

开出消费纠纷处置“四张良方”

我市全力打造放心消费新样板

■记者宋文虎 通讯员袁涛 王乐

7月28日至31日,2026年全省放心消费环境建设培训班在咸举办,省市场监管局及全省17个市州共150名消费维权业务骨干前来参训。

全省17个市州,为何选咸宁?核心在于我市创新探索出一套行之有效的消费维权工作“四张良方”。

消费事关民生福祉与内需扩容,是支撑经济高质量发展、满足群众美好生活期盼的关键抓手。此前,我市消费维权工作面临纠纷总量偏大、处置效率偏低、调解方式单一等多重堵点,既降低群众消费体验,也制约本地消费环境持续优化。

直面消费纠纷处置中的堵点难点,我市始终坚持以人民为中心的发展思想,以体制机制改革为突破口,创新开出“市区一体化、处置快速化、维权智慧化、化解多元化”“四张良方”,推动消费纠纷处置实现全方位、深层次变革,探索形成了具有咸宁特色的消费纠纷多元化解工作模式。

良方一:推进市区一体化改革,打破条块分割的体制障碍,重构消费维权工作体系,实现市区两级消费纠纷处置一体化。

我市一方面强化市级统筹,出台专项方案、成立工作专班,由市场监管局统一接收处置12315、12345投诉,市区两级协同办结、回访;另一方面整合市区维

权执法力量,组建20人主城区集中处置专班,分7组24小时待命,统一协调跨部门配合,并配套完善处置流程与考核制度,确保对所有工单接得住、处得好。

今年“五一”假期,集中处置专班24小时待命,高效处置消费投诉举报,实现消费纠纷矛盾“当天受理、当天化解”,获得市民广泛认可。

良方二:建立消费纠纷快速处置机制,优化受理流程,建立限时办结制度,让群众维权“少等待、早解决”。

我市一方面推行“12315”快处机制,实现纠纷平均处置时长从3天压缩至0.6天,90%以上简单纠纷实现“当天受理、当天化解”;另一方面强化数字赋能,配备移动办公设备,依托12315平台全天候线上调解,群众扫码即可维权,同时推行不见面调解,线上专家提供专业支撑,让群众足不出户化解消费纠纷。

据悉,“12315”快速处置机制入选2025年全国市场监管系统第二批“行风建设助力优化营商环境”十大优秀案例。

良方三:深入开展源头治理行动,把治理重心从末端处置前移到源头防控,坚持“监管走在投诉前面、执法挺在纠纷之前”。

消费维权不能只靠“事后灭火”,更要做到“事前防火”。我市统筹推进以宣促防、以督促改、以打促治三项举措,聚焦重点领域、重要节点、重点对象进行宣传教育,依托投诉数据压实施地与企业责任,常态化约谈督促整改,开展铁拳行

动严打违法,实施失信联合惩戒,全方位筑牢消费安全防护屏障。

去年,我市针对商超、餐饮、电商等重点领域开展专题培训16场,覆盖经营主体2000余家,累计组织专项宣教活动30余场,覆盖群众超1.3万人次。

良方四:打破“行政调解单一化”的局限,多部门联动,全域构建“行政调解、人民调解、司法调解、协会调解、企业和解”的多元化解体系。

我市不断强化企业和解,在商场、超市、电商平台等经营场所设立“消费维权服务站”236个,由商家配备专兼职调解员,现场处理消费者投诉,形成“城区15分钟响应、乡村30分钟处置”服务圈。

同时,在人民调解和司法调解上下功夫,建消费纠纷调委会并增设派驻工作室,配齐专职调解员,调解案件落实奖补;同时联动法院、仲裁机构搭建诉调、仲调对接机制,简化纠纷处置、强化法律保障。

目前,我市已引导642家企业加入全国12315平台ODR(在线纠纷解决)系统,维权时效性进一步提高,可实现消费维权“最多跑一次”,甚至“一次不用跑”。

一套体系破难题,四项良方护民生。咸宁以改革破壁垒、以创新提效能、以多元解纠纷,构建起全链条、立体化消费维权防护网,擦亮咸宁放心消费城市名片,为全省优化消费环境、提振消费信心提供了可复制、可推广的样板。

我市开展电商直播大赛专场培训

本报讯(记者吴青朋 通讯员方威)8月1日至2日,2026年咸宁市电商直播大赛咸安区专场培训在咸宁职业技术学院举办。此次培训由市商务局主办、市电子商务(直播)协会承办,是本次大赛全市首场实操培训班。培训面向参赛个人和参赛团队开展系统化备赛教学,所有学员顺利完成课程并取得结业证书。

