



安徽消费者

1

第1期 总第113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

2025.3.15

3·15专辑



安徽省消费者权益保护委员会

2025.1

“共筑满意消费 乐享皖美生活” 3·15 系列活动启动

3月15日上午，安徽省暨合肥市2025年“共筑满意消费 乐享皖美生活”3·15系列活动启动仪式在合肥市举行。副省长李中出席活动并现场查看消费者权益保护情况。省政府副秘书长常业军出席，省市场监管局副局长程胤致辞，省市场监管局一级巡视员杨焱主持启动式。

活动公布了“2024 安徽消费维权人物事迹推广活动”入选消费维权人物名单，并向“安徽消费体验馆”代表授牌。省消保委发布“诚信守法 绿色低碳 共筑满意消费”倡议书，行业组织、经营者、消费者代表积极响应。省市44家单位设立咨询服务台，现场为群众提供消费维权服务。163家名优企业设置展销台，受到广大消费者欢迎。

出席启动仪式的省市有关负责同志还有：省高级人民法院副院长高锐，省人民检察院检委会专职委员李令新，省工业和信息化厅二级巡视员查汉斌，省商务厅二级巡视员王首强，省市场监管局党组成员、省药监局局长马旭升，安徽金融监管局副局长赵越，安徽证监局副局长柳艺，省总工会二级巡视员张耀付，省残联副理事长纪德昌，合肥市政府副市长、蜀山区委书记王海霞。

中国消费者协会确定2025年消费维权年主题为“共筑满意消费”。今年3·15期间，我省通过开展系列活动，着力引导经营者提升商品服务质量，倡导消费者依法维权，推动建设更加诚信、公平、便捷的消费环境，增强人民群众在消费生活中的获得感、幸福感、安全感。



省消保委成员单位负责同志向第二届“安徽消费体验馆”代表授牌



行业组织、经营者、消费者代表作响应倡议发言



活动现场

共筑满意消费

为全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会及中央经济工作会议精神,认真落实党中央、国务院决策部署,切实保护消费者合法权益,营造良好消费环境,将实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益作为消费维权工作的出发点和落脚点,中国消费者协会确定2025年全国消协组织消费维权年主题为“共筑满意消费”。其涵义是:消协组织要以提升消费体验为目标,强化消费维权,助力消费政策,传播消费知识,有力有效履行保护消费者合法权益法定职责,切实肩负起消费维权枢纽责任,推动提升消费维权社会共治水平,为全方位提振消费、促进高质量发展提供强劲动力。

一是促进高品质消费,让消费者消费内容更满意。党的二十届三中全会提出,“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。党的二十大报告指出,“让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民”。在数字经济和实体经济深度融合的背景下,新质生产力引导消费新变化,广大消费者对与高质量发展同频共振的高品质消费有着更多期待。消协组织要认真落实“民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之”的要求,积极听取消费者诉求,加强专题研究和消费指导,帮助消费者树立科学理性消费观念,掌握相关消费知识。同时,以需求牵引供给,主动向经营者反映消费者意愿,通过倡议引导和强化监督,推动经营者积极回应消费者诉求,主动增强供给与需求的适配性、平衡性,以科技创新引领新质生产力发展,不断实现产品和服务质量的提质升级,通过新技术新产品新场景的大规模应用,满足新时代消费者多元化、多样化、个性化的高品质消费需求,为大力提振消费提供内生动力。

二是促进高质量维权,让消费者消费过程更满意。保护消费者合法权益是《消费者权益保护法》赋予消协组织的法定职责,也是让消费者没有后顾之忧敢消费的基本前提。当前,消费形势新变化带来新问题,新时代赋予消协组织新职责。要妥善应对消费维权新趋势新挑战,必须夯实维权基础,紧抓关键环节,明确工作重点,促进高质量维权。《消费者权益保护法实施条例》对消费者协会履职要求进行细化,明确提出各级人民政府应当加强消费者协会组织建设。消协组织要积极推动建立健全基层消协组织,抓紧抓好组织机构建设,加强统筹协调,形成消协组织全国一盘棋、上下“一张网”,保障消协维权网络力量均衡、全面覆盖、不留死角,不断提升消协组织参与新时代社会治理的能力水平。要着力打造更优纠纷解决渠道,推广扩大信息化数字化“全国消协智慧315”平台运用,搭建多元维权平台,缩短维权时间,完善维权机制,实现投诉便利化、信息透明化、处置快速化,确保消费者投诉有门、处置高效,维权无忧、敢于消费。

三是促进高水平共治,让消费者消费环境更满意。“十四五”规划提出,“全面促进消费”,“改善消费环境”。党的二十大报告要求,“健全共建共治共享的社会治理制度,提升社会治理效能”。新时代新征程,消协组织要充分发挥消费维权协同共治平台作用,扛起消费维权枢纽责任,推动形成立法保障、司法保护、政府监管、行业自律、企业守法、消费者参与、社会组织协作、研究机构支持、舆论监督相结合的高水平消费维权共建共治共享新格局。通过促进参与各方的有效沟通、协调配合,打好“组合拳”,增强消费者权益保护合力,提高消费维权社会共治整体效能。有效解决制约居民消费潜力释放的堵点痛点,促进形成更加公平、更有活力的市场环境,着力营造安全放心、优质满意的消费环境,切实提高人民群众的消费意愿和消费信心,保障消费在安全轨道上迈向高质量发展,为实现“十五五”良好开局打牢基础。

(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

编 委 会 主 任 周玉战

编 委 会 副 主 任 李 明

编 委 周玉战 李 明 张路明 刘 勖 周 鹏
孙 初 丁 云 孙学明 肖玉娜 余 兵
吕永远 徐 冰 黄华纯 梁 岩 朱 伟
张巍巍 喻薇莉 凤元华 许建静 刘正刚
胡文胜 金 炜

主 编 张路明

责任编辑 谢小雪 陈妍妍

编辑校对 谢小雪 陈妍妍 张 鸿 董 杰

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:2025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 共筑满意消费

/ 中国消费者报

》协作维权

P4 立足司法审判职能 加强消费者权益保护

/ 安徽省高级人民法院

P5 着眼公益 聚焦重点

强化消费者权益保护

/ 安徽省人民检察院

P8 积极推进社会信用体系建设

/ 安徽省发展改革委

P9 严厉打击涉消费领域违法犯罪

/ 安徽省公安厅

P10 扎实推进农产品和农资产品质量安全监管

/ 安徽省农业农村厅

P13 铸诚信 优环境 促消费

/ 安徽省商务厅

P14 守底线、严执法、促共治 进一步优化消费环境

/ 安徽省市场监督管理局

P15 全面提升药品稽查执法工作水平

切实保障人民群众用药安全

/ 安徽省药监局

P17 持续开展消费者权益保护工作

着力提升全省信息通信服务水平

/ 安徽省通信管理局

P19 坚持系统观念 强化法治思维
努力构建快递服务质量治理新格局
/ 安徽省邮政管理局

P20 坚持以人民为中心 聚焦投资者权益保护
/ 安徽省证监局

P22 提升维权质效 激发消费活力
/ 安徽省消保委

》 投诉数据

P25 安徽省消保委 2024 年投诉数据分析
/ 安徽省消保委

》 维权案例

P27 2024 年度全省消保委系统消费维权典型案例
/ 安徽省消保委

》 消费指南

P29 保险服务消费指南
/ 安徽省保险行业协会

P31 家用电子电器服务消费指南
/ 安徽省家用电子电器服务业协会

P32 摄影服务消费指南
/ 安徽省摄影行业协会

P33 家庭装饰服务消费指南
/ 合肥市消保委家装消费维权工作站

P34 家政服务消费指南
/ 安徽省家政服务行业促进会

》 事迹经验

P35 关于“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”
活动入选消费维权人物的通报

P36 石音:坚持司法为民 保护消费者合法权益

P37 张晓华:深耕公益诉讼检察,营造安全放心的
消费环境

P37 李楠:做消费维权领域的专家

P38 赵辉:以消费者为中心,以身作则推动行业自律

P39 刘少校:竭尽全力为消费者做好维权工作

P40 常青:依法巧调化纠纷 金融消保在身边

P41 安伟:做消费维权战线上的爱心人

P42 黄华纯:打造消费民事公益诉讼“淮南模式”

P43 刘奇奇:立足公益诉讼检察职能,积极维护消费者
权益

P44 金铭:守护餐桌践初心 利剑出鞘斩假劣

P45 徐夕峰:用实际行动践行消费维权的责任与担当

P46 张巍巍:当好消费维权的先锋战士

P47 丁佳佳:用心用情讲好消费维权故事

P48 肖伟:默默奉献 扎实履职 “芜城”维权实干家

P49 吴文博:以声音为盾,守护车主的合法权益

P50 许建静:十五载坚守维权岗 满腔热情心系消费者

P51 章奋飞:用心用力 做有温度的维权人

P52 徐佩文:群众耳边的“贴心人”

P53 赵加勇:打造黄山最美的风景 筑牢消费维权防线

P54 苏精明:耕耘二十五载 当好消费者“娘家人”

》 倡议书

P55 “诚信守法 绿色低碳”倡议书

》 封 面

“共筑满意消费 乐享皖美生活”

3·15 系列活动启动仪式现场

安徽省高级人民法院

立足司法审判职能 加强消费者权益保护

2024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,将保护消费者权益作为践行司法为民宗旨的重要举措,立足司法审判职能,不断提升工作质效,为维护消费者合法权益,优化消费环境提供有力司法服务和保障。

一、聚焦审判职责,保护消费者合法权益

严厉打击侵害消费者权益犯罪行为,有效维护消费者民事权益,依法监督、支持监管部门依法行政。2024年,全省法院共审结消费领域案件57345件,其中审结涉消费者权益刑事案件267件,涉消费者权益民事案件56764件,涉消费者权益行政案件314件。严格贯彻“四个最严”要求,确保人民群众“舌尖上的安全”和“针尖上的安全”。葛某某等人私设生猪屠宰厂,从事生猪屠宰、销售等经营活动,构成非法经营罪,分别被判处有期徒刑五年至一年六个月,并处罚金七十四万元至六万元。妥善审理直播电商、平台纠纷案件,加强新业态下消费者权益保护、快递服务消费者权益保护、消费者个人信息保护。六安法院审理的邓某与某快递公司服务合同纠纷案,入选全国消费维权十大典型案例。加大对未成年消费者、老年消费者、农村消费者权益保护。马鞍山中院审理全市首例未成年人公益诉讼案件,依法判决某桌游店立即停止向未成年人提供不适宜其身心健康成长的剧本游戏,准确标注剧本游戏年龄提示,并增设安全措施,维护未成年人合法权益。认真落实《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》,依法适用惩罚性赔偿,增加侵权人违法成本,对侵权人及潜在违法者产生震慑与警示作用。依法办理消费公益诉讼案件,充分发挥公益诉讼保护消费者合法权益、遏制违法生产经营行为、维护诚信高效市场秩序的作用。安庆市宜秀区人民检察院诉安庆市宜秀区文化和旅游局不履行娱乐场所监管职责

公益诉讼案入选最高法院、最高检察院行政公益诉讼典型案例。

二、紧盯关键环节,完善消费工作机制

完善便民诉讼服务机制。深化“一次办结”改革,建立“立案协作网”,畅通12368诉讼服务热线“一号通办”。阜阳坚持和发展新时代“枫桥经验”,全市法院设立56个巡回审判点,打通矛盾化解、服务群众的“最后一公里”。蚌埠法院全面深化微法庭建设,加大基层一线资源供给。合肥法院在诉讼服务大厅专设立案监督窗口,即时回应群众立案诉求。完善纠纷多元化解机制。芜湖成立全省首家全国人大代表调解室,发挥代表桥梁纽带作用。濉溪县法院打造特色调解室升级版11个,凝聚多方力量,联动多元化解消费纠纷,被省消保委评为“安徽省消费纠纷和解工作示范单位”。完善常态化协作配合机制。加强与政府有关部门、检察院、行业协会、消保委的协作,充分实现职能互动、优势互补、资源共享,合力优化消费环境。潘某某等人销售假药,检察院提起消费者权益保护民事公益诉讼,经法院主持,达成调解协议,潘某某等人承担销售假药价款三倍的赔偿金260余万元,并在国家级以上媒体公开向公众赔礼道歉。许多中基层法院在依法履职的同时,围绕消除隐患、防控风险、堵塞漏洞、完善制度等方面积极向有关部门提出司法建议,为助推行业治理和社会治理贡献力量。

三、加强调研指导,提升消费审判质效

深入开展调研。及时研判涉消费者权益保护案件的态势变化,有针对性开展调查研究。形成《关于危害食品药品安全犯罪的调研报告》,对危害食品药品安全犯罪审理中存在的法律适用等问题进行深入分析,提出对策建议。积极研判网络购物、直播带货、海外代购、餐饮外卖等新类型纠纷,明晰案件裁判规则。加强业务指导。下发《关 (下转第8页)

着眼公益 聚焦重点 强化消费者权益保护

2024年,全省检察机关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法治思想及习近平总书记关于维护消费者合法权益的一系列指示批示精神,全年共办理涉消费者权益保护领域公益诉讼案件1220件。马鞍山市花山区人民检察院督促履行对医疗机构第二类精神药品监管职责行政公益诉讼案被最高检评为专刊典型案例,我省相关工作做法在最高检新业态食药安全领域公益诉讼研讨会上作交流发言。

一、聚焦急难愁盼,守护人民群众“舌尖上的安全”

在全省部署开展新业态涉食药安全公益诉讼



安庆市大观区人民检察院、潜山市人民检察院联合市场监管部门开展食药安全宣传活动。

专项监督活动。从人民群众身边的社区团购、网络营销、直播带货等领域违规经营问题切入,共办理行政公益诉讼案件150件,制发检察建议130件;办理民事公益诉讼(含刑事附带民事)案件212件,

起诉146件。芜湖市繁昌区人民检察院针对部分网络达人在短视频平台上以探店视频形式违规发布各类食品广告问题,通过检察建议方式,协同行政主管部门一起推动加强网络平台监管,并现场对网红达人进行普法宣传,规范网络探店广告行为。石台县人民检察院针对部分网络店铺存在的食品质量不达标、实际价格与推广视频宣传的价格不符等问题,与相关职能部门会商,制发检察建议推动全面核查、规范监管。亳州市人民检察院针对辖区市场上预制菜违法添加防腐剂问题进行监督,通过检察建议推动行政主管部门有效开展专项治理,同时推动主管部门出台《关于加强亳州地方特色“药食

同源”预制菜常态化监管实施方案》,实现长效治理。立足检察职能保障药品、保健品使用安全。天长市人民检察院在刑事案件中发现,辖区部分诊所存在违法使用第二类精神药品的情形,损害消费者合法权益。该院依托“府检联动”机制,强化与行政机关协作,以检察建议督促主管部门依法履职,堵塞监管漏洞。青阳县人民检察院在办理刑事案件中发现王某某等39人生产、销售有毒有害减肥保健品问

题线索,经过调查取证,针对上述人员提起刑事附带民事公益诉讼,法院支持检察机关全部诉讼请求,判决相关人员承担惩罚性赔偿金合计5144910



镜湖区人民检察院邀请老年人代表回访案件办理程序,使用纸质菜单点餐。

元并赔礼道歉。加强特殊群体消费者权益保护工作。芜湖市镜湖区人民检察院针对部分产后母婴护理服务机构食品原材料和婴儿用品过期等问题,向行政主管部门制发检察建议,推动开展集中整治。为跟进整改效果,检察机关邀请“益心为公”志愿者开展回访评估,“益心为公”志愿者中的人大代表还就相关问题提交代表建议,督促相关部门进一步加强监管。该院还针对辖区内9家餐饮店强制或变相强制扫码点餐、损害老年人、残疾人等群体合法权益问题进行监督,督促主管部门依法履职,切实保障特殊群体消费者权益。整治消费领域侵犯公民个人信息乱象。针对房地产、家装、物业服务等行业存在的违法买卖、使用公民个人信息问题,检察机关充分发挥公益诉讼职能,打击违法行为,督促依法监管。亳州市部分房地产销售企业、家装公司、家电销售公司等经营主体,利用信息交换、买卖等非法手段,将消费者的姓名、手机号码、购房信息等敏感个人信息在房地产销售、家装、家电销售等行业传播,侵犯了消费者合法权益。该市谯城区人民检察院通过实地走访,查明相关违法事实,与行政主管部门进行磋商,并通过公开听证、检察建议等方式,

推动对相关公司非法获取、使用消费者个人信息等行为进行调查处理。同时,检察机关与市场监管部门联合开展消费者个人信息保护专项治理行动,效果明显。加大农产品质量安全领域办案力度。2024年,全省检察机关立案办理制造、销售不符合安全标准的食用农产品违法行为公益诉讼案件52件。宣城市检察机关针对乡村小作坊、生鲜肉店、商超、农贸市场等场所进货查验机制不落实、农产品农药残留超标等情形开展摸排调查,立案办理行政公益诉讼案件7件,提起刑事附带民事公益诉讼1件,让人民群众拎上放心的“菜篮子”。滁州市南谯区人民检察院针对辖区国家级名茶开展公益监督,对某公司未取得有机产品认证证书即在其生产、销售的绿茶、红茶产品包装上标注“有机”字样的欺诈情形,通过制发检察建议,督促相关主管部门依法查处,同时指导茶叶经营者提升茶叶品质,并帮助其申请有机产品认证,促进依法经营、诚信经营。

二、着眼协同协作,汇聚食药安全公益保护合力

依托协作机制,加强支持起诉工作。落实好省检察院与省消保委会签的《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》,全省检察机关支持消保委提起公益诉讼7件。江某某在未取得授权的情况下,购买带有华为logo“花朵图案”“HUAWEI”等注册商标和字样的翻新手机、外包装盒及相关配件,对翻新手机进行包装、塑封后,通过网络平台以正品手机对外销售,销售金额合计180余万元。经淮南市大通区人民检察院支持起诉,省消保委提起民事公益诉讼。2024年5月,淮南市中级人民法院作出判决,江某某支付惩罚性赔偿金540万元并公开赔礼道歉。依托“府检联动”,提升工作协作水平。各地检察机关聚焦消费者权益保护领域突出问题,主动加强与相关行政机关沟通协作。滁州市人民检察院与市

市场监管局、市消保委签订《关于加强消费民事公益诉讼协作的意见》，通过构建信息通报、工作联动、支持起诉等五项机制，形成治理合力。淮南市八公山区人民检察院与区市场监管局会签《关于以检察公益诉讼促进食品药品安全领域监管工作健康发展的意见》，聚焦食药安全问题，加强重大情况通报、案件线索移送、协作调查取证等方面合作力度。依托工作平台，凝聚公益保护共识。扎实开展“益心为公”检察云平台的推广应用，三级检察机关共吸纳平台志愿者 3570 名，志愿者的作用得到切实发挥。合肥市包河区人民检察院根据“益心为公”志愿者提供的线索，针对线上商家存在虚假宣传行为向行政主管部门制发检察建议，推动对辖区 4377 户入网食品销售企业实施“双随机、一公开”监管，办理食品领域虚假违法广告案件 20 件。望江县人民检察院邀请 6 名“外卖小哥”作为志愿者，发挥其能够第一时间发现食品安全隐患的天然优势，提升检察机关问题线索发现能力。

三、促进社会治理，延伸食药安全领域办案效果

检察机关注重科技赋能，通过运用大数据法律监督模型，实现从个案办理到类案监督的进阶。安庆市宜秀区人民检察院针对辖区内生活美容机构数量及不规范经营现象较多的情况，构建生活美容机构违法经营大数据法律监督模型，经对从卫健委和市场监管局调取的数据进行碰撞，发现未办理食品销售登记问题线索 149 条，未办理卫生许可证问题线索 66 条，未在网络销售平台公示营业执照问题线索 20 条，推动行政机关对上述问题进行专项监督，促进生活美容行业健康发展。马鞍山市人民检察院研发“食品安全行业从业禁止”大数据模型，经向行政机关调取食品领域行政处罚相关信息数据，与食品安全犯罪提起公诉数据进行筛查比对，发现数十名因食品安全犯罪被判处有期徒刑以上刑罚的罪犯未被处以从业禁止行政处罚的问题，经

制发检察建议，主管部门及时对上述人员处以从业禁止行政处罚，并与“两院”联合印发《关于严格落实市场监管领域违法行为从业禁止规定的通知》，加强长效监管。检察机关注重通过案件办理，发现特定行业存在的普遍性、倾向性问题，并通过调研报告、社会治理检察建议等形式献言献策，实现从案件办理到社会治理的跨越。明光市人民检察院在办理一起刑事附带民事公益诉讼案件过程中，发现某短视频平台上存在通过直播带货方式销售有毒、有害减肥食品的情形。该院在依法办理案件的同时，针对网络直播这一新的销售模式下存在的监管问题，深入分析调研，形成《关于网络直播带货问题治理的调研报告》并报地方党委政府，为促进行业治理出谋划策。2024 年 3 月 15 日，央视 3.15 晚会曝光行业内久治不愈的执业药师“挂证”乱象后，望江县人民检察院立即开展走访和初步调查，发现药师不在岗的问题在该县亦较为普遍存在。该院通过制发检察建议，督促行政主管部门加强监管，促使相关药品经营企业完成整改。为全面巩固整改成效，促进行业系统治理，该院还针对《执业药师注册证》挂靠问题向主管部门制发社会治理检察建议，推动后者开展专项清理，并实现长治长效。检察机关在办理案件的同时，注重灵活运用多种方式以案释法，实现司法办案与法治宣传的结合。省检察院通过新闻发布会、实地宣传等形式，营造良好的消费维权氛围。安庆市大观区人民检察院、潜山市人民检察院联合市场监管部门开展食药安全“你点我检”等专题宣传活动，以典型案例提升普法效果，提升广大消费者的维权意识和能力。

下一步，全省检察机关将进一步落实中央、最高检及省委相关决策部署，聚焦食品药品安全、消费领域公民个人信息保护等重点领域，坚持专项推动，促进行业治理，回应群众关切，切实在保护消费者合法权益中展现检察担当。

积极推进社会信用体系建设

安徽省发展改革委积极推进社会信用体系建设,大力支持消费者权益保护工作,取得明显成效。

一、提供消费领域信用查询服务

依托省公共信用信息共享服务平台累计归集食品安全、药品监管、文化旅游等消费相关领域信用信息约 83 亿条。为各地各有关部门认定放心消费示范单位、发布农产品质量红榜等提供信用核查破亿次。通过“信用安徽”网站、“皖事通”APP,为广大消费者提供信用信息查询服务 2500 万次。

二、推进消费领域信用监管

将消费领域信用监管纳入《安徽省 2024 年社会信用体系建设工作要点》,积极推动市场监管、农产品质量等消费相关领域实施信用分级分类监管,

依法加强严重失信主体失信惩戒,督促 1000 多家行政处罚高频失信企业完成整改,营造优良消费环境。

三、创新消费领域信用应用

推动各地各部门培育“信易游”“信易行”“信易租”“信易阅”“信易健身”等“信用+消费”应用场景超 400 个,为守信主体提供优惠或便利。

下一步,省发展改革委将深入推进消费者权益保护相关工作,升级省信用平台数据治理系统功能,促进信用基础数据库与消费等主题数据库动态联动;开展“信用+消费”场景应用,统一全省自然人信用分系统,拓展信用分消费应用新场景。

(上接第 4 页)

于进一步做好危害食品药品安全刑事案件审判工作的通知》,安排审判业务骨干到砀山县法院、合肥铁路运输法院等基层法院旁听危害食品安全案件庭审,与基层法院审判人员进行深入交流研讨。结合再审审查案件审理中发现和中基层法院反映的共性问题,加强审判业务指导。推进人民法院案例库、法答网应用,推动中级法院加强对辖区法院重点跟进指导。办好重点案件。对 3·15 晚会曝光的阜阳市槽头肉案件,省高院主要领导高度重视,做出专门批示,要求依法严惩危害食品安全犯罪,守护好群众“舌尖上的安全”,省高院将该案纳入重点管理案件,及时跟进指导有关法院依法稳妥办理。

四、扩大法治宣传,营造消费良好氛围

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。加强与行政执法机关合作,通过邀请相关从业人员旁听庭审等方式,强化以案释法作用,震慑潜在的违法犯罪分子和侵权人,力争达到“审理一案,警示一片,治理一域”的综合效果。参加中央广播电视总台“消法护航

