



安徽消费者

1

第1期 总第109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

2024.3.15

3·15专辑

激发消费活力

2024年消费维权年主题



安徽省消费者权益保护委员会

2024.1

省消保委成员单位 2024 年第一次工作会议在肥召开



1月19日,安徽省消保委成员单位2024年第一次工作会议在合肥召开,来自公检法、行政部门、

行业组织等省消保委成员单位的31位代表参加会议,会议由省消保委秘书处秘书长周玉战主持。

会上,周玉战秘书长报告了省消保委2023年工作,与会代表充分肯定了省消保委过去一年的工作,交流了各单位2023年消费维权工作情况及2024年相关工作安排,围绕省消保委2024年

工作要点及3·15系列活动方案进行充分讨论,并提出修改完善意见。(谢小雪/文 韩峻/摄影)

省消保委第二届公益律师团成立暨工作会议在肥召开

3月1日,安徽省消保委第二届公益律师团成立暨工作会议在合肥召开。会上,通报了《安徽省消费者权益保护委员会公益律师团律师行为规范》《安徽省消费者权益保护委员会公益律师团律师主要工作职责》。省消保委第二届公益律师团,共聘任30名公益律师,有助于进一步凝聚社会力量,在消费引导、消费监督、消费维权各个环节借智借力,提高消费维权工作质效,增强消费信心,激发消费活力,促进消费增长和社会和谐稳定。

(谢小雪/文 韩峻/摄影)



激发消费活力

2024年是新中国成立75周年,是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。为全面贯彻党的二十大精神,落实中央经济工作会议部署,切实保护消费者权益,更好满足人民群众美好生活需要,充分发挥消费对经济发展的基础性作用,助推高质量发展迈出坚实步伐,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”。

“激发消费活力”年主题的涵义是,各级消协组织要有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,推动消费从疫后恢复转向持续扩大。

围绕年主题,2024年全国消协组织将重点从以下几个方面做好各项工作:

一是凝聚社会力量,加强协同共治。发挥消协社会共治平台作用,汇聚各方面消费维权力量,促进建立政府部门、社会组织、新闻媒体、广大消费者、企业主体等共同参与的消费维权共建共治共享新格局,努力开创消费维权新局面。通过各类大众传播媒介,加大正面宣传引导和消费侵权行为监督曝光力度,凝聚社会共识,增强消费信心,唱响中国经济光明论。

二是加强理论研究,推动制度完善。围绕消费领域热点难点问题,特别是消费新业态、新模式发展中暴露出的消费维权新问题,加强理论研究和研判,形成维权观点,积极建言献策,辅助政府决策,推动相关法律法规和标准完善,不断优化消费环境。

三是突出问题导向,提升维权效能。面对消费领域问题点多面广的现实状况,聚焦消费者反映集中、诉求迫切、危害性大、影响面广的消费维权问题,从典型案例入手,综合运用点评约谈、调查调解、警示批评、支持诉讼、公益诉讼等维权方式,揭露、批评生产销售假冒伪劣产品和不诚信经营的违法行为。紧盯消费者急难愁盼问题,深入开展消费监督,深挖问题根源,标本兼治推动问题有效解决。

四是强化消费教育,加强消费引导。围绕消费维权领域热点难点问题,加强系统化消费教育引导,丰富教育形式和载体,帮助消费者掌握消费维权知识,增强依法维权意识,提升科学维权能力。开展比较试验,帮助消费者全面准确掌握产品信息,做到科学理性消费,督促生产者、经营者不断提高产品和服务质量,满足消费者更高需求。

(来源:中国消费者协会网站,有删节)



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 周玉战 李 明 张路明 胡 茵 周 鹏
孙 初 丁 云 孙学明 肖玉娜 余 兵
丁 成 张艳秋 黄华纯 梁 岩 朱 伟
张巍巍 喻薇莉 凤元华 许建静 王晓震
胡文胜 金 炜

主 编 周玉战
编 审 张路明
编 辑 陈妍妍
校 对 陈妍妍 谢小雪 韩 峻
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

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:2024 年 3 月 15 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 激发消费活力 / 中国消费者协会

》协作维权

P4 协力破解消费维权难题
不断开创全省消费者权益保护事业发展新局面
/ 省市场监管局、省消保委

P6 守护消费安全 践行司法为民
——省高院 2023 年消费维权成果及 2024 年工作安排
/ 安徽省高级人民法院

P8 围绕民生消费痛点 深化消费者权益保护
——2023 年省检察院消费领域工作总结
/ 安徽省人民检察院

P10 强机制 铸诚信 促消费
——省商务厅 2023 年消费者权益保护工作开展情况
/ 安徽省商务厅

P11 不断推动全省文化旅游市场健康有序发展
——省文化和旅游厅 2023 年消费者权益保护工作总结
/ 安徽省文化和旅游厅

P13 加大优质产品供给力度
持续提升消费者权益保护水平
/ 安徽省经济和信息化厅

P15 发挥职能优势 提升服务质效
全方位加强消费者权益保护工作
——省司法厅 2023 年消费者权益保护工作总结
/ 安徽省司法厅

P16 “五抓五全”维护药械妆市场秩序
/ 安徽省药监局

P18 以人民为中心
不断满足人民群众美好生活用邮需要
/ 安徽省邮政管理局

P19 勇担金融为民使命 维护金融消费者合法权益
/ 人民银行安徽省分行

P21 坚持以人民为中心的价值取向
着力提升金融消费满意度和幸福感
/ 国家金融监管总局安徽监管局

P23 多措并举提高全省律师办理消费者权益保护
案件水平 / 安徽省律师协会

P25 以家政服务标准化为抓手
多措并举保障消费者合法权益
/ 安徽省家政服务行业促进会

》 维权案例

- P27 2023 年全省法院系统消费维权典型案例
- P28 2023 年全省检察系统消费维权典型案例
- P31 2023 年“放心消费在安徽”十大事件
- P35 2023 年省药监局消费维权典型案例
- P35 2023 年邮政系统消费维权典型案例
- P36 2023 年人民银行安徽分行消费维权典型案例
- P37 2023 年全省证监系统消费维权典型案例
- P38 2023 年度全省消保委系统消费维权典型案例

》 双先表彰

- P40 安徽省 6 家集体、8 名个人获中消协表彰
- P41 安徽省消保委:打造新时代消协组织品牌影响力
- P42 合肥市消保委:持续提升消费者满意度
- P43 滁州市消保委:提升消费维权综合效能
- P45 六安市消保委:抓队伍 优环境 护权益
切实提升消费者的获得感和满意度
- P47 芜湖市消保委:彰显消保委的
凝聚力、战斗力、影响力
- P49 宿松县消保委:着力破解基层消保委发展难题
- P50 许飞:基层消费维权的“老黄牛”
- P51 束颀:不断提升自我 坚守为民初心
- P52 汪晓冬:创新消费维权模式
做实做细消费维权工作
- P52 董丽丽:专研投诉技巧,化解消费纠纷
- P53 焦晟:消费维权无小事 时时心系消费者
- P54 余本成:消费维权解民忧 春风化雨正当时
- P55 朱友丽:六尺佳话韵消保 巾帼维权绽芳华
- P56 周丽萍:始终把群众利益放在第一位

》 封 面

2024 年消费维权年主题:激发消费活力

协力破解消费维权难题

不断开创全省消费者权益保护事业发展新局面

2023年,全省市场监管系统和消费者权益保护组织坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面践行以人民为中心发展思想,把恢复扩大消费摆在优先位置,守底线、提品质、优政策、严执法、促共治,进一步提振消费信心,优化消费环境,释放消费潜能,为助力我省经济社会高质量发展作出了积极贡献。

一、优化消费环境,让消费更放心

以创优消费环境为抓手,提振消费信心,护航消费者放心消费。一是坚守安全底线。印发“两书一函”

制度、监督“三查”机制、“三小”落实食品安全主体责任监督管理办法、食品生产企业约谈制度、医疗机构食堂食品安全监督管理规定、散装食品销售质量安全管理规范等制度。开展城镇燃气安全专项整治、重大事故隐患专项排查和瓶安行动、电梯安全筑底三年行动,发现处置重大事故隐患307件。我省“三品一特”安全状况稳定向好。食品安全工作连续4年获国家考核A级等次,药品抽检合格率达到99.8%。产品质量省级监督抽查合格率达94.35%,比上年提高0.98个百分点。全省未发生较大及以上特种设备安全事故。二是严格行政执法。开展民生领域反垄断执法专项行动,部署开展妨碍统一市场和公平竞争的政策措施清理工作,清理政策措施1.66万件。推进医药领域腐败问题集中整治,出台《企业商业秘密管理体系要求》安徽省地方标准,查办教育、医疗、旅游、物业、粮食等民生领域价格案件2219件,实施经济制裁6133.69万元。防范和制止借主题教育搞不当营商活动,查处导向类广告案



省市场监管局党组书记、局长韩永生(中)在检查节日市场商品质量及价格等情况

件47件。严厉打击“神医神药”等虚假违法广告,查办广告案件4328件。开展省级网络市场监管与服务示范区创建、“守合同重信用”企业公示等活动,实施网络交易保安全促发展等行动。深入开展“铁拳”行动,16起典型案例被市场监管总局公开发布或挂牌督办。三是深化放心消费创建。2023年,放心消费示范创建列入省民生实事。对标长三角,充分与沪苏浙沟通对接,借鉴沪苏浙做法和经验,制定安徽省放心消费示范单位评估验收认定工作方案,确保程序可操作、过程可评判、结果可检验。新认定省级放心消费示范单位78家,市级放心消费示范单位527家,无理由退货承诺单位达6.4万余户。示范单位正向引领作用显现,经营者自律意识显著增强。“满意消费长三角”提升行动纳入长三角主要领导座谈会重大签约事项,满意消费创建工作被评为安徽扎实推进长三角一体化发展优秀创新案例,我省放心消费创建在长三角一体化发展中不断融合推进。



2023年安徽省食品安全宣传周启动

二、提升商品服务质量,让消费更有品质

以提升商品服务质量为抓手,提升消费品质,释放消费潜能。一是推进质量强省建设。公布《安徽省质量强省建设纲要》,启动进一步提高产品、工程和服务质量三年行动,滚动实施138个“四个一”质量提升行动,开展新能源汽车产业质量提升行动,发布数字化质量管理创新与实践十大典型案例。完善“召回一批产品、提升一个产业”工作机制,备案召回缺陷产品138.08万件。开展电动汽车充电桩强制检定在线监管试点,新建成国家新能源汽车储能产品产业计量测试中心。全省制造业产品质量合格率、制造业质量竞争力指数、消费品质量合格率、公共服务质量监测满意度分别居全国第4、第7、第4和第6位,质量工作连续3年获国家考核A级等次。二是提升产业标准化水平。加快健全现代农业全产业链标准,批准发布地方标准78项。砀山梨原生态农业有限公司等6家单位获批国家级农业标准化示范区。新兴产业标准化加速推进,人工智能、新能源汽车等领域积极参与国家标准制定。服务业标准化深入拓展,加强现代服务业标准研制,推进服务业标准化、品牌化建设,2家单位获批承担国家级服务标准化试点项目。三是打造引导消费品牌。创建“食安安徽”品牌单位365家、“皖美品牌示范企业”185家,4家组织、1名个人上榜第五届中国质量奖(提名奖)。与省发改委、省委宣传部、省消保委等7家单位联合开展皖美消费新场景评选活动,推出百家皖美消费新场景,为消费者推荐吃、喝、玩、乐、购的消费好去处,一大批独具地方特色消费新场景走进消费者视野。省消保委推出130多款安

徽特色伴手礼,助力打响安徽消费品牌,展现安徽制造魅力,促进高品质特色伴手礼与消费者品质消费需求有效对接。

三、提高消费维权质效,让消费者更满意

以提高消费维权质效为抓手,努力解除消费者后顾之忧,增强消费获得感。一是健全消费纠纷多元化解机制。落实企业消费维权主体责任,促进消费纠纷源头解决。持续推进ODR机制建设,累计发展ODR单位3336家。

推动12315“五进”向更多领域和农村延伸,加强消费维权服务站建设,扩大消费维权服务站点覆盖面,新建1069个消费维权服务站点。省消保委与省高院建立诉调对接机制,提高消费纠纷调解效率;与省检察院建立公益诉讼协作机制,推进我省消费民事公益诉讼领域不断拓展。二是畅通消费者维权渠道。高效推进12315与12345双号并行。指导各地做好12315与12345数据核对,做到事事有着落,件件有回音。全年接收投诉举报咨询150.09万件,为消费者挽回经济损失1.33亿元。2023年,我省12315效能评价排名全国第二,全省16个市实现全优,是全国唯一省份。三是推进消费纠纷共治。发挥省消费者权益保护联席会议机制作用,坚持和发展新时代“枫桥经验”,坚持调解先行,构建安徽特色解纷体系。促进文旅、金融、邮政等行业调解组织体系建设,全领域消费者权益保护网络不断健全。发挥省消保委的监督作用,建立消费纠纷和解平台,促进经营者落实和解责任。指导与百姓生活密切的汽车经销、家电服务、家政服务、家装服务、餐饮服务等行业组织发挥自律作用,建立和解工作机制,引导会员单位及行业经营者建立和解、先行赔付制度。通过高效解纷,构建友好型消费关系。

2024年是中华人民共和国成立75周年,也是实施“十四五”规划的关键一年。全省市场监管系统和消费者权益保护组织将进一步聚焦职责定位,协力破解消费维权难题,不断开创全省消费者权益保护事业发展新局面,为奋力谱写现代化美好安徽建设新篇章作出更大贡献。

(省市场监管局、省消保委)

安徽省高级人民法院

守护消费安全 践行司法为民

——省高院 2023 年消费维权成果及 2024 年工作安排

2023 年,全省法院坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻习近平总书记关于促进消费的重要指示批示精神,立足司法审判职能,强化民生权益保障,服务经济社会发展大局,为维护消费者合法权益,营造安全放心的消费环境提供有力司法服务和保障。余某诉张某、葛某、张某某服务合同纠纷案入选中国消费者协会发布的 2021-2022 年度“全国消费维权十大典型司法案例”。



省高院举行服务保障全面促进消费新闻发布会

一、2023 年工作开展情况

(一)强化依法审判,完善司法保护。严厉打击侵害消费者权益犯罪行为。依法审理涉消费者权益刑事案件,对违法犯罪分子形成有效震慑。2023 年,全省法院共审结涉消费者权益刑事一审案件 1305 件,其中审结生产、销售有毒、有害食品犯罪案件 465 件,审结生产、销售不符合安全标准的食品犯罪案件 128 件,审结生产、销售、提供假药犯罪案件 137 件,严厉打击涉食品药品安全犯罪;审结生产、销售伪劣产品犯罪案件 135 件,重拳打击严重侵害消费者人身、财产权益违法犯罪。有效维护消费者民事权益。妥善审理涉消费者民事权益案件。2023 年,全省法院共审结涉消费者权益民事一审案件 30573 件,其中审结房屋买卖合同纠纷案件 11664 件,审结信息网络买卖合同纠纷案件 957 件,审结财产损害赔偿纠纷案件 3050 件,有效维护消费者合法民事权益。依法加大对制售假冒伪劣商品和商

业欺诈的打击力度,提升违法经营者成本。针对食品、药品领域的消费者权益保护案件,加大生产者、销售者的举证责任,准确适用惩罚性赔偿。依法监督、支持监管部门依法行政。加大司法审查力度,监督、支持行政机关依法履行职责,维护涉消费行政行为效力,同时,积极保护行政相对人的合法权益。2023 年,全省法院共审结涉消费者权益行政一审案件 176 件,其中审结食品药品行政案件 110 件,审结质量监督行政案件 53 件。依法审理涉消费公益诉讼案件。加强与检察机关、消保委的沟通、协调,保障社会组织公益诉讼权,支持检察机关公益诉讼。2023 年,全省法院共审结涉消费公益诉讼一审案件 294 件。

(二)强化调研指导,提升审判质效。省高院高度关注涉消费案件审判动态,及时分析研究审判实践中出现的新情况,总结分析案件审理过程中存在

的问题,加强业务指导,统一审判思路和裁判标准。针对审判实践中的难点热点问题,通过座谈、研讨、培训、发布典型案例等形式,交流审判经验、解答疑难问题。举办全省法院打击侵权假冒等审判业务培训班,强化业务指导,有针对性地解决审判中出现的各类问题,提升审判质效。

(三)强化机制建设,推进综合治理。探索建立食品安全民事公益诉讼惩罚性赔偿制度。省高院强化政治意识、大局意识和责任担当,支持、指导中、基层法院在审判中依法适用惩罚性赔偿,在对食品违法犯罪行为予以刑事打击、行政处罚的同时,充分发挥民事公益诉讼的追责功能,加大侵权人违法成本,对侵权人及潜在违法者产生震慑与警示作用。结合审判实践,就审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律问题,积极向最高人民法院报送意见建议。深化部门协作。推动构建司法机关、行政机关、消保委、行业协会等多方参与的多元治理体系。综合运用庭前调解、依法审判、强化执行、信用惩戒等手段,与行政执法、检察监督优势互补,强化消费教育引导。2023年5月,省高院与省农业农村厅、省检察院、省经信厅等联合印发《2023年全省农资打假和监管工作要点》,推进行政执法与刑事司法衔接。注重职能延伸。结合办案中发现的监管漏洞,及时发出司法建议并跟踪问效。砀山县法院在审结被告人何某某等人生产、销售不符合安全标准的食品案后,就食品安全的日常管理等方面向砀山县市场监督管理局提出建议,建议市场监督管理局不定期进行抽查,保障食品安全。

(四)强化宣传引导,营造良好氛围。加强司法公开。实行消费维权案件审判信息全流程公开;主动接受社会监督,邀请人大代表、政协委员和社会公众旁听消费维权案件审理;积极回应省人大代表关于“加大对消费市场监管力度,确保消费者利益得到保障”的意见建议。加强裁判示范引领作用。省高院在3·15国际消费者权益日当天召开新闻发布会,向媒体通报全省法院为促进消费提供司法服务和保障情况;在“安徽高院”微信公众号等媒体上发布消费维权典型案例,以案普法、以案释法,充分发挥司法案例规范、指引公众行为的作用。加强普法

宣传。省高院在媒体上常态化发布普法宣传文章,帮助消费者避开消费陷阱,为消费者答疑解惑。全省法院以3·15消费者权益日、4·26世界知识产权日的法治宣传为契机,组织干警进校园、进企业、进社区、进市场开展消费安全宣传,通过搭建宣传台、发放宣传册、悬挂宣传横幅、现场答疑解惑等多种方式进行教育引导。

二、2024年工作计划

2024年,全省法院将继续坚决贯彻中央决策部署,认真落实最高人民法院和省委的工作要求,准确把握为促进消费提供司法服务和保障的着力点,进一步加强消费者权益司法保护。

(一)进一步发挥审判职能作用。准确适用民法典、消费者权益保护法等法律及相关司法解释,提升消费者权益纠纷案件审判水平,综合运用刑事、民事、行政诉讼司法手段,切实维护消费者合法权益,营造诚实守信的市场环境,维护公平竞争的市场秩序。

(二)进一步强化调研指导。准确把握消费领域新动向、新特点,及时研判涉消费领域案件的态势变化,有针对性开展调查研究,消除分歧,统一认识。加强对消费领域案件的审判指导,提升全省法院审判质效。

(三)进一步深化沟通交流。加强与公安机关、检察机关、消保委的工作联络,就案件事实认定、证据收集审查、公益诉讼等方面进行沟通,提升办案质效。探索建立跨部门执法联动机制,共同解决消费领域突出问题。推进消费纠纷多元调解机制建立,合力优化消费环境。

(四)进一步延伸审判职能。结合审判工作实际,注重发现行业监管漏洞隐患等问题,及时向有关主管部门提出司法建议,形成各负其责、同向发力、全面推进的综合治理局面。

(五)进一步加强法治宣传。坚持送法“五进”,深入群众开展法治宣传。充分利用微信、微博等新媒体快速、广泛开展法治宣传教育。发布典型案例,以案普法、以案释法,提高宣传的覆盖面、精准性、鲜活性,推进消费安全社会共治。

(省高级人民法院)

安徽省人民检察院

围绕民生消费痛点 深化消费者权益保护

——2023 年省检察院消费领域工作总结

2023 年,全省检察机关深入贯彻落实习近平总书记关于保障人民群众身体健康、维护消费者合法权益的一系列重要指示批示精神,不断深化消费者权益保护领域公益诉讼工作。全年共立案办理相关公益诉讼案件 2459 件,较 2022 年增长 27.5%。马某某等人销售伪劣产品案被评为全国检察机关打击侵犯消费者权益犯罪典型案例。滁州天长市人民检察院诉某来电子公司等 12 家企业生产、销售不合格电动车充电器系列民事公益诉讼案,引发广泛关注,助推电动自行车充电器领域首个强制性国家标准于 2022 年 12 月 29 日出台、2023 年 7 月 1 日起正式实施。

一、围绕民生消费痛点,推进“检察保护”走深走实

持续开展食品药品领域公益诉讼工作。持续落实“四个最严”要求,全年立案办理食品药品安全领域公益诉讼案件 1984 件,让违法主体既承担刑事责任、行政责任,也承担消除危险、赔偿损失、惩罚性赔偿等民事责任。在 416 件食品药品安全领域民事公益诉讼案件中向违法行为人提出惩罚性赔偿金,诉请金额 3428 万余元,提高违法成本,让违法者“痛到不敢再犯”,对潜在违法者予以警示。在陈某某生产销售假药民事公益诉讼案中,针对陈某某在未获得国家药品监管批准情况下,自己研制“高能血液清毒液”并通过网络对外销售的行为,滁州市检察机关提出销售金额 3 倍的惩罚性赔偿金 406 余万元获法院判决支持。全力保护消费者个人信息安全。针对群众反映强烈的个人隐私信息屡受侵犯



大观区人民检察院联合区市场监督管理局对商超进行专项检查

问题,办理个人信息保护领域公益诉讼案件 361 件。巢湖市人民检察院针对辖区驾校在官方网站公布众多学员完整身份证件号码等个人敏感信息问题,协同市场监管部门,督促辖区驾校全面整改。针对辖区部分移动公司代办营业网点违法将用户手机号码、验证码等信息出售给他人,导致大量公民个人信息泄露的行为,霍山县人民检察院在对违法者提起刑事附带民事公益诉讼的同时,向行业主管部门制发检察建议,责令案涉网络运营商完善网点操作规程、建立健全监管、惩戒机制,从源头打击电信诈骗等黑灰产业。积极拓展消费维权公益诉讼新领域。开展涉农领域、产品质量安全领域、消费预付卡、“消”字号抗(抑)菌制剂非法添加以及医疗美容行业突出问题等多个公益诉讼专项监督活动。针对网络销售伪劣消防灭火器突出问题,省院指导淮北市院开发的“网络销售伪劣消防灭火器危害公共安全监督模型”在今年全国检察机关大数据法律监督模型竞赛中荣获“一等奖”。针对辛某某生产、销售假冒具有植物新品种权的小麦种子行为,淮北市检



联合开展“生鲜灯”菜场检查

察机关在追究违法者刑事责任的同时让其承担惩罚性赔偿金 89 万余元的民事责任，加强知识产权保护的同时，有效保护农民合法权益。长丰县人民检察院针对中高考期间宾馆价格涨幅过大的情形，通过检察建议方式推动出台《关于规范全县 2023 年中高考期间酒店宾馆住宿行业价格行为的通告》、行政机关责令相关宾馆退费 20 万元左右，获消费者点赞。

二、着眼系统治理、溯源治理，推动“行检保护”协同协力

深化“府检联动”工作机制。联合省卫生健康委等 6 部门开展全省抗（抑）菌制剂突出问题专项整治工作。会同省农业农村厅、省市场监管局等六部门扎实推进食用农产品“治违禁、控药残、促提升”三年专项行动，助力维护食用农产品安全。蚌埠、宣城等地检察机关开展农贸商超“生鲜灯”公益诉讼专项监督活动办理 40 余件，推动行政机关加强整治，共同推动《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》落地落实。完善协同工作机制。各地检察机关积极推进公益诉讼检察与消费保护行政执法衔接工作，不断丰富和拓展协作方式、协作内容，提升消费者权益公益诉讼保护合力。如宣城市检察机关依托医疗美容行业专项整治活动，与市场监管部门通过联合检查的形式，明察暗访突击检查全市药店、诊所、以及美容行业，进一步保障人民群众使用药品安全，推动各职能部门依法履职。依法促进社会治理。强化类案监督，推动行政机关制定规范性文件，建立长效工作机制，或会同行政机关开展专项行动，共同推动行业治理。加大对农村地区销售

不合格食品药品销售不合格保健品，卫生室滥用、使用过期药品等违法行为的办案力度。阜阳市检察机关针对农村执业药师不在岗、药品过期以及未明码标价等问题办理行政公益诉讼案件 10 余件。淮北、宿州等地检察机关在全市开展“现制现售饮用水整治专项活动”，对辖区现制现售饮用水机全面排查，消除群众饮水安全隐患。

