



安徽消费者

4

第4期 总第104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

2022.12.31

本期关注：守正出新



以党的二十大精神为指引 开启消费维权工作新篇章

——省消保委专题学习党的二十大精神



为学习领会党的二十大精神,安徽省消保委秘书处制定了学习计划,采取自学与集中学习相结合的方式,每周集中学习不少于三次。秘书处全体干部职工学报告、谈心得、谋工作,决心推动新时代新征程消费维权事业迈上新台阶。

激发消费新活力 点燃城市烟火气

文/全宗莉

激活超 14 亿人口的巨大消费市场,最根本的还是要以贴近百姓需求为目标,结合本地特色资源,着力优化供给,优化消费环境,拓展消费路径,构建消费升级新平台,为消费者提供更优质的商品与服务,为经济复苏提供多条路径。

派发新一轮消费券、启动购物节、城市景区重新开放……进入 12 月,全国各地多措并举助力消费复苏,点燃城市烟火气。

推动消费持续恢复,对于扩大国内市场需求、促进经济社会发展意义重大。数据显示,2013—2021 年,最终消费支出对经济增长的年均贡献率超过 50%。其中,2021 年最终消费支出对经济增长的贡献率为 65.4%,比资本形成总额高 51.7 个百分点,是经济增长的第一驱动力。

然而受新冠疫情等复杂因素影响,一段时间以来,部分领域消费需求受到抑制。随着日前全国防疫政策的优化调整,各地以发放消费券、策划商品打折等手段提振居民消费需求,有利于不断延伸消费场景、丰富消费体验、激活消费活力,搅动市场的“一池春水”,为消费经济发展按下“加速键”。

点燃城市烟火气,要狠抓政策落实。从 2021 年 12 月 6 日中共中央政治局会议提出“实施好扩大内需战略,促进消费持续恢复”,到 2022 年初国家发展改革委发布《关于做好近期促进消费工作的通知》,再到各部委多次提及多措并举促进消费持续恢复,国家已出台扎实稳住经济和促消费一系列政策措施,各地如何结合本地区实际出台配套措施,确保各项政策落实到位、发挥实效,是促进消费回稳向好的关键所在。

点燃城市烟火气,要突出创新引领。促消费政策举措必须结合新形势,找准着力点,要结合当地的消费环境和消费实际,具体研究群众的消费行为和消费习惯,提出新思路、找到新办法。这个创新,还可体现在加快推进直播电商、社交电商等新业态新模式健康有序发展,拓展数字生活新服务;充分运用网络技术,匹配人们的在线消费习惯,创设新的消费场景等方面。近日,四川冬季旅游拉开大幕,推出了“亿元”文旅专项消费券发放、奖补旅行社、“门票买一送一”等 8 项优惠政策,使冬季旅游淡季不淡,就是一种有益尝试。

点燃城市烟火气,要学会“多条腿走路”。在福建,安排两亿元发放消费券;在海南,无需离岛机票也可选购免税商品;在广州,发放消费券,面值 10 元至 100 元不等;在深圳,买电子家电最高按照销售价格的 15% 给予补贴;在三亚,“囤旅游”迎来兑换“热潮”……临近岁末,各地组织开展各类促消费活动,极大提振消费信心,让寒冬里的城市散发出浓浓烟火气。从长远看,激活超 14 亿人口的巨大消费市场,推动消费扩容增量,最根本的还是要以贴近百姓需求为目标,结合本地特色资源,着力优化供给,优化消费环境,拓展消费路径,构建消费升级新平台,为消费者提供更优质的商品与服务,为经济复苏提供多条路径。

相信随着疫情逐步得到控制,各项促消费措施有效实施,激发消费新活力,点燃城市烟火气,我国经济很快会迎来“春暖花开”。

(来源:人民网)



安徽消费者 4
第4期 总第104期 2022.12.31

本期关注：守正出新



安徽省消费者权益保护委员会
2022.4

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秘书处

编委会名单

主 任 沈卫国
副 主 任 韩永生
编 委 吴瑞卿 李 明 张路明 罗 勇 胡 茵
周 鹏 丁 云 樊具山 肖玉娜 余 兵
丁 成 张艳秋 黄华纯 李美娜 朱 伟
张巍巍 喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震
万冬鸣 兰文军

主 编 吴瑞卿
编 审 张路明
编 辑 董 杰 陈妍妍 谢小雪 王付红 赵 红
校 对 陈妍妍 谢小雪
摄 影 柳书莲 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
投稿邮箱：ahxfz2018@163.com
印刷单位：合肥文善传媒印务有限公司
印刷日期：2022 年 12 月 31 日
印刷数量：400 本
发送对象：安徽省消费者权益保护委员会成员单位；
全省各级消保委；长三角消保委联盟

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

目 录

Contents

》卷首语

P1 激发消费新活力 点燃城市烟火气 / 全宗莉

》守正出新

P4 党建引领促消费维权工作质效提升 / 省消保委秘书处

P6 积极履职提升消费者满意度 / 合肥市消保委

P8 努力营造放心满意的消费环境 / 淮北市消保委

P9 畅通渠道 提升维权合力 / 亳州市消保委

P10 紧扣工作重点 共促消费公平 / 宿州市消保委

P11 不断探索消费维权工作新路径 / 蚌埠市消保委

P13 助力打造城市放心消费的靓丽名片 / 阜阳市消保委

P15 探索新问题 寻找新方法 维护消费者合法权益 / 淮南市消保委

P17 服务消费环境高质量发展 / 滁州市消保委

P19 强化社会共治 创优消费环境 / 六安市消保委

P21 聚焦热点难点提升维权机制效能 / 马鞍山市消保委

P23 多措并举化纠纷 多点发力促消费 / 芜湖市消保委

P25 跨省消费维权合作呈现新局面 / 宣城市消保委

P27 强化措施 提高消费教育效能 / 铜陵市消保委

P28 不断提高消费维权社会共治水平

/ 安庆市消保委

P30 凝聚各方力量 消费维权协同共治不断凸显

/ 池州市消保委

P32 立足公益职能 不断探索消费维权新模式

/ 黄山市消保委

》 团体标准

P34 标准先行——保障消费者“舌尖上的安全”

《长三角预制菜点质量及服务评价规范》团体标准

正式发布

/ 长三角消保委联盟

P36 长三角预制菜点质量及服务评价规范

》 调查报告

P38 不退费、不负责、不保证、不平等

安徽省消保委调查显示婚恋平台格式条款

存在“四不”

/ 董 杰

》 投诉分析

P39 长三角消保委联盟发布 2022 年投诉分析

教培、医美等领域成投诉热点

/ 长三角消保委联盟

P41 安徽省消保委 2022 年投诉分析

直播带货问题突出 格式条款多不公平 / 投诉部

》 消费提示

P45 选择正规平台 防范交易风险

/ 消费指导部

》 地方动态

P46 宣城市消保委开展消费体验馆实地检查活动

/ 宣城市消保委

P46 滁州市消保委建议出租车取消“四舍五入”

结算“落地有声”

/ 滁州市消保委

P47 宿州市消保委开展消费维权法律法规

宣传进社区活动

/ 宿州市消保委

P47 淮南市消保委开展消费教育进乡村活动

/ 淮南市消保委

P48 芜湖市消保委在湾沚区六郎镇开展涉老消费教育

/ 芜湖市消保委

P48 马鞍山市消保委成功调解价值 48 万元的整木家具

消费纠纷

/ 马鞍山市消保

》 封 面

省消保委秘书处组织收看中国共产党第二十次

全国代表大会开幕会实况直播

党建引领促消费维权工作质效提升

消费引导成效显著

全省联动开展了 3·15 系列宣传纪念活动。以省政府名义召开新闻发布会,凝聚全社会力量推进



安徽省消保委召开电商网购消费体察情况通报会



公开约谈 11 家热水器品牌企业

消费维权共建共治共享;线上线下同步宣传,移动、电信、联通三大运营商发布 3·15 公益短信 6150 万条,阿里巴巴旗下菜鸟网络推送 1852 万条(次)消费年主题宣传,美团、饿了么、携程等网络平台开屏广告同步推送,省内受众上亿人次。发布“共促消费公平 乐享皖美消费”倡议书,得到生产经营者广泛响应。

安徽特色伴手礼、新消费体验基地,更好服务企业、引导品质消费、促进消费回升;老年消费教育基地,持续开展涉老诈骗教育引导,从源头切断伸向老年消费者的黑手;针对重大时间节点发布消费提示、警示,消保委逐渐成为消费者科学理性消费的好参谋;打造《天天 3·15》电视栏目,社会监督与舆论宣传有机结合,消费维权社会氛围日益浓厚。

消费监督精准发力

一是元旦、春节网购体察发现的六大问题,在全省 6.18 行政指导会上做专题发布,指导电商平台规范经营;二是发挥家装专业委员会作用,开展家装市场调查(合肥站);三是婚恋交友平台格式条款点评,围绕平台“不退费、不负责、不保证、不平等”四大问题开展持续监督;四是婚恋交友平台体验式消费调查,揭开平台虚假宣传、诱导消费的等“神秘面纱”;五是小程序游戏广告调查,发现五大平台 40 款小程序游戏广告“数量多、花样多、问题多”现象突出;六是直播电商消费调查,发现直播间话术误导、虚假宣传、货不对板等问题,正在督促整改;七是“天价”月饼过度包装调查,联手安徽卫视《第一时间》,形成强大舆论声势,天价月饼不敢“露脸”。全省消保委遵照省领导“举一反三抓整治”批示要求,开展央视 3·15 曝光问题专项监督,统一行动,各有侧重,持续督促热点难点问题逐步解决。

消费维权质效提升

经营者和解机制不断深化,全省 1.9 万家诚信联盟(放心消费示范单位)入盟经营户全年和解 10 万多件消费纠纷;巩固节假日投诉不打烊行动并将其制度化。元旦、春节、五一、端午节、中秋节、国庆期间省消保委线上受理投诉处结率、满意率 100%;



举办第三届安徽特色伴手礼评测活动

制定《安徽省消保委投诉信息公示管理办法》(试行),开通省消保委官网投诉信息公示平台,涉嫌侵害消费者权益的经营者公开曝光;持续推进惩罚性赔偿公益诉讼,省消保委提起4件公益诉讼案件全部胜诉,阜阳假酒案、滁州假化肥案、淮南毛肚火锅案、安庆假酒案总计惩罚性赔偿金605万元,对不



开展全系统业务培训工作



助力抗疫

法经营者起到了威慑作用;牵头推进长三角消保委联盟工作,完成空气炸锅比较试验等7个重点项目,发布《长三角预制菜点质量及服务评价规范》团体标准,促进长三角预制菜行业成为全国预制菜行业发展典范。发布全省和长三角消费者季度、年度投诉分析报告,剖析消费痛点堵点,提出意见建议。

总体思路 and 基本要求

当前,消费维权事业已经迈入新的征程,省消保委将把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务,坚持边学习领会、边梳理完善、边推动落实,悟透精髓要义,增强工作本领,充分发挥消费维权中国式现代化建设中的应有作用。今年和今后一段时间省消保委工作的总体思路 and 基本要求是:

坚持一个中心。坚持以消费者为中心,不断满足消费者对商品和服务质量、品质不断提高的需求。

提升两个品质。引导消费者提升消费品质;督促经营者提升商品和服务的质量、品质。

构建三个体系。消费引导体系、社会监督体系、纠纷化解体系。

实现四个转变。从注重处理消费者投诉向化解消费纠纷与引导消费者科学文明消费并重转变。从注重个体消费者权益保护向解决单个消费矛盾与维护消费者整体利益并重转变。从注重对经营者监督向督促经营者诚信守法经营与引导服务经营者提升质量品质并重转变。从注重消保委组织建设向强化自身组织建设与促进共建共治共享格局建设并重转变。

当好新征程“五者”。更好地做消费者权益的“保护者”,更好地做科学理性消费的“引导者”,更好地做经营者诚信经营的“监督者”,更好地做政府高效监管的“建言者”,更好地做消费维权共建共治共享的“促进者”。

(省消保委秘书处)

积极履职提升消费者满意度

2022年,合肥市消保委在省消保委和市市场监管局的正确领导下,紧紧围绕“共促消费公平 乐享皖美消费”消费维权年主题,牢固树立“消费者至上”理念,积极履行职责,扎实开展了各项工作。

强化商品和服务的社会监督,营造安全放心消费环境

组织开展各类消费调查活动。为认真做好中国消费者协会关于全国100个城市消费者满意度测评结果深度调研工作要求,深入了解合肥市消费者重点关注的消费问题,把脉消费环境建设的痛点、难点,研究合肥市消费维权工作的方向和着力点,市消保委委托第三方专业机构开展合肥消费者满意度调查和家庭装修消费调查,并召开了由消保委成员单位、行业协会、新闻媒体和企业参加的2022年促进消费者满意度提升工作调研座谈会,找准优化消费环境的主要方向和措施,以城市消费者满意度为引领推动消费环境建设。

积极参与放心消费创建工作。推动放心消费创建工作向纵深发展,“亮品牌、提品质、守信用”放心消费理念进一步深入人心。在合肥市淮河路步行街组织商家开展诚信承诺活动,签订放心消费承诺书,悬挂创建标识,播放创建标语,落实“五个放心”,指导街区管理机构建立消费维权服务站,健全消费纠纷处理机构,提高创建工作成效。办好《放心消费在合肥》电视专栏,以“筑诚信促消费”为方向,共拍摄节目12期,取得良好社会效果。

大力开展线下无理由退货承诺活动。围绕商业街区、品牌零售连锁企业,联合县区消保委动员合家福、中商罗森、安徽邻几、生鲜传奇等连锁超市、便利店,统一承诺、统一标准、统一服务,“批量式”发展线下无理由退货承诺单位,2022年全市新增承诺单位1955户。

开展“不公平格式合同条款”点评活动。向社会广泛征集消费合同中的不公平、不平等“霸王条款”,紧扣“共促消费公平”年主题,组织合肥市消费维权律师服务团律师对征集的家装、汽车、物业三大类合同中的不公平合同条款进行分析研究点评,



约谈汽车销售公司

并向社会公布点评结果,维护公平竞争的市场环境。

加强消费教育引导,倡导健康文明的消费方式

发布消费提示警示。建立了消费提示、警示发布制度,根据季节消费特点和投诉咨询中发现的问题,及时发布各类消费提示、警示,与市保险行业协会联合发布“关于防范金融领域非法代理维权风险的提示”,根据投诉调解情况发布了“老年人电话购物消费提示”、“谨慎选择考试培训机构的提示”和“双十一”消费提示等,为引导科学合理消费,提示消费者保护意识,防止消费纠纷的产生发挥了积极作用。

常态化开展涉老消费教育。落实省消保委关于开展2022年涉老消费教育工作的通知精神,市消保委发挥消费教育和引导职能,积极与社会各界联手开展系列老年消费教育活动,通过之心城购物中心、华润万象城、红星美凯龙等商业综合体利用户外电子屏播放反诈宣传标语、视频,先后在瑶海区老年消费教育基地、庐阳区四湾菜市场、包河区云川社区、经开区和谐家园小区等处开展线下宣传活动,发放消费教育宣传手册100余本,活动得到省市新闻媒体的报道。

开展“消费体验行”活动。为强化消费教育引导,建立多元化的消费教育体系,市消保委组织合



开展蚕桑消费教育活动

肥西园新村小学部分学生和家长们一同走进省农科院蚕桑研究所综合试验基地,感受蚕桑文化,体验缫丝织绸,进行劳动实践。依托农业研究机构社会载体向广大消费者传播消费知识,介绍传统文化。

开展安徽特色伴手礼评选推荐活动。挖掘市场潜力,促进文化旅游消费,提升合肥本土文化品牌价值和高科技制造产品影响力。2022年共有11款产品被评为安徽特色伴手礼。

完善消费纠纷多元化解机制,提供更加畅通的维权渠道

认真处理投诉咨询。以高度责任心做好投诉处理工作,做到投诉件件有落实、事事有回复。全年共受理消费者投诉7462件,解决6671件。投诉解决率为89.4%。为消费者挽回经济损失约512万余元。接待消费者来访、电话咨询13027人次。开展投诉公示工作,对集体投诉中拒不配合处理的经营者进行了公示。

拓宽投诉解决渠道。不断推进消费纠纷多元化解工作机制,与市检察院合作,启动合肥市首起消费民事公益诉讼工作,目前假冒西门子开关插座案件已完成起诉材料的准备,拟向法院申请立案。

指导行业组织消费维权工作站建设。继续指导家装、保险、房地产行业协会等3家维权工作站工作,与家装维权工作站联合开展“家装消费调查”,规范家装市场,保护装修业主合法权益。与房地产维权工作站联合处理多起房产类消费投诉,取得较好效果。

参与组建合肥市消费纠纷人民调解委员会。为进一步发挥人民调解在消费维权工作中的积极作用,推动建立消费纠纷多元化解机制,由市场监管局、市司法局、市中级人民法院、市消保委四家单位共同合肥市消费纠纷人民调解委员会,并从市消

保委律师团、专家委员会、维权志愿者中选聘20余人充实人民调解员队伍。

组织开展3·15等各类主题活动,着力营造“共促消费公平”社会氛围

携手媒体开展3·15宣传活动。在合肥晚报开辟专栏,联合合肥在线、合肥论坛进行线上宣传、发布2021年十大维权典型案例和行政处罚案例。指导各县区组织线下纪念活动,为消费者提供食品快检、现场咨询、假冒伪劣商品鉴定等各项服务。

开展家装行业诚信承诺活动。联合家装消费维权工作站倡导广大家装企业进一步对自身管理和服务水平提出更高要求,主动开展放心消费承诺践行活动,自觉接受社会监督,共促消费公平,营造一个安全放心的家装市场消费环境。此次诚信承诺活动共有24家家装企业参加。

积极参与专项整治活动。对央视3·15晚会曝光问题,与市场监管部门联手开展“盲盒”市场专项整治行动。对城区部分中小学、幼儿园周边销售玩具、文具、零食等“盲盒”进行暗访式调查,并将调查结果向市场监管部门反映。市消保委还引导经营者签订《销售“盲盒”承诺书》,督促经营者履行主体责任,对未成年人购买“盲盒”进行消费提醒。

工作亮点

亮点一:多渠道提升消费者满意度宣传

为迎接中消协2022年全国百城消费者满意度测评活动,在省消保委的指导下,市消保委第四季度重点开展提升消费者满意度宣传活动,一是向社会发出“致消费者的一封信”,介绍满意度测评工作的重要意义,呼吁市民积极配合测评工作;二是协调合肥联通、电信公司群发满意度测评宣传手机短信300万条;三是制作宣传海报广泛张贴,并在袖街等人流量较大的商业街区开展现场宣传活动,发放宣传资料。

亮点二:加快建设“放心消费在合肥”智慧平台

为服务国际消费中心城市,市消保委引入智慧化、网络化工作理念,将消保委各项工作业务整合进入“合肥市企业信用分类监管系统”,打造“放心消费在合肥”子系统,运用科技赋能,将建设集“诚信企业评选、消费体验馆、消费教育基地、合肥伴手礼、维权志愿者、维权律师、维权技术专家、人民调解员”等各项业务集中化平台,为消费环境建设贡献新的力量。

(合肥市消保委)

努力营造放心满意的消费环境

组织形式多样的 3·15 纪念活动

为组织开展好 3·15 国际消费者权益日纪念活动,在 3·15 期间,市消保委秘书处召开了由市场监管、法院、检察院等八家单位参加的新闻发布会;在万达广场,开展了以“诚信守法经营,放心满意消费”为主题的现场宣传咨询活动,现场接受咨询 500 余条,发放宣传资料 6000 余份;编印了 2022 年消费维权《白皮书》,围绕典型案例,开展了多种形式的宣传活动,利用电子显示屏、LED 灯箱、滚动字幕、宣传栏等紧扣年主题开展宣传活动。在主流媒体开辟了 3·15 专刊专栏,联合市银保监局开展淮北市“十大保险理赔案例”评选活动,组织消费维权进社区、进商超、进企业、进校园、进市场的“五进活动”。