消费 30 年”节目组开展的调研采访活动,介绍我省消费者权益司法保护情况。各级法院以“3·15 消费者权益日”法治宣传为契机,向媒体通报消费者权益保护工作开展情况,发布典型案例,通过公众号、门户网站发布普法宣传文章,组织干警进校园、进企业、进社区、进市场开展消费安全宣传。芜湖法院开展“邻里法官 解纷无忧”之“巾帼英姿展风采 消费维权解民忧”专项活动,蚌埠法院推出“法治 e 百课”“庭审现场”等普法产品,中院一点资讯号获评全国法院十佳客户端。

2025 年,全省法院将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入践行习近平法治思想,坚决贯彻中央、省委决策部署,充分发挥消费者权益保护审判职能作用,重点研究消费者权益保护新类型案件和重点、难点问题,积极推进行政执法与刑事司法工作衔接机制运行,提升消费者权益保护审判工作影响力,营造消费者权益保护良好社会氛围和环境,为加强消费者权益司法保护作出新的更大贡献。

安徽省公安厅

严厉打击涉消费领域违法犯罪

过去的一年,全省公安环食药侦部门坚决贯彻习近平总书记关于全面加强知识产权保护的重要指示精神,立足公安职能,严厉打击涉消费领域违法犯罪,依法保护消费者权益,取得了一定的成效,马鞍山可可影视侵犯著作权案和铜陵制售假冒品牌吹风机案入选公安部加强知识产权刑事保护服务保障高质量发展典型案例并被中央电视台采访宣传,马鞍山假冒品牌吹风机案入选公安部打击侵权假冒犯罪十大典型案例,张某宏等人生产销售伪劣灭火器案入选公安部打击制售假冒伪劣消防产品犯罪典型案例,淮南郑某彬等人生产销售假冒品牌手机案入选公安部打击互联网领域侵权假冒犯罪十大典型案例,安庆 413 侵犯著作权案入选全国打击侵权盗版十大案件。

1.全力保障公共安全

2024 年以来,安徽公安环食药侦部门立足保障民生领域安全,结合夏季治安打击整治行动和系列安保任务,全力开展消费领域伪劣产品犯罪打击活动。先后组织开展了伪劣电动自行车充电器等打击行动,取得显著成效。

2.严打食品犯罪

认真贯彻落实习近平总书记关于食品安全“四个最严”重要指示精神,深入开展“昆仑 2024”、严打食品犯罪“食安”守护、“雷霆”、肉制品犯罪集中打击整治、打击涉老保健品犯罪、“皖剑 2024”等专项行动,聚焦粮油肉蛋奶果蔬、酒水饮料等节日热销食品,特别是肉制品、食用油、“特供酒”等重点领域和学校、养老机构、农村、景区、集市等重点场所,以

及电商平台、网络直播间等重点部位,广辟线索来源、强化破案攻坚,依法严打制假售假等犯罪活动,保障群众“舌尖上的安全”。

3.服务文化繁荣

依法严厉打击盗版图书、音乐、视听作品等犯罪活动,维护著作权人合法权益。加强与版权等部门的协作配合,联合整治院线电影等重点领域侵权盗版行为,依法惩治采用非法获取、传播各类作品等新型侵权犯罪,促进文化产业高质量发展。

2025 年,我们将重点做好以下方面工作:

1.发挥行刑衔接机制作用,进一步凝聚打防合力。

在前期良好合作的基础上,加强公安机关与行政管理部门间工作协同,依托行刑衔接制度,优化案件双向移送、风险协同处置等流程措施,不断增强执法合力。

2.依法严厉打击违法犯罪,进一步形成高压震慑。

对侵犯消费者合法权益的违法犯罪,注重打击实效、打击质量和打击维度。尤其是涉民生领域的“小案”,依法快侦快办。

3.不断拓宽宣传发动渠道,进一步营造风清气正氛围。

主动将企业知识产权以及消费者合法权益的保护工作融入到打造一流法治化营商环境的工作中,在打击犯罪的同时,不断凝聚共建共治、齐抓共管的合力,营造“人人关心营商环境”“人人维护营商环境”“人人都是营商环境”的浓厚氛围。

扎实推进农产品和农资产品质量安全监管

2024年,全省农业农村部门坚持以“四个最严”“产出来”“管出来”为遵循,认真贯彻落实省委、省政府工作部署,以及省消费者权益保护工作联席会议关于消费者权益保护工作要求,扎实推进农产品和农资产品质量安全监管,为推动消费者权益保护和农业农村高质量发展提供了有力支撑,全省未发生重大农产品和农资产品质量安全事件,有关情况如下:

一、推进豇豆和“6条鱼”药残攻坚治理

一是精心组织部署。把豇豆和“6条鱼”(鲫鱼、鳊鱼、乌鳢、大口黑鲈、黄鳝、牛蛙)药残攻坚治理摆上重要位置,列入省食品安全和农业农村工作重点。厅主要负责同志多次作出批示,赴马鞍山等地开展专题调研;分管负责同志多次召开会议研究部署。豇豆和水产品重点问题品种攻坚治理领导小组和专家组,切实加强组织领导和技术指导。省市县层层开展包保,制定包保事项清单,加强督导促进工作推进落实。二是全面建档立卡。全面摸排建立生产主体监管名录档案并适时更新完善。在乡镇监管站显著位置和县级政府网站信息公开栏公示生产主体信息,线上线下公示中均设立了举报电话,加强社会监督,尽最大努力缩小监管盲区。目前豇豆建档立卡生产主体1177家,“6条鱼”建档立卡养殖主体1921家。三是严格日常监管。截至目前,豇豆治理开展基地巡查检查6846次,定量检测省级781批次、市级2032批次、县级1534批次,产地速测14630次。“6条鱼”治理开展基地巡查检查7801次,产地快速检测9049批次,省级监督检查476批次。四是促进绿色生产。制定安徽省豇豆病虫害全程绿色防控技术指导意见和水产养殖重点问题品种“三前”环节质量安全控制技术,列入今年省地方标准。全省建立豇豆绿色防控示范片58个,核心示范面积3900亩,豇豆绿色防控覆盖率达到54.5%。

开展水产绿色健康养殖技术推广“五大行动”,设立用药减量示范点89处、试验面积8万亩,今年全省新增养殖池塘改造面积3.9万亩。

二、巩固“治违禁 控药残 促提升”三年行动成效

一是持续深入推进。把三年行动继续纳入年度工作重点。加强芹菜等供学校农产品质量监管,开展严厉打击肉类产品违法犯罪专项整治行动和葡萄特色小宗品种专项治理。全面总结三年行动成果,构建重点品种质量安全保障长效机制,对全省150名推进“治违禁 控药残 促提升”三年行动深入开展优秀个人进行通报表彰。三年行动以来(2021年6月—2024年6月)共查办案件291起,移送司法机关查处28起。二是加强农药市场监管。按要求严格农药经营许可审批,连续三年组织开展全省农药监督抽查工作,农药市场质量抽检合格率稳定在97%以上。根据“双随机、一公开”执法检查要求,每年按农药生产企业6%、农药经营单位3%的比例进行抽查。认真落实农药购买实名制,截至10月25日,经销电子台账上报主体占注册总数的97.6%,较去年同期,上报率增加8.3%。切实做好禁限用农药管理工作,印发《关于做好禁限用农药管理工作的通知》《关于加强豇豆用药监管工作的通知》。三是加强兽药管控。开展规范畜禽养殖用药专项整治行动,今年全省已检查饲料和饲料添加剂生产企业214家,兽药生产企业40家,兽药经营企业1315家(实体1286家、网店29家),养殖场(户)6332家。严打牛羊养殖环节使用“瘦肉精”等违法行为,原则上辖区内每个牛羊规模养殖场至少接受1次检查,每个市抽样达60个。开展省级“瘦肉精”专项监测,组织有关专家并抽调部分地市执法人员对全省牛羊养殖场进行随机抽查。组织淮北、宿州、亳州、阜阳4市开展牛羊养殖环节“瘦肉精”风险筛查,加大四

省交界地区检查力度。目前,全省牛羊养殖环节未发现使用“瘦肉精”等违法行为。

三、加大农资打假力度

一是联合部署推动。联合省高院、省检察院等农资打假联席会议成员单位印发 2024 年全省农资打假工作要点,及时印发农资打假专项治理暨春耕巡查检查实施方案,开展全省农资打假秋冬季百日行动暨“忽悠团”进村兜售化肥和网络违法销售种子专项整治行动,聚焦突出问题加大巡查检查力度。二是加强执法检查。采取集中排查、加强监督检查和规范网络销售行为等措施,对农资市场进行全面整治。截至目前,开展农资打假巡查检查 1.18 万次,发现问题 305 个,查处农资打假案件数 249 个,移送司法案件 2 个。三是强化宣传教育。6 月,在阜阳太和县举办全省放心农资下乡进村启动仪式,宣传推介优质安全农资。春耕、秋冬种等关键农时在安徽农业科教频道等省级主要媒体开展农资识假辨假公益宣传,提高农民农资识假辨假能力和质量安全意识。强化警示教育,梳理全省农资打假典型案例并遴选 3 件典型案例报送农业农村部。

四、加强农产品质量安全风险防控

一是坚持科学导向实施风险监测。制定省级农产品质量安全例行监测(风险监测)实施方案,重点监测 16 个省辖市的种植业、畜禽和水产品中药物残留情况,实现大宗品种全覆盖、小宗品种不放松,监测数量参数双提升。截至 10 月底,已开展省级例行监测两次,共抽检样品 4556 批次,总体合格率 99.45%,其中种植业合格率 99.76%、畜禽产品合格率 100%、水产品合格率 96.56%。二是坚持问题导向开展风险评估。以隐患大、问题多、社会关注度高的农产品品种和危害因子为重点,开展果蔬、粮食等风险评估监测工作,围绕果蔬膨大剂、保鲜剂、防腐剂、添加剂使用等问题以及小麦生物毒素、水稻重金属超标等进行深入评估,已采集水稻样本 223 份,小麦 200 份,果蔬样本 320 份。三是坚持底线思维做好应急处置。加强敏感时段风险防范,在元旦、春节、中秋、国庆等节假日前和“3·15”晚会曝光问题以及滁河水污染事件后,及时部署加强农产品质量安全监管。强化特定区域农产品质量安全风险防控力度,密切关注农产品质量安全有关舆情,做到

早发现、早报告、早处置。

五、强化标准化引领绿色生产

一是开展省级地方标准制修订。围绕产地清洁化、投入品减量化、资源节约化、产品优质化等关键环节,加快省级地方标准制修订工作。对各地申报的 239 个农业地方标准进行审核,遴选 119 个申报安徽省地方标准计划。2024 年新发布农业领域省级地方标准 61 项,累计发布实施 1259 项。二是加强标准宣贯。开展线上线下培训和禁限(停)用农兽药、农兽药残留限量食品安全国家标准宣贯,涉农县市区,新实施的农兽药残留安全标准做到宣贯全覆盖。创新升级标准宣贯手段,依托安徽省农产品质量安全智慧监管平台,打造农业生产标准资源库,让生产主体录入电子生产档案时可直接调取,将标准真正转化为指导实际生产的生产模式图和操作明白纸。目前平台已收录国标、行标、地标、企标等 1720 项,有效增强农业标准的推广应用力度。三是开展标准评估应用工作。开展省农业地方标准适宜性评价工作,探索建立地方标准复审机制。开展省级农业地方标准自查和评估,对涉嫌影响统一大市场 and 公平竞争的标准进行清理。持续推进国家现代农业全产业链标准化示范基地创建,创新全产业链标准化模式和协同推进机制,长丰草莓等 9 个现代农业全产业链标准化基地入选首批农业高质量发展标准化项目创建名单。

六、深入实施农产品“三品一标”行动

一是推进认证工作。截至 10 月底,全省绿色食品、有机农产品和地理标志农产品总数达 7122 个。其中,绿色食品 5169 个、居全国第 2 位,有机农产品 1834 个、居全国第 3 位,地理标志农产品 119 个。二是推进基地建设。累计建成全国绿色食品原料标准化生产基地 52 个、全国有机农产品基地 38 个、全国绿色食品(有机农业)一二三产业融合发展园区 5 个;联合上海、江苏、浙江开展首批长三角地区优质农产品生产基地推介工作,我省入选 28 个优质农产品生产基地,以基地为核心的优质农产品生产供给体系已初具规模。三是推进品质提升。聚焦砀山黄桃等地理标志农产品提档升级,推动水果产品品质提升,举办全省水果绿色优质高效生产技术培训班,打造砀山县标准化千亩方示范果园基

地,加快科技创新和产品提档升级。

七、推进监管机制完善创新

一是大力推进智慧监管。9月正式发布安徽省农产品质量安全智慧监管平台2.0版。全面开通生产者、监管者、检测者专用手机小程序,优化指挥调度系统,进一步助力全省质量安全工作提质增效。已注册监管执法人员8338名、检测机构128家、农产品生产经营主体58509家(不含农户)、生产基地45974个、农资经营店7167家。二是全面落实承诺达标合格证制度。加强承诺达标合格证监管,将开具使用情况纳入日常巡查检查,对应开不开、虚假开具等行为发现一起查处一起。会同市场监管部门开展协同监管、联合执法,以生产端规范开具和市场端收取查验相向发力推动承诺达标合格证制度落地。截至10月底,全省试行合格证主体达18651家,共开具合格证13.2万张,查办合格证案例15起。三是加强农产品质量安全执法。加大农产品质量安全案件查办力度,强化检打联动,严禁有案不移、有案不立、以罚代刑等。今年以来,全省农业农村部门查办农产品质量安全案件168起,其中移送司法机关9起。做好典型执法案件推介,广泛开展禁限用药物违法警示教育。组织开展2024年农产品质量安全监管执法典型案例遴选推荐工作,推荐15个农产品质量安全监管执法典型案例上报农业农村部。

八、加强监管能力建设

一是推进网格化监管。推动乡镇农产品质量安全网格化责任公示,建立乡镇网格监管员、村级协管员以及农产品生产主体名录。开展农产品质量安全线上或线下培训,组织乡镇监管员、村级协管员参加全国农产品质量安全线上培训。落实乡镇网格监管员8471人、村级协管员15496人,实现省市县乡四级监管机构全覆盖,“区域定格、网格定人、人员定责”的基层网格化监管体系基本形成。推进农产品质量安全监管公共服务机构标准化建设,支持每个县(市、区)打造1个星级乡镇监管站。二是推进农检机构建设。认真组织开展市、县级质检机构“回头看”。进一步加强和规范基层农产品质量安全检验检测体系建设管理,全面推动市、县检测机构加快通过“双认证”。今年以来,共办理农检机构

“CATL”认证审批13批家,办理参数扩项及法人名称变更事项5项。16家市级农检机构全部通过“双认证”,县级通过了69家,通过比例达94.5%,超额完成国家下达三年行动目标任务。举办第八届全国农产品质量安全检测技能竞赛。三是推进社会共治。引导社会各界积极参与农产品质量安全治理,营造良好的共治共享氛围。开展农安课程进大学校园活动,年初承办部里在合肥召开“农产品质量安全课程进大学校园”工作座谈会。积极组织开展食品安全宣传周主题日活动,9月下旬,在芜湖市湾沚区承办2024年全国食品安全周农业农村部主题日活动。此外,利用举办2024年农民丰收节安徽主场活动强化农安科普宣传,开展新型农产品质量安全检测设备和农资产品展示。四是推进责任落实。发挥考核“指挥棒”作用,从严从紧开展食品安全工作评议考核、质量督察考核、乡村振兴战略实绩考核等,严格落实地方属地责任。建立通报制度,今年通报2期,及时向党委政府报告日常监管、专项整治、检验检测、安全评价等重要情况,促进党政同责要求落实,坚持把农产品质量安全监管工作摆上重要位置。

下一步,我们将着重做好以下几方面工作。一是对标年度任务有序推进各项工作。按照年初工作部署,针对差距和存在不足,加快相关工作进度,确保年度目标任务保质保量完成。同时认真谋划2025年农产品质量安全监管工作。二是坚持抓好突出问题攻坚治理。继续采取建档立卡、加强药物管理、生产主体公示、加大巡查检查、推动绿色生产、上市速测把关、严格执法办案等行之有效的措施,加大豇豆和“6条鱼”治理推进力度。三是加大农资打假力度。深入开展农资打假专项治理行动,打击制售假冒伪劣农资等农资领域违法行为。四是完善创新监管制度机制。推进网格化管理和承诺达标合格证制度,加大农产品质量安全执法力度。建立健全更加科学完善的监测机制,加强风险监测防范。探索信用监管新模式,依据信用动态评价结果和风险等级实施差异化监管。五是持续推进农产品智慧监管平台建设。不断丰富完善平台功能,加大平台推广应用,督促监管者、生产者、检测者依托平台开展工作,提升监管工作效能。

安徽省商务厅

铸诚信 优环境 促消费

2024年,安徽省商务厅开展消费者权益保护工作主要有以下方面:

一、建立健全生活必需品市场供应管理机制

一是加强市场保供。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市场的动态监测。持续优化旬报样本结构,动态调整样本企业,落实农产品批发市场日报、商贸流通企业旬报月报、节日假日报等信息监测报送制度。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2024年“诚信兴商宣传月”活动,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

指导安徽省商业联合会围绕信用消费促进活动,推动企业与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、宿州华厦集团等一批企业,与当地金融机构合作,开展刷卡消费,让利消费者,使消费者获得实惠,有力地促进销售。

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,协调相关部门稳步妥善处置。

五、推进家政行业信用体系建设

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,全量归集家政服务企业、家政服务人员基础信息和信用信息,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、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5900余场,支持各地发放消费券13.4亿元,带动销售额约410亿元。举办“徽动潜能消费 乐享皖韵潮品”—安徽省“2024徽动消费促进年”行动启动大会,坚持省市县联动、多部门联动、政企联动开展促消费活动。

七、积极做好打击假冒伪劣工作

按时参加安徽省消费者权益保护委员会成员单位会议、及时调整安徽省打击传销工作联席会议成员及联络员名单、积极推选“商会人民调解委员会”等3大事件参评2023年度“放心消费在安徽”十大事件活动。高度重视老字号品牌保护工作。开展“安徽老字号”认定,新认定135家“安徽老字号”品牌,壮大老字号队伍。支持老字号企业商标、字号一体化保护,商务、市场监管、公安部门形成工作合力,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。

2025年,我厅将继续在省消费者权益保护工作联席会议办公室的指导下,根据职责分工,进一步做好消费者权益保护相关工作。

安徽省市场监督管理局

守底线、严执法、促共治 进一步优化消费环境

2024年,全省各级市场监管部门坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,全面践行以人民为中心发展思想,采取切实措施,保护消费者权益,守底线、严执法、促共治,进一步优化消费环境,激发消费活力,释放消费潜能,助力我省经济社会高质量发展。

一是强化质量监管,守牢安全底线,致力打造放心消费环境

着力强化食品安全监管。实施“食安守护”攻坚行动,开展严厉打击肉类产品违法犯罪、校园食品安全排查整治、中小校园食品安全突出问题排查、“小饭桌”、“特供酒”清源打链、特医食品经营秩序等专项整治行动,共查处食品案件4.38万件。定期召开食品安全风险会商会,明确做好风险隐患排查化解相关举措。2024年“下沉”暗访157次,发现并督促指导整改问题1584个。不断强化产品质量安全监管。推动工业产品生产和销售单位落实质量安全主体责任,出台产品质量安全风险监测管理办法,召回缺陷产品105.5万件。实施产品质量技术“提质强企”帮扶行动,帮扶企业3445家,提升工业产值约4.34亿元。全面强化药品安全监管。实施药品安全巩固提升行动、“药安乡村”专项稽查行动、严厉打击药械妆领域无证生产经营违法行为等专项行动,2024年全省共查办药械妆案件9188件,有效净化药品市场秩序和维护公众用药安全。持续强化特种设备安全监管。实施安全生产治本攻坚三年行动,开展城镇燃气专项整治、特种设备隐患排查,发现并处置重大隐患329件。全省“三品一特”安全形势持续向好。

二是规范市场秩序,守护消费公平,致力打造舒心消费环境

大力规范广告秩序。聚焦医疗、药品、保健食品、医疗器械、金融理财、教育培训等领域,组织开

展重点领域广告监管“清风”行动,2024年查处广告违法案件4360件。开展广告“助农惠企”行动,公益帮扶企业254家。切实规范价格秩序。深入开展民生领域价格监督检查守护行动,查处各类价格违法案件1494件。严格规范网络交易秩序。开展网络交易促发展保安全联合行动、直播电商违法违规行为专项整治,核查处置问题线索205条、立案65件。印发《强化平台经济事前事中事后全链条全领域协同监管意见》,发布《全省直播电商经营行为规范指引》。严厉打击违法行为。深入开展民生领域“铁拳”等专项行动,查处破坏市场秩序、侵害消费者权益的违法案件7.35万件,11起案件被总局发布或挂牌督办。深入开展“两节”执法打假专项行动,查处各类违法案件9924件,涉案货值8471万元,罚没款5790万元。深入开展电子计价秤专项整治,检定电子计价秤10.57万台。

三是提升维权效能,推动社会共治,致力打造安心消费环境

全力保障投诉举报渠道畅通。2024年共接收各类投诉举报咨询160.75万件(其中投诉52.27万件、举报14.57万件),同比上升7.06%,为消费者挽回经济损失1.24亿元。不断提升消费维权效能。2024年,全省市场监管部门投诉按时办结率、举报按时核查率均为99.99%,消费投诉公示率98.02%;投诉调解成功率67.42%,高于全国平均水平13.21个百分点,ODR和解成功率87.38%,高于全国平均水平34个百分点。12315效能评价连续四年全国排名前列(ODR是Online Dispute Resolution的简称,中文意思就是在线消费纠纷解决。为适应“互联网+消费纠纷处理”的要求,市场监管总局在全国12315平台建设了在线消费纠纷解决系统,简称“ODR”)。深入推进放心消费建设工作。大力开展放心消费单元培育,评估认定473家放心消费单位、77个放心消费街区。开展信息

(下转第16页)

安徽省药监局

全面提升药品稽查执法工作水平 切实保障人民群众用药安全

2024年,省药监局通过聚力案件查办、高效监督抽检、优化信用监管,多维度建强稽查执法工作体系,全面提升稽查执法工作水平,有效净化药品市场秩序和维护公众用药安全。

一、围绕案件查办,发挥稽查执法震慑作用

全省共查办药械妆案件 9188 件,位居全国前列。货值金额 50 万元以上大要案 80 件,移送公安机关 245 件。2024 年药品领域案件查办工作获国家药监局通报表扬以及感谢信激励。

1、持续加强案件查办。一是推进药品安全巩固提升行动。聚焦 20 项重点违法行为,从严从紧抓实案件查办,实现“查处一案、警示一片、规范一域”。共查办案件 1908 件,处罚到人 11 人,列入严重违法失信名单的企业及自然人 3 个,公开发布典型案例 5 批 29 个。二是推进“药安乡村”专项稽查行动。聚焦乡村地区药品监管存在的薄弱环节和安全风险隐患,连续三年开展“药安乡村”专项稽查行动,集中力量查办一批案件,有力震慑乡村地区违法违规行为,有效保障乡村居民用药安全。共查办案件 6178 件,货值金额 50 万元以上大要案 48 件,移送公安机关 145 件。三是推进无证生产经营违法行为专项整治行动。通过落实“黑窝点”首办负责制,加强案件的上下游全链条追溯,在全省范围内深度打击无证生产经营违法行为,强化药品监管无盲区无盲点。截至 12 月底,共查办案件 629 件,捣毁窝点 127 处。

2、持续完善机制建设。一是落实案件督导调度机制。落实重大药品违法案件挂牌督办工作规则,建立挂牌督办台账,定期调度案件进展,强化查办闭环管理,全年挂牌督办重大案件 10 件。邀请检验、审评等专家,开展疑难案件会商 20 次,研究确定产品定性及相关法律适用问题。编制《药品稽查

办案手册》,总结梳理药械妆常见违法行为查处要点、适用条款以及典型案例,指导基层办案。二是落实稽查工作交流机制。采取省市共建模式,举办药械妆稽查执法能力提升班和全省药品案件查办经验交流会,为全省稽查执法人员搭建经验分享和信息交流平台。举办全省药品典型案例研讨班,遴选编印案件查办典型案例向市县市场监管局及市场监管所分发,发挥典型案例的示范引领作用。三是落实案件查办激励机制。对查办 2 起重大案件的 6 个集体和 20 名人员予以通报表扬,对 6 个市县给予办案经费奖励,营造比学赶超的工作氛围。