三、携手社会组织和志愿者，汇聚“公益保护”共识共为

深化支持起诉工作。持续推动省检察院与省消保委签的《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》落地落实，2023 年，检察机关支持消保委提起公益诉讼 6 件。针对淮南市田家庵区某火锅店、牛某某、王某等以“口水油”方式生产、销售有毒、有害食品案，经淮南市人民检察院支持起诉，安徽省消保委起诉。2023 年 8 月，淮南市中级人民法院一审判决：各被告连带支付公益诉讼惩罚性赔偿金共计 512 万余元并公开赔礼道歉。淮南市大通区人民检察院支持省消保委对陈某某等人生产销售假冒“嘉实多”“美孚”“壳牌”等品牌机油的行为提起诉讼，该案系迄今省消保委获生效判决支持的惩罚性赔偿金数额最大的公益诉讼案件。多渠道保障公众参与。我省“益心为公”检察云平台正式启用，全省招募近 3200 名公益保护志愿者。宿州市埇桥区院人民检察院根据“益心为公”志愿者提报的线索，通过检察建议促成该区卫生健康、市场监管部门联合对辖区内的现制现售饮用水机全面排查，消除居民饮水安全隐患。2023 年 11 月，组织全省检察机关联动开展以“尚俭崇信尽责 同心共护食品安全”为主题食品安全宣传月活动，充分运用线上线下媒介渠道，广泛开展食品安全工作宣传，助力营造全社会共同维护食品安全的浓厚氛围。

下一步，全省检察机关将继续能动发挥检察职能，聚焦食品药品安全、个人信息保护等消费领域突出问题，依法能动履职，推动溯源治理，持续深入推进消费领域公益诉讼检察工作，助力营造安全、健康的消费环境，提振消费信心。

强机制 铸诚信 促消费

——省商务厅 2023 年消费者权益保护工作开展情况

一、建立健全生活必需品市场供应管理机制

一是充分利用全省重点流通商贸企业及部分监测样本企业构成的覆盖省、市、县三级的保供网络,强化上下联动、区域协同,确保应急供应及时顺畅,形成生活必需品上下和区域联动机制。二是加强对重要生活必需品的动态监测,定期分析研判市场运行情况,及时发布动态信息,进一步完善生活必需品市场动态分析预警机制。三是根据我厅储备行业管理和市场保供的责任分工,认真落实本年度常规储备任务。协调督促各市结合任务实际,开展好猪肉储备和适时投放工作。

二、牵头开展“诚信兴商宣传月”活动

高度重视“诚信兴商宣传月”活动,每年收到国家通知后第一时间向各市商务主管部门和有关商协会转发,并要求各市、有关商协会精心组织、缜密部署、力求实效,切实搞好宣传月活动。同时,积极对接省有关单位,商请做好相关领域的主题宣传活动。活动结束后,进行全面梳理,向商务部报送活动开展情况。

三、开展信用消费促进活动。

推动企业与信用信贷机构合作开展系列信用消费促销。百大集团、商之都、安徽华联商厦、安德利、阜阳商厦、阜阳华联、华夏集团等一批企业,与当地金融机构合作,开展刷卡消费,让利给消费者,使消费者获得实惠,有力地促进了销售。黄山市徽州区结合当地实际开展“信易油”“信易购”守信激励,有 3 户企业为“信易油”“信易购”提供消费场所,对符合激励对象条件的人员在办理充值方面提



2023“徽动消费”提振年行动推进会议在合肥召开

供优惠。

四、加强单用途预付卡工作指导

指导企业填报预付卡业务信息管理系统,不断提升风险监测、研判和预警能力,提高监管效率。指导各市商务主管部门对发卡数据异常、资金保障不到位的企业经营和财务状况逐一核实。如发现重大风险隐患,立即启动应急预案,协调相关部门稳妥妥善处置。2023 年,省商务厅联合省市场监管局印发《关于开展全省品牌和集团单用途商业预付卡发卡企业“双随机、一公开”联合抽查活动的通知》(皖商办建函〔2023〕309 号),近期将开展“双随机、一公开”检查。

五、全力推进家政服务业信用体系建设

按照“政府引导、企业为主、分步实施、强化应用”的原则,以构建信用为核心的新型行业管理体系为目标,以推进家政服务员和家政企业信用记录制度化为重点,加强家政服务业信用体系建设宣传,建立健全安徽省家政服务行业信用体系,营造诚实守信的家政服务业发展环境。一是依托商务部家政服务信用信息平台,全量归 (下转第 12 页)

安徽省文化和旅游厅

不断推动全省文化旅游市场健康有序发展

——省文化和旅游厅 2023年消费者权益保护工作总结

省文化和旅游厅党组高度重视消费者权益保护工作,严格按照职责分工,切实履行监管职责,扎实做好文化和旅游市场消费者权益保护工作,进一步提高广大群众的消费权益保护意识,推动全省文化旅游市场健康有序发展。

一、开展主要工作

(一)开展普法宣传。指导各级文化和旅游行政部门开展“3·15消费者权益保护日”、“4·26知识产权保护日”、“5·19中国旅游日”、“12·4宪法日”、网络安全宣传周、文明旅游“六进”等系列活动宣传,采取多种形式,大力宣传相关法律法规,开展消费知识进社区、进景区活动,普及消费维权、识假辨假知识,教育引导广大经营者经营行为自律;针对侵害消费者权益典型案例和投诉“热点”,不定期发布消费警示和消费指南,引导消费者避开消费陷阱,积极推动消费维权工作与媒体宣传相融合,通过多渠道推送典型维权信息,向群众多维度、多角度宣传消费维权的工作和成果。

(二)认真办理举报投诉工作。指导各市按时处理好游客投诉,切实维护好游客合法权益。畅通12345政务服务便民热线举报电话,拓宽宣传渠道,要求旅行社诚信经营,自觉抵制“不合理低价游”“虚假宣传广告”,增强经营者守法意识和消费者权益保护意识。严格落实投诉受理电话和全国旅游监管服务平台24小时值班制度,及时受理游客投诉,按季度报送全省文化和旅游市场举报投诉季度分析报告。

(三)依法打击侵权盗版等违规经营行为。以



中秋国庆假日安徽文旅消费强劲增长

“扫黄打非”工作为抓手,以意识形态监管为主线,开展出版物市场专项整治。以校园周边、图书批发、零售市场、汽车站、火车站等人流密集区周边的出版物经营场所为检查重点,重点查处非法政治性、宗教类、淫秽色情出版物和盗版出版物,同时兼顾农村乡镇出版物经营场所,持续加大监督检查力度,重点收缴“藏独”反动出版物及宣传品,防范不健康信息流向市场。开展打击内外勾连有害出版物专项行动。进一步加大对中间环节的封堵力度,积极防范打击利用物流渠道贩运和利用民居存储有害出版物的行为,联合公安、市场监管、邮政等相关职能部门,在全面摸排掌握总量布局的基础上,加大对出版、储运等环节的检查力度,强化对物流、快递公司违规托运非法出版物行为的监督检查。

(四)严肃查办案件,维护消费者合法权益。常态化开展文化和旅游市场执法检查,按照统筹兼顾、分类分级、突出重点的原则,动态调整具体执法任务,做到“动静结合”。紧盯元旦、春节、中秋、国庆等重要时间节点,开展网吧、歌舞娱乐场所、剧本娱乐场所、营业性演出、出版物市场、旅游市场等巡查

力度,有力维护了文化和旅游市场秩序。

二、下一步工作安排

(一)畅通消费者投诉渠道。畅通 12345 便民热线等文化市场举报,及时转接办理旅游投诉举报案件。进一步推进电话受理和网络平台受理有效衔接,严厉查处违法行为并及时予以公开,认真做好文化和旅游市场领域消费维权工作。切实畅通消费者投诉渠道,做到件件有回复,事事有回音,将消费者权益保护工作落到实处。

(二)开展消费者权益保护宣传。向消费者和经营者广泛开展旅游、出版物、网络、文物等文化市场领域相关的法律法规及政策宣传,普及文旅行业消

费知识、传授消费技能,提高消费者的自我保护意识和能力,筑牢文旅市场防护网,积极营造健康安全消费的文旅市场环境。

(三)加大文化市场综合执法力度。加大检查和执法力度,突出对重点行业、重点时段、重点场所的检查。适时分门类组织开展文化市场专项整治行动,对消费者举报投诉以及维权的经营单位进行重点检查,及时给予维权的消费者一个满意答复,营造安全、健康、繁荣、有序的文化和旅游市场消费环境。

(省文旅厅)

(上接第 10 页) 集家政服务企业、家政服务人员基础信息和信用信息,截至 2023 年 9 月,全省已审核通过家政企业 648 家,录入家政人员信息 38.7 万人,通过人脸识别 17.5 万人。二是大力推行亮码(牌)上岗,建立家政服务人员全员持证上岗模式,实行“一人一码(牌)”,实现家政人员上岗“上门亮码(牌)—客户扫码—评价”全流程闭环管理。三是有序推进家政服务业信用体系建设,树立行业信用标杆,按照自愿原则开展家政服务企业和家政服务人员星级评定,遴选 20 家优秀家政服务企业、100 名优秀家政服务人员。

六、积极推动商务领域内生活服务业标准的实施

以开展标准化工作为重要抓手,提升行业整体服务品质和管理水平。按照省委省政府关于推动高质量发展的决策部署,认真落实《安徽省质量工作领导小组关于深化标准化工作改革推动高质量发展的实施意见》精神,推进全省居民生活服务业标准化建设。目前,我厅归口发布实施的《家政培训服务规范》《家政服务人员信用档案规范》《美容美发行业预付卡管理要求》等省地方标准等 21 项。指导省餐饮协会持续做好《绿色饭店》国家标准宣贯工作,组织餐饮住宿企业积极创建中国《绿色饭店》《国家级绿色餐饮企业》。指导餐饮行业协会、部分预制菜龙头企业参与起草《长三角预制菜点质量及

评价服务规范》,引领长三角地区高品质预制菜发展,确保“舌尖上的消费及安全”。

七、加大恢复和扩大消费力度

采取促消费活动+消费券双管齐下,充分释放消费促进乘数效应。举办“徽动消费”系列消费促进活动 5500 余场,实现销售额超 360 亿元。截至 10 月 20 日,全省共发放消费券 16.4 亿元,带动销售额超 266 亿元。双节期间,承办全国“千县万镇”新能源汽车消费季(安徽站)活动,为国内最大新能源汽车展,6 天共迎来观众 53.5 万人次,销售车辆 18037 辆,销售额超 31.7 亿元。

八、积极做好打击假冒伪劣工作

参加安徽省消费者权益保护委员会全体会议、参加 2023 年全省打击侵权假冒工作推进会、提供消保委约稿材料、参与制定《安徽省 2023 年食品安全重点工作》,结合我厅职能,配合做好保健食品行业专项清理等工作。会同省市场监管局、省公安厅制定《关于深化商标、地理标志、老字号知识产权协同保护的意見》,支持老字号企业商标、字号一体化保护,对中华老字号、安徽老字号的企业字号,全省范围内依申请在企业名称登记时予以保护;共同做好老字号企业知识产权维权援助,指导老字号企业积极应对知识产权纠纷。

(省商务厅)

安徽省经济和信息化厅

加大优质产品供给力度 持续提升消费者权益保护水平

随着国内发展阶段与国际发展环境的变化,扩大内需不仅成为加快构建新发展格局的必然路径,也是推动高质量发展的根本前提。为了最大程度上发挥消费对经济的促进作用,2023年,省经济和信息化厅结合职能职责,从供给侧发力,重点在“做大增量、升级存量、创优环境”上下功夫,不断提升供给质量和效率,充分满足消费需求,切实保护消费者合法权益。



举办 2023 年新能源汽车和智能网联汽车产业高质量发展培训班

一、做大增量,在开拓上下功夫

持续推进消费业态和模式创新,加速数字助力,提升为消费者提供优质消费产品和服务的能力。一是推进我省纺织、智能家电(居)消费转型升级。持续推进市场化举办第十五届“家博会”,以产业生态、应用场景和“线上+线下”为主线,打响产业风向标展会品牌。依托中国服装原创设计基地建设、服装设计大赛等补齐原创设计短板,带动内销市场消费升级;积极打造集时尚商贸中心、时尚展示中心和时尚原创设计中心等为一体的合肥时尚之都。加强与沪苏浙对接合作,依托皖籍纺织服装行业优秀人才和企业家,推进订单回归、人才回归和原创基地、面辅料基地、直播交易展示基地建设,加快长三角产需对接和产业链协同发展。会同安庆、宿州、六安及中国声谷等开展家电家居等行业

上下游供需对接系列活动。二是持续拓展新能源汽车消费。牵头制定《2023年安徽省新能源汽车下乡活动方案》,会同省发展改革委等四部门对2023年新能源汽车下乡工作进行部署,芜湖、合肥、淮北、铜陵、阜阳、淮南等市相继开展活动。利用世界制造业大会平台,集中展示了19家企业的41件产品,涵盖七大整车、“三电”等核心零部件、智能网联汽车产品,吸引国内外重要嘉宾参观了我省新能源汽车最新产品,受新华网、安徽广播电视台、合肥电视台等多家媒体采访报道。为消费者提供奇瑞和蔚来最新车型现场试乘。

二、升级存量,在品牌上做文章

持续塑造、提升安徽品牌形象,增强对资源要素的吸引集聚能力,提高资源配置效率,促进消费品供给能力持续提升。一是宣传推介创优品牌。推进“品牌强国工程”——“精品安徽·皖美制造”央视

宣传工作,组织 44 家企业参与央视宣传。推荐上报工业领域农产品深加工典型企业 6 家。举办绿色食品产业数字化转型升级要素对接会。召开桐城市绿色包装产业与食品企业产业推介会,组织参加“吃货节”优质食品促生产、助消费活动。砀山黄桃、黄山毛峰、太平猴魁、祁门红茶、六安瓜片种植基地入选全国特色农产品原料基地,安徽浓香型白酒、坚果制品、符离集烧鸡、臭鳊鱼制品入选全国重点地方特色食品产业集群,进一步提升安徽特色食品品牌知名度。通过宣传,全面提升了“皖商、皖企、皖品”的知名度、美誉度,实现了宣传安徽制造、唱响安徽品牌、提升安徽形象“一石三鸟”效果。二是“三品”战略构筑优势。加速数字助力。举办行业数字化转型要素对接会、高质量发展专题培训班,强化地方、行业及企业数字化转型推进和指导。支持 17 个项目数字化转型资金 6000 余万元。打造区域、行业及企业级工业互联网平台 15 个;新增 3 家“灯塔工厂”,安徽共 5 家均为轻工企业;华茂、红爱、美菱等智能工厂和车间成为行业示范。组织合芜滁、界首等地 10 户企业参加全国首届消费品工业“三品”战略峰会暨示范城市主题展。当涂、阜南获批工信部 2023 年“三品”战略示范城市,总数居全国第 5。培育认定 127 户省级“三品”示范企业,积极推动发挥引领带动作用。组织企业参加 2023 世界制造业大会智能家居展、第三届中国工艺美术博览会、安徽国际塑料产业博览会及纺织服装高峰论坛。举办第 13 届工艺美术精品博览会暨徽工奖评选,800 多位大师 2000 余件作品参展,均创历史新高。我省 16 家企业 21 款老年用品产品入选工信部老年用品推广目录。通过“三品”示范企业的引领作用,进一步增强了企业创品牌、增品种、提品质的信心,有效推动我省消费品工业高质量发展,更好地为广大消费者提供优质消费品。

三、创优环境,在保障上求实效

为增强消费发展综合能力,我厅结合主要职能和重点工作,从健全“敢消费”机制入手,不断加强消费领域普法宣传、执法监督,保障消费者合法权益,持续营造安全放心诚信消费环境。一是加强法

治宣传。利用重要节点开展普法活动,增强消费者法治意识。我厅组织省、市无线电管理机构,在广场、学校、社区开展无线电管理相关法律法规宣传活动,实物展示依法没收的“黑广播”、“伪基站”等非法设备,发放宣传资料,向市民群众宣传不法分子利用“黑广播”和“伪基站”进行诈骗行为的辨识和防范,提高消费者对虚假消费信息的辨别能力,为广大消费者依法保护其合法权益提供知识普及和政策指导。开展“经信法治宣传月”活动,提升依法维护消费者权益的能力。通过对法律、法规的集中、高频次、高强度宣传,省经济和信息化厅机关和全省经信系统法治意识不断增强,依法行政的能力和水平进一步提高,全省经信系统学法、知法、守法、用法的环境氛围愈发浓厚,为维护消费者合法权益奠定了法治保障基础。二是规范行政执法。通过加强监管,推进企业诚信建设,优化市场环境,保障市场安全,维护消费者合法权益。我厅认真履行监管职责,规范行政执法行为,积极推动企业合法守信开展生产经营,为市场提供优质产品服务。按照“双随机、一公开”的要求,我厅制定了抽查方案,并开展了实地检查。检查中发现的问题均已现场指出并责令企业改正,全部检查结果都上传至市场监管局事中事后监管系统,并通过国家企业信用信息公示系统(安徽)向社会公开公示。

党的二十大报告提出,着力扩大内需,增强消费对经济发展的基础性作用和投资对优化供给结构的关键作用。2024 年,省经济和信息化厅将认真贯彻落实党的二十大精神,继续以“把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来”为指引,积极配合落实供给侧结构性改革政策,以消费品工业“增品种、提品质、创品牌”三品行动为抓手,强化产业链延链固链强链,推动智能生产,提高产品“三化”水平(高端化、智能化、绿色化),继续深入开展“精品安徽”宣传活动,推进品牌升级,实现消费品行业持续健康发展,为消费者提供更多优品、精品,切实保护消费者合法权益。

(省经信厅)

安徽省司法厅

发挥职能优势 提升服务质效 全方位加强消费者权益保护工作

——省司法厅 2023 年消费者权益保护工作总结

2023 年以来,省司法厅按照省委省政府关于消费者权益保护工作部署,立足司法行政系统职能,积极为消费者权益保护提供优质法律服务和坚实法律保障。

一、坚持多方发力,强化消费权益保护普法宣传。深入落实“谁执法谁普法”普法责任制,将消费者权益保障法等相关法律法规列入重点普法内容,将普法责任情况纳入省政府法治宣传教育考核指标和评分细则,加大推进落实力度。以“八五”普法中期评估为抓手,制定 2023 年度普法责任清单,深入开展消费者权益保护法治宣传教育,引导消费者增强自我保护意识,提高依法维权能力。组织全省司法行政部门参与“3.15”消费者权益保护普法宣传专项行动,开展“法律服务进万企”“惠企暖企 普法先行”“服务实体经济 律企携手同行”“百佳法治民企”评选等系列活动,持续深化“法治体检”活动,通过组建法律服务团、搭建结对平台、开展法律帮扶、推进企业法律顾问制度等方式,深入企业“一对一”开展形式多样的精准化法律服务。2023 年全省组织律师实地走访企业 1.3 万家(次),政策宣讲解读 5000 余场次,提出法律意见建议 1.5 万条,促进企业依法决策、依法经营、依法管理。

二、坚持调解先行,构建矛盾纠纷多元化解机制。发挥人民调解在化解消费领域矛盾纠纷中的基础性作用,不断健全完善调解组织网络体系和矛盾纠纷多元化解机制,构建“一站式”安徽特色解纷体系,扎实推进消费领域矛盾纠纷多元化解,做到防范在源头、化解在基层、处置在当地。坚持排查在先、关口前移,充分发挥人民调解组织遍布城乡和人民调解员扎根基层、面向群众的优势,村(社区)调委会每周一次、乡镇(街道)司法所每月一次、县(市、区)司法局每季度一次组织开展矛盾纠纷普遍

排查,全面防范风险隐患。在全省部署开展“人民调解为人民 助推治理现代化”专项活动,将涉及消费领域矛盾纠纷的排查化解作为一项重要内容,大力发展消费、环保、物流、电商等行业性专业性调解组织,引导企业通过调解方式化解商事纠纷。2023 年全省共有消费调解组织 92 个,化解消费领域矛盾纠纷 8400 余件,有效维护消费纠纷当事人的合法权益。

三、坚持依法援助,切实维护消费者合法权益。深入贯彻落实《法律援助法》,组织实施法律援助民生实事项目,将请求赔偿医疗、食品药品安全、产品质量等相关的人身损害、财产损失的事项纳入法律援助事项范围。降低法律援助门槛,将援助的经济困难标准提高到本地区最低生活保障标准的 2 倍以上,为更多符合援助条件的消费者提供法律援助服务。简化法律援助程序,全面推行法律援助申请个人诚信承诺制,对特困户、五保户、残疾人、老年人等特困群体,依法免予经济困难审查。优化便民措施,试点推行设区市全域内法律援助受理、审查、指派一体化通办;对符合条件且行动不便的消费者申请法律援助,开展上门提供服务。开展全省法律援助案卷质量评查、典型管理举措评选,进一步规范消费纠纷法律援助服务质量。

四、坚持高效便民,完善消费权益保护服务网络。制定全省公共法律服务体系建设新一轮三年规划(2023-2025),深入推进公共法律服务网络平台、热线平台、实体平台融合发展,让群众有法律服务需求时“抬头能见、举手可及、扫码可得”。截止目前,全省设立公共法律服务中心 123 个、公共法律服务站 1535 个、法律服务工作室 1.7 万个,实现省、市、县、乡镇(街道)、村(居)五级公共法律服务实体平台全覆盖。建成全省集中统一的 (下转第 24 页)

“五抓五全”维护药械妆市场秩序

2023年,省药监局全面落实“四个最严”要求,紧密结合药械妆市场消费维权实际,通过“五抓五全”具体举措,积极改善消费环境,加强消费者权益保护,强化药械妆产品质量监管,确保公众用药安全,为维护药械妆市场秩序、保护消费者合法权益做出了新的贡献。

一、抓药械妆监督抽检,全面排查风险隐患

一是完成国家药品抽检1110批次,摸排医疗器械批准文号228个,抽检54批次,化妆品抽检651批次,抽样批次数连续4年位居全国首位,抽样品种覆盖率继续位居全国前列。印发2023年省级药品医疗器械化妆品监督抽检工作计划,部署开展省级抽检工作,已完成药品抽样10316批次,医疗器械抽样400批次,化妆品抽样200批次。

二是组织开展专项抽检。开展2023年防疫专项抽检,抽取新冠检测试剂盒、布洛芬制剂、对乙酰氨基酚制剂、疏风解毒胶囊、连花清瘟胶囊(颗粒)等涉疫药械样品97批次,经检验全部符合标准规定。开展2023年全省集采中选药品和配方颗粒专项抽检,完成抽样任务601批次。

三是强化不合格报告处置。发布质量公告18期,建立不合格报告核查处置工作台账,及时转办、移交不合格报告。2023年共收到药械妆国抽不合格报告书46批次,已全部完成核查处置。共收到药械妆省抽不合格报告书68批次,目前已完成核查处置不合格报告书12批次。办理外省转来不合格药品协查函107份、医疗器械协查函13份,涉及药

品125批次、医疗器械21批次,目前已完成103批次不合格药品、21批次不合格医疗器械核查处置及复函工作,向外省复函共81份。

二、抓案件查办,全力打击违法行为

一是案件数量位居全国前列,大要案有突破。全省共查办药械妆案件8356件(含简易程序),货值金额50万元以上案件69件,移送公安机关155件,处罚到人8人,案件查办总数连续3年位居全国第一方阵,滁州、宣城各查办1起涉案金额突破亿元案件,滁州、芜湖、马鞍山、安庆各有1起案件被国家药监局和公安部联合挂牌督办。

二是强化行刑衔接。联合省公安厅等五部门印发《安徽省药品行政执法与刑事司法衔接工作实施细则》,与省公安厅联合印发《药品安全巩固提升行动联席会议制度》,实现行刑衔接联席会议和联合督查督办常态化、制度化。局主要负责同志带队赴省公安厅森林公安局会商药品行刑衔接工作,会同省公安厅、省检察院联合对亳州等4市开展行刑衔接案件督导。进一步畅通药品涉刑案件检验检测“绿色通道”,免费检验涉刑产品309批次,为公安机关快速有效打击药品违法犯罪提供助力。

三是强化案件查办统筹调度。召开全省药品案件调度会,统筹推进年度案件查办工作。通过会商、现场指导、书面回复等方式指导了34个大要案的办理,涉及案件产品定性、法律适用、处罚依据、案件查办、调查取证、文书制作、行刑衔接等多个方面。开展2022年药品行政处罚案件“回头看”,强化案件查办工作中的作风建设,共收集“回头看”调查表1064份。

三、抓专项稽查行动,全力维护乡村地区用药安全

一是坚持“一盘棋”推进。省药监局印发《安徽省“药安乡村2023”药械妆专项稽查行动方案》,与药品安全巩固提升行动统筹推进,16个市均制定了相应的落实方案。建立工作联络员机制,定期调度工作进展。“药安乡村2023”药械妆专项稽查行动



怀宁县市场监管局药品打假成果展示

共查办案件 2155 件,货值金额 50 万元以上大要案件 5 件,移送公安机关案件数 17 件,全省农村地区药械妆市场得到有效净化。

二是加强培训指导。省药监局深入淮北等 4 个市局及其 14 个县市区局、20 个基层监管所,开展专项督导调研,督促相关单位切实落实专项行动要求,并形成了专题调研报告。连续举办四期乡镇监督所人员稽查执法能力提升网上培训班,培训乡镇所监管人员 800 余名。黄山市局开展“药安乡村 2023”药械妆专项稽查行动典型案例宣讲竞赛,进一步提升执法稽查能力。