召开年度重点工作推进会

实施专项调查,强化社会监督

围绕消费投诉较多的行业和区域,针对消费难点、热点和痛点,重点商品和服务存在的突出问题,开展系列专项行动,重点打击违法侵权行为。相继开展了老年人消费维权现状、汽车销售和维修、消费满意度调查和评议;开展了豆制品产品质量比较试验;联合淮海经济区 10 个城市,共同开展了节能节水产品消费调查等活动;在开展侵害消费者个人信息违法行为专项检查中,淮北市受理投诉 32 件,立案 1 件,罚款 6 万元。在打击整治养老诈骗专项行动中,淮北市报送的涉老维权案例获安徽省市场监管局首批打击整治养老诈骗专项行动消费维权典型案例,在安徽省市场监管局网站、人民数字联播网发布。

深入推进放心消费创建活动

一是推进“放心消费在淮北”主题行动。制发《2022 年“放心消费在淮北”主题行动计划》,今年新

增参创经营户 425 户,认定县区级和市级放心消费示范单位 262 家,共有参创经营户 1570 户,并积极开展放心消费创建进乡村活动,覆盖全市 92% 的乡村,多次举办创建培训会、工作推进会、创建交流观摩会,开展了放心消费创建“回头看”活动,与创建单位、行业协会签定联创共建协议书。已入选 2022-2023 年全省放心消费示范县(区)1 个,放心消费示范乡村 3 个,放心消费示范行业 2 个,放心消费示范街区 2 个,放心消费示范单位 11 家,正在稳步推进全省示范区、示范街区、示范店、示范行业、示范乡村的建设,进一步推动形成政府主导、部门协作、企业自律、行业自治、社会监督、消费者参与为一体的共治格局。二是持续开展线下无理由退换货活动。全市新发展 322 家单位承诺线下无理由退换货,完成全年倍增计划,在淮北市市场监管公众号、市局门户网站、市政府网站分批公示淮北市线下实体店无理由退货承诺单位名录,确保消费者放心买,退无忧。三是夯实服务站点建设,建设 ODR 在线维权。进一步畅通投诉受理渠道,全市新建消费维权服务站 42 家,对站点进行分类和动态管理,促进消费纠纷解决在源头,化解在企业

积极参加安徽省第三届伴手礼评选活动

按照《安徽省特色伴手礼评选规范》标准要求,积极动员淮北市优质企业和产品参与省第三届伴手礼评选活动。经过资料审查、专家评选和网络投票三个环节,目前淮北市有临涣包瓜、临涣仲利月饼、相山黄里笆斗杏和杜集“淳果恋”牌黄桃罐头,共 4 家企业的 4 个产品进入最后的现场评测环节,有效助推了淮北市企业和产品提升其知名度和竞争力。

营造宣传氛围,引导理性消费

利用 3·15 消费者权益日、4.26 知识产权宣传周、5.20 计量日、中秋国庆、元旦春节、质量宣传月等重要时间段,针对重点领域的热点、难点问题,普法宣传进社区、进广场、进市场、进企业,并及时发布消费警示,回应社会关切热点,提前防范风险,通过市局门户网站公示消费投诉 6800 余条,今年共发放宣传资料 20000 余份。加强消费投诉统计数据月度分析,季度研判和全年探讨,定期发布数据分析报告 12 期,较好地引导消费者理性消费、安全、科学消费。

(淮北市消保委)

亳州市消保委

畅通渠道 提升维权合力

畅通渠道,提高消费维权效能

一是履职尽责,耐心受理消费者投诉;二是对汽车销售、培训机构等涉及消费纠纷较多的重点行业开展约谈,推进行业诚信自律。三是结合主题党日开展社区志愿服务活动,开展消费维权法律法规宣传教育活动。四是推进消费维权社会共治,加强消费维权社会监督。

广泛宣传,营造良好舆论氛围

围绕“共促消费公平”维权年主题,以纪念3·15国际消费者权益日活动为契机,开展系列纪念活动。一是举办“3·15国际消费者权益日”现场宣传活动。二是重点推行媒体、网络消费维权社会普法宣传,线上线下同步发力,联合“亳州警方”“亳州文旅”影响力大的直播号开展诚信经营及放心消费主题直播。三是举办2021年度市级放心消费示范单位授牌暨“皖美消费在亳州”集中承诺仪式。四是公布消费维权典型案例。五是围绕重要节日节点和消费者权益保护热点话题,发布消费警示提示。

重点曝光,投诉信息集中公示

从消费者投诉集中、反映强烈的区域、行业入手,抓住涉及面广、关系群众切身利益的重点问题开展重点领域集中公示。2022年对健身、美容美发等领域消费投诉数量多的6家企业在3·15期间予以集中公示,督促经营者诚信经营。

部门配合,形成维权合力

对媒体、网络反映曝光的损害消费者权益的突出问题,及时稳妥做好相关处置工作,主动发现并关注消费者关心的热点难点问题。与市教育局、市文旅局、市检察院就校外培训机构规范、公益诉讼、集体诉讼等工作进行积极对接。

工作亮点

亮点一:联合媒体,加强舆论监督

围绕地方党委中心工作,结合亳州市全国文明城市创建申报,联合主流新闻媒体开展诚信宣传和舆论监督,在掌上亳州、亳州晚报开设“放心消费在亳州 诚实守信经营”诚信案例宣传和“失信曝光



与亳州市检察院携手加强消费领域民事公益诉讼协作

台”专栏,每月发布诚信案例和失信典型。凝聚消费者共识,引导消费者参与监督,凝聚经营者共识,推进行业诚信自律。

亮点二:重点行业,培育标杆示范

围绕“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”消费环境,紧抓放心消费开展和诚信经营监管,通过开展放心消费示范创建、安徽特色伴手礼申报、公开承诺线下无理由退货、加强消费领域信用体系建设等举措,努力营造全市安全放心的消费环境。

亮点三:重点区域,畅通维权渠道

尤其是在广大农村地区,围绕着力解决好农民群众关心关注的农资商品质量、食品安全等热点问题,畅通维权渠道,延伸维权触角;加强行政指导,严格规范农资经营主体经营行为。截止目前,亳州市放心消费进乡村工作已开展至95%以上的行政村。谯城区消保委2022年完成12名编制人员的招录工作,全部分至基层乡镇市场监管所从事消费维权工作。

亮点四:重点人群,做好消费教育

联合亳州市市场监管局、市检察院,在市老年大学、社区活动点举行老年消费教育主题宣传,为学员们开展相应预防养老诈骗消费知识的宣传,增强老年人消费维权意识,提高其自我保护能力,并引导老年人理性健康消费,维护其合法权益。

(亳州市消保委)

紧扣工作重点 共促消费公平

2022年度,宿州市消保委紧扣省消保委、市市场监管局工作重点,以2022年“共促消费公平”消费维权年主题为主线,全面履行法律赋予的公益性职责,及时化解消费纠纷,积极开展消费教育活动,深入推动放心消费创建,不断强化消保委社会监督职能,各项工作有序开展。

3·15 活动丰富多彩

一是举行宿州市3·15消费维权新闻发布会。集中公布2021年消费维权工作成果、查处的消费领域典型案例和2022年消费维权工作举措。市市场监管局等10家单位新闻发言人依次进行十场现场发布,宿州广播电视台等5家媒体参加新闻发布会。

二是举办3·15主题活动。市、区联动在宿州市吾悦广场举办宿州市省级、市级放心消费示范单位及诚信经营示范单位授牌仪式,组织企业开展诚信经营自律、个人信息保护公开承诺活动,现场进行消费维权知识宣传、受理消费者咨询投诉,发放消费维权法律法规宣传资料。

三是市领导调研消费者权益保护工作。市人大常委会副主任、市消保委主任侯家春一行,先后来到吾悦广场及百大农贸市场,了解宿州市消费维权工作开展情况。

四是开展重点领域专项执法行动。灵璧县市场监督管理局以种子、农药、化肥、农机具及配件、涉农用油等农资产品为检查重点,严厉打击坑农害农行为确保消费者合法权益,出动执法人员200多人次,检查生产经营者400多家,抽取样品51组。

五是开展打假行动。砀山县市场监督管理局联合县公安局、县烟草专卖局等执法部门开展了假冒伪劣商品集中销毁活动,涉案金额60余万元,对侵害消费者权益违法犯罪行为形成强大震慑。

六是全方位宣传。联合保险、银行餐饮、装饰、旅游等六大行业协会开展消费维权年主题集中宣传活动。开设3·15专栏专题,发布消费警示,公布执法打假,消费维权典型案例。编印消费维权宣传资料。

七是结合“放心满意消费创建进乡村”。开展“走乡村、进社区、入企业”宣传服务活动。

八是开展消费投诉集中公示活动。在宿州市局网站对投诉集中、社会舆论关注度高的领域,公示企业投诉受理量、调解成功率等信息,督促经营者落实消费维权主体责任。

九是组织集中收看央视3·15晚会。

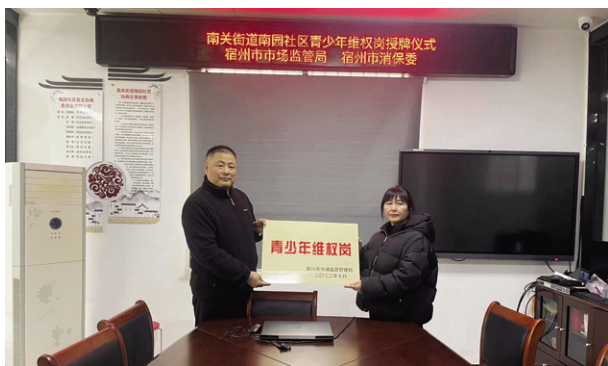
十是由淮海经济区消费者权益保护组织联盟开展消费调查。普及消费知识,引导消费者科学理性消费。

紧盯维权热点,提升依法为民服务的能力

开展央视3·15晚会曝光问题专项监督工作。一是加强舆情分析,针对央视3·15晚会曝光的我省消费领域的相关事件,向广大消费者发布关于校园周边儿童玩具、医疗美容、个人信息保护等消费警示,提醒注意事项,规避消费风险。二是通过开展医疗美容行业消费者满意度调查、走访检查等活动,了解消费者满意度状况形成调查评议报告。三是针对发现的问题对经营者进行约谈,规范经营者依法经营,诚信经营,强化经营者保护消费者合法权益第一责任人的意识。

开展不公平合同格式条款点评活动。结合放心消费创建及央视3·15晚会曝光问题专项监督工作,在医疗美容、家居装修、培训教育等领域进行查找、点评、规制消费领域存在的不公平、不公正的格式条款。

发布消费警示,开展消费教育。一是依法发布消费警示。围绕消费维权热点,利用网站、报纸发布关于中高考期间饮食安全、网 (下转第11页)



为“青少年维权岗”授牌

蚌埠市消保委

不断探索消费维权工作新路径

2022 年全市消保委系统办结并完成录入上级交办和转办的各类信访、投诉案件 79 件,办结率达 100%。

积极开展社会监督工作

组织开展消费调查。2022 年,蚌埠市消保委先后联合市保险行业协会、混凝土协会联合开展汽车保险理赔服务和混凝土生产企业服务及质量社会调查活动。独自开展了空气炸锅消费调查、共享单车和出租车消费者满意度调查。

组织开展对商品和服务评议、监督检查。2022 年,根据消费者投诉情况,开展共享单车和出租车消费者满意度调查。消保委先后到新奥公司、移动公司、电信公司、百货大楼开展服务评议工作,指导企业提升服务水平,规范经营行为,切实争做放心消费企业标兵。

向政府部门反映、查询、提出建议。根据调研结论,消保委秘书处依法向市行政执法局建议进一步优化共享单车停放点的设置;向市发改委查询出租车涨价的依据,并提出合理化建议。

消费维权志愿者建设。建立志愿者队伍,蚌埠市消保委鼓励更多的人义务参与消费维权工作。为充实志愿者队伍,蚌埠市消保委向各成员单位招募志愿者并充实专家库成员。2022 年度共有 200 人次志愿者参与消保维权活动,志愿者的加入极大地缓解了消保委秘书处人员短缺的问题,为全市消保维权增添了新鲜血液。

广泛开展消费教育工作

依据相关规定,蚌埠市消保委每一季度及时上报社会监督及消费教育活动报表。为提醒消费者注

(上接第 10 页) 络购物、黄金首饰消费、个人信息保护、预付式消费等消费提示,引导广大消费者科学理性消费。二是依托消费教育基地,结合党支部“我为群众办实事”共建社区志愿服务活动,开展消费维权法律法规宣传教育活动,围绕居民关心的维权话题开设维权课堂,讲解老年防骗、保健品知识、消费者的权利等维权知识。

及时调解纠纷,维护消费者合法权益。2022 年度,宿州市、县(区)两级消费者权益保护委员会共接受消费者来访、咨询 3274 人次,接到投诉 286



开展 3·15 活动

意避免陷入消费陷阱,蚌埠市消保委积极发布消费警示。全年通过网站、电视台、广播电台、报纸、微信公众号,共发布 86 篇次消费警示。

9 月 12 日,蚌埠市消保委联合蚌山区消保委、胜利街道在街道会议室开展消费维权法律知识进社区活动,当天到场群众人数达 100 余人,社会互动人数近万人。10 月 9 日市消保委联合龙子湖区消保委、东升街道在街道社区广场开展消费维权法律知识进社区活动,当天到场群众人数达 300 余人,社会互动人数近万人。蚌埠电视台、蚌埠报社、蚌埠广播电台均现场参与互动。

蚌埠市消保委秘书处还创新开展消费教育,积极引导广大消费者参与以案说法活动,2022 年先后 3 次组织消费者代表参与旁听有关消费纠纷的民事诉讼以及由兄弟地市组织的公益诉讼。与报社和电视台合作制作 16 期以案说法节目。

有效开展消费维权工作

2022 年,全市消保委系统共接受消费者投诉

件,共计为消费者挽回经济损失 77.03 万元。

工作亮点:党建引领

将消费维权法律法规宣传、消费教育等业务工作与“党员活动日”、“我为群众办实事”、“进万户、访千企、走百县、解十难”等活动紧密结合,每月开展党员志愿服务进社区活动,向居民普及预付式消费、养老防骗、保健食品、网络安全、个人信息保护等消费维权知识,讲解维权典型案例增强消费者依法维权能力。

(宿州市消保委)



开展商品混凝土质量社会监督活动

8351起,符合受理条件的为4126起,已经办结4077起,共为消费者挽回经济损失102.31万元。办结率为98.8%,同比去年多受理3326件。其中办理省消保委交办、转办的投诉19起,已经100%办结并反馈,消费者满意率达100%,办结率比去年提高84%。市消保委秘书处恢复独立工作后,狠抓依法和廉洁办理调解投诉。在保护消费者合法权益的同时,也依法维护经营者正当权益。

全市消保委系统狠抓为人民服务的宗旨意识,坚决杜绝不给好处不办事,给了好处乱办事,主动将各项工作置于群众监督之下。通过努力,办结了一批历史遗留和久拖不决上访投诉案件,全年共成功办结79起上级交办、转办案件,共有100余人息诉罢访,群众满意率达100%。

高度重视新闻宣传工作

3·15系列宣传活动。蚌埠市消保委秘书处联合消保委各成员单位经过2个月准备于3月13日晚成功举办3.15电视直播晚会。通过电视、电台、和云直播形式进行消费维权宣传,当天有30万左右消费者参与节目互动,现场接听电话和接受网络投诉336起。同时全市消保委系统各成员单位也采取多种形式,在3月15日当天开展消费维权宣传工作。

3·15期间,蚌埠市消保委利用多种方式密集发布消费维权知识。3月15日利用专刊,集中宣传2021年度市消保委及各成员单位一年来在消费维权工作中取得的成绩。与成员单位合作,采取发送公益维权短信、电视滚动字幕、专题片的形式,进行维权宣传。3·15活动期间共发送短信100万条次,电视滚动字幕300条次,广播宣传150余次。

日常新闻宣传工作。2022年市消保委秘书处始终把新闻宣传做为重点维权手段,通过消费警示和提醒,教育消费者科学、理性消费。全年共在各级媒体发布报道、案例107篇,实现了在中央级和国家级媒体刊载新闻零的突破。

工作亮点

亮点一:诉调对接、支持诉讼。

蚌埠市消保委与蚌山区人民法院和市中级人民法院建立了诉调对接机制。市消保委、市市场监管局、市中级人民法院、市检察院、蚌山区人民法院、蚌山区检察院、市司法局、市商务局召开集体诉讼制度座谈会,协商建立支持消费者集体诉讼制度,以期解决预付式消费纠纷等群体性投诉问题。

亮点二:探索开展公益诉讼

2022年,针对包天下有限公司严重侵害消费者权益事件,蚌埠市消保委积极联系市市场局和蚌埠市人民检察院、蚌山区人民检察院、蚌山区人民法院,组织研讨收集证据,同时前往省内其他地市学习开展公益诉讼经验。待证据齐全后,蚌埠市消保委将报请省消保委授权依法对其进行公益诉讼。

亮点三:创建联动机制,共同维护市场经济秩序

针对蚌埠市近年来养老诈骗案件多发实际,市消保委创新维权思路,变以往坐等维权,为发动全社会力量共同参与的群防群治。违法犯罪分子刚开始准备对老年消费者实施虚假宣传等欺诈消费时,遍布在全市的各级基层组织就会在第一时间发现,立即向上级专业执法维权单位报告。该办法实施半年来取得良好社会的效果。蚌埠市的防养老诈骗工作方法在全省消保委系统工作会议上被推广学习,典型维权案例5次分别被国家级报刊、网站刊登,其中有一篇被《光明日报》、《经济日报》两家中央级媒体转载。

亮点四:开展延伸服务,义务为消费者和经营者排忧解难

为方便广大工作日期间不便到蚌埠市消保委秘书处投诉的消费者,市消保委秘书处在全省率先开展节假日预约消费维权服务。全年共接受消费者预约27次,服务消费者和经营者近100人次,成功化解矛盾纠纷19次,为消费者挽回经济损失10万余元,为经营者避免损失30余万元。通过在节假日义务为群众办实事,拉近了党和群众的联系,有效维护了社会稳定。

在做好消费维权的基础上,蚌埠市消保委秘书处又根据自身联系广泛的特点,积极为经营者排忧解难。秘书处工作人员先后2次赴外地为本市企业成功维护正当利益;3次协调美团平台全国总部为蚌埠市残疾人企业增开优惠窗口,节省企业运营成本,增加残疾人就业机会;依托维权服务电话,多次为来蚌投资企业帮办指引注册企业工作。通过对企业的服务,为蚌埠市改善营商环境做出贡献。

(蚌埠市消保委)

阜阳市消保委

助力打造城市放心消费的靓丽名片

畅通投诉举报渠道,切实维护消费者合法权益

做好投诉受理工作。一是高质量接听群众咨询、高效率处置消费诉求。确保消保委投诉电话、政风行风热线、来信、上级转办等各种投诉渠道畅通,全力保障消费者咨询全部即时解答。阜阳市消保委系统全年受理消费者投诉 1111 件,接待来访 5182 人次,挽回经济损失 258 万。二是畅通市委市政府的社会诉求平台。接收市政府 12345 市长热线网络平台转办工单 175 件,及时进行分转答复。接收市委“两有三解”走好网上群众路线领导小组办公室转办的各类工单累计 79 件,做到首接首办、即接即办,所有工单均在规定时间内处置完毕。

集中开展消费投诉信息公示活动。按照安徽省市场监督管理局《关于开展消费投诉公示工作的通知》要求,已将 2021 年汽车行业和健身行业消费投诉量前六位的企业予以集中公示。

开展约谈工作,规范市场秩序。召开阜城大型商超企业约谈会,倡议相关企业民生保障、物价稳



召开城市消费者满意度调研座谈会

定工作。会同公安等有关部门开展了对外平台及其合作配送商警示约谈和职业道德宗教培训,使其更好履行社会责任。

首次提起消费民事公益诉讼推动消费维权。2 月 9 日受省消保委委托,阜阳市消保委就阜南县某连锁超市任庙店销售假冒金种子酒一案提起公益诉讼,要求其支付因销售假冒注册商标的三倍赔偿金 31800 元,并对销售假冒注册商标商品行为在阜阳市公开发行的市级以上媒体向社会公众赔礼道歉。

开展不公平格式条款点评活动。市消保委联合县、区消保委积极开展不公平合同格式条款点评活动,共收集 40 份格式合同,筛选并上报省消保委 9 条具有代表性的汽车消费、物业领域及驾校培训方