3、持续强化协同联动。一是行刑衔接有力度。制定《出具危害药品安全认定意见工作程序》,规范认定流程。开展药品领域行刑衔接工作调研,联合公安机关,对 6 个市县的重大案件开展现场指导督办。定期召开药品行刑衔接联席会议,通报共享案件信息,协调解决衔接难点、堵点。开展药品行刑衔接典型案例评选,评选出 14 个行刑衔接典型案例,并以安徽省食药安办名义通报表扬。持续畅通涉刑案件检验检测“绿色通道”,检验涉刑案件产品 362 批次。二是行管衔接有进展。落实《药品日常监管与稽查执法衔接办法》,定期召开药品日常监管与稽查执法衔接联席会议,研究分析监管中发现的问题及区域性、潜在性违法风险。对上年全省行政处罚案件情况进行梳理比较,形成案件查办情况分析报告。三是行刑衔接有成效。开展全省案件查办“回头看”工作,强化案件查办工作中的作风建设,共收集“回头看”调查表 872 份,实地走访医疗机构 4 家次,未发现存在违规违纪行为。强化行纪融合贯通,向纪检监察机关移送案件 30 件、查办纪检监察机关反向移送案件 8 件,切实保障药品市场公平竞争环境和消费者权益。

二、围绕监测抽检,有效排查产品质量风险

2024 年药品抽检组织管理工作及抽样工作获国家药监局通报表扬,完成国家药品抽检工作获国家药监局感谢信激励。

1、高效完成国家药械妆抽检抽样工作。国家药品抽检完成抽样任务 1148 批次,抽样批次数继续位居全国第一,品种覆盖率继续位居全国前列,国家医疗器械抽检完成抽样任务 49 批,国家化妆品抽检完成抽检任务 827 批次。国家药械妆抽检不合格样品核查处置工作有序开展。

2、序时实施省级药械妆抽检和风险监测。印发《2024 年安徽省药品医疗器械化妆品监督抽检工作计划》,组织省级药械妆抽检工作。各抽样单位完成药品(含包材)抽检 10223 批次,医疗器械抽检 407 批次,化妆品抽检 200 批次。制定工作计划,围绕中药材、网售药品(制剂)等开展风险监测。

3、不断强化不合格报告处置。发布药械妆质量公告 27 期。办理国抽不合格检验报告书 42 份、省抽不合格检验报告书 32 份、外省通报不合格检验报告书 153 份,以及风险监测不合格检验报告书 96 份。

三、围绕信用监管,强化企业诚信自律

全年全省推送药品领域行政许可信息 34427 条,行政处罚信息 8203 条,省本级行政监督检查 1566 条,在省社会信用体系建设考核中获“优秀等次”。

1、规范处罚信息录入。梳理常见的信息录入易错点及注意事项,发布工作提示,进一步指导市县行政处罚信息公示工作。组织开展信用信息补报工作,做好信用信息的补漏补缺。

2、强化信用合规提示。下发《关于实施药品行政处罚“三书同达”举措的通知》,明确行政处罚相

对人收到处罚决定书后需履行的义务、违法行为的整改建议、信用修复流程等内容,引导失信主体及时纠正失信行为,帮助重塑信用,进一步优化营商环境。

3、助力上市核查一件事。编制企业上市核查一件事(药品领域无违法违规信息核查)省级目录清单和实施清单。2024 年办结省级核查事项 2 件。

2025 年,省药监局将继续深入贯彻落实习近平总书记“四个最严”要求和关于药品安全工作的重要批示指示精神,围绕“提能力、挖案源、强衔接、捣窝点、斩链条”工作思路,持续加大药品案件查办力度,有力打击震慑违法违规行为,切实保障全省人民群众用药安全。

一是突出重点领域稽查执法,实现全链条、全要素打击,深度净化市场秩序。强化大要案的指导、督办、协调力度,更新完善挂牌督办案件台账,突出大要案震慑作用。坚持联席会议制度,提升行刑衔接工作效能。坚持激励引导,开展药品行政处罚优秀案例评选。

二是调整优化抽检工作模式,加强抽检统筹管理,高效完成国家药械妆抽检工作任务。科学遴选抽检品种,稳步推进省级药械妆抽检工作。开展各专项抽检,增强抽检靶向性,排查产品风险。强化抽检后处置,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。

三是充分发挥智慧监管作用,重新设计“药安执法”平台,逐步实现“向基层要数据”转变“从平台抓数据”模式。推进信用承诺、信用承诺履约践诺和行政强制等信息通过平台自动推送,进一步提升信用信息数据归集的时效性和准确性。推动信用修复线上办理,简化修复流程,减少相对人“跑腿”。

(上接第 14 页)

通讯行业放心消费行动,认定公布放心消费通信网点 284 个。全年新增线下无理由退货承诺单位 2.68 万户(总计 9.08 万户),同比增长 42%,退货金额 8759 万元。推动构建消费维权社会共治。省消费者权益保护工作联席会议和消保委各成员单位结合职能、积极作为,在各自领域、行业切实保障消费者

合法权益。省消保委充分发挥平台作用,动员企业和行业协会,落实经营者先行和解责任,与省高院构建消费纠纷诉调对接机制,与省检察院构建消费民事公益诉讼合作机制,开展公益律师护航行动、行业专家助力维权活动,提升消费维权效能。

安徽省通信管理局

持续开展消费者权益保护工作 着力提升全省信息通信服务水平

为深入贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神,认真落实习近平总书记考察安徽重要讲话精神,我局持续开展消费者权益保护工作,着力提升全省信息通信服务水平。

一、2024 年工作成果

1.深入推进行风建设和纠风工作。对照 2024 年工信部行风纠风工作要求,召开全省工作会议,印发工作方案,明确 6 项重点任务,3 类考核指标。每季度召开全省电信服务工作例会,梳理通报工作进展和问题不足,统筹推进目标任务完成。通过材料审核、实地检查、案例倒查等方式,对基础电信企业进行季度过程性指标评价。年末赴 6 市开展实地调研检查,印发通报督促整改。从调研检查情况看,我省信息通信行业行风建设暨纠风工作等各项工作在全行业的共同努力下,有效部署、有序推进、亮点

通信网点创建。会同省市场监督管理局开展安徽省通信行业放心消费网点创建活动,进一步完善行业诚信自律、规范经营、优质服务、纠纷快处等消费者权益保护机制,通过书面审核、实地核查两种方式评选认定了首批 284 个“放心消费通信网点”,在芜湖召开工作推进会,启动 2024 年度创建工作。二是推出提升服务十条举措。积极对标先进地区,研究制定提升服务工作举措,并于 2024 年世界电信和信息社会日安徽大会正式发布《安徽省信息通信业提升服务十条举措》,包括提升网络服务质量、加快信息无障碍建设、便捷外籍人员业务办理、提升互联网服务能力等十个方面,有序推进举措落地。三是继续实施电信网络降费。引导基础电信企业对农村脱贫户、老年人、残疾人、拥军优抚对象等特殊群体实施精准降费,累计惠及特殊群体用户 279.3 万户,让利 10.4 亿元。助力中小企业降本增效,中小企业上云资费优惠累计惠及企业 9.9 万家,优惠金额 1.15 亿元。

3. 加强经营服务行为监管。一是规范携号转网等服务行为。深化行业自律,发挥省、市两级自律公约工作组作用,执行例会制度。针对基础电信企业影响用户携号转网等服务类问题,下达责令改正通知 7 次,予以行政指导 50 次。全省累计携转量 512 万户,申请通过率 78.01%。二是加强校园市场管理。面向校园用户推出“七天无理由销户”服务,累计办理量超 2 万户。赴合肥、蚌埠、阜阳等地市开展校园巡查 12 次,采取明查与暗访相结合的方式,对校内营业网点营销规范、资费公示、



开展行风纠风工作调研检查

突出,取得了积极成效。

2.强化惠企便民举措落实。一是开展放心消费



省通信管理局会同省市场监督管理局开展放心消费通信网点创建活动



省通信管理局发布《安徽省信息通信业提升服务十条举措》

宣传口径、“七天无理由销户”等落实情况进行重点检查,当场指出问题并督促整改,保障全省校园电信市场平稳有序。三是深入开展专项整治。强化非应邀商业电子信息治理,完善垃圾信息治理工作季度通报制度,做好 95/96、106 码号接入管理台账管理,推广“来电免打扰”服务,全省注册用户数达 3266 万户。加强 APP 个人信息保护监管,查处违规收集、使用用户个人信息和骚扰用户、欺骗误导用户等突出问题,对 170 款 APP 下达责令改正通知,对 73 款 APP 进行公开通报,对 20 款 APP 予以下架。

4.提升用户诉求处理质效。一是优化群众诉求处理流程。组建群众诉求处理专班,实行首问负责

制,建立群众诉求分析周例会制度,提高疑难问题办理效率。2024 年共处理信访、举报、省长热线、局长信箱、电话记录等群众诉求 3500 余件。二是做好申诉责任认定工作。处理全省电信用户申告量 120078 件,同比上升 77.8%。开展申诉责任认定工作,按 10% 抽取基础电信企业初判无责申告量共计 1822 件,复核判定 89 件为企业有责,督促企业整改,实现申诉处理及时率 100%、申诉抽检责任认定率 100%。

二、2025 年工作安排

一是纵深推进行风建设和纠风工作。印发行风建设和纠风工作方案,指导基础电信企业落实各项任务要求,开展实地监督检查。组织基础电信企业开展“民有所呼、我必有应”活动,继续深入开展“总经理讲服务”活动,积极提升“窗口”服务专业能力和职业素养,进一步提高行业从业人员为民服务的意识和能力。

二是开展放心消费通信网点评定。会同省市场监管局对照《“放心消费通信网点”验收标准(2024 年版)》,组织企业在 3 月底前完成创建申报,按期完成评定工作,持续完善通信行业消费权益保护工作制度,鼓励申报网点根据自身实际经营条件及经营商品属性,向社会公开承诺无理由退货,打造示范标杆,协力营造通信领域良好消费环境。

三是持续提升电信服务水平。强化骚扰电话和垃圾短信治理,推动“来电来信免打扰”防骚扰服务用户注册率超 55%。做好群众诉求处理,实现申诉抽检责任认定率 100%,推进数字技术适老化工作。加强基础电信企业用户个人信息保护,检测发现违规 APP 及时处置率达到 100%。发挥通信发展办公室协调平台作用,充分助力地方经济社会发展,引导企业积极围绕地方经济社会需求提供有力通信服务支撑。

安徽省邮政管理局

坚持系统观念 强化法治思维 努力构建快递服务质量治理新格局

2024年,全省邮政管理系统坚持以系统观念统筹发展与监管,以法治思维规范市场秩序,认真贯彻落实新修订的《快递市场管理办法》,扎实开展快递服务质量突出问题专项整治行动,聚焦重点问题精准发力,努力构建快递服务质量治理新格局。

一、培养法治思维,筑牢服务质量治理根基

1、法规宣教常态化。将普法宣传融入日常监管,省局组织《快递市场管理办法》专题学习研讨,全省邮政管理部门坚持开展“送法进企业”“以案释法”等活动。2024年,累计举办培训讲座60余场,公示服务质量典型案例6起,省邮政业安全中心编制《快递服务典型案例汇编》,铜陵市邮政管理局获评市直机关“以案释法”典型案例优秀奖。

2、纠纷化解多元化。践行新时代“枫桥经验”,优化升级我省邮政业智能语音申投诉系统,实行“7x24”小时服务且申诉处理流程智能化、可监控。高效对接地方12345热线管理机构,规范处理每一件用户申诉。2024年,全省邮政管理部门全年共服务质量投诉176244件,合规处理申诉8643件,为用户挽回经济损失近253万元,用户有效申诉满意率达98.4%。



2024年3·15活动现场

3、联动执法规范化。强化申诉工作与市场监管工作的衔接联动,对用户申诉中涉及快递服务质量的违法行为线索及时转执法部门处置,加大对未按约定方式投递等违法行为处理力度。2024年全省邮政管理部门对“未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递驿站投递快件”等违法线索立案查处229起,其中119起给予罚款处罚,罚款金额总计64300元。

二、坚持系统观念,融合构建全链条治理体系

1、完善许可准入链条。针对当前快递加盟纠纷增多、无序变更问题,加强快递业务经营许可管理,为维护末端网络稳定、提升服务质量奠定坚实基础。先后印发《关于做好快递业务经营许可管理工作的通知》《关于规范快递加盟经营权变更管理工作的通知》,要求市局主动报告新申请许可企业有关情况,并根据市场竞争情况提出是否同意变更的建议。同时要求各品牌省区总部限期按照《快递服务》国家标准更新本品牌服务质量和安全保障制度,对管理制度不合规的品牌企业在许可申请、延续时不予受理。

2、强化巡查监测链条。加强“绿盾”工程信息系统应用,建立“线上巡查+线下监管”机制。坚持“每日巡查、每月通报”,每日对巡查问题进行点对点通报,每月开展综合通报。2024年,共下发视频巡查通报262份,通报问题786起,办理行政处罚案件37起。加强服务质量调查监测,每季度向社会发布用户申诉通告,坚持在服务旺季、灾害天气适时发布消费提示,督促企业依法公示服务阻断情况。

3、推动科技应用链条。坚持科创引领,加快培育行业新质生产力。联合发改、工信等部门全面开展寄递物流无人化场景应用试点,在合肥蜀山经开区打造“安徽省智慧寄递物流先行区”。芜湖南陵“全国快递科技创新基地”加速建设。截至目前,全省已获批无人机寄递航线16条(下转第21页)

坚持以人民为中心 聚焦投资者权益保护

2024年,安徽证监局深入学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央国务院决策部署,围绕以人民为中心的发展思想,贯彻落实新国九条和“1+N”政策要求,积极开展投资者教育,推动矛盾纠纷多元化解,各项工作取得积极成效。

一、主要做法及成效

1.全覆盖宣传,创新打造投教品牌

一是打造投教品牌。与其他金融监管部门联合发布安徽省金融教育 LOGO 及融合黄梅戏元素的 IP 形象“董小宝”“徽小融”;指导华安、国元证券推出“华小安”“小元宝”动漫形象,打造契合自身属性的视觉符号品牌。抢抓金秋九月开学契机,联合高校开展“开学第一课”特色金融教育课堂系列活动,共同打造优质国民教育品牌。与中证协、合肥师范学院联合签订《证券期货投教进校园工作合作备忘录》,与上交所、合肥工业大学联合签订《高校投教国民教育合作备忘录》,合力提供精品课程。

二是建设投教皖军。用好用足投教基地及“投资者联络站”宣传阵地,对内主动做好投资者参观、接待、咨询、建议等服务,对外积极开展走进商圈、广场、学校、社区、乡村等主题活动,针对重点群体开展差异化、精准化投教,适应辖区资本市场发展和中小投资者多元化需求。

三是创新投教形式。联合多家单位在热门商圈组织宣传启动仪式,动员银行、保险等机构共同开展宣传。举办“点亮合法主体地图”活动,发布全省上市公司、证券期货基金经营机构地理位置、投教活动内容,并嵌入有奖答题,累计 4.7 万人参与活动。全年市场主体开展投教活动 4700 余场,活动参加人员 18.3 万人次,发布各类原创宣传作品 2000 余件,发放实物投教产品 37 万件,线上投教宣传产



品累计点击量超 20 亿次。

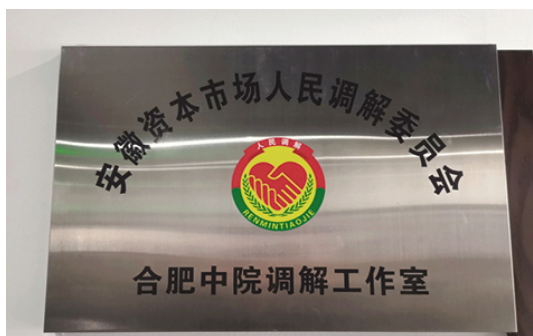
2.全市场解纷,加大畅通维权救济渠道

一是优化诉求办理。完善工作制度,优化机制流程,做好来电接听和各类投资者诉求处理工作,保证投资者诉求得到妥善处理。用好“总对总”诉调对接平台,指导辖区调解组织通过平台承接法院委托委派案件,妥善化解矛盾纠纷。加强诉求和调解案件统计分析,关注和发现潜在风险点,及时预警。

二是调解入驻法院。成立“安徽资本市场人民调解委员会合肥中院调解工作室”,由辖区证券期货业协会、上市公司协会及私募基金业协会共同运营管理,负责调解辖区涉及资本市场的各类纠纷,根据当事人申请,协助办理调解协议的司法确认,开展各类诉调对接工作,充分发挥调解在纠纷化解中的基础性作用。

三是引导诉讼解纷。在普法宣传、投教活动中加强投资者维权教育,积极做好辖区诉讼解纷的宣传教育工作,做好常态化舆情监测、处置。继续深化与法院在诉讼解纷等方面的合作,以案件为契机,畅通特别代表人诉讼线索通报机制,推动辖区上市公司中小投资者代位诉讼、普通代表人诉讼等落地实施。

3.全方位联动,不断增强监管效能



一是消保投保联动。与国家金融监管总局安徽监管局签订合作备忘录,做好日常工作交流,充分发挥双方在各自监管领域的专业优势,协同发力做好金融消保和投保工作,共同构筑更加完善的市场生态。

二是央地协同配合。聚焦立体追责,加强与地方政府协作。聚焦难点堵点,深化行刑协作。四部委《关于办理证券期货违法犯罪案件工作若干问题的意见》下发后,与公安部门开展调研座谈,就进一步加强打非协作达成一致意见。

三是执法司法合作。与法院签订执法司法合作备忘录,建立诉调对接沟通协作机制。举办“打击第三方配合造假”金融司法实务主题沙龙,从行政、民事、刑事责任以及综合惩防体系的构建等角度进行深入讨论,共同研究投资者权益保护和赔偿救济路径。

(上接第 19 页)(已运营 9 条),累计投入运营无人车 463 辆,无人驿站 341 个。在合肥试点“地铁+快递”寄递新模式,启用省内首条“无人车+地铁”联运线路。

三、聚焦重点问题,持续精准发力高效监管

1、关注农村投递难点。开展农村地区服务违规收费、违规投递等行为整治,规范投递服务秩序。制发《关于规范快递末端服务禁止违规收费的通告》,要求省市局公布“二次收费”举报电话,加大违规行为查处力度,强化违规收费问题整治。结合企业公示服务范围情况,采取用户举报、实地核查等方式,加强对未按公示、公告的服务地域投递快件、虚构快递服务费金额等违规行为打击力度,切实规范农村末端投递服务。委托第三方开展农村快递服务质量满意度调查,加强农村快递服务质量监测,评估快递进村成效,2023 年满意度得分达 84.5 分。

二、2025 年重点工作安排

2025 年,安徽证监局将深入贯彻“大投保”理念,进一步强化投保与业务工作的融合,重点做好以下方面工作。

1.加强投资者教育和宣传引导

进一步丰富投资者教育内容和形式。有效整合辖区投教资源和投教活动,创新方式方法,丰富投教内容。在投教活动中加强对法律法规和政策的解读、宣传引导,及时回应市场关切,引导投资者学习掌握法律法规,正确理解政策意图,稳定市场预期。精心谋划 3.15、5.15、金融教育宣传月、世界投资者周等大型宣传活动,明确宣传重点,突出宣传质效。

2.完善矛盾纠纷多元化解机制

深化诉调对接。畅通“总对总”在线诉调对接通道,实现高效的线上委托委派案件。充分发挥入驻法院调解工作室的作用,提升诉调对接工作效率,指导调解组织做实做细解纷工作。加强对调解组织的管理,优化调解员队伍,畅通多渠道、多样化调解工作流程。注重收集和宣传解纷典型案例,提升调解公信力,强化调解组织品牌效应。

3.加强投保监管协作

结合投资者保护工作要点、日常监管情况,适时开展现场检查,督促市场经营主体落实投资者适当性管理、投资者关系管理等工作要求。

2、跟进无着快件热点。先后下发《规范处理快递服务退返件的通知》《规范处理 2024 年度无着快件的通知》,进一步规范退返件、无着件的处理。将企业退返件、无着件处理情况纳入快递业务经营许可年度报告内容,规范企业许可年报中无着件处理情况填报格式,要求市局对未在年度报告中如实填报无着件处理情况的企业开展执法检查,有效规范退返件、无着件管理,维护快递用户合法权益。

快递服务质量治理是一项系统工程,既要短期治标,又要长期治本,必须站稳人民立场,坚持系统观念、法治思维、问题导向,以强监管推动企业落实主体责任。2025 年,全省邮政管理部门将持续强化服务质量监管态势,切实维护全省快递市场秩序,推动企业不断提升快递服务质量,更好满足群众美好生活用邮需要。

提升维权质效 激发消费活力

2024年,安徽省消保委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧紧围绕省委省政府中心工作,强化责任担当,锐意进取,在保护消费者权益、激发消费市场活力等方面努力开拓,取得一定成效。

一、注重多措并举,扎实推进消费维权工作

1.推广应用消协315平台。自3月15日启动试运行以来,截至2024年12月31日,平台累计入驻经营者665家,累计受理投诉3912件。投诉处理率稳步提高。

2.指导全省各级消保委做好消费投诉处理工作。2024年,全省各级消保委共受理消费者投诉28508件,较去年同期的25036件上升了13.87%;解决24574件,投诉解决率86.2%,为消费者挽回经济损失4077.27万元;接待消费者来访和咨询103060人次。

3.巩固节假日投诉不打烊制度。元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等法定节假日期间共受理消费者投诉和咨询共123起,全部按照程序及时办理和

解答。

4.开展投诉信息公示。根据《安徽省消费者权益保护委员会消费投诉信息公示办法》,对77件典型案例在消保委网站进行公示,涵盖预付费、家装、教培、餐饮等消费领域。

5.打造消费纠纷和解工作品牌。指导桐城市和黟县消保委不断完善“新时代六尺巷工作法”、“作退一步想工作法”,在浙江诸暨召开的长三角联盟会议上,“新时代六尺巷工作法”、“作退一步想工作法”获长三角消费纠纷和解工作优秀案例,奇瑞汽车、老乡鸡获先行和解先进单位,分别受到表彰。桐城市消保委作为全国唯一基层消协组织代表在中消协成立40周年座谈会和中消协六届二次理事会上作新时代六尺巷工作法汇报发言。

6.推进公益诉讼。拓展案件线索来源渠道,强化案件分析和证据收集,2024年提起公益诉讼14件,立案11件,判决8件(6件是2023年立案),调解4件(2023年立案1件)。在今年上半年中消协召开的全国消协组织培训会上,我省与江苏、上海、广东、四川等5省市作了公益诉讼工作经验交流。同时,指导滁州、马鞍山等地做好集体诉讼和支持诉讼工作。

二、发挥平台作用,提升社会监督效能

1.开展“春风话语促整改”专项活动。3·15期间约谈家电维修平台等领域的9家市场主体,提出整改意见建议。所有被约谈企业均提交了整改报告,落实相关整改措施。

2.开展公益律师护航活动。组建第二届公益律师团,聘任30名公益律师。组织公益律师对消费领域热点难点问题开展讨论,接



受媒体采访并表达消保委和律师观点，为消费者提供专业法律咨询。

3.开展“以案示警”案例发布活动。3·15期间省消保委及省高院、省检察院等成员单位,集中发布 2023 年全省侵害消费者权益典型案例 40 余件。省消保委办理的淮南某火锅底料案获得 2023 年度放心消费十大案例之一。

4.开展热点问题系列调查。针对家电维修乱象以模拟消费的形式开展调查,对涉事互联网维修平台进行约谈整改。针对“免费领养宠物”误导消费者现象,走访合肥等地宠物店,并对 600 多份合同的不公平条款进行点评、发布消费提示,提醒消费者“避坑”。组织家装专委会委员、专家等深入合肥市家装现场、企业进行明察暗访,深挖家装消费领域难点、堵点问题,提出有针对性的措施,维护家装消费者权益。联合沪苏浙消保委通过线上问卷调查、舆情分析和线下消费体察三种途径开展长三角电影院调查,发布报告,对当前电影院消费存在的问题进行了深入分析,并有针对性提出 3 条电影市场改进提升建议。