三是强化宣传报道。在收集整理各地专项行动图片、经验做法基础上,制作专项行动展板 10 个。在省药监局网站、安徽药品监管微信公众号发布专项行动相关信息,《中国食品药品网》《中国医药报》等多家媒体报道我省专项整治工作。国家药监局《药品安全巩固提升行动工作简报》第 8 期专刊以“安徽省局‘四个结合’推进‘药安乡村’专项稽查行动”为题对我省做法予以全面报道。

四、抓信用体系建设,全面实施信用联合惩戒

一是全面归集市县“双公示”信息。与省发改委联合印发《关于开展药品监管领域行政许可与行政处罚信息统一报送工作的通知》,实现市县药品监管行政许可与行政处罚决定的信息“一口归集,充分共享”,既减少了“双公示”信息重复录入的工作量,又减少了错报、迟报、漏报、瞒报等问题。2023 年 1-12 月,省本级公开行政处罚 112 件,行政强制 13 件。向省信用平台归集推送全省药品行政许可数据 13611 条,行政处罚数据 3717 条。

二是全面提升“双公示”数据质量。建立行政处罚报告制度,加强对行政处罚信息公示的督促提醒。开展问题数据分析,研提数据校验规则,新增系统校验功能,通过技术手段降低问题数据出现概率。对发生漏报、瞒报、迟报、错报信息的,按规定开展责任约谈,压实信息报送责任。

三是全面加强信用修复管理。制定了《关于加强药品监管信用修复管理的通知》,进一步明晰提前信用修复的时限要求,制定了信用修复相关文书,规范信用修复审批流程,认真办理企业信用修复申请。2023 年共办理企业信用修复 30 件。

五、抓执法能力建设,全面提升案件查办水平

一是完善稽查工作交流机制。加强长三角区域

交流,联合开展行政处罚典型案例和办案能手评选,其中第一分局和滁州市局的 2 例案件入选“十佳优秀案例”,滁州市局、桐城市局 2 名选手获评长三角药品执法“十佳办案能手”。召开全省案件查办工作经验交流会,围绕案件查办工作成效与亮点、存在的困难与问题以及工作建议等内容交流研讨。

二是强化典型案例指引。举办了全省药品典型案例分析研讨班,遴选 8 个典型案例交流分享,并汇编成册。开展 2023 年度药品行政处罚优秀案例评选,评选优秀案例 13 个,强化示范效应。发布两批药品安全巩固提升行动典型案例,共涉及药械妆案例 11 个。

三是统筹调用省内执法力量。在省级药品稽查专家库中抽调成员 14 人次指导疑难复杂案件查办,传帮带效果显著。

2024 年是新中国成立 75 周年,是实现“十四五”规划目标任务的关键一年,省药监局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大和二十届二中全会精神,认真落实省委十一届六次全会、省委经济工作会议、省“两会”和全国药品监管工作会议要求,坚持“四个最严”根本遵循,全面履行各项法定职责,进一步优化药品消费市场环境,全力维护人民群众用药安全。

一是进一步增强抽检工作的针对性、准确性和规范性,组织开展各项专项抽检,排查产品风险;督促各核查处置部门做好药械妆抽检不合格报告书核查处置工作,严格做好否认生产药械妆产品的来源追溯;及时发布不合格产品质量公告。

二是强化案件查办力度。研究制作稽查办案手册,有效指导基层执法。建立完善挂牌督办案件台账,通过发函、现场督导等方式,强化大要案指导、督办、协调,突出大要案的震慑作用。开展行刑衔接典型案例评选,提升行刑衔接工作效能。

三是开展“药安乡村 2024”药械妆专项稽查行动,突出打建结合、标本兼治,发挥专项行动的引领示范作用,进一步净化乡村药品市场秩序。

四是持续优化信用信息数据的归集与共享。加强信用信息管理系统建设,实现信用承诺信息、信用承诺履约践诺情况和行政强制信息等通过平台自动推送,进一步提升信用信息数据归集的时效性和准确性。

(省药监局)

安徽省邮政管理局

以人民为中心 不断满足人民群众美好生活用邮需要

2023年,全省邮政管理部门坚决贯彻习近平总书记关于“要坚持把人民群众的小事当作自己的大事”的重要指示精神,坚持“人民邮政为人民”初心和使命,将用户申诉处理作为服务质量监管的重要抓手,加强和改进邮政快递用户申诉处理工作,切实保护用户合法权益。全年共接收电话咨询 23754 件,推送投诉 173919 件,处理申诉 7716 件,为用户挽回经济损失近 277 万元,用户满意度达 99% 以上。

一是建机制促规范。压紧压实邮政管理部门用户申诉处理法定责任,构建“省局受理、市局处理”衔接顺畅、运行规范的申诉处理工作机制。制定局申诉中心工作规范,明确用户申诉和 12345 热线转办事项办理流程、时限和要求,确保规范、高效处理每一件用户申诉。对各市申诉处理工作进行指导和核查,确保处理过程合规。每季度向社会发布通告,公布全省用户申诉情况、主要快递企业申诉处理工作综合指数等,警示企业加强和改进服务质量管理,引导用户合理选择快递服务品牌。

二是抓归并保服务。2021 年 11 月,省 12345 政务服务便民热线邮政业分中心成立。广大用户既能拨打 12305 热线进行寄递服务质量申诉,也可以拨打 12345 热线反映企业寄递服务质量问题。两年来,我局不断完善相关工作机制,加强与省政务服务中心沟通对接,始终坚持高效处理省 12345 转办件。2023 年,共处理 12345 热线转办 181 件,信息系统转单 889 件,共计 1070 件,用户满意率为 99.9%。

三是建系统提效能。受国家邮政局委托,试点开发智能语音申诉投诉处理系统,实现“7x24”小时全



天候服务且申诉处理流程智能化、可监控。该系统自 2021 年 3 月上线试运行以来,全省“12305”申诉服务热线总体处理量大幅增加,接通率提升至 90% 以上。2023 年 5 月,该系统应用情况在全国邮政业科技创新会议上做现场展示,受到有关各方关注和肯定。

四是抓衔接严监管。建立用户申诉受理与市场监管工作衔接联动机制,规范违法违规线索和异常情况处理,强化服务质量监管。按月统计分析全省用户申诉情况,实时掌握企业服务质量和网络运行情况。针对申诉率靠前的企业,开展实地调研督导、召开专题座谈、发出监管通知等,推动企业改进薄弱环节和共性问题。

申诉处理工作是邮政管理部门连接用户、邮政快递企业的桥梁和纽带,更是用户解决遇到的寄递服务质量问题、维护其合法权益的重要渠道。2024 年,全省邮政管理部门将坚决贯彻以人民为中心的发展思想,依法加强服务质量监管,做好申诉处理与监管执法联动,认真落实用户申诉处理规程,扎实做好申诉处理工作,推动企业优化内部管理、改善服务质量,不断满足人民群众美好生活用邮需要。
(省邮政管理局)

人民银行安徽省分行

勇担金融为民使命 维护金融消费者合法权益

2023年,人民银行安徽省分行坚持“以人民为中心”,认真接收转办金融消费者投诉,组织开展金融知识宣传普及活动,持续加强金融机构监督管理等,有力保护了金融消费者合法权益。

一、坚持为民理念,多渠道保护金融消费者合法权益

(一)畅通投诉渠道,投诉处理质效稳步提升。认真学习习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神,在处理消费者投诉工作中,将“浦江经验”与“枫桥经验”有机结合,弘扬“四下基层”优良作风,畅通投诉渠道,充分利用12363热线等平台,让“送上门的群众工作”不仅办出力度,也体现基层央行的温度。同时,常态化受理现场投诉和信访投诉,并不间断受理、处理固定电话渠道的投诉、咨询,处理情况均得到群众认可。2023年,安徽省12363热线电话共接收金融消费者投诉9991笔,均依法依规处理,未出现任何风险。

(二)强化沟通协调,多元化解工作机制逐步完善。充分发挥全省各地金融纠纷调解组织的职能作用,加强与人民法院、国家金融监督管理部门、司法部门等单位的沟通协调,主动交流分享纠纷调解经验。参加长三角地区金融消费纠纷调解组织合作机制2023年联席会议,与长三角其他地区共同研究年度工作计划等事宜。

指导各地调解组织采用线上调解等方式,持续提升调解便捷度;指导调解组织聘选有关专业人员组建调解员队伍,组织调解实务工作培训6次,不断强化调解队伍建设。2023年,安徽省人民银行系统指导下的各地调解组织调解金融纠纷13305件,在线调解6129件,调解成功7297件,调解质效稳步提升。

二、提升金融素养,帮助消费者掌握守住钱袋子本领

(一)强化阵地建设,提升金融宣传教育的有效性。一是建立常态化金融教育阵地。在扎实做好3·15消费者权益保护日、守住钱袋子宣传月、金融知识普及月等重要时点宣传的同时,积极开展常态化阵地宣传,共建成15家省级金融教育示范基地,持续面向社会公众或特定受教育对象普及金融知识,在辖内起到较好的示范辐射作用。二是开展常态化金融教育活动。扎实开展金融知识进课堂活动。辖内各地多次组织中小学生在省级金融教育示范基地开展“小手牵大手、小小金融家”主题金融教育活动;个别地市还针对当地高三学生开展了集中金融知识教育活动,让“准大学生”接受一场金融教育的“成人礼”。三是建立常态化金融教育机制。继续深入开展高校联盟工作,进一步夯实与安徽财经大学、安庆师范大学等高等院校的金融教育合作,深入推动金融教育走进校园、融入课程。携手辖区部分金融机构走进高校,紧扣“守住钱袋子”主题,通过摆放宣传展板、发放宣传折页、设立咨询台等形式为在校大学生送上了一堂金融知识课。

(二)丰富宣传载体,提升金融宣传教育的趣味性。一是借用案例形式宣传。组织开展典型案例分享展示活动,深入挖掘和收集金融机构在保护消费者“钱袋子”方面的案例,通过专家评审,精选部分案例向各银行、社会展示,通过以案促知的方式提升广大消费者守住“钱袋子”的本领。二是借用短视频宣传。联合安徽省委网信办开展“网聚正能量 皖

【普及金融知识 守住“钱袋子”】以案说险——让“套路”无路可走

皖融新语 2023-06-19 21:35 安徽

为普及金融知识,更好地保护金融消费者合法权益,人民银行合肥中心支行组织开展2023年“普及金融知识 守住‘钱袋子’”宣传活动,推出金融消费者权益保护系列宣传作品,帮助金融消费者提升风险防范意识和自我保护能力,守护好自身的“钱袋子”。

本期刊发《以案说险——让“套路”无路可走》,带您详细了解套路贷款的多面套路,防范非法借贷侵害。



美在行动”活动,征集发布金融知识宣传优秀微视频,展现普及金融知识经验做法。利用当前网红视频《挖呀挖呀挖》流量,组织拍摄《挖呀挖呀挖一普及金融知识、守住“钱袋子”》原创宣传视频,并通过朋友圈、抖音和微信公众号转发,有效扩大宣传覆盖面。三是借助新媒体宣传。充分发挥新媒体全天候、广覆盖优势,组织辖内金融系统利用数字化手段和新媒体平台拓宽宣传半径,持续完善“线上+线下”的金融宣传全网格。联合团委在“皖融新语”微信公众号开辟“3·15金融消费权益保护月”“普及金融知识 守住钱袋子”专栏,共展播金融知识宣传视频11篇,充分展现安徽辖区分支机构和金融机构宣教成果,广泛宣传普及金融知识。

(三)关注重点人群,提升金融宣传教育的普及性。一是针对少年儿童,开展金融护童活动。携手金融机构走进小学现场为小朋友讲解如何识别金融诈骗行为,启蒙儿童的风险意识和责任意识。指导部分金融机构邀请幼儿园小朋友们来到银行网点,亲身体验ATM机、ITM机等智能设备,认知银行卡、网络支付等知识。二是针对老年人,开展金融知识宣传教育。联合老年大学,针对离退休老年人群体开展面对面金融宣讲,帮助他们提升守护自己养老钱的本领。三是针对城市新市民,开展专场宣传活动。组织外卖员、写字楼白领等城市新市民走进辖区已建成的省级金融教育示范基地参观学习,增加新市民对金融知识的理解。组织宣传志愿者走进向部分企业单位,向企业单位一线员工开展金融知识普及宣传。

三、增强责任意识,共同营造良好的金融消费环境

以“执法检查+综合评价+机构评估”等组合方式,切实增强金融机构金融消费者权益保护的主体责任意识,更加有效地维护金融消费者合法权益。

(一)不断强化“5号令”学习宣传贯彻。通过会议、培训、日常联络等方式持续督促金融机构认真贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(人民银行令〔2020〕5号)。利用腾讯会议形式组织开展了应知应会线上测试,得到了金融机构的积极响应,达到了检验学习成效的作用。组织召开2023年安徽省银行业金融机构监管工作会议,加强金融机构金融消费者权益保护工作管理,进一步压实金融机构主体责任,促进各机构间依法经营、合规



宣传金融消费知识

展业,达成了保护金融消费者合法权益的思想共识。

(二)扎实做好金融消保执法检查。注重工作实效,2023年,全省人民银行系统对辖区部分银行业机构实施了金融消费权益保护执法检查,共成立检查组12支,各检查组均按计划完成检查任务。检查共覆盖了辖区12家金融机构。检查以综合执法检查形式开展,采取自查与现场检查相结合的方式,主要通过现场会议、询问谈话、调阅档案资料(包括电子档案)等方式进行。人民银行安徽省分行金融消费权益保护处完成了长丰农村商业银行的消保执法检查,针对检查发现的问题,采取责令限期整改等措施进行处理。

(三)加强非法金融广告治理。多方联动、多点发力,持续构建违法违规金融广告联合处置长效机制,坚持上下联动,强化跨部门、跨区域协作,联合有关部门对辖内金融机构及其他相关机构持续监管,有效清理违法违规金融广告信息,保证监管力量全面覆盖金融广告治理各环节、各阶段。全年,安徽处置涉嫌违法违规金融广告线索27件,其中,处置互金协会移送线索4件、“随手拍”监测移送线索23件。

2024年,在消保业务划转过渡期,人民银行安徽省分行将切实增强大局意识和责任意识,坚持工作不断、干劲不减。一是积极做好消保业务划转前各项准备工作;二是继续规范和管理好12363热线电话,加强矛盾纠纷化解,维护金融消费安全;三是确保金融知识宣传普及教育的连续性和稳定性,提升消费者金融素养。

(人民银行安徽省分行)

国家金融监管总局安徽监管局

坚持以人民为中心的价值取向 着力提升金融消费满意度和幸福感

2023年以来,国家金融监督管理总局安徽监管局以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,不断提高政治站位,持续强化责任担当,切实办好为民实事,用心用情做好消费者权益保护工作。

一、银行业保险业消保工作水平不断提升

(一) 坚持党建引领金融消费者权益保护监管实践

一是深化“党建+信访”,在走好党的群众路线中解决群众急难愁盼问题。制定完善工作制度,对领导干部接访工作程序进行规范。将领导干部常态化接访与定期约访、带案下访有机结合,构建“访前调查准备+访中会商研究+访后限期办结”工作闭环机制,建立问题台账,实行办结销号管理。省、分局党委班子成员全面开展接访活动,妥善解决群众反映事项。

二是坚持和发展新时代“枫桥经验”,全省金融纠纷多元化解工作取得新进展。加强金融纠纷多元化解机制建设,联合安徽省高院印发《关于推进金融消费者送达地址确认及完善金融纠纷多元化解机制的工作意见(试行)》,从制度层面促进解决金融纠纷“送达难”、纠纷调解“推广难”“司法确认难”等问题。加强调解组织体系建设,实现金融纠纷调解组织省内市域全覆盖。注重加强监管引导,在“12378”热线话术中增加调解内容,实施监管指派调解案件线上流转,督促机构落实纠纷“可调尽调”。

三是深入调查研究,赴基层一线研究问题、解决困难。深入全省各市,面向机构、行业、消费者召开座谈会,围绕投诉处理、纠纷化解、县域金融消保等主题,摸情况、找问题、听取意见建议。聚焦调查研究发现的问题、群众反映强烈的问题,系统梳理并不断完善问题清单、责任清单、任务清单,找准症结,动真碰硬,分批分类推动问题解决和调研成果



安徽保险业“寻找保险生存金领取人”专项活动正式启动

转化运用。

(二) 坚持以人民为中心提升金融消费者满意度和幸福感

一是不断畅通消费者维权渠道。进一步完善处理信访、举报、投诉事项操作规程,对接访、登记、转办、核查、回复、跟踪等环节全链条明晰职责。进一步拓宽群众反映诉求渠道,以12378热线安徽分中心为主渠道,拓展16个分局投诉举报专线、12345热线、安徽省信访系统、政风行风热线等渠道,抓好12378热线扩容工作,新增7条线路和坐席,加强系统改造和技能培训,全面对接消费者诉求,稳步提升消费者维权工作质效。

二是重塑金融消费者教育宣传名片。印发《2023年安徽银行业保险业金融消费者教育与金融知识普及工作方案》,将辖内银行保险机构组成9个联合教育宣传小组,聚焦重点群体和重点领域,常态化开展金融消费者教育与宣传,全年共开展宣教工作5.15万次,累计触及消费者约2.97亿人次,助力消费者提升金融素养。联合安徽省人行、安徽证监局、省网信办,组织开展金融消费者权益保护教育宣传月活动,推动金融教育宣传“五进入”,建立乡村金融消费者权益保护教育宣传基地,同时创新打造“懂金融·微生活”品牌,积极培育金融宣教安徽特色,向社会传递安徽金融正能量。

三是办好关系消费者切身利益的实事。贯彻总

局为民办实事工作要求,组织保险业开展“寻找保险生存金领取人”专项活动,推动消费者知情权、依法求偿权等基本权利进一步落实,行业已累计寻找保单 2.2 万件,成功支付生存金 3.52 亿元。部署银行业机构开展“沉睡账户”提醒提示专项工作,广泛宣传政策举措,加强正面引导,规范公告通知口径和提醒提示短信内容,督促全省银行机构优化相关工作流程和服务,通过先局部试点、后全面推开的方式,稳妥有序推进提醒提示工作,唤醒消费者“沉睡”财富。协同省有关部门做好安徽省推进逝者“身后事”一站式办理改革、新版外国人永久居留身份证适配性改造工作,加强特殊群体的金融服务,体现金融服务的温度。

(三)立足发展大局着力优化金融消费环境

一是坚持问题导向,开展银行保险机构消保监管评价。对全省银行保险机构消保工作进行“全面体检”,进一步提升监管评价工作的科学性和有效性。加强评价结果运用,梳理共性问题,加强工作提醒提示,强化机构主体责任,督促相关银行保险机构提升消保工作水平。近年来,辖内银行保险机构消保体制机制完备性逐步提高。

二是坚持底线思维,打击违法违规行为。持续开展消保专项检查,对银行保险机构销售行为规范、客户信息真实性和消保体制机制建设等情况开展检查,依法严肃查处损害消费者合法权益行为。深入开展消保个案调查,针对信访举报等途经反映的违规问题线索,认真做好具体事项调查与核查,及时回应社会公众的诉求和呼声,督促辖内机构及时解决和落实整改问责,对违法违规问题进行严肃处理。

三是坚持服务实体,深化银行涉企违规收费治理。组织开展涉企违规收费专项整治行动“回头看”,深化开展银行涉企违规收费检查督查。在此基础上,进一步完善制度机制、强化宣传引导,推动机构建立健全违规收费治理长效机制,持续优化营商环境。

二、2024 年保护消费者权益重点工作安排

(一)认真履行统筹金融消费者权益保护职责。贯彻机构改革部署要求,建立健全跨部门协调机制,聚焦消保工作要求,做到平稳过渡的同时进一步提升消保工作质效。持续完善消保工作制度体系,推动机构形成全流程融入消保、全员承担消保



建立金融消费者权益保护教育宣传基地

任务的工作格局。加强系统消保条线工作联动,加强条线调度指导,确保市域、县域金融消保工作有序开展。

(二)加大金融消费者权益保护行为监管力度。加强信访投诉举报管理工作力度,提升信息化工作水平,畅通维权渠道,落实分级办理,压实机构主体责任,推动溯源整改。强化消保行为检查工作,通过现场检查、举报调查、专项核查等,坚决打击损害消费者权益的违法违规行为。充分发挥监管评价“指挥棒”作用,持续传导监管压力,指引机构加强消保体制机制建设,持续提升消保工作水平。

(三)不断提升金融消保工作质效。立足金融大消保格局,推动金融机构落实消费者适当性管理制度。有序做好消费者教育,积极培育金融消费者教育宣传安徽特色。围绕群众反映强烈的重点领域和突出问题,研究系统治理措施,真正帮助群众解决实际问题困难。推动完善金融纠纷多元化解机制,有效化解金融领域矛盾纠纷。深化涉企违规收费整治,加强分类指导和协同治理,推动建立健全长效机制,持续优化营商环境。继续扎实做好“为民办实事”工作,全面开展“睡眠保单”清理、“沉睡账户”提醒提示等工作,保护好群众的“钱袋子”。

做好金融消费者权益保护工作,意义重大,任重道远。国家金融监督管理总局安徽监管局将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,在建设中国特色金融发展之路上,持续践行好坚持以人民为中心的价值取向,做金融消费者合法权益的守护者!

(国家金融监督管理总局安徽监管局)

安徽省律师协会

多措并举提高全省律师办理消费者权益保护案件水平

2023 年中央经济工作会议强调要着力扩大国内需求,激发有潜能的消费,扩大有效益的投资,形成消费和投资相互促进的良性循环,提振消费信心已成为当前的一大主要任务。为切实加强消费者权益保护法律法规研究工作,维护消费者的合法权益,省律师协会开展了形式多样、内容丰富的活动,进一步提高了全省律师办理消费者权益保护案件的水平,为营造健康、安全、和谐的消费环境,提振消费信心,做出积极贡献。

推动立法工作及规范行政执法行为

一是成功举办企业合规与消费者权益保护专题培训。为进一步提高我省律师在企业合规领域法律服务的业务水平,特别是提高食品药品生产性企业合规的法律服务水平,7 月 8 日省律协消费者权益保护专委会(以下简称“专委会”)举办“企业合规与消费者权益保护”线上线下培训活动。培训邀请了安徽省人民检察院方强检察官进行授课,活动由专委会主任方爱国主持,在肥委员线下 100 多名参加培训,1000 多人次进入直播间参加学习。

二是举办“走进委员律所”系列活动之消费者权益保护主题沙龙活动。5 月 20 日专委会走进国浩律师(合肥)事务所举办“走进委员律所”系列活动之消费者权益保护主题沙龙。活动中,专委会副主任施鲍中以“维权只是为了更好的消费,消费不是为了不断的维权”为题和与会律师分享了自己的执业经历以及如何走上消费维权律师之路的,并通过自己亲身代理的几个消费维权案例和与会律师进行了分享交流。专委会委员张维军通过自己代理的一个关于物权的复杂案例和与会律师分享了案件的代理思路以及诉讼的技巧。专委会副主任桑永标分享了房地产销售市场“捆绑销售”的认定及维权。交流互动环节大家畅所欲言,气氛热烈,收获满满。

三是召开研究制定《安徽省律师从事保护消费者权益业务操作指引》研讨会。12 月 10 日专委会召开“研究制定《安徽省律师从事保护消费者权益

业务操作指引》”研讨会,就研究制定《安徽省律师从事保护消费者权益业务操作指引》问题进行了充分讨论。从律师办理的侵害消费者权益案件种类、律师代理消费者权益保护仲裁案件、律师代理消费者权益保护诉讼案件、律师代理具体消费者权益保护诉讼案件、律师代理消费者权益保护执行案件等方面进行了充分讨论。大家一致认为,专委会要带头学习消费维权领域的相关法律法规,在全省律师界营造良好的学习氛围,激发更多律师同仁以及社会力量关注和参与消费者权益保护工作,共同建设一个更加健康、公平的消费环境而努力。

开展智能家电企业法律服务需求大调研活动

为深入贯彻落实省委、省政府关于“双招双引”的重大决策部署,积极发挥安徽十大新兴产业法律服务团职能作用,为全省智能家电企业提供及时、精准、高效的法律服务。6 月 16 日智能家电法律服务团走进安徽省电子电器服务业协会开展“智能家电企业法律服务需求大调研”主题活动。专委会主任、智能家电法律服务团副团长方爱国及服务团成员一行走进安徽省电子电器服务业协会,开展调研交流活动。法律服务团针对企业提出的法律需求,打造特色的法律服务产品,进行政策法律解读、法律培训、法律体检等高质量的法律服务,推动建立高新技术企业合规体系,努力服务安徽新兴产业发展贡献律师行业的智慧和力量。

与江苏省律师协会一行进行交流消费维权工作

10 月 18 日,江苏省律师协会消费者权益保护委员会来皖开展律师协会消费者权益保护专业委员会工作开展情况等工作交流。与会人员分别围绕消费者权益保护专业委员会工作开展情况、方法举措、业务开展、律师专业化程度以及律师对提升营商环境的作用等展开交流探讨。