面不公平、不公正格式条款,并对问题逐一点评。依据《消费者权益保护法》以及《民法典》,各县(市)区消保委分别对经营户进行法律宣传,经营负责人表示愿意积极整改,有效遏制消费领域“霸王条款”。

开展 3·15 国际消费者权益日系列宣传教育活动

召开新闻发布会。3 月 14 日下午,市政府新闻办、市市场监管局、市检察院、市消保委召开消费维权新闻发布会。通报 2021 年全市消费维权工作情况,发布阜阳市 2021 年消费维权典型案例、综合执法典型案例,对 2022 年消费维权工作作出安排。会议就提升消费环境的措施、七日无理由退货活动阜阳开展的情况等问题回答了记者提问。省市主流媒体受邀参会进行报道。

强化线上宣传力度。通过与各类新闻媒体加强联系,充分利用电视、报刊、商圈户外大屏、抖音号、网站 APP 等载体进行宣传,烘托氛围,宣传渠道多样,内容丰富。依托市场监管局、消保委官方网站和主流媒体、安徽经济报等发布活动信息;制作 315 专题节目《广电直播阜阳 我在现场之 3·15 消费者权益日主题宣传活动现场》;制作宣传片《3·15 国际消费者权益日:共促消费公平》;联合电视台继续开办《天天 315》栏目共 39 期。

聚力线下宣传广度。为深入宣传《消费者权益保护法》和 2022 年“共促消费公平”年主题,在严格执行疫情防控规定的前提下,3 月 15 日上午在颍州吾悦广场设立宣传咨询点举行阜阳市 3·15 国际消费者权益日纪念活动,颍州区公安分局、市餐饮商会、市门窗幕墙协会和消保委律师团等参加宣传活动,市消保委及其律师团成员现场接待消费者咨询。阜阳市各县市区分别设立了宣传点,同步开展宣传咨询活动。

明确任务目标,落实“放心消费在阜阳”主题行动

开展“放心消费在阜阳”行动。市政府下发《阜阳市人民政府办公室关于印发<深入开展“放心消费在阜阳”行动全方位推进消费环境建设实施方案>的通知》(阜政办秘〔2022〕1 号),明确八个领域的放心消费提升行动,并提出具体保障措施,目前阜阳市纳入放心消费创建培育库 11500 家,县级以上放心消费示范单位 1589 家。

开展无理由退货行动。印发阜阳市贯彻落实

《深入推进线下购物无理由退货工作若干措施》任务分工与责任清单,截至目前无理由退货承诺单位共 2103 家并已全部公示,无理由退货 8028 件,退货金额 126 万余元,完成无理由退货承诺单位翻番的任务,阜阳市推荐的 9 家企业成为第一批省局通报表扬的无理由退货优秀单位。

积极争创 2022-2023 年度省级放心消费示范单位、街区、协会商会、乡村和县(市、区)“五大类示范”活动。组织单位申报、县市区推荐、资格审核、专家评审和社会公示程序,根据安徽省消费者权益保护工作联席会议办公室皖消联办发【2022】7 号文件,阜阳市的颍上县被确定为安徽省示范县创建名单、阜阳市保险行业协会等两家行业协会、太和县赵集乡双龙村等两个美丽村、颍上县管仲老街等四个街区、临泉徽润供水有限公司等五家企业被纳入安徽省第一批放心消费示范创建名单。

开展消费者满意度测评调研工作

召开满意度测评调研座谈会。6 月 7 日,市市场监管局、市消保委联合召开阜阳市消费者满意度调研座谈会。市委宣传部、发改委、房屋管理局、等 20 余家市消费者权益保护工作联席会议成员单位、行业协会负责人、律师、学者及消费者代表参加了会议。会上,通报了中消协对全国 100 家城市测评阜阳市的测评情况,分析了三年来阜阳市在全国 100 个城市消费者满意度测评中存在的短板和不足。参会代表介绍了在日常处理消费者投诉工作中遇到的热点难点问题,对下一步如何做好保护消费者合法权益工作和提升城市满意度提出了建议,并结合自身消费经历讲述了对阜阳市消费维权状况的了解和感受,就如何让消费者获得更多消费维权知识、安全舒适的消费环境、保障消费者信息安全和维护自身合法权益等提出意见和建议。

召开满意度测评迎检工作部署会。为进一步促进阜阳市城市消费者满意度提升,营造浓厚的宣传氛围,努力在 2022 年中消协测评中取得好评,11 月 8 日阜阳市消保委及时召开工作部署会,成立领导小组,制定实施方案。通过在全市范围内发送温馨短信、致阜阳市消费者一封信,各大商超电子屏滚动播放宣传标语、制作短视频通过抖音朋友圈等多种渠道广泛宣传提升行动,在全社会形成提升消费者满意度的浓厚氛围,努力营造更加安全、放心的消费环境,提升消费者满意度和幸福感,打造城市放心消费的靓丽名片。

亮点工作

亮点一:提升消费维权效能

一是开展“接热线、办实事”活动,市局主要领导和多个业务科室负责人参加,赴市 12345 政务服

务便民热线大厅,接听群众来电,倾听群众声音。二是消费维权走进直播间。四次参加由市委督查室主办的政风行风热线和市依法治市领导小组主办的法治在线。三是开展“局长接待日”活动。春节前后市局主要领导在 12315 指挥中心两次接访,接待来访 10 余人次,收到消费者和经营者的锦旗两面。四是走进网络平台,与网民互动。开展在线访谈活动,市政府秘书长和市市场监督管理局主要领导带领市局有关科室机构同志在市政府网络平台与网民在线交流,现场回答网民问题 10 余条,积极回应社会关切,解读宣传放心消费创建的政策要求,提升公众对创建工作的知晓度。

亮点二:创新宣传形式,提升宣传效果

联合电视台制作系列节目《满意消费长三角 放心消费在阜阳》定期推送 80 余条相关信息;制作专题节目《广电直播阜阳 我在现场之汽车新“三包”你了解么》等 9 次直播节目;制作推发 38 条抖音视频号,专题系列宣传片《消费领域七种不公平行为》7 期;制作汽车服务合同中普遍存在“违约责任不对等”问题的专题热点提醒 7 期;制作老年消费教育专题宣传发布《最易陷入养老诈骗的 10 大套路》10 期;制作网购十大霸王条款点评 10 期;发布消费警示 10 余条。

亮点三:创新举措,强化消费教育

一是开展放心消费进景区活动。开展 2022 年“满意消费长三角 放心消费在阜阳”暨食品安全科普宣传进乡镇进景区活动,现场设置法律法规咨询区、消费维权投诉区、假冒伪劣商品展示区等专区,提供法律法规、政策咨询等服务发放宣传资料千余份,深受游客好评。二是开展老年消费教育进社区活动。走进中清河游园开展“老年消费教育进社区”宣传活动,发放《消费实用宝典》《生活中的标准之养生保健》等宣传手册,解答老年消费者朋友有关消费的问题咨询。三是依托消费教育示范点进行宣传。建立了多处农村消费教育示范点和的联系点,邀请农业、食品、保健品等专家讲课。先后印发资料和近 3 万份宣传海报发放到村、街区及校园。

亮点四:关注食品安全,强化社会监督

2021 年以来,市市场监管局、市文明办、市消保委积极联合相关部门开展“随机查餐厅”系列活动,邀请人大、政协、消费者代表走进阜阳小吃街、网红餐厅、学校食堂等,2022 年举办了 10 余期监督检查及回头看活动,充分发挥网民、媒体的舆论力量,通过开展监督检查、法律宣传,推动餐饮企业落实主体责任,提升从业人员的业务水平,积极营造全社会共同关注食品安全的良好环境。

(阜阳市消保委)

淮南市消保委

探索新问题 寻找新方法 维护消费者合法权益

开展行政约谈,保护消费者个人信息

1月6日,淮南市市场局与市消保委秘书处联合市邮政管理局召集各县区市场局、有关行业协会、有关企业代表,召开淮南市消费者个人信息保护专项约谈会。落实部署省局关于消费者个人信息保护工作要求,要求行业协会、企业要重视消费者个人信息,不过度主张,不随意泄露。1-2月份,市市场局、市消保委组织检查组,多次赴县区开展消费者个人信息保护检查工作,联合并指导县区具体开展对重点行业企业检查约谈。

抓住重要节点,开展3·15系列纪念活动

3·15国际消费者权益日宣传是消费者的重要节日,开展系列宣传活动也是消保委的重要工作之一。新年伊始,淮南市消保委积极筹划活动内容,加强沟通汇报。2月17日,淮南市政府制定下发《淮南市人民政府办公室关于印发2022年3·15国际消费者权益日纪念活动方案的通知》后,淮南市消保委依据计划,稳步开展活动。3月3日下午,淮南市消保委组织召开消费维权专家座谈会,就围绕消费公平问题、不公平格式条款问题、个人信息保护中的大数据杀熟过度索要权限问题、盲盒消费中的不合理问题展开讨论。3月9日,淮南市纪念2022年3·15国际消费者权益日新闻发布会在市政府新闻发布厅召开,各成员单位发布消费典型案例。3月14日,市市场局副局长吴俊平带队参加广播电台“政风行风热线”,通过直播节目宣传消费维权知识,为消费者解疑答惑。受国内疫情影响,原定于3月15日举行的3·15大型户外宣传活动暂停举行,但疫情隔不断维权路,淮南市消保委转变思路,组织人员开展重点场所现场宣传,并跟淮南广播电台联合开展直播活动,通过线上线下结合的方式宣传消费维权信息。

挑选优秀产品,参选第三届安徽省特色伴手礼

淮南市消保委组织挑选代表淮南地域特色、地域文化,有吸引人的品牌设计、商品故事,质量优良、包装精美,绿色环保、方便携带的企业产品,指



召开不公平格式合同条款点评会

导三家企业申报“第三届安徽省特色伴手礼”评选活动,经初审,一家企业成功入围。

积极开展消费纠纷调处,维护消费者合法权益

2022年,淮南市消保委组织共受理消费者投诉1302起,为消费者挽回经济损失106.9万余元,接受来电来访6177人次,不予受理202起。

创新宣传途径,多途径开展维权宣传

2022年,淮南市消保委以3·15国际消费者权益日契机,发布消费警示,点评典型案例,宣传法律规范。淮南市消保委参与开展市政府新闻发布会一场,广播热线直播两场,户外大型宣传活动一场,组织开展社区法律宣传三次,召开专家座谈会一场,发布典型案例10起,发布消费警示20余起。

淮南市消保委与淮南联通公司合作,利用消费者生活习惯,开展微信朋友圈广告宣传,制作宣传内容,有目的的投放,让消费者打开朋友圈即可见,有效的提高宣传效率。

联合有关部门,开展教育部门、不公平格式合同点评

6月24日,淮南市消保委联合市市场局、市教体局、市文旅局、市民政局、市科技局,召开校外培训机构管理研讨会,探讨教培机构存在问题,并整理相关意见向有关部门提出建议。7月27日,淮南市消保委联合市市场局有关科室,邀请专业律师,对不公平格式合同条款进行点评。点评会上,市消保委介绍了不公平格式合同收集及存在的基本情



淮南市消保委党员志愿者赴社区一线助力抗疫



组织召开校外培训机构管理研讨会



淮南市消保委党支部与结对共建党支部组织党员接受红色教育

况进行介绍,参会人员从行政监管、消费者权益保护、法律规定等方面对一些存在明显侵犯消费者合法权益,涉嫌“霸王条款”的合同内容进行点评,并形成相关文件,责令有关企业进行整改。

开展通讯行业、外卖消费调查评议

10月,淮南市消保委组织开展通讯行业评议工作,走进电信、移动、联通、安广等企业,开展有关问题调查评议,并将结果向相关企业通报,促进通讯行业健康发展。开展外卖消费调查,制作调查方案,

下发350份调查问卷,有效回收320份,并向社会公布调查报告,同时,根据报告,对有关网络平台进行约谈。

召开淮南市消保委一届五次次会议

12月16日上午,淮南市消保委一届五次全委会暨消费者权益保护工作联席会议在市市场监管局三楼会议室顺利召开,会上,发布了《消费维权工作报告》,汇报2021年工作并部署2022年工作,并调整相关人员。

工作亮点

亮点一:拓展维权思路,组建家装行业委员会

为有效解决家装行业纠纷,做好事前预警、事中调解、事后支持诉讼等工作,5月25日,淮南市消保委联合市装饰行业协会,召集家装行业资深从业者、律师等30余人,组建淮南市消保委家装委员会。组建以后,将开展装修验收标准指导、装修价格市场价公开、消费纠纷调处等工作。

亮点二:建设高新区“放心消费智慧导航平台”,加大宣传投入

淮南市市消保委与高新区市场局合作,双方按1:1配套投入拨付专项资金,在淮南市高新区人口密集商业场所、小区门口等建设12块触摸显示户外智慧平台大屏。主要开展消费投诉信息公示曝光、消费教育咨询系统、放心消费创建系统、名特优企业及产品展示系统、文明创城、卫生创建等内容,让消费维权宣传工作持续有效进行。

亮点三:开展公益诉讼,惩处违法经营商家

2021年,淮南市消保委代理的公益诉讼案件取得了胜诉。2022年,淮南市消保委再接再厉,与检察机关、法院对接,共收到7件公益诉讼线索,市消保委决定受理6起,提起诉讼5起,目前已有1起开庭审理。

亮点四:开展消费教育进农村,设立农村消费教育基地

10月10日,淮南市消保委联合大通区市场局、大通区农村农业局,走进大通区孔店乡,开展农村消费教育宣传工作,设立宣传点,向过往群众发放宣传资料,介绍有关农资消费、农民消费知识。同时,市消保委还在孔店乡设立市级农村消费教育基地,将会不定期到基地开展宣传工作。

(淮南市消保委)

滁州市消保委

服务消费环境高质量发展

精准作为,服务群众提升质效

线上线下结合,宣传消费维权年主题。一是在市政府新闻发布厅召开3·15纪念活动新闻发布会,新安晚报等10多家媒体参加新闻发布会并跟踪报道;二是参加政风行风热线,进行电视直播宣传,向听众“零距离”宣传消费维权知识。在《滁州日报》刊登消费公益广告,向市民推送公益彩信;三是运用自媒体、新媒体等多种载体,联合各领域各行业开展宣传。在中国市场监管报、中国消费者报等媒体刊发多篇宣传稿件;四是组织检察院等消保委成员单位,编印2021年滁州市消费维权报告。

依法履职担当,强化消费维权机制。一是开展行政约谈发出查询建议,通过滁州市消保委微信视频号直播保护消费者个人信息约谈会;联合市卫健

委召开规范医美机构行为约谈会;二是就不公平格式条款、四舍五入计费方式分别向市烟草专卖局、市发改委、市交通局发出查询建议函,促使发改委和交通局联合发布公告,将取消出租车“四舍五入”结算方式;三是先后开展了医疗美容和老年人消费调查评议活动,发布的两篇调查报告均被《中国消费者报》刊登;四是中秋前夕,联合市市场监管局、消费维权志愿者、媒体记者开展对商品和服务的监督检查;五是招募了111名同志为滁州市2022年度消费维权志愿者,15名同志为消费维权专家志愿者;六是履职尽责化解纠纷获赞,市消保委参与调解的室内装修消费纠纷和奔驰汽车消费纠纷分别获得锦旗。

念民之忧,助力发展建立新功

突出问题导向,夯实消费维权保障。一是聚焦群众心声,推进实体店退货承诺,在市消保委一届三次会议上,举行全市无理由退货承诺企业授牌仪式,企业代表在会上作表态发言。目前,全市共有7277家企业参与线下7日无理由退货;二是加大公平救济,合理配置维权资源。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,在滁州学院、城市职业学院等建立消费教育示范点。截止目前,建立市级消费教育示范点40个,消费维权服务站88个。

增量提质扩容,深化放心消费创建。一是发布“共促消费公平 争创全国放心消费示范城市”倡议书,召开放心消费创建工作推进会,2022年,安徽牧马湖农业开发集团有限公司等三家企业被认定为省级放心消费示范单位,围绕省级示范单位的主体资格是否合法等内容对省级放心消费示范单位逐项进行实地回访,巩固创建成果;二是将党建与放心消费创建有机结合,在琅琊苏宁广场等培育放心消费示范街区,党员亮牌、公开承诺,建立商圈消费维权服务站。

创新驱动,提升消费环境建设

创新宣传载体,寓教于乐开展教育。一是制作



开展公益诉讼研讨会



开展消费教育普法宣传进社区活动



开展消费体察进医美活动



开展养老防诈骗活动



消费者赠送感谢锦旗

消费维权抖音短视频 62 部,获赞 1.2 万次,在国家、省级组织的各类短视频大赛中屡获佳绩;二是推出滁州市首档新媒体公益律师普法栏目《滁消说法》。针对不公平格式条款、“四舍五入”结算方式先后邀请公益律师点评。其中,《滁州新媒体“声动”普法开课》信息稿件被中国市场监管报刊登;三是创新方式方法,组织消费维权志愿者、媒体记者参加“你点我察”消费体察先后走进元气森林、滁州奥美医疗美容门诊部有限公司、建筑装饰协会开展直播活动,通过微信视频号、抖音与网民直播互动;四是多渠道传播消保委声音,2022 年线上线下共发布消费

提示 32 期、消费季度分析报告 5 篇,微信公众号宣传 339 期。多篇消费提示被美好滁州、滁州人民政府发布等官方微信公众号转载推广。

做好示范引领,探索维权新实践。一是开展滁州首届最美消费维权人物评选,加强消费维权协同共治;二是开展滁州首届特色伴手礼评选活动,评选出 10 款“2022 滁州特色伴手礼”和 10 款“2022 滁州品牌伴手礼”产品;三是开展涉老消费教育,重点围绕保健品、养老产品等老年消费领域突出问题,精准高效开展宣传教育。今年以来,先后拍摄《老年防诈骗》、《天下无诈》等短视频,其中,《老年防诈骗》作品荣获“喜庆二十大 维权在身边”首届安徽省市场监管系统消费维权微视频大赛一等奖,作品《天下无诈》在滁州广播电视台等多家媒体播放,联合市民政局开展保健食品科普宣传进社区养老服务中心活动。在消费维权主题广场、老年大学等开展了丰富多彩的涉老消费教育活动。

凝聚社会力量,筑牢维权社会基础。一是开展消费投诉公示试点工作,天长制定办法、方案等,线上通过政府政务公开网站、主流媒体网站以及天长市全程电子化投诉举报平台系统、放心消费智能一体机,线下结合放心消费创建活动,通过文件、简报等方式,在市区各街口等对投诉集中的企业及多发易发问题的消费投诉信息等进行公示;二是开展和解联络工作,定远在全县三个大规模珠宝首饰店设立消费维权联络站。通过与珠宝首饰销售企业建立日常和解联络机制,畅通了消费纠纷解决渠道;三是开展诉调对接工作,全椒县人民法院和全椒县消费者保护委员会相互合作,组织消费纠纷典型案例庭审旁听,诉调对接开展以来,共组织 33 人次参加 2 场庭审旁听;四是积极助力公益诉讼。专题召开养老诈骗消费公益诉讼线索征集部署会议,进一步加强市场监管局、市消保委与市检察院合作力度,梳理报送相关线索;积极配合省消保委对接滁州市人民检察院、滁州市中级人民法院,7 月 28 日,安徽省消保委诉张某龙等七名被告生产、销售假化肥消费民事公益诉讼案在定远县法院开庭审理,滁州市人民检察院出庭支持诉讼,就如何形成公益保护合力,消费者和滁州、蚌埠两地消保委、检察院开展深入交流研讨。

(滁州市消保委)

