落实，开展放心消费创建工作

消费环境建设是改善民生的重要方面，放心消费创建工作是营造良好消费环境的有力抓手和重要方式。铜陵市高度重视该项工作，将放心消费创建工作提升到政府层面开展，形成了“三高、三多、两强化”的创建模式。并在《中国市场监管报》、《中国消费者报》等国家级报纸刊登宣传，在全省作经



预付式消费集体约谈

验交流发言,得到了高度肯定。

1.搭建创建平台。全市围绕打造“放心消费之城”的创建目标,积极创新工作理念,高强度推进放心消费创建工作,积极推动创建工作与民生工程、文明创建和市场监管工作相融合,将“放心消费创建工作领导小组”、“消费者权益保护工作联席会议”、“消费者权益保护委员会”组织机构的成员单位合而为一,形成统一的创建工作平台。

2.打造特色示范街区。全市创建工作积极向基层、网络、乡村延伸,并成立了全省首个电商企业联盟。创建对象从企业(店)到打造放心消费示范行业、街区、景区、乡村、市场。自2017年创建工作以来,共培育参创单位1545家,认定县(区)级示范单位333家,市级示范单位50家,其中包括示范街区2条、示范景区1家、示范行业1个、示范乡村2家、示范市场1家。

3.落实线下实体店无理由退货。鼓励和倡导线下实体店无理由退货,是进一步营造安全放心消费环境,更好激发居民消费潜力的一项重要举措。全市24家企业遵循“政府大力鼓励和倡导企业自愿承诺、承诺即受约束”的原则,自愿做出线下实体店无理由退货的承诺,1家企业加入长三角异地异店退换货行列。

十四五时期工作规划

持续推进放心消费创建,积极融入满意消费长三角

截至2020年,铜陵市超额完成了“百千万”工程创建目标,十四五期间,将对接满意消费长三角,开启“放心消费在铜陵”创建提升三年行动计划,在增量的基础上,向提质拓面升级,一是延链补链,消费倒逼生产,以家用生活品、日用品等消费类产品为重点,引导“放心工厂”创建单位面向社会做出具体化特色化的承诺,在安装维修、售后服务等方面提供更优服务。二是推进放心消费示范行业建设。围绕与百姓生活密切相关的行业,如邮政快递业,联合行业主管部门,创建示范行业;三是打造示范商圈,商圈作为吃穿住用行等生活消费的集中地,开展创建工作对于提升老百姓的幸福感和获得感意义重大,下一步将围绕核心商业圈,按照“成熟一个,推进一个”的原则,打造示范商圈;四是持续推进乡村放心消费创建,丰富现有示范乡村的创建内涵,结合文艺下乡、村里夜校、广场宣传等村民喜闻



深入农村开展法律法规宣传

乐见的活动,真正让村民和村里经营户参与创建、支持创建,实现共创共享。

聚焦热点,加强监督,社会效益取得新提升

一是强化消费教育和消费引导。要坚持消费纠纷调解与消费教育并重,重视事前教育,引导帮助消费者更新维权理念,树立科学的消费观念,提高防范消费风险的能力。疫情防控期间,全市消保委针对不同的阶段,发布3条理性消费+科学防护的消费警示,其中《出门防护不松懈 复工不忘勤消毒》在“学习强国”平台刊登。十四五期间,将结合春节、中秋、国庆节以及重要节点和重点工作及时发布消费警示;二是进一步加强社会监督,关注时事热点,积极加强舆情监测,就消费者关注问题,及时向有关部门发出查询建议函,开展约谈。

创新手段,适应新趋势,注入维权工作新活力

一是组织认定“铜陵消费体验馆”,推动体验消费,着力打造具有铜陵文化特色的消费体验馆;二是丰富老年消费教育示范点活动内容,发挥其作用,联合消保委成员单位,开展老年消费教育、现场宣传等活动;三是发挥消保委成员单位对商品和服务监督职责作用。针对假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的经营信用缺失行为,进一步发挥成员单位联动作用,推动消费领域信用体系建设。

(铜陵市消保委)

宣城：

回顾
规划

探索消费维权协同发展 创建良好消费环境



开展3·15宣传活动

宣城市消保委紧紧围绕“满意消费长三角”行动,按照消费维权年主题要求,认真贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规,严格履职尽责,认真开展消费维权工作,切实维护消费者合法权益。

3·15 活动丰富多彩

参加百姓热线上线活动。每年3·15期间,宣城市消保委走进市电台《百姓热线》栏目直播室,向广大消费者听众介绍《消费者权益保护法》等维护消费者合法权益的法律法规,介绍消费维权知识。十三五期间,听众达1000人次。

召开消费维权新闻发布会。十三五期间,每年召开宣城市消费维权暨3·15活动新闻发布会,发布全市消保系统消费维权情况和3·15活动安排,公布了全市每年的十大消费维权典型案例,并就“3D”硬金饰品、汽车消费、预付(会员)卡消费等热点、痛点问题予以发布,邀请省内十多家主流媒体参加。

发布消费提示(警示)。“十三五”期间,市消保委联合有关部门结合消费者投诉情况,节假日前期在宣城日报、市局网站和市消保委网页上发布充值卡、“理性消费不扎堆,索取凭证好维权”、“双11”等消费提示、警示,引导消费者科学、理性消费。

发挥行业协会作用。宣城市消保委每年都会组织3·15国际消费者权益日大型广场纪念活动,发放消费维权宣传材料,开展现场宣传工作,营造浓厚的活动氛围。在宣城日报开设专栏,刊登宣城市消费维权工作情况介绍、典型案例、消费热点和消费提示;联合宣城电视台新闻频道、直播宣城、法治宣城等栏目制作消费维权系列报道;在全市公交车车载电视上循环播放放心消费创建公益广告,累计播放10000余条次;倡议经营户利用LED电子屏

幕,滚动播出标语、口号,宣传《消法》及消费维权年主题等内容;编印《老年消费教育指导手册》《消法》汇编等宣传材料,发放给消费者;全市各地通过短信、自媒体、微信公众号等方式强化宣传。

开展公开销毁假冒伪劣商品活动。为增强消费保护意识,警示、震慑违法制售假冒伪劣商品行为,每年3·15期间,宣城市有关部门集中开展了公开销毁假冒伪劣商品活动。销毁“两节”打假和抗击疫情联合双打行动中查获的假冒伪劣商品,涉及食品、劳保手套、洗涤用品、汽车零配件、建材、电子产品等,通过销毁活动进一步净化市场消费环境,保障和改善民生营造了良好的社会氛围。

开展“满意消费长三角”活动

为优化消费环境,推进消费维权长三角一体化协作机制,在消费纠纷处理、消费教育引导、消费维权协同发展等方面做了一些探索。

一是积极参加皖南七市消费维权区域一体化交流研讨会。“十三五”期间,宣城市消保委参加安庆市、黄山市、池州市召开皖南七市消费维权区域一体化经验交流研讨会,会上安庆、芜湖、马鞍山、铜陵、池州、黄山、宣城等七市交流了消费维权工作开展情况,共同签订了《消费维权区域一体化合作备忘录》,加强区域合作,实现维权信息一体化、维权政策一体化、维权工作精准化、消费维权便利化,在更大范围内保证维权客观公正公平,不留维权死角,进一步营造安全放心的消费环境。2020年12月,宣城市主办第五届皖南七市消费维权区域一体化工作交流研讨会,会上皖南七市共同签署民宿行业放心消费暨维权合作备忘录。二是成为环太湖毗邻城市消费维权协作会议的主力军。宣城市消保委每年参加在环太湖毗邻城市消费维权协作会议,交流各市消费维权工作亮点,商讨下一年环太湖年会主题及相关事项安排,研究加强协作组织建设。会上交流各地消费维权亮点、“满意消费长三角”创建等工作,商讨建立环太湖毗邻城市消费维权联盟组织“异地维权同城待遇”协作机制,推进“环太湖毗邻城市消费维权联盟消费教育基地”建设,制定“环太湖毗邻城市消费者异地投诉调处工作规则”,签订“环太湖毗邻城市消费者权益一体化保护合作协议”,着力解决跨区域消费投诉,助推“满意消费长三角”建设。三是联合环太湖城市共同发声。每逢中秋节、国庆和“双11”期间,环太湖八个毗邻城市共

同发声，结合近期及历年国庆期间的投诉情况，联合发布中秋、国庆和“双11”消费警示，提醒广大消费者，理性科学消费，谨防各类消费陷阱，倡导文明节俭的消费方式，提醒经营者要依法经营，诚实守信，切实履行保护消费者权益的第一责任人的义务，妥善处理消费者合理诉求，共同营造安全放心的消费环境。

消费环境建设工作稳步推进

一是稳步推进放心创建工作。自2017年以来，宣城市消保委依据省市放心消费创建工作要求，紧紧围绕“安全放心、服务放心、质量放心、价格放心、维权放心”主题，持续开展放心消费示范单位评选活动。创建活动宣讲、企业自主报名、基层单位推荐、企业资格审查、参创现场测评、大会讨论名单、社会公示监督。共评出市级示范单位60家，县区级示范单位481家，其中有6家企业获评省级放心消费示范单位。二是积极向兄弟单位学习考察放心消费创建工作。三是组织开展旅游景区儿童免票规则调查工作。随着经济社会的发展，以身高作为景区儿童免票的单一标准已不符合未成年人成长规律，宣城市消保委联合各县（市）区消保委开展旅游景区儿童免票规则调查，积极向旅游景区宣传儿童免票身高与年龄兼顾的规则，倡议旅游景区进一步提升服务品质、改善消费环境、激发消费潜能，吸引更多消费者到我市旅游，加快旅游产业高质量发展。四是积极开展安徽伴手礼评选活动。为打响“安徽品牌”，激发消费者对安徽的情感认同、记忆联想和价值消费，宣城市消保委积极组织参加，推荐26件商品参与安徽伴手礼评选活动。通过企业自愿申报、初评筛选、入围评测、优选评测等环节，邀请相关知名专家学者作为评审专家，以及网上投票，全省共评选46件商品为安徽伴手礼。五是积极开展消费教育知识宣传活动。十三五期间，市消保委组织多次开展消费教育知识进企业活动，对200余家商户开展消费者权益保护法律、法规等知识的培训，进一步引导企业增强自律意识和诚信意识，增强消费者购买信心；在多所中小学校举办3·15普法宣传知识讲座，以集中授课、发放宣传单、图片、漫画等寓教于乐的形式向同学们宣传了消费者权益保护、食品安全等法律法规方面的知识；宣城市消保委会同有关部门及乡镇政府开展消费知识进社区、进乡村。为消费者“送法律、送知识、送服务”，重点围绕与消费者密切相关的电视购物、老年保健品、明星代言、“三无”产品以及电信服务、家电维修等领域进行现场授课，向消费者如何辨别真假商品，普及消费维权法律知识。发放各类消费维权及放心消费创建宣传资料5000余份。六是积极动员企业参加消费体验馆评选工作。为推动定制



