

关注3·15 共筑满意消费

放心消费在鹤壁

——2024年市市场监管局消费者权益保护工作综述

□本报首席记者 王帅 通讯员 胡广云

在鹤壁,消费者权益保护不再是简单的投诉处理,而是一场全市上下联动、多方协同的“共治行动”。近年来,市市场监管局以打造“放心消费在鹤壁”消费维权品牌,探索消费维权共治模式,打造高效、便捷、多元的消费维权体系,不仅让消费者买得放心、用得安心,更为优化消费环境、激发市场活力注入了新动能。

12315效能评估评价全国第二,消费维权跑出加速度

“您好,这里是12315热线,请问有什么可以帮您?”在市市场监管局12315指挥中心,话务员24小时值守,随时接听消费者的投诉和咨询。

2024年4月,国家市场监督管理总局公布2023年度全国各省市12315热线效能评估评价结果,市市场监管局12315指挥中心各项指标名列前茅,位列全国市级单位第二;2024年上半年,效能评估评价总分位列全省第一。这一成绩的背后,是市市场监管局对消费维权工作的高度重视和不断创新。2024年3月,在全省市场监管系统消费者权益保护工作会上,市市场监管局代表我市作典型发言。2024年12月,省市场监管局发文对鹤壁等5个省辖市消费者权益保护工作予以通报表扬,并将典型经验做法予以通报。

“我们不仅注重投诉处理的效率,更注重从源头上减少消费纠纷。”3月13日,市市场监管局党组书记、局长胡万军介绍,通过常态化开展效能评价、量化管理和严格考核,全市消费维权效能全面提升,2024年,12315热线、12345政务服务热线、来人来信来函等渠道共受理处理各类消费诉求5.7万余件,为消费者挽回经济损失1100余万元。

部门联动,织密消费维权“防护网”

消费维权不是市场监管部门一家的事情,而是需要全社会共同参与。在市委、市政府正确领导下,市市场监管局主动发挥牵头抓总作用,建立了由24个部门组成的消费者权益保护工作联席会议制度,形成了全市上下“一盘棋”的工作格局。

2024年3月15日,市市场监管局联合公安、教育、消防等部门开展集中宣传活动,通过展板、条幅、宣传资料等形式,向群众普及消费维权知识。市公安局与市市场监管局还联合开展了食品药品安全专项整治行动,去年上半年共破获食品药品类案件4起,抓获犯罪嫌疑人7名,捣毁制假窝点1个,有效震慑了违法行为。

“除了跨部门联动,市场监管系统内部也建立了协同联动机制。”市市场监管局市场监管总监、三级高级主办孙爱军表示,市市场监管局12315指挥中心、机关科室、县区(分)局协



2024年3月,市市场监管局、市消协联合举行“3·15”国际消费者权益日集中宣传活动。



2024年6月,市市场监管局举办12315投诉举报业务培训。



2024年12月,市市场监管局开展放心消费“双承诺”签名活动。

线下无理由退货,让消费者更有“底气”

作配合,完善投诉举报处理工作制度,利用大数据信息会商研判风险,达到信息共享,有效解决问题的效果。

“买了不合适东西,还能无理由退货,这让我们购物更放心了!”近日,在裕隆·爱之城,消费者李女士对商家的无理由退货政策赞不绝口。

2024年,市市场监管局大力开展放心消费承诺和线下实体店无理由退货承诺“双承诺”活动,全市485家经营主体参与,其中431家作出无理由退货承诺,累计退换货3.3万余件,退换货金额达108.3万元。

“无理由退货不仅提升了消费者的购物体验,也倒逼商家提高商品和服务质量。”市市场监管局12315指挥中心胡广云说,通过开展“双承诺”活动,全市经营主体的自律意识和社会服务水平显著提升,消费者的获得感、幸福感和安全感不断增强。

公众开放日,零距离体验“放心消费”