六安市消保委

强化社会共治 创优消费环境

扎实开展 3·15 主题系列活动

一是印发《关于开展 2022 年 3·15 国际消费者权益日系列活动的通知》《关于举办六安市 2022 年“共促消费公平 同创放心消费”系列活动启动仪式的通知》等文件。二是会同市住建局、市农业农村局、市文旅局等部门,就消费者权益保护情况,召开新闻发布会。三是举办启动仪式。发布“十个一”重点活动,颁发消费维权志愿者聘书,行业协会代表作“公平 信用让消费者更放心”表态发言。同时,走进企业、社区、学校等开展 3·15 诚信教育宣传行等活动。四是全方位多媒体开展主题宣传活动。与报社、电视台,主流媒体微博、微信、视频号等联合开办 3·15 宣传专题、专版,报道维权做法,发布警示提醒,公布六安市 2021 年度消费维权十大典型案例,年度投诉分析报告等。利用微信朋友圈宣传推送 3·15 公益广告 20 万余次,在《皖西日报》《六安新周报》等开设 3·15 专版,走进政风行风热线直播间,广泛宣传“共促消费公平”消费维权年主题。动员六安市通信运营商发送 220 万余条公益短信。制作、发布六安市 2022 年 3·15 公益宣传片,倡导“共促消费公平 同创放心消费”,建设幸福六安。五是编发《2021 年六安市消费维权年度报告》等,反映消保委成员单位履职等情况,并向市政府报告。充分营造消费维权“人人参与、人人有责”的良好氛围。六是针对央视 3·15 晚会曝光六安市个别小学周边文具店现金抽奖等问题,市消保委印发文件组织开展专项监督,通过发布倡议书、个别约谈等,及时回应社会关切。

全面推进消费教育引导

一是组织人大代表、政协委员等开展“诚信计量 放心消费”暨“加油站开放日”活动,走进“六安



开展 3·15 诚信教育社区行活动

瓜片茶、霍山石斛等消费体验馆”开展消费体察等活动。二是联合市建筑装饰协会、市工商联建材商会开展绿色家装消费维权知识有奖问答活动,有奖问答活动累计参与人次达 3.1 万余人次。三是开展“安徽特色伴手礼”“消费体验馆”评选推荐,报送 22 件具有本地特色商品参选,10 件商品进入终选环节。目前全市“安徽特色伴手礼”占比全省 10%，“安徽消费体验馆”占比全省 18%。四是及时发布典型案例及消费提示。今年以来共公开发布消费纠纷调解案例 40 余件。发布了 2022 年“双十一”消费提示、“倡导简约适度包装 践行绿色消费新风尚”倡议书和“黄金计价有不同 购买之前要分清”等案例分析、提醒。五是建立“老年消费教育(示范)点”2 家,开展走进老年人群体专题教育讲座 3 次。六是加强学习培训。举办全市消保委系统工作培训会,应邀对金安区区消保委成员单位负责人进行专题讲座授课,进一步提升工作能力。

强化消费领域调查监督

一是公开招募来自各行业的消费维权志愿者 56 名,进一步壮大消费维权社会监督力量。办理志



开展保健食品科普宣传活动

愿者反映的消费维权问题 40 余件。二是开展不公平合同格式条款公开点评活动。对汽车、家装、网络交易等 8 个领域不公平合同格式条款组织高校法学专家、律师进行点评分析。《中国消费者报》8 月 2 日刊登六安市关于不公平合同格式条款点评内容。三是在全市范围内组织开展六安市电动自行车充电设施服务消费调查,收集调查问卷 2600 余份,充分了解分析六安市电动自行车充电设施场所服务现状。四是对 2021 年度六安市重点领域开展消费投诉信息集中公示。

完善多元化解纠纷机制

一是促进经营者主动和解纠纷。发挥 1313 家县级放心消费单位作用,实现消费纠纷和解 600 余



召开系统工作会议

起。二是强化消费纠纷调解。今年以来,市消保委直接处置消费投诉、咨询 585 件,为消费者挽回经济损失 272 余万元,收到感谢锦旗 3 面。市消保委一起支持消费者诉讼案件获胜诉,法院判决经营者退还消费者 1.98 万元。三是发挥市消保委专家(19 名)、律师团(10 名)等志愿者作用,为消费者免费提供咨询和法律援助等服务。

深入创优消费环境

一是细化部署安排,会同市场监管局强力推进线下实体店无理由退货承诺活动,截至 10 月 31 日,六安市 2022 年已新发展无理由退货承诺单位 1171 户(较年初 837 户,增长 139.9%),全市累计线下实体店无理由退货承诺单位数达 2008 户。二是会同市场监管部门深入推进全市放心消费示范创建活动,六安市金寨县,金安区张店镇桧树庵村等 4 个美丽乡村(社区),裕安区独山红军街等 4 条商业街(区),六安市酒店行业协会,安徽商之都六安商厦有限责任公司等 5 家单位获批安徽省放心消费示范创建(第一批)。三是对四年来已认定的 130 户市级放心消费示范单位进行“大回访”回头看,通过向社会集中公示、征求主管部门意见等,强化有效期内示范单位监督指导、动态管理。

亮点工作

亮点一:创新宣传模式

2022 年,市消保委微信公众号共发布相关消费知识类信息 770 余条,9 次进入全国城市消保组织榜单前十;市消保委原创的《十大消费提醒》短视频在全国市场监管系统第一届消费者权益保护“微课”征集活动中获优秀视频奖。

亮点二:强化社会共治

在六安市酒店行业协会、汽车商会、快递协会、建筑装饰协会、工商联装饰建材商会等成立消费维权服务站,发挥行业自律、消费教育引导作用,把消费纠纷化解在源头、解决在基层。

(六安市消保委)

马鞍山市消保委

聚焦热点难点提升维权机制效能

重视社会监督工作

一是全年开展个人信息保护和预付式消费等重点消费领域调查共 2 次,收集有效样本数据 7100 条。二是对 12 家获评省级放心消费示范企业开展“回头看”督查,对当涂县放心消费示范区域样板、5 个放心消费示范街区、2 个放心消费示范行业、3 个示范乡村开展创建指导。三是全年向政府部门提出建议函 2 次。四是加强消费维权志愿者队伍建设,为全体志愿者建立档案台账。目前马鞍山市共有省级消费维权志愿者 27 人,市级消费维权志愿者 62 人。

消费教育工作有声有色

一是按季度上报社会监督及消费教育活动报表。二是全年发布消费提示警示 13 篇。三是举办消费教育相关的讲课、座谈会、研讨会 10 次。四是先后在马鞍山市采石街道、湖西社区、乔山社区、濮树集社区山南社区等地建立老年消费教育示范点,累计制作消费教育宣传栏 17 块,消费教育宣传视频 1 部。五是与马鞍山市广电台合作举办“天天 3·15”栏目全年累计邀请 38 家市消保委成员单位、43 家放心消费参创示范企业宣传消费知识。

认真处理消费投诉

一是按时报送《受理投诉情况季度统计表》、季度投诉分析,按时发布年度投诉分析报告,按季度报送《诚信承诺企业联盟和解情况统计表》。二是省消保委转办的投诉回复率 100%。三是马鞍山市消保委及所辖县区消保委完成网站后台投诉件报。市本级及含山县消保委、和县消保委、当涂县消保委投诉件报数量达到《受理投诉情况年度统计表》全年总数 90%。

广泛开展宣传工作

一是围绕“共促消费公平”“皖美消费在安徽”等宣传主题,在 3·15 国际消费者权益日重要时间



上线政风行风热线

节点,开展相关教育宣传 20 次,积极向省消保委网站上传信息 33 篇。二是新闻发布建章立制,在市政会议中心新闻发布厅举行马鞍山市 2022 年 3·15 国际消费者权益日新闻发布会、召开马鞍山市放心满意消费创建工作通气会。三是与马鞍山市广电台合作举办“天天 3·15”栏目,每周邀请马鞍山市消保委成员单位及部分放心满意消费创建示范企业轮流上线,宣传消费法律法规。四是上线“政风行风”热线直播,回答消费者关切的问题,为消费者提供咨询解答服务。五是在马鞍山日报开辟宣传栏目,通过发布消费警示提示、消费维权成果和消费维权先进人物事迹,展示马鞍山市各部门维护消费者权益工作成果。

工作亮点

亮点一:着力在化解纠纷上下功夫

2022 年,马鞍山市消保委共接待投诉咨询 38046 件,现场来访 11861 人次,受理消费投诉 13244 起,办结 12980 起,一般消费投诉处理率达到 98% 以上。组织消费纠纷人民调解 42 起,省消保委平台转办 14 起、群体性消费投诉 4 起,移交公安部门 3 起违法线索。引导商场、市场和电商平台等设



约谈企业



召开医美行业座谈会

立“消费维权服务站”140个。

一是由马鞍山市消保委处理的小米手机售后维修纠纷典型案例首次登上国家级报刊《中国市场监管报》，同时顺利办结长城欧拉电动汽车投诉案、家家福团购超市夸大功效售卖保健品投诉案和价值48万元的定制家具消费纠纷案，三起典型案例被国家级媒体中国消费者报采纳报道，省、市媒体纷纷转载报道。二是联合马鞍山市市场监管综合执法支队花山大队处置侵犯3·15商标专用权违法案件。三是联合马鞍山市公安局、雨山区市场局、支队雨山大队共同办理原城市绿洲健身会所预付卡消费投诉案，多次召开信访协调会积极处理投诉。

亮点二：着力在交办信访上下功夫

马鞍山市消保委以群众诉求为工作方向，严格落实信访工作制度要求，从严把握交办信访件办理质量，推动实现“诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理到位”，切实维护消费者合法权益。

益。2022年共办理交办信访案件27起，群众信访满意率达100%。

一是成功调解国家信访局转办房地产开发公司消费欺诈投诉件，为消费者挽回经济损失2万元。二是联合马鞍山市广电台调解房产公司拒不履行合同及交付事项未达标信访件，立足职能职责，内外联动处置信访交办件。三是牵头解决市信访局交办的中公教育培训退费信访问题，成立信访工作专班，从紧压实办理责任，协调多部门及时妥善处理。

亮点三：着力在主题宣传上下功夫

围绕“共促消费公平”“皖美消费在安徽”“打击整治养老诈骗专项行动”等宣传主题，一是在“3·15”国际消费者权益日、食品安全周、质量月等重要时间节点，全年开展6期消费热点领域专题普法宣讲，开展5期“助力经济发展、促进消费公益展播活动”。二是开展消费教育宣传进企业、进景区、进校园、进社区、进农村“五进”活动8场，覆盖青少年、老年人等重点消费群体人群1000人次。

亮点四：着力在消费监督上下功夫

一是出台《马鞍山市放心消费示范网店创建规范(试行)》，建立完善电子商务领域放心消费创建工作评价考核办法，推动网络平台和运营商落实主体责任。二是对网络直播带货、美容美发、汽车销售等行业投诉量靠前的经营者开展投诉信息集中公示，累计公示6家953条次投诉信息，倒逼经营者落实消费维权主体责任。

亮点五：着力在强化法理上下功夫

全年累计发送建议函2件，参加消费热点研讨会4次。一是加强与省消保委、市检察院沟通协作，持续推动打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品等案件的公益诉讼工作。二是针对预付式消费等难解问题积极与马鞍山市人大法工委对接，提出安徽省单用途预付卡管理条例立法规划建议。三是圆满办结马鞍山市人大“关于整治健身房‘办卡’乱象的建议”交办单、市政协“关于完善预付式消费服务的建议”交办单。

(马鞍山市消保委)

芜湖市消保委

多措并举化纠纷 多点发力促消费

多渠道受理处理消费纠纷

多渠道受理处理消费投诉,全市消保委系统共受理消费者投诉 2070 件,已处理 2070 件,办结率 100%,接待消费者咨询 7051 人次,为消费者挽回经济损失约 113 万余元。充分发挥“诚信承诺联盟”机制优势,共和解消费纠纷 13869 件,有效强化了企业自律意识。

创新开展消费投诉远程视频调解工作。通过云视频方式处理消费纠纷 190 余件,为疫情期间、边远地区,以及矛盾激化双方消费纠纷解决提供了便利。省市场监管局 12 月 14 日在芜湖召开远程视频调解工作现场会,对芜湖在云调解工作中的先进经



召开促进消费者满意度提升调研座谈会
验予以肯定,并在全省推广。

创新开展消费维权服务站建设工作。在全省率先制定《芜湖市消费维权服务站建设工作暂行规范》,引导规范既往建立的消费维权服务站,并按新规范在文明菜市等暖民心行动的主要领域建立新的消费维权服务站。同时,创新工作模式,在消费维权服务站工作人员无法和解情形下,实行服务站与市监所实时联动,将纠纷化解在消费维权站内,本年度共建立消费维权服务站 87 户。

多方式开展社会监督

对不公平不公正合同格式条款进行收集并分析点评。从与人民群众紧密相关的健身、婚庆、摄影、商超等领域入手,收集十大类合同 41 条不公平条款,委托律师、专家对其中的 16 条进行分析,通

过《大江晚报》等媒体公开点评、披露,并规范整改。

紧跟社会热点开展消费调查。针对芜湖市物业服务大整治行动,开展了物业服务消费满意度调查;针对近年来群众关注度较高的家政服务行业,开展了家政服务行业消费满意度调查;目前相关问卷调查活动均已完成,并形成了调查报告。

召开企业提醒约谈会及消费维权指导会。对教育培训、房产开发、美容健身、汽车 4S 店、平台企业等与消费者信息安全密切相关的 20 家重点单位进行提醒约谈,形成震慑。对全市与人民生活密切相关、投诉量较大的 29 家重点企业召开了消费维权指导会,督促企业整改,切实提升了企业消费维权管理的效能。

全方位开展消费投诉信息公示。对投诉量大、存在安全风险的电子商务、体育健身等企业进行消费投诉集中公示并进行消费警示,共公示 7 期。对全社会公示放心消费示范单位名单、无理由退货承诺名单,倒逼经营者履行主体责任。根据省消保委《消费投诉信息公示办法(试行)》等有关规定,并结合芜湖市实际,制定下发了《芜湖市消费者权益保护委员会消费投诉信息公示办法(试行)》,对芜湖市消保委系统进行消费投诉信息公示的内容、程序、渠道等作了具体的规定,为全市消保委系统在未来更规范地开展公示工作提供了充分的指导依据。

不断强化志愿者队伍建设的力度,在全市范围内发动征集了 10 名年富力强、文化水平高、消费维权经验丰富的志愿者加入全市志愿者队伍,志愿者在参与消费调查、放心消费创建、消费维权宣传上发挥了重要的助手作用,促进全社会对消费维权事业齐抓共管浓厚氛围的形成。此外,我们还向省消保委推荐了 30 名志愿者。

多样化进行消费教育

及时发布消费警示。围绕民生和消费投诉热点,发布与联合发布《谨慎盲盒消费,共促消费公平》《涉老消费警示》《树立绿色消费理念,拒绝月饼过度包装》等 10 余篇消费警示。

开展重点关注的涉老消费教育。共举办 10 期涉老消费教育讲座,发布 2 期消费警示,召开涉老消费安全研讨会 1 场。此外,还对新百大厦以及 20 家文明菜市开展了《消法》培训。

耳目一新地开展 3·15 年主题宣传活动。组织了新闻发布会、2022 年“放心消费在安徽”主题行动芜湖站启动仪式以及“共促消费公平,乐享皖美消费”小视频消费宣传“五进”活动等 15 项丰富多彩、形式多样的宣传教育活动,取得良好实效。尤其是创新性地与主流媒体合作开展了“避雷区、增消费”教您“识假辨劣”直播活动,直播现场观众达 4 万多人,并给予高度肯定。

多措施开展放心消费创建

广泛开展放心消费创建工作,共发展参创经营主体 825 户,引导复评 212 户,并在全市范围内开展了省、市、县三级放心消费示范单位的回访工作。推荐参加省级放心消费示范单位、街区、美丽乡村、协会、县区创建 47 家,共入围 30 家;创新开展无理由退货工作。全年新发展线下无理由退货承诺单位 1869 户。率先建立“三化融合”的放心消费示范单位公示平台。将“智慧化+信用化+网格化”三位一体监管体制融入放心消费创建工作,目前,省级放心消费示范单位已全面落实,市级、县区级正在逐步推进。

多点发力促进消费

开展伴手礼评测活动。根据省消保委工作要求,及时对县市区消保委下发征集通知,并在芜湖的主流媒体——《大江晚报》、市市场监管局网站、市消保委网站及微信公众号等多媒介发布第三届“安徽特色伴手礼”评选芜湖征集活动公告,共征集 8 家企业 14 款产品参选伴手礼,经省消保委测评,最终,“紫约”牌蓝莓礼盒等 3 款产品入选“安徽特色伴手礼”,为进一步推动芜湖市特色消费提供了样板。

聚焦提升消费者满意度工作。6 月初召开了部分政府相关部门、行业协会、学者、媒体、部分企业、消费维权志愿者代表等 20 多人参加的提升消费者满意度座谈会,通过座谈进一步明确了提升消费者满意度的努力方向。制定了《芜湖市城市消费者满意度提升工作方案》;在全市发布“致芜湖市消费者的一封信”;制作了电子海报和倡议书,在全市主流媒体广泛宣传,动员各行业企业响应中消协“优化消费体验、共促消费公平”活动;致函市消保委部分



召开保护与引导老年消费者守护消费安全工作会议

成员单位,针对短板征集提升消费者满意度的相关举措;在全社会营造了提升消费者满意度的浓厚氛围。

亮点工作

亮点一:远程视频调解

全领域开展消费投诉远程视频调解工作。在全市 9 个县市区 83 个市场监管所(执法大队)全覆盖开展消费投诉远程视频调解,运用中国移动云视讯平台为因疫情、远在外地、边远地区、矛盾激化不愿近距离接触的消费者化解消费纠纷。目前已运用该方式化解消费纠纷 190 余件。省市场监管局于 12 月 14 日在芜湖召开全省消费投诉远程视频调解工作现场会,对我们的这项工作予以肯定。

亮点二:社会监督再上新台阶

一是对不公平不公正合同格式条款进行收集、点评、公开披露。结合民生特点,从与人民群众紧密相关的健身、婚庆、摄影、商超、汽车销售等领域入手,收集十大类合同 41 条不公平条款,委托律师、专家进行分析、点评,并通过芜湖最有影响力的《大江晚报》等整版进行公开点评、披露,同时要求属地市场监管部门督促整改,取得良好的社会效果。

亮点三:消费教育又出新成效

消费教育宣传获上级肯定。针对消费维权年主题制作了个人信息要保护、直播购物要当心、预防坑老陷阱等寓教于乐的消费教育短视频,获得多个奖项。其中,预防坑老陷阱系列剧在今年 10 月份获全国市场监管系统打击整治养老诈骗征集活动中荣获优秀作品奖。在 2022 年首届安徽省市场监管消费维权微视频大赛中,获得一、二、三、优秀及组织奖共 8 个奖项。

(芜湖市消保委)

宣城市消保委

跨省消费维权合作呈现新局面

履职尽责,有声有色,扎实开展 3·15 系列活动

围绕 2022 年“共促消费公平”年主题,宣城市消保委精心策划、周密准备、稳步实施,3·15 系列活动丰富多彩、扎实有效、成果明显。

高度重视,认真部署。一是成立宣城市 2022 年 3·15 国际消费者权益日活动组委会。二是召开全市消费者权益保护工作联席会议,部署 3·15 活动。

内容丰富,形式多样。围绕年主题,集中开展九项活动:一是做好投诉举报,为民办实事。全市消保委共受理投诉举报咨询 358 件,均已及时处理。二



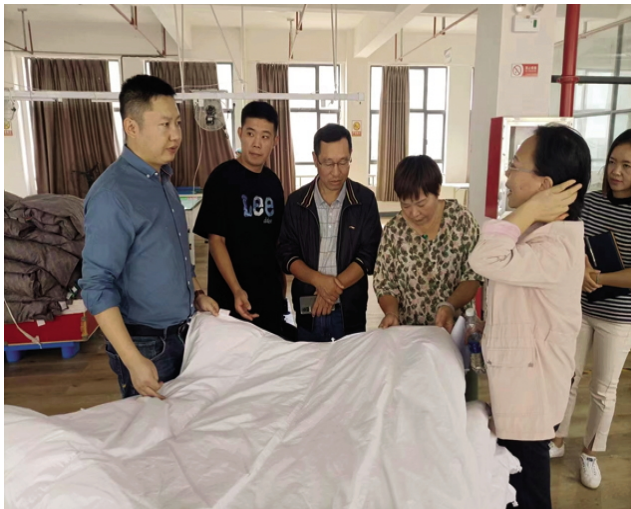
开展法制宣传活动

是召开新闻发布会,通报维权情况。联合消保委成员单位共同召开 3·15 新闻发布会,市局党组书记、局长高真理发布 2021 年全市消费者权益保护工作情况、2022 年重点工作和 3·15 活动安排。市发改委、市文旅局、宣城银保监分局分别介绍本单位 2021 年消费维权相关工作成效及 2022 年消费维权工作安排,并回答了记者提问。三是上线《百姓热线》。与听众朋友们进行了深入交流,并现场为消费