本次培训紧扣短视频创作、直播带货两大比赛赛道,采用“理论讲解+现场实操”的教学模式,邀请资深电商讲师现场授课。课程内容全面实用,涵盖AI短视频制作、实景拍摄剪辑、账号日常运营、直播脚本撰写、互动话术技巧以及电商合规经营等重点内容,精准解决参赛选手备赛过程中遇到的难点问题,针对性和实用性十足。培训现场学习氛围浓厚,返乡创业青年、本地商户、涉农从业者等参训人员认真听课、积极交流、组队研讨备赛。通过系统学习,大家的电商实操能力得到有效提升,备赛思路更加清晰,也更加坚定了通过直播渠道推广咸宁农产品、非遗文化和文旅资源的信心。

此次专场培训搭建行业交流、互帮互学的优质平台。市商务局将持续以比赛培育人才、以赛事带动产业发展,推动参赛人才与本地涉农企业、文旅资源深度对接,持续壮大本土电商人才队伍。依托直播电商新业态助力乡村振兴发展,持续擦亮“咸宁优品”区域特色品牌。

吃透标准 从严管控

我市多措并举规范食品添加剂使用

本报讯(记者郭蓉 通讯员梁莎)“以前单纯认为,只要少用或不用食品添加剂就不会违规,这次宣贯明确,食品添加剂允许使用品种、使用范围、最大使用量、残留限量必须严格遵守国家标准,否则依然属于违法添加。”近日,湖北幸乐食品有限公司食品安全员蔡悦参加由咸安区市场监督管理局组织的专项培训后,对合规使用食品添加剂有了全新的认知。这也是我市深入落实2026年湖北省十大民生项目、扎实推进食品添加剂合规使用的一个生动缩影。

今年以来,我市将食品安全标准宣贯作为年度重点工作,印发《咸宁市2026年食品添加剂使用专项整治工作方案》,按照每月10%的进度压茬推进,计划全年覆盖全市所有食品生产经营单位。

宣贯中,全市食品安全员对“专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存”的“五专”管理要求有了更深刻的认识。湖北浩华生物技术有限公司安环

主任刘唯曦表示,通过参加培训,企业食品安全员认识到生产合规不能只看重成品检测,必须落实从原料到销售全流程管控,并厘清了生产管控、标签标识、产品追溯相关标准,解决了日常台账管理、合格证标注等实操疑问,希望后续多开展专项政策解读,搭建行业交流渠道,方便企业咨询生产检验中的合规难题。

截至目前,我市已组织对全市531家食品生产企业及餐饮服务经营主体的食品安全员开展标准宣贯培训,通过发放宣传册、微信公众号推送宣传内容、组织“3·15”活动等形式开展食品添加剂科普宣传10次,组织对食品生产经营企业开展监督抽查144家,作出减量使用和自觉抵制非法添加承诺215家。

在执法端,我市聚焦食品生产、餐饮服务等重点环节,累计检查食品生产企业519家、食品生产小作坊496家、餐饮服务经营主体1862家,重点核查原辅料进货查验、食品添加剂采购使用记录、产

品配方及标签标识等内容。针对排查中发现的记录缺失或记录不完整等突出问题,现场下达责令改正通知书,指导企业建立健全台账记录。截至目前,共处置食品添加剂使用问题举报线索1条,立案查处33件,移交公安机关案件4件,曝光典型案例1件,始终保持“零容忍”高压态势。

市市场监督管理局相关负责人表示,我市还大力推进“阳光工厂”接入,累计接入195家,并充分发挥“鄂食安”平台作用,加快“食品添加剂使用台账”信息录入进度,目前完成录入490家,实现食品添加剂来源可溯、去向可查。下一步,我市将持续加大检查力度,扩大排查覆盖面,坚决守住食品安全底线,全力保障人民群众饮食安全。

十大民生项目进行时

咸宁联合水务有限公司出厂水水质检测结果公示

2026年8月5日检测

检测项目	单位	国家标准	检测结果
色度	度	≤15	<5
肉眼可见物	—	无	无
臭和味	—	无异臭、异味	无异臭、异味
浑浊度	NTU	≤1	0.29
游离氯	mg/L	≥0.3,≤2	0.45
菌落总数	CFU/mL	≤100	未检出
总大肠菌群	MPN/100mL	不应检出	未检出
大肠埃希氏菌	MPN/100mL	不应检出	未检出
高锰酸盐指数	mg/L	≤3	0.90

供优质之水
服诚信之务

全省统一供水服务热线
96510
咸宁联合水务保留服务热线
8182111

制好水 促发展
漫珠饮用天然水

咸宁市各县市区服务电话: 0715-8239969
生产企业: 湖北漫居饮品实业有限公司
生产地址: 咸安区汀泗桥镇古田村