现场接受消费者咨询投诉

消费、体验消费、智能消费、时尚消费，激发市场主体的积极性，挖掘消费者需求，完善商品的设计与质量，让消费者在体验中充分了解企业文化，感受商品品质，提振消费信心。宣城市消保委积极动员企业参加“安徽消费体验馆”评选活动，安徽省绩溪胡开文墨业有限公司和中国宣纸股份有限公司分别上报徽墨体验馆和宣纸体验馆，并顺利通过省消保委组织的“安徽消费体验馆”考评组一行两个体验馆的现场测评。

“十四五”工作规划

推进长三角地区消费者权益保护工作一体化

一是建立消费体验馆。为推动“满意消费长三角”行动在宣城市深入开展，经环太湖毗邻城市消费维权协作组织八个成员单位同意，拟建立宣城市“环太湖毗邻城市消费体验示范基地”。二是谋划签署消费维权合作协议。谋划与长三角毗邻城市签署行业消费维权合作备忘录，共同维护消费者的合法权益，以放心消费促进行业健康发展。三是进一步形成区域消费维权合力。按照突出优势、信息共享、联动实施原则，进一步形成区域消费维权工作合力，不断提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，实现长三角地区消费者权益保护一体化。

进一步加强消费环境建设

一是深入推进放心消费创建提质扩面，在行业、商圈、景区开展放心消费创建，由点向线向面推进，做实做细放心消费创建工作。二是深化无理由退货承诺活动，引导大型商超、跨市（县）连锁、厂方直营店等开展无理由退货承诺活动和“厂商一体”无理由退货承诺试点。三是强化消费教育和消费引导，加强《消法》、《条例》的宣传教育，推动市场主体履行主体责任，适时发布消费警示，提升消费教育质量，引导消费者合理选择、科学消费。

（宣城市消保委）

池州：

回顾
规划

加强消费者权益保护 构筑品质消费环境

“十三五”工作回顾

消费教育引导工作不断深化

围绕消费维权年主题,利用 3·15 宣传月、消费教育进校园、老年消费教育等载体,开展消费维权普及宣传,倡导经营者依法诚信经营,引导全社会树立智能、绿色、健康、安全的消费观念,积极营造拉动消费的良好社会氛围。“十三五”期间,全市共开展现场消费教育引导活动 110 场次,新印发宣传资料 50000 余份,发布消费警示 80 余条。

一是组织开展 3·15 纪念活动。每年 3·15 期间,市消保委、市市场监管局联合召开 3·15 新闻发布会,发布消费维权工作报告、典型案例等;举办大型现场咨询服务活动及 3·15 消费维权知识网上答题竞赛等系列活动。五年来,共召开新闻发布会 5 次,举办消费维权知识网上答题竞赛 4 次,活动期间累计接受消费者咨询达 8000 余人次,发放各类宣传资料达 15000 余份。二是开展系列消费教育宣传活动。开展“品质消费教育乡村行”活动,组织全市各级消保委“送法律、送知识、送服务”三下乡;开展校园消费教育工作,采取多媒体课堂实例讲解、课外现场实践等方式,指导青少年学生树立科学健康消费观念;开展老年消费教育宣传月活动,引导老年人科学理性消费。三是开展专项行动优化消费环境。相继开展了“凝聚你我力量、共建三优池州,让消费更温暖”系列公益活动和“制止餐饮浪费行为、培养良好节约习惯”专项行动,通过开展消费维权知识宣传咨询活动,发布消费警示提示,推进诚信经营、放心消费创建行动及文明餐桌行动、“光盘行动”,向社会传递温暖,推动形成互谅互让、温暖贴心的消费环境。四是推进老年消费教育示范点建设。在池州老年大学建立“老年消费教育示范点”,依托示范点将老年消费教育纳入全市重点消费教育计划中,按照培训计划定期举办消费教育讲堂,辅以宣传材料、消费体验活动等多种载体,引导老年人防范欺诈、健康消费,全面提升老年消费群体消费维权水平。五是发布消费警示提示。全市各级消保委根据节日特点、投诉热点等,及时发布各类消费警示提示 110 余条。其中,市消保委发布元旦、春节、五一、六一、食品安全、疫情防控等消费警示共 60 余条。



“让消费更温暖”公益活动

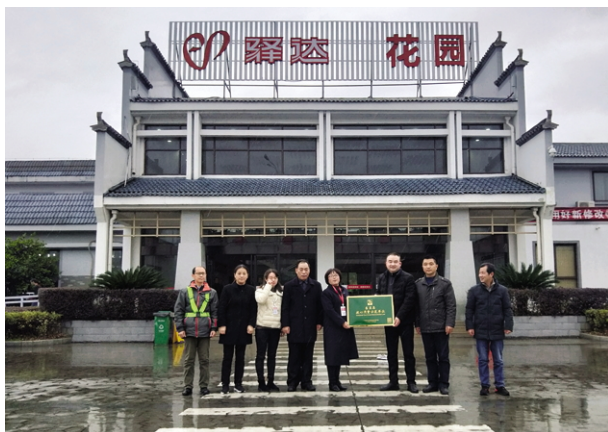
消费纠纷调处工作不断加强

市消保委始终坚持把群众满意作为消费维权工作的出发点和落脚点,持续完善纠纷调解处理机制,做到投诉举报“件件有着落、事事有回音”。“十三五”期间,全市各级消保委累计受理消费者投诉 2444 件,解决 2400 件,为消费者挽回经济损失 295.3 万元,接待来访和咨询 18581 人次。特别是 2020 年新冠肺炎疫情期间,全市各级消保委全力以赴做好疫情防控及涉疫投诉处置工作,共接到相关投诉 416 件,接待来访咨询 1530 余人次。

放心消费创建活动不断推进

2018 年以来,池州市消保委从安全、质量、价格、服务、维权放心五个维度开展放心消费创建活动,引导生产经营者诚信守法经营,不断提高产品质量、品质,提升消费者满意度和获得感。截至 2020 年底,全市累计创建省级“放心消费示范单位”1 家、市级“放心消费示范单位”38 家、县级“放心消费示范单位”428 家。

一是坚持“一地一特色”,以示范引领创建。立足地区实际,确立点、线、面递进式创建思路,按照“一地一特色,一县一亮点”的要求,推动旅游、电子商务、汽车维修、食品药品、交通运输等重点领域或行业示范创建。开展放心农贸市场创建,按照“便利化、现代化、一站式购物”标准完成主城区 15 个农贸市场升级改造;启动家居建材销售行业放心消费创建,引导行业协会 39 家成员单位集体参与创建。东至县结合实际,将高速公路服务区纳入创



放心消费创建督查

建当中,开展“放心消费进交通”活动;石台县将放心消费创建与脱贫攻坚结合,积极引导创建企业落实社会责任,助力脱贫攻坚。截至目前,全市实际培育发展放心消费参创单位 1610 家,乡村经营者参创 1132 户,覆盖全市 80%以上行政村(居)。二是加强区域协作,推进“满意消费长三角”建设。成立长三角一体化工作领导小组,统筹协调、整体推进“满意消费长三角”建设工作,参与皖南七市消费维权区域一体化和长三角地区消费者权益保护工作一体化建设,推动 16 家景区响应儿童免票兼顾身高龄的规则,1 家企业加入“长三角实体店异地退换货联盟”。三是试点先行,推进线下无理由退货再升级。开展放心消费景区创建,在九华山风景区整体试点推进线下实体店无理由退货承诺活动,着力打造长三角地区首选休闲度假胜地、文明旅游核心区、质量旅游样板区。首批已有 80 余家经营户自愿参与承诺,承诺无理由退货时限均不少于 7 日,承诺商品包括玉器珠宝、旅游工艺品、服饰服装、土特产等。截至目前,全市共有 302 家企业参加线下实体店无理由退货承诺,全方位覆盖大型商场、超市、零售企业等日常消费品领域。四是以党建促创建,探索开展放心消费示范街创建。开展“党建+放心消费”主题宣传月活动,推动经营者做到诚信经营、文明经营。通过“亮身份、亮承诺”,把贵池区蓉城路建材商业街打造成该市放心消费一条街,街区内 48 户企业参与创建。

社会监督作用不断强化

全市各级消保委以社会监督为抓手,切实做到了以监督促整改、以监督促规范、以监督促维权,为保护消费者权益不受侵害发挥了重要作用。一是积极开展专项调查和点评、评议,及时向有关部门反映消费者的意见和期望,为相关政策的制定提供了参考。五年来,市消保委在全市范围内开展家用汽

车消费状况、网络消费、预付式消费、放心消费创建和老年消费等调查 6 次,调查结果均形成了评议报告,收到了良好效果。针对调查的问题,或约谈经营者,或向经营者发出查询函,建议经营者纠正和强化社会责任意识。二是发挥建议、查询职能。针对维权工作中遇到的问题,向有关部门查询、建议,促进整改。

2016 年以来,全市各级消保委共发出各类建议查询函件 15 份。其中,市消保委发出建议查询函件 7 件,均得到了及时回复。三是开展消费体察活动。组织新闻媒体和消费者代表,深入天方茶苑超市、葡萄园大酒店等放心消费示范企业进行消费体察,实地了解和亲身体验食品安全、检验检测、生产销售等环节及要求,提振消费信心。

2020 年,由市消保委推荐申报的“徽农牌石台晒米”成功入选“2019 安徽特色伴手礼”名录;推荐安徽国润茶业有限公司、天方茶业股份有限公司 2 家企业申报“安徽消费体验馆”。四是加强消费维权志愿者建设。印发《关于进一步加强消费维权志愿者队伍建设的通知》,建立发展消费维权志愿者队伍常态化机制,定期组织志愿者开展消费教育、消费体验、调查评议等消费维权工作。

消保委组织建设不断夯实

2018 年 7 月 10 日,池州市消费者权益保护委员会成立暨第一届一次全委会会议召开,标志着市级消保委组织机构建设全面完成。同时,市消保委指导、督促各县区建立和完善消保委组织,截至目前,全市消保委组织机构基本健全,共有县区级消保委 5 个,建立消费维权服务站 621 个。

“十四五”工作展望

进一步推进放心消费创建工作。按照省消保委部署,大力推进放心消费创建及放心消费创建进乡村活动,做好放心消费示范单位认定工作。进一步推进“满意消费长三角”建设及线下实体店承诺无理由退货工作,提升消费者的满意度、获得感。

进一步深化消费教育引导。围绕网络、老年、农村、金融等消费领域,聚焦预付费跑路、保健品虚假宣传等信用严重缺失问题,持续广泛开展“三送五进”等系列消费教育活动。

做好消费纠纷调处等日常工作。按照市局及省消保委目标任务考评方案,积极做好各项工作。做好日常消费者投诉、咨询的受理工作,按时报送报表、分析和典型案例。及时根据投诉热点发布消费警示提示。

(池州市消保委)