者解疑答惑。四是集中销毁假冒伪劣商品,净化市场消费环境。消保委成员单位集中销毁 10 万余件约 23 吨商品,涉及白酒、食品、电器开关、建材、电子产品等各类假冒伪劣商品。五是展示成员单位风采,发挥维权作用。联合新闻媒体,录制消保委成员单位保护消费者合法权益工作风采,制作工作集锦。六是开展“五进”活动,做好消费教育。联合市场监管局、发改委、文旅局等消保委成员单位开展消费教育进校园、进社区、进商超、进企业等活动。指导各县市区消保委开展一系列消费教育五进活动。七是发布十大典型案例,宣传法律法规。由消保委成员单位提供本年度消费维权典型案例,共同评选出 2021 年消费维权十大典型案例,宣城日报、安徽经济报予以整版刊登报道。八是发布消费警示,避免消费“陷阱”。通过环太湖毗邻城市消费维权协作机制和皖南七市消费维权区域一体化合作机制,共同发布消费警示,提示消费者在社区团购活动中要注意科学理性选择,切实维护自身合法权益。九是开展专项检查,维护市场安全。各级市场监管部门召开专项检查部署会,组织精干执法力量,针对 3·15 晚会曝光的相关问题迅速开展突击执法检查。共出动 180 多人,检查校园周边经营户 140 家,电缆电线经营单位 22 家,电动车经营户 100 家,商超 26 家,粉丝生产企业 9 家,腌制品生产企业 7 家,智能手表经营户 3 家,医美经营场所 2 家,餐饮单位 23 家,农批市场 1 家。

加强教育,营造氛围,开展消费知识宣传活动

开展消费教育进企业、进学校、进社区、进乡村。市消保委组织多次开展消费教育知识进企业活动,对 200 余家商户开展法律、法规培训,进一步引导企业增强自律意识和诚信意识。在多所中小学校



开展消费体验馆走访活动

举办 3·15 普法宣传讲座，以集中授课、发放宣传单、图片、漫画等寓教于乐的形式向中、小学生宣传消费者权益保护、食品安全等法律法规知识。

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、进乡村活动，为消费者“送法律、送知识、送服务”，重点围绕与消费者，特别是老年消费者密切相关的电信诈骗、老年保健品、“三无”产品等进行现场授课，教育消费者如何辨别真假商品，普及维权知识，发放各类消费维权宣传资料一万余份。

开展宣城特色伴手礼评测活动

精心策划，认真评选。宣城市消保委与市市场监管局联合印发《关于开展 2022 年宣城特色伴手礼评测活动的通知》，明确申报要求和申报条件以及活动流程。

扩大宣传，引导参与。利用市局官网、公众号和宣城直播等媒体平台发出征集公告，鼓励引导企业积极参与。

公平公正，紧密筹划。按照自愿、公开、公平、公正的原则，经企业自主申报，各县市区消保委初审推荐、网上投票，目前正筹划现场评测及名录公布。

结合实际，特色鲜明，开展遴选宣城消费体验馆活动

为将宣城品牌、优质产品和消费者联动起来，激发市场主体积极性，创新消费教育，印发遴选宣城消费体验馆通知，明确申报条件、申报材料和时间安排。经企业自愿申报、各县市区消保委初审推荐、市消保委成员单位实地现场体验和测评、社会公示等程序，认定安徽宣酒集团股份有限公司等 6 家体验馆为宣城市第一届消费体验馆。

诚信为本，守诺践行，开展宣城市诚信企业认定活动

为推进信用宣城建设，进一步营造诚信和谐的消费环境，提高企业诚信经营意识，促进宣城经济社会发展，印发宣城市诚信企业认定通知，按照自愿申报、科学审慎、公正公开的原则实行。经企业自愿申报、各县市区消保委初审推荐、市消保委成员单位测评、社会公示等程序，认定安徽裕华纺织有限公司等 83 家企业为宣城市第十二届诚信企业。

工作亮点

亮点一：开启跨省消费维权合作新局面

面向毗邻长三角发达地区，与上海市青浦区，江苏省苏州市、无锡市、常州市、镇江市，浙江省湖州市、嘉兴市共同建立了环太湖毗邻城市消费维权联盟，每年轮值召开预备会和年会，围绕“年主题”探讨交流跨区域消费维权的工作经验。签订《环太湖毗邻城市消费者权益一体化保护合作协议》，制定《环太湖毗邻城市消费者异地投诉调处工作规则》，建立健全异地投诉快速解决机制，解决跨区域消费投诉，有力推动消费维权协作共赢，合力打造跨区域消费环境。

亮点二：助推皖南区域消费维权一体化新进程

与安庆、芜湖、马鞍山、铜陵、池州、黄山等市建立皖南七市消费维权区域一体化交流平台，定期参与皖南七市消费维权经验交流研讨会，实现维权信息一体化、维权政策标准化、维权服务精准化、维权活动便利化，在更大范围内推进消费维权工作。

(宣城市消保委)

铜陵市消保委

强化措施 提高消费教育效能

抓住关键节点,建立“1+4”模式宣传机制

“1”即以3·15国际消费者权益日为契机,精心组织系列活动。今年的3·15正处于疫情防控的特殊时期,纪念活动突出以线上活动为主,研究确定了“十个一”活动内容。召开3·15新闻发布会,直击消费热点;走进“行风热线”直播消费维权,与广大市民互动交流,解答市民消费维权咨询;销毁假烟85000余条,创铜陵3·15活动历史之最;开展消费教育活动,强化经营者诚信经营理念;积极加强与新闻媒体的通力合作,开展3·15主流媒体宣传月等活动。

“4”即每个季度,结合网络消费、儿童消费等热点、难点问题发布投诉数据分析,以数据、热点通报等形式提高消费者的维权能力和经营者的诚信意识。同时,制定消费维权宣传教育计划,组织消费教育进学校、进社区、进企业、进乡村等消费教育系列活动,尤其是针对防养老诈骗开展宣传教育,有力维护了老年人合法权益。2022年,铜陵市消保委结合春节、校外培训、社区团购等消费热点发布消费警示,文明倡议13次,引导消费者科学理性消费。

强化措施落实,提高监督教育的社会效能

一是强化运用约谈、建议、劝谕等手段,联合成员单位,围绕投诉难点建筑装饰行业消费问题,开展集体约谈和行政指导,12家企业现场签订了《铜陵市建筑装饰行业自律服务承诺》;二是就校外培训机构关门停业、微整形速成班等问题向相关行政部门提出建议,发出查询建议函;三是走进食品生产企业、社会公共服务企业等开展消费体验活动,与企业面对面,引导绿色消费、健康消费;四是针对央视“3·15”晚会曝光的校园周边问题,综合通过数字化应用,就校园周边盲盒经济、空气炸锅等领域开展线上、线下消费调查,了解铜陵市相关领域消费现状,通过小切口实现大场景,将社会监督与宣传教育有效结合。五是积极向省消保委上报公益诉讼线索,开展消费投诉信息公示,倒逼经营者提升服务质量、诚信经营。

拓展工作理念,丰富消费维权的内涵和外延

一是加强队伍建设,提高消费维权的专业化水



召开建筑装饰行业集体约谈和行政指导会

平。壮大包括媒体记者、专业技术人员等20人组成的消费维权志愿者队伍,成立5人组成的消费维权律师团,共同为消费维权工作献计出力,进一步提升维权工作的专业化水平;二是以专项工作为抓手,找准维权热点难点问题的着力点。开展不公平合同格式条款点评,重点关注装饰装修、校外培训、餐饮服务、美容美发、健身、大型商场超市等消费领域,通过对不公平合同格式条款进行法律分析,宣传法律法规,督促落实经营者主体责任。

工作亮点

亮点一:开展铜陵特色伴手礼评选活动,提高品牌知名度

为进一步打响“铜陵品牌”,助力企业发展,市消保委在全市范围内开展“铜陵特色伴手礼”评选活动。通过社会公开征集、企业自愿申报、初审筛选、网上评测、现场评测、社会公示六个环节,最终10款商品成功入选“2022年铜陵特色伴手礼名录”。同时,通过多种途径,对特色伴手礼进行宣传,在市商务局牵头组织的2022“皖美消费 乐享铜陵”消费促进活动年度表彰会上,为企业颁发证书,组织企业参加由市政府主办的铜陵市首届农产品年货节,增加企业品牌知名度。

亮点二:以标准为引领,规范线下无理由退货

2022年3月15日,铜陵市消保委秘书处参与起草的《线下实体店无理由退货服务规范》地方标准正式发布实施,这是全省率先、全国较早发布实施的针对无理由退货的地方标准。

(铜陵市消保委)

不断提高消费维权社会共治水平

认真筹备、开展纪念 3·15 国际消费者权益日活动

由于疫情影响和管控要求,原定于 3 月中旬举行的纪念 3·15 国际消费者权益日启动活动取消。安庆市消保委克服困难,积极作为,采取线上多媒体、多平台宣传,营造了纪念 3·15 国际消费者权益日活动的良好氛围。通过主流媒体、市消保委、市市场监管局门户网站、微信公众号开设 3·15 国际消费者权益日专题专栏,公布了 8 家荣获 2021 年“食安安徽”品牌企业,9 家荣获 2021 年皖美品牌示范企业,35 家 2021 年安庆市市级放心满意消费示范单位名单;发布了 2021 年度安庆市行政执法部门十大消费维权打假案例和市消保委十大消费维权典型案例;发表了“共促消费公平 乐享皖美消费”倡议书。

履行职能,认真受理消费者投诉

受理消费者投诉是消保委的一项重要职能。我委坚持以情动人、以理服人、以法治人的服务原则,用热情的态度、正确的途径、妥当的方法解决每起投诉。实行首问负责制,即消费者到消协投诉(包括来电和来信)的第一接待人为第一责任人,要求对消费者的诉求耐心细致地解答和处理。

2022 年度,安庆市各级消保委共受理消费者请求调解消费纠纷 297 件,已妥善调解 294 件,处理率 98%,为消费者挽回经济损失 33.6 万元,接待消费者来访、咨询 1554 人次,收到消费者感谢锦旗一面。

积极推进“第三届安徽特色伴手礼”评选申报工作

积极响应安徽省消保委组织开展的“第三届安



与安庆市中院交流消费者权益保护工作

徽特色伴手礼”评选活动,动员辖区内品牌知名度高、产品质量过硬的企业积极申报参评。

经过前期广泛宣传,并经县区消保委推荐,安庆市柏兆记食品有限公司等 12 家企业申报的 12 件商品入选市级推荐申报名单。其中,太湖县雷氏菌业科技有限公司生产的“森茸”原生态干菌子礼盒、潜山市天柱陶瓷有限公司生产的痘姆古陶快客杯等 6 件商品在省消保委举办的初评会上成功入选,进入复评会入围商品名单,接受消费者网络票选。

开展不公平合同格式条款点评活动

安庆市各级消保委根据省消保委的工作部署和要求,积极开展不公平合同格式条款点评活动,搜集到 5 个不公平合同格式条款,主要涉及广告、消费代金券最终解释权、服务费一经交付概不退还、因经营管理需要增减部分项目不能视为违规等。并及时对相关经营者责令整改,或给予相应行政处罚。此次活动对推动落实“共促消费公平”消费维权年主题,维护消费公平正义,保障消费者合法权益,起到积极作用。

加强消费教育引导,集中开展消费教育“五进”



开展“消法进校园”活动



开展涉老消费教育进养老机构活动

活动

3月12日,安庆市消保委联合市市场监管局网监局会同迎江区市场监管局在迎江区48号电商园开展了送法宣法活动。针对当前电商行业最为火热、关注最多、也最需要规范的“直播带货”营销行为,安庆市市场监管局网监局局长李晶为参会企业代表作了一堂以《“直播带货”的规制与发展》为题的宣法普法辅导讲座。3月15日,安庆市消保委在大观区磬子塘社区为百姓大药房迎江区红旗小区分店开展现场咨询活动,向消费者发放《安全用药科普知识》《安徽省消费者权益保护条例》等宣传普法资料100多份。

按照“全国打击整治养老诈骗专项行动”工作要求和省消保委秘书处《关于开展2022年涉老消费教育工作的通知》要求,充分发挥消保委社会监

督职能,安庆市各级消保委积极开展涉老消费教育工作。为切实提高老年消费者维护自身合法权益的能力,引导老年消费者科学理性消费,6月29日下午,安庆市消保委、大观区市场监管局联合菱湖街道民政办,在大观区金安养老服务中心联合开展了整治养老诈骗专项宣传活动。5月31日太湖县消保委联合太湖县徐桥市场监管所开展打击养老诈骗专项行动宣传工作。6月10日,开展保健食品科普宣传“进老年大学”活动。

安庆市消保委本级在官网和政府信息公开网发布消费警示(提示)11条,各县(市)区共发布消费警示(提示)26条。

工作亮点

亮点一:提高消费维权社会共治水平

为加强与法院、检察院、行政部门和仲裁机构、行业协会、检测认证机构的沟通联络,完善投诉纠纷解决机制,8月1日下午,安庆市消保委与市中院在迎江区法院召开座谈会,会商消费者权益保护纠纷源头预防化解工作和进一步做好诉调对接工作。下一步市消保委与市中院将一道,积极融入社会治理大格局,推动消费者权益保护更加充分,市域社会治理更上台阶,营商环境更加优化。

亮点二:发挥律师、专家团队作用

继续加强消费维权律师和专家团队建设,为消费者提供义务咨询和法律援助服务。合作律师事务所均承诺每年免费为2名消费者提起消费诉讼。

亮点三:加强合作,深化皖南区域一体化维权

继续落实一体化合作备忘录,加强信息共享、优势互补、合力维权的工作机制。依托一体化合作平台,皖南七市(安庆、马鞍山、芜湖、宣城、铜陵、池州、黄山)消保委结合疫情防控、投诉热点和重要时节等,以消费者健康安全、社会稳定为重点,联合发布9篇消费提(警)示,帮助消费者全面准确掌握消费信息,科学理性作出消费选择。

(安庆市消保委)

凝聚各方力量 消费维权协同共治不断凸显

畅通维权渠道,消费纠纷调处工作不断加强

建立健全经营者自我和解、人民调解、司法调解(诉调衔接)相结合的消费纠纷多元化解机制。在大型企业、商场超市、农贸市场、乡村地区建立消费维权服务站 825 个,在贵池区、东至县成立消费纠纷人民调解委员会,受理调解消费领域的投诉和纠



召开一届四次全委会



启动美丽乡村放心消费创建活动

纷。推进消费投诉信息公示,督促经营者建立和完善首问负责、消费纠纷和解在先、先行赔付等制度,落实消费维权主体责任。2022 年,全市各级消保委共受理消费者投诉 788 件,为消费者挽回经济损失 295 万元,接待来访和咨询 3168 人次。

聚焦维权主题,消费教育引导工作不断深化

紧扣“共促消费公平”年主题,开展消费维权知识普及宣传,引导消费者提升维权意识和能力。一年来,开展现场消费教育引导活动 32 场次,印发宣

传资料 28000 余份。

一是开展 3·15 宣传纪念活动。召开 3·15 新闻发布会,制作发布 3·15 宣传专刊和专版,举办 3·15 消费维权知识线上答题竞赛,引导经营者诚信经营、消费者理性消费。

二是开展诚信教育“进社区、进企业”活动。向社区居民、企业商户宣传消费维权、反食品浪费、防范电信欺诈、缺陷消费品召回、放心消费等政策知识。

三是开展防范养老诈骗宣传“进广场、进社区、进乡村”系列活动。向广大老年人群体宣传防范养老诈骗知识,并结合典型案例讲解养老诈骗的常见手段和类型,宣传普及保健食品、健康养生、消费维权等方面知识,提醒老年人增强防范意识,提高识骗防骗能力,守护好自己的“钱袋子”。

四是开展未成年人消费教育活动。宣传普及未成年人保护、预防未成年人犯罪、消费维权等法律法规,帮助未成年人树立正确的消费观、维权观,营造全社会关心关注未成年人健康成长的良好氛围。

五是开展“制止餐饮浪费,反对过度包装”倡议承诺活动。发布《制止餐饮浪费、反对过度包装倡议书》,引导市民树立简约适度、绿色低碳的生活理念,积极争做“制止餐饮浪费,反对过度包装”的倡导者、宣传者、实践者。

六是发挥消费体验馆、特色伴手礼的引领作用,引导消费品质提升。由天方茶业股份有限公司申报的天方晒茶特级商务装伴手礼入围“第三届安徽特色伴手礼”现场终评名单。

七是发布消费警示提示。根据节日特点、投诉热点等,就食品安全、疫情防控、老年人防诈骗、未成年人保护、预付式消费、社区团购等发布消费警示提示 40 余条。

坚持问题导向,社会监督作用不断强化

开展 3·15 晚会曝光问题专项监督,配合市场监管等部门开展校园周边环境整治,发布净化校园周边消费环境倡议书。针对维权工作中遇到的问



开展防范养老诈骗宣传活动



开展未成年人消费维权保护宣传教育活动

题,向有关部门进行查询、建议4次。开展不公平合同格式条款点评活动,搜集餐饮、健身、养老保健、房产、教育培训等领域不公平合同格式条款10条,并进行点评、约谈,督促经营者整改、维护消费公平。开展全市消费环境调查,发放调查问卷1000份,及时了解放心消费创建活动成效及全市消费环境状况。

强化示范引领,放心消费创建活动不断推进

出台《2022年放心在池州主题行动计划》《池州市美丽乡村放心消费创建活动实施方案》等文件,推进放心消费示范单位、示范街、示范乡村、示范行业创建。2022年,新增放心消费参创经营户1655家,累计创建省级“放心消费示范单位”8家、市级“放心消费示范单位”132家,发展线下实体店无理由退货承诺单位1194家。

凝聚各方力量,消费维权协同共治不断凸显

一是发挥媒体作用。与池州日报、池州广播电视台合作,开设“放心消费”专栏,宣传报道消费维权、放心消费方面的政策知识、典型案例、经验做法等,推动全社会形成消费安全、放心消费共识。2022年,各类媒体累计刊发消费维权相关报道80余篇。

二是发挥消保委委员单位、行业协会联动效应。根据消费热点、难点联合开展专项活动,普及消费知识,引导消费者科学、理性消费。

三是发挥消费者监督作用。建立消费维权志愿者队伍,协助开展消费教育宣传、消费纠纷调解、放心消费创建、社会监督等工作。截至目前,共发展消费维权志愿者152名,志愿者参与相关活动20余次,协助解决消费纠纷50余起。

工作亮点

亮点一:防范养老诈骗宣传活动有声有色

采取线上与线下相结合的方式,向广大老年人群体宣传防范养老诈骗知识,并结合典型案例讲解养老诈骗的常见手段和类型,宣传普及保健食品、健康养生、消费维权等方面知识,提醒老年人增强防范意识,提高识骗防骗能力,守护好自己的“钱袋子”。自2022年5月-9月,联合市市场监管局、市公安局、市地方金融监管局等部门开展防范养老诈骗宣传“进广场、进社区、进乡村”活动15场次,发布老年人防诈骗消费警示,印发张贴《老年消费教育指导手册》《防范非法集资宣传手册》《养老诈骗常见类型》《致广大老年消费者的倡议书》等各类宣传资料15000余份,投放“保健品”防诈骗小视频覆盖人群3.85万人次。

亮点二:放心消费创建工作创新推进

一是创新创建模式,实现“创建+”效果。坚持党建引领创建,探索运用“放心消费+非公党建”模式,鼓励“小个专”党组织和党员经营户参与创建。坚持数字赋能创建,开发诚信二维码及放心消费导航系统,将放心消费示范企业纳入信用监管体系,实现经营主体公开承诺、诚信经营、社会评价、消费投诉等数字化应用。二是深化线下无理由退货承诺。将无理由退货承诺纳入放心消费示范单位评选认定标准,培育线下无理由退货承诺单位1194家。2022年,4家企业(店)获评全省100家线下购物无理由退货承诺优秀单位。三是启动美丽乡村放心消费创建及放心消费示范行业、示范街区创建等主题活动。四是在全省率先启动全国放心消费示范城市创建活动。出台《池州市全国放心消费示范城市创建活动方案》,成为全省首个放心消费示范城市创建方案。放心消费创建相关经验被安徽日报、中国市场监管报刊发报道。