形式多样地普及消费者权益保护法律知识

3 月 14 日,专委会在肥的全体委员开展了 3·15 大型普法活动,并被新安晚报、安徽商报、市场新

报予以报道,活动取得了较好的社会效果;省律师协会秘书处党支部和安徽广播电视台文体中心第二党支部联合开展“党建引领 律媒共建 助力法治宣传”主题党日活动。与会人员围绕塑造公益普法品牌、加强律媒沟通协作等内容就行了广泛的交流。《家有好大事》栏目组详细介绍了安徽律师媒体普法团参与节目制作及普法宣传工作的情况,自2022年开展合作以来,《家有好大事》已经制作播出了20多期,总共时长1000分钟的调解节目,栏目以讲好事、法、情、理,受到了广大电视观众好评,广大律师积极参与家庭纠纷调解,收到了良好的普法宣传效果和社会治理效果。

为安徽省消保委各地市业务骨干授课

2023年11月安徽省消保委举办了为期两天的业务骨干履职能力提升培训班,方爱国律师受邀作了消费者权益保护热点难点问题的法律解析。爱国律师深入分析了当前的消费环境及存在的问题。自1993年《中华人民共和国消费者权益保护法》颁布以来,我国消费者权益保护工作取得了显著进展,但随着市场经济的发展,新的挑战也不断浮现。数据显示,尽管消费者反馈整体呈现正向趋势,但价格垄断、低俗带货、虚假宣传等问题仍然存在。商品质量问题、手机软件广告不良体验、促销价格争议等,成为消费维权的重点领域。通过安徽省高级人民法院和合肥市中级人民法院公布的一些典型案例分析,进一步揭示了当前消费者权益保护的具体问题与挑战。典型案例包括信息网络买卖合同纠纷、食品质量纠纷等,展示了人民法院在处理这些案件时裁判思路 and 原则,强调了维护消费者权益的重要性。

积极代理典型消费维权案例

●2023年5月8日,专委会副主任委员针对

“赵一鸣零食安徽铜陵淮河路金茂宾馆店”涉嫌虚假宣传和欺诈行为进行了实名举报,并依法提起行政复议和行政诉讼,最终在律师的不懈努力下,促使商家进行了整改并予以赔偿。

●2023年因合肥高新区的某医美门诊部在尚未取得医学美容外科资质的情况下擅自给给袁某某的脸部位进行手术整形,术后袁某某手术处的鼻头出现红肿、不规则等形状。后经专委会陈庆华律师不懈努力,法院认为双方间构成消费服务法律关系。

●某美容美发店收取大量预付款后转让店面并注销原店铺,导致众多消费者无法正常消费。熊志文律师团队多次在市场监督管理局参与消费者协调会,积极引导消费者通过诉讼维权,最终200个消费者共同推选了诉讼代表人,并共同委托熊志文律师代理该起消费者集体诉讼。无为市人民法院已于2023年6月、7月陆续判决,判决总金额高达390713.3元现判决已生效。

2024年,专委会将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想及习近平法治思想为指引,按照省律协工作计划安排,持续关注民生、开展消费者权益保护领域相关理论及实务研究,提出政策和立法方面的建议,组织律师进行专业理论学习和专业知识培训,通过各种形式开展普法活动并开展消费领域典型案例研讨及代理活动,提升安徽律师代理消费维权案件水平及安徽省广大消费者维权意识。为适应疫情及新形势的要求,专委会将以新的思维,不断创新改进工作方式方法,加强专委会内部建设工作,充分调动委员在消费维权领域工作的积极性。

(省律协消费者权益保护专业委员会)

(上接第15页)12348公共法律服务热线和安徽法律服务网,整合律师、公证、法律援助、人民调解等法律服务资源,为消费者提供全业务全天候法律咨询服务。2023年,安徽法网办理法律服务预约业务5.2万件,实体平台接待咨询23.6万人次,12348热线解答法律咨询72万通。

下一步,省司法厅将进一步完善以人民调解为基础,人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工

作格局;完善基层纠纷预防调处化解机制,扎实推进“百姓评理说事点”建设,实现涉及消费纠纷早发现早处理。结合“八五”普法实施和目标考核,加大“谁执法谁普法”“谁主管谁普法”“谁服务谁普法”普法责任制落实力度,深化消费者权益保护法律法规宣传教育;实施公共法律服务一体化管理平台建设项目,深化公共法律服务信息化应用,推进“互联网+公共法律服务”,为消费者权益保护提供法律服务支撑。

(省司法厅)

安徽省家政服务行业促进会

以家政服务标准化为抓手 多措并举保障消费者合法权益

家政服务业联系千家万户,是安置就业,拉动消费,促进社会和谐的重要领域。然而,在为生活带来便利的同时,家政服务质量的参差不齐,也会对居民生活造成困扰,某些不良行为,既损害了消费者的合法权益,也造成社会资源的浪费,标准化则是推动家政行业健康发展、保障消费者合法权益的重要支撑。

安徽省家政服务行业促进会充分发挥家政服务消费纠纷和解工作站职能作用,始终以家政服务标准化为抓手,多措并举保障消费者合法权益。

2023年:坚持标准化服务,让家政服务更专业 群众更放心

缺乏社会统一认同的服务标准,服务质量与雇主期望值产生偏差,发生家政服务纠纷在所难免。2023年,省家促会引领会员企业,坚持标准化服务,让家政服务更专业,群众更放心。

1.提升家政服务水平,提高消费者满意度

长期以来,安徽省家政服务行业发展存在从业门槛低、服务人员文化水平普遍不高等种种“先天不足”。

据统计,目前我省家政服务人员初中以下学历占85%左右,中专及以上文化程度占比不到3%。为此,省家促会将提升从业人员素质作为放心家政行

动的重中之重,组织会员企业开展“岗前培训、回炉培训、职业学历教育培训”等各类专业培训。2023年11月上旬,省家促会带队参加2023年首届全国家政服务业职业技能竞赛决赛,下旬举办了安徽省放心家政专项职业技能竞赛,以赛促学,以赛促训,提升从业人员职业道德、服务技能。同时,着力打造产教融合基地,推动家政服务企业在中澳学院联合开展订单和定向式人才培养和技能实训,促进家政服务“提质扩容”。通过一系列举措,切实提高消费者对家政服务的满意度。

2.强化家政诚信建设,提高消费者放心度

2023年,安徽省家政服务行业促进会多举措强化家政诚信建设,推动家政服务行业高质量发展,提高消费者的放心度。

首先,鼓励会员企业将家政从业人员信息录入商务部和合肥市家服平台,增强对家政从业人员的信用评价。通过“家政服务信用信息平台”,为家政企业提供从业人员的身份验证和犯罪背景核查服务,为消费者提供家政企业和从业人员的信用查询服务,为社会公众提供家政企业信用查询服务。在此基础上,建立联合奖惩系统,对在家政服务过程中存在违法违规和严重失信行为的家政企业及从业人员实行联合惩戒,做到“无信用,不上岗”。在服务模式上,实行“一人一码”,鼓励家政服务机构、服务人员主动向消费者“亮码”,家政人员上门亮码—客户扫码—评价全流程闭环管理,依托数字服务平台,以透明化的服务码破除信息梗阻,为雇佣双方互信提供保障机制。

3.依托相关法规标准,提高消费者舒心度

家政服务业出现纠纷,其中一个重要原因在于相关法规和标准的缺失。标准和规范的设立,既可以使居民获得安全、放心的家政服务,也能保障家



政服务人员的合法权益。

继《合肥市服务业标准化试点管理办法》《家政服务信用档案建立基本要求》《家政服务钟点服务质量规范》等规章制度和行业标准先后面世后,2023年7月29日,由安徽省皖嫂家政服务有限责任公司主编,阜阳皖嫂家政服务有限公司、安徽中澳科技职业学院、金寨县市场监督管理局等多家单位参与编制的安徽省级家政服务地方标准《家政服务纠纷处理规范》正式实施,明确了家政服务纠纷处理的全流程,同时对家政企业应当承担哪些义务作出了具体要求,旨在提供更加明细化、更加具体实用的家政纠纷处理依据,进一步规范家政服务企业的经营行为。

省家促会认真履行家政服务消费纠纷和解工作站职责,以上述相关法规和行业标准为依据,积极参与调解家政企业与家政从业人员、家政企业与消费者、家政从业人员与消费者的各类纠纷。遵循公平、公正、公开、合理原则,客观听取双方的申辩和解释,促进双方自愿达成调解协议,避免了矛盾的扩大,为客户营造了舒心的家政服务消费环境。

2024年:构建标准化体系,让消费者乐享高品质家政服务

2024年,消费维权年主题为“激发消费活力”,要求优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费。省家促会将构建高质量的家政服务标准体系纳入年度重点工作,以期让消费者告别“找阿姨”只能拼运气的窘境,乐享高品质家政服务。

1.开办标准化培训班,从供给端规避乱象

家政行业,归根结底是以人为本的服务行业,首先要解决好服务标准,以标准化的产品服务,才能够保障消费者合法权益,持续赢得用户信任。

1月11日,为响应《国家标准化发展纲要》,落实“养老和家政服务标准化专项行动”,安徽省家政服务行业促进会开办了安徽省家政行业标准化培训班,从标准化如何助力家政服务业高质量发展,标准化管理与实践等方面,全面解读家政服务标准化的重要性和迫切性。来自全省的约30名会员企业负责人,系统学习了服务产品标准化、服务流程标准化等知识,并将在各自企业组织实施,通过标准化进一步规避行业乱象,从源头帮助用户解决服务品质问题,提高客户满意度。

2.扩大标准宣传力度,从需求端加强了解

受传统观念的束缚,家政服务行业雇主往往缺乏对该行业的了解,部分消费者甚至存在可以随意支配一线从业者的优越性,对家政行业存在着偏见与歧视。

2024年,省家促会将进一步扩大家政服务标准化宣传力度,加强正面的舆论引导,提高广大居民对家政服务的了解与认知。

首先,结合我省实际,组织多种形式的主题活动,让居民了解家政行业及家政服务的项目标准;其次,积极参与省消保委组织的相关活动,现场接受消费者咨询;最后,制定更加完备的服务标准和流程,帮助消费者明确在享受家政服务时具有的权益和服务,尽可能减少不必要的纠纷。

3.发挥消费和解作用,从服务端解决纠纷

省家促会是省消保委授予的家政服务消费纠纷和解工作站,2024年,将充分发挥和解站在预防、化解家政服务矛盾纠纷的积极作用,为切实维护消费者的合法权益提供坚实保障。

当前,家政服务行业已由一般家务劳动发展到涵盖空气净化、收纳整理、养老护理、高端育婴等各方面,行业无论是供给还是需求都面临更高要求。行业规范、职业标准及服务操作规则,是推动家政服务行业健康可持续发展的关键。省家促会将不断加强与会员企业联系互动,推动行业诚信建设,指导会员企业强化自我管理和自律约束,自觉树立以消费者为中心的发展理念,提升服务水平,以诚信服务赢得更多消费者的信赖。

家政服务消费纠纷和解工作站将按照既有的家政纠纷处理机制和管理制度,提供免费的家政服务纠纷调解咨询,开展家政服务相关法律、法规的宣传教育,排查、预警、化解各种家政服务中的矛盾和纠纷,同时,对家政服务纠纷信息进行分析统计,及时掌握家政服务纠纷信息及动态,不断完善家政服务纠纷调解规范,净化家政服务市场环境、规范行业企业管理,不断提升家政服务消费者的信任度和幸福感,为行业健康发展奠定制度基础。

以家政服务标准化为抓手,安徽省家政服务行业促进会将致力于行业标准的践行与引领者,保障消费者合法权益,促进家政行业健康发展。

(省家政服务行业促进会)

2023 年全省法院系统消费维权典型案例

案例一 吴某某、戎某某妨害药品管理案

【基本案情】吴某某、戎某某多次购买未取得药品相关批准证明文件生产的药品复方川羚定喘胶囊、复方风湿关节炎胶囊,将上述药品销售给当涂县某某镇附近村民。经检验,案涉药品中含有茶碱、双氯芬酸钠、吗咪美辛和此罗昔康。经市场监督管理局认定,涉案药品足以严重危害人体健康。

【裁判结果】当涂县人民法院审理认为,吴某某、戎某某违反药品管理法规,明知是未取得药品相关批准证明文件生产的药品而销售,足以严重危害人体健康,其行为已构成妨害药品管理罪,遂判决:被告人吴某某、戎某某犯妨害药品管理罪,分别判处吴某某拘役四个月,缓刑六个月,并处罚金28000元;判处戎某某拘役三个月,缓刑五个月,并处罚金28000元。

【典型意义】药品无小事,作为一种特殊的商品,药品担负着治病救人的责任,药品质量安全及药品行业的秩序不仅关系到人民群众生命健康,更关乎社会稳定,因此,国家一向对食品药品采取严格管控的措施,严厉打击食品药品安全犯罪。本案中,两被告销售未取得相关批准证明文件生产的药品,其面向的消费群体是广大中老年村民,缺乏一定的法律意识、辨别能力和事后维权能力。两被告销售行为中的虚假宣传不仅欺骗消费者,侵犯消费者的知情权,且此类“药品”往往存在质量问题,会对广大群众的身体健康、生命安全造成巨大隐患。本案中法院以妨害药品管理罪对被告人的犯罪行为进行惩处,进一步维护了药品管理秩序,更好地保障了人民群众生命健康安全。

案例二 李某某与某贸易公司信息网络买卖合同纠纷案

【基本案情】李某某通过天猫平台在某贸易公司经营的旗舰店购买两件羊绒衫。某贸易公司在其网络页面宣传其所售商品面料成分为纯羊绒,网络客服承诺其所售商品面料成分为纯羊绒,并向李某某出示了质检报告。后李某某将上述商品送检,检测报告显示:绵羊毛100%。李某某遂诉至法院,要求该公司退还购物款315.9元、赔偿三倍货款947.7元并承担本案鉴定费。

【裁判结果】淮北市烈山区人民法院审理认为,李某某与某贸易公司之间货物买卖合同关系依法成立。某贸易公司故意告知李某某虚假情况,使

李某某作出错误意思表示,其行为构成欺诈,应当按消费者要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。李某某支出鉴定费200元系其因本次买卖合同所致合理支出,依法应由某贸易公司承担,遂判决支持了李某某的全部诉讼请求。

【典型意义】消费者为满足日常生活需要进行消费,遭受欺诈的,可向欺诈者加收三倍惩罚性赔偿。良好的市场经济环境,要靠多方力量的努力,即商家要诚信经营,市场监管部门要加强监督,司法部门依法保护等。本案的裁判,维护了消费者的权利,同时也对市场经营主体再一次敲响了警钟。

案例三 杜某某与某社区卫生服务站医疗服务合同纠纷案

【基本案情】杜某某在不知某社区卫生服务站没有资质的情况下进行了面部“点痣项目”。因激光治疗致面部疤痕留存,先后去上级医院进行诊治,但仍遗有面部色素异常之不良后果。某区卫生健康委员会对某社区卫生服务站“在卫生服务站内,未核准登记皮肤科对就诊人员杜某某开展‘激光治疗皮肤疾病’诊疗活动”的违法行为依法作出罚款和责令立即改正的行政处罚决定。后杜某某诉至法院,要求某社区卫生服务站赔偿其医疗费费的3倍及其他相关损失。

【裁判结果】芜湖市湾沚区人民法院审理认为,杜某某接受某社区卫生服务站激光点痣的医疗美容服务,是为了改善自身容貌和满足更高审美需求的一种生活消费行为,有别于常规意义上的基于疾病治疗为目的诊疗行为,因此,杜某某在本案中具备消费者的身份,与某社区卫生服务站之间形成医疗服务合同关系,其权利义务关系应受《中华人民共和国消费者权益保护法》的调整。某社区卫生服务站在未核准登记皮肤科的情况下,向杜某某提供医疗美容服务,故意隐瞒事实,侵犯消费者的知情权,对杜某某身体健康造成损害,可以认定某社区卫生服务站存在欺诈行为,遂判决某社区卫生服务站赔偿杜某某医疗费费的3倍。

【典型意义】爱美之心人皆有之,但作为消费者应当到具有医疗美容诊疗资质的单位接受医疗美容服务,否则其权益虽事后能够得到保障,但也难免留下遗憾。提供服务者更应当依法、依规、诚信经营,否则名利双失。

2023 年全省检察系统消费维权典型案例

案例一：滁州市人民检察院诉某来电子公司等 12 家企业生产、销售伪劣产品民事公益诉讼系列案

【基本案情】天长市某来电子、某泽电子等 12 家电动自行车充电器生产厂家通过购买劣质的充电器外壳,减少内部生产工序等方式,未按照国家推荐性标准及团体标准生产、检验电动车充电器,明知不合格仍对外销售,销售金额 162813 元。

【调查和诉讼】2022 年 1 月 18 日,天长市人民检察院(以下简称天长市院)对某来电子立案调查。经检验,涉案产品不符合国家推荐性标准,为不合格产品。因公告期满无适格主体提起诉讼,天长市院根据管辖规定将该案移送滁州市人民检察院。滁州市人民检察院审查认为,某来电子公司明知其生产的充电器不合格的情况下对外销售,极易造成安全生产事故,侵害了众多不特定消费者的人身、财产安全。该院于 2022 年 3 月 18 日依法提起民事公益诉讼,诉请某来公司召回产品、赔偿销售金额三倍的惩罚性赔偿金共计 82785 元并在国家级媒体公开赔礼道歉。同时,检察机关积极开展电动车充电器安全生产专项公益诉讼监督行动,对另发现的 11 家有同类违法行为的企业诉请召回产品、支付惩罚性赔偿金,均获法院支持。

为助推行业治理,天长市院针对电动车充电器行业存在问题向主管机关制发社会治理类检察建议,建议其加大行业监管与执法力度,规范行业发展,保障人民群众人身财产安全。通过系列案件办理,助推电动自行车充电器领域首个强制性国家标准出台,并于 2023 年 7 月 1 日起正式实施。

案例二：淮北市濉溪县人民检察院打击生产、销售伪劣产品公益诉讼系列案

【基本案情】2021 年至 2022 年期间,辛某甲通过其经营的粮食收购点向当地小麦种植户收购“新麦 26”和“伟隆 169”新产小麦,安排辛某乙等 3 人筛选后冒充“新麦 26”和“伟隆 169”麦种,向不特定农户销售伪劣麦种共计 296781 元。

【调查和诉讼】2022 年 12 月 8 日,濉溪县人民检察院(以下简称濉溪县院)审查认为辛某甲等人行为可能侵害众多农民消费者合法权益,危及国家粮食安全,遂以刑事附带民事公益诉讼立案调查。2023 年 3 月 10 日,濉溪县院向濉溪县人民法院提起诉讼,以生产销售伪劣产品罪追究辛某甲等 4 人刑事责任的同时,请求判令涉案粮食收购点承担销售不合格麦种价款三倍的惩罚性赔偿金 890343 元,并公开赔礼道歉。同年 5 月 12 日,濉溪县法院以生产、销售伪劣产品罪分别判处辛某甲等 4 人两年至三年三个月有期徒刑,并处罚金五万至二十万元不等刑罚,支持附带民事公益诉讼的全部诉讼请求。判决一审生效。

针对本案中暴露的农资领域监管不到位、制度不完善问题,濉溪县院向农业农村、市场监管部门制发检察建议,督促其各司其职,协同配合,构建部门联动、信息共享等机制。淮北市检察院与市农业农村局会签常态化协作配合工作机制,共同维护粮食安全,促进乡村振兴。

案例三：淮南市人民检察院支持省消费者权益保护委员会诉淮南市某火锅店、牛某等消费民事公益诉讼案

【基本案情】2019 年 1 月至 2021 年 10 月期间,淮南市某火锅店经营者牛某等人为节约成本,指使本店工作人员将顾客食用过的火锅锅底收集后制作成红油重复使用进行销售,经审计,该火锅店销售使用“口水油”制作的红汤火锅锅底金额为 1709998.2 元。

【调查和诉讼】2022 年 3 月 24 日,淮南市人民检察院(以下简称淮南市院)就本案发布诉前公告。同年 4 月 12 日,安徽省消费者权益保护委员会(以下简称省消保委)函告淮南市院,其决定对淮南市某火锅店、牛某、王某等人提起消费民事公益诉讼。为推进食品安全社会共治格局,淮南市院将案件线索连同相关证据移送省消保委,并积极提供法律支持。2022 年 7 月 5 日,经省消保委授权,淮南市消费

者权益保护委员会就本案提起民事公益诉讼,淮南市院依法支持起诉,诉请判令淮南市某火锅店及其经营者牛某、王某等人承担支付销售有毒、有害食品金额三倍的惩罚性赔偿 5129994.6 元、赔礼道歉等民事责任。2023 年 8 月 17 日,淮南市中级人民法院判决支持上述全部诉讼请求。判决生效后,检察机关和消保委及时对案件宣传报道、释法说理,被多家国家级媒体刊载,强化消费者食品安全意识和经营者法治意识。

案例四:阜阳市人民检察院诉郁某某、李某某等 24 人生产、销售有毒、有害食品民事公益诉讼案

【基本案情】2017 年 4 月至 2018 年 12 月 3 日,郁某某通过承包颍上县某肉类销售有限公司,收购生猪屠宰加工成白条肉对外销售。为获取不法利益,郁某某雇佣刘某某等人在生猪屠宰前对生猪注射肾上腺素和阿托品药物并灌水,以增加猪肉重量、提升猪肉成色,共生产、销售生猪肉 6366707 公斤,市场价值 1.03 亿余元。经中国动物疫病预防控制中心组织业内专家论证,肾上腺素和阿托品属于兽医处方药物,在肉品中残留,造成人体健康和生命安全潜在危害。

【调查和诉讼】2019 年 4 月,阜阳市人民检察院(以下简称阜阳市院)对本案立案审查并成立专业化办案团队。因本案重大复杂,最高人民检察院、公安部对本案挂牌督办,安徽省人民检察院全程跟踪指导。经公告,无适格主体提起诉讼。2022 年 8 月 19 日,阜阳市院向阜阳市中级人民法院提起民事公益诉讼,请求判令郁某某等 24 人连带承担生产、销售有毒、有害猪肉造成的公益损害 1.03 亿余元,并承担销售价款十倍的惩罚性赔偿金 10.3 亿余元,在国家级新闻媒体上向社会公开赔礼道歉。2023 年 11 月 28 日,法院判决支持了检察机关全部诉讼请求。该案是迄今我省案涉数额最大的民事公益诉讼案件,有力震慑食品药品安全领域违法犯罪行为。

案例五:安庆市检察机关诉某园餐饮公司、谢某等 17 家经营者销售“假羊排”民事公益诉讼案

【基本案情】2017 年至 2019 年间,宿松县某园餐饮公司、谢某等 17 家餐饮经营者以市场价三分之一的明显低价采购由病死猪肉加工而成的“羊

排”食材合计 12600 余斤,制作成各式羊排菜品近 3000 份出售,获利 15 万余元。

【调查和诉讼】宿松县人民检察院(以下简称宿松县院)发现上述系列案件线索后,迅速成立专案小组,于 2022 年 7 月 5 日始陆续以民事公益诉讼案件立案调查并发布诉前公告。因无适格主体提起诉讼,宿松县院根据管辖规定向安庆市人民检察院(以下简称安庆市院)移送部分案件。2023 年,两级检察机关先后对 17 餐饮经营者提起民事公益诉讼,诉请法院判令各被告共计支付销售价款三倍的惩罚性赔偿金 453354 元,并在市级以上媒体公开赔礼道歉。在案件审查起诉过程中,各被告均主动预交惩罚性赔偿金。2023 年 1 至 12 月,法院对系列案件陆续判决或调解结案,均支持了检察机关的全部诉讼请求。针对该系列案件反映出的食品安全监管漏洞问题,2023 年 6 月,宿松县院向市场监管部门制发社会治理检察建议,督促其加强冷冻肉类食品的监督检查频次和处罚力度,加强法治宣传,形成长效监管机制。安庆市院通过联动协作,促成安庆市场监督管理局在全市范围内开展冷冻肉类食品安全大排查,守护消费者“舌尖上的安全”。

案例六:合肥市瑶海区人民检察院督促整治社区诊所违法销售精神类药品行政公益诉讼案

【基本案情】合肥市瑶海区某私营诊所经营者刘某某、洪某某,在未要求提供医生处方、未核实购买者身份信息的情况下,向众多消费者甚至吸毒人员销售国家管制精神药品复方曲马多、奥婷等,所售部分精神药品流入非法渠道在吸毒人群中滥用,严重危害群众身体健康。

【调查和督促履职】合肥市瑶海区人民检察院(以下简称瑶海区院)经梳理所办案件发现,辖区部分诊所存在违法销售精神药品的情形,随即开展调查核实。调查除核对了上述案件线索外,还发现辖区多个社区诊所亦存在二类精神药品管理、使用不当等问题。2023 年 5 月,瑶海区院以行政公益诉讼立案,并向区市场监督管理局、区卫健委分别制发检察建议,督促其对涉案诊所依法查处;开展精神药品管理使用乱象的专项整治,规范诊所等医疗机构对精神药品的采购、管理、使用流程。