黄山：

回顾
规划

履职尽责 优化环境 开创消费维权新格局

“十三五”时期，黄山市消保委在省消保委、市市场监管局的坚强领导下，聚焦消费领域，攻坚克难，砥砺前行，各项工作平稳驶上快车道，现将工作亮点梳理介绍如下：

积极履职尽责，开创消费维权新格局

完善“诉调对接”机制。在织密全市消费维权网络的基础上，继续探索多元化维权机制，深入推进“投诉和解工作机制”、“中消协网购投诉直通车消费纠纷处理机制”等机制；与行业协会建立联席制度并建立投诉维权联络站；针对集体维权、难点维权致力于探索非诉讼和诉讼机制相结合、加强调解工作与审判工作相衔接、将调解途径和诉讼途径进行相统一，从而依法妥善处理消费者权益纠纷，保护消费者的合法权益、维护社会经济秩序。运用该机制，及时高效处理了房屋层高不足群体维权案等。

加强区域化交流。以“满意消费长三角”活动为契机，主动加强与长三角、皖南片等周边地区的交流合作，不断提升消费维权工作水平。签署皖南七市《消费维权区域一体化合作备忘录》，参加每年一次的皖南七市消费维权区域一体化经验交流研讨会；签署杭州都市经济圈城市《关于建立都市经济圈内消费者信得过单位评审办法的备忘录》，积极融入杭州都市圈；加入长三角消保委联盟，响应《关于完善儿童免票规则的合理化建议》，组织黄山风景区、西递、宏村等22处景点景区签订儿童免票责任书。

推动跨境化合作。2019年10月中旬，由中国威海市消费者协会和韩国仁川消费者联盟分别牵头，倡议中国部分旅游消费城市和韩国消费者联盟下属八个城市的维权组织，共同成立“中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟”。成员单位聚焦推动消费投诉纠纷化解、加强跨境旅游消费知识宣传、助推旅游消费领域信用体系建设、建立常态化会商联络机制、开展旅游景区跨境联合推介等五项内容开展合作，推动消费维权更便捷。

优化消费环境，稳步推进放心消费示范单位创建



为放心消费示范单位授牌

黄山市放心消费创建工作既注重地方特色，积极扩大创建影响力和覆盖面，又注重品质把关，努力提升放心消费示范单位含金量。坚持政府主导、部门协同，市消保委、市市场监管局共同牵头，各有关部门各司其责、协作配合，共同推动创建工作深入开展。

突出消费五大领域开展创建工作。根据《黄山市人民政府办公厅关于转发〈全面开展“放心消费在黄山”行动方案〉的通知》（黄政办秘〔2018〕59号）文件精神，黄山市放心消费创建工作大力引导全市商店、餐饮、景区、公用企业、金融业等五类消费环节经营者积极参与放心消费单位创建。2017年放心消费创建工作开始试点至2020年，全市参创企业近千余家。目前已认定首批省级放心消费示范单位4家，拟推荐第二批省级放心消费示范单位7家。已认定市级放心消费示范单位（前四批）101家，已认定县级放心消费示范单位近493家。其中认定放心商店187家、放心餐饮店139家、放心景区（旅行社）36家、放心公用企业52家、放心金融业83家、其他类97家。

延伸创建视角，放心消费创建工作向乡村拓展。持续开展“放心消费创建进乡村”活动，利用户外显示屏播放宣传标语、悬挂宣传横幅、在村居设置消费咨询台，发放宣传资料等多元化、立体化的宣传方式营造浓厚创建氛围，提高农村消费者对创建的知晓度，引导农村消费者科学、理性、文明、适度消费，倡导经营者诚信经营。黄山市行政村（社区）共716个，自放心消费进乡村活动开展以来至

2020年12月,放心消费创建进乡村654个,进乡村覆盖率达91.3%,乡村参与创建的经营户数近千家。陆续开展进乡村活动百余次,共发放宣传资料等共计近30000份,接受农民消费者咨询近1500次。

丰富活动载体,加强放心消费宣传。搭载“品质消费乡村行”、“3·15纪念活动”、“食品安全宣传周”等活动,联合放心消费创建成员单位开展大型现场活动、消费者体验活动,多次走进媒体直播,形式多样地宣传放心消费创建内容。与媒体合作开播《小孟看市场》、《12315消费维权热线》栏目,通过主流媒体加大推广宣传力度,传播正能量,提升经营者、消费者对放心消费创建活动的认同度和参与度,积极构建有利于社会各界广泛参与和开展监督的创建氛围,凝聚社会共识,形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围。

适应新常态,加强消费教育和社会监督

加强消费教育引导,努力提高消费维权能力。宣传《消法》《条例》等法律法规,广泛宣传消费者权利、消费纠纷争议解决的途径,提高消费者自觉运用法律武器保护自身合法权益的能力。大力宣传经营者的义务、侵害消费者权益承担的法律责任,增强经营者诚信守法意识。强化新消费理念的宣传引导,按照生态文明建设的要求,积极倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费理念和消费方式。丰富消费教育引导的形式,广泛运用互联网、手机等新媒体,用群众喜闻乐见的形式,提高消费教育引导工作的成效。

整合社会资源,不断强化社会监督。在建设好自身维权平台的基础上,增强消费维权社会合力,形成大维权、大调解的社会治理格局。发挥保护消费者合法权益的共治作用,建立消保委组织与行政

执法部门的协作配合机制;建立与司法部门的衔接机制,推进消保委调解与其他争议解决途径更好的对接。发挥消保委的监督作用,充分发挥社会各领域维权志愿者的作用,形成保护消费者权益的强大力量。加强与新闻媒体的合作,披露侵害消费者合法权益的典型案例,营造消费维权的良好氛围。发挥企业和行业组织的自律作用,积极督促诚信单位、放心消费示范单位履行保护消费者合法权益的社会职责,发挥消费维权联席会议制度等工作机制的作用。

“十四五”工作计划

“十四五”期间,市消保委将深入贯彻落实党的十九届五中全会和省委十届十二次全会精神,适应推进国家治理体系和治理能力现代化的形势要求,加强队伍能力建设、注重消费维权的基础建设、注重消费环境的整体推进。通过健全消费者维权机制、消费领域信用体系、消费纠纷多元化解体系、消费教育引导宣传等,营造安全放心的消费环境。

夯实组织队伍建设,强化社会监督

一是指导基层消保委加强秘书处建设,促进基层落实履职保障。建立消费维权知识讲堂,提升维权工作人员维权水平。二是建立完善志愿者队伍,发展壮大消费维权力量。三是继续加强与市中级人民法院合作,推进消费纠纷多元化解机制。四是加强与消保委成员单位合作,提升消费维权合力。

强化消费宣传和消费引导工作

一是围绕消费维权年主题,办好3·15国际消费者权益日纪念活动。二是持续与黄山广电台合等媒体做好12315消费维权热线节目。三是组织消费维权“五进”活动,扩大消保委组织影响力,提升消费者信任度。四是继续巩固老年消费教育基地,拓展农村消费教育点。

深入推进“满意消费长三角放心消费在黄山”行动。对标对表,立足于补短板、强弱项、促提升,精心谋划制定“放心消费在黄山”创建提升行动计划。进一步推深做实放心消费创建活动,以“五个放心”为统领,深入开展放心消费创建三年提升行动,重点在景点创建、示范街区、特色商品、徽州民宿、工厂直营、电商平台、乡村社区、区域示范等八大消费领域,全面推进实施“放心消费工程”。

(黄山市消保委)



帮助消费者识别假货

宿松：

回顾
规划

理念更新促工作发展 趁势有为立消保新功

2020年,宿松县消保委系统按照省市消保委工作部署,紧紧围绕年消费主题“凝聚你我力量”的消费理念,认真履职尽责,扎实有效地开展各项工作。为维护全县消费者合法权益,作出了应有贡献,各项主要工作斐然。

挽回经济损失 147 余万元

2020年以来共受理投诉举报1654多件,其中投诉497件,实现了接听率95%以上,处置率100%的工作目标。到目前为止挽回经济损失约147万多元,特别是在保健品消费中成功为老年人张某某挽回经济损失19250元,在叶某护肤品投诉等案件给消费者挽回损失4万元。重点抓好食品、药品消费投诉纠纷、汽车销售、假冒伪劣商品、老年人保健品、预付卡销售、农村净水机等消费投诉,特别是危及消费者人身安全、影响恶劣、损害消费者权益严重的问题做到快速反应及时处理。

抗击疫情坚守阵地

自2020年春节疫情防控期间以来,12315中心全员上岗他们克服各种困难,牢牢守住阵地,使每一个咨询、投诉、举报,件件有着落、事事有回应。春节期间按县委、县政府要求全员上岗不休一天,全体人员克服困难、舍小家为大家,做好特殊时期消费者的娘家人。正月初一、初二正值疫情最为紧张时期,中心每天受理投诉、举报近百起,通过耐心接听、妥善处置,积极回应社会关切。县市场监管局执



召开消保委主任会议

法机构更是全力配合,依法查处全市首例高价出售口罩案,并被省局列入第一批防疫物资查处案件予以通报,有力打击违法行为,保护消费者合法权益。

为稳定市场,防止商家哄抬物价和伪劣商品冲击市场,确保消费者合法权益不受侵害,县消保委加大与电视台的合作力度,通过新闻报道的方式,宣传有关消费者权益保护方面的法律法规和行业标准,曝光假冒伪劣商品,在增强消费者维权能力的同时,引导企业切实履行维护消费者合法权益的社会责任,极大提高了县消保委的社会认知度和影响力,同时县消保委开展了新《消法》进机关、进学校、进乡村和社区、进企业、进商场等“六进”活动。此外县消保委秘书处编印了《消法》、放心消费创建、七日无理由退货等宣传材料1000多份,向多所学校、多个社区、村委会和有关企业及消费者免费发放。

积极作为引导市场消费

宿松县消保委秘书处在融媒体及部门网站发布消费警示,联合食药、物价执法人员加强市场检查,强化处置措施,及时有效应对突发情况,尽力为消费者减少损失。县消保委秘书处2020年组织市监局、农业农村局、城管局、公安、等召开3.15纪念发布会。各相关职能部门同时开展市场专项检查,出动执法车辆6辆,集中销毁假冒伪劣物资,涉及6大类196种,货值金额134531.7元,有力打击了侵害消费者合法权益的行为,对违法商家起得震慑作用,同时还开展了消费教育进机关、进学习、进企业、进社区、进农村的五进活动,宣传社会正气,引导如何理性消费,安全消费、有力推进全县消费市场健康发展。

四是放心消费工作持续推进。宿松县市监局和消保委秘书处在全县开展放心消费创建工作,制定了工作方案,由基层站、所宣传鼓动企业自愿申报,基层站所推荐,部门审核等程序,2020年评选出25家企业获得了县级放心消费示范单位,1家申报市级放心消费示范单位,1家正在申请省级示范单位,