(池州市消保委)

立足公益职能 不断探索消费维权新模式

聚焦消费维权,积极处理消费投诉

黄山市消保委积极履职,维护消费者的合法权益。一是受理投诉,积极维权。2022年,市消保委共受理处理消费者投诉511件,全部按时办结,为消费者挽回经济损失约95万元。直接调处机动车更换、售后维修、物流快递、餐饮住宿等投诉难点问题,均得到圆满解决。全年共上线“12315消费维权热线”3期及“交通旅游广播热线”1期,在节目中发布消费维权典型案例15起,发布个人信息保护、预付卡消费、网络订房方面、食品安全消费、旅游假期、双十一等警示共8条。二是聚焦热点,创新维权。积极妥善处置消费热点难点问题,维护消费者的合法权益。特别是对今年10月份以来接到众多涉及中公教育退费问题的群体性投诉,积极主动介入,掌握公司经营状况,了解涉案人数,对接政府有关部门,提出相关处置建议,并做好消费者的解释工作,化解舆情风险,维护社会稳定。

聚焦消费宣传,提升引导力和影响力

黄山市消保委立足公益职能,不断创新实践,提升消费宣传的引导力和影响力。开展315纪念活动。围绕消费维权年主题“共促消费公平”,联合市市场监管局等消保委成员单位,陆续开展“六个一”系列活动,即:集中开展一系列宣传引导,集中推送一批公益短信,集中发布一批典型案例,集中表彰一批省、市级放心消费示范单位,集中开展一次消费投诉信息公示,集中组织一次农资市场专项执法行动。3月15日当天,全市线上、线下联动,“云上”开展黄山市3·15国际消费者权益日纪念活动。

聚焦消费教育,提升消费者维权能力

引导文明绿色消费,监督商品服务质量,披露严重侵权行为,推动社会共管共治是国民消费教育引导的重要内容。2022年,全市消保委聚焦老年消费者普遍关注的重点消费领域,集中力量开展了为期5个月的涉老教育工作,旨在提高老年消费者维权能力,增强风险防范和自我保护意识,为老年消



召开黄山市消保委一届四次常委会

费者打造更放心、更安心、更舒心的消费环境。一是成立涉老消费教育工作站。条件成熟的区县,根据自身工作实际,成立涉老消费教育工作站,建设了基层社区防范养老诈骗新的宣传阵地。二是开展形式多样的涉老教育活动。通过“进社区、进养老机构、进老年大学、进商超、进农村”方式,或以短视频、展板、宣传手册、现场授课等老年消费者喜闻乐见的方式,以案说法,普及防骗知识,进行涉老消费教育。6-10月,全市共开展涵盖“养老骗局”“保健食品宣传”等内容的现场消费教育活动46次,参与人次2000余人。通过政府网、文明网、中安在线等媒体开展了媒体宣传活动18次。

聚焦消费监督,赋能消费风险多元防范共治

开展消费监督工作,倡导广大经营者诚信守法经营,督促相关经营者进行整改,营造安全放心的消费环境,维护好消费者的合法权益,让消费者事前选择省心,事中消费放心,事后消费不闹心。一是参与长三角消保委联盟空气炸锅测评活动。黄山市各区县消保委联动,并邀请消费维权志愿者共同参与问卷收集活动。同步通过公众号、网站等进行宣传,广泛收集消费者调查问卷。经最终优选,为长三角消保委空气炸锅测评活动提供50份本地区调查问卷样本,助力长三角消保委联盟测评活动。二是开展不公平合同格式条款点评活动。为维护消费公平正义,保障消费者的合法权益,市消保委开展了不公平合同格式条款点评活动。5月起,联系公共企业,银行保险协会及建材商会,汽车行业等,公开

搜集格式合同条款。共搜集格式条款 14 份,包括银行借款合同 6 份,保险合同 4 份,电信移动服务协议 2 份,装修合同 1 份,汽车销售协议 2 份。6 月份,召开了全市消保委秘书长工作会议,就不公平合同格式条款点评工作进行了部署。同时,联合消保委律师团,由律师团成员审查点评,最终完成格式合同条款的点评整改工作。

工作亮点

亮点一:完善组织架构,探索消费维权新模式

健全完善消保委组织建设,市消保委自 2018 年成立以来三次调整组织架构和人员,完善消费维权网络和维权机制。探索新形势下消费维权新方法和新途径,根据黄山市维权实际情况,创新形式、整合资源,积极协调党政、司法、社会组织等相关部门,启动综合性消费和知识产权纠纷多元化解中心项目建设。联合市政法委、市中院、市市场监管局、市仲裁委员会共同印发《黄山市消费和知识产权纠纷多元化解方案》,成立了全省首家消费和知识产权纠纷多元化解中心。为消费者提供及时、高效、便捷的消费维权服务,提高消费纠纷解决效率,营造放心消费环境。

亮点二:打响特色品牌,参与安徽伴手礼测评活动

打响特色品牌,持续推进优秀产品参与安徽伴手礼测评活动。在既往取得成就的基础上(和氏璧牌歙砚、“猴坑”牌一级绿条盒等 9 款产品入选安徽伴手礼名录,其中 7 款被长三角消保委联盟推选为“长三角特色伴手礼”)。2022 年,市消保委持续打造优质平台,积极推荐本地“老字号”产品、“地标名品”继续参与安徽特色伴手礼评选活动。目前,安徽省第三届特色伴手礼进入网络票选名单共计 85 款,黄山市共有 14 款产品入选,占比 16.5%。

亮点三:加强区域合作,共建消费维权一体化

一是加快融入杭州都市圈,黄山市消保委与杭州都市圈城市,杭州市、嘉兴市、湖州市、衢州市、绍兴市五市消保委积极探索消费维权一体化、快速处理机制,共同开展《放心消费信得过》创建办法。二是市消保委持续推进构建消费维权协同共治格局。与安庆市、马鞍山市、芜湖市、宣城市、铜陵市、池州市六市消保委签署《消费维权区域一体化合作备忘录》,共建皖南七市消费维权区域一体化合作。2022 年,通过皖南七市消费维权区域一体化机制,七市



召开金融业放心满意消费创建暨 3·15 纪念活动工作会议



消费者赠送锦旗

轮流执笔,每月联合发布一期消费警示,今年已联合发布消费警示 11 期。三是市消保委通过“中韩跨境旅游重点城市消费维权协作联盟”共同开展工作。首先是在双十一重要时间节点,联合威海、苏州、南平、泰安、张家界、桂林、阿坝州等八地市场监管部门、消费维权组织联合发布“双十一”消费提示信息,提醒广大消费者树立理性、科学消费观念,依法维护自身权益。其次,为加大城市间、部门间消费维权协作力度,发挥优质特色景区(点)的头部效应,带动优化消费环境、提振消费信心、挖掘消费潜力,与威海、苏州等七地市场监管部门、消费维权组织以及其他相关部门联合向韩国首尔、京畿道、仁川、江原道、大田、大邱、釜山、光州、木浦等九个城市开展 2022 年优质特色景区推介工作。黄山市联合市文化和旅游局共同推介的景区为西递景区,相关推介内容同步通过黄山新闻综合广播公众号、市消保委网站发布。

(黄山市消保委)

标准先行——保障消费者“舌尖上的安全”

《长三角预制菜点质量及服务评价规范》团体标准正式发布



民以食为天,食以安为先,“舌尖上的消费及安全”一直是消费者关注的话题,预制菜这一新兴产业亦不例外。长三角消保委联盟以“消费者心为己心”,坚持把消费者关心的“关键小事”转化为消费维权工作的“头等大事”,以长三角区域内预制菜市场发展状况为依托,联合长三角三省一市餐饮行业协会、部分预制菜龙头企业共同起草了《长三角预制菜点质量及评价服务规范》,在预制菜产业发展如火如荼的当下,科学化、规范化、系统化抓标准立规范,适逢其时回应各方关切,力求以高标准市场建设,引领长三角地区高品质预制菜发展。

预制菜产业问题较多,健全标准体系势在必行

预制菜,从字面上理解,是指经过预加工、预包装的成品或半成品菜肴,作为一种方便快捷的消费产品已“飞入寻常百姓家”,成为消费者餐桌上的新

宠。这一产业的兴起,一方面迎合了消费者对“懒人经济”追捧,另一方面也是餐饮企业在疫情常态化情况下积极开辟新产业、寻求新赛道的重要举措。据相关资料统计,上海、江苏、浙江、安徽的预制菜产业发展水平均排在全国前列,长三角地区已形成规模性预制菜发展市场和产业优势。然而,预制菜产业快速发展的同时,由于标准体系不健全,行业市场规范不统一等原因,预制菜市场鱼龙混杂不可避免,也影响了消费者对预制菜的认知、评价和选择。

今年2月18日,江苏省消保委根据前期省内预制菜市场消费调查情况,发布了调查报告,报告指出当前省内预制菜产业主要存在五个方面的问题:一是预制菜食品安全不尽如人意,部分消费者反映预制菜存在菜品变质腐败、食材不新鲜及过期现象;二是预制菜口味有待提升,未达到消费者预期;三是预制菜品标识信息标注不全,无法保障消费者知情需要;四是预制菜种类形式单一,难以满足消费者多样化选择需求;五是线上为消费者主要购买渠





道,但物流配送慢、提货问题多等影响消费者购买体验。种种问题表明预制菜行业若想做大做强,必须制定和完善相关标准。只有制定标准,企业方可根据消费者画像、产品定位等开发产品、拓展市场;只有制定标准,才能防止出现企业参差不齐、劣币驱逐良币的情况。

回应各方关切,适时出台团体标准

针对消费者关注的热点和调查发现的问题,该团体标准从原材料、加工、包装、标签标识、贮存配送、还原度以及食品安全指标等多方面提出了明确要求,并结合长三角预制菜市场实际情况加入了四个新的亮点。一是从消费者权益保护角度出发,进一步健全纠纷解决机制。该标准既要求经营者加强自律,畅通沟通渠道,跟踪用户诉求,健全消费纠纷解决机制及消费者评价机制,建立食品安全事故应急处置预案,又鼓励经营者接受他律,自觉接受社会各界和广大消费者的监督,积极配合行政监管部门和消费者组织开展工作。二是从环保角度出发,鼓励倡导包装绿色简约。该标准除了要求菜点包装材料和容器应符合相关国家标准外,还对单件和整体包装进行分情况讨论,如单件包装应封口严密、无破损,包装箱应牢固完整、不易散包,且积极响应国家关于绿色低碳循环发展的政策要求,鼓励使用环保可降解的包装材料。三是从保障知情权角度出

发,对标签规范予以明确。该标准要求预制菜企业应在醒目位置标明产品名称、制作加工信息、食用方法、贮存方法、保质期及最佳品尝期、净含量及食材信息,确保消费者能够对其所购入的预制菜品基本信息有概括了解。四是从运输安全保障出发,对预制菜品贮存、配送提出合理要求。贮存方面,该标准明确了冷冻、冷藏及常温预制菜点的贮存、运输温度区间,并要求企业依照食品安全法律法规对临近保质期或者超过保质期的产

品及时清理,避免流入市场;配送方面,除了对配送人员健康卫生、配送箱(包)等工具清洁消毒等提出要求外,还要求对直接入口、非直接入口、低温保存、热食配送的预制菜品,在配送过程中合理分隔,配送温度及配送时间均应符合食品安全要求。

下一步工作计划

《长三角预制菜点质量及服务评价规范》这一团体标准的发布,有助于指导长三角区域内相关企业预制菜点制作加工,做到质量及服务评价有规可依,通过强化标准引领,推动预制菜产业安全、可持续发展,进而保障行业发展行稳致远。后续长三角消保委联盟也将持续关注预制菜品消费问题,做好该团体标准的宣贯推广工作,鼓励更多企业加入团体标准,引导长三角区域内预制菜产业健康有序发展。同时,长三角消保委联盟还将根据标准实施情况,对标准不断细化完善,确保标准更好地服务于预制菜企业经营和产业发展需要,并适时视情将团体标准上升为地方标准,进一步守护消费者“舌尖上的安全”。

安徽省消保委副秘书长李明出席发布会并发言。我省标准起草单位安徽省餐饮行业协会和安徽岸香贸易有限公司、合肥吴山贡鹅酒店管理有限公司、安徽天睦食品科技有限责任公司等代表参会。

(长三角消保委联盟)

长三角预制菜点质量及服务评价规范

1 范围

本文件规定了长三角预制菜点术语和定义、分类、评价指标、评价原则、消费者权益保障、质量及服务改进、评价应用。

本文件适用于长三角预制菜点的质量和服务评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2707 食品安全国家标准 鲜(冻)畜、禽产品

GB 2726 食品安全国家标准 熟肉制品

GB 2760 食品安全国家标准食品添加剂使用标准

GB 7718 食品安全国家标准预包装食品标签通则

GB 9683 复合食品包装袋卫生标准

GB 10136 食品安全国家标准 动物性水产制品

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

GB 19295 食品安全国家标准 速冻面米与调制食品

GB 28050 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则

GB/T 28117 食品包装用多层共挤膜、袋

GB/T 28118 食品包装用塑料与铝箔复合膜、袋

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

QB/T 5471 方便菜肴

SB/T 10857 餐饮配送服务规范

DBS 32/005 食品安全地方标准 方便菜肴

JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则

餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局公告[2018]第12号)

3 术语和定义

3.1 预制菜点

以一种或多种食用农产品及其制品为原料,添加或不添加调味料或食品添加剂等配料,经调制等

预处理、熟制或不熟制、包装等工艺制成的,方便消费者或食品生产经营者烹饪或即食的预包装菜肴。

3.2 开袋即食预制菜点

已完成杀菌,开封后可直接食用的预制菜点。

3.3 加热即食预制菜点

已完成熟制,开封后经过复热即可食用的预制菜点。

3.4 简烹即食预制菜点

已完成对主要原料的一定程度加工或烹调,可直接进入烹饪操作的菜点。

3.5 简配即食预制菜点

已完成熟制,开袋后无需加热或简烹,将食材和料包混合调拌即可食用的预制菜点。

4 分类

4.1 按菜点品类分:预制冷菜、预制热菜、预制面点小吃。

4.2 按食用方法分:开袋即食预制菜点、加热即食预制菜点、简烹即食预制菜点、简配即食预制菜点。

4.3 按加工程度分:净菜点、半成品菜点、成品菜点。

4.4 按贮运方式分:常温预制菜点、冷藏预制菜点、冷冻预制菜点。

5 评价指标

5.1 食品原料

5.1.1 原料采购及加工应符合 GB 2707、GB 14881、GB 31654 及《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.1.2 食品添加剂使用应符合 GB 2760 的规定。

5.1.3 鼓励使用绿色、有机食品为原料。

5.1.4 鼓励使用可溯源的食品原料。

5.2 制作加工

5.2.1 加工全过程应符合食品安全管理要求。

5.2.2 加工区域应布局合理,无交叉污染隐患。

5.2.3 加工过程中鼓励采用智能化的加工技术。

5.2.4 餐饮服务单位制作加工的预制菜点应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的要求。

5.2.5 中央厨房制作加工的预制菜点应符合 GB 31654 的规定。

5.2.6 食品生产企业生产加工的预制菜点应符

合 GB 14881、GB 31654 的规定。

5.3 包装要求

5.3.1 菜点包装材料和容器应符合 GB 9683、GB/T 28117、GB/T 28118 等相关国家标准的规定。

5.3.2 单件包装应完整,封口严密,无破损,包装箱应牢固、完整、不易散包,外表清洁,宜使用环保可降解包装材料。

5.3.3 鼓励包装绿色简约化。

5.4 标签规范

预包装预制菜点标识、标注应符合 GB 7718、GB 28050 的规定。

5.4.1 产品名称

应在标签的醒目位置标明通俗易懂的菜点名称。

5.4.2 制作加工信息

应标明制作加工日期、主料净含量、制作加工企业名称等基础信息。

5.4.3 食用方法

应标明即食、加热或烹调方法等信息。

5.4.4 贮存方法

应标明贮存方式,如常温、冷冻或冷藏,并注明避光、干燥保存。

5.4.5 保质期及最佳品尝期

应标明菜点的保质期限或最佳品尝期限。

5.4.6 净含量

应标明除去包装容器和其他包装材料后内装商品的量。应符合 JJF 1070 的相关规定。

5.4.7 食品配料

应在醒目位置标明食品配料成分、营养成分等。

5.4.8 规格

应明确标注食品的规格,液体规格一般是毫升或升,固体规格是克或千克。

5.5 贮存、配送

5.5.1 贮存

5.5.1.1 冷冻预制菜点贮存、运输温度应低于-18℃;需冷藏贮存、运输的预制菜应配备冷藏库,冷藏库环境温度应为 0℃~10℃;冷藏即食蔬果成品库环境温度应不高于 5℃;常温预制菜点应避免在高温环境下进行贮存和运输。

5.5.1.2 菜点单独贮存,不得与有毒、有害、有污染的物品混贮和混运。

5.5.1.3 对临近保质期或者超过保质期的产品须依照食品安全相关法律法规及时清理。

5.5.2 配送

5.5.2.1 应符合 SB/T 10857 的规定。

5.5.2.2 配送人员身体健康,保持个人卫生。配送箱(包)等工具应保持清洁,并定期消毒。

5.5.2.3 配送过程中,凡直接入口、非直接入口,需低温保存和热食配送的应合理分隔,配送温度及配送时间应符合相应食品安全要求。

5.6 还原度

5.6.1 色泽

应呈现符合菜点质量要求的色泽。

5.6.2 气味

应具有菜点质量要求的气味,无异味。

5.6.3 口味

应体现菜点本味或符合菜点质量要求的味型。

5.6.4 形态

应具有原料加工、烹制后形态特征或符合菜点特定质量要求的形态,无明显变形、残缺或者破损。符合该类产品的组织要求。

5.6.5 质感

应体现菜点应有的质感,如软、嫩、糯、脆、酥、松等。

5.6.6 杂质

正常视力未见外来杂质,咀嚼无可感知的杂质。

5.7 理化指标

应符合 GB 10136、GB 19295、QB/T 5471 等相应国家标准、行业标准的规定。

5.8 微生物指标

应符合 GB 2726、GB 10136、GB 19295、QB/T 5471、DBS 32/ 005 等相应国家标准、行业标准的规定。

6 评价原则

以保证质量、引导消费、规范市场、促进发展为评价原则。

7 消费者权益保障

7.1 应增强食品安全意识,加强食品安全宣传,建立食品安全事故应急处置预案。

7.2 应建立消费者评价机制,畅通与消费者沟通渠道,健全消费纠纷解决机制,及时妥善处理消费矛盾纠纷。

7.3 积极配合行政监管部门和消费者权益保护组织工作,自觉接受社会各界和广大消费者监督。

8 质量及服务改进

应根据消费者评价、市场反馈和行政监管部门建议等对预制菜点的质量、口味、服务流程、售后保障等进行优化和改进,促进预制菜点市场健康有序发展。

9 评价应用

可根据本文件要求对长三角预制菜点质量及服务进行评价。

T/JCIA 0026-2022

不退费、不负责、不保证、不平等

安徽省消保委调查显示婚恋平台格式条款存在“四不”

近年来婚恋服务投诉呈现出：加入会员为主、收取上万甚至数万元会费且以“不退费、不负责”等格式条款规避法律责任。据此，安徽省消费者权益保护委员会（以下简称“安徽省消保委”）自今年6月份以来开展了婚恋平台格式条款调查（文中所称“问题格式条款”是指涉嫌侵害消费者权益的格式条款，简称“问题格式条款”）。

本次调查的对象为15家婚恋平台，包括世纪佳缘、百合网、珍爱网、我主良缘、MarryU 高端婚恋等5家业务遍及全国的婚恋“大平台”，以及安徽相亲网、科大红娘、合肥小红娘、遇见联谊、闪闪婚恋、好媒人、巢湖小红娘、六安婚恋网、阜阳相亲派、殷勤婚恋等10家只在安徽省内有业务的“中小型”婚恋平台。通过调查发现：

一、六成以上问题格式条款来自婚恋“大平台”

