

3·15
在行动

源头减量 靶向施治

——我市启动消费纠纷源头减量治理五大攻坚行动

●记者 傅辉 通讯员 王乐

3月25日,全市市场监管系统召开消费纠纷源头治理专题会议,聚焦投诉集中领域精准施策,力争从源头减少消费纠纷,切实维护消费者权益。

【问题聚焦】

行业集中:食品类(4010件)、互联网服务(2023件)、销售服务(1485件)、餐饮住宿(1336件)位列投诉前四,恶意投诉占比达25%。

区域突出:嘉鱼县、通城县、咸安区投诉量增幅超28%,其中电梯、知识产权等领域投诉激增。

症结剖析:部分企业推诿责任、虚假宣传;属地治理重处置轻预防;跨部门协同不足;新业态监管滞后。

【治理路径】

■**加强宣传引导** 全年开展《消费者权益保护法》宣传,把315宣传变成365宣传,真正把宣传工作贯穿全年。定期发布“红黑榜”,促行业自律。加大对消费者的宣传力度,引导消费者理性消费,加强对经营者的提醒告诫,督促商家诚信经营。

■**推进放心消费** 开展“两承诺一倡议”活动,即商家承诺线下七天无理由退货、承诺提升服务质量,同时倡议消费者理性消费。年内让线下无理由退货承诺覆盖全市80%以上的商超和重点商圈,同时更多地打造放心消费示范点。

■**坚持调解优先** 通过推进消费维权服务站“五进”(进商场、进超市、进市场、



进企业、进景区),促使90%以上的消费纠纷在经营主体端自行和解。建立“行政调解、人民调解、协会调解”多元化解联动机制化解矛盾纠纷。建立“12315”快速反应机制(1站式受理、2小时分办、3小时回应、至少调解1次、5日内办结)。

■**开展靶向整治** 建立“投诉举报数据月分析、季调度”机制,对投诉举报量靠前的行业和企业进行“跟踪督办”,开展“解剖麻雀式”专项整治,做到“整改一个、规范一片”。在日常监管中,加大巡查和监督抽检力度,变“事后灭火”为“事前防火”,主动发现并解决问题,把消费纠纷消除在萌芽状态。对发现的违法行为要坚决立案查处,形成震慑效应。严格落实七部门联合发布的《依法处置恶意投诉举报行为实施办法》,依法规制职业索赔行为。

■**实现社会共治** 发挥好消费者权

益保护联席会议的“大消保”作用,对复杂纠纷实行联合约谈、联合督办,形成闭环管理。各成员单位结合自身特点精准施策,如电商行业严管虚假宣传、大数据杀熟;餐饮服务杜绝“天价菜”“缺斤短两”;零售行业杜绝假冒伪劣流入市场;房地产与家装行业严查虚假承诺、捆绑销售;教育培训行业整治“卷款跑路”乱象;旅游服务建立“30分钟现场调解”机制。与街道、社区、村等基层组织协同开展工作。利用媒体舆论监督作用,定期发布典型案例,鼓励行业协会制定自律公约,推动行业标准升级。

会议强调,消费纠纷源头减量,减的是群众怨气、增的是市场活力、赢的是民心口碑。全市市场监管系统要以“时时放心不下”的责任感,共同打好源头减量攻坚战,共同维护好咸宁放心消费的市场环境。

咸宁故事

架起为民服务“连心桥”

——记咸宁市市场监管局消保科副科长王乐

●记者 傅辉

在咸宁消费维权战线,王乐是群众口中的“解难人”。从事消费维权工作6年来,她以“群众利益无小事”为信条,用专业与温情守护着消费者的权益。

■破局陷阱的“法治尖兵”

2024年10月,崇阳市民丁某遭遇预付卡商家“注销跑路”,5980元血汗钱难追回。王乐敏锐发现涉事商行“注册两月即注销”的异常,抽丝剥茧锁定证据链,推动案件移交公安机关立案侦查,最终为受害人全额追回损失。

■机制创新的“改革先锋”

面对城区消费纠纷高发态势,王乐参与打造“五室联动”多元化解机制:将12315与12345热线整合,建立行政调解、行业协会调解、人民调解“三调合一”维权机制。该机制运行首年即显成效,全市消费纠纷调解效率提升,基层监管所腾出更多人力物力财力投入食品安全等重点领域,相关经验获全省推广。



■营商环境的“守护卫士”

针对职业索赔乱象,她参与制定《恶意投诉举报处置办法》,联合公检法等7部门建立联防机制。她主讲的规制恶意投诉培训课,以生活和工作中的真实案例,为基层工作人员正确应对恶意投诉举报提供有利参考。

从推动鄂蒙四城签订《青砖茶产业维权合作协议》,到为“赤壁青砖茶”地理标志护航;从深入钻研《消费者权益保护法》到深入社区宣讲消保知识,王乐始终冲在一线。这位“优秀共产党员”用行动诠释:“维权工作既要解百姓‘燃眉急’,更要筑市场‘长青基’。”

典型案例

涉嫌网络培训诈骗的处置警示

市民投诉:2024年5月7日通过线上渠道向“咸宁市万雾网络科技有限公司”支付1000元购买“一对一视频剪辑课程”,商家承诺“学不会可退费”,但缴费后既未安排课程也无法联系商家。

经嘉鱼县市场监管部门全面调查:注册地址“南嘉公馆10栋812室”经物业确认,该楼栋8层实际仅有801-810室,不存在812室。登记电话非本人持有,实际经营场所无法查证。依据《企业经营异常名录管理暂行办法》第四条,已将该企业列入经营异常名录。已指导投诉人通过司法途径维权。

嘉鱼县市场监督管理局提醒消费者:登录国家企业信用信息公示系统核实企业登记信息要求查看办学许可证等资质文件。优先选择第三方担保交易平台。警惕“包会包退”等过度承诺。单次支付不超过课程总价20%。完整保存聊天记录、支付凭证。签订书面合同明确权利义务。发现异常立即通过12315平台投诉。涉嫌诈骗及时向公安机关报案。(郭晋 整理)

消费科普

网购避坑指南

■查“照”验真

1、认准平台首页公示的营业执照(点击店铺名称查看)。

2、国家企业信用信息公示系统核查企业存续状态。

3、警惕无证微商、个人代购,优先选择品牌旗舰店。

■支付红线

1、拒绝微信/支付宝直接转账,坚持使用平台担保交易。

2、警惕“客服”私发付款链接,谨防钓鱼网站。

3、虚拟商品(课程/会员)确认账号绑定再付款。

■维权准备

1、完整保存商品详情页截图、聊天记录、交易快照。

2、电子合同重点查看退换货条款、违约责任。

3、遇纠纷立即拨打12315或登录全国12315平台投诉。

消费者投诉
举报热线

12315



优化消费环境 创放心消费城市