为加强诚信体系建设,营造安全放心的消费市场环境起到示范带头作用。

五是线下实体店七日无理由退货工作有声有色。县消保委在全市中率先推动线下实体店七日无理由退货相关工作,市监局和消保委秘书处邀请了11家大型企业,召开了宿松县线下工作推进会,宣传并部署了相关工作,目前全县有8家企业通过申请,规范了经营者经营行为,确保商品质量,为推动宿松县放心消费作出贡献。

六是 ODR 企业创建工作方兴未艾。按照省12315 中心统一部署,积极开展 ODR 企业创建工作,9月26日12315 中心邀请县公共服务企业11家,召开了在线消费纠纷解决(ODR)企业工作部署培训和推进会,目前已有4家参加了此项工作。

七是消费维权机构日臻完善。在宿松县委县政府正确领导和县消保委、县市监局、财政局等部门领导的关心和支持下,消费维权机构建设有了质的飞跃,实现了“五有”模式,即:有机构,整合了宿松县市监局12315 举报中心与消保委秘书处实行两块牌子一套人马合署办公后,县消保维权机构更加完善了。有人员,县政府按照消费维权工作实际和县市监局工作意见,专题发文同意县消保委所属机构可通过购买服务方式补足人员,县市监局和消保委秘书处积极作为,按县政府要求与人社部门对接,通过购买服务方式公开考录14名消费维权工作人员,已完善一切手续,全部派驻相关岗位。有经费,按县消保委章程要求,消保委秘书处财务独立核算、单独供给,市监局和秘书处多措并举,努力争取,县财政给与了大力支持,将消保维权机构人员经费纳入县财政预算,并单设账户、保障供给。有办公场所,县市监局在办公用房非常紧张的情况下,安排了六间办公用房,建设了投诉举报大厅,并安排了接待、调处、值班等,极大的改善了办公条件,有利于消保委工作的开展。有制度:中心建设有岗位责任制,值守、保密、公示等六项制度,工作按规矩办,按制度办。并将消保工作发展纳入“十四五”规划,这让我们更有信心做好全县的消费维权工作。

回顾“十三五”,县消保委系统全体同志在县委、县政府正确领导和相关部门大力支持下,完成了各项工作任务,为全县社会经济健康发展作出了应有努力。展望“十四五”,全县消保系统将团结一



约谈企业督促整改

心、再接再厉,乘势而上全面开创消保维权工作新局面,为建设美好宿松作出新的更大的努力。

一是加强消法的宣传,引导消费者合理健康消费。二是通过整理和分析,对投诉较多企业进行必要沟通交流,帮助违规企业限期整改,发布消费警示,对不落实整改企业通过媒体公开曝光、对涉嫌违法企业移交行政部门立案查处,通过以上手段来规范企业合法经营,更好的保护消费者合法权益。三是加强消费者投诉举报处置工作,与皖南七市加强合作,特别是群体投诉和投诉众多事件,及时与成员单位的沟通交流,争取把消费纠纷和矛盾及时化解,为政府排忧解难。四是继续加强放心消费创建、七日无理由退货、ODR 企业等创建工作,努力打造放心消费示范街、示范乡镇,创建宿松县示范社区(村)。促进开放型经济高质量发展,实现从职业创新到政府主导、制度管理的转变。让消费者敢于消费、放心消费,让放心消费创建工作助力经济更好发展。五是积极同相关部门对接协助省消保委开展公益诉讼工作,完善义务调查员招募工作等。六是突出重点,进一步加强对商品和服务的社会监督,组织义务调查员开展消费调查、消费评议等活动,每年开展不少于一次的部分行业消费者满意度调查。七是综合利用成员单位的优势,进一步做好投诉处置工作,提高保护消费者合法权益的能力。八是继续抓好基层“一会两站”的巩固和完善工作,使其功能得到进一步发挥,加强对全县“一会两站”工作人员的业务培训工作。九是按照省、市监局和省消保委的工作要求,结合实际继续加大放心消费创建工作。十是完成政府和上级主管部门交办的其他工作。

(宿松县消保委)

新年消费健康放心上

春节临近,商家各类促销繁多,聚会、出游、购物消费将迎来高峰。安徽省消保委提醒广大消费者在消费时一定要把健康放在首位。

游:尽管国内疫情稳定,消费者还是要注意疫情防控,选择低风险的地区旅游,提前了解景区的有关要求,旅游过程中要如实申报个人真实信息,做好个人防护措施,配合景区及相关场所的疫情防控工作安排。事先一定要签订旅游合同,明确双方的权利和义务,特别要注意其中的违约责任约定,以免产生不必要的纠纷。

购:过年集中采购消费品是必须的,但现在商业物流都十分便捷,消费者可以按需购买,特别是食品最好是即买即食,避免不当存放导致的污染和浪费。

近日,多地冷链食品检出核酸阳性,消费者购买冷链食品一定要慎重,购买可以溯源的食品。12月10日“安徽冷链食品追溯平台”已上线运行,消费者一定要正规商家购买有追溯码的商品,扫描追溯码就可以查看食品输出国家或地区、核酸检测抽检报告等信息。



食:节日餐饮,不论是外出就餐还是家庭聚餐,要适量饮食,崇尚节约,养成健康节约消费习惯,自觉抵制“舌尖上的浪费”。做到食物多样化,注意膳食平衡。拒食野生动物,不要购买、食用有关部门明令禁止或来历不明的食物。

礼:走亲访友,保健品成为人们喜爱的礼品。但是要注意保健食品不是药品,有适宜人群和特殊食用条件。要在信誉好的销售场所或购物平台购买,要查看包装上“蓝帽子”标识和保健食品批准文号,同时还应注意食用者和包装上标明的适宜人群是否一致,不要听信虚假、夸大宣传。依据相关规定,保健食品标签必需有“保健食品不是药品,不能代替药物治疗疾病”的警示语。

最后,祝广大消费者过一个健康快乐的新年!

(消费指导部)



安徽省消保委 2020 年投诉分析报告

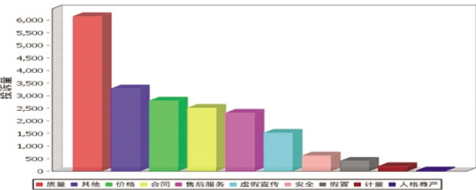
2020 年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 19881 件,已解决 19412 件,解决率 97.64%,为消费者挽回经济损失 3267.13 万元,共接待消费者来访、咨询 85215 人次。

下表为 2020 年与 2019 年投诉对比情况

项目	2019 年	2020 年	变化幅度
受理数(件)	13881	19881	↑43.22%
解决数(件)	13262	19412	↑46.37%
挽回损失(万元)	3915.92	3267.13	↓16.57%
加倍赔偿案件(件)	32	23	↓28.13%
加倍赔偿金额(元)	91548	19398	↓78.81%
来访咨询(人次)	158336	85215	↓46.18%

一、投诉性质分析

根据投诉性质分析(如图所示),质量 6153 件,占 30.95%;其他 3287 件,占 16.53%;价格 2806 件,占 14.11%;合同 2518 件,占 12.67%;售后服务 2320 件,占 11.67%;虚假宣传 1527 件,占 7.68%;安全 623 件,占 3.13%;假冒 415 件,占 2.09%;计量 202 件,占 1.02%;人格尊严 30 件,占 0.15%;其中,质量、其他、价格、合同、售后服务占据了消费者投诉的前 5 名。

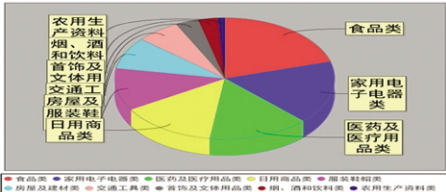


项目	2020 年	比重	2019 年	比重	比重变化
质量	6153	30.95%	5429	39.11%	-8.16
其他	3287	16.53%	1819	13.10%	3.43
价格	2806	14.11%	763	5.5%	8.61
合同	2518	12.67%	1993	14.36%	-1.69
售后服务	2320	11.67%	2209	15.91%	-4.24
虚假宣传	1527	7.68%	927	6.68%	1
安全	623	3.13%	329	2.37%	0.76
假冒	415	2.09%	230	1.66%	0.43
计量	202	1.02%	156	1.12%	-0.1
人格尊严	30	0.15%	26	0.19%	-0.04

二、投诉商品分析

根据投诉商品分析(如图所示),食品类 2467 件,占 12.41%;家用电子电器类 2022 件,占 10.17%;医药及医疗用品类 1781 件,占 8.96%;日用商品类 1722 件,占 8.66%;服装鞋帽类 1355 件,

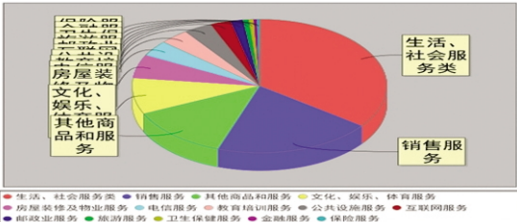
占 6.82%;房屋及建材类 1025 件,占 5.16%;交通工具类 778 件,占 3.91%;首饰及文体用品类 413 件,占 2.08%;烟、酒和饮料类 353 件,占 1.78%;农用生产资料类 113 件,占 0.57%;其中,食品类、家用电子电器类、医药及医疗用品类、日用商品类、服装鞋帽类占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2020 年	比重	2019 年	比重	比重变化
食品类	2467	12.41%	906	6.53%	5.88
家用电子电器类	2022	10.17%	2032	14.64%	-4.47
医药及医疗用品类	1781	8.96%	157	1.13%	7.83
日用商品类	1722	8.66%	947	6.82%	1.84
服装鞋帽类	1355	6.82%	1215	8.75%	-1.93
房屋及建材类	1025	5.16%	883	6.36%	-1.2
交通工具类	778	3.91%	784	5.65%	-1.74
首饰及文体用品类	413	2.08%	346	2.49%	-0.41
烟、酒和饮料类	353	1.78%	208	1.5%	0.28
农用生产资料类	113	0.57%	53	0.38%	0.19

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 2762 件,占 13.89%;销售服务 1582 件,占 7.96%;其他商品和服务 1008 件,占 5.07%;文化、娱乐、体育服务 690 件,占 3.47%;房屋装修及物业服务 447 件,占 2.25%;电信服务 304 件,占 1.53%;教育培训服务 289 件,占 1.45%;公共设施服务 280 件,占 1.41%;互联网服务 208 件,占 1.05%;邮政业服务 119 件,占 0.60%;旅游服务 59 件,占 0.30%;卫生保健服务 46 件,占 0.23%;金融服务 34 件,占 0.17%;保险服务 24 件,占 0.12%;其中,生活、社会服务类、销售服务、其他商品和服务、文化、娱乐、体育服务、房屋装修及物业服务占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2020年	比重	2019年	比重	比重变化
生活、社会服务类	2762	13.89%	1952	14.06%	-0.17
销售服务	1582	7.96%	940	6.77%	1.19
其他商品和服务	1008	5.07%	774	5.58%	-0.51
文化、娱乐、体育服务	690	3.47%	707	5.09%	-1.62
房屋装修及物业服务	447	2.25%	490	3.53%	-1.28
电信服务	304	1.53%	395	2.85%	-1.32
教育培训服务	289	1.45%	201	1.45%	0
公共设施服务	280	1.41%	220	1.58%	-0.17
互联网服务	208	1.05%	251	1.81%	-0.76
邮政业服务	119	0.6%	192	1.38%	-0.78
旅游服务	59	0.3%	89	0.64%	-0.34
卫生保健服务	46	0.23%	49	0.35%	-0.12
金融服务	34	0.17%	32	0.23%	-0.06
保险服务	24	0.12%	58	0.42%	-0.3