从各平台格式条款盘点结果来看，在15家平台共发现88条问题格式条款内容，其中各大平台占比：我主良缘约15%、百合网约14%、珍爱网约12%、世纪佳缘约11%、MarryU 高端婚恋约9%，5家大平台占比超过60%，超过六成问题格式条款来自5家全国性“大平台”。值得一提的是，世纪佳缘和百合网两家平台在2015年宣布了合并，两平台问题格式条款加起来占比达25%，问题更为严重。

二、婚恋“大平台”格式条款存在的主要问题：不退费、不负责、不保证、不平等

在调查中，婚恋“大平台”格式条款存在的问题类型有21种，主要问题占比：“不负责”约56%、“不退费”约20%、“不保证”约15%、“不平等”约9%。“不负责”虽然占比最高，但“不退费”问题格式条款更为普遍，几乎每家“大平台”都存在。

1、不退费。“交款容易退款难”，已成为婚恋服务消费的一大痛点。调查中，世纪佳缘、百合网、珍爱网、MarryU 高端婚恋和我主良缘中均说明，除法律明确规定或平台另有说明外，都将不承担任何退还已收取费用的义务。其中百合网还规定了当账号注销后剩余费用也不退回。而珍爱网、MarryU 高端婚恋和我主良缘另外规定，因平台原因对消费者造成重大财产安全时，无论因何原因或何种行为方式，平台赔偿的费用始终不超过会员在使用该平台服务而支付给平台的服务费用。



2、不负责。在调查中发现：“不负责”类型的格式条款中，世纪佳缘和百合网各占比近三成，珍爱网、我主良缘和MarryU 高端婚恋三者均不到两成。世纪佳缘、百合网、珍爱网、和MarryU 高端婚恋“不对协议中引发的各种损失承担责任”；珍爱网、MarryU 高端婚恋和百合网“不对会员数据丢失负责”；世纪佳缘和百合网规定“平台策划的活动不对参加人员的人身财产安全负责”、珍爱网和我主良缘规定“若平台侵害会员隐私权、名誉权时，需免除平台的相应法律责任”；世纪佳缘规定“会员若反对任何注册条款的内容或对之后注册条款修改有异议，或对服务不满时，只有停止服务和注销账户的权利，没有要求平台赔偿的权利等”。

3、不保证。在实际调查到的“不保证”类型的格式条款中，5家“大平台”几乎都存在此类问题，珍爱网和MarryU 高端婚恋相对问题更多。比如：世纪佳缘和MarryU 高端婚恋无法保证会员信息的真实性；珍爱网、百合网和我主良缘无法保证平台信息的真实性；百合网平台则不对提供的服务做任何承诺等；MarryU 高端婚恋无法及时保证用户的人身财产安全。

4、不平等。不平等的问题格式条款主要体现在经营者和消费者权利义务不对等，“不平等”问题格式条款，珍爱网数量达到50%。珍爱网和我主良缘规定：当会员遇到诉讼问题，可以不要求平台协助举证或者将其列为被告，但若平台遭受诉讼，会员需尽其所能地给予配合与协助。珍爱网还规定：平台提供服务有较强的人身性，会员需承诺放弃转让本协议项下之权利和义务的权利。

对婚恋服务行业存在的问题，安徽省消保委将持续关注。

（董杰）

长三角消保委联盟发布 2022 年投诉分析

教培、医美等领域成投诉热点

2022 年,长三角消保委联盟共受理消费者投诉 684814 件,为消费者挽回经济损失 4.68 亿元。其中,上海市消保委受理投诉 327950 件,江苏省消保委受理投诉 278827 件,浙江省消保委受理投诉 54651 件,安徽省消保委受理投诉 23386 件。

按投诉类别分,商品类投诉共 375238 件,占投诉总量的 54.79%;服务类投诉共 309576 件,占投诉总量的 45.21%。

2022 年长三角地区消费投诉呈现以下热点:

一、教培机构坑人不轻

受疫情反复的影响,各类教培机构无法正常上课,随之经营不善,关门跑路问题时有发生。投诉问题主要集中在:机构证照不全,利用虚假师资力量招生;与消费者签订不公平格式合同,限制消费者选择权利;因机构原因无法上课,约定退费时间又无故拖延或拒不退费等。

例如:2022 年 3 月份,江苏省消费者黄女士来电投诉称,在某舞蹈机构报名课程,但该机构无法提供老师相关资质证书,同时也不开具发票。后期因舞蹈老师不能保证孩子每周一节课的正常上课,想要退费,但该机构要强制扣掉百分之三十的违约金。而且合同的公章是无效公章,营业执照上的公司已显示注销。综上,要求该机构无条件退还剩余费用遭拒绝。江苏省消保委接到投诉后,积极与商家协商,最终商家同意不扣消费者违约金,退剩余费用 10000 元。消费者黄女士对此调解结果满意。

二、直播带货让人蒙圈



“直播带货”作为时下非常火热的一种新兴购物方式,受到不少消费者的青睐,众多商家、明星网红纷纷通过各大网络平台带货销售商品。直播间往往以低廉的价格,搭配主播极具感染力的宣传话术让消费者不知不觉就掏了腰包。投诉问题主要集中在:主播用虚假的产品宣传、质检数据欺骗、误导消费者;售后服务保障不力,消费者买到与直播间展示不符的商品后,找商家售后无人理睬,或各种理由推脱;商家“刷单炒信”,直播间用虚假的评论、销量制造出热卖产品,破坏公平竞争的市场秩序。

例如:2021 年 12 月底,安徽省宣城市宁国市消保委接到吉林省消费者陈某的投诉,反映其在某平台购买珍珠,该直播团队为了卖出货,在直播间演出了一场“中年妇女得了癌症,求主播帮助卖珍珠”的剧情。由于故事情节很曲折感人,消费者大受感动,就购买了珍珠,但戴了几个月,发现商家珍珠以次充好,涉嫌诱导消费,要求退货退款。宁国市西津消保委分会工作人员接诉后立刻展开调查,经核实,出售珍珠商家的注册地在宁国,发货地在杭州,商家将商品交给某直播平台,由直播平台安排主播卖货。最终经过协商调解,商家同意退还消费者的货款。

三、医美暗藏美丽陷阱

随着现代医疗与科技的进步,驻颜有“术”的医美服务,让很多爱美人士趋之若鹜。但医美行业市场繁荣的背后,消费者维权事件屡见不鲜。医美商家经营证照不全,操作医师资质造假;利用容貌焦虑、虚假案例,夸大诊疗效果;使用非正规渠道的药品、医疗器械,诱导消费者办理大额消费贷款,给消费者身体和精神都造成不可挽回的损失。

例如:上海市李女士自 2019 年起,通过熟悉的美容院工作人员介绍在某医疗美容诊所陆续花了 63 万元进行面部埋线、提紧提升术(面部拉皮)等医疗美容项目。2021 年 6 月,她在该医疗美容诊所的推荐、诱导下做了全身麻醉面部提紧提拉(面部拉皮)手术,此次手术费用达到 43 万元。术后,李女士

发现自己眉毛不见了,且面部僵硬,疼痛,直至今年5月眼睛仍怕光、难睁开,已经影响到正常工作生活。李女士多次与该医疗美容诊所沟通,对方一直拖延不处理,遂投诉至市消保委。消保委工作人员调查发现,李女士是以现金形式付款,医疗诊所也没有提供合同、发票、病例等书面凭证,后续消保委工作人员多次联系经营者,但他们相互推诿、拒绝调解,最终在工作人员的努力下,愿意向消费者退还10万元,消费者表示认可。

2022年5月,消费者顾先生向江苏省无锡市消费者权益保护部门投诉称,自己妻子2、3个月前在某医美机构打了3针美容针,付款165000元。该机构不肯提供营业执照、资质证书,也不肯提供消费清单、合同、发票等,投诉人无法得知具体打的是什么针,用了什么药,价格是否相符。投诉人现对价格有疑义,要求退费。经调解,被投诉方考虑到投诉人消费体验及其妻子孕期不能继续接受服务等实事,退还投诉人20000元作为补偿,投诉人表示认可,双方达成一直意见。

四、“一老一小”频遭忽悠

“一老一小”的幸福平安,关乎着千家万户。在未成年人消费投诉中,诱导未成年人消费是一大热点。利用未成年人的好奇、攀比心理,诱导他们大量购买盲盒,观看网络直播违规打赏,用大人网络游戏账号大额充值。老年人消费投诉热点主要包括:商家请演员冒充医学专家开课向老年人兜售保健品,宣传虚假的治疗效果;用虚假的高额理财产品冒充银行存款游说老人投资;利用低价或者免费旅游强迫老人购物骗取钱财。

例如:2022年3月,浙江省消保委接到消费者投诉称,其小孩在父母不知情的情况下通过某平台打赏主播百万余元,给家庭造成了巨大经济损失。经过工作人员一个多月的反复协调,最终平台将百万余元打赏款原路退回到消费者账户。

2022年8月2日,安徽淮北市消保委接到苏先生投诉,反映其母亲在淮北某农副产品销售部购买了24罐骆驼奶粉,共花费12000元,商家称骆驼奶有治疗糖尿病功效,存在虚假宣传,要求商家退货退款未果,请求淮北市消保委帮忙处理。接到投诉后,市消保委联合相山区相南市场监管所到现场进行检查。工作人员提醒商家不得向消费者特别是老年人宣传食品有治疗功效。最终本着双方自愿的原则,商家同意退货退款6000元。

五、新能源汽车平添新愁

随着新能源汽车的逐步推广和保有量持续增长,消费投诉也有所增长,新能源汽车驾驶安全成为首要问题。电池质量差、充电起火,续航里程与宣传不符;车辆行驶过程中突然断电,制动失效,失去控制;广告宣传与实际交车配置不符,随意减配;售后服务体系不健全,承诺无法兑现等问题让消费者烦恼不断。

2022年7月,消费者徐先生向上海市消保委投诉反映,其购买了某品牌混动汽车,没开多久车机系统就出现黑屏,4S店工作人员告诉他必须升级车机系统才能解决相关故障。但没想到,系统升级后,该车纯电与混动模式就出现了无法自由切换的故障,也不会像原先那样只要车速在混动自动模式下,40码以上发动机自动介入,消费者要求厂家降级软件版本,恢复原先设置,但4S店表示一般只能升级系统,没有适配的降级软件,徐先生遂向市消保委投诉。后经消保委调解,厂家加紧技术研发,最终为消费者实现了系统软件版本降级,修复了相关故障。

六、不公平格式条款“霸”字难除

格式合同大量存在于我们的日常生活之中,消费者购买商品和接受服务都可能会与经营者签订合同,有些不良商家为了利益,在合同条款中加入加重消费者的义务,免除己方的责任的不公平格式条款,这些条款明显违背了公平合理的基本原则,严重侵害了消费者的利益。不公平格式条款多出现在汽车、房屋、旅游、健身、美容美发等多个日常生活领域,让消费者苦不堪言。不公平格式条款问题主要集中在:经营者利用格式条款减轻或免除其法定责任、限制消费者的权利、规避自身经营风险等方面。

例如:浙江丽水市莲都区消保委接到消费者李某投诉称,其于今年3月报名参加某美容化妆培训班,在培训公司的建议下通过第三方金融公司办理了8000多元贷款,后因个人工作原因无法参加培训,申请退费时被培训公司以在学员交费时就已明确告知培训合同签订一周后概不退款为由拒绝退费。经调解,培训公司同意协助学员办理金融贷款按揭终止服务,消费者承担此间产生的利息,双方终止技能培训合同。

(长三角消保委联盟)

安徽省消保委 2022 年投诉分析

直播带货问题突出 格式条款多不公平

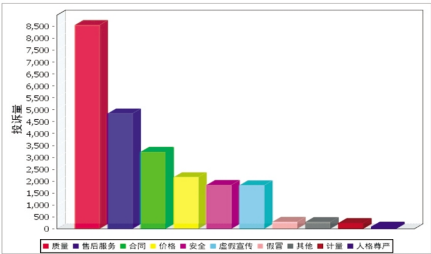
2022 年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 23386 件,已解决 22355 件,解决率 95.59%,为消费者挽回经济损失 3308.93 万元,共接待消费者来访、咨询 102072 人次。

下表为 2022 年与 2021 年投诉对比情况

项目	2021年	2022年	变化幅度
受理数(件)	21080	23386	110.94%
解决数(件)	20480	22355	19.16%
挽回损失(万元)	4177.11	3308.93	120.78%
加倍赔偿案件(件)	14	88	1528%
加倍赔偿金额(元)	12326	53282	1332.27%
来访咨询(人次)	88039	102072	115.94%

一、投诉性质分析

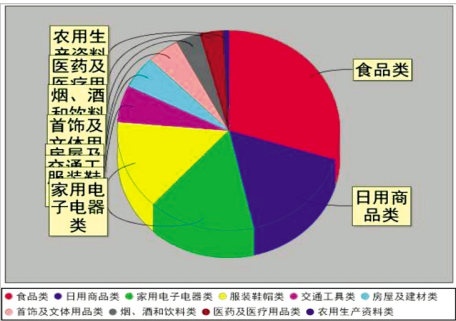
根据投诉性质分析(如图所示),质量 8561 件,占 36.61%;售后服务 4848 件,占 20.73%;合同 3235 件,占 13.83%;价格 2170 件,占 9.28%;安全 1844 件,占 7.89%;虚假宣传 1830 件,占 7.83%;假冒 293 件,占 1.25%;其他 283 件,占 1.21%;计量 238 件,占 1.02%;人格尊严 84 件,占 0.36%;其中,质量、售后服务、合同、价格、安全占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
质量	8561	36.61%	7899	37.47%	-0.86
售后服务	4848	20.73%	3727	17.68%	3.05
合同	3235	13.83%	3584	17.00%	-3.17
价格	2170	9.28%	1963	9.31%	-0.03
安全	1844	7.89%	1028	4.88%	3.01
虚假宣传	1830	7.83%	1773	8.41%	-0.58
假冒	293	1.25%	294	1.39%	-0.14
其他	283	1.21%	407	1.93%	-0.72
计量	238	1.02%	327	1.55%	-0.53
人格尊严	84	0.36%	78	0.37%	-0.01

二、投诉商品分析

根据投诉商品分析(如图所示),食品类 4215 件,占 29.73%;日用商品类 2363 件,占 16.67%;家用电器类 2189 件,占 15.44%;服装鞋帽类 2061 件,占 14.54%;交通工具类 847 件,占 5.97%;房屋及建材类 742 件,占 5.23%;首饰及文体用品类 672 件,占 4.74%;烟、酒和饮料类 504 件,占 3.56%;医药及医疗用品类 483 件,占 3.41%;农业生产资料类 101 件,占 0.71%;其中,食品类、日用商品类、家用电器类、服装鞋帽类、交通工具类占据了消费者投诉的前 5 名。

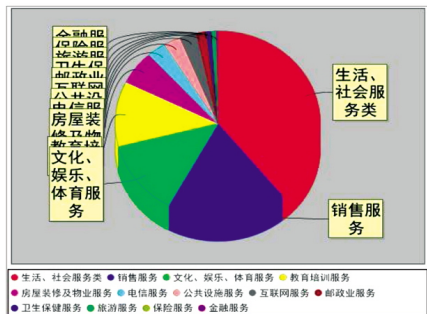


项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
食品类	4215	29.73%	3092	24.60%	5.13
日用商品类	2363	16.67%	1914	15.23%	1.44
家用电器类	2189	15.44%	2422	19.27%	-3.83
服装鞋帽类	2061	14.54%	1811	14.41%	0.13
交通工具类	847	5.97%	816	6.49%	-0.52
房屋及建材类	742	5.23%	1030	8.20%	-2.97
首饰及文体用品类	672	4.74%	580	4.62%	0.12
烟、酒和饮料类	504	3.56%	473	3.76%	-0.20
医药及医疗用品类	483	3.41%	287	2.28%	1.13
农业生产资料类	101	0.71%	142	1.13%	-0.42

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 3352 件,占 39.22%;销售服务 1597 件,占 18.68%;文化、娱乐、体育服务 1116 件,占 13.06%;教育培训服务 981 件,占 11.48%;房屋装修及物业服务 507 件,占 5.93%;电信服务 242 件,占 2.83%;公共设施服务 239 件,占 2.80%;互联网服务 230 件,占 2.69%;邮政业服务 134 件,占 1.57%;卫生保

健服务 67 件,占 0.78%;旅游服务 50 件,占 0.59%;
保险服务 17 件,占 0.20%;金融服务 15 件,占
0.18%;其中,生活、社会服务类、销售服务、文化、娱乐、体育服务、教育培训服务、房屋装修及物业服务
占据了消费者投诉的前 5 名。



项目	2022 年	比重	2021 年	比重	比重变化
生活、社会服务类	3352	39.22%	2958	36.60%	2.62
销售服务	1597	18.68%	1393	17.23%	1.45
文化、娱乐、体育服务	1116	13.06%	1117	13.82%	-0.76
教育培训服务	981	11.48%	769	9.51%	1.97
房屋装修及物业服务	507	5.93%	639	7.91%	-1.98
电信服务	242	2.83%	354	4.38%	-1.55
公共设施服务	239	2.80%	305	3.77%	-0.97
互联网服务	230	2.69%	266	3.29%	-0.60
邮政业服务	134	1.57%	104	1.29%	0.28
卫生保健服务	67	0.78%	42	0.52%	0.26
旅游服务	50	0.59%	77	0.95%	-0.36
保险服务	17	0.20%	30	0.37%	-0.17
金融服务	15	0.18%	29	0.36%	-0.18

四、热点问题

1. 食品类投诉增长明显

2022 年全年共受理食品类投诉 4215 件,占全年投诉总量 29.73%,相较于 2021 年的 3092 件,上涨了 36.32%。投诉问题主要集中在食品的质量、安全、价格、虚假宣传等方面。食品中夹存异物、超过保质期、原料掺假变质、食品包装标识甚至是广告宣传等多个方面问题突出。

例如:2022 年 2 月 18 日,安庆市消保委接到消费者纪某投诉,称某食品有限公司生产的桂花方糕食品中有头发。经与双方电话沟通,商家对给消费者带来不良消费体验表示抱歉并给予 298 元补偿,双方已达成和解。

铜陵市消费者韩女士在某食品经营部购买了 6 袋速冻饺子,合计 55 元,其中一袋香菇猪肉饺子超过保质期 2 个月左右,经辖区消保委调解,商家赔偿韩女士 300 元。

消保委建议:食品类投诉的种类复杂多样,食

品本身具有卫生、保质期等特殊属性,很多问题都是在拆包后才能发现,消费者就存在举证困难,双方责任难认定,给调解带来了难题。经营者在日常经营中也要加强对食品质量、安全的把控,有关行政部门也要加强监管,加大对经营者违法行为的惩罚力度。广大消费者购买商品时要仔细查验,理性消费,不断增强依法维权意识和能力。

2. 售后服务满意度低

2022 年售后服务类投诉 4848 件,位居投诉性质前列,比上一年度 3727 件上升了 30.08%。售后服务是企业对客户在购买产品后提供多种形式的服务总称,其目的就在于提高客户的满意度,建立客户的忠诚度,但有些商家在遇到消费者售后服务问题上,为了规避自己的责任,对服务人为设置障碍,造成消费者体验度差,引发投诉。

例:消费者王某向铜陵市消保委投诉,其 2021 年 1 月在某品牌手机专卖店购买了某品牌手机,使用期间外屏不慎摔碎,但不影响手机使用。今年 1 月份手机主板损坏,导致无法开机,因仍在“三包”期内,遂联系客服维修,却被告知必须先自费维修外屏后,方可给予免费更换主板。王先生认为该要求不合理,希望不修外屏,给予更换主板无果。后经消保委投诉站调解,手机售后服务商与消费者协商处理。

消保委建议: 消费者有知情权和选择权,售后

服务的内容应事先告知消费者,免费与自费维修项目也应该事先告知消费者,尊重消费者意愿,不能人为设置服务障碍。售后服务是产品质量的延伸,是企业品牌形象的重要构成部分和企业竞争力的重要手段之一。良好的售后服务是树立企业品牌和传播企业形象的重要途径之一,企业应加强售后服务人员个人素养及工作能力,不断提升售后服务质量,充实售后服务内容,完善售后服务程序,规范售后服务管理,才能获得市场竞争优势。