5.指导行业组织发挥自律作用。与省汽车经销商商会、省摄影行业协会、省电子电器服务业协会、省家政服务业促进会、合肥市家装协会等 5 个行业组织建立消费纠纷和解工作机制,引导督促行业会员和企业主动承担和解责任。协助家用电子行业协会、省家庭服务业协会等做好《废旧电子电器回收服务规范》《电子电器服务机构运维服务质量评价规范》《家政劳务品牌评价规范》等标准制定工作,切实把维护消费者权益落实到具体标准规则上。成立省消保委第二届家装专业委员会,提升家装消费维权解决效率。

6.联合发布长三角暑期、“双十一”消费舆情报告。对研学游质价不符、演唱会退票难、教培机构闭店跑路、“双十一”大促规则复杂等乱象和问题进行分析,针对相关舆情问题提出了具体建议。

三、围绕热点难点,加大消费宣传引导和促消



费工作力度

1.全方位做好 3·15 期间线上线下宣传。制作播出 3·15 电视晚会,在新媒体播放量 200 万以上,传统媒体在安徽收视率排名第六,登上抖音全国热榜第一;以省政府名义举行安徽省 3·15 活动新闻发布会,发布 2023 年全省消费维权工作开展情况;举办 3·15 大型现场活动,近 40 家成员单位、近 70 家安徽特色伴手礼企业参加;协调安徽日报、安徽广播电视台等媒体跟踪报道消保委工作动态,联系移动、电信、联通、广电等四大运营商,发布公益短信 5000 多万条次。

2.开展系列促消费活动。举办第四届安徽特色伴手礼评选活动,评选出 45 款安徽特色伴手礼;指导芜湖、六安、宣城、池州、安庆、淮南等地消保委,开展本地特色伴手礼评选活动;开展第二届安徽消费体验馆遴选活动,确定 12 家体验馆为第二届安徽消费体验馆并向社会公布。与省发改委、省商务厅等 6 部门联合开展皖美消费新场景评选活动,评选出“潮品乐购”“尽享夜皖”等十大消费新场景 100 家;组织开展 2024 年“3·15 金秋购物节”公益活动,全省共 70 余家经营主体报名参加,超过 172 万人次参与活动,活动期间总销售额超过 4000 万元。

3.联动开展“安徽百场消费大讲堂”“安徽百场绿色消费体验活动”活动。全省各市、县(区)消保委开展消费大讲堂 199 场次、绿色消费体验活动 105 场次。

4.指导做好消费满意度提升工作。召开合肥、阜



阳、芜湖三市消保委组织负责人座谈会,指导做好消费宣传、相关事项沟通协调等工作,提高消费者满意度工作知晓率。

5.做好“消法护航30年”采访调研工作。配合中央广播电视总台,开展座谈交流并赴桐城、黟县一线采访。总台经济之声、央广网、央视频、云听等融媒体均作了大幅深度报道,收到良好社会影响。

6.撰写并发布消费提示警示。围绕特定时间节点和消费热点发布了春节消费、家电以旧换新、“六一”儿童用品选购、“双十一”网购、特供酒、养老预付费等消费提示警示近20篇。

7.大力宣传消法实施条例。召开条例宣贯座谈会,邀请省消保委成员单位负责同志和知名律师、行业组织及经营者代表参会,凝聚共识,汇聚力量;指导各地开展消法及其实施条例专题培训、知识竞赛等30多场次;举办消法实施条例线上知识竞赛,点击量突破200万次,大大提升了条例知晓度。

四、促进能力提升,推进消保委组织现代化建设

1.布置新时代消保委组织现代化建设工作。转发中消协《关于贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例 推进新时代消协组织现代化建设的意见》的通知,提出加强我省基层消保委组织建设的4点要求。

2.举办2期新时代消费维权能力培训班。各市、县区消保委秘书长及业务骨干约270多人参加,邀请上海市、江苏省、广东省消保委、省高院、省检察院等专家领导授课,提升了做好新时代消费维权工作能力水平。

3.实行全省消保委系统业务考核。制定2024年省消保委工作要点,完善全省消保委系统2024年度考核目标细则,印发各市、省直管县消保委,促进全省消保委系统业务协同提升。

4.发挥中消协“双先”示范带动作用。下文对我省获中消协表彰的6个先进集体8个先进个人进行通报,并抄报相关市、县政府;对“双先”事迹进行宣传,激励全系统形成比学赶超氛围。

5.强化消保委成员单位协调配合。召开消保委成员单位联络员会议,公检法、行政部门等31家成员单位代表参加,研究确定省消保委2024年重点工作及3·15系列活动安排。相关成员单位在3·15活动、公益诉讼、投诉处理、消费调查、消费教育、伴手礼评测、消费体验馆遴选等方面紧密合作,形成合力。

6.持续深化消费维权区域协作。不断推进沪苏浙皖消费维权一体化进程,共同制定《长三角联盟三年行动方案(2024-2026)》,确定未来三年长三角消保委联盟发展的主要目标、重点任务;与澳门消委会签署合作协议,促进消费信息资源的互通共享,共同维护两地消费者合法权益;与云南省消协开展交流合作,达成进一步加强异地消费维权协作共识;指导相关市消保委参与南京都市圈、环太湖城市群、淮海经济协作区消保联盟建设与发展,支持大别山消保联盟筹备建设。

安徽省消保委 2024 年投诉数据分析

2024 年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉 28508 件,已解决 24574 件,解决率 86.2%,为消费者挽回经济损失 4077.27 万元,共接待消费者来访、咨询 103060 人次。

2024 年与 2023 年投诉对比情况			
项 目	2024 年	2023 年	变化幅度
受理数(件)	28508	25036	↑ 13.87%
解决数(件)	24574	23929	↑ 2.70%
挽回损失(万元)	4077.27	3594.56	↑ 13.43%
加倍赔偿案件(件)	20	25	↓ 20%
加倍赔偿金额(元)	11498	16340	↓ 29.63%
来访咨询(人次)	103060	112011	↓ 7.99%

一、投诉性质分析

根据投诉性质 (如图 1 所示), 质量问题占 35.83%, 售后服务问题占 25.35%, 虚假宣传问题占 11.02%, 合同问题占 9.15%, 安全问题占 7.39%, 价格问题占 6.01%, 假冒问题占 1.85%, 计量问题占 1.51%, 其他问题占 1.19%, 人格权益问题占 0.71%。

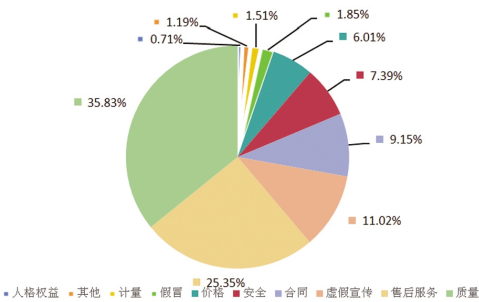


图 1 投诉性质比例图(%)

与 2023 年相比(如表 1 所示),售后服务、虚假宣传、其他问题投诉比重上升,质量、价格、合同问题投诉比重下降。

项 目	2024 年(件)	投诉比重(%)	2023 年(件)	投诉比重(%)	比重变化(%)
质量	10215	35.83	9859	39.38	↓ 3.55
售后服务	7226	25.35	5586	22.31	↑ 3.04
虚假宣传	3142	11.02	2180	8.71	↑ 2.31
合同	2609	9.15	2703	10.80	↓ 1.64
安全	2107	7.39	1716	6.85	↑ 0.54
价格	1713	6.01	2017	8.06	↓ 2.05
假冒	527	1.85	351	1.40	↑ 0.45
计量	430	1.51	425	1.70	↓ 0.19
人格权益	201	0.71	100	0.40	↑ 0.31
其他	338	1.19	99	0.40	↑ 0.79

表 1 按投诉问题性质分类情况表

二、商品和服务类别分析

在所有投诉中,商品类投诉为 19142 件,占总投诉量的 67.15%,与 2023 年相比,比重上升 1.26 个百分点;服务类投诉为 8889 件, 占总投诉量的 31.18%, 比重下降 0.95 个百分点;其他类投诉为 477 件,占总投诉数量的 1.67%。

根据 2024 年商品大类投诉数据(如图 2、表 2 所示),食品类、日用商品类、家用电子电器类、服装鞋帽类、交通工具类投诉量居前五位。与 2023 年相比,食品类、日用商品类、交通工具类投诉量比重上升,服装鞋帽类、首饰及文体用品类、房屋及建材类投诉量比重下降。

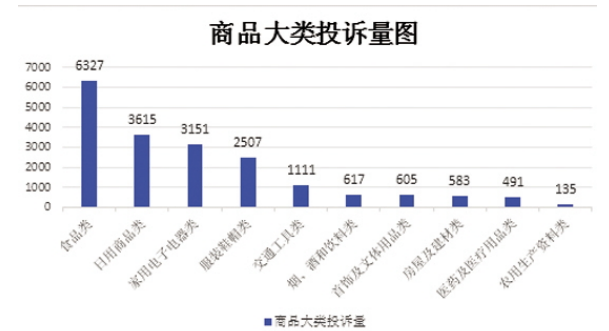


图 2 商品大类投诉量图(单位:件)

商品大类	2024 年(件)	投诉比重(%)	2023 年(件)	投诉比重(%)	比重变化(%)
食品类	6327	22.19	4516	18.04	↑ 4.16
日用商品类	3615	12.68	2975	11.88	↑ 0.80
家用电子电器类	3151	11.05	2875	11.48	↓ 0.43
服装鞋帽类	2507	8.79	2565	10.25	↓ 1.45
交通工具类	1111	3.90	872	3.48	↑ 0.41
烟、酒和饮料类	617	2.16	563	2.25	↓ 0.08
首饰及文体用品类	605	2.12	714	2.85	↓ 0.73
房屋及建材类	583	2.05	680	2.72	↓ 0.67
医药及医疗用品类	491	1.72	585	2.34	↓ 0.61
农用生产资料类	135	0.47	151	0.60	↓ 0.13

表 2 商品大类投诉量变化表

根据 2024 年服务大类投诉数据(如图 3、表 3 所示),生活及社会服务类、销售服务类、文化、娱乐、体育服务类、教育培训服务类、房屋装修及物业服务类居于前五位。与 2023 年相比,生活及社会服务类、互联网服务类、销售服务类投诉量比重上升,文化、娱乐、体育服务类、教育培训服务类、房屋装

修及物业服务类投诉量比重下降。

投诉数据

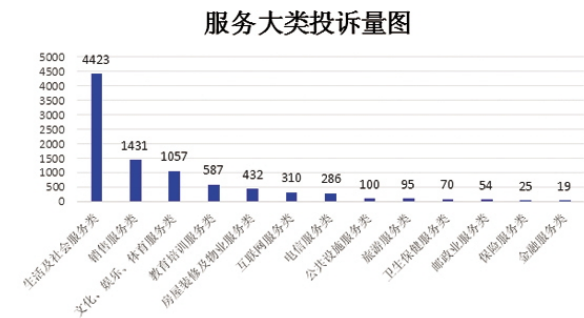


图 3 服务大类投诉量图(单位:件)

服务大类	2024年(件)	投诉比重(%)	2023年(件)	投诉比重(%)	比重变化(%)
生活及社会服务类	4423	15.51	3709	14.81	↑0.70
销售服务类	1431	5.02	1209	4.83	↑0.19
文化、娱乐、体育服务类	1057	3.71	1322	5.28	↓1.57
教育培训服务类	587	2.06	634	2.53	↓0.47
房屋装修及物业服务类	432	1.52	456	1.82	↓0.31
互联网服务类	310	1.09	201	0.80	↑0.28
电信服务类	286	1.00	238	0.95	↑0.05
公共设施服务类	100	0.35	94	0.38	↓0.02
旅游服务类	95	0.33	58	0.23	↑0.10
卫生保健服务类	70	0.25	38	0.15	↑0.09
邮政业服务类	54	0.19	41	0.16	↑0.03
保险服务类	25	0.09	21	0.08	↑0.00
金融服务类	19	0.07	23	0.09	↓0.03

表 3 服务大类投诉量变化表

三、商品和服务投诉细分情况

在具体商品投诉中,投诉量居前五位的分别为(如图 4 所示):食品、服装、日用杂品、化妆品、鞋。与 2023 年相比,空气调节产品、厨房电器类产品、食品投诉上升,通讯类产品、服装、鞋投诉下降。

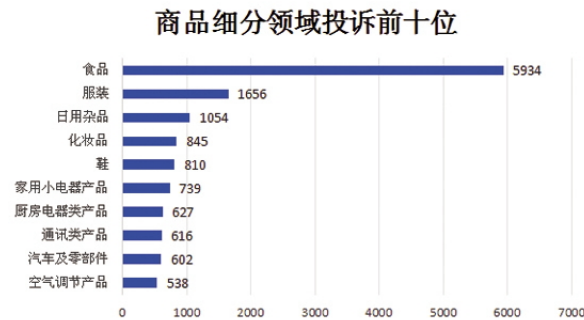


图 4 商品细分领域投诉前十位(单位:件)

商品类别	2024 年	2023 年	同比(%)
食品	5934	4196	↑41.42
服装	1656	1698	↓2.47
日用杂品	1054	862	↑22.27
化妆品	845	814	↑3.81
鞋	810	826	↓1.94
家用小电器产品	739	750	↓1.47
厨房电器类产品	627	420	↑49.29
通讯类产品	616	817	↓24.60
汽车及零部件	602	427	↑40.98
空气调节产品	538	303	↑77.56

表 4 投诉量居前十位的商品(单位:件)

在具体服务投诉中,投诉量居前五位的分别为(如图 5 所示)餐饮服务、店面销售、美容、美发、住宿服务、摄影及照片冲洗加工。与 2023 年相比,摄影及照片冲洗加工,店面销售,餐饮服务投诉上升,健身服务,参观、游乐服务,培训服务投诉下降。

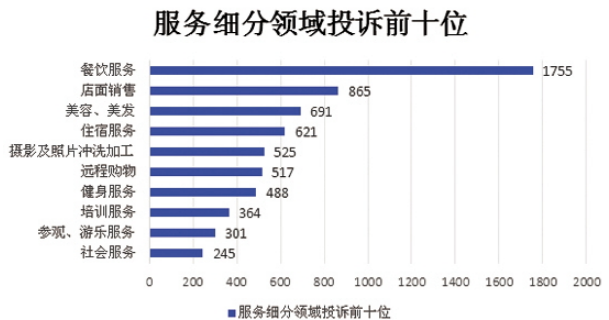


图 5 服务细分领域投诉前十位(单位:件)

服务类别	2024 年	2023 年	同比(%)
餐饮服务	1755	1522	↑15.31
店面销售	865	702	↑23.22
美容、美发	691	620	↑11.45
住宿服务	621	549	↑13.11
摄影及照片冲洗加工	525	214	↑145.33
远程购物	517	502	↑2.99
健身服务	488	717	↓31.94
培训服务	364	467	↓22.06
参观、游乐服务	301	398	↓24.37
社会服务	245	237	↑3.38

表 5 投诉量居前十位的服务(单位:件)

(安徽省消保委)

2024 年度全省消保委系统消费维权典型案例

1.侵害消费者个人信息公益诉讼案

2020 年至 2021 年 6 月,杨某、平某某从事微信平台推广工作,两人注册了多个微信账号并添加了大量本地人员微信好友(每个微信号有 4000 至 5000 名好友)。2021 年 6 月,杨某在明知买家可能将微信号用于实施违法犯罪活动的情况后,仍然以每个 1.5 万元的价格将其与平某某的 7 个微信号进行出售,共计 10.5 万元。

2023 年,淮南市田家庵区人民检察院发函建议安徽省消保委提起公益诉讼。2024 年安徽省消保委向淮南市中级人民法院提起消费公益诉讼。由于被告主动认错并愿意承担责任,2024 年 3 月,淮南市中院以调解结案,要求杨某、平某某共支付赔偿金 10.5 万元,并就侵犯公民个人信息的行为在市级报刊上向社会公众公开赔礼道歉。本案是安徽省消保委第一起侵害公民个人信息公益诉讼案件,有利于维护公民个人信息的安全,形成尊重和保护个人信息的良好风尚。

2.假冒某品牌手机公益诉讼案

2022 年 10 月份,被告江某某在未取得某技术有限公司授权的情况下,通过互联网联系他人制作假的该公司授权证书,在某平台注册网店进行销售。对收购来的翻新手机,利用假冒的该品牌手机包装盒进行包装、塑封后,通过自己的网店对外进行销售。2022 年 10 月至 2023 年 1 月 6 日,江某某利用该网店销售假冒该品牌注册商标的手机金额达 180 余万元。2023 年,淮南市大通区检察院发函建议安徽省消保委提起公益诉讼,2024 年安徽省消保委就该案向淮南市中级人民法院提起公益诉讼,要求被告支付三倍的惩罚性赔偿金并赔礼道歉。2024 年 5 月份,淮南市中级人民法院进行判决,全部支持了安徽省消保委的诉求。本案作为知识产权类公益诉讼案,提出了三倍的惩罚性赔偿,维护了广大消费者的权益,打击了造假售假行为,有利于支持和保护科技创新型企业的发展,助推经济社会高质量发展。

3.“靓号”超长期协议纠纷维权案

2024 年 10 月,合肥市消保委接到消费者投诉,反映在 2019 年自己将手机号码过户给妻子,重新签订的协议约定期限是从 2019 年至 2099 年,协议期长达 80 年且资费较高,后与运营商多次沟通希望变更套餐,均以号码为“靓号”且合同未到期没有达成一致,遂请求市消保委介入调解。合肥市消保委接到投诉后,组织双方进行现场调解,并邀请了律师参加调解。律师在了解案情并询问双方意见后表示,根据相关法律法规,手机号码资源属于国家所有,运营商享有号码的特许经营权,用户对号码具有使用权。运营商通过与用户订立合同的方式将号码交由消费者使用并收取相关费用,双方之间基于合同而产生的权利义务关系,合同期限的约定适用于租赁合同规定。依据《中华人民共和国民法典》第七百零五条,租赁期限不得超过 20 年,超过 20 年的,超过的部分无效。同时,根据相关司法解释,在合同部分条款无效的情况下,其他条款只要符合法律、法规的规定,仍应视为有效,对双方具有法律约束力。在消保委和律师近 1 个半小时的调解下,双方达成和解;运营商对合同中的涉及期限的条款进行修正,并与消费者重新约定合同内容。

4.婴童生活馆闭店群体纠纷维权案

2024 年 4 月,马鞍山市某商场依据马鞍山市消保委消费纠纷预警机制,向市消保委提交预警函,称商场内某婴童生活馆几天后将到期撤场,商家未明确要为会员办理退卡,后续可能引发群体性纠纷,申请市消保委介入处理。此后陆续有消费者前往市消保委、信访局、街道等部门投诉维权。经查,该商家因经营不善导致资金困难,无法再为消费者提供服务且剩余资金不足以为会员安排退费。同时,现任商家是 2021 年从前任商家接手该店,两者之间存在经济纠纷,现任商家不愿为 2021 年之前的会员退费。为此,市消保委与商场、婴童生活馆经营者多番沟通,努力商讨可行的处理方案,同时与辖区人民政府及有关部门协同配合,切实维护消费者合法权益。2024 年 5 月 10 日,市消保委联合辖区政府召集商场、商家以及消费者代表组织三方调

解会,讨论通过了市消保委提出的解决方案:由商场将商家此前缴纳的 51245.7 元保证金作为退费资金转入辖区街道账户,商场配合商家做好会员退费登记工作,辖区街道根据退费名单向消费者退款,剩余的十余万元由商家通过其它渠道筹集资金补充退费。至此,涉及近 800 名消费者的消费纠纷得到圆满解决,有力维护了消费者的合法权益和社会稳定。

5.网购平台家装消费纠纷维权案

2024 年 6 月,南京市消费者於某通过某网购平台看到某商家宣传的装修广告十分漂亮,宣称其为源头厂家,没有中间商,价格也让人心动,异地的家装业主还可以到厂家实地参观。经驱车实地到滁州市来安县某铝业有限公司考察,於某支付了 138000 元全屋整装费用,后发现与宣传不符,要求商家给予退款,商家不同意,多次协商无果,请求消协组织调查处理。立足南京都市圈消费者权益保护联盟权益共护、成果共享、联动响应的协作机制,南京市消协与滁州市消保委跨市协作,滁州市消保委与来安县消保委市县联动,与双方多次沟通并组织现场调解,最终达成和解。经调解,双方终止合作关系,商家一次性退回消费者 83000 元货款。

6.平台商户信息登记不实纠纷维权案

2024 年 8 月,池州市石台县消保委接到消费者投诉,称其于 2024 年 8 月 7 日在某平台订购的“某某”国际大酒店 8 月 8 日晚住房一间,8 日下午在景区游玩后于 15:40 到达酒店,出示订单信息后,却被酒店告知查不到订单,希望消保委介入处理。经石台县消保委工作人员现场核实,石台县含有该“某某”字样的酒店共有两家,分别是石台县“某某”国际大酒店有限公司和石台县仁里镇“某某”商务宾馆,且都位于石台县仁里镇环马鞍山路,这两家酒店均表示从未跟该平台有过合作协议。经消保委调解,平台同意退款,消费者现场办理入住。石台县消保委分析认为平台对入驻的商户未尽到审核义务,其行为损害了消费者和相关经营者合法权益,并电函该平台,要求其下架该酒店相关信息和链接。

7.文具店未成年消费退款纠纷维权案

2024 年 4 月,消费者游先生向桐城市消保委投诉,称自己的孩子(9 周岁)从 2023 年 3 月份开始多次在家中偷偷拿钱到桐城市某文具店消费,共计花费 5400 元,还有 700 元在店内未消费。消费者表示

孩子是未成年,不具备自主消费意识,要求商家全额退款,商家只同意退还 1550 元,请相关部门处理。因关乎未成年人保护,桐城市消保委接到投诉后高度重视,立即将该投诉交办给桐城市“永红暖心工作室”办理。工作室人员第一时间赶到被投诉人经营场所,详细了解了相关情况和消费者的具体诉求,并组织双方进行现场调解。工作室方永红同志运用“新时代六尺巷工作法”,以桐城六尺巷文化中“和”与“让”的精神内涵引导投诉双方,最终达成一致意见,文具店原价退还未拆封使用的商品。

8.虚假销售食品赔偿纠纷维权案

2024 年 4 月 6 日,有消费者向芜湖市消保委反映,其在某超市自营 APP 上下单购买了澳洲冰鲜牛牡蛎烧烤片 250 克,共花费 35.9 元。消费者称在订购时已和商家沟通好,如该款商品没有货就直接退款不寄送。之后消费者收到了商家寄送的商品,但是发现实际收到商品并非所购买的牡蛎片,而是冰鲜肥牛火锅片,且商品外包装上贴了两层标签(用冰鲜牛牡蛎标签覆盖了商品实际标签),联系商家处理时,对方告知可以补偿优惠券,消费者表示不认可,双方无法达成一致。经芜湖市消保委调解,最终依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条规定商家向消费者赔偿了 500 元。

9.婚纱店侵犯肖像权纠纷维权案

2024 年 5 月,铜陵市义安区消保委接到消费者投诉,称其于 2023 年 3 月租赁铜陵义安区某婚纱馆婚纱四套,约 4500-5000 元。后该婚纱店未经许可,擅自以盈利为目的将其照片挂在朋友圈一年之久,侵犯其正当权益且给其生活带来很多不便,消费者要求该婚纱店立即删除相关照片并给予一定赔偿。经义安区消保委调解,婚纱馆当面向消费者诚恳道歉并给予赔偿,维护了消费者的合法权益。

10.汽车销售承诺“国补”纠纷维权案

2024 年 11 月,消费者向六安市消保委投诉,称其在六安市某汽车销售服务有限公司咨询心仪车辆,想赶在“区级补贴”结束前完成交易。商家没有现车,但是承诺可以在补贴结束前调车过来,于是与经销商签订购车协议,交付 5000 元定金。但直至补贴结束,消费者也没等到经销商的提车通知,后要求经销商退还定金遭到推诿。经六安市消保委调解,该经销商为消费者办理了退款。

(安徽省消保委)

保险服务消费指南

明白四类“人”

保险中常见有四类“人”

◆投保人(购买保险并承担支付保险费义务的人)

◆被保险人(受保险合同保障的人)

◆保险人(是指承担赔偿责任或给付保险金责任的保险公司)

◆受益人(出现保险事故后,根据保险合同约定可以领取保险金的人)

明白三种“钱”

◆保险费:指投保人每次要交多少钱。

◆保险金额:指出现保险事故后,保险公司约定赔付多少钱。

◆现金价值:指人寿保单(长期人身保险合同)中的退保金额。当投保人在犹豫期后因故解除合同,保险公司按合同约定给付的退保金。

明白购买的保险保什么不保什么

◆保险责任:保险责任是指在保险合同中载明的,对于保险标的在约定的保险事故发生时,保险人应承担的经济赔偿和给付保险金的责任。一般都在保险条款中予以列举。

◆责任免除:责任免除是对保险人承担责任的限制,即除外责任,是保险人不负赔偿和给付责任的范围。消费者一定要擦亮眼睛,认真阅读。

【购买人身保险产品为什么要“双录”】

根据原安徽银保监局《关于全面推进人身保险销售行为可回溯管理的通知》,自2023年5月1日起,消费者在安徽省辖内投保人身保险产品将“全面双录”。

①什么是“双录”?