检察建议发出后,瑶海区院持续根据监督,促成两行政机关联合对辖区医疗机构开展专项整治,

先后对诊所二类精神药品采购、管理、销售情况开展专项检查7次,严厉查处违法违规行为,要求经营者严格落实精神药品采购、管理、使用规定,完善处方药品销售、实名登记制度,严防精神药品滥用或流入非法渠道,确保群众用药安全。

案例七:宿州市埇桥区人民检察院督促整治现制现售饮用水安全行政公益诉讼案

【基本案情】2023年5月,宿州市埇桥区人民检察院(以下简称埇桥区院)接到检察云平台“益心为公”志愿者反映,部分住宅小区配备的现制现售饮水机箱体生锈、接水口长有苔藓,且普遍存在未依法公示卫生许可批件、水质检测报告等问题,居民饮水存在安全隐患,侵害社会公共利益。

【调查和督促履职】埇桥区院先后走访辖区多个住宅小区,发现上述问题普遍存在,遂立案办理。2023年6月8日,埇桥区院邀请人大代表、政协委员和人民监督员对现制现售饮用水安全问题进行公开听证,听证员一致认为饮用水安全事关人民群众切身利益,相关单位应充分履行监管职责。埇桥区院于当日向该区卫生健康、市场监管部门现场宣告送达检察建议,建议其对案涉小区现制现售饮水机存在的问题进行查处,督促相关主体进行整改,确保饮用水安全;加强日常监管,对辖区内的现制现售饮水机全面排查,消除饮水安全隐患。

收到检察建议后,两部门高度重视,召开专题会议部署开展联合专项执法检查,共排查现制现售饮水机1076台,抽检水质106台,与经营者签订卫生安全承诺书74份,督促52户饮水机经营者补办营业执照,发出《卫生监督意见书》27份,切实保障居民饮水安全。

案例八:六安市霍山县人民检察院督促保护移动通讯用户个人信息安全行政公益诉讼案

【基本案情】2019年底至2021年7月,霍山县移动分公司一代办营业网点经营者杜某某等人在为用户办理业务时,将用户手机号码、验证码等信息出售给他人,导致大量公民个人信息泄露。

【调查和督促履职】2023年10月,霍山县人民检察院通过调取相关案件证据材料、查阅相关资料、听取相关单位意见等方式查明,基层通讯营业网点是公民个人办理新号入网、手机缴费、维修手

机的主要场所,个别网点经营者利用老年人等对智能手机操作不熟练,未经消费者同意,将消费者的手机号码等个人信息出售给他人,在各大平台注册并取得“新人权益”,严重威胁公民财产、人身安全。11月6日,霍山县检察院向行业主管机关发出社会治理检察建议,建议其督促案涉通信企业完善网点操作规程,建立健全监管、惩戒机制,确保规范经营;督促案涉通信企业加强对网点代办商、工作人员的管理,教育引导经营者守法经营。

收到检察建议后,主管机关约谈了移动分公司,要求该公司全面开展自查自纠,完善落实监管机制。后移动分公司安排专人组织排查,并开展客户信息安全管理警示教育培训,开展网络安全法、个人信息安全保护法等相关法律宣传,开展相关业务服务规范、规定测试培训,签订《客户信息安全保护承诺书》,筑牢个人信息安全屏障。

案例九:蚌埠市固镇县人民检察院督促整治虚假广告侵害消费者合法权益行政公益诉讼案

【基本案情】安徽某贸易有限公司(以下简称某贸易公司)在其天猫商城旗舰店销售“碱蓬口腔抑菌膏”时,宣传该公司中国碱蓬海洋系列发明专利“生命健康产品”荣获钟老创新奖、医学科研成果一等奖,并展示相关奖牌奖杯以及发明专利证书,欺骗、误导消费者。该公司天猫店铺粉丝数为1.6万人,曾因其它虚构事实进行广告宣传于2023年4月被市场监管部门责令改正违法行为、罚款9000元。

【调查和督促履职】固镇县人民检察院(以下简称固镇县院)在开展专项监督活动中发现上述案件线索。固镇县院通过调查发现,国家未设有钟老创新奖及钟南山创新奖,且产品宣称的科研成果无法查询、验证,该公司涉嫌虚构事实进行广告宣传。固镇县院于2023年9月13日立案审查。

2023年10月,固镇县院依法向市场监管部门发出诉前检察建议,建议其对某贸易公司虚假宣传行为依法查处并完善广告宣传监管机制。收到检察建议后,市场监管部门于2023年10月14日立案调查,并派出执法队员前往公司实地进行核查。同年12月6日,市场监管部门作出责令改正违法行为、罚款6000元的行政处罚。同时,检察机关协同推动市场监管部门对虚假广告宣(下转第34页)

2023 年“放心消费在安徽”十大事件

事件一：安徽省发布首批 100 个皖美消费新场景

2023 年,省发展改革委会同省委宣传部、省商务厅、省文旅厅、省体育局、省市场监管局和省消保委联合发布安徽首批 100 个皖美消费新场景,这是安徽省有效激发消费潜能、充分释放消费潜力、营造放心消费环境的重大创新举措,旨在挖掘多领域消费新业态新模式,不断催生新的消费热点。首批 100 个皖美消费新场景,涵盖了街区乐购、不夜市集、休闲度假、生态田园、新型商贸、文娱潮玩、科教研学等七大领域,消费场景丰富多元,商旅文体多



2023 年度皖美消费新场景经验总结交流会暨授牌仪式

业态融合,充分满足消费者多样化、个性化消费需求,为消费者提供了更多放心消费场景体验,提高了皖美消费知名度、美誉度和竞争力。活动网络投票量达 92.5 万票,浏览访问量达 935 万人次。评选活动吸引了人民网、央视新闻、安徽新闻联播、安徽日报等多家中央、省级主流媒体高度关注,进行了广泛报道。

事件二：“满意消费长三角·放心消费在安徽”行动高质量推进取得新进展新成效

2023 年 6 月 6 日,《“满意消费长三角”提升行



“满意消费长三角”提升行动合作备忘录签约现场

动合作备忘录(2023-2025 年)》在第五届长三角一体化发展高层论坛上签约。沪苏浙皖市场监管部门联合印发《长三角地区共同开展“满意消费长三角”提升行动方案(2023-2025 年)》、《关于在长三角地区深入开展通信行业放心消费建设的通知》,在通信行业共同开展放心消费创建活动。2023 年,全省单位、街区、行业、乡村、县(市)区五大示范创建矩阵协同推进,放心消费示范单位创建列入 50 项省民生实事范围,省、市、县(市、区)分级完成认定放心消费(示范)单位 3919 个,线下无理由退货单位突破 6 万户(新增 3.7 万户),ODR 单位(在线消费纠纷企业)增至 3336 家(新增 1560 家)。12315 效能持续提升,为消费者挽回经济损失 1.33 亿元。消费环境建设合作“朋友圈”不断扩大,皖东南八市共同开展“满意消费在皖南”行动,泛皖北七市组建消费维权协作联盟。人民群众在消费中的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

事件三：淮南市人民检察院支持省消保委诉“入川毛肚火锅”店、牛某等消费民事公益诉讼案胜诉

2019 年 1 月至 2021 年 10 月 21 日,淮南市“入川毛肚火锅”店实际经营者牛克阳等人,伙同店内厨师长及后厨工作人员,将客人吃剩下的废油提炼加工成“口水油”,继续供其他客人食用,案发时销



入川毛肚火锅店生产销售有毒有害食品案庭审现场

售“口水油”火锅锅底 62805 份，销售金额 1709998.2 元。在案件侦查阶段，淮南市人民检察院提前介入引导证据固定，向法院提起公诉。一审判决后，支持省消保委提起消费民事公益诉讼。2022 年 7 月，省消保委对淮南市入川毛肚火锅店、牛某等人生产销售有毒有害食品案，向淮南市中级人民法院提起消费民事公益诉讼。2023 年 8 月 17 日，淮南市中级人民法院作出一审判决：判令被告支付公益诉讼惩罚性赔偿金共计 5129994.6 元，并在淮南市市级以上新闻媒体向社会公众公开赔礼道歉。

事件四：汇聚金融力量 共创美好生活—2023 年金融消费者权益保护教育宣传月活动成效突出

2023 年，国家金融监管总局安徽监管局联合人行安徽省分行、安徽证监局、安徽省网信办集中开展以“汇聚金融力量、共创美好生活”为主题的金融消费者权益保护教育宣传月活动。全省金融机构深入农村、社区、校园、企业和商圈，创新开展“懂金融·微生活”系列宣传，切实提升社会公众金融素养。据统计，全省累计开展教育宣传活动约 1.94 万次，触及人群约 2.74 亿人次。同时，开展银行业“沉



2023 年全省金融消费者权益保护宣传月进社区情景剧

睡账户”提醒提示、保险业“寻找生存金领取人”活动。目前，试点银行已唤醒账户 1.5 万户，唤醒金额 5976.8 万元，寻找保单 2.2 万件，成功支付生存金 3.52 亿元。通过金融教育宣传活动，引导金融机构健全金融消费者教育长效机制，助力构建让人民群众懂金融、信金融、用金融的良好消费环境。

事件五：想查哪家？市民直接点名—全省住宿场所“你点我查”活动深受好评

出门在外，住得是否干净、舒心是每个消费者都关心的事情。2023 年，省卫生健康委在全省范围内集中开展住宿场所“你点我查”活动，强化住宿业卫生安全监管，保障消费者健康权益，及时、精准回应社会关切，营造住宿行业安全放心舒心的消费环



住宿场所“你点我查”活动现场检查洗涤间

境，促进住宿行业高质量发展。据统计，2023 年，全省卫生健康系统共对 2643 家住宿场所开展了“你点我查”投票，收到投票 65098 张，对市、县投票数分别列前 5 名的较大规模住宿场所、风景旅游区住宿场所列为监督检查对象。“你点我查”活动开展以来，共检查全省较大规模住宿场所 576 家、风景旅游区住宿场所 274 家，责令限期整改 227 家，立案查处 52 家，新闻媒体宣传报道 121 次。

事件六：安徽省汽车商会人民调解委员会三年来成功调解汽车消费纠纷 300 多起

汽车消费纠纷涉及金额大、专业性强、调解难，让汽车消费者很闹心、很烦心。为高效化解消费纠纷，安徽省汽车经销商商会根据省司法厅省工商联省高院《关于推进商会人民调解工作的实施意见》



安徽省汽车商会人民调解委员会宣传画

等文件精神,2020年12月成立人民调解委员会,专门从事全省范围汽车经销行业纠纷调解服务,成员由行业专家、法律顾问、媒体等人员组成。截至2023年成立三年来,安徽省汽车商会人民调解委员会积极发挥商会调解优势,共处理汽车消费投诉、纠纷300多起,为维护汽车消费行业健康发展,规范汽车消费环境,做出了积极贡献。此外,调委会还定期召开座谈研讨会,组织会员单位参加法律培训。举办“模拟法庭进车展”宣传普法,定期免费为车主提供汽车消费纠纷法律咨询服务。

事件七:安全用药 健康为民—2023年全省安全用药月活动成效显著

为深入推动药品安全社会共治,牢固树立人民至上、生命至上理念,根据国家药监局统一部署和省委、省政府工作要求,2023年11月中旬至12月中旬,省药监局开展了以“安全用药 健康为民”为主题的2023年全省安全用药月活动。活动期间,全省各级药品监管部门开展了“安全用药大讲堂、公益行”、安全用药科普基地开放日、“寻找身边最美药师”等丰富多样的系列活动,积极宣传安全用药理念和健康生活方式,促进提升公众药品安全科学



2023年全省“安全用药月”活动启动仪式

素养,不断满足人民群众安全用药需求,营造药品安全社会共治的良好氛围。据统计,活动开展以来,全省共举办活动启动仪式141次、安全用药大讲堂269场、安全用药公益行254次,投放各类宣传册、广告和视频50余万份,累计15余万人参加。

事件八:同心共护“驿”路食安—安徽省高速公路服务区“食安行”活动全面启动

高速公路服务区客流量大、食品消费量大,食品安全是社会关注的热点,是展现食品安全成效的重要窗口。2023年10月17日,省食安办联合省市场监管局、省交通运输厅、省消保委、省交控集团、合肥市政府、合肥市市场监管局在新桥服务区共同



安徽省高速公路服务区“食安行”在新桥服务区启动

启动以“同心共护‘驿’路食安”为主题的安徽省高速公路服务区“食安行”活动,着力构建完善属地管理责任、企业主体责任、部门监管责任、行业主管责任四位一体的高速服务区食品安全治理体系,共治共建共享食品安全消费环境,共同守护高速服务区“舌尖上的安全”。据悉,全省目前共有116对高速公路服务区,引入了老乡鸡、麦当劳等100多家餐饮品牌,通过开展高速服务区“食安行”活动,推动服务区餐饮服务提质升级,改善消费条件,创新消费场景,为旅客营造更加安全放心的消费环境。

事件九:淮南市以新时代“枫桥经验”为样本推动消费纠纷人民调解“基层之治”

2023年,淮南市市场监管局坚持和发展新时代“枫桥经验”,探索建立消费纠纷基层人民调解机制,消费纠纷调解由单一主体转向多元协同,调解



淮南市消费纠纷人民调解工作室调解刘女士购车消费纠纷

满意度不断上升。该局在全市消费投诉较大的 12 个乡镇(街道)设立消费纠纷人民调解工作室,推行“六个一”建设,即一个专门人民调解机构、一支专业化调解队伍、一个良好调解场所、一套完善运行机制、一批典型维权案例、一套完整处置程序。消费纠纷人民调解机制建立以来,成功调处消费纠纷 4462 件,调解成功率 98.6%,满意度 98.81%,为消费者挽回经济损失 204.4 万元,消费纠纷平均处理时长 3.93 天,比传统模式缩短了 6.07 天。安徽日报创新板块对此作了专题报道,同时入选安徽省服务建设全国统一大市场建设典型案例。

事件十：来宣城 放心游—宣城市打造旅游信用商圈擦亮放心消费品牌

2023 年,人民银行宣城市分行、市场监管局、发



宣城市金融机构为信用商圈经营户授牌

改委、文旅局、消保委五部门联合出台《2023 年“来宣城 放心游”信用商圈创建工作实施方案》,全力打造以诚信为基础、以信用为核心的“放心游”消费品牌。组织 336 户文旅经营户签订诚信承诺书,在信用宣城网站开辟专栏,承诺“立信”。依托信用宣城网站、诗意宣城公众号发布诚信经营视频,营造放心消费环境,引流“增信”。市场监管部门梳理放心消费单位,文旅部门梳理文旅经营主体,由金融机构帮扶“用信”。同时,对泾县月亮湾、宁国皖南川藏线旅游线路经营户,分别创新专属“信旅贷”、“宁游信”信贷产品。截至 2023 年底,宣城市金融机构共对接经营户 11417 户,授信 51.63 亿元,发放信用贷 7.59 亿元,其中,为放心消费单位放贷 3576 万元,为经营者节约利息成本 682.46 万元。

(上接第 30 页)传问题建立了长效管控机制。

案例十：宣城市人民检察院督促整治市场违法使用“生鲜灯”行政公益诉讼案

【基本案情】泾县人民检察院通过“泾县之窗”微信公众号发现,该县农贸市场、生鲜超市等肉类销售点普遍使用“生鲜灯”,使肉类等生鲜食品在红色灯光的照射下颜色失真,误导消费者的感官认知,侵害了消费者的合法权益,且该现象在全市生鲜市场较为普遍。

【调查和督促履职】2023 年 8 月 29 日,宣城市检察机关在全市开展“销售生鲜食用农产品照明设施不符合国家标准检察公益诉讼专项监督活动”。办案人员携带光谱分析仪对全市 34 家农贸市场、

生鲜超市的 52 个摊位现场检测,发现 36 个肉类销售点照明光源不符合《建筑照明设计标准》中农贸市场照明标准值中的显色指数(Ra)不应低于 80 的规定,其中最低为-47.8,严重影响消费者的感官判断。2023 年 9 月至 11 月,两级检察机关向市场监督管理部门制发诉前检察建议 5 件,建议其对辖区内农贸市场、生鲜超市进行排查整治,引导商家使用符合标准的生鲜灯。

针对检察建议指出的问题,市场监督管理部门全面摸排“生鲜灯”使用情况,向相关销售点发放提醒告知书 400 余份;依据新修订的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》,对 2023 年 12 月 1 日之后仍使用“生鲜灯”的经营者予以行政处罚,同时加强执法宣传,提高消费者防范意识。

2023 年省药监局消费维权典型案例

案例一:吴某某等销售假冒化妆品案

案件情况:2022 年 10 月 28 日,广德市市场监管局接消费者举报,称其在某美妆店购买的“JUELREOU 朱莉欧”臻颜美肤素颜霜及“JUELREOU 朱莉欧”玻色因盈润养肤双层气垫与之前购买的产品有差别,化妆品生产许可证编号不对,疑是假冒伪劣产品。经联系产品商标持有人鉴定,上述两款化妆品不是该公司生产,也不符合该化妆品备案资料载明的技术要求。2023 年 3 月 6 日,广德市市场监管局配合广德市公安局,赶赴广东省佛山市,查获上述假冒产品共计 200 多箱,锁定吴某某等 10 名犯罪嫌疑人,与此同时,广东省揭阳市普宁市公安局捣毁该假冒伪劣化妆品的生产窝点。

查办结果:2023 年 8 月 16 日,法院对吴某某等 10 名犯罪嫌疑人销售假冒化妆品依法分别作出判处有期徒刑六个月至四年不等,并处罚金 25000 元至 120000 元不等刑事判决。

案例二:某大药房连锁有限公司销售网络禁售药品及网络销售药品未向药品监督管理部门报告案

案件情况:2023 年 2 月,合肥市肥西县市场监管局执法人员根据上级部门交办的线索,前往当事人经营场所进行核查,发现当事人于 2023 年 1 月在微信小程序上架销售“氢溴酸右美沙芬咀嚼片”,销售价为 19.8 元/盒,共销售 1 盒。上述“氢溴酸右美沙芬咀嚼片”为右美沙芬口服单方制剂,根据《国家药监局关于发布药品网络销售禁止清单(第一版)的公告》(2022 年第 111 号)规定,属于禁止通过网络零售的药品。同时当事人在网络销售药品也未按规定向药品监督管理部门报告。

查办结果:当事人在网络上销售网络禁售药品的行为,违反《药品网络销售监督管理办法》第八条第二款的规定。当事人在网络销售药品未向药品监督管理部门报告的行为,违反《药品网络销售监督管理办法》第十一条第一款的规定。依据《药品网络销售监督管理办法》第三十三条,结合行政处罚自由裁量相关规定,合肥市肥西县市场监管局给予当事人以下行政处罚:罚款 5000 元。

2023 年邮政系统消费者权益保护典型案例

一、基本情况:用户 1 月 6 日在马鞍山市含山县运漕镇邮政代理点往北京寄一快递,物品为贵重茶叶,运费 22 元。1 月 11 日,收件人仍未收到包裹,经与快递企业联系,反馈快递已丢失,经双方多次协商,企业答应照价赔偿。1 月 21 日,企业客服人员联系已找到快件,将安排人员派送,但企业官网显示 1 月 15 日该件被签收。用户提出,企业服务超时,且私自篡改寄递信息,要求企业针对“声称包裹丢失,后又找到”事项给出合理解释,并对造成的延误进行赔偿。

二、办理情况:根据属地处理原则,用户所在地邮政管理部门接到申诉后,要求该企业说明情况并依法妥善处理该用户提出的服务质量异议。经核实,该件 1 月 6 日寄出,1 月 22 日送达,全程 16 天,属于彻底延误。后企业与用户协商一致,赔偿 3 倍

运费 66 元。

三、案例分析:此快件为省际快件,企业承诺的服务时限为 3 个日历天,从其交寄之日起,3+7 个日历天后,快件仍未达到,则可视为该快件彻底延误。根据《快递服务》国家标准(GB/T 27917.3-2011),彻底延误按照快件丢失进行赔偿。但本案中,快件最终完成投递,经双方协商一致,企业按协商金额进行赔付。

将于 2024 年 3 月 1 日实施的《快递市场管理办法》第五十四条 经营快递业务的企业有下列情形之一的,由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处 1 万元以下的罚款;情节严重的,处 1 万元以上 3 万元以下的罚款:未经用户同意代为确认收到快件的。

2023 年人民银行安徽分行消费维权典型案例

案例 1: 维修理赔陷争端 依法调解定纷争

一、案情简介

2022 年 9 月初, 消费者杨某在 G 保险公司购买一份机动车综合商业保险, 2022 年 9 月中旬, 杨某驾车在金寨县发生侧翻。G 保险公司接到报案后派出查勘员现场查勘, 经口头确认杨某将车辆送至金寨县 J 修理厂进行维修。2023 年 9 月末, 因汽车修理厂将车辆车顶切割导致缝隙生锈, 维修效果不佳, 杨某要求保险公司将车壳全换或者将车辆报废。G 保险公司认为该事项属于维修纠纷, 未同意杨某要求。因多次沟通无果, 2023 年 10 月初, 杨某在国家金融监督管理总局六安监管分局消保中心引导下, 向六安市金调委申请调解。

二、调解经过

六安市金调委联系双方当事人了解情况并确认调解意愿, 双方当事人均同意调解, 并共同从调解人员库中选择确认调解员。

因杨某家住金寨县, 不方便来六安调解, 调解员随即赶赴金寨县, 来到 G 保险公司金寨县支公司、J 修理厂现场了解情况, 并和双方当事人见面沟通。调解员找准纠纷症结, 充分调查了解车辆维修经过, 收集证据材料。因杨某反映其车辆出险报案后, G 保险公司未征得他本人同意, 擅自同意 J 修理厂对其车辆进行切割和修缮, 调解员根据此情况协调 G 保险公司提供相关材料, 而修理厂和 G 保险公司均无法提供杨某签字确认的车辆损失情况定损单和授权书。经现场调解交换意见后, G 保险公司表示稍后提供初步解决方案。2023 年 10 月初, 经调解员进一步电话沟通, G 保险公司同意修理厂对杨某车辆车壳全面更换, 并针对维修配件给予一年质保。

2023 年 10 月初, 调解员组织当事人双方线上签署调解协议及《司法确认申请书》。三日后, 六安市裕安区人民法院出具《民事裁定书》, 对该调解协议进行了司法确认。杨某车辆维修期间, 六安市金调委全程跟进, 确保 G 保险公司依据调解协议履行义务, 消费者杨某对金调委的调解服务感到十分满意。

案例 2: 人民调解促和谐, 司法确认护权益

一、案情简介

2021 年 1 月, 消费者赵某与 G 银行签订《农户贷款借款合同》, 借款 10 万元, 用于生产经营周转。借款到期后, 赵某因经营不善导致资金短缺, G 银行多次催告, 赵某一直未能按照合同约定偿还借款本息, 截至 2023 年 7 月下旬, 赵某共计拖欠借款本息合计 106090 元。2023 年 8 月中旬, G 银行向阜阳市金调委申请调解, 金调委立即与赵某取得联系, 赵某表示同意调解。

二、调解经过

金调委调解员分别向双方当事人了解纠纷事实经过和调解诉求, 并搜集调取相关的证据材料。

调解过程中, 调解员发现赵某还款意愿不高, 意图通过拖欠方式少还或者不还欠款。调解员坚持从事实出发向赵某释法明理, 从法律角度分析借款合同的法律约束力, 普及贷款逾期对个人信用产生的影响, 以及国家有关失信惩戒措施; 又耐心动情晓理, 传达调解以人为本的立场和真心帮扶的愿望, 引导赵某回归到实际解决问题的正确轨道上。

同时, 金调委积极与 G 银行开展沟通, 明确告知 G 银行调解需要在双方互谅互让的条件下进行, 其要求赵某一次性还本付息显然是难以实现的, 应当充分考虑借款人目前的实际还款能力, 充分践行普惠金融履行社会责任, 为金融支持乡村振兴工作输力献策。

在金调委的沟通调解下, 双方在自愿的基础上, 平等协商、互谅互让达成了还款方案, 签订了《调解协议书》, 双方约定, G 银行给予赵某 3 个月的延长还款期, 赵某在延长还款期到期前, 一次性还本付息。

为提升调解协议的约束效力, 充分保护双方的合法权益。调解员向双方当事人介绍了司法确认的意义, 经双方同意, 委托金调委将《调解协议书》附带卷宗及《申请司法确认书》一起移交至区法院, 申请司法确认。通过多次与颍泉区法院沟通协商, 根据法院指导补充完善相关卷宗材料, 最终, 区法院下发了具有强制执行效力的司法确认裁定书。

2023 年全省证监系统消费维权典型案例

案例一：冒充从业人员案例

一、基本情况

投资者 A 通过某微信视频号的推荐,加入一股票拉升 QQ 群。群管理员称,该群是 H 证券公司同证监会与银行合作建立,自己是 H 证券的投资顾问 B。若 A 成为客户,便能够使用 H 证券的一级子席位来联合拉升打板,享有优先买入涨停票的权限。在 B 的指引下,A 下载了用于交易的“一级子席位”APP,完成实名认证并绑定了银行账户,根据 APP 客服指示向某建材贸易公司的银行账户转入 5 万元作为股票买卖资金,并根据 QQ 群的推荐使用该 APP 交易股票。后 A 准备提现时发现 APP 无法登陆,亦无法联系到 B,遂通过 12386 平台举报 B 违法。