“原来市场监管工作做得这么细致!”2024年3月8日,在市市场监管局组织的“放心消费公众开放

2024年5月,市消协在五岩山景区开展旅游行业消费体察活动。

日”活动中,市民张先生感慨道。

2024年3月,市市场监管局邀请企业代表、社区居民和媒体记者走进商场、企业,零距离体验放心消费工作。各县区(分)局也同步开展了“智慧监管公众开放日”“基层监管所投诉举报处理公众开放日”等活动,动员社会各界参与放心消费环境建设。

举行开放日活动,不仅让消费者了解了市场监管工作,也增强了企业的社会责任意识,得到了社会各界的广泛好评,进一步营造了安全放心的消费环境。

消费教育引导“五进”,普法宣传暖人心

“遇到消费纠纷,一定要保留好证据,及时拨打12315热线。”2024年3月15日,在裕隆·爱之城广场,市市场监管局的普法宣传员在“3·15”国际消费者权益日集中宣传活动中向消费者讲解维权知识。

2024年,市市场监管局开展了22场消法实施条例宣传进企业、进市场、进商超、进社区、进农村的“五进”活动,开展18场“诚信经营、放心消费在鹤壁”活动,累计为1万余名群众送上普法宣传课。

“我们不仅要把消费维权知识送到群众身边,更要用典型案例警示教育消费者。”市市场监管局12315指挥中心郭文军说,针对消费投诉热点难点问题,2024年利用多平台发布消费维权典型案例20个,发布老年消费提示、特供消费提示等文章60篇,有效增强了消费者的风险防范意识和依法维权能力。

创新机制,打造消费维权“鹤壁模式”

近年来,市市场监管局以“规范投诉举报处置、提升消费维权效能”为核心,通过一系列创新举措,打造了高效、便捷、多元的消费维权体系,切实保护了消费者合法权益,优化了消费



2024年5月,市消协在五岩山景区开展旅游行业消费体察活动。

环境,为全市经济高质量发展提供了有力支撑。

“一把手”推动,压实责任链条。市市场监管局党组书记、局长胡万军挂帅,多次召开县区(分)局“一把手”消费维权工作会议,指导制定投诉举报处理制度,并通过专项数据信息和统计报表动态掌握工作进度,提出指导意见。

多渠道受理,畅通维权通道。12315热线24小时人工值守,市长热线、全国12315平台、微信小程序、支付宝等多渠道并行,确保消费者诉求“随时随地”得到回应。

规范处置流程,提升维权效率。制定《投诉举报处理工作制度(试行)》,优化接收、分送、受理、处理、督办、反馈、回访等流程,强化纵向、横向联动,确保投诉举报处置规范、高效。消费投诉按期办结率和举报按期核查率均达到100%,展现了鹤壁消费维权的“速度”与“温度”。

“三快”原则,回应热点问题。对食品安全、产品质量、特种设备等群众关注的热点问题,坚持快接收、快办理、快反馈“三快”原则,及时回应群众关切,维护社会经济秩序稳定。

多元化解纠纷,推动源头治理。创新建立“五位一体”投诉举报多元化解机制,通过消费维权服务站、人民调解委员会、联席会议、在线纠纷解决(ODR)和线下无理由退货承诺等方式,将消费纠纷化解在基层。2024年,全市引导320家生产经营主体加入ODR平台,在线解决消费纠纷2037件,和解成功率超过90%;建设12315“五进”站点176家,推动消费纠纷源头化解。

常态化效能评价,持续优化服务。制定

2024年新版效能评价细则,动态监测各单位工作进展,随时跟踪督办,确保案件“办结清零”。通过消费者满意度调查,听取百姓声音,促进县区(分)局不断改进消费维权工作。

“全链条”执法,净化消费环境。针对重点领域和问题,市市场监管局组织开展民生领域“铁拳”行动、食品安全放心工程建设攻坚行动、药品医疗器械化妆品“靓盾2号”行动等专项治理,累计查办各类案件1507件,严厉打击侵害消费者权益的违法行为,进一步净化了消费环境。

“消费维权工作没有终点,只有一个个新起点。”胡万军表示,未来将继续以“放心消费在鹤壁”为目标,不断创新工作机制,提升维权效能,为消费者营造更加安全、放心的消费环境,让消费维权成为充满温度的行动。