对人身保险产品销售过程关键环节进行现场同步录音录像。

②“双录”的实施范围是什么?

个人消费者投保保险期间超过一年的人身保险产品,包括保险期间不超过一年但保证续保的人

身保险产品,均需“双录”。其中,个人税收优惠型健康保险等政策性保险、团体保险无需“双录”。

③“双录”的主要内容有哪些?

主要包括征求投保人同意、证件出示、产品介绍、单证签署等环节,涉及保险责任、保单权益等重要事项。请广大消费者认真对待,如实回答问题并确认相关事项,维护自身合法权益。

④在哪家保险机构投保都要“双录”吗?

消费者在安徽省辖内的人身保险公司、保险专业中介机构、保险兼业代理机构等各类保险机构投保人身保险产品,都要进行“双录”。

⑤为什么要实施“双录”?

一是让消费者更全面、更规范、更省心地了解所要投保的人身保险产品,充分保障消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

二是规范人身保险销售行为,保护保险消费者合法权益。

【注意保险条款的几个关键期】

◇犹豫期:

当投保人收到保险合同后,在规定时间内,若不接受保险合同中的相关内容,可以撤回投保请求,退回全部保费。犹豫期一般为10天或15天,但并不是每份保险产品都有,需根据合同条款确定。

◇等待期:

又叫保险观察期,是指自被保险人获得被保险资格之日起计算的一段时间,经过该段时间后,保险人才对保单约定的保险事故承担保险责任。在此期间,尽管保险合同已经生效,被保险人已获得被保险资格,但保险人并不承担给付保险金义务。一般寿险或重疾险的等待期在90天或者180天,医疗险的等待期通常在30天,意外伤害险则没有等待期。

◇宽限期:

若投保人未按时续交保费,保险公司将给予投保人一段时间的宽限期限。只要在宽限期内,及时补缴,合同依然生效;但在宽限期内发生事故,保险

公司虽会承担责任,却会扣除相关费用。一般情况下,宽限期为 60 天。

复效期:

从宽限期失效日起算,一般有两年时间,两年时间内,若投保人与保险公司对恢复保险合同决定达成一致,则可以在补缴拖欠费用的基础上保持保险单生效状态。若逾期超过两年,该保单将永久失效。

【如何进行报案】

①报案方式有哪些?

一般情况可通过电话报案(拨打保险公司电话服务中心号码)、上门报案申请理赔,有公司也可通过微信公众号、手机 APP 等报案,具体情况可咨询投保的公司。

②哪些人有权报案?

投保人、被保险人或受益人,保险代理人,出险人的亲戚、朋友均可。

③报案时应当说明的情况有哪些?

1、报案人姓名、与被保险人关系、报案人联系地址、电话、其他联系方式。

2、出险人姓名、身份证号码(或其他身份证明名称及号码)、联系地址、电话、其他联系方式。

3、出险情况(包括出险时间、出险地点、事故原因、出险经过、出险结果等)。

【保险理赔注意事项】

保险理赔是一种依照保险合同进行的履约行为,如果在购买保险时能对产品更了解,真正做到明明白白买保险,那理赔就能容易得多,以下情况不在理赔范围。

①关注条款保险责任

每份保险都有特定的保险责任,只有在保险合同约定责任范围内发生的保险事故保险公司才承担赔偿责任或给付保险金的责任。

②关注条款除外责任

保险事故不属于保险责任范围,如被保险人投保了分红险,因疾病住院申请理赔,但因该险种的保险责任中不含医疗保障,自然得不到赔付。保险事故属于责任免除条款中已明确列明不赔付的项目,如两年内自杀等。

③故意制造保险事故,企图骗取保险金的行为
少数投保人弄虚作假谎报保险责任事故,夸大事故损失程度,保险公司查清事实后可拒赔。

④瞒报被保险人健康情况

在投保时没有明确告知被保险人的一些健康情况与经济情况(这些情况通常对保险公司作出是否同意承保或以何种方式承保的决定有影响)。

⑤其他

比如他人代签名。代签名引发的保险纠纷屡见不鲜。另外,大家还可以查看手中的保险合同,合同中有重大疾病保险条款责任免除等规定,规定了保险公司可按照重大疾病保险条款规定不承担给付保险金责任的一些情况。

【保险合同纠纷的四种解决方式】

消费者在购买保险后,当保险合同当事人双方出现争议该如何处理呢?目前大致有以下四种方式供消费者选择:

①协商

合同双方在自愿、互谅、实事求是的基础上,对所争议问题达成一致意见,自行解决争议的办法。

②调解

当保险合同双方当事人自行协商无法达成一致时,客户可以向安徽金融纠纷人民调解委员会或安徽省各地市保险纠纷调解组织提出调解申请。

③仲裁

由仲裁机构的仲裁员对当事人双方发生的争执、纠纷进行居中调解,并做出裁决。仲裁机构主要是指依法设立的仲裁委员会,它独立于国家行政机关,而且不实行级别管辖和地域管辖。仲裁裁决一裁终结,具有法律效力。

④诉讼

保险合同当事人的任何一方按法律程序,通过法院对另一方当事人提出权益主张,由人民法院依法定程序解决争议、进行裁判。我国现行保险合同纠纷诉讼案件与其他诉讼案一样实行的是两审终审制,二审法院的判决裁定一经做出即具有法律效力。当事人对二审判决还不服的,只能通过申诉和抗诉程序申请再申。

(安徽省保险行业协会)

家用电器服务消费指南

一、选购篇：销售环节指南

1. 选购前准备

明确需求

根据家庭人口、使用场景、能耗预算选择产品。

优先选择能效标识为 1 级或 2 级的节能产品。

品牌与渠道

认准正规品牌，通过正规渠道购买（商场/平台），不要因贪图便宜而购买“三无”“山寨”“假冒”产品，不仅影响使用，损害自身权益，也会有安全隐患。

2. 购买时注意

合同条款中要求商家明确标注产品型号、价格、配送时间、退换货条件。

附加服务请提前书面约定或签字确认，包括但不限于：免费配件及安装服务范围（如，空调支架/打孔）、延保服务（时限、内容、费用明细）。

一定要开具正规发票和附带三包凭证。

3. 交付时验看

验货时核对产品铭牌（型号、生产日期、3C 认证标志）；检查外包装完好性、产品序列号与发票一致性，留存开箱视频证据。

二、使用篇：服务环节指南

1. 安装与调试

人员确认必须由品牌授权人员安装（如特种安装需持证上岗），拒绝“杂牌游击队”。

功能确认 测试核心功能。

2. 售后服务

认清报修渠道

通过品牌官方客服电话认清维修人员，维修人员上门核实身份（验视工牌）

算清费用用好记录

维修前从品牌官方渠道、维修平台公开承诺，了解确认维修服务的费用明细报价（上门费、配件价格、人工费等）。维修完成后现场做好功测试。要

求维修人员据实规范填写维修记录单，并索要留存。索要维修收费发票（收据）。索要更换下来的“旧配件”。如遇“乱要价”“虚构故障”及时维权。

3. 延保与增值服务

购买延保服务需确认相关条款，如查看承保方是品牌方还是第三方机构。延保的内容，包括但不限于保修的时间、保修故障范围。特别请注意：维修次数是否有限制，是否包含人为损坏故障，如需更换零部件是否是原装部件。

三、维权篇：纠纷解决途径指南

1. 证据保存

包括但不限于：购买合同（电商平台订单截图）、发票（支付凭证）、三包卡、维修记录单、沟通（承诺）录音/录像/客服聊天记录。

2. 维权途径

消费者如果发现权益受损，要第一时间与商家、平台协商，如不能协商解决，请拨打 12315 热线电话或通过全国 12315 平台或者网页搜索“全国消协智慧 315 平台”或微信搜索“全国消协智慧 315”小程序进行投诉，依法依规维护自身合法权益。

特别提醒

以旧换新 绿色消费

家电使用有期限，超期服役家电不仅性能会落后还会带来安全隐患。如果参与“以旧换新”领取国家补贴时，请认准官方渠道，并请在政府指定的销售企业购买新品。

不可私下交易 警惕山寨维修

消费者购买家电产品时不管线上还是线下，造成不可私下交易。如，在大卖场向营业员或柜台私下转账交易或在平台向客服个人账户转账等。

警惕山寨客服电话和维修平台，请认准官网验证联系方式和正规维修平台商家。

以免引起服务纠纷或上当受骗。

（安徽省家用电器服务业协会）

摄影服务消费指南

一、拍摄指南

●婚纱照

1.风格选择:依据根据个人喜好和婚礼风格。2.服装搭配:与拍摄场景的协调挑选合适的婚纱和礼服。3.化妆造型:妆容、发型打造多沟通(与化妆师)。4.拍摄地点:选择有特色且具有纪念意义的地点,如海滩、古堡、公园等。5.光线把握:选择自然光线充足的时间段,避免阳光直射。6.情感表达:镜头前自然流露感情,捕捉幸福的瞬间。

●儿童照

1.安全第一:确保拍摄环境安全,避免孩子受伤。2.服装道具选择:选择舒适、易于活动的衣物,避免复杂装饰。道具选择注意使用安全性趣味性。3.自然光线:尽量在自然光下拍摄,使用柔和的散射光。4.耐心引导:与孩子保持耐心,引导他们配合拍摄。5.捕捉瞬间:记录孩子纯真、自然的表情和动作。

●全家福

1.服装搭配:选择家庭成员都能接受的服装,保持整体协调。2.拍摄姿势:选择合适的站位和姿势,使画面整齐美观。3.背景选择:选择温馨的家庭背景,如客厅或花园等。4.光线考虑:使用柔和的自然光,避免直射阳光。5.情感表达:家庭成员展现自然、亲切的情感。

●艺术写真

1.风格定位:根据个人特点和需求,确定拍摄风格,如复古、文艺、时尚等。2.服装造型:选择与拍摄风格相匹配的服装和配饰。3.拍摄环境:选择具有艺术氛围的地点,如工作室、画廊或自然风光。4.光线运用:根据拍摄风格调整光线,创造独特的视觉效果。5.表情捕捉:展现自然、真实的情感。

●证件照

1.背景要求:背景简单、单一,通常是白、蓝、红色。2.光线均匀:确保光线均匀,避免阴影和反光。3.姿势端正:保持正面、免冠,表情自然。4.服装简洁:穿着深色有领上衣,避免佩戴首饰和浓妆。

●旅拍

1.行程规划:提前规划好拍摄地点和行程,考虑

天气和交通。2.文化尊重:了解当地文化,尊重拍摄场景及周边人员。3.安全防范:注意个人安全,避免前往危险地区。4.情感交流:自然互动展示真实的旅行情感。

遵循以上拍摄指南,可以帮助您在不同的拍摄场合中拍出满意的照片。

二、权益指南

为了避免消费纠纷,建议注意以下几点

1.明确预算:在拍摄前就设定一个合理的后期选片预算,并坚持这个预算。2.对比商家:在选择影楼或工作室时,可以多比较几家,全面了解价格和服务,也可以帮助自己选定自身需求。3.了解套餐内容:仔细阅读拍摄套餐的详细内容,特别是,提供的照片数量、后期精修服务的范围和程度、相册和相框等产品的种类和数量等服务内容。4.警惕价格陷阱:特别注意那些看似优惠但实际上需要额外付费的项目,如额外的精修照片、特殊的相册设计或材质等。5.充分沟通:整个过程多与销售、拍摄人员、后期制作人员,多交流多沟通,充分表达自身要求,也充分听取对方的专业意见,使整体服务更倾向于提供符合您需求。6.证据保留:保留好所有与消费相关的合同、票据和宣传材料,服务承诺等以便日后核对、维权。

除上几点外,您在消费过程中还有几个小窍门:

1.原片归属先约定。提前约定原片所有权,这样您就可以自主选择哪些照片进行精修,而不是被迫购买额外的服务。2.核对照片现场定。在选片时,现场核对照片数量和内容,确保没有遗漏或错误。3.多学经验免冲动。如果您的经验不足,建议提前多看一些相关评价和经验分享或在选片时邀请亲友陪同,了解其他消费者的体验,参考不同的观点,避免不必要的冲动消费。

通过以上措施,您可以更加理智地消费,避免因一时冲动或面对商家推销而盲目选择了不需要的产品,增加了不必要的额外支出和纠纷。

(安徽省摄影行业协会)

家庭装饰服务消费指南

家庭装饰装修与消费者生活关系密切,但由于行业准入门槛较低、技术和服务水平参差不齐等原因,消费者踩坑遭遇损失的情况时有发生。在此提醒消费者在消费过程中注意以下几点:

一、选择正规家装公司,避免“冲动”消费

建议消费者选择有固定经营场所、营业执照和具有政府行业主管部门颁发的建筑业资质证书,资质齐全、口碑优良的家装企业。货比三家,仔细甄别,防止不诚信企业打着“低价促销”、“几年还本”、“对半折扣”、“全部进口材料装修”、“先装修后付款”、“免费装修”等噱头和虚假宣传口号,在收取消费者款项后敛财跑路。

二、合理设计,拒绝“野蛮”装修

家装设计要体现简约、舒适、经济、环保等原则,注重考虑通风、采光、便利等因素,不应一味强调设计效果做过多的叠加重复设计,不能违反国家建筑装饰法律法规,随意拆除承重墙或在楼顶私自搭建。不得擅自改变房屋结构用途和外立面形状,如需拆除,须经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案。

三、签订正规合同,拒绝“口头”承诺

消费者需分清“定金”和“订金”的概念,拒绝“口头”承诺,不轻易交纳“装修(设计)定金”,不签尚未交房的“装修合同”。在签订合同前,对家装公

司“口头”承诺的优惠条件予以细化并写入正式合同,不明白的条款了解清楚后再签约付款,优先使用行业主管部门和市场监管部门推广的合同示范文本,仔细核对合同内容、设计方案和施工项目明细表,防止“恶意增项”,对合同中涉及双方的权利、义务、验收依据、质量标准、售后服务、违约责任等内容约定清楚,装修款支付要按照合同约定逐项支付,待全面完工验收合格后,支付尾款。

四、仔细检查验收,保留装修凭证

在家装过程中消费者要注意对照合同内容进行阶段检查验收,仔细核对装修材料的品牌、型号等是否与合同约定相符,发现问题及时拍照留存,并保存好装修合同、票据、补充协议等凭证,以及现场照片、视频等材料。

五、发生装修纠纷,积极协商解决

装修过程中,消费者如果发现权益受损,消费者可以第一时间与装修公司进行协商,如不能协商解决。请拨打 12345 热线电话或者网页搜索“全国消协智慧 315 平台”或微信搜索“全国消协智慧 315”小程序进行投诉,依法依规维护自身合法权益。也可根据合同约定及时提出仲裁或诉讼。

(合肥市消保委家装消费维权工作站)

(上接第 34 页) 1. 申(投)诉:如不能协商解决,可拨打 12315 热线电话或通过全国 12315 平台或者向消保委投诉(网页搜索“全国消协智慧 315 平台”或微信搜索“全国消协智慧 315”小程序),依法依规维护自身合法权益。

2. 法律途径:必要时可通过诉讼等法律途径维护自身权益。

四、结语

安徽省家政服务行业正在逐步规范化、专业化

发展。消费者在选择家政服务时,务必做到“谨慎选择、明确约定、保留证据、及时维权”,以保障自身合法权益。同时,安徽省家政服务行业促进会作为家政行业的专业社会组织,将继续加强家政服务行业的监管与指导,推动行业健康发展。

希望本指南能帮助消费者在家政服务消费中“明明白白消费,安安心心享受服务”。

(安徽省家政服务行业促进会)

家政服务消费指南

为保障消费者在家政服务领域的合法权益,提升消费体验,促进家政服务行业健康发展,作为安徽省消费者权益保护委员会家政服务消费纠纷和解工作站,安徽省家政服务行业促进会特发布《安徽省家政服务行业消费指南》,从服务人员与服务机构双重维度,为消费者提供专业指引与参考。

一、服务人员选择规范

(一)核实身份与资质

1.身份信息:要求家政服务人员出示身份证,确认其身份真实性。

2.健康证明:查看服务人员是否持有有效的健康证明,确保其身体健康。

3.培训证书:确认服务人员是否接受过专业培训,并持有相关证书。可优先选择安徽省家政服务行业促进会星级评定的家政服务人员。

(二)了解服务背景

1.信用记录:通过商务部“家政信用查”APP或安徽省家政服务行业促进会查询服务人员的信用记录,避免选择有不良记录的人员。

2.工作经历:了解服务人员过往的工作经验和评价,优先选择经验丰富且口碑良好的人员。

(三)确认服务内容

1.服务项目:明确服务人员的具体工作内容,如清洁、护理、烹饪等,避免因理解差异导致纠纷。

2.服务标准:与服务人员确认服务标准,如清洁频率、护理细节等,确保服务符合预期。

(四)签订合同

1.书面合同:与家政服务人员或所属机构签订书面合同,明确服务时间、内容、费用及双方权利义务。

2.保险条款:确认服务人员是否购买了人身意外保险,以保障双方安全。

二、服务机构甄别要点

(一)核实机构资质

1.营业执照:确保家政服务机构具有合法的营业执照经营资质。

2.固定场所:核实机构是否有固定的经营场所和联系方式,避免选择“流动摊点”。

(二)了解机构信誉

1.信用评级:通过信用中国官方网站查询机构的信用评级,优先选择信用良好、服务规范的机构。

2.消费者评价:查看其他消费者的评价和反馈,避免选择投诉较多的机构。

(三)确认服务内容与收费标准

1.服务项目:明确机构提供的具体服务项目,避免因服务内容模糊导致纠纷。

2.收费标准:确认收费标准是否透明合理,避免隐性费用或临时加价。

(四)签订合同

1.合同条款:签订详细的服务合同,明确服务时间、地点、费用、项目及违约责任。

2.避免不平等条款:仔细审核合同,避免签订含有不平等格式条款的合同。

三、维权途径

(一)保留证据

1.合同与票据:妥善保存合同文本、付款凭证、聊天记录等,以便维权时使用。

2.现场照片:如有必要,保留服务现场的照片或视频,作为证据。

(二)及时沟通

1.问题反馈:如发现服务质量问题或不符合约定的情况,及时与家政服务机构或服务人员沟通解决。

2.协商解决:向安徽省消费者权益保护委员会家政服务消费纠纷和解工作站(合肥市庐阳区益民街20号三楼,安徽省家政服务行业促进会)反映问题、协商处理。

(三)投诉渠道

(下转第33页)

关于“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广” 活动入选消费维权人物的通报

为深入贯彻落实消费者权益保护法及其实施条例,总结、推广保护消费者合法权益典型案例和经验做法,进一步推进消费维权社会共治,安徽省消费者权益保护委员会(下称省消保委)参照中国消费者协会的做法,组织开展了“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”活动,得到了社会各界广泛关注和积极参与。

在省消保委成员单位及各市消保委推荐的基础上,经形式审查、初审、终审、公示等程序,确定石音等 20 名同志为“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”活动入选消费维权人物,胡永等 5 名同志为“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”活动提名消费维权人物。

他们的事迹和经验做法,为全省消费维权工作提供了宝贵借鉴,也为全社会树立了榜样。省消保委将对他们的事迹经验进行推广。希望受到推广的人物珍惜荣誉、再接再厉,继续发挥示范带头作用,在消费者权益保护事业中再创新佳绩,再展新风采。希望全省各级消保委和广大消费者权益保护工作者进一步增强责任感和使命感,锐意进取,开拓创新,扎实做好消费者权益保护工作,为服务我省经济社会高质量发展作出新的更大贡献!

安徽省消费者权益保护委员会

2025 年 3 月 15 日

“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”活动入选消费维权人物名单

石 音	安徽省高级人民法院
张晓华	合肥市人民检察院
李 楠	合肥市消费者权益保护委员会
赵 辉	淮北市建筑装饰协会
刘少校	利辛县消费者权益保护委员会
常 青	宿州市银行业协会
安 伟	阜阳市颍东区消费者权益保护委员会
黄华纯	淮南市消费者权益保护委员会
刘奇奇	明光市人民检察院
金 铭	六安市公安局裕安分局森警大队
徐夕峰	安徽大森(马鞍山)律师事务所
张巍巍	马鞍山市消费者权益保护委员会
丁佳佳	芜湖传媒中心(集团)
肖 伟	芜湖市消费者权益保护委员会
吴文博	宣城市新闻传媒中心
许建静	铜陵市消费者权益保护委员会
章奋飞	东至县市场监管投诉举报中心
徐佩文	黄山市 12345 统一呼叫中心
赵加勇	黄山风景区市场监督管理局
苏精明	宿松县消费者权益保护委员会皖西南消费维权工作站

“2024 年安徽消费维权人物事迹经验推广”活动提名消费维权人物名单

胡 永	固镇县消费者权益保护委员会
赵启亚	国家金融监督管理总局六安监管分局
章荣国	泾县市场监管局蔡村市场监管所
余冰冰	安徽九华律师事务所
叶兵卉	安庆市人民检察院

石音：坚持司法为民 保护消费者合法权益

自2020年从事消费维权工作以来，石音将保护消费者合法权益作为践行司法为民宗旨的重要举措，立足审判职能，不断提升工作能力和水平，为保护消费者合法权益、维护消费市场秩序、优化消费环境作出应有贡献。

一、司法为民，保护消费者合法权益

作为法官助理，2020年以来，辅助审理各类案件1300余件。以“如我在诉”的意识办好每一起消费维权案件，坚持在案件审理过程中准确把握争议焦点，合理分配举证责任，依法认定案件事实，严惩不诚信经营行为，维护交易公平，促进安全消费。亳州市人民检察院与某公司、韩某某、刘某某侵害消费者权益公益诉讼案，当事人对生猪灌水，并将“打针注水”的猪肉向市场销售，该案案情复杂，同时涉及刑事责任和民事责任。她认真听取当事人陈述，详细查阅相关刑事和民事案件卷宗，赴当地有关部门了解案件相关情况，全面分析案情，在她的辅助下，最终判决韩某某、刘某某、某公司支付侵害消费公共利益的损害赔偿款900余万元、侵害消费公共利益的十倍赔偿金9000余万元，并在国家级媒体上刊发赔礼道歉声明，保护了消费者合法权益，遏制了违法生产经营行为。

二、锐意进取，推动消费审判水平提升

为做好消费维权工作，她努力学习，刻苦钻研，从法律法规、司法解释，到典型案例、权威观点，不断汲取养分，并将所学知识运用到案件审判中去。在不断加强自身业务学习的同时，针对消费维权工作面临的新形势、新任务及时进行调查 research，推动消费维权审判质效不断提升。总结全省法院消费者权益司法保护工作情况，评选出一批有典型性和指导意义的案例，形成《安徽法院2016-2020年消费者权益司法保护状况及典型案例》，为我省法院审理此类案件提供有效参考。为推进检察公益诉讼案

件审判高质量发展，充分发挥检察公益诉讼作用，就全省法院检察公益诉讼案件审理情况进行调研，起草《关于全省检察公益诉讼案件审理情况的调研报告》。总结党的



十八大以来我省法院民事公益诉讼审判工作取得的成效，深入研究民事公益诉讼出现的新情况新问题，形成《安徽法院民事公益诉讼审判工作情况》。总结全省法院贯彻落实《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》情况，分析存在的问题，谋划下一步工作。为最高法院研究解决相关消费维权问题提供助力。针对网络消费领域涉及面广，新业态新模式不断衍生的情况，对我省网络消费领域纠纷案件审理中存在的疑点、难点以及争议问题进行深入调研，形成《网络消费纠纷案件相关问题》上报最高法院，并就网络消费相关规定向最高法院提出意见建议。先后征集网络消费纠纷、消费者权益保护、药品安全、民事公益诉讼等典型案例上报最高法院，为最高法院制定相关司法解释提供意见建议。