四、热点难点问题

2020年因受新冠肺炎疫情影响,投诉数据较去年增长了43.22%,增幅较大。食品类、医药及医疗用品类投诉位置上升较快。各类防疫物资的质量、价格问题也是上半年投诉的重点,随着疫情稳定后,各类投诉量趋于平稳,恢复到原来正常水平。

医疗物资投诉量突出

2020年受新冠肺炎疫情影响,安徽省各级消保委共受理医药及医疗用品类投诉1781件,占投诉总量的8.96%,较去年的157件上涨了10倍之多,消费者反映的主要问题包括,一是口罩、酒精等防护用品质量参差不齐,或以次充好、以假乱真,多数消费者反映购买到假冒“飘安”商标口罩。二是反映价格过高,或没有明码标价等,扰乱市场秩序,损害消费者权益。

2020年2月1日,安庆市大观区消保委接到消费者反映,其在安庆某药房购买了4袋口罩,怀疑口罩来源不正规。经大观区消保委联合区市场监管局查明,2020年1月23日,经营者接受上门推销方式采购了一批口罩,并不能提供该批产品的符合法定条件的检验机构出具的检验报告或者由供货商签字或盖章的检验报告复印件。经营者虽积极配合执法检查、调查,但在疫情防控期间销售防护作用不明的口罩,造成较大的社会危害后果和不良影响。最终,依据相关法规,大观区市场监管局对经营者予以从重行政处罚。

消保委提醒经营者,国家特殊时期,守法经营才是生存之本,不要为了一点蝇头小利损失了诚信,处罚记录在案,经营污点难除。

食品类投诉量跃升

今年食品类投诉量首次超过家用电子电器类,

比重明显上升,其中以食品质量问题比较突出。消费者投诉反映的热点问题有:所购食品外包装拆开后发现内部混有塑料甚至虫子等异物;购买的食物过了保质期、发霉变质,没有生产日期等情况。另一方面,一些消费者选择在饿了么、美团、京东到家等平台下单配送食品,订购果蔬,到货后发现缺斤少两等。

2020年6月,消费者陈某在马鞍山市和县某超市内消费20元购买了一袋散称小包装蛋糕,当日晚上食用时发现其中一袋蛋糕上有霉点,明显已变质。次日,消费者电话至消保委投诉,要求商家进行赔偿。县消保委接到投诉后,立即组织人员进行调查处理。经查看消费者提供的蛋糕及消费凭证,反映情况属实。该蛋糕外包装上标注的生产日期为2020年4月8日,保质期为6个月,虽然在保质期内,但凭肉眼就能看出有明显的灰绿色霉点。该超市负责人承认其所销售的蛋糕已霉变,表示愿意全额退款,但对消费者提出的赔偿要求不予接受,并称该食品未出保质期,发生霉变的主要责任应该是生产者而不是销售者。工作人员指出,在此事上,超市所销售的蛋糕肉眼能看到霉变霉点,明显不符合食品安全标准,消费者有权提出索赔,作为经营者,应当承担首付责任,不得推诿。经调解,经营者为消费者退货并赔偿1000元。

消保委提醒经营者,在日常经营中要加强对售卖商品的巡检工作,避免货架上出现过期霉变商品,也要核对促销商品的价签及收银系统,避免出现错收费现象。消费者在遇到此类问题,保留好证据及时投诉维权。

价格类投诉量猛增

全省消保委全年受理价格类投诉2806件,占受理投诉总量14.11%,是去年的763件的3倍多。因受新冠病毒疫情直接影响,价格投诉主要集中在口罩、酒精、消毒液、蔬菜等消费品上。其中口罩价格投诉尤为突出,防护用品前期被消费者抢购,商家库存缺货,导致消费者无法购买;个别商家囤积居奇,故意以进价高为由高价售卖防疫商品。还有消费者反映接近春节假期,蔬菜、豆制品等价格较平时购买价格高出很多。

宿州灵璧县消费者朱某称2020年1月24日在灵璧县某药房分别购买N95口罩5个、一次性口罩10包共计人民币195元,由于一次性口罩每包的价格比往期有所上涨,消费者朱先生认为该药房的口罩售价异常,要求按照未上涨的价格销售,退还多收的价款,遂投诉到灵璧县消保委。接到投诉

后,灵璧县消保委一方面及时联系消费者核实有关情况,了解消费者诉求,另一方面联系药店经营者,经核实,消费者反映情况属实,随即要求商家退还多收价款,最终,经营者同意退还消费者 68.5 元。

网络购物体验糟心

疫情高发期时,商场、超市等实体店无法复工,多数消费者购物方式从线下消费转为了线上消费。网购投诉的主要问题有:网购的产品质量有问题,商家宣传与实际不符,无货承诺有货售卖;网络购物订单集中造成发货延迟;物品运送过程中不注意防护致使挤压损坏,消费者退换货要求不能及时得到满足。

广东省消费者谢某 3 月 14 日在宿州市某网站购买一款名为“证件照制作 普通版”的应用,经过体验后察觉,该应用与其宣传界面所描述的并不一致,无法在微信小程序平台安装使用,因此在七天内提出了退款申请,但该平台以“退款需按照他们的流程先进行申诉,如果不是应用的作者没有进行售后,就无法退款”为由拒绝退款。省消保委接诉后转至宿州市消保委,经过市消保委积极联系商家,最终消费者的投诉得到了妥善解决。

芜湖市一位消费者向芜湖市消保委反映,其在某网站购买了一款电饭锅,因质量问题要求退货处理,其中涉及运费 19 元,但经营者收到货物后一直不确认退款,必须要消费者在平台中将退货原因改成“7 天无理由退货”选项才给退款。市消保委接诉后调查,消费者投诉属实。最终经调解,商家按照正常流程为消费者办理退款。

预付费消费易发群体纠纷

预付费消费一直广泛运用于消费者的日常生活中,给经营者带来了资金便利,留住了客源,也给消费者带来了优惠和方便。但某些经营者不善经营或者不讲诚信,收取预付款后关门跑路时有发生,让预付款消费成为了投诉的重灾区。尤其是今年因疫情原因,对实体店的经营影响巨大,采取预付费消费经营的企业,经营成本提高,没有消费客源,无法正常经营,只得关门歇业,而能否妥善处理好消费者的预付款问题,同样考验着企业的经营者。

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,向蒙城县消保委求助解决。县消保委接到投诉后查实,浴池于 2019 年 9 月至 2020 年 1 月期间,预售澡票 50591 张,涉及 529 位消费者,涉及金额

101182 元。因春节开始疫情,各项亏损严重,致使已售出去的澡票无法继续使用。经过县消保委分析研判,决定同步开展群众安抚解释和企业排忧解难工作,最终确定附近另一家浴池以 1.5 元/票的价格收购预售出的澡票,共协同兑换澡票 50511 张。

2020 年 10 月 12 日,宿松县消保委接到三为消费者代表的群体性投诉,反映其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,县消保委立即派孚玉投诉站现场核查,发现人去楼空,无法找到当事人,该健身房涉嫌欺诈消费者。消保委立即与市监局、公安局联系,通过联合执法,找到该健身房负责人曹某和经理石某后,认定该健身房存在欺诈行为,必须无条件全额退回消费者预交的 114500 元。经调解,该健身房退还消费者 20 余人会员卡费用计 114500 元,并建议市监局依据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条(四)项之规定,已将该企业列入异常名录。

未成年人网游充值退款难

疫情期间因为学校不能复课,全部改为线上教学,让自控力和认知能力欠缺的未成年人有更多机会接触网络,未经监护人同意进行网络游戏巨额充值、直播高额打赏等纠纷频发,引发消费投诉。

2020 年 4 月初,宿州市消保委接到消费者刘某投诉,称其 13 岁孙子在疫情期间用其手机玩游戏偷偷购买了游戏道具,前后共被扣费用 21000 余元。消费者认为该游戏扣费过程太过简单,多次大笔金额未经家长确认,游戏运营商存在责任,多次联系游戏运行商退款,但均未成功。接到投诉后,市消保委工作人员向投诉人了解情况,该游戏业务扣费形式较为简单,未成年人未经监护人允许多次大额支付游戏费用,最终导致家长大额财产损失,家长监管存在一定责任,但游戏运营商并未对未成年人进入游戏进行实名认证。宿州市消保委多次联系该游戏运营商,发现无法有效联系客服,后与深圳市消委会多次沟通,帮助消费者整理收集有效证据。在深圳市消委会和宿州消保委的通力协作下,经调解,运营商退还消费者 14500 元。

此类投诉调解中,无论网络直播、短视频还是游戏平台,如果在付费形式设置的比较简单,给未成年人充值提供了方便,当监护人发现时再要求企业退费,可能就会存在举证困难等实际问题,监护人对充值、打赏等行为提出异议,就需要尽量举出证据。比如从未成年人的习惯、监护人的工作生活情况、有无时间以及其他证据来佐证。

消保委在此提醒家长,对未成年人的监护责任不能忽视,尤其是在网课大范围普及的背景下,教导孩子如何利用网络,传递合理的消费观,是家长不可推卸的责任。

新车突发故障惹人烦

近年来,随着居民生活水平的提高,汽车消费市场越来越繁荣,伴随而来的汽车消费纠纷也逐渐增多,主要集中在汽车买卖合同、产品质量以及售后服务等问题上。

2020年6月30日,六安消费者吕某通过某品牌汽车官网购买一辆轿车,以“零首付”按揭付款方式支付购车款。7月初,消费者去4S店办理新车交接手续后,当日在4S店工作人员陪同下,驾驶新车前往车管所办理车辆上牌事宜,回4S店路途中发现车辆发动机故障提示灯亮起,工作人员告知可进行检测调整。消费者认为自己还未将车辆提回家,就出现故障,要求该店退换车或赔偿。但该店通过检测确定排除该故障只需更换一个价值100元左右的小型配件,且该车辆完成交付手续,出现故障可按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》给予免费维修处理。消费者无法接受4S店处理方案,与其协商不成,遂向六安市消保委投诉。六安市消保委接诉后,认真查阅购车合同以及新车交车单、新车售前检查单等书面材料,并组织双方两次现场调解,通过调解,双方达成一致:4S店为该车辆免费修理,保证车辆能够正常使用,并赠送消费者相关汽车产品及售后服务作为补偿。

消保委提醒消费者,家用汽车属于大件商品,购买时候一点要货比三家,所有经销商承诺赠送的全部要写入合同,以防发生纠纷无据可查。汽车发生问题后,不要慌张,依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》规定保修。