2025年2月,鹤壁市消费教育大厅迎来首批消费者参观。

全市消协系统2024年度消费维权典型案例

网购22万余元玉石后卖家“人间蒸发” 珠宝玉器高额交易须警惕

【案情简介】

2024年12月18日,消费者杨先生到市消协投诉称,他在某购物平台上先后7次从经营地址为云南省丽江市的商家花费22.6万元,下单购买翡翠原石,但在他只收到2块原石后商家便杳无音讯,不再发货,而且无论打电话还是发微信,始终无法联系到商家,仿佛人间蒸发一般。万般无奈之下,杨先生来到市消协寻求帮助。

【处理结果】

由于涉案金额较大,听完杨先生描述后,市消协高度重视,现场查阅了杨先生的相关订单及交易信息,然后用杨先生本人手机找到卖家售后平台进一步联系,结果石沉大海;随后,工作人员又根据杨先生提供的电话与卖家联系,对方在接通电话后,待市消协工作人员表明身份后便立马将电话挂断。之后,工作人员又仔细查看相关购买凭证和卖家资质时发现,杨先生所购买原石的交易时间为2021年,不仅时间较久,且平台店铺信息显示该卖家目前已处于停业整顿状态,想要直接联系到卖家希望渺茫。于是,市消协工作人员当场帮助消费者联系到该商家所在地市场监管部门投诉。市消协建议,如果消费者认为卖家有涉嫌诈骗的嫌疑,可直接向当地公安机关报案求助。

在此,市消协提醒广大消费者,在进行高额消费时一定要认真查看商家相关资质,并保留好相关交易凭证;消费者在网络购物过程中要理性消费,保持警惕,防范各类网络交易风险;若遇到消费权益侵害情况,请及时与商家、平台协商解决;如协商不成,及时向电商投诉平台或相关监管部门投诉举报。

消费者体验艾灸被烫伤 美容院免费服务不负责

【案情简介】

2024年10月,家住浚县的王女士在当地一家美容院做美容,商家推荐了一款免费的艾灸体验项目。但是在操作过程中,工作人员不慎将王女士腹部烫伤,王女士在医院治疗花费了1200元。事后,

王女士向商家讨要说法,商家推诿,认为错误不在自己,拒绝赔偿。

【处理结果】

浚县消费者权益保护中心工作人员受理王女士投诉后,立即调查了解情况。经调查,情况基本属实,但双方在责任划分上分歧较大。商家认为,此项目本身就是免费体验,体验过程中,操作人员也再三询问王女士身体感受,王女士并未反映说温度过高,商家已尽到提醒义务,烫伤与消费者皮肤不耐受有关。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定:经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求;可能对危及人身、财产安全的商品或者服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。根据此规定,工作人员向美容院讲法讲理,明确美容院应承担相应的赔偿责任。经过调解,商家同意一次性赔付消费者王女士误工费、治疗费、精神赔偿费共计1200元。

销售误导电动车变摩托车? 成功调解退货退款

【案情介绍】

2024年8月,投诉人白女士在淇滨区某电动车门店购买了一辆价值4899元的电动车,购买时明确向商家表示要普通电动车。但白女士去上牌时被告知这辆车是电动摩托车,需要凭摩托车驾驶证才能上路。白女士找到商家讨要说法,几次协商下来未果。白女士遂向市市场监管局淇滨分局投诉,希望工作人员帮助调解更换普通电动车或者退货退款。

【处理结果】

受理投诉后,工作人员现场查看了白女士所购车辆,认为白女士所诉情况属实,便随即与商家取得联系进一步核实情况。由于双方部分事实存在较大争议,于是约定时间组织双方进行现场调解。在之后的调解过程中,工作人员表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”的规定,白女士购买时并不知该车是电动摩托车,商家有义务告知消费者白女士所购商品的真实信息。经多次调解,商家最终认识到自己的错误,双方达成调解协议,消费者退货并收到退款4899元。