三、注重宣传，营造消费良好氛围

作为联络员，积极完成消费维权等综治联络工作，加强与消保委及相关部门的沟通交流，推进消费维权综合治理。先后形成工作总结、落实方案、工作计划等13篇，提出各项意见建议19次。每年配合省消保委参加3·15新闻发布会，集中展示我省消费维权成果。主动接受社会监督，积极回应人大代表、政协委员关于消费的意见建议，争取代表、委员对消费维权工作的支持。以“3·15消费者权益日”法治宣传为契机，借助公众号、门户网站等，发布消费维权典型案例，以案释法，广泛普法，引导消费者理性消费、依法维权。

张晓华：深耕公益诉讼检察，营造安全放心的消费环境

张晓华同志作为合肥市人民检察院第六检察部主任，深耕公益诉讼检察领域，始终将维护消费者合法权益作为检察履职重点之一。

2022年以来，她组织指导全市检察机关公益诉讼，检察部门聚焦食药安全领域突出问题，系统开展抗（抑）菌制剂违法添加、网络新业态食品安全隐患、药品及医疗器械违规网络销售、养老行业食品安全隐患等专项监督行动，立案办理公益诉讼案件100余件，多个案件入选全省典型案例，取得良好成效。她主办的合肥市首例生产销售假冒伪劣保健品、假药民事公益诉讼案，依法主张惩罚性赔偿责任并获法院支持，该案入选安徽省消费者权益保护检察机关典型案例，为同类案件办理提供了有效借鉴。在履职创新方面，她不断拓展工作思路，突破传统办案模式：针对知识产权侵权损害消费者合法权益的情形，联动刑事检察部门成功办理全省首例知识产权刑事附带民事公益诉讼案，有效探索了

“刑事打击+民事追责”的知识产权检察综合履职新路径；针对消费者个人信息泄露乱象，深挖刑事案件线索，指导办理房地产、快递物流等领域消费者个人信息保护行政公益诉讼案，推动行政主管部门强化行业监管，构筑消费者信息安全防线。在强化办案的同时，积极推动跨部门协作机制，通过与行政机关建立常态化沟通平台，与消费者权益保护委员会实现信息互通，聘任133名公益诉讼志愿者等构建“检察+社会”共治网络，形成多维度消费者权益保护体系。

张晓华同志以司法实践回应民生关切，通过公益诉讼检察履职既体现对违法行为的刚性震慑，又彰显司法为民的检察温度，为营造安全放心的消费环境提供有力的法治保障。



李楠：做消费维权领域的专家

李楠同志自2017年8月入职合肥市消费者权益保护委员会秘书处以来，始终以高度的责任感和使命感投入消费维权工作。作为投诉处理工作的负责人，她时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，勇于担当，脚踏实地，以“五心”服务理念（公心、热心、耐心、细心、信心）为准则，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。

在投诉处理工作中，李楠同志建立了规范化、精细化的投诉处理机制，从接诉、受理、调解到归档，每个环节都严格把关。特别是在2020年疫情期间，她创新工作方式，率先推出“云上不见面”在线调解模式，通过微信、QQ、消保委网站等信息化平台开展咨询、投诉和调解工作，实现了线上受理、线上调解、线上反馈的闭环服务，为疫情期间的消费维权工作开辟了新路径。

李楠同志注重业务钻研，善于从投诉数据中发现问题、总结经验。她定期撰写投诉趋势分析和消费提示，通过多种渠道发布，引导消费者科学理性消费，督促经营者诚信守法经营，将消费维权端口前移，减少不必要的消费纠纷。2021年，她参与编写“放心消费在合肥”微信小程序，为全市经营者提供网络申报管理服务，保障了放心消费创建工作顺利进行，积极探索消费环境信息化建设经验。

在推动消费维权机制建设方面，李楠同志积极整合各方资源，构建了多层次、立体化的维权网络。

她负责的律师团由36名专业律师组成，定期开展消费维权法律咨询服务，为重大疑难案件提供专业支持；专家委员会汇聚了各行业领域的专家学者，为消费维权工作提供智力支持和技术指导；行业消费维权工作站覆盖主要消费行业，实现了消费纠纷

的行业内化解；与市市场监管局共同组建合肥市消费纠纷人民调解委员会；加入市中级人民法院特邀调解组织库；通过与市检察院的密切对接，她推动建立了消费公益诉讼工作机制，对多起具有典型意义的消费公益诉讼案件进行深入研究，并作为线索上报省消保委。在她的努力下，合肥市消保委形成了“社会组织调解+人民调解+行业调解+司法调解+公益诉讼”的多元化消费纠纷解决机制，构建了“事前预防、事中调解、事后救济”的全链条消费维权体系。

七年来，李楠同志经办处理投诉2300余件，为消费者挽回经济损失约153万元，调解成功率保持在75%以上。她以专业的能力、敬业的态度和创新的精神，赢得了消费者的信任和赞誉，为营造安全放心的消费环境作出了突出贡献。



赵辉：以消费者为中心，以身作则推动行业自律

赵辉,男,1972年生,现任淮北市建筑装饰协会法人代表、会长。作为全市装饰装修行业的创建人、领头人,多年以来,他一直肩负着带领协会规范行业经营、维护消费者合法权益等多重职责。他始终站在消费者立场上看待和处理问题,始终以身作则推动行业自律,号召从业人员增强诚信意识,不断强化行业规范。同时他还注重从源头上建立防范侵害消费者权益机制,满足消费者需求,解决消费者痛点,把放心消费根植于淮北装饰行业,赢得了消费者的广泛赞誉。

一、加强行业自律约束。淮北市建筑装饰协会成立伊始,就在赵辉会长的领导下制定了“行业自律公约”。赵辉要求每一个会员入会都必须首先签订自律公约,作出依法诚信经营、维护装饰业主合法权益、保障社会公共安全和人民群众身体健康等承诺。为此,协会还制定了《淮北市建筑装饰行业从业人员职业道德规范》等文件,借此约束行业从业人员的经营行为。

二、率先垂范榜样引领。多年以来,赵辉自己的装饰公司一直秉持“客户满意是评价全员工作的唯一标准”的经营理念,依靠诚信、质量、服务引领市场,成为淮北装饰行业的领导品牌,实现了20年客户零投诉。从而在淮北装饰行业形成了诚实守信的良好风气。

三、推行规范合同文本。在赵辉会长的直接主导下,淮北市建筑装饰协会早在2011年就联合行业主管部门和市场监管部门共同制定了全市统一的标准合同文本,从源头上杜绝了对消费者不公平、不合理的约定,有效防止了一些装饰企业经常为消费者“埋坑”的风险。同时也统一了工程质量验收标准和质量保修期限,有力地维护了消费者合法权益。

四、建立高效维权机制。淮北装饰协会在市消保委指导下成立了“消费维权联络站”,在日常工作中,每起投诉案件都有协会值班领导参与调解,能够快速准确分辨症结所在,公平公正厘清问题责任归属,并且能够做到“有诉必受”“受必快办”,行业

消费纠纷调解满意率达95%以上。

五、大力整治行业乱象。赵辉会长还定期主持召开全市装饰行业规范发展座谈会,针对装饰市场存在的合同欺诈、偷工减料、材料以次充好、质量不达标、售后不到位等乱象,根据消费者投诉,协会不定期向社会发布消费警示,并积极协助政府部门查处,有效遏制了行业不良风气。

六、推动行业立法规范。作为淮北市政协委员,赵辉会长通过政协提案的形式推动政府部门制定出台了全省首部装饰装修地方法规——《淮北市建筑装饰装修管理条例》,于2022年3月1日起正式施行。同时,他还协助行业主管部门起草出台了《淮北市住宅装饰装修企业信用评价管理办法》。

七、建言献策为民发声。近年来,赵辉以市政协委员身份提交了《完善行业调处机制,破解家装投诉难题》、《关于尽快设立家装工程质量检测鉴定机构的建议》等多篇提案,其中《完善行业调处机制,破解家装投诉难题》提案被评选为全省工商联系统优秀提案,有力地促进了淮北市家装投诉难题的解决。

八、创建放心消费行业协会。由于近年来淮北市建筑装饰协会维护消费者权益成绩突出,2022年底,淮北市建筑装饰协会获评上榜安徽省首批20个放心消费示范行业协会创建名单。协会会员参创率达到了80%以上,初步在淮北装饰行业形成了企业守规、行业自律、百姓放心、消费者舒心的装修消费环境。

赵辉会长始终践行“行业发展要以消费者为中心”的办会理念,坚持以提升消费者满意度作为治企办会宗旨,有力地促进了会员企业和装饰协会高质量发展。



刘少校：竭尽全力为消费者做好维权工作

刘少校自 2023 年担任利辛县消保委秘书长以来,立足本职工作,忠于职守,尽心尽力地为广大消费者排忧解难,千方百计维护好广大消费者利益,得到了上级的充分肯定。

一、尽职尽责,依法维权

刘少校在工作实践中始终保持纯洁党性,一直秉持六项原则:一是认真接待来信来访和投诉电话,办理平台来件,做到件件有记录,事事有答复;二是受理投诉工作切实做到制度化、程序化、规范化;三是对消费者投诉不推诿,按政策规定能受理的,决不转办,认真调查处理;四是对严重损害消费者权益的违法行为决不手软,进行公开揭露、批评,震慑违法者蔑视法律的嚣张气焰,为消费者讨回公道;五是受理投诉做到耐心、细心、周到、热情;六是处理投诉时以实事为依据、以法律为准绳,晓之以理、动之以情,公平、公正、公开、合理地解决纠纷,树立良好的形象。他在处理每一件投诉案件时都严格坚持依法、公平、公正、公开的原则,让经营者心服口服,有力维护了消费者的合法权益。

二、刻苦学习,提高素质

为了做好维权工作,坚持刻苦学习,努力掌握维权工作方面的法律法规和常识。消费者权益保护工作,涉及法律法规多,新情况新问题多,很多消费纠纷产生的原因又是错综复杂的,这就使维权工作无形之中增加了难度。为了熟知相关的法律法规,成为做好工作的行家里手,他坚持边工作边学习,把业余时间都用在在学习上,并主动地向有经验的同志请教,能非常熟练地掌握和运用维权工作涉及的法律、规章和特殊情况的处理规定,提高了对新情况新问题的处理能力。他牢固树立消费者合法权益至高无尚的思想,竭尽全力地做好维权工作。为了消费者的利益,不怕吃苦,不怕麻烦,敢于碰硬,敢

于较真儿,哪怕是小到几元钱的赔偿他也从不放过,努力为消费者讨回公道。

2024 年 10 月 11 日,山东消费者石女士,通过某平台花费一万多购买了一块玉



石,石女士查询该经销商注册地址在利辛县辖区,打电话向县消保委寻求帮助,接到投诉后刘少校多次与销售商联系,最终销售方同意为消费者退款,石女士非常感激,并送来了一面锦旗和表扬信。

三、开拓进取,创新工作

为了做好新形势下的维权工作,刘少校积极争取局领导的支持,主动向局领导汇报工作思路和打算,较好地推动了维权事业的发展。他积极开展消费教育宣传,对引导消费者依法维权起到了较好的作用。为了使消费者掌握更多的知识,每年都组织不定期开展消费维权知识宣传活动,现场为消费者提供咨询服务。他采取有效措施,为消费者维权提供方便,解决消费者投诉找不到门、见不到人、损失难以挽回的问题。

四、廉洁奉公,率先垂范

在工作中刘少校始终身先士卒,耐心做好工作,严格按章办事,从不利用工作之便徇私情,时时处处为大家做榜样。有一些极个别的原因使得挽回消费者的损失难度较大,如购买的商品超过保质期、商家破产无处查找、外地生产厂家联系不上等,对此类特殊情况,他都能耐心解释,给消费者提供一些力所能及的帮助。在他和全体工作人员共同努力下,利辛县消保委成了当地百姓心目中的一张名片。

常青：依法巧调化纠纷 金融消保在身边

常青，宿州市银行业协会副秘书长，负责宿州市银行保险业消费者权益保护中心及宿州市银行保险业金融纠纷人民调解委员会的日常工作（以下简称“消保中心”及“金调委”）。负责宿州金融消保工作三年来，立足本职工作，忠于职守，始终坚持公平、公正的原则，尽心尽力为广大金融消费者排忧解难，其付出得到了金融消费者和广大金融机构的充分肯定。2024年，消保中心处理消费者投诉累计681件，办结669件，办结率98.2%。其中常青同志亲自主持调解消费纠纷176场，协议涉及金额820余万元。

强化学习，夯实履职服务本领。在其位谋其政，为了做好消保工作，常青同志坚持利用业务空闲时间努力学习，积极提升法律素养，坚持边工作边学习，主动向保险行业的一些业务专家请教，熟悉国家法律法规规定的消费者权益经营者义务，了解常见保险纠纷案例中的法律释义，依法依规妥善处理好每一件投诉，让消费者在每件投诉中真切感受到法律赋予自己的每项权利。

巧用方法，站牢消费者立场。针对消费者投诉如处理不当，便会不断升级激化矛盾的特性。对全辖各金融机构提出“1、3、7”工作要求，即接诉第一天机构必须联系客户了解情况调查核实，接诉后三天内机构须将核实情况及初步处理意见报送中心，接诉后七天内机构须给出明确回复。这一措施极大地提高了我市各金融机构的投诉处理时效。在消保中心已办结案件中，两日内办结投诉的占比高达95%以上，对于短期内无法解决的投诉或者复杂案件，则按要求及时于当月移交金调委进行尝试调解。

“求助无门，我到底该找谁？”我市某县域保险客户范某乘车一百多公里赴消保中心求助，称自己受了业务员欺骗，瞒着家人贷款购买了累计高达九十多万元的重疾险，维权期间找过已经离职的业务员和保险公司，甚至报过警，均未得到妥善解决。

接诉后，常青同志不辞辛苦，为客户整理了数百页的相关证据材料，并为其联系寻求法律援助，客户起诉后未能获得理想结果，考虑到客户贷款购

买保险，家庭经济压力较大，常青本着为消费者利益出发，遂继续联系保险公司询问是否存在调解可能。最终于第一次接诉八个月后成功争取到了调解机会，经双方面对面协商后，以退保十六万元达成和解。

善于总结，让消费者感受到温情。常青同志认为他山之石，可以攻玉。投诉受理中，巧用“六尺巷调解工作法”，对“听、辩、劝、借、让、和”六步法活学活用，根据工作实际，提炼总结出高效处理金融消费纠纷的六条经验，即：一是倾听为先，理解为本，找准焦点；二是依法合规，坚守原则，实事求是；三是循循善诱，因势利导，换位思考；四是灵活应对，逆向思考，化解僵局；五是以案说法，深入剖析，案例引导；六是临阵不乱，冷静思考，冷却降温。全力争取案结事了人和，把问题解决在基层，化解在萌芽状态。

“保费支出金额大，严重影响我的生活，怎么办才好？”年迈的退休教师苏某及其家属购买保险累计30余万元，高额保费支出致使家庭生活收到严重影响，因此苏某提出退保，但保险公司并未违规，双方僵持不下近半年之久，最终在常青同志十数次劝说下，同意调解。

考虑到苏某为冲动消费，引导机构先退一步，提出了“退大保小”的解决方案，即退掉金额较大的保单，保留保费较低且即将到期的保单，帮助苏某缓解家庭日常开支压力，且不影响其它保单的续期缴费。最终机构与客户按预计方案退保5.4万元达成和解。

消费者利益无小事，捍卫消费者的权利是每一位消保人的使命价值所在，常青同志将继续带领市银行保险业消保中心人员有效化解金融服务纠纷，为宿州金融消费者维权，让消费者感受到金融消保就在身边。



安伟：做消费维权战线上的爱心人

群众利益无小事，化解纠纷促和谐。安伟作为一名从事消费者权益保护工作 11 年的先锋兵，始终将消费者的权益放在首位，耐心倾听消费者的诉求，细致讲解相关法律法规，倾情倾力调解，以其强烈的责任感和坚定信念，维护消费者的合法权益，赢得了广大消费者的信赖和赞誉，多次被评为市区先进工作者、优秀共产党员。

一、勇于担当不畏难，严格执法强保障

2024 年 2 月，颍东区某健身房无公告关门撤店、经营者失联，投诉消费者众多、社会影响恶劣。安伟接到投诉后，在积极联系健身房法人无果后，执着地在互联网上查到了该法人同年在蚌埠市有 5 起健身房合同纠纷的民事诉讼判决。根据网上公示的民事诉讼判决书，安伟联系了蚌埠市蚌山区消保委，遗憾的是当地并未接到相关投诉。面对一百多名遭受损失的会员对消保委的期盼，她又拿着收集了半个月的证据与会员代表到公安部门报案，然而经公安部门审查确认健身房法人没有犯罪事实，不予立案。针对这一棘手问题，安伟没有急于下结论，她先是在当地官方网站、报社发布《健身房跑路前兆 如何避坑》消费警示，提示广大消费者提高警惕。同时，多次联系走访健身房驻店的某商场，通过走访得知该商场也在向健身房追讨违约金，并告知健身房有个委托人。安伟又联系到委托人，但是委托人表示与健身房法人不认识，仅代表健身房总公司与商场商谈健身房后期资产处置问题，拒绝处理会员损失费用，主张支付会员损失费用的应该是商场。整个案情，该商场主动处置，是最便捷、有效的途径。脉络理清后，安伟联络到相关的成员单位，依法给该商场下达了《关于原健身房已登记会员处理意见的函》，告知并要求商场积极妥善处理。通过安伟不懈的努力，最终商场根据会员代表的意愿，一部分会员继续在新入驻健身房健身，一部分会员得到赔偿，达到理想的处置效果，没有造成不良舆情的发生。

二、高效维权解民忧，无偿服务暖人心

2024 年 6 月的一天中午，安伟正要下班离开办公室，三位民警带着一群情绪激动、吵吵闹闹的人来到她的面前。原来是李女士在某美容服务公司做脸部祛斑项目，在美容师的推荐下，在该美容机构购买了“*** 植萃”品牌祛斑治疗加护理套装。李女士在美容师的指导下使用了该产品后，脸部皮肤

反复出现了红、肿、痒等症状，遂至医院就诊，确诊系使用化妆品导致过敏。李女士多次与该美容师协商，要求退回购买产品的费用，均被拒。这次李女士与家人一起到该美容服务公司，商讨不成言语激烈发生肢体冲突，民警接警后引导消费者到消保委投诉。安伟并没有因为是非工作时间敷衍推责，而是耐心细致询问细节，通过对法人以及该美容师普法教育，最终公司法人退回李女士全部费用。李女士接到退款后高兴的抓着安伟的手说：“真是太感谢您了，我的问题终于得以顺利解决！”



三、宣传引导进万家，消费维权你我他

在处理消费投诉的时候，安伟敏锐意识到消费者维权意识薄弱，时常让一些不良商家有可乘之机。因此，她结合 3·15 国际消费者权益日、食品安全宣传周等重要节点，开展消费法律法规进商场、进企业、进学校、进社区、进农村宣传，将积累的商品真伪鉴别、投诉维权等知识编印成册，走街串巷、登门入户、集中培训，引导广大群众树立正确消费观念。特别是 2024 年 7 月份，组织消保委成员单位和 23 名消费者代表、人大代表、政协委员走进颍东农商银行、成效中学食堂开展消费体察活动，“零距离”体验消费服务过程，实地体察民生行业及消费维权措施等，推动了行业领域消费服务环境的改善和升级。

四、约谈指导重改正，帮扶助企促提升

结合平时投诉占比高、反馈不及时、配合调解行为不积极等实际问题，安伟仔细梳理，分门别类建立台账，2024 年就食品安全问题约谈辖区 2 家外卖服务企业，就网络医疗广告宣传约谈辖区 2 家医美医院，就产品质量、标签标识问题约谈 2 家食品生产企业，就消费投诉、合同履行问题约谈 2 家大型商超，双方围绕生产销售及职业打假人索赔等方面进行“点对点”“面对面”沟通交流，助力企业纾困解难。经营者们纷纷表示将加强消费服务管理，做到诚信守法经营，切实保障消费者合法权益。

黄华纯：打造消费民事公益诉讼“淮南模式”

黄华纯同志自担任淮南市消保委秘书长以来，紧扣中消协、省消保委工作部署，围绕市委市政府中心工作，立足消保委工作职能，带领消保委秘书处全体同志依法履职、落实责任，围绕消费年主题，有序推进消费教育、投诉调解、公益诉讼等工作。淮南市消保委秘书处荣获中消协 2021—2022 年度全国先进集体。黄华纯同志深耕公益诉讼领域，在消费民事公益诉讼工作上做出突出贡献。他积极联系省市消保委、市县（区）检察院、公益律师等，推动建立“线索移送”和“支持起诉”工作联动机制，通过惩罚性赔偿和公开道歉，达到惩戒与警示的双重效果，扩大了案件办理的社会效应，极大的提振了消费信心。黄华纯同志就淮南市公益诉讼工作多次在全国、全省消保委工作会议上作交流发言。

一、推动建立公益诉讼联动协作机制

黄华纯同志积极推动市市场监管局、市消保委与全市各县（区）检察院建立“线索移送”和“支持起诉”工作机制。检察机关、市场监管局行政执法支队、市食安办、知识产权科室在案件办理中发现适合提起民事公益诉讼的线索，移交至市消保委。市消保委向省消保委汇报，经过两级公益律师审核确定起诉后，检察机关发送建议函支持消保委提起民事公益诉讼。通过公益诉讼的方式，向违法经营者提出惩罚性赔偿和公开道歉的诉讼请求，达到惩戒与警示的双重效果。

二、代理诉讼实现突破打赢首例公益诉讼

2020 年，黄华纯同志主动与省消保委对接，就寿县检察院移交的“陈某松等 6 人制售假酒案”开展研讨，建立了淮南市消保委秘书长代理省消保委提起公益诉讼的新模式。该案件通过被告的惩罚性赔偿和公开赔礼道歉，放大了威慑效应，取得了办理一案，教育一片，整改一方的良好效果，消费信心得到了极大的提振，该案入选“2021 年度淮南市十大法治案件”。

三、抓好公益诉讼长效工作机制

三年来，黄华纯同志不断协调市市场监管局、市消保委与省消保委、市中院、市检察院、市公安局的协作配合，推动全市公益诉讼工作不断发展。截至 2024 年底，接到各级检察院、市市场监管局行政执法支队、市食安办等部门移交的食品案件诉讼线

索 35 条，提起诉讼 18 起，涉案金额 3000 余万元。目前胜诉 10 起，和解 5 起，审理中 3 起，暂时撤诉 2 起，其余案件正在审理中。黄华纯同志牵头推动市消保委、市检察院、市



市场监管局、市食安办共同制订《关于协作配合共同推进食品领域公益诉讼的工作机制》，与市场监管局知识产权科室制定《加强协作配合切实做好知识产权领域消费公益诉讼工作的若干措施的通知》，对信息通报、协作办案、资源共享等问题建立了完整的机制流程。通过公益诉讼提升消费维权力度的长效工作机制得到良好有效的坚持。其中娄某建因制售假冒注册商标的香烟判处在《中国法院报》上向消费者公开道歉。满足了被侵害经营者和消费者消除影响和寻求公平的需求，更加全面地保护了受害人的合法权益，又对行为人的社会评价造成影响，实现了惩戒、教育的目的。

四、做好经验推广推动公益诉讼工作全面开花

淮南市消保委秘书长代理省消保委提起公益诉讼的方式，开拓了地方消保委与省级消保委合作开展公益诉讼新模式，将省级消保委法律主体资格和当地消保委地缘人力优势相结合，形成了消费民事公益诉讼的“淮南模式”。2023 年 5 月，黄华纯同志受邀在中消协公益诉讼工作座谈会上作交流发言，受到各地消保委的高度肯定。山东消协和省内其他地市消保委公益诉讼多次到淮南消保委交流公益诉讼工作。2023 年 12 月，公益诉讼“淮南模式”获 2023 年“满意消费长三角”优秀案例。