电视购物广告忽悠多

电视购物广告亟需加强监管力度。目前,电视购物存在的主要问题有:一些电视台夸大商品性能、功效,甚至请一些所谓的“名医”、“专家”,将产品吹嘘得天花乱坠,对消费者进行诱导;消费者收到的产品与电视上宣传的产品并不一致;产品无厂名、厂址等信息,发生问题联系不上经营者,消费者退货艰难。一些中老年消费者,尤其是独居老人,平常接触的主要是电视、报纸这类传统媒体,购物渠道有限,又比较注重自身健康,手头略有积蓄,且大多认为电视台是权威媒体,对其所做宣传比较信任,容易轻信电视广告上一些保健食品、仪器的夸张宣传,一时冲动购买后发现各种问题,退货却面

临重重困难:产品无厂名、厂址等信息,联系不上经营者;商家一听要退货就挂断电话或口头答应却一直不退款。同时,经销商、厂家都不在本地,维权更是难上加难。最终后果是:轻则造成经济损失重则损害身体健康或贻误自身病情。

2020年12月7日,老年消费者童某来到安徽省消保委投诉,称其11月29日看安徽某电视频道播放鹅绒被的广告,按照电视上的订购电话订购了一床,但是收到货后发现并不是广告宣称的鹅绒,是丝绵的,要求退货,与电视频道的工作人员联系却没有下文。省消保委接投诉后立即与该电视台相关负责人联系,负责人了解后表示尽快与经销商联系退款。随后与消费者联系,经销商已经通过微信将货款退还,被子也已经邮寄退回。

消保委认为,一些电视媒体受盈利驱使,对售后问题的连带责任认识不清,未尽到审核义务甚至违规发布广告,发生消费纠纷后推诿责任,相关部门应当对其加强监管问责力度,以防更多消费者权益受到侵害。另外,老年消费群体在消费投诉、使用智能设备方面是弱势群体,应给予其更多的关爱和帮助,以更好的帮助消费者提升消费理念和知识水平,增强消费维权能力。

金融行业服务水平欠缺

现在银行金融服务已经不再局限于存取款、购买理财等服务了,也承担着社会公共服务的缴费服务功能,但消费者在办理业务时,由于工作人员责任心不强,工作不仔细,没有按照流程规范操作,给消费者带来了不必要的麻烦。银行出现问题后对于消费者的投诉也不能积极处理妥善解决。

铜陵市消费者胡某在某银行办理一卡通缴纳电费,银行工作人员输入电费账号时输错尾号,将478错输成487,导致消费者近两年的1000多元电费都交到别人账户上。消费者要求银行退还电费,银行却一直以尾号是487的消费者还没有到银行退还电费为由拖延,后经铜陵市消保委调解督促,银行将错交的电费退还给消费者。

消保委认为银行在此投诉的处理方式有待改善,消费者的电费账号已经确定是由于银行的工作失误导致输错,给消费者带来了不便,银行却还是只是消极等着另一个消费者来退款,才能给消费者退款,这无疑再一次降低了消费者享受银行服务的满意程度。现在很多企业对于消费者都建立了先行赔付制度,建议银行业也可以尝试,提升服务质量。

(投诉部)

安徽市场监管系统扫黑除恶专项斗争 3 年共查办案件 10 余万件

近日,安徽省市场监管局通报了全省市场监管系统 2018 年以来扫黑除恶专项斗争成果。全省市场监管系统共开展各类专项整治 1806 次, 查办各类案件 10 余万件, 罚没金额 5.66 亿元, 摸排涉黑涉恶线索 642 条, 移送公安机关 207 条, 清仓率 100%。

3 年来, 安徽省市场监管系统针对农资等重要产品、知识产权等重要领域, 持续加大执法打假力度, 共制定完善长效机制文件 368 个; 公开销毁涉及食品药品、饮料烟酒、日化用品、家居建材、家用电器等 14 大类 320 个品种假冒伪劣商品 500 余吨; 开展食品安全执法打假行动、校园食品安全保障行动、夏季食品安全专项行动、食品小作坊提升行动、保健食品专项清理行动、农村假冒伪劣食品专项执法行动等食品领域专项行动, 2020 年共查处食品案件 1.27 万件, 涉案货值 1.69 亿元, 移送公安机关 33 件, 罚没款 9106.3 万元。

新冠肺炎疫情防控期间, 安徽省市场监管局牵头联合 10 个部门开展打击野生动物违规交易、打击非法制售口罩违法行为专项行动, 重点防控在市场供需严重失衡的情况下滋生黑恶势力。全省共查处此类案件 2035 件, 罚没款 3024 万元, 移送公安机关 64 件, 查获野生动物 842 只; 联合省检察院、省公安厅、省药监局对 10 起重大案件挂牌督办; 全省 16 个案例入选市场监管总局联合“双打”行动典型案例。

安徽省市场监管局在全国率先以省政府办公厅名义印发了《打击市场销售长江流域非法捕捞渔获物专项行动实施方案》, 创新建立禁捕工作“四项制度”(组织领导、包保责任、督查考核、信息报送制度), 积极推动长三角地区共同签订市场监管联动



执法工作机制; 在线上线下开展地毯式排查, 严禁禁捕退捕渔获物、非法渔具流入市场。截至 2020 年底, 全省市场监管系统共出动执法人员 26.3 万人次, 检查各类市场主体 40.9 万家次, 引导 353 个市场主体变更、注销含“长江江鲜”等字样的注册信息, 撤除违规店招 2143 个, 整改违规餐单 5823 份, 监测电商平台(网站)、网店 27.6 万个次, 督促下架非法网络交易信息 790 条; 全省 3 个案例入选市场监管总局公布的典型案例。此外, 安徽省市场监管局还积极开展全省网络传销监测预警, 深入开展打击传销“皖剑-2020”专项行动, 严厉打击整治传销违法犯罪活动。

安徽省市场监管局党组书记、局长韩永生表示, 全省市场监管系统将继续发挥市场监管职能, 深入推进专项斗争各项工作, 积极谋划常态化推进扫黑除恶专项斗争, 巩固和深化工作成果, 立足“大市场、大质量、大监管”, 着力优化营商环境, 努力为全省经济社会高质量发展提供更加公开透明、竞争有序的市场环境。

(省市场监管局)

安徽省药监局打“组合拳” 促进案件质量数量“双提升”

安徽省药品监管稽查执法部门始终保持打击药品违法行为的高压态势,“出重拳、查大案、捣窝点、斩链条、保安全”,树立稽查打假“全省一盘棋”思想,促进案件数量和质量“双提升”。在全国药品案件下滑的大背景下,该局2020年实现案件数量“正增长”。

安徽省药品监管局在过去的一年里,紧紧围绕“稽查打假”这一条主线;实现查处大案要案、涉刑案件质量,以及药械化生产、流通领域办理一般性案件数量“两个突破”;做好“三个加强”,即加强与检验机构协作,加强行刑衔接,加强学习培训;强化“四个联动”,即强化监管部门内部联动、省市县监管部门三级联动、与司法机关协同联动和稽查与群众监督有效联动这个工作思路。通过打“组合拳”,使全省药品稽查执法出现良好势头。

一是加强业务能力提升。为提高基层监管人员的执法办案水平,促进全省药品案件质量、数量“双提升”,连续举办了两期近400人参加的全省药品稽查人员能力培训班。本着贴近基层、贴近实际、贴近实战的“三贴近”原则,科学设置课程,通过对如何“识别”真假医疗器械、药品违法案件案源及行刑衔接实践,以及药品案件查办的基本要求等知识培训,使基层一线稽查执法人员业务能力得到加强。

二是加强指导基层办案。针对机构改革后,许多基层稽查办案人员不熟悉药械化方面的法律法规和专业知

识,难以应对稽查办案要求。省局采取当面听取案件汇报、会商、现场督导和及时回复(函)等形式,指导市县药品案件查办工作,先后对涉及案件产品定性、法律适用、处罚依据、查封扣押、调查取证、文书执作等内容进行指导,还派员赴蚌埠、阜阳、亳州、安庆等地市现场督导。

三是加强案件督查督办。对一些案情复杂、影响较大的案件,如省药监局挂牌督办滁州市市场局查处魏枝义中医诊所涉嫌从非法渠道购进中药饮片案件、淮南市市场局查处淮南市舜民药房涉嫌销售假阿胶案件等;省药监局与省公安厅和省市场局联合挂牌督办合肥程某某、徐某某非法经营药品案等。实地督查部分市县局案件信息及时录入《药品监督管理统计信息系统》和《安徽省药品综合监管平台》等工作。

四是加强开展专项整治。通过深入开展药品网

络销售违法违规行为专项整治行动,共检查第三方平台64家次,检查药品网络销售企业949家次,约谈企业33家。

五是加强案件会商沟通。召开全省药品案件会商会,总结全年药品案件查处情况,交流查处大案要案的经验做法,分析当前药品案件查处形势和问题,调度安排下一阶段案件查处工作。

六是加强绿色通道建设。为提高药品涉刑案件的检验检测效率,促进药监部门与公安机关形成打击药品犯罪的合力,安徽省药监局与省公安厅联合印发《关于加强药品涉刑案件检验检测绿色通道建设的通知》,为快速、有效打击药械化违法犯罪活动,尤其是打击疫情防控期间生产经营假劣防护用品的犯罪行为提供了有力的技术支撑。

七是加强完善行刑衔接。为进一步健全药品行政执法与刑事司法衔接工作机制,加大对药品领域违法犯罪行为打击力度,推动部门之间密切协作,安徽省药监局与省公安厅、省高级人民法院、省检察院、省药安办联合制定了《安徽省药品行政执法与刑事司法衔接工作规则》,其中确定的与司法机关建立健全线索通报、案件移送、涉案物品处置、案件会商、信息共享、信息发布、结果通报等工作机制,将对打击药品违法犯罪发挥积极作用。

八是加强畅通案件移送。安徽省药监局与公安厅、省检察院密切联系,多次开展走访、座谈,相互交流信息,沟通案件。春节后上班第一天,省药监局稽查执法部门就率合肥、马鞍山市局到省公安厅移送查处的“飘安牌假口罩案”。截止2020年10月底,全省药品监管部门共向司法机关移送涉嫌犯罪案件25件。

九是加强典型表彰激励。为表彰先进,激励队伍,提高稽查执法办案的积极性,安徽省药监局先后对滁州市市场局查处卢某某等销售假冒“飘安”医用口罩案,宿松县市场局查处唐某某、邓某某无证经营药品、未经注册医疗器械案等典型案件有关单位和人员进行了通报表扬。

截至2020年11月,安徽省各级药品监管部门查处违法案件2834件,其中药品案件1523件、医疗器械案件934件、化妆品案件377件。与上年同期2732件相比,增长了3.73%。

(省药监局)