本版图片由市市场监管局、市消协提供

倾听民声 护航消费 播撒维权种子



2024年6月,鹤壁市消费教育示范基地揭牌。

□本报首席记者 王帅 通讯员 许百顺

在消费市场日益繁荣的今天,消费者权益保护工作显得尤为重要。2024年,市消费者协会(以下简称“市消协”)紧紧围绕消费者权益保护这一核心任务,积极创新工作方式,认真履行社会监督职能,深入开展消费教育引导,全力做好消费者权益保护法实施条例的宣贯工作,为消费者营造了安全、放心的消费环境。

倾听民声,守护权益:投诉受理与咨询高效推进

消费者投诉与咨询是消协

工作的重中之重。去年,市消协共受理消费者投诉、咨询800多起,为消费者挽回经济损失近100万元。这些数字的背后,彰显了市消协工作人员不懈的努力和高效的服务。为进一步增强消费者维权意识,市消协编发《鹤壁市消费维权案例专刊》4期,收录55个典型案例,通过真实案例向消费者普及维权知识。

此外,市消协还结合日常投诉情况和节日特点,通过微信公众号发布消费资讯和消费警示,帮助消费者规避消费陷阱。特别是在国际消费者权益日前后,市消协积极推广全国消协智慧315平台,实现了消费者投诉的在线受理、分办、和解和反馈。截至目前,全市已有55家企业入驻该平台,通过平台受理并调解消费者投诉306起,极大提升了投

明察秋毫,护航消费:旅游行业消费体察活动成效显著

为促进旅游行业健康发展,市消协于去年4月下旬至6月中旬组织开展了全市旅游行业消费体察活动。活动期间,工作人员实地走访了38个收费景区和免费景点,45家餐饮店、23家旅游纪念消费点及16家民宿,发放调查问卷1480份,收集消费者意见和建议113条。

市消协全面了解了全市旅游景区、景点的服务承诺履约情况、收费标准、服务态度、旅游环境等方面的情况,并针对发现的问题提出了改进建议,展现了其在维护消费者权益、促进市场健康发展方面的积极作用。

润物无声,播撒维权种子:消费教育引导深入人心

消费教育引导是预防消费

多种形式的宣传活动,不断增强消费者的维权意识和能力。去年,市消协联合中原银行走进漓江社区、长城社区,开展了以“保障金融安全、守护消费权益”为主题的金融知识宣传活动。

市消协还特别关注“一老一小”群体的消费权益保护。去年暑假期间,市消协举办以“消费维权、从我做起”为主题的小学生消费教育讲座,帮助孩子们树立科学、理性的消费观念。在重阳节,走进社区,为老年人开展消费维权教育宣传活动,并慰问社区生活困难老人,营造了温馨和谐的节日氛围。

此外,市消协创新消费教育方式,成立“消费教育示范基地”“社区消费维权工作站”,实现事前消费教育与事后消费维权有机结合。目前,已在移动公司设立市级消费教育示范基地,并在各县区公用服务单位、社区、学校设立了11家消费教育基地。这一做法得到省消协的充分肯定,并在全省推广。指导成立长城社区、漓江社区消费维权工作站,开展消费教育、投诉咨询受理调解服务,进一步延伸了消费维权触角,打通了消费维权“最后一公里”。

法润民心,安全消费:消保条例宣传贯彻全面铺开

去年7月1日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)正式实施。为做好《条例》的宣传贯彻工作,市消协通过微信公众号连续发布了8期图解内容,组织县区消协工作人员积极转发,确保广大消费者能够及时了解《条例》内容,增强维权意识。

紧接着,市市场监管局、市消协联合开展了《条例》进企业宣讲活动,全市公共服务行业、金融、通信业和大型商超的代表及消费维权志愿者等100余人参加,为企业妥善解决消费纠纷、提升维权工作能力提供了有力指导。

市消协通过一系列扎实有效的工作,切实维护了消费者的合法权益,提升了消费者的满意度和幸福感。未来,市消协将继续创新工作方式,深化消费教育,强化社会监督,为构建和谐消费环境、促进经济社会高质量发展贡献力量。