3. 格式条款多不公平

在日常生活中,消费者经常会遇到需要签订合同的消费活动。很多商家为了规避自身责任,在订立的格式合同、通知、声明、店堂告示中设置不公平内容和霸王条款,其目的通过格式条款免除自身法定义务、赔偿责任、违约责任,或加重合同相对方的责任,以及排除合同相对方知情权和解除合同的权利等。这样的不公平格式条款合同经常出现在商场超市、餐饮服务、摄影婚庆、健身服务、驾驶培训、停

车服务、装饰装修服务等重点消费领域中,让消费者防不胜防。

例如:2022年1月18日,一名消费者向芜湖市湾沚区消保委反映,其于1月16日在某书店购买了一本教科书,当时店员承诺买错版本可换货。后消费者发现教科书版本买错,在与经营者协商换货时,经营者又以店堂告示“书出店门概不退换”为由拒绝,消费者认为不合理,于是进行投诉。区消保委接到消费者投诉,立即双方当事人了解情况,经核实,消费者反映情况基本属实。最终经调解,经营者为消费者进行换货处理。

消保委建议:不公平格式条款存在,是对市场经济发展的阻碍,已经影响了服务行业健康发展。中消协今年发布的《“不公平格式条款”消费者认知及线索征集调查报告》显示,87.88%的消费者遇到过不公平格式条款。遇到不公平格式条款后,超七成消费者仍会选择继续交易,主要原因在于经营者过于强势,消费者被迫同意格式条款内容,否则无法继续交易。相关主管单位应该对经营者加强监管,切实规范相关行业的合同行为,引导经营者能够规范使用合同示范文本,努力建立不公平合同格式条款治理长效机制,营造诚信经营、理性的消费环境。

4.老年消费领域忽悠多

2022年,全国消协组织消费维权年主题为“共促消费公平”,主题中强调要重视对老年人等特殊群体基本权益的保护,帮助老年人等特殊群体跟上时代消费步伐,实现更大范围的消费公平。然而老年人在购买劣质保健品、被推销免费低价旅游、虚高回报理财、投资养老项目、网络购物等领域的投诉问题较突出。

例如:2022年11月12日,望江县消保委接到消费者徐某投诉,称其父亲在村门口听闻商家售卖的一款净水器比较好,且喝了净水器的水还对身体有益,当即购买的话还有红包送,还能立减200元,其父并没有详细了解机器性能就花了3000多元购买了一台,徐某认为其父被商家忽悠,希望消保委能协调处理帮助退货退款。县消保委工作人员在接到投诉后第一时间联系消费者并到销售现场了解具体情况。经过调解,双方达成调解一致,目前已退货退款。

2022年8月2日,淮北市消保委接到苏先生投诉,反映其母亲在淮北某农副产品销售部购买了24

罐骆驼奶粉,共花费12000元,商家称骆驼奶有治疗糖尿病功效,存在虚假宣传,要求商家退货退款未果,请求淮北市消保委帮忙处理。接到投诉后,市消保委联合相山区相南市场监管所到现场进行检查。工作人员提醒商家不得向消费者特别是老年人宣传食品有治疗功效。最终本着双方自愿的原则,商家同意退货退款6000元。

消保委建议:老年群体属于消费特征很鲜明的群体。为老年群体提供更好的消费体验,各方都要着力为老年群体构建更加安全放心的消费环境。今年,最高人民法院发布《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》,该意见对老年消费者权益保护作出了特别规定。老年消费者的人身和财产安全权益是老年消费者所有权益中最重要、最基础的内容,只有维护好老年消费者的人身和财产安全权益,才能不断提升老年消费者的消费意愿和消费信心。老年消费领域仍有少数不法分子,侵害消费者权益的手段也不断翻新,需要社会各方力量推动完善相关法律制度,共同促进消费公平,让消费者权益法治保障基础更加坚实。

5.培训机构退费难

今年因为疫情反复,教培机构无法正常上课,违规收费、退费难、卷款跑路问题频发,给消费者带来一定的经济损失。投诉主要集中在退费问题上,经营者不按合同约定退费、不按时退费,或者同意退费,在退费计算余额及程序上人为设置障碍。

例如:2022年9月21号,荣某等三位消费者向六安市消保委投诉,称她们2020年-2021年分批从六安市某文化有限公司购买的松鼠AI课,还剩下100多-200多节课,因个人原因要求退费。但培训机构给到的退费计算公式计算出来退费金额与家长自己计算出来的退费金额差别较大。因为其中涉及到赠课部分,赠课越多,单价越少,退费金额相对也越少,家长觉得不合理。其中一位退费金额因为没有赠课,所以退费金额与家长计算基本持平。经市消保委工作人员与培训机构沟通协调,培训机构分三次退费给三位家长分别为9200元、14800元和10450元。

某知名培训机构突然资金链断裂,无法按照合同约定将培训费用退还给消费者,导致全省大量的消费者投诉。目前这类投诉正在积极的沟通协调中,该培训机构已根据培训费用的金额作出分期偿付培训费用的方案,部分同意该方案的消费者已拿

到首期退款。

消保委建议：消费者在选择培训机构时要多了解培训机构的教学质量、资质、财务等情况；对于培训机构的口头承诺，应进行书面约定，保留好宣传资料等相关证据；对“包报名、包通过”“不通过即退费”等承诺应当理性看待。行业主管部门要对现有各类培训机构划清监管责任，明确监管主体及其职责，出现问题后各相关部门间应协同治理，加大对培训机构违法行为查处力度，保障消费者预付资金安全。教培企业也应发挥自律作用，指导培训机构合理定价、规范服务，合法合规经营。

6.直播带货问题突出

“直播带货”作为时下非常火热的一种新兴购物方式，受到不少消费者的青睐，很多商家、个人纷纷通过各大网上直播平台带货销售商品。直播中商家“刷单炒信”、售后服务保障不力，网络主播欺骗误导消费者、价格欺诈等问题突出。

例如：2021年12月底，宣城市宁国市消保委接到吉林省消费者陈某的投诉，反映其在某平台购买珍珠，该直播团队为了卖出货物，在直播间演出了一场“中年妇女得了癌症，求主播帮助卖珍珠”的剧情。由于故事情节很曲折感人，消费者大受感动，就购买了珍珠，但戴了几个月，发现商家珍珠以次充好，涉嫌诱导消费，要求退货退款。宁国市西津消保委分会工作人员接诉后立刻展开调查，经核实，出售珍珠商家的注册地在宁国，发货地在杭州，商家将商品交给某直播平台，由直播平台安排主播带货。最终经过协商调解，商家同意退还消费者的货款。

消保委提醒：消费者在直播选购商品时要货比三家，保持清醒头脑，理性判断，切勿盲目消费，谨防虚假优惠等各类消费陷阱；尽量在官方旗舰店或是在信用度高口碑好的直播间购买商品；保存相关购物记录（例如该产品直播时的广告宣传及时截屏、支付凭证等）；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。同时也可以向消保委或市场监管部门进行投诉，维护自己的合法权益。

消保委建议：《网络直播营销管理办法（试行）》中明确规定直播间运营者、直播营销人员从事网络直播营销活动，应当遵守法律法规和国家有关规定，遵循社会公序良俗，真实、准确、全面地发布

商品或服务信息，不得发布虚假或者引人误解的信息，欺骗、误导用户。在此提醒网络直播商家，不管花式营销多么引人入胜，商品的畅销基础始终是上乘的质量，主播和商家要珍惜自身品牌和影响力，规范直播言行，为消费者提供真实、可靠的信息和商品。

7.七日无理由退货承诺不兑现

为了进一步提升经营者诚信经营水平，优化消费环境，各地都在推行线下实体店实行七日无理由退货承诺服务。经营者根据自身实际经营条件及经营商品属性，确定承诺无理由退货的具体商品品种范围、退货时限（不少于7天，含7天）、退货条件、退款时限和方式及有关退货流程等。但是实际消费过程中，有商家只是把“七日无理由退货”当成招揽消费者的噱头和手段，遇到消费者要求按承诺退货时就推三阻四。

例如：2022年12月11日，蚌埠市消费者李某准备购买一部苹果手机，经过多家比较，她在线上选择了一家在本市某商场有实体店的商家。商家在线上 and 线下门店均向消费者承诺，所售商品可以七日内无理由退货，请消费者放心消费。12月12日，手机寄送到消费者手中。随后消费者发现其他商家有更优惠价格，就拿着还未撤封的手机到该商家要求行使七日内无理由退货权利，商家却以手机售后七日内没有功能性故障问题，不予退货，消费者无奈向蚌埠市消保委寻求帮助。市消保委接诉后召集双方当事人进行调解。在了解情况以后，工作人员指出，商场承诺“消费者可享受‘七日内无理由退货’的售后服务”，是向消费者明示的标准高于国家三包规定的服务承诺，合法有效。“有诺必践”是三包规定的基本要求，承诺既已作出，当然应予兑现，最终，经调解，商家如数退还消费者购机款。

消保委提醒：线下实体店七日无理由退货承诺服务，是线下实体店对消费者做出的高于法律规定的服务承诺，是实体店勇于承担风险 and 责任的体现。承诺无理由退货的经营者应当公开展示“无理由退货承诺单位”统一标识，并将承诺内容、适用无理由退货的商品品种范围、退货条件、退货流程和相关说明等，以张贴、悬挂、摆放等形式在营业场所醒目位置明示。一旦做出无理由退货的承诺，商家就要按承诺履行售后服务，让消费者明明白白消费。

（投诉部）

选择正规平台 防范交易风险

“双十一”前夕,安徽省消费者权益保护委员会向广大消费者发出提示,消费购物要保持清醒、理性选择、科学消费、及时维权,同时,也呼吁广大经营者要合法经营、诚实守信、完善售后,做到与消费者共赢。



选择正规平台,防范交易风险

“双十一”期间,消费者请尽量选择经营资质齐全、规模较大、信誉良好的购物平台、网店或直播间,建议货比三家、认真辨别,不要轻信陌生网站、不明链接和电话,预防电信诈骗、个人信息泄露等危害个人财产安全的事件发生,另外切勿被“爆款秒杀”“巨惠特卖”等字眼冲昏头脑,不要因所谓“凑单”而盲目购买不必要的商品。



理清促销规则,警惕消费陷阱

面对各大平台及商家推出花样繁多的促销活动(跨店满减、做游戏抢红包、多件折扣、限时降价等),建议消费者仔细阅读促销规则,注意区分到手价、尾款价、预售价等计价方式,通过多平台多渠道

对比价格,认真了解预售时间、参与品牌、优惠模式,选择合适购物方案,提前规划好购物时间和目标。还要提前关注商品的价格变化,避免陷入商家“先提价后打折”等套路陷阱。

另外要警惕“定金一律不退”、优惠券限制使用条件等条款。对于预付定金(订金)的商品,分清“定金”与“订金”的区别,谨慎下单,避免事后因不了解促销规则而发生消费纠纷。同时,要注意按需购买,切勿盲目囤货,造成不必要的浪费。

注意个人防护,保留维权证据

疫情防控形势依然严峻,收取商品包裹后,应对快递包装和商品包装进行严格消毒。

平时线上线下消费过程中要有意识加强个人



信息保护,预防外泄。不要浏览不正规网站,不随意登记身份信息,消费者要尽量做到“有限提供”;分级管理个人密码,密码设置务求多变;安装使用正版软件,设置软件正当权限。消费者如在公共场所不需要使用 Wi-Fi 网络,建议及时关闭。

消费者在购买商品或服务时,注意保存购物证据,如将商家的活动信息、聊天记录、订单详情、支付信息、促销优惠等做好截图等凭证,以备出现消费纠纷时,有充足的证据维护自身合法权益,也是以防不良电商私自取消订单、更改活动规则,导致个人权益受损。

一旦发生消费纠纷,要第一时间与商家或购物平台协商解决处理,无法解决的话,可以向第三方交易平台所在地或经营者所在地市场监管部门投诉或拨打 12315 热线解决。

(消费指导部)

宣城市消保委开展消费体验馆实地检查活动

为进一步融入长三角一体化发展战略,推动体验消费、智能消费、时尚消费的发展,宣城市消保委组织开展消费体验馆实地检查活动。

10月11-14日,宣城市消保委组织市市场监管局、文旅局、商务局、农业农村局等部门,对各县市区申报的消费体验馆进行实地检查。检查的内容主要是企业面向消费者的专门体验场地和体验设施是否规范安全、企业所在领域是否代表性和引领性,及近三年内是否发生较大责任事故等。

本次检查旨在将宣城品牌企业、优质产品和消费者联动起来,激发市场主体积极性,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)

滁州市消保委建议出租车取消“四舍五入”结算“落地有声”

党的二十大报告指出,“我们要实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益,紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题,深入群众、深入基层,采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题”。近期,滁州市消保委在书写高质量发展新篇章中主动对标人民群众对美好生活的新期待,深入践行以人民为中心的发展思想,坚持人民至上,不断推出新的为民举措,多维度强化消费者权益保护,全方位推进放心消费环境建设,使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

积极回应社会关切 做百姓的“连心桥”。民之所忧,我必念之。滁州市消保委通过梳理投诉和舆情数据分析发现,滁州市民反映打的被司机找借口等尾数跳到0.5元才停车,以便按“四舍五入”收费,消费者质疑一直强调五入,又如何保证四舍。涉及群众切身利益,滁州市消保委以“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度,当好群众的服务员,百姓的“连心桥”,积极回应社会关切,在持续解决老百姓最急最忧最盼的民生实事上下功夫,想方设法为百姓代言、发声,着力解决群众身边的操心事、烦心事、忧心事,努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

公益律师参与普法 做民生的“晴雨表”。民之所愿,我必应之。滁州市消保委积极探索消费维权新实践、新内容,做深做实消费维权法治建设,组建了一支由滁州市律师协会会长为首的九名工作经验丰富、热心消费维权事业的律师智囊团,创新“法治”+“新媒体”模式,推出了我市首档新媒体公益律

师普法栏目《滁消说法》。专期邀请公益律师对于出租车“四舍五入”结算方式“声动”普法,该种结算方式涉嫌侵犯《消法》等法律所保护的消费者的财产权、公平交易权等,并违反了《价格法》等法律法规关于明码标价的规定。同时以短视频、微信公众号等方式,扩大消费教育普法宣传的覆盖面。

发挥建议职能作用 做发展的“助推器”。民之所盼,我必行之。滁州市消保委就出租车“四舍五入”计价收费方式分别向发改委和交通局发出查询建议函,建议明码标价、据实结算得到回应,两部门联合发布征求意见公告,拟将出租车计费金额结算方式由“按元结算,元以下四舍五入”调整为“按计程计价设备显示金额据实结算”,该项调整走在全省前列,这是消保委履行公益职责的重要成果,充分体现了坚持人民至上的发展理念,展现了助推消费高质量发展的责任与担当,提升了消费维权保护工作效能,努力做到了自觉与群众同呼吸、共命运、心连心。

道阻且长,行则将至;行而不辍,未来可期。党的二十大报告描绘了美好生活新蓝图,极具民生温度。滁州市消保委将劈波斩浪、踔厉奋发、逐梦奔跑,不断探索增进民生福祉举措,顺应人民美好生活新要求和消费升级新趋势,兜牢民生底线,让人民群众敢消费、愿消费,推动消费潜力充分释放,用心用力解决民生问题,让发展实绩更有厚度、惠民答卷更有温度,让二十大精神在滁州落地生根、开花结果,为创建更高标准、更高水平、更高层次的全国文明典范城市贡献力量。

(滁州市消保委)

宿州市消保委开展消费维权法律法规宣传进社区活动



按照省消保委涉老消费教育工作要求,宿州市消保委积极发挥社会公益职责,开展涉老消费宣传教育活动,提高老年消费者维护自身合法权益的能力,树立理性科学的消费观念,增强风险防范和自我保护意识。

10月12日,宿州市消保委来到广场社区开展老年人消费教育知识讲座。讲座中,消保委工作人员结合现实生活中的典型案例,通俗易懂地讲解了消费者所享有的几项权利以及商品交易中存在的消费陷阱、欺诈行为等,深刻揭露养老诈骗的表现形式和严重危害。活动现场,工作人员发放了消费维权宣传资料,通过生动常见的案例宣传消费维权法律知识。

此次宣传活动不仅加深了社区老年居民对消费者权益的了解,增强了防范意识,同时也提高了依法维权的能力。

(宿州市消保委)

淮南市消保委开展消费教育进乡村活动

10月10日,淮南市消保委联合大通区农业农村局、区市场监管局,在秋收秋种季节,走进淮南市大通区孔店乡街头,设立宣传展台,开展消费教育进乡村活动。

活动现场,宣传人员向来往群众发放宣传材料,介绍农资产品识假辨假知识及维权渠道,提醒农村消费者关注消费维权,提高生产生活消费意识。

同时,淮南市消保委还在大通区孔店乡新街村设立首个农村消费教育基地。农民消费者消费维权知识和能力相对薄弱,维权意识也不高,淮南市消保委积极关注重点人群,将联合有关部门,持续开展消费教育宣传,发布消费警示,保护农村消费者的合法权益。

(淮南市消保委)



芜湖市消保委在湾沚区六郎镇开展涉老消费教育

为更深入地走进基层,与乡镇老年朋友交流老年消费者防骗识骗知识,10月25日下午,芜湖市消保委、市市场监管局工作人员走进湾沚区六郎镇慢城颐养中心开展涉老消费教育。

慢城颐养中心是老年消费者的聚集地,这里既有长期在中心养老的老人们,更有前来助餐点就餐的老年消费者。当天下午,老人们很早就在颐养中心大厅等待工作人员的到来,工作人员首先给老人们分发了“守住养老钱、幸福享晚年”等宣传材料,向老人们宣传养老防诈知识;随后,工作人员与芜湖市养老防诈宣传教育基地刘玉老师分别给老人们进行了涉老消费提示,从芜湖发生的消费投诉典型案例入手,分析了身边老年朋友们合法权益遭受侵害的原因,提示老人们要加强对消费陷阱的识别能力,提高自身的维权能力。为使老年朋友在寓教于乐中受到更为感性的教育,工作人员还为老年朋友播放了市消保委、市市场监管局制作的预防坑老陷阱3集微视频,使老年朋友在笑声中得到启发。

通过此次消费教育,芜湖市消保委、市市场监管局工作人员深感乡镇老年朋友对消费知识的渴望,在今后的工作中,将不断强化乡村老年消费教育,更好地维护乡村老年消费者的合法权益。

(芜湖市消保委)



马鞍山市消保委成功调解价值48万元的整木家具消费纠纷

10月26日,马鞍山市消保委成功调解一起价值48万元的整木家具消费纠纷。10月18日,马鞍山市消保委接到消费者张女士投诉称:在某商家定制了价值48万元的整木家具,安装后两个月即发现几乎所有面板都有掉漆的情况,要求予以解决。经该市消保委调查、调解,当事双方签定了消费纠纷和解协议,商家按照消费者的要求使用指定品牌及型号的油漆对所有掉漆面板进行重做,并承诺基



础材质质保三年,油漆质保一年,同时赔偿消费者4万元。

(马鞍山市消保委)

安徽省推动城市消费者满意度提升再行动



为优化消费环境、提高消费质量、保障消费权益、提升满意度指数,安徽省消保委以学习贯彻党的二十大精神为契机,要求全省各级消保委主动作为,将测评指标作为检验和推动当地诚信满意度建设工作的重要抓手,助力政府有关部门精准施策,有效提升消费者的获得感、幸福感。与此同时,省消保委重点指导参与评测的合肥、阜阳、芜湖市,积极行动、通过开展全方位、多层次、广覆盖的宣传,做好 2022 年全国百城消费者满意。

特色伴手礼 为企业添动能

——省消保委调研特色伴手礼、消费体验馆企业

11月24日,省消保委秘书长吴瑞卿带队赴黄山市调研,深入黄山市天方茶叶有限公司、歙县老胡开文墨业有限公司等伴手礼企业及安徽歙县古城墨砚博物馆等消费体验馆实地调研考察,了解企业生产现状、企业文化建设以及亟待解决的问题等。省消保委将持续以评选为途径,借助“安徽特色伴手礼”小程序平台以及线上线下多种宣传途径,引导更多消费者来安徽体验消费,助力安徽优质产品走出去、卖全球。





安徽消保委公众号



@安徽省消保委
抖音号：20062174028



安徽消保委微网站