在消费维权多元共治的道路上，黄华纯同志不断创新，勇为“消费者的忠诚卫士”，甘为保护消费者权益的“遮阳伞”，善作规范市场经济秩序的“润滑油”，争当化解不稳定因素的“稳压器”。未来在消费维权的道路上，黄华纯同志将继续直面问题挑战、强化责任担当、挖掘内在潜力，以“时时放心不下”的责任感，把保护消费者合法权益时刻放在心上、扛在肩上、落实到行动上，不断为消费者权益保护工作作出新的更大贡献！

刘奇奇：立足公益诉讼检察职能，积极维护消费者权益

刘奇奇同志作为公益诉讼检察一线办案干警，工作9年时间始终立足公益诉讼检察职能，积极维护消费者权益，用心用情办好每一个消费公益诉讼案件，在平凡的岗位上践行着初心使命。2024年度办理食品药品领域公益诉讼案件24起，追索惩罚性赔偿金140余万元。办理的2件消费行政公益诉讼案件分别被《安徽日报》、《安徽检察情况反映》刊登采用，1件被安徽省人民检察院确定为高质效案件。

一、数据赋能，守护群众身体健康安全

明光市院通过自主创建的网络直播违规销售减肥食品危害食品安全监督模型发现，李某、谭某兰等人在抖音直播销售的减肥食品可能含有非法添加成分，遂将线索移送公安机关进一步侦查。经查明李某等6人通过抖音网络直播和微信平台向全国销售含有西布曲明成分的减肥产品，共计销售金额为432718.49元。李某等人销售有毒、有害食品一案移送检察机关后，该同志敏锐意识到，李某等人销售有毒、有害食品不仅构成刑事犯罪，而且侵害不特定多数消费者的身体健康，损害社会公共利益，遂以刑事附带民事公益诉讼立案调查，并与刑事部门积极对接，调取全案卷宗进行认真细致审查，确定销售数额证据及涉案6人分别承担的民事侵权责任。该案依法向法院提起刑事附带民事公益诉讼，请求判令李某、谭某兰、谭某美等6人承担惩罚性赔偿金共计432718.49万元并在全国性媒体上公开赔礼道歉。经开庭审理，6名违法行为人均认罪认赔，法院判决支持全部诉讼请求。该案做法被《安徽检察情况反映》（公益诉讼专刊2025年第一期）刊登采用。

该同志还通过该模型成功办理了易某某等8人、王某某等2人网络销售含有西地那非等成分的保健食品案件，向法院提起消费刑事附带民事公益诉讼3件，追索惩罚性赔偿金100万余元。

二、公益之名，保障群众“舌尖上的安全”

民以食为天，食以安为天。食品安全是重大的民生问题，是增强消费者获得感、幸福感、安全感的重要支撑。该同志认真贯彻落实习近平总书记关于

食品药品安全“四个最严”的要求，积极守护消费者“舌尖上的安全”。

针对明光市餐饮商户未及时办理食品经营许可证、外卖商户未及时上传食品经营许可证问题，该同志深入餐饮商户，实地检查食品安全隐患问题，通过磋商方式促使主管部门对200余家餐饮商户和100余家提供外卖服务的网络餐饮商户进行监督检查，促使148家商户及时办理食品经营许可或进行小餐饮备案，督促4家外卖商户办理上传食品经营许可至外卖平台，有效守护人民群众饮食安全。

针对城区数家药品零售企业在网络外卖平台违规销售处方药等安全隐患问题，该同志登录外卖平台逐一审查辖区药店，固定违规销售处方药的证据，该院通过制发检察建议促使主管部门对125家药店进行检查，查处3家违规药店，有效守护药品安全。

三、公益之力，为群众提供便利消费环境

针对群众反映的老年人和残疾人群体乘坐轮椅出入农贸市场消费不便问题，该同志立即对主城区消费群体密集处无障碍设施规范化建设开展调查，现场拍照固定证据。因农贸市场涉案监管主体责任不明、职责交叉，该同志在查明相关规定和权力清单后召集三家单位召开圆桌会议，明确涉案农贸市场的监管主体。主管部门收到检察建议后，对辖区市场进行了系列适老化改造，对进出口栅栏拓宽改造、增设路面坡道，张贴无障碍通道标志，有效维护老年人和残疾人消费群体合法权益。在案件整改“回头看”阶段，该同志邀请老年人、残疾人等担任“无障碍体验员”，全面评估履职效果，现场验收整改成效，获群众一致好评。该案做法被《安徽日报》刊登采用，并被安徽省院确定为高质效案件。



金铭：守护餐桌践初心 利剑出鞘斩假劣

群众利益无小事，一枝一叶总关情。在消费维权的道路上，六安市公安局裕安分局森林警察大队副大队长金铭用自己的实际行动生动诠释了一名食药环大队民警的责任与担当。自参加公安工作以来，共查处各类案件100余起，其中维权类案件20余起，抓获犯罪嫌疑人60余人。她以对人民群众高度负责的态度，在打击侵犯消费者权益犯罪的战场上屡立战功，成为守护老百姓餐桌安全的坚实卫士。

她是舌尖安全的保护者。金铭同志聚焦食品安全领域，多措并举，紧盯重点场所，协同市场监管、农业农村等部门开展肉制品等食品安全大排查、大整治行动10次，发挥快速检测作用，开展肉制品抽样检测70余次，规范从业者生产经营行为，促进行业规范、健康发展，2024年主办食药领域刑事案件6起，移送起诉15人，保护人民群众舌尖安全。

她是驰名品牌的守护者。商标领域犯罪，成功侦破“7.30销售假冒注册商标的商品案”，抓获犯罪嫌疑人9人，通过缜密侦查，打掉一个销售高档品牌的犯罪团伙，该犯罪团伙通过在网络APP上“引流”发掘准客户，再通过添加微信并推送高仿奢侈品图片的方式，向客户网络销售假冒注册商标的商品。截止案发，销售金额已达90余万元。后经多个商标品牌持有人的授权公司鉴定，该团伙销售的多个商品均为侵犯商标权人注册商标专用权的商品。2024年主办知识产权领域刑事案件7起，移送起诉11人，净化了市场秩序。

她是打击假劣的先锋者。金铭同志紧盯假酒类违法犯罪，加强与酒企法务和打假办对接，联合市场监管等部门，主动出击、分析研判、深度经营，成功侦破1.02销售假冒注册商标案，一举摧毁横跨4市的多个制售假酒窝点，打响全市“护盾江淮”专项行动第一枪。该案的成功侦破得益于金铭同志从小切口入手，抽丝剥茧，不懈努力。

2024年8月，金铭同志在处理日常线索时，一

条关于市场上可能存在假酒的举报引起了她的高度警觉。她迅速展开前期调查，带领队员明察暗访，凭借多年磨砺出



的敏锐洞察力和对细节的极致关注，她发现部分知名品牌白酒的价格远低于市场正常水平。这些假酒的包装乍看之下与真酒几乎毫无差别，制假工艺堪称精湛，但是金铭同志的火眼金睛还是发现了其中细微的差异。经初步判断，这绝非简单的个体造假行为，背后大概率隐藏着一个制假手段高超、组织严密的犯罪团伙。

金铭同志立即汇报，成立专班，从监控、物流等各个方向梳理线索。随后，几个频繁运输可疑酒水的货车进入了他们的视线。这些货车的装载地点位于城市边缘一处偏僻的仓库，周边环境错综复杂，人员往来频繁，给调查工作带来了极大的困难。但金铭没有丝毫退缩，她凭借女同志特有的细腻心思和严谨的逻辑思维，深入分析研判货车的运输路线和规律，经过工作，她终于成功获取了窝点位置以及仓库内储存大量假酒的第一手证据。

2025年1月，金铭同志沉着指挥、身先士卒，兵分6路，带领民警们迅速控制了窝点及货车，随后将嫌疑人一网打尽。经过长达数月的艰苦奋战，终于成功破获了这起假酒大案。该案共抓获犯罪嫌疑人9人，捣毁生产、转运销售窝点7处，查扣各类涉案假酒8900余瓶及制作假酒工具若干，涉案金额100余万元，有力打击了制售假酒犯罪行为。

徐夕峰：用实际行动践行消费维权的责任与担当

作为一名消费维权公益律师,徐夕峰充分借助法律资源、发挥法律专业水平,积极开展消费维权知识宣传培训和消费纠纷调解处理。借势借力、群策群力、齐心协力,多元化解纠纷,有力弥补了消费维权法律服务供给不足。

2024年初,徐夕峰开始参与马鞍山市消费者权益保护委员会消费维权调解活动,2024年9月正式成为马鞍山市消费者权益保护委员会公益律师,答复消费者的法律咨询,开展与消费者权益保护相关的法律及实务研究,为相关部门提供政策及立法建议、研讨消费领域热点难点问题。加入公益律师服务团后,徐夕峰除了日常案件的代理工作,还要花费大量精力参与到消费维权公益活动中,辛苦也有收获,全年参与处理消费者维权咨询几十起。面对消费纠纷,徐夕峰总能以专业、耐心和精干的态度,为双方当事人细致讲解法律规定,明确各自的权利和义务,为消费者争取合法权益,为商家提供合法建议。

作为消费维权调解人员,徐夕峰在工作中秉持着调解观念:“耐心细致,不畏困难和麻烦,全心全意为消费者服务。”有一起消费咨询即马鞍山市腾女士装修不到半年的房子里位于卫生间的管道炸裂,导致了数万元的经济损失,腾女士多次与商家协商赔偿事宜,均被商家以各种理由推诿,徐夕峰介入后,为腾女士梳理清楚相关各方的法律责任,给其几种处理思路,最终徐夕峰、腾女士与商家、厂商经过多轮沟通协商后私下和解,腾女士的损失得以弥补。

2024年初,马鞍山市花山区某农副产品经营部突然倒闭,数百位消费者在该店铺中充值的储值卡无法使用,店主长期处于失联的状态,在这种情况下马鞍山市消费者权益保护委员会与徐夕峰联

系后,徐夕峰分析这是一起集体性预付式消费者维权案件,案件人数众多、涉案金额大,一方面需要对消费者进行情绪安抚工作,另一方面可以从自



己的专业角度引导消费维权代理通过诉讼的方式维护合法权益,但该类案件因为参与人数多、单个个体充值金额少,且消费群体均为中老年人,证据意识淡薄,由消费者直接提起诉讼成本较高,因此在马鞍山市消费者权益保护委员会的协调之下,消费者推举12名消费者代表提起诉讼,马鞍山市消费者权益保护委员会依法支持诉讼,徐夕峰作为上述12名代表的委托代理人参与诉讼。在案件办理过程中,徐夕峰向市场监督管理局、社区居委会、信访办、派出所等多单位调查取证,帮助每一份消费者梳理账单整理证据,在法院审理过程中经营者最初仍然存在严重的抵触情绪不同意退款,经过多次的释理说法最终经营者与消费者维权代表达成调解,经营者同意全额退款,该案件得到妥善解决。另外,徐夕峰积极参与消费者普法活动,参与马鞍山市广播电台“天天315”节目录制工作,用实际行动认真践行消费维权工作。

消费维权永远在路上,徐夕峰始终认为作为公益律师要把消费者利益作为想问题、办事情、作决策的出发点和落脚点,把服务消费者的责任放在心里、扛在肩上、落在实处。

张巍巍：当好消费维权的先锋战士

张巍巍自2022年1月担任马鞍山市消保委秘书处秘书长以来，长期奋战在消费维权工作第一线，带领秘书处同事接待消费者来电来访1875人次，办理消费投诉457件，约谈经营者43家，为消费者挽回经济损失2000余万元，收到锦旗9面，感谢信2封，被评为2022年度、2023年度考核优秀个人，2024年第一季度“马鞍山好人”。办理的维权案件被《中国市场监管报》报道1起，《中国消费者报》报道4起，获选南京都市圈2024年度消费维权典型案例1起、优秀案例1起，办理的《城市绿洲预付卡集体退费纠纷案》获评“马鞍山市2022年度十大法治事件”。

一、强化创新意识，提高消费维权工作效能

面对不断涌现的消费新业态、新问题，张巍巍不畏困难，积极建立健全消费纠纷多元化解机制，探索消费纠纷化解新模式、新方法。2022年，张巍巍创新建立了消费纠纷预警机制，通过召开消费维权工作企业座谈会等方式与商业街区、大型综合体开展对话，关注各领域消费隐患及群诉风险，在发现可能会激化矛盾的客诉以及经营异常等情况时，及时向市消保委报备，为消费风险应对和纠纷化解创造充足的应对空间。2023年，因某教育机构退费延误导致众多消费者合法权益受到损害。张巍巍想方设法帮助消费者解决问题，他亲自前往多地走访调研，约谈该教育机构督促其妥善处理学员退费事宜，出台退费保底方案。同时耐心与退费学员及其家属沟通，安抚情绪受到广大学员和家长的一致好评。2024年4月，某商场向市消保委提交预警函，称商场内某婴童生活馆即将到期撤场，该店目前资金困难，可能引发群体性纠纷，该案涉及人员较多，案情复杂棘手，处理难度较大。张巍巍竭尽全力，多番与商场、商户沟通协调、组织三方调解会，最终促成解决方案，维护了近800名婴童家长的合法权益。2022年以来，张巍巍运用消费纠纷预警机制顺利办理了10多起群体性纠纷，帮助消费者解决消费纠纷金额达600余万元，及时消除了群访群诉风

险，有力维护了社会稳定。

二、深入教育引导，依法履行社会监督职能

随着消费新业态的不断涌现，张巍巍深刻意识到，消费者信息不对称、维权知识不专等问题愈发突出，以往的消费知识宣传深度广度不够。并且，针对一些消费疑难点及盲区，消费者往往面临维权无门等困境。因此，他不断创新消费教育宣传渠道及方式，积极主动发挥消保委的社会监督职能。

一是联合马鞍山市广电台打造“天天3·15”消费教育宣传平台。统筹协调消保委成员单位、行业协会、公益律师等轮流上线，普及消费维权及法律法规知识，拓宽消费咨询及投诉受理渠道。自2022年以来，该节目已成功录制150余期，社会反响热烈。

二是针对老年消费者容易上当受骗的突出问题。张巍巍在我市社区授课4次，详细讲解消费知识以及老年消费典型案例，努力提高老年消费者的消费维权及风险防范意识，深受老年朋友的好评。

三是积极组织消费调查体察、发挥社会监督职能。针对预付费消费等疑难问题，提出单用途预付卡管理办法立法规划建议；针对校外培训、保险服务、体育健身等领域存在的消费风险，向相关部门发函提出查询、建议，积极为优化消费环境建言献策。

四是加大消费投诉公示、披露曝光力度。对外公示典型案件、消费提示警示等，提醒消费者规避消费风险，警示经营者诚信规范经营。2022年以来，累计发布消费提示警示信息37条，典型案例38例。

五是从维护消费者合法权益（下转第54页）



张巍巍（左）获赠锦旗

丁佳佳：用心用情讲好消费维权故事

丁佳佳,安庆怀宁县人,安徽师范大学新闻与传播专业硕士研究生毕业,现为芜湖传媒集团新视界媒体中心首席记者、编导。从业15年来,一直从事市场监管领域宣传报道工作,从之前的老工商到现在的市场监管,改变的是名称,不变的是初心。

作为新闻记者,本职工作还是要做好新闻宣传工作,具体到消费维权领域,就是要讲好芜湖消费维权故事。日常消费维权宣传、“两节”打假、3·15国际消费者权益日宣传等,15年如一日,从青涩小伙到中年骨干,他始终冲在消费维权宣传第一线,先后制作和刊发(播)了报道稿件百余篇(条),讲好芜湖消费维权故事,取得了良好的宣传效果,其中不乏许多叫好又叫座的名篇佳作。

稿件《真假香烟辨别 你知多少》、《绿色低碳盐到底好在哪里》、《2021年度消费维权十大典型案例发布》、《20家!我市首批“文明菜市”消费维权服务站集中挂牌》、《喜庆二十大 维权在身边 全省消费维权人齐聚芜湖 共话消费维权》、《芜湖市开展“敬英雄,送服务”活动》、《芜湖市2023年“提信心促消费”消费体察活动圆满落幕》、《芜湖市消保委举办首届芜湖特色伴手礼终评会》、《2024年安徽百场绿色消费芜湖体验活动顺利举行》、《凝聚各方力量 激发消费活力!芜湖市争创全国放心消费示范城市行动启动》、《打击野生动植物非法贸易 芜湖多部门联合开展“清风行动2024”》、《家电“以旧换新”芜湖市消保委带你消费体察》、《公益律师团助力芜湖消费维权》、《聚焦放心消费 “芜马铜”这场路演很精彩》等稿件。其中,《芜湖市开展2021年3·15“守护安全畅通消费”消费体察活动》更是获得2021年度安徽省“消费维权好新闻”一等奖。

这些稿件的制作和传播,增加了百姓对消费维权工作的知晓度和理解力,对优化芜湖消费环境,创建放心消费示范城市、宣传社会主义核心价值观都起到了很好的加油鼓劲作用。

同时,在做好芜湖消费维权宣传本职工作的同时,他还积极参加消费维权志愿服务工作,受安徽

省消保委邀请加入消费维权啄木鸟志愿者服务群,与全省消费维权志愿者们携手前行,交流分享,身体力行,积极主动为消费维权工作奉献绵薄之力。



此外,围绕讲好消费维权故事,他还多次受邀前往芜湖市市场监督管理局、芜湖市消保委、弋江区市场监管局等部门,就如何讲好消费维权故事,举办专题讲座,分享经验和体会。例如2023年5月6日上午,芜湖市市场监督管理局、芜湖市消保委就联合开展了消保宣传工作专题培训会,他作为主讲嘉宾,为全市市场监管局12315机构、消保委相关负责人、宣传员以及部分企业负责人共计50余人授课,就日常消保宣传新闻文稿、短视频摄制等内容进行了生动而详实的交流和互动,取得了预期效果。培训活动还受到了安徽省消费者权益保护委员会的官微报道和关注。2024年5月10日上午,受邀请前往弋江区市场监督管理局作了题为《在党的二十大精神感召下 移动互联网时代 如何讲好市场监管故事》专题培训,弋江区市场监管系统、消保系统近30人员参加培训,取得了良好的社会反响,有利于进一步讲好消费维权故事。

路虽远,行则将至,事虽难,做则必成。以往的成绩终将成为历史,路在脚下,唯有重拾行囊,继续出发,方可抵达成功的彼岸。接下来,丁佳佳将继续坚守在消费维权宣传第一线,用精彩的镜头、用生动的文字,用真挚的情感,继续讲好芜湖消费维权故事;将继续践行志愿服务精神,参加更多消费维权志愿服务活动,身体力行,为消费维权奉献绵薄之力;将继续走进更多单位和部门、深入一线,发挥自身新闻专业优势,开展消费维权新闻宣传培训,让更多的人加入消费维权队伍,讲出更为精彩的消费维权故事。

肖伟：默默奉献 扎实履职 “芜城”维权实干家

肖伟同志是芜湖市消费者权益保护委员会副秘书长，他政治立场坚定，多年来，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，忠于党、忠于祖国、忠于人民，为消费维权事业作出了较大的贡献。他勤奋工作，乐于奉献，积极为人民群众解决急难愁盼问题，他所在的芜湖市消保委自2017年以来连续8年被中消协评为全国消费维权先进集体，“提升监督效能，优化消费环境”工作做法被长三角消保委联盟评为2023年满意消费长三角优秀案例；在中消协开展的全国100个城市消费者满意度测评中，芜湖市连续5年位居全省第一。

他是消费纠纷的“调解员”

作为芜湖市消保委副秘书长兼投诉部主任的他。长年工作在投诉纠纷调解的第一线。总结出了妥善化解矛盾的工作“三字诀”，一是“忍”。对待情绪激愤的消费者时，他始终耐心倾听。二是“理”。对于消费者他总是用一种实事求是的“大实话”，以情动人，以理服人。三是“解”。遇到纠纷，他不仅努力“熄火”，而且还积极努力想方设法加以解决。

面对消费者，他是“帮”字打头。遇到“大爷大妈们”他会扮演“投诉人”的角色，帮助他们理证据。为了减少消费者的来回跑的麻烦他总是想方设法通过电话调解等方式最短时间帮消费者解决问题。

例如，有次一位大妈上门反映通过邮购方式购买的保健品存在虚假宣传问题，他发现大妈手上缺少收据发票等凭证，不能确定卖家为谁。他没有简单地告知无法受理，而是依据大妈保存的产品宣传单页和商品外包装上标注的厂家售后电话等，积极联系相关当事人，成功帮助大妈退回了未使用的部分保健品。

面对经营者，他是“育”字当头。不仅仅是依法依规调解协调，督促经营者解决“具体问题”。他还会针对投诉中反映的典型性问题，定期对经营者和重点行业以专题讲座、约谈等形式提出合规经营的指导性意见，开展消费教育引导。

如，对投诉集中的易开租车、叠纸网络游戏等企业进行约谈；对涉及个人信息保护的教育培训机构、房地产、汽车4S店等20余家重点单位进行约

谈提醒；对创意装饰、福禧汽车4S店等出现的侵权苗头问题进行约谈。

他是消费维权的“宣传员”

每年他会围绕民生热点和消费投诉难点，撰写20余篇的消费警示、提示、消费维权典型案例等对外发布。这些案例与警示对引导消费者远离消费陷阱，防范消费风险具有极强实践意义。其中《消费井喷，提防“捆绑消费”》被中消报、长三角消保委联盟广泛采用；《经营者虚假承诺销售建材纠纷维权案》获2024年南京都市圈消费维权优秀维权案例。

他还创新性地走进主流媒体的直播间，开展“市消保委教你‘辨别识劣’直播活动”，受众面超过传统方式100余倍。他还主导运用新媒体手段制作了一系列寓教于乐的消费维权短视频，在全市公交、楼宇、商圈、街道、乡镇播放，使群众在幽默风趣中接受了消费教育；其中，预防坑老陷阱系列剧获全国市场监管系统打击整治养老诈骗征集活动优秀作品奖，在2022年安徽省市场监管消费维权微视频大赛中，多部作品获一、二、三等奖。

他是消费环境的“监督员”

他挖掘热点领域热点问题开展社会监督，围绕群众的衣食住行创新性地组织开展了商场超市购物、家电维修、家庭装修、物业服务、家政服务、快递服务、旅游服务等多项服务满意度调查，形成调查报告向社会发布。其中，家政服务满意度调查受到媒体广泛关注，《中消报》头条刊登了调查报告，长三角消费维权联盟、省消保委网站、公众号也竞相刊载。促进了芜湖市放心消费环境营造和提升。

他选择与消费者日常生活息息相关的商超、餐饮服务、摄影婚庆、健身服务等热点领域，挖掘消费者司空见惯但却不知损害自身权益的“霸王条款”，组织律师、消费维权专家开展专业点评产生了较好的社会反响。



吴文博：以声音为盾，守护车主的合法权益

电波纵横的世界里，他是敏锐的倾听者；在消费维权的征途上，他是无畏的冲锋者。作为一名新闻人，他以话筒为剑，刺破汽车消费的重重迷雾；以声音为盾，守护车主的合法权益。他就是“汽车维权金话筒”——宣城市新闻传媒中心主持人博文（播音名），本名吴文博。

2010年，“博文”这个名字，如同春风般悄然吹进了广大听众的心里，逐渐被人们所熟知。彼时，身为宣城交通文艺广播汽车维权节目主持人的他，在每一期节目里，都以无比的耐心，专注倾听着听众们的种种诉求。无论是购车时的困惑，还是用车过程中的烦恼，他都认真对待，仿佛这些问题就是自己的事情一般。同时，他凭借深厚的专业知识储备，详尽且清晰地解读各类汽车相关政策，让听众们在复杂的政策法规面前不再迷茫。就这样，他为广大交通参与者搭建起了一座沟通交流的坚实桥梁，让大家在这里畅所欲言，寻求帮助。

节目之外，他忙碌的身影并未停歇。他积极组织并携手节目组的技师团体、专业律师团队、经验丰富的车险团队以及资深的汽车专家团队，紧密联合宣城市消费者权益保护委员会，形成了一股强大的力量，全方位、多角度地为宣城车主的有车生活筑牢安全防线。