二、处理过程及结果

监管部门首先向 H 证券公司核实了员工情况,证实 H 证券确有一位姓名为 B 的员工,为资产管理部交易员,随后约谈了该名员工并调取了其手机信息。经查,该名员工并非举报中提及的 QQ 群成员,其未从事相关证券投资顾问活动。H 证券此前曾接到投资者 A 关于 B 通过建 QQ 群推荐股票实施诈骗的投诉,对此公司已向 A 进行了解释,称有人冒充公司员工实施诈骗,建议其报案。同时,员工 B 就其被冒名从事非法证券活动,向公安机关进行了报案。核查完毕后,监管部门向投资者 A 告知了 B 被冒名的情况,并督导 H 证券做好非法证券活动警示工作,及时在官网、微信公众号发布防范非法证券活动公告,向网信办申请处置非法网站和 APP。

三、案例启示

未经国务院证券监督管理机构批准,任何单位和个人不得以证券公司名义开展证券业务活动。获取证券服务时,投资者应首先确认对方是否为持牌机构和从业人员,通过证监会和中国证券业协会、中国期货业协会官方网站查询合法机构和从业人员信息,防范“非法荐股”“黑群”“黑 APP”等非法证券活动,拒绝下载安装来路不明的交易软件,保护好个人信息和资金安全。若因非法证券活动遭受财产损失,应及时保存证据并向当地公安机关报案。

案例二：非法股票配资案例

一、基本情况

投资者 A 通过微信的股票群添加了一位好友 B,B 经常在群中展示自己炒股获取的高额收益。添加好友后,B 称自己可提供配资,杠杆高,获利快,名额有限,催促 A 抓紧办理业务。在 B 的诱导下,A 累计向 B 提供的银行账户转入保证金和利息 20 万元,按照十倍杠杆配资,B 向 A 提供了证券账户和约 200 万元的资金。后 A 询问 B,配资业务由其个人还是公司经营,B 回答为个人经营。A 察觉到不对,遂通过 12386 平台举报 B 非法场外配资。

二、处理过程及结果

监管部门调取了 B 向 A 提供的银行账户流水和证券账户资料,发现配资客户向 B 提供的银行账户转入的资金,均在当天被划转至 C、D 银行账户。据投资者 A 反映,C、D 为父女关系,C 为实际经营配资业务人员,B 是为 C 招揽配资客户的业务员。《证券法》第一百二十条第四款规定:“除证券公司外,任何单位和个人不得从事证券承销、证券保荐、证券经纪和证券融资融券业务。”B、C 等人员的配资行为,已经涉嫌非法经营证券业务,且涉案金额已达到刑事“非法经营罪”追诉标准。核查完毕后,监管部门依法将相关线索移送给了公安机关。

三、案例启示

场外配资游离于监管之外,高杠杆属性放大市场波动,可能引发系统性风险,严重扰乱市场秩序,是证监会和公安机关坚决予以打击的违法活动。投资者一旦参与场外配资,资金安全无法得到保障,可能遭受较大财产损失,甚至血本无归。广大投资者一定要提高风险防范意识,自觉远离场外配资违法活动,到合法的证券经营机构办理融资融券业务,避免自己的财产受到不法侵害。

案例三：证券投资咨询机构虚假宣传案例

一、基本情况

A 是证券投资咨询公司 B 的员工,通过在抖音号直播、微信公众号发布文章点评大盘行情、分析行业板块的方式,推销 B 公司投资顾问产品,部分文章存在“基本不会失手”等表述。投资者 C 被 A 的直播和文章吸引,购买了 B 公司的投资顾问产品,并根据投资建议购买了相应股票,后出现亏损,遂通过 12386 平台举报 A 违规荐股。 (下转第 39 页)

2023 年度全省消保委系统消费维权典型案例

1. 淮南市某健身房停业集体投诉案

2023 年 3 月,淮南市约 600 名消费者向淮南市消保委投诉,称他们在淮南某健身有限公司办理了健身卡。该公司自开业以来,时断时续,影响消费者正常健身,后直接关门停业,也没有给消费者办理退卡手续。经淮南市、高新区消保委联合调解,促成新的健身公司继续接受消费者健身服务,并支持部分消费者起诉,妥善解决了一起涉及人数众多的群体性投诉,为众多消费者挽回经济损失达 300 万元。

2. 芜湖市某服装专卖店反向抹零案

2023 年 1 月 26 日,一名消费者向芜湖市繁昌區消保委反映,其在某男装专卖店购买一件打完折扣后实际价格为 567.84 元的卫衣,但工作人员实际收取了 568 元,消费者认为此种行为不合理。区消保委接投诉后,立即联系双方当事人了解情况,经核实消费者投诉反映基本属实,经营者表示收费是按照店内惯例予以抹零,最终商家退还消费者多收取的费用。

3. 阜阳市某劣质烟花伤人案

2023 年 1 月 23 日,消费者崔先生邻居在燃放烟花时发生爆炸,导致崔先生左眼被炸伤,消费者认为该烟花存在质量问题。2023 年 5 月 16 日,消费者向阜阳市颍上县消保委投诉,要求烟花销售商某超市、烟花生产企业某烟花公司赔偿损失。县消保委受理投诉后,向消费者、生产企业、烟花销售商三方进行核实,消费者投诉属实。2023 年 7 月 2 日,在县消保委工作人员的调解下,烟花销售商、烟花生产企业一次性补偿崔先生 3.6 万元,消费者表示满意。

4. 宣城市某房产经纪公司阴阳合同案

2023 年 3 月 2 日,赵女士向宣城市郎溪县消保委投诉,其于 2021 年 6 月 24 日委托某房产经纪公司购买商品房,到 2023 年 2 月,消费者发现所购商品房在房管局备案价为 50 万元,但该中介宣称房价 56 万元,其中 6 万元交现金可以免税。赵女士之后咨询房管局得知是不允许房产中介私自收取房

款,要求退款无果。郎溪县消保委工作人员接到投诉后,分别向双方当事人了解情况,消费者投诉属实。经过调解双方协商一致,房产经纪公司同意退还消费者现金交款的 5.7 万元。

5. 芜湖市某手机 APP 自动续费案

2023 年 8 月,消费者赵先生向芜湖市消保委投诉,称其登录了一款手机拍照 APP,页面显示充值 1 分钱可以体验更换发型等功能,消费者当时即在该 APP 中充值了 1 分钱。约 2 小时后,消费者发现自己支付账户被扣除了 98 元,扣费明细显示为该款 APP 的“自动续费”。消费者认为在支付 1 分钱进行体验时,该 APP 并没有提示“自动续费”等其他费用,故要求退回被扣除的费用未果。市消保委接到投诉后,经查消费者投诉属实。最终经调解,经营者向消费者退回了已扣除的 98 元。

6. 安庆市某早教中心未尽安全保障义务求偿案

2022 年 10 月 31 日,消费者吴女士孩子在安庆市怀宁县某早教中心上户外课时摔伤,造成手骨骨折。吴女士与早教中心协商时提出 5 万元伤害赔偿,但早教中心只给 0.3 万元赔偿,无法达成一致,退费要求也遭拒绝。随后消费者向多部门投诉、上访,均未调解成功。2023 年 6 月 12 日怀宁县教育局向怀宁县消保委求助,随后县消保委组织县教育局、市监局、卫健委成立合议庭集体调解。在调解中,合议庭指出在没有伤残鉴定的情况下,孩子受伤只能按照一般伤害赔偿,除合理费用外,5 万元赔偿要求过高;但早教中心没有尽到看护义务,3000 元赔偿又过低。最终经调解,早教中心赔偿吴女士医疗费等各项费用 1.5 万元,并于协议签订后 3 天内完成支付。

7. 六安市诱导老人保健品购物退费案

2023 年 5 月 12 日,消费者丁女士向六安市金寨县消保委反映,其母亲曹女士在其老乡曹某开设的理疗店中进行身体调理。曹女士通过店主认识另一位中间人石某,随他前往合肥市参加某公司宣传会议后,就在农村商业银行开通了“农村 e 贷”贷款 11 万元用于购买保健品及理疗服务。曹女士以上

行为均在家人不知情的情况下进行的,现消费者请求消保委帮助追回贷款。接诉后,县消保委与梅山市场监管所联合公安机关对经营者曹先生的经营场所进行检查,初步认定该理疗店利用老年人普遍辨别能力较差的弱点,通过异地旅游参加会议等方式诱导消费。最终经调解,经营者将消费者剩余保健品款项 7.3 万元退货退款,并向消费者及亲属赔礼道歉。

8.蚌埠市未成年人网络游戏充值案

2023 年寒假期间,未成年人胡某在家玩父亲手机,先后四次通过其手机经某平台向蚌埠市 A 网络游戏公司付款 22600 元订购了某款游戏套装。3 月胡某父亲发现后向平台投诉,但平台和 A 公司认为其所提供的证据不足以说明游戏套装全部是孩子订购的,同时家长也应承担监护不力责任,双方协商未果。随后,胡某父亲向福建省消保委进行投诉。5 月 15 日该投诉通过省级投诉维权协作平台,由安徽省消保委转至蚌埠市消保委处理。接到投诉后,市消保委发现胡某害怕家人打骂已删除了游戏链接,无法联系到 A 公司客服人员。市消保委联合蚌山区消保委、蚌山区市场局和某电商产业园管委会四方人员组成专案组多方查找均未联系到该公司人员。专案组又依托电商产业园管委会物业和城南市场管理所的专管员日常巡查,终于在 6 月 16 日在该电商大楼内的另一家游戏公司的办公室内找到 A 公司。但经过两轮调解后,A 公司负责人仍然坚持胡某父亲不能有效提供是未成年人订购游戏的证据,不愿意全额退款。市消保委组织有关政法系统成员单位和公益律师参与调解。最终 A 公司全

额退还胡某订购游戏套装的 22600 元;胡某父亲向 A 公司表示歉意,并承诺管教好自己的孩子。

9.池州市村级医疗服务侵权赔偿案

2023 年 5 月,消费者丁先生向池州市东至县消保委反映,称其因肺结节到某村卫生室检查,医生给他开了自己熬制的中药,吃了一个月以后发现胃不舒服,医生开具胃药后仍未改善,于是到合肥就诊,发现肝功能受损。接到投诉后,东至县消保委立即进行核实。经现场检查和询问,该卫生室资质齐全,进货渠道合法正规,而消费者相关诊疗资料表明,其确实是在服用该中药后,罹患药物性肝功能损伤。东至县消保委组织双方进行调解时,双方对于是否是因为服用中药引起药物性肝功能损伤和补偿标准上僵持不下。县消保委及时与县卫健委联系,请求派出专业人士参与调解。最终,县卫健委和药品监管部门工作人员运用专业知识,向当事人双方解释了有关法理和疾病原理。最终双方达成一致意见:被投诉方一次性补偿消费者 4 万元,投诉得以圆满解决。

10.马鞍山市瑕疵家具退货案

2023 年 2 月 6 日,消费者王先生向马鞍山市消保委投诉,称其于 2022 年 5 月花费 2.7 万元在市花山区某建材经营部购买了一组品牌沙发、餐桌椅、茶几等家具,到货后发现家具有不同程度的质量瑕疵,随后联系店家先后更换了三次货,最后换来的产品仍然有不同程度的划痕,要求退货未果。市消保委接投诉立即了解情况,消费者投诉属实。最终经调解,商家同意为王先生办理退货,并承诺在规定的期限内退还货款 2.7 万元。

(上接第 37 页)

二、处理过程及结果

监管部门赴 B 公司调取了相关证据材料,并约谈 A 了解相关情况。经核查,A 入职 B 公司后,主要负责在公司统一管理的抖音、微信等社交媒体账号为公司产品引流。A 通过 B 公司管理的微信公众号发布的文章,存在“只要我看中的板块,基本不会失手”、“我们大盘预期和板块预期的成功率接近 90%”等夸大宣传的表述。B 公司和 A 的上述行为违反了《证券投资顾问业务暂行规定》(证监会公告[2020]66 号)第二十四条“证券公司、证券投资咨询机构应当规范证券投资顾问业务推广和客户招揽行为,禁止对服务能力和过往业绩进行虚假、不实、

误导性的营销宣传,禁止以任何方式承诺或者保证投资收益”的规定,监管部门依法对 B 公司采取了监管措施。

三、案例启示

证券投资咨询机构及其人员应当遵循诚实信用原则,实事求是地开展营销宣传,勤勉、审慎地为客户提供证券投资顾问服务。特别是通过公开社交媒体平台推广业务时,更应客观、专业地对证券市场变动情况发表评论意见,如实、规范地描述过往业绩,禁止虚假宣传。投资者也应时刻保持清醒,不盲目相信夸张的宣传话术,在充分了解产品信息和投资风险的情况下理性投资。

安徽省 6 家集体、8 名个人获中消协表彰

2022 年以来, 全国各级消协组织以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 深刻认识“两个确立”的决定性意义, 增强“四个意识”, 坚定“四个自信”, 做到“两个维护”, 深入贯彻落实党的二十大精神, 牢固树立以人民为中心的发展思想, 以高度的责任感和使命感, 积极履行《消费者权益保护法》赋予的法定职责, 有力保护消费者合法权益, 为促进经济社会高质量发展作出积极贡献, 得到了社会各界和广大消费者的充分肯定。

为表彰先进、弘扬正气, 充分发挥先进典型的示范引领作用, 进一步促进全国消协组织全面高效履职尽责, 激励全国消协组织工作人员奋发有为工作, 着力营造安全放心的消费环境, 把党中央和国务院的决策部署落到实处, 中国消费者协会开展了 2022-2023 年度消费维权先进集体、先进个人评选, 我省包括安徽省消保委在内的 6 个单位、许飞在内的 8 名同志获得荣誉称号。

安徽省获 2022-2023 年度消费维权先进集体表彰名单

安徽省消费者权益保护委员会

安徽省合肥市消费者权益保护委员会

安徽省滁州市消费者权益保护委员会

安徽省六安市消费者权益保护委员会

安徽省芜湖市消费者权益保护委员会

安徽省宿松县消费者权益保护委员会

安徽省获 2022-2023 年度消费维权先进个人表彰名单

许飞

安徽省五河县消费者权益保护委员会秘书长

焦晟

安徽省铜陵市义安区消费者权益保护委员会秘书长

束颀

安徽省淮南市消费者权益保护委员会法律与公共事务部部长

余本成

安徽省池州市贵池区消费者权益保护委员会秘书长

汪晓冬

安徽省马鞍山市消费者权益保护委员会办公室主任

朱友丽

安徽省桐城市消费者权益保护委员会秘书长

董丽丽

安徽省泾县消费者权益保护委员会办公室副主任

周丽萍

安徽省黄山市黄山区消费者权益保护委员会职员

安徽省消保委：打造新时代消协组织品牌影响力

2022年以来,在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下,安徽省消保委始终坚持以消费者为中心,围绕中心服务大局,开拓创新勇担使命,全面履行各项公益性法定职责,打造消费宣传、消费引导、消费监督、消费维权品牌,展现新时代消保委组织公信力、引领力、影响力和凝聚力,为安徽经济社会发展做出了应有贡献。

一、搭建 3·15 矩阵,打造消费宣传品牌

3·15 现场活动丰富多彩。2023 年省消保委举办了“铸诚信 提信心 促消费”3·15 系列活动启动仪式暨“为民办实事为企优环境”咨询服务活动。省及合肥市消保委 40 家成员单位为消费者提供质量安全、食药安全、特设安全、检验检测、法律服务、消费维权一站式服务;20 余家企业和 6 个行业组织代表上台签名响应“铸诚信 提信心 促消费”倡议书,100 家“安徽特色伴手礼”企业、“安徽老字号”企业直面消费者展销,让消费者直观感受到企业诚信带来的放心消费体验。

3·15 电视晚会、媒体专题直达消费者。省消保委与安徽广播电视台签署合作协议,在安徽当地收视率最高的《经视第一时间》开办《天天 3·15》栏目,与主流媒体记者建立 3·15 媒体宣传群。2023 年与省广播电视台联合制作播出 3·15 电视晚会,发布直播带货、预付式消费调查结果,为 2022 安徽消费维权年度人物获奖者颁奖。播出当日累计观看人次超 25 万,并登上快手实时热榜。

3·15 新媒介活力四射。每年移动、电信、联通三大运营商发布 3·15 公益短信 6150 万条,阿里巴巴旗下的菜鸟网络推送年主题宣传 1800 万条(次),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。2023 年,省消保委联合菜鸟裹裹在 3·15 当天,发布“铸诚信 提信心 促消费”消费维权年主题快递面单公益广告 1630 万次。

二、推出促消费新招,打造消费引导品牌

1. 推广安徽特色伴手礼。2019 年起,省消保委连续开展三届安徽特色伴手礼评测活动,共 135 件安徽地产优质名品评为“安徽特色伴手礼”,2022 年 3 月 15 日省消保委上线“安徽特色伴手礼”微信小

程序,实现可看、可导航、可跳转官网实现在线购物。2023 年 3 月,省消保委组织 36 家安徽特色伴手礼企业赴无锡参加长三角特色伴手礼巡礼活动,广受欢迎,展示了安徽制造的独特魅力。

2. 开展皖美消费新场景评选活动。省消保委与省发改委、省委宣传部等七个单位联合启动皖美消费新场景评选活动,评选活动办公室设在省消保委秘书处。共评选出街区乐购、不夜市集、休闲度假、生态田园、新型商贸、文娱潮玩、科教研学 7 大消费领域的 100 家皖美消费新场景,一批消费者愿来、愿留、愿再来的新场景脱颖而出,有效的激发了消费潜力。

3. 消费教育提升消费信心。2022 年省消保委依托全省 12 个老年消费教育基地,联合各成员单位,指导全省各级消保委共同开展了涉老诈骗消费教育活动,引导老年消费者提高分辨能力。2023 年,省消保委与省检察院联合在颍上县洪单村开举办农资消费教育专题活动,帮助农民消费者提高辨别能力。全省联动每年开展绿色消费体验,促进绿色文明消费。

三、练就一套“组合拳”,打造消费监督品牌

1. 消费调查精准发力。2022 年元月省消保委发布快递面单小广告调查,人民日报、人民网、新华网等 80 多家媒体转载,点击阅读超过 1.7 亿次,登上人民网热搜榜第一名。2023 年开展的小程序游戏广告调查登上《中国消费者报》头版头条,受到市场监管总局广告监管司关注。直播带货调查新华社进行了报道,饥饿营销、剧本卖货、虚假宣传等问题受到广泛关注。月饼过度包装调查与省电视台同步展开,形成强大舆论声势和监管态势,“天价”月饼得到有效遏制。在精准调查基础上,省消保委有关质量强省、促进消费建议被省委省政府相关政策吸纳。

2. 约谈力促整改。针对快递单小广告,省消保委及时召开相关快递企业约谈会,快递单小广告大幅减少。针对 2022 年元旦、春节网购体察调查发现的隐性涨价、虚标原价、货不对板、虚假宣传、价低质次及售后缺位等六大问题约谈电 (下转第 44 页)

合肥市消保委：持续提升消费者满意度

2022年以来,市消保委在省消保委和市市场监管局的正确领导下,以消费者满意度提升为抓手,紧紧围绕消费维权年主题,牢固树立“消费者至上”理念,积极履行职责,各项工作扎实开展。

一、多措并举求实效,持续提升消费者满意度

(一)组织开展各类消费调查活动。认真做好中消协关于全国百城消费者满意度测评结果深度调研工作要求,陆续开展了消费者满意度、放心消费创建、家庭装修、盲盒、电影票退改签、强制关注公众号等一系列与消费行为密切相关的调查活动。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促进消费者满意度提升工作座谈会,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。

(二)多渠道进行消费者满意度宣传。持续开展提升消费者满意度宣传活动,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;协调合肥各电信运营商群发满意度测评宣传手机短信300万条;制作宣传海报广泛张贴,并在袖街、淮河路步行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。

(三)建设“放心消费在合肥”智慧平台。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、律师、专家、人民调解员”等各项业务集中化平台,为消费环境建设创新工作方式。

(四)围绕政府“促消费”工作开展各项活动。积极动员企业参加“安徽特色伴手礼”评选活动,我市共认定安徽伴手礼产品11个,积极推介安徽伴手礼合肥企业产品,组织本地特色优质产品参加“合肥市提信心促发展、加快建设会展名城启动大会”。遴选首批6家合肥消费体验馆。

近两年我市消费者满意度提升工作得到中消协和省消保委的认可,百城满意度测评排名呈上升

趋势,两年来前进18位。

二、社会监督齐发力,营造安全放心消费环境

(一)组织推进放心消费创建活动。推动放心消费创建工作向纵深发展,全市创建省级放心消费示范单位56家,市级522家,县级5914家。办好《放心消费在合肥》电视专栏,2022年以来共拍摄节目16期今年9月,印发《合肥市放心消费创建活动工作方案》,启动新一轮“五大类”示范创建工作。

(二)大力开展线下无理由退货承诺活动。推广线下无理由退货承诺,截至目前全市发展线下无理由退货承诺单位11912户,在全省率先突破万户大关,列入市政府“为民优服务”重点任务。

(三)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、不平等格式条款,组织合肥市消费维权律师服务团对征集的家装、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,共点评50余条,通报属地市场监管部门约谈经营者并进行整改,向社会公布点评结果,维护公平竞争的市场环境。

三、强化消费教育引导,提升消费者自我保护能力

(一)联合消保委成员单位开展3·15宣传纪念活动。与市体育局、市发改委、市商务局、市市场监管局、共青团合肥市委等六家单位组织开展了3·15企业“信用我承诺”主题活动,共有300多位来自合肥市各行业的企业代表向社会做出“信用”承诺。组织市市场监管局、市农业农村局参加合肥市政府新闻办举办的3·15新闻发布会,公布年度消费维权工作成果。

(二)发布消费提示警示。2022年以来共发布消费提示警示16条,制作发布“家装消费短视频”6期,为引导科学合理消费,提高消费者保护意识,防止消费纠纷的产生发挥了积极作用。

(三)常态化开展消费教育。积极与社会各界联手开展系列消费教育活动,在之心城购物中心等商业综合体利用户外电子屏播放养老反诈宣传标语、视频,先后在瑶海区老年消费教育(下转第46页)

滁州市消保委：提升消费维权综合效能

近两年，滁州市消保委在省消保委的正确指导下，在市委、市政府的坚强领导下，在提升消费维权综合效能等方面取得明显成效，受到市委市政府领导多次批示肯定，《中国市场监管报》《中国消费者报》多次专题报道推广滁州“经验”，处理投诉获赠两面锦旗。

（一）广泛宣传，消费维权氛围更加浓厚

1. 注重活动宣传，渗透生活消费全方面。利用全国“质量月”等重要节点开展主题宣传。联合茶叶协会发布预防茶叶过度包装倡议书，联合建筑装饰协会发布家装消费提示，该消费提示被《中国消费者报》刊登，联合教体局发布校外培训消费提示，加入南京都市圈消费者权益保护联盟并主动起草联合发布暑假旅游消费提示，该提示被《南京晨报》和《安徽法制报》刊登。同时结合当下消费热点，如淄博烧烤等实时发布消费警示 57 篇。专题召开 3·15 纪念活动新闻发布会，向社会通报消费维权成果。

2. 注重媒体宣传，发挥消费维权传声筒。通过滁州市广播电视台《政风行风热线》等栏目宣传消费维权知识。在《滁州日报》刊登消费公益广告，向市民推送公益彩信。自主制作《消费维权知识课堂》等抖音短视频 200 余部，通过抖音、微信视频号等平台发布。相关短视频曾在省、市级组织的各类短视频大赛中屡获佳绩。公众号发布公益律师坐诊日等栏目。联合 40 多家成员单位编印年度《消费维权报告》。

3. 注重示范宣传，以点带面促进维权共治。认定安徽省消费体验馆 2 家，建立市级消费教育示范点 40 个，省级老年消费教育示范点 1 个，市级消费教育基地 2 个。广泛开展消费维权知识“五进”活动，在三八妇女节、六一儿童节，邀请公益律师走进滁州学院、醉翁小学开展消费教育，信息报道被《中国市场监管报》刊登。

（二）提质扩面，消费维权环境更加放心

1. 着力加强放心消费行业引领。推动行业协会建立健全行业经营自律规范，鼓励行业协会制定发

布产品和服务标准。如参加匠客集团 2023 家装工艺工法指导手册 5.0 版培训暨发布会，联合银行业协会、保险行业协

会开展 3·15 系列宣传工作，联合家政行业协会走进家政企业消费体察并开展职业技能培训等。

2. 着力促进放心消费县市联动。2023 年，我们本着边试点、边完善的思路，出台《支持消费者集体诉讼指引（试行）》，将集体诉讼提起主体扩大到县级消保委，范围更宽。

3. 着力扩大放心消费媒体传声。积极联合滁州市广播电视台，通过《今晚看滁州》栏目发布消费维权新闻近 60 条。通过微信公众号专题制作《曝光频道》栏目，实时公示多起消费投诉。

