



过去的一年,十堰市消费者委员会(以下简称“市消委”)立足主责主业,推动消费者权益保护协同共治,打造更加安全放心的消费环境;坚持需求导向,顺应消费需求多元化趋势,推动消费供给提质升级,促进高质量发展;坚持问题导向,找准主攻方向,解决“急难愁盼”,着力解决影响消费信心的难点堵点问题,让消费者敢消费、能消费、愿消费,消费过程更加安全放心、便捷舒心。

■文、图/记者 韩玉砚 特约记者 唐有军



近日,市消委工作人员走进农贸市场开展诚信计量知识宣传活动。

十堰市消费者委员会

携手共创放心消费环境

围绕主题抓宣传 精心组织“3·15”系列活动

2023年3月15日,市消委举行“优化消费环境 提振消费信心”主题活动,组织16家消委成员单位和43家相关单位现场提供咨询服务,发布2023年第1号消费预警,对2022年度“放心舒心消费在湖北”创建活动典型示范单位、湖北省“投诉和解优秀单位”等进行表彰授牌;开展食用农产品“你送我检”直播,吸引6万人次点击收看;通过“3·15”巨型报展集中展示创优消费环境、维护消费者权益、提振消费信心的举措和成效。

活动期间,市市场监管局行政约谈6个行业14家企业,围绕突出问题开展“放心计量进万家”“消费安全进校园”等系列活动,针对重点行业开展“3·15”专项检查行动和“3·15”晚会曝光问题专项排查;市文化和旅游局组织执法人员走进市长热线办公室开展文旅投诉举报处理培训交流,市卫健委组织行业培训3期,参训人员达200余名。

此外,茅箭区约谈物业服务企业16家并组织签订物业服务行业放心消费承诺书;张湾区组织10个部门现场咨询受理消费者投诉举报50余起;房县组织30余家名优企业展示“品牌兴县”成果;郧阳区组织10个专项检查组对市场进行持续整治;竹山县组织服务队到老年大学开展保健品陷阱宣传讲座;郧西县在全县重点商场推行“一码通”消费维权智能服务;竹溪县设立12315现场投诉台、食品安全快检台、非法集贸市场、真假商品鉴别台,现场为消费者答疑解惑。

2023年,全市共开展各类普法活动59场次、会议57场次、大型咨询活动53场次、重要新闻发布10次、“12315开放日”活动38次,播放公益广告5306条,印发各类宣传资料3万册,系列活动通过省市、国家众多主流媒体宣传报道。

聚焦主业抓履职 有效维护消费者合法权益

消费者权益保护需要全社会维权力量共同努力。2023年,全市消委系统共受理消费者投诉6658件,解决6458件,投诉解决率97%,为消费者挽回经济损失96万元。全市各级消委组织根据消费投诉情况,结合消费热点对消费投诉情况进行分析,在重大节日、消费节点及时通过各类媒介发布消费提醒35条,其中市消委发布6条。

2023年,市消委与市中级人民法院建立消费领域纠纷诉调对接工作机制,推荐维权志愿者、律师、政协委员担任人民法院特聘调解员,提高消费纠纷多元化化解效能,切实维护消费纠纷当事人合法权益。

对各县市区消委工作联系人进行“湖北315消费投诉和解平台”业务知识培训和指导,规范

完善登录账户,督促县(市、区)消委组织力量推广应用平台。同城区各大商超、药店等负责人座谈,指导培训企业人员学习“湖北315消费投诉和解平台”操作流程、投诉系统处理操作流程。全市目前入驻企业共1853家,入驻企业受理投诉239件、阳光企业受理投诉52件、转线下联调投诉31件。

全市新增“线下购物七日无理由退货”承诺单位187户,累计创建承诺商家344户。2020年以来,我市已被省消委选树“线下实体店七天无理由退货优秀示范店”10家,新申报湖北省“线下实体店七天无理由退货优秀示范店”8家,通过省消委网站对武商集团十堰人民商场、寿康永乐超市、万得福超市等优秀示范店进行报道。

主动作为抓监督 不断开拓消费维权新领域

过去的一年,市消委配合中消协、省消委开展茶叶过度包装专项治理,组织重点县市座谈调研,开展茶叶包装专项社会调查,深度剖析茶叶过度包装的现状、成因、危害和治理措施,协同完成茶叶过度包装问题调查报告;配合市市场监管局相关科室集中组织企业开展国家标准《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》及第1号修改单的宣贯工作,指导重点县市开展茶叶过度包装专项治理。

联合市场监管、卫生监督等部门邀请消费者代表,通过听讲解、查证照、看公示、验真产品、现场体验、答疑解惑等方式,“零距离”体验医美服务,搭建医美企业与医美消费者联系桥梁,促进守法经营,引领和谐消费。联合市市场监管局对城区24家医疗美容机构经营行为进行行政指导和集中约谈,签订《医美机构诚信经营承诺书》,相关活动信息在中国消费者、省消委等媒体上刊登。

2023年1至9月,全市物流快递投诉案件共有1018件,投诉原因主要包括企业内部管理制

度不完善、人员素质参差不齐等。市消委联合市交通物流局、市邮政管理局、市道路运输综合执法支队对全市物流快递企业服务质量进行约谈,推动物流快递企业落实主体责任,依法诚信经营,提升服务能力。



市消委工作人员联合市场监管部门,对农贸市场电子秤进行抽查。