2020年合肥市放心消费创建市级示范单位评议会召开

2020年12月1日,合肥市市场监管局联合市消保委共同召开了合肥市2020年市级放心消费示范单位评议会。市中级人民法院、市发展改革委、市公安局等13家市直相关单位代表,省市有关行业协会、市政协委员、消费者代表及市市场监管局相关处室(局)、直属单位代表共40余人参加会议。市市场监管局党组成员、副局长,市消保委副主任潘守银出席会议并讲话。

合肥市消保委秘书处在会上汇报了2020年放心消费创建工作及市级放心消费示范单位推荐、审核相关情况。参会代表现场对拟公示的204家市级放心消费示范单位进行了评审,发表了意见建议。

会议指出,集中评议的目的是落实省委、省政府做好2020年放心消费创建工作的有关要求,充分听取社会各界意见建议,做到示范认定公平、公正、公开,力求范围再全面、责任再压实、标准再严格、质量再提升,确保本年度的市级示范单位符合品牌凸显、品质过硬、诚实守信的创建工作要求。

潘守银强调,放心消费创建活动是服务促进地方经济社会发展,培育壮大知名品牌的重要工作举措。一是坚持“亮品牌、提品质、守信用”工作导向,通过大力宣传创建活动的意义、目标和措施,群众对创建知晓度大幅提升,市场主体参与创建意识不断提高;二是在创建活动中树立示范引领,强化了市场主体对品牌建设、诚信经营的重视,参与创建



的企业商标持有量比例逐年提升;三是创建推动我市消费环境持续优化,有效释放消费潜力,更好地发挥消费拉动经济增长的基础性作用,促进经济转型升级。

潘守银要求,市级放心消费示范单位具有标杆和引领作用,要结合会上各单位反映的意见建议,对拟公示的示范单位名单进行再梳理、再排查、再筛选,确保申报企业对消费者放心消费的承诺充分兑现、执行到位。同时对认定的示范单位要加强动态跟踪管理,制订落实更加科学的放心消费指标考评体系,把提升品牌意识、提高产品和服务品质、诚信守法经营转化为市场主体的基本认知和行动自觉,营造更加优良的消费环境,努力实现由“放心消费”向“满意消费”的目标迈进。

会议评议后的示范单位名单,将充分吸纳评议意见,修改完善后向社会公示。(合肥市消保委)

池州市消保委招募47名消费维权志愿者

为进一步凝聚更多社会力量,推进消费维权社会共治,2020年以来,池州市消保委紧紧围绕“凝聚你我力量”年主题,积极推进消费维权志愿者队伍建设。

消费维权志愿服务工作是志愿服务在消费领域的延伸和发展,是创新社会治理,改善消费环境、增进民生福祉的有力手段。今年7月份起,根据《安徽省消费维权志愿者管理办法》的规定,池州市消保委在全市范围内招募消费维权志愿者,经过严格筛选和认真审核,最终发展47名不同年龄段、不同

职业的申请人为消费维权志愿者。在聘任期间,他们将发挥自身专长,积极参加各项社会监督活动,广泛收集消费维权信息,协助当地消保委当好消费维权的“宣传员”“调解员”“监督员”。

在今后的工作中,池州市消保委将不断健全制度机制,完善志愿服务体系,组织消费维权志愿者开展消费教育、消费体验、调查评议等方面志愿服务活动,进一步提升消费环境满意度,推动经济社会高质量发展,为建设“三优池州”做出积极贡献。

(池州市消保委)

芜湖市消保委走进安徽师范大学开展消费教育活动

为凝聚你我力量,加强消费维权,11月11日晚,芜湖市消保委在安师大经管学院的支持下,联合市地方金融管理局、安信证券投资者教育基地、中国电信芜湖分公司走进安徽师范大学,利用学生晚自习的宝贵时间,对学生开展防范金融风险、通讯信息诈骗的消费维权教育讲座。安师大经管学院领导、2020 年级新生辅导员及新生近 500 余人参加了讲座。

讲座中,市消保委、地方金融管理局委托的两位资深讲师分别以《远离金融风险》、《通讯信息诈骗类型及防范技巧》为题,紧密结合当下发生在大学校园里的典型案例,全面深刻剖析了校园贷、校园兼职陷阱、电信诈骗的各种表现形式,并给学生指引了相关防范攻略。会场秩序井然,同学们个个聚精会神地认真听讲,认真笔记,并不时以热烈的掌声与讲师授课相呼应,授课取得良好效果。

通过这次讲座,引导与培养了青年学生成熟理性地防范各类消费风险,增强了学生消费维权的意识和能力,为进一步推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局、强化消费者权益保护、促进青年学生健康阳光地成长为社会主义现代化建设事业的中流砥柱发挥了重要作用。

(芜湖市消保委)



芜湖市建立首个农村消费教育示范点

12月29日下午,芜湖市消保委、无为市消保委在无为市严桥镇象山行政村设立了芜湖市首个农村消费教育示范点,市消保委秘书长喻薇莉、无为市消保委秘书长赵昌平与无为市严桥镇象山行政村党总支书记刘啟领在象山行政村委会为芜湖市首个农村消费教育示范点授牌,并共同签署通过《关于在无为市严桥镇象山行政村设立“农村消费教育示范点”的实施方案》。

为进一步推进乡村振兴战略,优化农村消费环境,芜湖市与无为市两级消保委在做好“放心消费创建进乡村”的基础上,按照中消协“凝聚你我力量”消费维权年主题精神,强化农村消费教育引导,

积极开展农村消费教育示范点培育建设,此次在严桥镇象山行政村设立农村消费教育示范点,目的是依托无为作为芜湖农村人口第一县级市的影响力,以点带面,带动全市农村消费教育的兴起。

为扎实做好象山行政村消费教育示范点工作,两级消保委将从两方面展开工作。一是开展农村消费教育活动。针对乡村消费者普遍存在消费知识欠缺、辨真识假能力弱、风险防范意识差、维权意识不足等问题,通过专题讲座、播放宣传片、发放宣传材料等多种方式开展宣教活动,并在春耕、夏收等重要农时或节日等消费高峰,发布消费警示,公布侵害乡村消费者权益的典型案例,提高乡村消费者维权意识与能力。二是建立信息互通机制。两级消保委定期将消费维权相关法律法规传递至象山村委会,村委会定期将农村消费教育需要解决的问题与建议反馈两级消保委,以示范点为平台共同做好农村消费教育工作。

为强化教育成果,芜湖市、无为市两级消保委此次在授牌活动的同时,专门邀请了中国电信芜湖分公司客服经理陈隰,为农民朋友讲授了电信诈骗的表现形式及防范技巧,上下互动、气氛热烈,取得良好的教育效果。

(芜湖市消保委)



安庆为首批省级“放心消费示范单位”授牌

近日,受省消保委委托,安庆市消保委为该市首批荣获省级“放心消费示范单位”的六家单位授牌。

自开展放心消费创建工作以来,全省共认定 81 家首批省级“放心消费示范单位”,安庆市共有 6 家企业获此荣誉,分别是:国网安徽省电力有限公司望江县供电公司、太湖县永安机动车安全性能检测有限公司、安徽省天际生态旅游发展有限公司天际大酒店、中国移动通信集团安徽有限公司安庆分公司、安庆市君澜豪庭酒店管理有限公司、安徽省桐城市嬉子湖生态旅游有限责任公司。

在授牌座谈会上,安庆市市场监管局党组成员、副局长洪焱生指出:放心消费创建工作是拉动消费升级的重要举措,国家、省、市都相当重视,全市仅有六家企业获得此项荣誉,来之不易,要珍惜此项荣誉。在今后的工作中,一是要主动履行消费维权义务。组织开展主题鲜明、载体多样、内容丰富的创建活动,切实发挥示范引领作用,带动更多企业参与到创建中来;二是要营造良好的消费环境。



作为放心消费示范单位,必须坚持诚信经营,为消费者提供优质的商品和服务,及时化解消费纠纷,特别是有关食品安全的企业,更是要着重注意食品安全方面的各项措施,不能掉以轻心,要按照习总书记“四个最严”的要求,落到实处;三是要勇于承担社会责任。牢固树立消费者至上的理念,增强优化消费环境的责任感、使命感,积极围绕“安全、质量、价格、服务、维权”五个放心,为该市经济社会发展做出新贡献。

(安庆市消保委)

滁州市强化消费者权益保护 探索建立集体诉讼制度

为强化消费者权益保护,维护消费者合法权益,根据市委依法治市委员会 2020 年工作要点的工作部署和安排,滁州市市场监管局积极作为,11 月 6 日,由滁州市市消保委副主任唐凤阳主持召开强化消费者权益保护,探索建立集体诉讼制度座谈会。会议邀请了市中级人民法院、市检察院、市司法



局、市商务局、市消保委等部门参加座谈会。

座谈会上,对长期以来小额多数侵权案件频发,传统民事救济方式往往起不到很好的效果,尤其是预付卡消费群体投诉较多,消费纠纷频发,在社会上造成恶劣影响,危害消费者合法权益,各部门在受理投诉、民事救济、民事诉讼、部门规章、集体诉讼与公益诉讼区别、集体诉讼程序等多方面进行有益探讨,集体诉讼作为惩罚性质的事后诉讼机制是一种较为可行保护消费者权益的制度安排。

虽然目前集体诉讼制度还在探索阶段,但在金融领域正在进行有益探索,顶层设计在也不断完善,滁州市市场监管局会密切关注相关信息,适时对消费者集中投诉的问题上进行有益探索,帮助消费者采取维权方式,不让消费难题“堵”在末端。

(滁州市消保委)

淮南市消保委联合市保险行业协会开展汽车保险理赔服务调查测评

近年来，国内汽车产量和保有量连创新高，保险公司汽车理赔案件也持续上升，为督促保险企业提高车险理赔服务质量，淮南市消保委多次联合市保险行业协会开展汽车保险理赔服务调查活动。

12月14日，淮南市消保委组织部分消费维权志愿者与市保险行业协会共同开展汽车保险理赔服务调查测评活动。调查活动采取虚拟车险案件对服务质量测评和专业知识笔试结合的方式，对16家保险公司从出险速度、服务规范、服务态度及专业知识等几个方面进行测评。

调查测评情况，将进行行业内部通报，对存在问题责令尽快整改完善。通过调查测评活动，督促保险企业进一步完善服务，不断提高服务质量，营



造安全放心消费环境，确保市民能享受更高品质的服务。

(淮南市消保委)

宣城市召开皖南七市消费维权区域一体化工作交流研讨会

12月4日，第五届皖南七市消费维权区域一体化工作交流研讨会在宣城市召开，省消保委副秘书长吴瑞卿、省消保委法律公共事务部主任张路明、皖南七市消保委分管领导和秘书长、宣城市各县(市)区消保委分管领导和秘书长参加会议。

市局党组副书记、副局长高真理出席并致辞。高真理副局长介绍该市基本概况、风土人情、经济发展状况和我局各项工作开展情况，皖南七市消保委分别作经验交流发言，介绍了各市消费维权工作