2024年3月，博文陆续接到十多位听众打来的求助电话，称：因4S店闭店，无法拿到至关重要的车辆合格证。没有合格证，新车就如同“黑户”，无法正常上牌、上路，这让车主们心急如焚。

博文深知此事的紧迫性和复杂性，他迅速行动起来。一方面，他通过广播节目这一强大的平台，向广大听众如实说明情况，言辞恳切地呼吁大家积极提供有关该4S店的任何线索。他的声音，沉稳而有力，给焦急的车主们吃下了一颗定心丸，也激发了听众们参与维权的热情。另一方面，他积极主动地与消保委等多个相关部门取得联系，一次又一次地沟通协调。每一次交流，他都详细且全面地阐述车主们所面临的严峻困境，力求引起各部门的高度重

视。为了获取更多有用信息，他多次前往4S店旧址实地调查。经过数月的持续跟进，如今，已有7名听众先后成功拿到了车辆合格证，开上了合法合规的爱车。



类似这样的消费维权事件在博文的职业生涯中数不胜数。无论是狡猾隐蔽的消费欺诈，还是错综复杂的合同纠纷，亦或是其他形形色色的汽车消费难题，博文始终坚守着新闻人的使命和担当，坚持不懈地书写着维权篇章。

15年来，他带领节目组先后为宣城本地及外地汽车消费者维权近万起，帮助消费者挽回经济损失百万余元。他的努力和付出，在皖南地区乃至安徽省的汽车维权节目领域，掀起了一阵强劲的正能量之风，产生了广泛而深远的影响力。

“实事求是 为民解忧”“予民纾困 恩惠百姓”“热心为民解忧 展现媒体担当”……一面面鲜艳夺目的锦旗，犹如熠熠生辉的勋章，不仅承载着一段段温暖人心的故事，更饱含了听众深深的感激与敬意。

正是凭借着这份对新闻事业的热爱和对消费者权益的执着守护，2024年2月，博文凭借卓越的表现和专业能力，被宣城市消费者权益保护委员会聘请为宣城市消费维权专家团成员。同年11月，他再次获得认可，被聘请为环太湖毗邻城市消费者权益保护组织联盟专家委员会成员。这一系列荣誉，无疑是对他多年来在消费维权道路上辛勤耕耘的高度肯定，也激励着他在未来继续为消费者权益保驾护航，书写更加辉煌的维权篇章。

许建静：十五载坚守维权岗 满腔热情心系消费者

许建静，女，汉族，1984年1月出生，河北省滦南县人，大学本科学历，中共党员。2008年参加工作，就职于衡水市第十三中学任高中语文教师及班主任。2010年至今，就职于铜陵市消费者权益保护委员会秘书处，现任市消费者权益保护委员会秘书处秘书长。先后被评为“全国消协组织消费维权先进个人”、“安徽省消协组织消费维权先进工作者”，代表安徽省参加全国消协组织投诉调解技能大赛，获得全国比赛三等奖。

初心如炬，点亮维权征程

“大姐，您别着急，别动气，有话慢慢讲”，许建静一边安抚情绪激动的大姐，一边将一杯茶递到大姐面前。大姐面戴口罩，待情绪缓和后，开口道：“姑娘，我对你讲啊……”许建静在这样的清晨开始了一天的工作。

经了解事情的原委，消费者反映其花费1000余元在某商场购买的化妆品，使用后脸部出现严重过敏现象，给自己的工作和生活带来了严重影响，目前正在进行医治，要求商家赔付1.8万元的费用，商家只同意赔付3000元，由于协商不成，前来投诉。经多次召集商家、该产品的供货商以及消费者三方进行调解，耐心讲解法律法规，当事人双方最终自愿达成一致协议：商家（供货商）一次性赔付消费者1万元整，消费者非常满意并送上写有“公正维权，为民办事”的锦旗。

在消费维权岗位近十五个年头，这个案例仅是许建静同志参与处理的若干个消费纠纷的一个缩影。电费划错账户导致欠费、维修手机收到贷款短信提醒，充值卡无法使用……这样的案例还有很多，在维权过程中，许建静及秘书处所有工作人员始终把保护消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点，坚持动之以情，晓之以理，以“法理情相融”的“维权担当”为消费者和经营者架起一座相融互通的“信任之桥”。

积极探索，寻求破题之径

随着经济社会的快速发展和消费市场的日益繁荣，消费维权工作面临着越来越多的新挑战和新问题。针对维权人手少、工作覆盖面大的难题，许建静及其同事们深入思考，广泛调研，积极探索构建多元化的消费纠纷解决机制。

通过发布招募公告、组织培训等方式，招募社会热心人士参与消费维权工作，成立了维权志愿者

队伍。邀请法律专家、行业专家组成的专家委员会。目前，该市聘请的维权志愿者、义务调查员已达700余人，极大地充实了消费维权力量。

加强横向联系与成员单位、行业组织，积极合作协同发力。通过召开座谈会、建立约谈提醒制度，以问题为导向，以行业为抓手，积极开展对经营者的教育和指导，有效促进投诉减量，受到了《安徽日报》等媒体的关注报道，为营造安全放心的消费环境起到了积极的推动作用。

多元施策，激发消费活力

2024年，是许建静同志在消费维权道路上砥砺奋进的又一年。这一年，她以更加饱满的热情和更加坚定的决心，全身心投入到消费维权工作中。参与起草的全省首个无理由退货领域省级地方标准《线下实体店无理由退货服务规范》于2024年获批发布实施；先后20余次深入基层所、企业、行业协会等单位调研指导，在消费维权制度建设、处理消费纠纷等方面为企业提供支持和帮助；通过“沉浸式”消费体验模式，推进消费教育“五进”活动，持续关注“一老一小”群体，提升消费者维权意识和能力；2024年，围绕消费热点开展消费教育活动10次，结合典型案例发布消费提醒、文明倡议9次；开展外卖包装费用、消费品以旧换新专项消费调查，主动对接消费需求，让市场发展更贴合群众期待，进一步改善消费体验；积极参与“安徽特色伴手礼”评选，在全省获评45款产品中，该市3款产品入选；积极响应中消协组织开展的“3·15金秋购物节”公益活动，鼓励企业推出线下购物15天无理由退货优惠举措，促进消费服务提升。

烟火人间，熙攘之处，人群汇聚。有人消费的地方，就难免会发生消费纠纷。作为一名消费维权工作者，她始终努力做一个尽责的“指导员”，温暖的“调解员”，贴心的“服务员”，以实际行动，为维护消费者的合法权益全力以赴，为地方经济的健康发展保驾护航，为构建更加公平、有序、繁荣的消费市场贡献更多的力量。



章奋飞：用心用力 做有温度的维权人

章奋飞同志是东至县市场监管系统消费维权老兵，现任东至县市场监管投诉举报中心副主任，从事消费维权工作十余年，调解消费投诉千余件，调解成功达85%以上，消费者满意度达到95%以上，得到投诉消费者的普遍好评。他以较高的党性修养投入到工作当中，以德服人。

2024年2月6日，春节前夕，东至县洋湖镇的姚先生投诉称他于2023年1月在县某助听器经营部，分期付款28800元购买了一副某品牌助听器。但佩戴一直效果不佳，反映后店内销售以耳内式助听器需要有一个适应的过程，不会立马适配为由推脱。直到2023年7月18日他再次反应才同意送修不给退。8月18日第二次送修后仍然没有作用，消费者姚先生再次要求退货退款，却遭到拒绝。接到投诉后，章奋飞同志立即对该商家的医疗资质、进货渠道、验配报告等进行了调查，经查商家的资质没问题。但是考虑到消费者身有残疾，平时在工地务工，还需供养两个孩子上学，家庭困难的特殊情况。如果走程序对助听器专业检测会费用较高且存在不确定性。决定组织双方进行调解，同时邀请了县残联同志协助。经过多次协商，他还积极联系助听器厂商，就消费者使用期间回访和维修等问题，摆事实、讲道理，讲人情、讲法律，最终达成了28800元费用全额退款（厂家承担85%，商家承担15%）的圆满结果，妥善化解纠纷。

2023年3月15日一老年人带一白纸包包来到东至县消费者权益保护委员会秘书处称自己在网上买的药没有效果，钱财被骗，请求维权。经了解，老人购买的产品是货到付款，快递单找不到了，只有一个联络人的电话和微信，没有票据。但是章奋飞同志考虑投诉人年纪较大（76岁）属于社会弱势群体，一边积极安抚，一边以自己专业优势和经验，

通过相关聊天记录，分析对方存在诱导消费者的嫌疑。通过产品包装上的联系电话联系到生产厂家，并通过生产厂家找到销售人，最终给老人退款。



2023年5月16日一老年人拎着一鼓囊囊红色方便袋来到东至县消费者权益保护委员会秘书处，称自己在抖音上看到一款产品能消除自己老伴的疾患，便联系推销人订购了一款5000套餐，付款后只收到1000元产品，电话联系对方要求补齐4000元产品，对方称要再付5000元办理会员才能享受套餐优惠力度。老人觉得自己权益受到侵害请求维权。通过查看了涉诉产品发现该产品一部分是保健食品一部分是普通食品，食品标签没有违反相关规定。但是通过查看微信聊天记录、市场调查，发现该产品价格虚高，效果涉嫌夸大。投诉人原本诉求是补齐产品，章奋飞同志本着保护老年人的宗旨，劝导老年人理性消费，建议消费者退货退款。并积极通过与厂方、销售方及消费者等多方沟通协调，帮助其达成了退款，投诉人对章奋飞同志十分感激。

这样的事在东至县消保委，章奋飞同志每天都在干，正是由于他踏踏实实地工作，认认真真的服务，真真正正的为消费者解决了他们的困难和问题，维护了他们的权益，得到了消费者的赞誉。同时化解了社会矛盾，为维护社会的和谐稳定，贡献了作为维权一兵的力量。

徐佩文：群众耳边的“贴心人”

在繁忙的都市中，有一条无形的纽带，连接着千家万户与政府的温暖关怀，这就是 12345 统一呼叫中心。在这条纽带之上，有这样一位平凡而又不凡的女性，她以细腻的心思、专业的素养和满腔的热情，成为了群众耳边的“贴心人”——徐佩文。

徐佩文，1988 年 8 月出生，现任黄山市 12345 统一呼叫中心值班长、“12315”热线负责人。自 2017 年怀揣着为人民服务的崇高理想踏入政务热线这一岗位以来，她已经默默坚守了七年。这七年里，她累计接听了 36409 通政务热线电话，每一次接听都是一次心与心的交流，每一次解答都是一次责任与担当的体现。她的付出也得到了认可，荣获优秀员工称号两次，并被授予最佳服务之星荣誉。

12315 热线，作为消费者维权的重要渠道，承载着无数群众的期盼与信任。徐佩文自加入呼叫中心起，便是第一个负责接听 12315 热线的话务员。这条热线专业性强，消费者的问题多种多样，从产品质量到服务态度，从虚假宣传到合同纠纷，每一个问题都需要她用专业的知识和严谨的态度去解答。

为了接好这条热线，徐佩文付出了巨大的努力。她深知，只有不断学习、不断提升自己的业务水平，才能更好地服务群众。于是，她认真学习了《消费者权益保护法》《12315 应知应会工作手册》等法律法规，通过不断的学习和实践，逐渐成长为一名资深话务员。在负责 12315 热线期间，她始终保持着高度的责任心和敬业精神，认真接听每一通电话，耐心解答每一个问题，受理工单达到了 28440 件，服务满意率达到了惊人的 100%，实现了热线服务零投诉的佳绩。

徐佩文的工作不仅仅是接听电话那么简单。每一次接听，都是一次与群众的深情对话，每一次解答，都是一次对群众权益的捍卫。2024 年 11 月的一个平常工作日的午后，一位焦急的母亲拨打了 12315 热线。这位母亲在屯溪的一家母婴店为刚出生不久的宝宝挑选了一款知名品牌奶粉，然而宝宝食用后却出现了腹泻、红疹等过敏症状。当她带着宝宝和奶粉找到母婴店寻求处理办法时，店员却以各种理由推诿责任，坚称是宝宝自身体质问题，与奶粉无关。这位母亲无助又愤怒，只好拨打了 12315 热线求助。

接到电话后，徐佩文的心猛地揪紧。她深知，宝宝的健康是一个家庭幸福的基石，此刻这位母亲正

迫切需要援手。她一边轻声安抚女士，让她先平复情绪，详细讲述事情经过；一边迅速在系统里记录下关键信息，包括母婴店的名称、奶粉品



牌、购买时间、宝宝症状，以及与店员沟通的种种细节。挂断电话后，她立刻将这起投诉列为加急处理，并根据流程第一时间联系辖区市场监管部门，告知问题的关键信息，并积极协助部门处理。

监管部门接到热线后迅速行动，对母婴店展开了调查，并联系奶粉厂家要求提供产品质量检测报告。厂家起初态度强硬，坚称产品毫无质量问题。但在监管部门出示孩子的诊断证明以及对产品初步检查发现的疑点面前，厂家的态度开始松动。经过多轮沟通协调和深入调查，最终查明该批次奶粉在生产过程中可能受到了一定污染，致使部分宝宝食用后出现不良反应。面对铁证如山，厂家终于承认了责任，与母婴店一同向这位母亲诚恳道歉，并承诺承担孩子的全部医疗费用以及给予相应的经济赔偿。

事情得到圆满解决后，这位母亲非常感激徐佩文及市场监管局的帮助。她激动地说：“是你们为消费者捍卫了权益，让我这个孤立无援的母亲真正感受到了依靠。”

在岗七年里，徐佩文组织开展宣传活动 35 次、现场受理投诉 224 件、发放宣传手册 1000 余本。她的付出和努力得到了群众的广泛认可和赞誉。每一次宣传活动都让她更加深刻地感受到群众对消费维权的渴望和期待，也让她更加坚定了为群众服务、为群众维权的信念和决心。

作为一名热线工作者，对徐佩文而言每一通电话背后，都是群众沉甸甸的信任与殷切期待，每一次全力以赴，都可能为群众化解实实在在的难题。这份工作看似平凡，实则意义非凡。“如果来电人怒气冲冲而来，我们就要让他们欢欢喜喜而去。”徐佩文坚定表示，未来，她将一如既往地秉持“贴心共情”的服务理念，在群众与热线之间搭建起沟通顺畅、消费无忧的坚实桥梁，力保客诉不再升级。

赵加勇：打造黄山最美的风景 筑牢消费维权防线

赵加勇是黄山风景区消保委秘书长和黄山市消保委委员。自1994年进入工商系统开始，一直在基层所从事消费投诉处置工作。多年来，他围绕“大美黄山 放心消费”建设工作，在消费维权领域积极践行一名党员的担当和忠诚。他热爱消费维权领域的工作，始终把自己熔铸于消费者权益保护事业之中。

一、率先探索推出黄山风景区涉旅消费纠纷先行赔付工作机制

自从他从事黄山风景区消保维权工作之后，为践行黄山市政府提出的“宠客”理念，他从古《徽州商训》中挖掘六百年徽商之智慧，积极引导景区涉旅企业以诚为利、以信为赢，在消费维权领域探索出以市场经营主体先行赔付为主、涉旅监管部门先行赔付为辅的黄山风景区涉旅消费纠纷先行赔付“双轮并驱”机制。仅在2024年消费维权工作中就为游客先行赔付859笔26.1218万元，其中引导市场主体自主先行退款309笔9.2956万元，市场监管部门主动先行退赔550笔共16.8262万元，全面化解黄山景区涉旅消费矛盾纠纷，不断提高黄山游客的获得感、幸福感、安全感。

二、精心培育黄山诚信经营的旅游市场环境

2023年他担任黄山风景区消保委秘书长以来，更是积极投身在“诚信黄山 放心消费”的景区诚信体系建设上，牵头在黄山风景区全域内推行“大美黄山 放心消费”创建活动。经过精心培育，实现景区内线下商店无理由退换货承诺单位全覆盖和线上消费纠纷调解(ODR)企业全覆盖，组织景区内的涉旅企业成立黄山风景区诚信联盟，在黄山景区内落实企业经营诚信年度分值管理制度，每一年度开展文明诚信经营单位评选活动等，完善旅游市场经营主体守信联合激励、失信联合惩戒机制。积极调动涉旅企业主动性，培育景区涉旅企业主人翁意识，致使黄山风景区的旅游消费环境持续向好，旅游消费纠纷有效投诉也实现了逐年下降。其中2023年景区内有效投诉仅4起，2024年无有效投诉。

三、创新举措，攻坚克难，探索出消费维权快速链和阶梯式网络退订房诚信指导意见

他积极践行黄山景区消费维权快速反应工作机制，打造“快速链”消费解纠新样本，全面培育与黄山自然风光相媲美、与徽州文化底蕴相融合的消费环境。针对近年来关于网络平台酒店退订投诉的热点难点问题，



他积极深入思考，以问题为导向，以游客为中心，在2023年探索推出《关于规范汤口地区网络订房取消、退改、违约金等方面的诚信指导意见》。此举既为执法人员调解网络退订酒店的消费纠纷提供了指导，也为宾馆酒店和民宿落实化解退订房矛盾提供了依据。自从网络订房阶梯式退订规则的《指导意见》出台后，仅2024年，共受理网络退订房投诉874起，调解成功710起，调解成功率高达82%，比《指导意见》出台前调解成功率上升了13.7%。黄山风景区消费维权快速反应工作机制、先行赔付机制及“阶梯式”退订房规则被在全市进行推广。

四、坚持党建引领，催生内部动力

为进一步推深做实黄山风景区消费维权工作，每年五一端午、中秋国庆、元旦春节等黄山旅游高峰期，他都主动要求到消费纠纷处置工作专班岗位上，办公室里，他接收、研判、分流我局收到的每一起投诉，仔细研究投诉中存在的法律问题；街道上，他熟悉、了解市场经营主体的困难和经营中存在的问题，为企业提供精准指导；维权过程中，他主动亮明自己党员身份，细致调查投诉原因，深入浅出向消费者和经营者宣传法律知识和道德常识，不间断无死角的维护着每一位游客的合法权益。他充分运用先人化解矛盾的历史智慧，发挥中华民族讲求礼让、以和为贵传统美德的作用，将传统文化智慧注入基层治理，形成景区党建网+监管网“双网”融合全过程维护游客和消费者合法权益的工作机制，努力将消费纠纷化解在萌芽状态，全面提高黄山景区游客的体验感、获得感、幸福感、安全感。

苏精明：耕耘二十五载 当好消费者“娘家人”

在宿松县消费者权益保护委员会、皖西南消费维权工作站中有一个在消费维权战线上默默耕耘二十五载老兵——苏精明同志。

他二十五年如一日，始终坚守在消费维权一线，保持着饱满的工作热情和高度的责任感，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩，用实际行动诠释着“群众利益无小事”的深刻内涵。面对群众，他总是耐心倾听，细心记录，用通俗易懂的语言解释法律法规，用真诚和耐心化解矛盾，赢得了消费者的信任和好评；面对经营者，他始终坚持公平公正的原则，不偏袒、不打压，依法依规维护消费者的合法权益。即便是遇到一些无理推诿和强势难缠的经营者，他敢于较真碰硬，始终为消费者据理力争。

2024年10月底，消费者吴先生来电求助：吴先生的妻子于10月9日在咸阳某工作室购买了大量保健品，属于三无产品，并支付了19000元，商家承诺该保健品可以治好各种病症，但诉求人妻子服用保健品之后没有任何好转，反而身体状况更差了，吴先生认为该商家欺诈消费者，要求退还全部金额。

接到投诉后，苏精明同志立即与吴先生取得联系并核实情况，并积极开展核查工作。经核查，该保健品有厂名、厂址、生产日期、保质期，不属于“三无产品”。面对这种情况，苏精明同志并未一推了之，而是想消费者所想，针对经营者是否有虚假宣传误导消费和行为，使消费者权益受损失等情况进行了细致的调查和调解。

最后经调解，经营者同意扣除消费者已经购买



并食用的保健品费用后，将余额全部退还，双方达成一致，因预付款已转入公司账户，被投诉方承诺并签字认可，将余额11469元最迟在2024年11月30日内退还诉求人，吴先生十分感激，对苏精明同志的案件处置结果非常满意。

二十五年中，苏精明同志急消费者所急，想消费者所想，以理为纲，以情为力。不论案值多少，事情大小，只要是消费者权益受到损害，他都要想方设法的去维护消费者的合法权益，为消费者挽回经济损失。多年来为消费者挽回经济损失近千万元。随着时代的发展，消费者的消费水平的提高、消费品的更新换代，消费者维权意识的增强，消费维权调解工作的新情况、新压力也随之而来。仅2023年至今宿松县消保委就受理投诉案件超6000件。面对这些新情况、新问题，苏精明同志不以自己年龄大就懈怠、推脱，总是不辞辛劳，以最大的热情、最积极认真的心态，不断学习，敢于担当。

苏精明同志多年来扎根基层，默默奉献，是用实际行动维护宿松县广大消费者的合法权益，为营造地方安全放心的消费环境做出了积极贡献。

（上接46页）益出发，壮大消费维权力量。成立马鞍山市消费纠纷人民调解委员会，聘任8名公益律师成立马鞍山市消保委公益律师团，发展市级消费维权志愿者12人，在消费维权的各个环节借智借力，为消费者维权提供强有力的支持。

作为一名共产党员，张巍巍始终高举党旗走在

前，心系群众当先锋，杜绝守旧畏难观念、保持锐意进取的奋斗韧劲，以实际行动为广大消费者群体保驾护航。在维护社会稳定、优化消费环境、激发消费潜力等方面竭尽全力，他用高度负责的精神、务实的工作作风诠释了一名消保人对维护消费者合法权益的执着追求。

“诚信守法 绿色低碳”倡议书

各行业组织、生产经营者、广大消费者：

诚信守法是市场经济的基石,绿色低碳是可持续发展的必然选择。为构建诚信守法、绿色低碳的消费市场环境,推动经济社会高质量发展,2025年3·15国际消费者权益日之际,我们发出“诚信守法 绿色低碳”倡议：

一、行业组织加强引导,推进诚信守法 绿色低碳

加强行业自律,推进绿色低碳。引导企业诚信经营,守法经营,积极履行社会责任,推动行业绿色低碳转型。制定完善行业诚信守法、绿色低碳相关规范、标准,推广优秀案例,促进行业共同进步。加强监督引导,维护市场秩序。建立健全行业监督机制,对失信和违法违规行为进行监督,督促整改,维护行业公平竞争和消费秩序。

二、生产经营者践行责任,打造诚信 绿色品牌

坚守诚信,合法经营。弘扬诚信企业文化,严守国家法律法规,杜绝虚假宣传、制假售假等违法行为,维护消费者合法权益。践行绿色发展理念,推动绿色生产和消费。采用清洁生产技术,降低能源资源消耗,减少污染排放,生产绿色环保产品。优先选择绿色原材料和供应商,推动从生产到消费全产业链绿色低碳转型。

三、消费者积极参与,依法维权、低碳生活

树立绿色消费理念,选择绿色低碳产品。优先选购节能、环保、可循环利用的产品,减少一次性用品的使用,节约用水用电,绿色出行,践行“光盘行动”,杜绝餐饮浪费。积极参与监督,维护自身权益。对侵害消费者权益违法行为勇于监督,科学理性消费、依法维权,共建更加和谐的消费关系。

让我们携起手来,从自身做起,共同营造诚信守法、绿色低碳的消费市场环境,为建设美丽安徽、创造美好生活贡献力量！

安徽省消费者权益保护委员会

2025年3月15日

“共筑满意消费 乐享皖美生活” 各市 3·15 活动剪影



合肥市:地铁站里设维权窗口



淮北市:开展百场绿色消费体验活动



亳州市:开展现场活动



宿州市:参观法院文化信息主题馆



蚌埠市:举办 3·15 晚会



阜阳市:开展诚信宣传教育活动



淮南市:开展现场活动



滁州市:对老年人开展普法宣传

“共筑满意消费 乐享皖美生活” 各市 3·15 活动剪影



六安市:举办 2025 年 3·15 国际消费者权益日
新闻发布会



马鞍山市:消费维权能手颁奖



芜湖市:“共筑满意消费”年主题闪耀地标楼宇



宣城市:开展 3·15 消费者权益日进校园活动



铜陵市:举行 3·15 消费维权新闻发布会



池州市:开展百场绿色消费体验活动



安庆市:举办现场活动



黄山市:公益律师团成立并授予证书



安徽消保委公众号



安徽消保委微网站



全国消协智慧315投诉平台