（三）凝聚合力，消费维权事业联动更加有效

1. 发挥组织协调作用，聚焦解决群众急难愁盼。牵头召集交通局等单位约谈物流企业，集中协调解决了 9 件投诉。信息报道被《中国消费者报》和《滁州日报》刊登；制定《公益律师团暨法律专家委员会工作规范（试行）》，首次成立法律专家委员会，聘任 20 名法律专家委员会委员、15 名公益律师团律师；配合省消保委对董某等 11 人假酒案提起民事公益诉讼，该案被最高人民检察院评为 3·15 食品药品安全消费者权益保护检察公益诉讼典型案例，并获评安徽省“十大法治事件”。积极配合省消保委对接滁州市人民检察院，诉张某等七名被告生产、销售假化肥消费民事公益诉讼案；首次运用听证调解，邀请消保委法律专家委员会委员，滁州市建筑装



协会执行会长参与,多元化解装修消费纠纷,并获赠锦旗。

2.发挥桥梁纽带作用,充分履行社会监督职责。联合市人大、政协、相关监管部门、消费维权志愿者和媒体记者走进家政服务等地开展消费体察;参与相关部门针对课外培训、食品过度包装等社会关切问题监督检查;开展“你点我察”消费体察线上直播活动;向发改委和交通局发出查询建议函,建议出租车据实结算得到回应,促进滁成出租车收费方式改变;参加城际铁路票价定价、居民生活用水价格调整听证会,物业公共服务费标准调整征求意见会并组织消费者报名参加;开展你点我检-食用农产品抽检民意等调查评议活动;召开物流、装修行业等约谈会。

3.发挥“连心桥”作用,丰富消保声音传播载体。

(上接第41页)商平台,在全省6.18行政约谈指导会上做专题发布,相关电商平台及时采取改进措施。针对小程序游戏广告调查发现的问题,约谈微信、抖音、百度、快应用平台,均在规定时间内反馈整改情况。

3.点评评议维护公平。持续开展不公平格式条款征集点评评议,对收集的140多条不公平条款,分行业进梳理分析,与各地联动进行点评。通过省消保委公众号发布教培行业、汽车销售行业、房地产销售行业不公平格式条款点评,重点指出教培机构不得单方面设定退费“防火墙”,督促相关汽车销售经营者及时纠正车辆交付、车险办理、合同变更等事项中涉嫌侵害消费者合法权益条款,指出房产销售部分免责条款无效等。

四、完善多元工作机制,打造消费维权品牌

1.妥善解决消费者投诉。2022年至2023年前三季度,全省各级消保委共受理消费者投诉40986件,解决率95.72%,为消费者挽回经济损失5829.55万元。省消保委定期向社会公开发布消费投诉分析报告,制定了投诉信息公示管理办法,开通省消保委官网投诉信息公示平台,对典型案例进行披露,督促经营者诚信守法经营。

2.促进纠纷和解。依托省消保委网站,全省消保委纵向联动建立了消费纠纷和解平台,已完成5万家经营者入驻。依托行业组织横向联动,省消保委与省汽车行业商会、省摄影行业协会、省电子电器

推出新媒体公益律师普法栏目《滁消说法》。联合成员单位开展滁州消费维权年度人物评选、滁州市消费维权先进集体评选、滁州最美消费维权志愿者评选、滁州首届特色伴手礼评选、滁州市首届优秀消费维权案例宣讲大赛。举办南京都市圈消保联盟消费维权能力提升培训暨工作推进会。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。

4.发挥志愿服务作用,推动消费供给提质升级。招募消费维权志愿者173人、15名消费维权专家志愿者,成立“消消乐 亭满意”新时代文明实践志愿服务项目,打造“巾帼维权栈”红透半边天品牌。组织滁州学院文学与传媒学院青年志愿者支队等不同志愿服务队参加公益性消费教育宣传活动;不定期组织消费维权志愿者开展消费体察活动。

服务业协会、省家政服务业促进会及合肥市家政装协会等5个行业组织建立和解工作机制,引导督促行业会员和企业主动承担和解责任。

3.建立诉调对接工作机制。从2016年起,与省高院下发了《关于进一步完善消费者权益纠纷诉调对接工作的意见》,建立诉调对接工作平台和诉调对接工作机制,明确在各级法院设立“消费者权益纠纷调解工作室”,消保委调解协议可获得司法确认,消保委的《调解情况说明》可以作为消费者起诉的证据。省消保委支持消费者颜先生因购买古木林公司假冒“欧盼”木门案获得3倍赔偿68万元。2023年10月,在滁州市开展支持集体诉试点。

4.建立消费民事公益诉讼协作机制。2018年起,与省人民检察院联合下发《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》,省消保委提起的消费民事公益诉讼案件,检察院全部支持起诉。截止2023年10月,已提起惩罚性消费民事公益诉讼案件25件,已经判决16件,全部胜诉。案件范围覆盖假酒、假化肥、假烟、假机油、火锅“口水油”等。

消费者权益保护工作是民生工程、民心工程,责任重大、任务艰巨、使命光荣。安徽省消保委将认真贯彻落实党的二十大精神,当好全心全意为人民服务根本宗旨的践行者、和谐稳定社会环境的维护者、经济高质量发展的推动者、消费维权社会共治格局的倡导者,为安徽经济社会作出新的更大的贡献。

六安市消保委：抓队伍 优环境 护权益 切实提升消费者的获得感和满意度

2022年以来,六安市消保委始终践行以人民为中心的发展思想,主动融入全市经济社会发展大局,在消费纠纷化解、创优消费环境、构建共治格局和扩大宣传教育等方面提升工作质效,持续构建更加安全放心的消费环境,切实增强人民群众的获得感和满意度。

一、联动协作聚合力,高效化解纠纷惠民生。

一是强化服务解纠纷。着力畅通权益保障渠道。做到群众问题立即解答,上门投诉立即处理。近两年来,市消保委系统通过来电、来访、信函等渠道接收并处置消费投诉1351件,为消费者挽回经济损失387.6万元,市本级收到感谢锦旗8面。推进消费纠纷和解。及时把矛盾纠纷化解在基层,化解在萌芽阶段,市消保委在汽车、家装、快递、酒店等5个行业协会(商会)建立消费维权服务站,发挥行业自律作用,督促1313家放心消费示范单位承担主体责任,实现和解消费纠纷1000余件。延伸维权服务触角。积极构建消费纠纷多元化解机制,今年,市消保委与市人民检察院联合印发《关于建立消费民事公益诉讼协助机制的意见》,建立案件线索移送、工作信息互通、支持诉讼、公益诉讼配合等机制,加大消费领域社会公共利益保护力度。建立支持诉讼等机制,市消保委通过提供投诉情况说明、配合人民法院调查、提出参考建议等方式,支持调解失败的消费者依法提起诉讼。今年,两起支持消费者诉讼案均获胜诉,进一步提升消费者维权服务满意度。

二是社会共治促协同。加强协作配合。市消保委每年召开全体成员单位会议,发挥消保委平台优势,定期编发消保委工作简报、投诉分析报告,联合发布委员单位消费维权成果,联动开展消费教育引导等活动。广聚社会力量。近两年,市消保委招募聘任来自社会各行业领域的110名消费维权专家、公益律师志愿者,深入参与消费维权活动。在全省率先打造专业维权队伍,今年组建成立六安市消保委汽车专家委员会,选聘17名在汽车理论研究或技术研发、检测售后、公共事务等领域从事相关工作

的专家,推动我市汽车行业健康发展。同时,积极参与家政企业诚信经营等多项省市地方标准和政策的制定,加大维权制度标准建设。

二、主动作为敢监督,优化消费环境注动能。

一是守正创新优环境。创新推动消费提质升级。今年,市消保委、市商务局、市文旅局、市市场监管局联合开展“首届六安特色伴手礼”评测活动,推选具有六安地方特色的正品优品,助力打响“六安品牌”、引领高品质消费。认定12家第一届“六安消费体验馆”,组织赴体验馆开展体察活动,将六安品牌企业优质产品和服务与消费者联动起来,挖掘消费需求,激发经营主体活力。打造满意消费区域环境。积极融入长三角一体化发展,搭建交流平台,承办“满意消费长三角”活动。指导经营者聚焦消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心等5个方面开展承诺、合规建设,不断优化提升商品服务质量。优化消费体验,大力推进线下购物无理由退货承诺活动开展,引导实体店市场经营主体积极承诺、践诺,截至目前全市已参与承诺单位达3066户。

二是关注民生促公平。积极建言献策。就家居、汽车等领域促消费,积极向政府书面建议。针对校园周边消费环境,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。围绕群众反映的“充电难、充电贵、充电不安全”等问题,开展六安市电动自行车充电设施供需、服务质量等消费调查,针对调查结果向相关政府部门提出书面意见、建议。强化社会监督。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”等活动,走进“六安瓜片茶、霍山石斛等消费体验馆”开展消费体察等系列活动,办理监督员反映的消费维权问题建议50余条。组织法学专家、公益律师对我市汽车、家装、网络交易等8个领域不公平合同格式条款进行公开点评分析,《中国消费者报》进行全文刊发。就有关规范3D眼镜收费问题向城区12家影院经营者发出书面劝谕函。围

绕超市会员积分清零、餐饮行业扫码点餐强制消费、强制关注公众号等问题,督促经营者及时整改。联合六安市建筑装饰协会开展“文明家装 杜绝隐患——专家为你把脉装修图”专项监督公益系列活动,推动装修市场规范有序发展。

三、线上线下同共振,汇集各界资源广宣传。

一是把握节点常宣教。广泛消费教育。结合每年的3·15国际消费者权益日等品牌活动广泛开展宣教、引导和培训,编发各类法律读本、公益广告(短信)、短视频,联合成员单位举办新闻发布会、消费教育普法行、消费维权知识有奖问答、“铸诚信·提信心·促消费”等系列活动。创新邀请热心消费维权事业的六安知名人士参与制作、发布六安市3·15公益宣传片,扩大社会影响,凝聚维权共识。打造宣传平台。依托“六安市消保委”微信公众号、视频号等平台,发布维权动态和消费教育类图文信息1500余条次,进一步扩大消费教育的触达率和影响力。六安市消保委微信号影响力多次进入全国城市消保组织微信公众号榜单排名前十。六安市消保委原创的《十大消费提醒》短视频在全国第一届消费者权益保护“微课”征集活动中获优秀视频奖(安徽获奖2件)。

二是聚焦热点善发声。及时预警提示。针对消费投诉热点、难点问题,联合市教体、科技、文旅等部门发布中小学生校外培训消费提示。发布开学季消费提醒,引导未成年人树立正确消费观。联合市场监管局发布6·18消费警示,提醒广大消费者防范网络消费风险。持续关注“一老一小”特殊群体消费,开展防养老诈骗宣传教育,发布“制止餐饮浪

费”“倡导节约适度包装”、反对“野蛮装修”“净化校园周边消费环境 保障青少年身心健康”“关注老人居住行”等倡议,倡导绿色、节约、平安消费。以案释法警示。近两年发布有关汽车维修服务、选购塑身内衣、购买白酒、代驾服务、空调维修、黄金消费和不合理低价旅游、“免费送”“零元购”等消费纠纷典型案例89个,践行“以案示警、以案释法”,提醒广大消费者规避消费陷阱。

四、强化保障夯基础,积极履职担当开新篇。

近年来,六安市消保委依法履职、探索求新,开展一系列具有区域特色的消费维权活动,为优化区域消费环境做出了积极努力,得到广大消费者和社会各界的肯定。这得益于,一是领导高度重视。六安市政府高度重视消保委组织建设,消保委成员单位积极支持参与。近两年来,市政府分管市长等深入市消保委开展工作调研指导,出席市消保委全体成员会议,统筹部署研究安排全市消费维权工作。市消保委独立办公开展消费维权活动,市财政每年安排20万左右专项业务经费为消保委履行公益职责提供保障,消保委办事机构设定12名事业编制(含加挂市场服务中心7名事业编制),配备工作业务用车,保障各项工作的有效开展。二是注重自身建设。六安市消保委积极主动作为,坚持有人干事,有平台机制干成事。建立上下贯通、左右联动、社会参与的维权体制机制,强化目标任务考核导向,每年组织开展培训交流、调研学习,拓宽消费维权视野,提高履职能力水平,进一步凝聚全社会合力,守正创新做好新时代消费维权工作。

(上接第42页)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18场,发放消费教育宣传手册1000余本。

四、完善消费纠纷多元化解机制,提供更加畅通有效的维权渠道

(一)认真处理投诉咨询。2022年以来全市消保委组织共受理投诉14021件,解决12534件。投诉解决率为89%。为消费者挽回经济损失约960万余元。接待消费者来访、电话咨询21085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在省消保委网站进行公示。

(二)指导行业组织消费维权工作站建设。指导家装、汽车、保险、房地产行业协会等多家维权工作站工作,与家装维权工作站联合开展“家装消费调查”,家装行业诚信承诺活动。与房地产维权工作站联合处理多起房产类消费投诉,取得良好效果。

(三)参与组建合肥市消费纠纷人民调解委员会。推动建立消费纠纷多元化解机制,由市市场监管局、市司法局、市中级人民法院、市消保委四家单位共同成立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。

芜湖市消保委：彰显消保委的凝聚力、战斗力、影响力

近年来,芜湖市消保委坚持以党的二十大和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,坚持以人民为中心的发展思想,认真履行法律赋予的公益性职责,为消费维权事业作出力所能及的贡献。

一、加强组织领导,发挥职能作用

一是顺应形势发挥作用。围绕“讲政治、强监管、促发展、保安全”工作总思路,坚持“一个大市场、两个强国、三个监管、四个安全”工作着力点,不断探索新形势下进一步做好消费者权益保护工作的措施和手段,充分发挥消保委在消费维权中的职能作用,彰显消保委的凝聚力、战斗力和影响力。

二是健全健全组织,坚持民主办会。有健全的消保委领导班子和组织机构,消保委设有主任、第一副主任及常务副主任各1人,副主任5人,常务委员19人,委员43人。消保委设立了秘书处,并配备了6名学历高、业务能力强的专业人员,建立了诸如投诉处理、消费教育、工作各项纪律等一系列管理制度,并指派内部相关部门监管落实,使消保委工作开展运行有序。为不断完善消保工作联席会议制度,2022年经市政府同意,进一步调整了市消费者权益保护工作联席会议制度,调整后的联席会议由25个成员单位组成,在消费维权工作中与消保委共同发挥消费维权作用。

三是班子政治坚定,真抓实干。市消保委在班子建设中注重加强干部队伍思想政治素质、业务素质、职业道德和党风廉政建设,班子政治坚定、能力过硬、作风优良、团结协作、密切联系群众,为民务实清廉,5年内无任何违法行为,尤以求真务实的作风赢得社会赞誉,以不拿群众一针一线展现消保委组织的良好形象。

二、畅通维权渠道,多元高效化解纠纷

一是认真及时受理处理消费纠纷。2022年至

2023年11月共接受各类消费者来访、咨询10988人次,共受理消费者投诉3252件,为消费者挽回经济损失188万元。所受理投诉均全部办结,投诉调处率达100%。

二是多元化解消费纠纷。在全省率先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250余件;在全省率先建立新时期标准化消费维权服务站,并创新工作模式,实现服务站与市监所实时联动,将纠纷及时解决在站内;建立诉调对接机制,市消保委与市中院联合制定出台了《关于推进消费者权益纠纷诉调对接工作的实施方案》并挂牌成立了“消费者权益纠纷调解工作室”“消费者权益纠纷巡回法庭”,形成化解消费纠纷的合力。

三是提升消费维权效能。坚持每日筛查重复投诉、情绪激烈投诉以及涉及食品、药械化、特种设备等消费安全的预警信息,当天转办处理,使舆情得到控制;制定了提升投诉处理效能的十条措施,使投诉按时初查率、办结率、举报按时核查率均达到100%,提升群众的满意度。

三、加强社会监督,积极履行职责

一是紧跟社会热点开展消费调查。围绕商超购物、家电维修行业投诉情况及服务满意度,针对物业服务大整治行动、社会关注度较高的家政服务业,开展了商超购物服务、家电维修服务、物业服务、家政服务满意度调查,形成调查结果并通过相关媒体公开向社会作了发布。其中,家政服务满意度调查报告受到媒体广泛关注。

二是开展商品和服务的监督检查。与中消协、省消保委联动开展“强制关注公众号”、预付式消费维权等社会监督工作,召开企业提醒约谈会及消费维权指导会,分别对教育培训、房产开发等20家与消费安全密切相关的重点单位以及与人民群众日常生活密切相关、投诉量大的35家重点企业,开展

点对点的问题通报、整改,强化对商品与服务的监督。

三是开展消费投诉信息公示。每月定期对投诉举报数据进行分析、归纳,撰写分析报告,定期在市局门户网站发布,向社会及时、准确反映消费投诉情况。向社会公示放心消费示范单位名单、无理由退货承诺单位名单,倒逼企业履行主体责任。在省消保委网站公示典型案例,使失信企业得以曝光。

四、强化消费教育宣传,营造维权环境

一是及时发布消费提示、警示。市消保委围绕民生热点与消费投诉热点,突出重要时间节点,及时发布消费警示、提示。先后发布了《购买汽车需理性,商家诚信更重要》《购买黄金珠宝饰品消费提示》等20余篇消费提示,引导消费者科学理性消费。

二是开展创新性消费教育。注重开展针对性消费教育,针对“问题”“话题”“对象”,分别开展消费教育。针对老年消费者,举办了10余期消费教育讲座,指导老年朋友防范消费陷阱。针对农村消费者,建立农村消费教育示范点,分别在无为市象山村以及湾沚区桃园村设立农村消费教育示范点,以点带面促进更多的乡村重视消费教育。

三是加强新闻宣传。与芜湖主流媒体《芜湖日报》《大江晚报》长期合作,建立红盾消费维权专栏,每年发布消费维权信息不少于12期。每年均围绕消费维权年主题开展15项内容丰富、形式多样的纪念活动,走进媒体的《热点关注》《公民与法》《城市对话》等栏目,与消费者进行维权互动;依托芜湖主流新闻媒体“生活频道”“今日芜湖”视频号、抖音号开展“避雷区、增消费,消保委教您‘识假辨劣’直播活动”,得到5万多名观众的欢迎与好评等等。

五、多点发力促消费,提振消费信心

一是积极开展放心消费创建工作。已发展创建参创户3876户,认定县级放心消费示范单位1656户、市级放心消费示范单位201户、省级放心消费示范单位25户,放心消费创建工作的开展优化了消费环境,促进了消费增长。

二是积极开展芜湖首届特色伴手礼评测工作。为促进消费增长,开展了伴手礼评测活动,经申报、初审、初评、网络投票等环节,已从收到的62家企

业79件商品中优选出30款产品进入终评,终评会也即将举行。

三是联动开展皖美消费新场景评选活动。为不断催生新的消费热点,促进我市消费潜力加快释放,与市发改委、文旅、商务等部门联动开展了新场景推荐活动,经申报、审核,共推荐了33个新场景单位参评,方特、古城等11个新场景入选皖美消费新场景百强。

六、勇于开拓创新,树立良好社会形象

一是凝聚社会各方力量强化监督,增强社会公信力。针对建材市场问题多发、侵害消费者合法权益问题,联合市场监管局、市住宅室内装饰行业协会开展“建材市场消费环境大巡检”,并对巡检问题及时总结,加强教育督促整改,得到群众的一致好评。为整治不公平不公正的格式条款,从与人民群众紧密相关的健身、婚庆、摄影、商超入手,发动消费维权志愿者收集了10大类合同41条不公平条款,委托律师、专家进行分析,通过主流媒体向全社会公开点评、披露,并联合市场监管部门依法整治,取得了良好社会效果。

二是凝聚社会力量创新开展消费宣传,增强社会影响力。为使消费者能通过寓教于乐的方式更好地接受消费教育,我们结合当下热点,制作了《以房养老是骗局》《神医专家不可信》《“定金”与“订金”的区别,你明白吗》《“黑家电维修”你遭遇过吗》《关注农村食品安全》《杜绝餐饮浪费从我做起》等14个消费教育宣传小视频,联合乡镇、街道、企业在全市轻轨、楼宇电梯、农村、社区、商圈、企业播放,得到群众的喜爱,有力地增强了社会影响力。

三是凝聚社会力量提升城市消费满意度,树立良好社会形象。消保委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社会各界参加的提升消费者满意度座谈会,引导社会各界共同致力于提升消费者满意度;向全市发布“致芜湖市消费者的一封信”,引导消费者共同维护消费环境;制作电子海报与倡议书,在全市主流媒体广泛宣传,动员全社会各行业企业响应中消协“优化消费体验、共促消费公平”活动,在全社会营造提升城市消费者满意度的浓厚氛围,促进消费增长。

宿松县消保委：着力破解基层消保委发展难题

近年来,宿松县消保委克服制约基层组织发展的不利因素,积极主动作为,争取党委政府支持,实现了有机构、有人员、有经费、有办公房和车辆,呈现出勃勃生机,各项业务工作取得长足进步。

一、努力实现“五有”

1.有机构。2019年5月,经宿松县人民政府松政秘[2019]51号文件批准,县消保委由31个成员单位联合组成,召开了第一届全委会,会议选举产生了以人大常委会副主任为主任新组织架构。宿松县消保委日常办事机构为消保委秘书处,独立法人事业单位,接受全委会和主任委员会的领导。根据县松政办秘[2020]85号《关于印发宿松县消保委所属机构建设实施意见的通知》要求,县12315投诉举报中心隶属于县消保委,与县消保委秘书处合署办公,两块牌子一套人马,承担全县的消费维权工作。消保委秘书处设14个消费维权投诉站,各投诉站派一名工作人员承接和处理辖区内消费维权工作。

2.有人员。宿松县消保委秘书处全财供事业编制人员4人,经积极争取,获得政府购买服务人员15人,在各自岗位上从事消费维权工作,履行职能基本覆盖了全县各个乡镇。

3.有经费。县消保委多措并举争取县政府和县财政的大力支持,在县财政相当困难的情况下,每年财政纳入预算供给消保委秘书处办公经费及购买服务人员工资108万元,秘书处有独立的财务,有力的保障了消保委秘书处工作正常运转。

4.有办公场所和车辆。经过多方努力,今年为消保委秘书处解决6间两层(330平米)左右的独立办公用房,改善了消保委秘书处的办公环境。为高效处理消费纠纷,今年购买了一辆投诉处理车辆,城区消费投诉一般半小时能赶到现场。

5.有制度。县消保委秘书处、12315投诉举报中心及各投诉站都设有岗位责任制度、值守制度、保密制度、公示等6项制度,工作按规矩制度办。县消保委秘书处还成立了工会,保障职工的合法权益。

二、展现积极作为

1.妥善化解消费纠纷。2022年以来,县消保委共接待消费者来电来访6102人次,受理消费者投诉2812件,为消费者挽回经济损失207万多元。例如:打印机和预付的调解为消费者挽回损失3.6万元,装修纠纷消保委经过调解赔偿消费者8.5万元。

2.3·15活动凝聚各方力量。每年组织成员单位召开专题会议,安排315纪念活动,召开新闻发布会,开展联合检查。组织相关单位开展五进活动,对农村、学校、养老院开展老年教育活动。组织成员单位在园林广场开展315宣传纪念活动,发放宣传资料、现场受理投诉举报、开展名优商品展示、邀请县分管领导为政府质量奖企业颁奖等。组织公安、城管、市监等单位开展假冒伪劣商品销毁活动,邀请融媒体全程公开曝光以此震慑那些不良商家的违法行为。

3.宣传引导遍及城乡。消保委秘书处为了加强宣传,消保委秘书处指导基础投诉站经常开展一系列宣传活动,提高农民消费者维权意识和能力。县消保委开通了官方抖音账号,在网站和抖音平台

不定期的发布工作动态,消费警示、网络诈骗、农村净水机销售、小份菜推广等等,起到了宣传成本小,普及面高的效果。

4.社会监督精准有效。今年消保委约谈了4家投诉较多的企业,如:红娘帮、刘氏蜂蜂蜜、中公教育、净水机销售等,并提出了整改意见。参加出租车听证会2次,研究预付卡消费专题会两次,代表宿松80多万消费者提出意见和建议,成功化解了3次群体上访事件。按照中消协和省消保委工作要求,联合县教育局、县市监局等部门开展了为期一个月的校外培训的执法检查,进一步规范教培市场。

下一步,宿松县消保委将在中消协、省、市消保委和县委县政府及各成员单位的关心和支持下,按照中消协和省消保委的工作部署,总结经验,奋力开拓,努力谱写基层消保委依法履职新篇章,为地方经济社会发展做出新贡献。

许飞：基层消费维权的“老黄牛”

许飞，男，1982年参加工作，中共党员，1989年进入五河县工商局，2008年起在县局公平交易局从事投诉举报处置工作，2011年至今，先后任五河县工商行政管理局消协秘书长、五河县消保委秘书长。

作为维权人，许飞以保护消费者合法权益为己任，认真履职、勇于担当、廉洁从政、甘于奉献，在工作中既保护消费者合法权益又维护经营者正当利益，得到省、市消保委和县委、县政府的充分肯定。五河县消保委维权工作连续五年在蚌埠市年度考核中名列第一；许飞连续五年被市消保委评为消保维权先进个人；2021-2022年在五河县年终绩效考核中被确定为优秀等次；2020年，许飞作为蚌埠市场监管系统代表，被推荐参评全国市场监督管理先进个人；2021年，许飞被评为全省消保维权年度人物，当年3月15日，《蚌埠日报》以“我们辛苦点，能换来消费环境优化”为题专版介绍许飞消费维权事迹，反响强烈。