的亮点及下一步工作计划。会上皖南七市共同签署民宿行业放心消费暨维权合作备忘录。

省消保委副秘书长吴瑞卿强调：一是借势发力，消保委的定位是要组织各部门做好消费维权，不是单打独斗；二是强化抓手，做好宣传教育引导；三是向政府汇报建议，争取多方面工作支持；四是加强自身建设，发挥上联政府、下联消费者的桥梁纽带作用。

(宣城市消保委)

六安市消保委主任李建民调研放心消费创建活动

12月10日，六安市消保委主任李建民一行赴金安区调研放心消费创建工作。市市场监管局二级调研员、市消保委副主任沈俊，金安区人大常委会副主任、区消保委主任马德云等陪同。

调研组一行来到南湖白鹭园酒店等部分放心消费创建单位，实地了解企业放心消费创建情况，听取企业对放心消费创建活动的意见和建议。

李建民强调相关单位要大力持续推进放心消费创建活动，更好地推动消费环境改善，提升消费

品质，让消费更强劲，更放心。通过着力构建公平有序市场环境和安全放心消费环境，努力提高我市群众的消费满意度和获得感。

(六安市消保委)



宿州市首个消费教育社区示范点挂牌成立

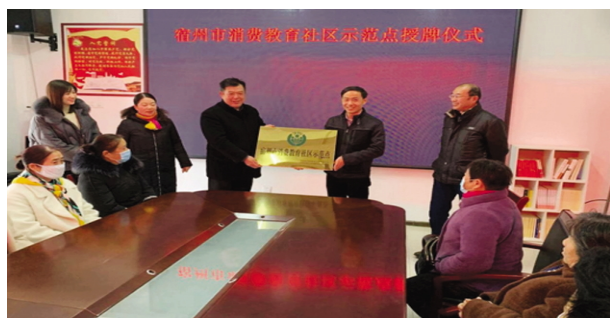
为进一步提升社区居民的消费维权意识,引导文明、健康、理性的消费方式,12月2日下午,宿州市消保委、市市场监督管理局相关负责人来到埇桥区北关街道教场社区,为社区授予消费教育社区示范点牌匾,教场社区成为我市首个社区消费教育基地。

授牌后,市市场监管局特殊食品安全监管科胡冠平科长为教场社区消费教育示范点上首堂维权课。胡科长结合当前发生在老年消费者群体中的典型案例,重点讲解保健食品的含义、保健食品与普通食品、与药品的区别等,并点评日常保健食品的宣传陷阱及欺骗形式,提出消费警示。课上,教场社区居民就生活中遇到的消费问题进行咨询交流,社区居民们听后表示受益匪浅,认为自我维权意识得到进一步增强,日后一定会自觉抵制各类保健食品

品虚假宣传消费陷阱。

下一步,市消保委、市市场监管局将依托消费教育示范点,主动将消费维权工作的触角延伸到社区,深入推进放心消费进社区,进一步强化基层消费教育引导工作力度,便利基层居民消费纠纷投诉,不断提升社区居民的消费维权水平和能力。

(宿州市消保委)



黄山市消保委受邀参加市银行业保险业消保服务中心揭牌仪式

12月16日下午,黄山市银行业保险业消费者权益保护服务中心揭牌仪式在黄山银保监分局举行。市委常委、常务副市长朱策、市政府副市长何毅为消保中心揭牌。市市场监管局党组书记、局长,市消保委常务副主任李炜受邀参加揭牌仪式。

随着金融业的快速发展,金融服务种类日益增加,金融消费者数量及金融消费纠纷也随之递增。市银行业保险业消费者权益保护服务中心成立,是

维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容,也是金融业务可持续发展的内在需求。服务中心既能充分发挥银行业、保险行业协会在消费纠纷化解方面的行业自律作用,也能通过协商、调解等方式妥善处理消费投诉,及时有效化解矛盾,积极维护银行保险金融机构与消费者双方的合法权益,是广大金融消费者新的维权服务平台。

(黄山市消保委)

马鞍山市消保委副主任郑发宁走访省级放心消费示范企业

12月23日下午,马鞍山市消保委副主任、市场监管局副局长郑发宁前往中国移动通信集团马鞍山分公司走访调研,市消保委秘书长钟林、市12315指挥处置中心主任张丽娟等人员陪同。

马鞍山移动公司副总经理范文斌介绍了移动公司开展放心消费创建工作情况,市场经营部客户服务中心经理介绍了移动公司在做好售后服务,维护消费者合法权益所采取的各项措施及实施情况,市消保委秘书长钟林就马鞍山市移动通信行业满意度调查情况进行了通报。双方针对当前移动通信

消费中存在的消费纠纷、老年手机的使用问题进行了交流。

最后,市消保委副主任、市场监管局副局长郑发宁向马鞍山移动公司介绍了三年来马鞍山市放心消费创建活动情况以及明年将要开展的以"安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心"五个放心为内容的满意消费长三角行动,希望马鞍山移动公司戒骄戒躁,继续努力把维护消费者的利益放在首位,履行好经营者的义务,做行业的标杆和放心消费创建活动的领跑者。(马鞍山市消保委)

电子优惠券过期不退 亳州市消保委助力退款

近日,亳州市消费者支女士通过安徽省消保委投诉系统反映称,在某网购平台团购的“中秋国庆69元购100元超值优惠券”过期未使用商家不予退款。支女士认为,自己没去消费,理应退款。网络团购平台却表示,该份团购已有明示,不支持过期退款。

亳州市消保委工作人员受理投诉后,第一时间联系双方当事人了解情况,经核实消费者反映情况属实。消保委工作人员向商家详细解释了市场监管总局的《关于加强网络团购经营活动管理的意见》文件。该文件在“保护消费者合法权益”一栏中指出,“团购网站经营者以预收款方式销售团购商品或服务,不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制”;网站经营者应遵守《消费者权益保护法》有关退货、退款相关规定,不

得排除消费者依法拥有的退货、退款等权利。最后,该网络团购平台方同意退还支女士69元费用。

网络团购是近年来兴起的消费方式,因价低很快受到消费者的关注,也因其众多不规范的操作方式而遭受到消费者诸多质疑。

亳州市消保委针对网络团购出现的问题,提醒广大消费者在网络团购前应提前了解欲购商品的名称、种类、数量、质量、品牌、产地、价格、支付形式、退换货方式以及经营者的资质、信誉等信息,尽量选择专业性强、信誉度高的商家;注意索要、保留发票等消费凭证,以便日后出现纠纷时进行维权。如遇消费纠纷,可先与经营者协商,协商不成时,可通过请求消保委组织调解,或向有关行政部门投诉、向人民法院提起诉讼等途径解决。

(亳州市消保委)

儿童游乐场摔伤 消保委调解获赔千元

2020年8月,淮南市谢家集区消费者朱女士带着小孙子到某商场内游乐场玩耍,在玩耍过程中小孩不慎摔倒,当时立即送往医院检查治疗,经检查小孩手臂骨折。朱女士和家人在找经营者要求支付相应治疗费用时,经营者认为游乐场内已张贴说明,告知小孩玩耍时,家长应在旁陪同是,是家长没有尽到监护责任,双方协商未果。消费者王女士请求消费者权益保护委员会调解,要求经营者承担医疗费及营养费等。

谢家集区消保委接到投诉后,立即联系当时双方了解情况并展开调查。经调查,小孩在玩耍过程中,与另一名同龄儿童嬉闹时,手臂撞到防护网外的墙壁上,导致骨折。现场只有一名工作人员在看护,没有家长陪伴。游乐场内贴有需要家长陪同的安全提示,小孩最终花费医疗费400余元。谢家集区消保委于2020年9月3日将当事双方约到一起进行现场调解,消费者要求经营者承担2000元,双方各执一词,未达成一致。2020年9月10日,消保委又进行第二次调解,双方达成一致意见并签订投诉调解协议书,由经营者一次性赔偿消费者医疗费和营养费1000元。

案例评析:根据《消费者权益保护法》第十八条规定“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者做出真实说明和明确警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐厅、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”。以及四十九条“经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复部支出的合理费用,以及因误工减少的收入,造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助工具费和残疾赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金”的规定,经营者必须为未尽到的安全义务造成的后果负责。

另外值得注意的是,虽然对于经营者安全保障义务的程度需要进行个案分析,但针对本案,商场方已在游乐场外张贴安全提示,且采取了安装防护网等一系列安全措施,监护人就有义务就游乐场内的安全情况提醒被监护人,因此本案中,监护人也应承担一部分监护责任。(谢家集区消保委)

第一届安徽消费体验馆名单

企业名称	体验馆名称
合肥市	
安徽青松食品有限公司	青松食品安全科普体验中心
安徽沙河酒业有限公司	合肥沙河古坛品牌体验中心
南京肯德基有限公司安徽分公司	肯德基合肥滨湖徽印象文化主题餐厅
安徽新希望白帝乳业有限公司	新希望白帝乳业消费体验馆
阜阳市	
安徽京九丝绸股份公司	华夏丝绸博物馆
安徽金种子酒业股份有限公司	金种子酒文化博物馆
淮南市	
安徽八公山豆制品有限公司	八公山豆制品消费体验馆
滁州市	
滁州市金丝楠木文化旅游发展有限公司	中国金丝楠木博物馆
元气森林(安徽)饮料有限公司	元气森林消费体验馆
六安市	
九仙尊霍山石斛股份有限公司	九仙尊石斛文博园
霍山县长冲中药材开发有限公司	霍山石斛历史文化生态基地体验馆
安徽省六安瓜片茶业股份有限公司	六安瓜片茶文化体验馆
安徽紫荆花养老服务股份有限公司	紫荆花康养产业展示馆
安徽迎驾贡酒股份有限公司	迎驾酒文化博物馆
马鞍山市	
蒙牛乳业(马鞍山)有限公司	蒙牛乳业(马鞍山)有限公司消费体验馆
芜湖市	
安徽缙香餐饮娱乐有限公司	雨耕山消费体验馆
宣城市	
中国宣纸股份有限公司	中国宣纸文化园
安徽省绩溪胡开文墨业有限公司	胡开文苍珮室徽墨体验馆
池州市	
安徽国润茶业有限公司	润思消费体验馆
天方茶业股份有限公司	天方茶苑消费体验馆
安庆市	
安庆市胡玉美酿造食品有限责任公司	胡玉美消费体验馆
黄山市	
谢裕大茶叶股份有限公司	谢裕大茶文化博物馆
黄山王光熙松萝茶业股份公司	松萝茶文化博物馆
安徽省祁门红茶发展有限公司	天之红庄园
黄山市洪建华雕刻文化艺术发展有限公司	黄山市徽州雕刻博物馆
黄山市古城歙砚有限公司	歙县古城墨砚博物馆
黄山市猴坑茶业有限公司	黄山区太平猴魁博物馆
黄山市胡兴堂文化发展有限公司	徽菜博物馆

(企业排名不分先后)

凝聚你我力量

—— 2020 年消费维权年主题 ——



安徽省消费者权益保护委员会
ANHUI CONSUMER COUNCIL