一、政治素质过硬。许飞始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，忠于党、忠于祖国、忠于人民。

二、工作作风优良。许飞热爱本职工作，具有极强的事业心、责任感和良好的职业道德，面对侵害消费者合法权益的行为能够挺身而出、敢于碰硬、担当作为。

他在工作以实事为依据、以法律为准绳，公平、公正、公开、合理地解决纠纷，做到“受理投诉快，调解查处快，信息反馈快”，努力树立良好的服务执法形象。

三、工作业绩突出。近三年，共收到消费者感谢和表扬电话200多次；受理消费者来电来信5232



许飞(右一)组织调解

人次，其中咨询2324人次、投诉举报2908起(投诉2099起，举报809起)，共办结2903起，办结率99.82%；调解各类消费纠纷争议金额246.84万元，为消费者挽回经济损失201.89万元；在省、市、县各类媒体发布消保维权类文章103篇，近三年来在《安徽日报》《安徽消费者报》等报刊每年一次公布的安徽省消费维权十大典型案例中，五河县消保委均有起典型案例入围，对引导消费者依法维权起到了较好的教育引导作用。

四、为人清正廉洁。许飞同志严格遵守国家法律、法规和消保委组织规定，为人正派，品德优良，保持政治本色，自从参加工作以来无违法、违纪行为。由于工作性质的关系，很多消费者在自身合法权益受到维护后，为表示感谢，提出要赠送锦旗和牌匾，均被他一一谢绝。他坚持送礼不要、请吃不到。一些亲朋好友发生了侵害消费者权益的事情，找到许飞，想通过关系不赔偿或少赔偿。对此，他反复说明情况，晓之以理、动之以情，严格依法按章办事，切实维护消费者的合法权益，从不利用工作之便徇私情，深受消费者好评。

束颀：不断提升自我 坚守为民初心

自2010年进入淮南市消费者权益保护委员会秘书处工作以来，束颀始终将维护消费者合法权益，服务市场经济秩序建设作为工作宗旨，不断提升个人政治思想素质和业务水平，在工作中收获了愈发扎实的法律功底和愈发坚定的为民初心，获得了领导、同事和消费者的肯定。

一、努力提升思想政治素质，牢固树立以人民为中心发展思想。束颀始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，忠于党、忠于祖国、忠于人民。将消费维权事业与思想政治工作相结合，在工作中体现为了群众，服务群众的理念。始终热情严谨的处理消费者投诉，坚持首问责任和诉后回访，以耐心细致的服务获得消费者的认可，多次获消费者赠送锦旗。作为市市场监管局妇女微家的成员，束颀更加关注女性消费者、弱势消费者投诉。近两年在老年女性装修纠纷，低保残疾女性退澡票，单亲妈妈教培退费等多起消费投诉中穷尽办法维护女性消费者合法权益。与消费者成为朋友，不仅在处理纠纷上为她们排忧解难，也成为她们生活中的倾听者。

二是保持良好工作作风，提升个人素质勇于承担责任。在工作中束颀乐于接受挑战，不断提升业务素质。为了更好的开展秘书处的人事、财务管理工作，束颀加强人力资源管理方面的学习，于2019年通过了中级经济师人力资源管理中级职称考试。公益诉讼是淮南市消保委的一个亮点工作，我在工作中做好协调沟通，摸索消费矛盾纠纷多元化解的新方式。为了弥补自身法律知识的不足，更好的开展公益诉讼工作，积极学习法律知识，2023年9月已通过国家统一法律职业资格考试客观部分。

三、发挥组织联络作用，为构建消保委大平台添砖加瓦。

从原市消协理事会到如今的消保委全委会，消

费维权工作的每一步成功都离不开省消保委的指导、市委市政府的领导和全市各成员单位、行业协会、企业、消费者、媒体、志愿者的鼎力支持。为了更好的发挥消保委大平台的协作配合功能，在日常工作中束颀

加强与各成员单位、专家志愿者、新闻媒体的联系，邀请他们参与到消保委的工作中来，也积极配合其他部门的工作，促进跨部门交流配合，通过消保委大平台化解矛盾纠纷，净化消费市场，提升消保委全委会的凝聚力和战斗力。积极与省消保委、市检察院、市中院加强沟通做好配合，做好公益诉讼起诉与宣传工作。

四、反映社情民意，做好其他社会服务工作。作为九三学社社员和区政协委员，束颀积极通过政治协商的方式向政协反映消费维权领域群众反映强烈的热点问题，如预付式消费、路边停车位管理等。通过九三界别向省人大、省政协提交议案、提案，反映免缴公益诉讼诉讼费的问题。在工作之外，热心参加社会服务，在服务中为消费者解决纠纷，普及消费维权知识。获评“淮南市红十字会2020-2022年度优秀志愿者”。

十三载扎根消费维权事业，十三载见证消保委蜕变成长。在这个过程中，束颀始终坚持严于律己，坚守法律底线，保持作风清廉，保证头脑清醒。在这个过程中我也不断成长，不断收获，不断总结经验，不断积极探索，勇于担当，敢于争先，不断开拓创新，坚持服务群众，更好为消费维权事业而奋斗！



束颀(左一)获消费者赠锦旗

汪晓冬：创新消费维权模式 做实做细消费维权工作

自 2017 年从事消费维权工作以来，汪晓冬认真履职，积极化解消费纠纷，在工作中不断创新消费维权模式，把消费维权工作做实做细做扎实，为营造放心安全的消费环境添砖加瓦，得到了上级和多方好评。

一、筑牢学习意识，全面提升自身综合素质

一是积极投入政治教育中，深入学习党的二十大精神思想和科学内涵，坚定信心，锐意进取，主动识变、应变、求变，不断创新工作思路，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践。

二是强化理论和业务学习，不断学习和消费维权相关的法律法规，增强对法律法规的理解和应用，探索出更多的消费维权方法。

二、深化服务意识，全心全意维护消费者权益

一是严格按照要求对来信来访和投诉电话认真接待、翔实记录、及时处理，做到投诉、咨询件件有记录，事事有答复。2023 年，接收消费咨询 255 件，受理消费者投诉 82 件，咨询 39 人次，组织消费纠纷人民调解 5 起，约谈企业 10 家。

二是受理投诉工作切实做到制度化、规范化，定期查看消费投诉咨询、处理情况。对消费者投诉不推诿，在消费纠纷处理过程中坚持实事求是、迎难而上，在处理马鞍山市城市绿洲预付卡退费纠纷时，多次协调各个部门会商解决，同时反复和消费者代表沟通，最终达成较好的处置方案，此案例获评马鞍山市 2022 年度十大法治事件。

三是在依法办事的同时，做到情理兼顾，倡导以和为贵的传统理念，通过消费调解消除矛盾、化干戈为玉帛，在调解某教育培训退费纠纷时，积极与退费学员及其家属沟通，安抚情绪，努力预防上访事件发生。

三、强化教育引导，深入开展消费教育活动

一是围绕消费教育宣传主题，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，现场接受群众咨询投诉，向广大群众普及消费者法律知识和消费技巧。

二是参与媒体的消费者权益类节目制作，发布与消费者权益相关的资讯，今年以来，发布典型案例 12 篇，发布消费警示提示 10 篇，对接市广电台拍摄 5 期公益展播节目，上线媒体宣传栏目 3 次，同时借助社交平台积极引导公众讨论热点问题。

三是积极参与政府制定相关政策的建议，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。加强与市中级法院、市检察院沟通协作，探索建立消费民事公益诉讼相关工作制度。



董丽丽：专研投诉技巧，化解消费纠纷

董丽丽同志，现任泾县消保委秘书处办公室主任。她专研投诉技巧，化解消费纠纷，积极维护消费者合法权益，得到了领导和消费者的充分肯定。2020 年、2021 年连续两年获泾县行政执法办案能手荣誉称号。她所负责的投诉举报和消费维权工作，分别获得 2022 年度宣城市 12315 效能评估评价工作优秀单位和消费维权先进单位荣誉称号。

精益求精，潜心钻研消费维权政策法规。为了做好消费维权工作，她刻苦钻研业务，她的办公桌上始终放着几本消费维权专业书籍，她有空就翻一



翻，掌握维权工作相关法律法规和常识，熟知最新颁发的法律法规，并主动向同事们请教经验。她有一本台账，将每一件投诉从收到处理结束都记录

清楚,并总结反省哪点没有处理好,下次如何做才能更好的解决纠纷。通过理论联系实际,现在她已经非常熟练地掌握维权工作涉及的法律、规章和特殊情况处理规定,能够游刃有余的处理各种投诉,成为了消费维权工作的行家里手。

尽职尽责,依法维护消费者合法权益。坚持“以民为主与民为善,依法处理投诉案件”的原则,用自己的实际行动诠释着“群众利益无小事”。2022年9月她接到消费者吴女士投诉,某儿童游乐园将于10月份停业,要求消费者停业前将充值卡内的余额消费完。考虑办卡人数多,有可能引发集体投诉或上访,本着特事特办的原则,她立刻联系消保分会同志揽下调处工作,组织投诉、被投诉方进行多轮次的调解,最终为30多名消费者挽回经济损失4万余元。泾县是旅游强县,特别是节假日,涉旅消费投诉多。为了给游客带来更好的旅游体验,她针对涉旅的投诉举报,尽量当天解决。2023年4月外地游客在景区花费2万多元购买了石斛,回去后感觉比市场价格高,抱着试试看的心里,拨打了12315。她接到电话后立即联系消保分会和商家进行电话协商调解,当天解决问题,为消费者挽回经济损失18500元。仅今年,她所负责受理的各类消费咨询、投诉、举报1800余件,为消费者挽回经济损失30余万元,有效投诉办结率、服务过程满意率、处理结果满意率均达100%。

畅通消费维权渠道,营造良好消费环境。她积极探索消费纠纷多元化解机制,在全县建立了34

家消费维权服务站,发展ODR企业29家,不断前移消费维权服务渠道关口,从源头化解消费矛盾纠纷;发展线下无理由退货单位181家;省级放心消费示范单位3家,市级7家,县级61家;积极鼓励企业参与第十二届诚信企业申报工作,6家企业成功获得宣城市第十二届诚信企业认定;深入挖掘,指导企业参与消费体验馆遴选活动,2家企业成功入选省市消费体验馆;为提升“泾县品牌”,更好地宣传泾县,她积极组织企业参加省市级伴手礼活动,2家企业产品获长三角伴手礼称号,8家企业产品荣获省市级伴手礼产品称号,并在全省率先组织开展县级层面的伴手礼活动,引导企业参加首届“长三角特色伴手礼”巡礼活动;为提升泾县消费市场的知名度,积极指导企业打造消费新场景,1家企业成功入选安徽省“皖美消费新场景”。这些活动的开展为消费者营造了放心的消费环境,进一步提振消费信心。

注重宣传教育,提高消费者的自我保护意识和能力。为了使广大消费者拿起法律武器保护自己的合法权益,她利用“3.15”国际消费者权益日、受理消费者投诉、新闻媒体、送法到户、发放宣传单等多种方式对消费者进行消费者宣传与教育,收到了较好的社会效果。同时,她利用消保委联席会议加强与各成员单位沟通与联系,对于一些疑难工单,联合相关部门到现场进行调度,切实维护消费者合法权益工作,使我县的依法维权工作做到各尽其职,协调联动。

焦晟:消费维权无小事 时时心系消费者

焦晟同志自1988年8月参加工作以来,在长达30多年的基层消费维权工作中,心思向维权聚焦,工作向维权用力,以党的事业和以消费者为本的理念,立足本职工作,始终保护消费者合法权益为宗旨,恪守“事无大小,有诉必理,人无亲疏,有求必应”的工作准则,始终秉持消费者第一理念,成就了一个个温暖消费者的动人故事,谱写了一曲曲“痴情维权,不负韶华”的乐章。

不辱使命 秉持原则为消费者排忧解难

在消费维权工作实践中,他受理投诉举报做到“四个一样”,即:生人熟人一个样、大人小孩一个样、大件小件一个样、区内区外一个样,同时做到耐

心、细心、周到、热情、合理地解决纠纷。

近三年来,全区消保委组织共接受消费者咨询4000余人次,投诉电话769人(次),接待来访群众426人(次),调处投诉举报近2000余件,现场调解200余次,消费者满意率达99%,为消费者挽回经济损失近260余万元,投诉解决率达到98%以上。每年由他撰写的消费维权典型案例都有入选全市典型案例,其中



洗衣机水管爆裂淹新房维权案例入选 2020 年安徽省市场监管部门十大消费维权调解典型案例。

牢记群众 赤诚之心为群体消费纠纷解忧

面对群体消费纠纷投诉呈逐年上升趋势,他牢固树立群众利益无小事,时时心系消费者服务理念,处理群体纠纷要本着对负责的态度,积极主动,方法得当。

2020 年 9 月上旬和 10 月下旬,在连续接到胥坝乡和西联镇的部分村民集体消费投诉称,有人向老年人推销净水器,可能涉及诈骗,涉及村民 43 户,涉及消费纠纷争议金额超过 8 万元。经指派辖区市场监管所执法人员进行现场调查核实并经调解,净水器推销活动负责人对涉及的 43 户村民进行退货退款处理。像这样的群体消费纠纷,该区消保委先后调处了近 10 起,及时化解了一系列可能

影响社会稳定的隐患,为消费者及时挽回经济损失,受到消费者称赞和表扬。

敢于创新 示范引领为社会创建放心消费环境

全区放心消费创建工作坚持“亮品牌、提品质、守信用”创建导向,形成全社会共建共治共享局面。三年来,全区已培育省级放心消费示范单位 1 家,市级放心消费示范单位 19 家,区级放心消费示范单位 126 家,参创市场主体近 800 家。协助申报建立全市首个“老年消费教育示范点”并被授牌;成功推报具有铜陵地域特色两家企业三款农产品入选第二届、第三届“安徽特色伴手礼”和 2021 年长三角特色伴手礼;组织一企业申报成为全市首家加入“长三角地区异地异店线下退换货”承诺联盟的企业并被授牌。通过放心消费创建活动,充分发挥行业示范引领作用,积极推动行业自律制度全面落实。

余本成:消费维权解民忧 春风化雨正当时

虽无惊天动地的壮举和耀眼的光环,但他“舍小家、顾大家”,在平凡的岗位上书写着不平凡的业绩,在消费维权的征途中护佑着点滴民生。2019 年、2021 年、2022 年,三次获得系统“优秀共产党员”“优秀党务工作者”称号。2021 年获得安徽省“最美消费维权人物”提名奖。他就是池州市贵池区消保委秘书长余本成同志。

为民维权解难事 真心真意暖人心

消费维权工作在很多人看来是一个既不得名也不能得利的苦差事,但是在他眼里,这个苦差事让消费者的利益得到了保障,让自己的内心满足且安宁。担任消保委秘书长七年来,他始终热情周到,笑脸相迎,耐心接待。无论是小到几元钱的纠纷,还是大到上万元的投诉,他都一视同仁,认真对待,专心处理,用自己的实际行动践行一位消费维权工作者的职责。如,2019 年 10 月,有一群老年消费者情绪激动地来投诉,称在某保健品公司虚假宣传的诱导下购买了大量的保健品。他一边安抚老年人的情绪,一边安排工作人员认真记录。随后,他多次带领执法人员前往事发现场检查,但均未发现有价值线索。为掌握到第一手关键证据,他找到了一位退休老干部,携带暗访设备到现场听课。掌握这关键证据后,他约谈了企业负责人,最终同意退款退货。当一位癌症患者收到 32650 元退款后,激动的紧紧握



着他的手说“这可是我的救命钱啊! 谢谢你救了我一条命!”,此次事件涉及 40 余名老年人,总退款金额达 50 余万元。调解工作结束后,他随即将线索移交至执法机构依法立案查处。

锐意进取勇担当,用心当好守护员

消费者权益保护工作,涉及法律法规多,新情况新问题多,他坚持边工作边学习,不断提高自己对新情况新问题的处理能力。同时,他积极探索消费纠纷多元化解机制,在全区建立了 209 家消费维权服务站,发展 ODR 企业 35 家,创建完成区级放心消费示范单位 217 家、省市级放心消费示范单位 25 家,实现全区消费环境质的提升。多年来,他带

领团队共受理消费者投诉举报 2000 余件,指导处理消费者投诉举报 30000 余件,为消费者挽回经济损失 2000 余万元。其中处理群体性、疑难复杂投诉 10 余件。主持调解的《牙齿美容纠纷案》入选 2022 年全省市场监管系统十大消费维权典型案例。指导拍摄的《拦截不速之客》微视频获安徽市场监管系统首届消费维权微视频大赛三等奖。远程视频调解工作在全省远程视频调解工作现场会上做经验交流发言。在各类媒体发布消费警示、消费维权工作稿件上百条(篇),编印《消费维权简报》、消费维权

宣传资料 2 万余份。为有效化解矛盾纠纷,促进社会和谐稳定作出了积极努力。

消费维权涉及千家万户,与百姓生活息息相关,我们的职责和使命就是通过维权热线这座‘连心桥’走进群众心里,解决民难民盼”。这是余本成在处理消费纠纷工作中常说的。现如今,他正带领着一班人坚持以“热心、耐心、细心、诚心、公心”“五心”服务为总基调,锐意进取,踏浪前行,奋力书写新时代消费维权工作新篇章!

朱友丽:六尺佳话韵消保 巾帼维权绽芳华

朱友丽同志自 2010 年在消费维权岗位工作,2022 年担任桐城市消保委秘书长,在省、市消保委的关心指导下,始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚定理想信念。时刻以共产党员的标准严格要求自己,为人清正廉洁,品德优良,保持政治本色,多次被评为“先进个人”。她在平凡的工作岗位上以饱满的热情为群众服务,维护广大消费者的合法权益;她深度挖掘桐城“六尺巷文化”,创新设立“永红暖心工作室”,着力打造消费维权“桐城品牌”。

一、高效服务,提升消费维权满意度

她是默默奉献的“娘家人”。坚持做好五个服务:一是靠前服务,坚持坐班接待制度,做到咨询服务“一口清”,受理承办“一手清”;二是主动服务,建立会商研判制度,对纠纷进行梳理分析,提前干预消除矛盾。截至目前,通过提前介入,消除消费纠纷隐患 60 余起;三是精准服务,站在群众的立场理解群众诉求,以“走心”调解彰显法律“温情”;四是高效服务,实行快速反馈制度,快分流、快回应、快办理;五是跟进服务,及时回访当事人,听取群众心声。本年度截至目前,累计回访消费者 300 余人次,收集群众意见和建议 70 余条。她自入职以来和消保委其他同志一道共接待消费者来访咨询 9000 余人次,受理消费者投诉 3500 余件,为消费者挽回经济损失 400 余万元。桐城市消保委成了市民心目中的一张名片,被誉为“消费者的热心娘家”。

二、打造品牌,开拓消费维权新思维

她是创新进取的“拓荒人”。她热倡导“六尺

巷文化”,创新设立“永红暖心工作室”,聘请 11 名消费维权志愿者。百年老巷的“和”文化浸润影响着周边群众。她将“和为贵”理念贯穿于消费纠纷调处全过程,善于运用“新时代六尺巷工作法”,为新时代“六尺巷经验”创建发展课题研究提供了丰富详实的资料。以此为题材的微视频《小调解、大和谐》获评国家市场监督管理总局首届消费者权益保护最佳视频。她善于汲取省级非物质文化遗产“裁襟励子”典故中智慧和力量,聘请非物质文化遗产传承人江觉迟为诚信文化微讲师,开设诚信课堂。一年来,组织参观“裁襟励子”非遗馆、消费体验 12 次,开展诚信讲座、诚信教育主题实践活动 9 次。

三、主动沟通,携手消费维权社会共治

她是求真务实的“干事人”。为了做好新形势下的维权工作,她积极争取局领导的支持,大型活动邀请市领导参与并指导,消保委组织的历次活动,市领导都能亲临现场并发表重要讲话,较好地推动了全市维权事业的发展。她注重组织协调各方力量,充分发挥成员单位广泛性和权威性优势。针对棘手的教育培训、购房纠纷等投诉,她多次会同教育部门、住建部门开展约谈和联合调解。同时加强与公检法司、行政部门、行业协会的沟通联络,提高消费维权社会共治水平。



周丽萍：始终把群众利益放在第一位

周丽萍从事消费者权益保护工作十余年，始终坚持思想政治与党保持一致，树立终身学习的观念，自觉做到勤学多想。做到自觉强化“四个意识”、坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。主动加强学习，尤其是《消费者权益保护法》等法律法规的学习。始终把群众利益放在第一位，牢记全心全意为人民服务的宗旨，忠于职守、兢兢业业，全力维护消费者的合法权益。

一、兢兢业业抓业务，为企业优环境

结合 3·15 消费者权益日活动、放心消费示范单位大走访以及区局开展的“质量体检进企业”活动，联合相关业务股室、辖区所等上门科学指导企业正确对待消费投诉举报，积极开展放心消费创建工作，督促企业自觉履行社会责任，切实保证商品和服务质量，推动企业健康发展，并出具相应的《体检报告》，制定行之有效的整改方案。截止目前，发展在线消费纠纷解决(ODR)企业 17 家，建立 12315 消费维权服务站 81 个。3 家企业申报的 4 款产品成功入选安徽特色伴手礼，其中 1 家企业成功入选在上海举办的长三角特色伴手礼展示会。黄山猴坑茶业公司消费体验馆成功入选“安徽省消费体验馆”。

二、有效维护消费者权益，为民办实事

1、“实打实”提质，强化数据分析研判应用。建立消费预警处置机制，制定发布《消费者投诉举报工作制度》和《关于进一步规范黄山区市场监督管理局消费者投诉举报工作的通知》，每月制作《投诉举报工作信息交流》，动态分析投诉举报大数据，对苗头性问题防微杜渐，为源头治理、日常监管和执法办案提供靶向参考。筛查重复投诉、情绪激烈投诉以及涉及食品、药械化、产品质量等消费安全方面的预警信息，督促各市场监督管理所有效控制消费投诉舆情，保障群众消费安全。自 2020 年以来，共发布《工作信息交流》48 期，该项工作也得到市局、区政府主要领导的充分肯定。



周丽萍(左3)开展普法宣传

2、“心贴心”调解，提高消费投诉调解成功率。2020 年至今，共受理消费者投诉举报 3537 件，挽回经济损失 127 万元。投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率等均达到 100%，投诉调解成功率 67.44%。我参与及直接处理的多起投诉案件均达成和解，获得了消费者的好评。如 2021 年 7 月处理的一起化妆品消费维权的投诉，因投诉人手中证据不足，没有保留当时使用的护肤产品以作物证，且事情始于一两年前，该店内目前已无该产品。多次在投诉人与商家之间进行调解。最终，商家同意退还投诉人消费的化妆品款项八千余元，并补偿投诉人两万三千元，共计三万余元。

3、“点对点”培训，营造消费维权良好氛围。深入推进消费教育引导，针对不同消费群体、结合节日、茶季等制定培训计划，进企业、进社区、进学校、进乡村等。推进涉老消费教育工作，开展涉老消费教育“三进+”活动，分别在 5 个社区建立“老年消费教育工作站”，自活动开展以来，结合商超“会员日”、“食品宣传周”、“农村特色的文旅节”、进涉老就餐点等活动开展宣传教育宣传活动 20 余次，印制宣传手册 4000 份，海报 500 份，展版 5 块。结合典型案例在社区、乡镇等开展了对老年消费者的集中授课 10 余次。

“激发消费活力 乐享皖美生活”倡议书

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，人民幸福安康是推动高质量发展的最终目的。释放消费潜能，激发消费活力，助力我省经济社会高质量发展，让消费者乐享高品质皖美消费，是新时代赋予的崇高职责和使命。在2024年3·15国际消费者权益日到来之际，安徽省消费者权益保护委员希望广大生产经营者不断提升产品质量和服务水平，持续优化消费体验，以高质量供给满足消费者日益升级的美好生活需求，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。为此，发出如下倡议：

一、诚信经营、公平竞争。加强自身诚信建设，不损害消费者利益；不以不正当经营手段破坏市场秩序。

二、遵循自愿、维护公平。与消费者交易做到自愿、平等、公平、守信，坚持科技向善，对待消费者一视同仁，保障消费者享有平等的消费权利。

三、尊重人格、保护隐私。合理合规合法采集使用消费者个人信息，建立严格信息管理制度，切实保护消费者隐私权利。

四、质量可靠、使用安全。提供的商品和服务质量合格，满足功能用途，最大限度降低使用风险。

五、信息真实、充分提示。提供的商品和服务信息客观、真实、全面，符合实际，不隐瞒、不夸大。重要信息充分告知消费者。

六、标价清晰、规范促销。合理定价，明码实价，不搞虚假促销，保障供应、不囤积居奇、哄抬价格。

七、提升服务、售后快捷。不断提升服务水平，提供高质量售后服务，及时处理消费者合理诉求，主动和解消费纠纷。

八、绿色环保、永续发展。生产经营符合环境保护原则，不以破坏社会和自然环境为代价谋求利益，促进消费供给与需求高水平对接。

安徽省消费者权益保护委员会

2024年3月15日



安徽消保委公众号



安徽消保委微网站