



### 2026年消费维权年主题

# 提升消费品质

## 协同筑屏障 维权暖民心

——3·15全市部门联动消费维权成效纪实

消费安全是民生底线,维权护利是社会共识。2025年,全市公安、教育、交通、文旅、邮政、金融、消防等多部门聚焦群众“急难愁盼”,秉持“部门联动、源头治理、常态长效”理念,精准发力,通过严打违法犯罪、优化监管服务、畅通维权渠道,筑牢消费安全“防火墙”,让“放心消费”成为城市生活的鲜明底色。

#### 全链打假护食安 守住舌尖安全线

民以食为天,食以安为先。随州市公安局紧盯民生关切,聚焦制售伪劣肉制品、农村假冒伪劣食品、校园食品安全等重点,秉持“零容忍”态度,利剑出鞘严打食品安全犯罪,以“全链条”打击守护群众“舌尖安全”。针对肉类安全,深挖严打添加违禁物质、加工销售病死畜禽等犯罪,侦破多起大要案件,端掉多个黑窝点,净化肉类市场;在酒类领域,高压打击制售假冒白酒、非法勾兑等行为,捣毁生产、包装、销售全链条犯罪网络,持续深化打击整治,全力维护群众健康安全。

#### 规范教育消费圈 守护校园权益网

随州市教育局聚焦教育收费规范与校园餐提质降价两大核心任务,扎实推进校园消费维权工作。在收费监管方面,强化中小学收费全流程把控,建立投诉快速处置机制,全年处理收费投诉22起,清退违规资金3万余元,坚决遏制乱收费行为。校园餐方面,联合多部门开展9轮专项督查,整改率100%。全域建成256个“数字食堂”,实现食材采购、经费使用全流程智慧监管,“互联网+明厨亮灶”保持在上线率99%;选聘近700名学生家长参与食堂日常监督,推出“妈妈味道”特色菜、阶梯餐价等惠民举措,2025年春季清退结余餐费530余万元。全年校园餐食材抽检合格率100%,师生及家长满意度均超95%以上。

#### 严打非法营运车 护航出行消费路

随州市交通运输局构建“线上宣传+线下联动、普法教育+执法整治、咨询服务+投诉处置”三位一体工作体系,以“宣、管、服”组合拳全力守护消费者出行权益。发放普法资料1000余份、接待咨询200余人次,结合典型案例深入讲解非法营运危害与维权要点,切实提高公众安全出行认知。采取“定点检查+流动巡查”“明察+暗访”相结合的模式,严打无证营运、拒载甩客、乱收费等违法行为;依托信息化监管平台,对全市2000余辆客运车辆实施实时监控,发出超速、违规停靠等预警156次。全年受理道路运输领域投诉241起,妥善解决车辆维修质量纠纷52起,协调处理驾校乱收费问题3次,查处违规培训行为5起,查处出租车服务质量投诉104起,相关领域投诉率同比显著下降。

#### 严管文旅守秩序 护航随州放心游

随州市文旅局积极履行监管职责,围绕“宣传提意识、监管护安全、维权强保障”三个方面协同发力,着力营造安全、文明、规范、有序的文旅消费环境,持续推动“放心游随州”品牌深入人心。在“3·15”国际消费者权益日期间,文旅局积极参与全市主题活动,发放宣传资料1000余份,针对“低价游”“看房旅行团”等常见消费陷阱进行重点警示。日常工作中,通过编印《旅游投诉维权与消费者权益保护手册》,组织开展“文明旅游 理性消费”系列宣传,广泛普及维权知识与文明旅游理念。重要节假日期间,在重点景区、文化场馆等场所设置投诉指引标识,张贴宣传海报、循环播放维权教育视频,全面公开投诉渠道与处理流程。2025年“五一”假期,共受理旅游投诉与咨询6起,全部按时办结,满意度达100%;同期累计检查文旅经营单位98家次,出动执法人员160余人次,对发现的问题现场指导整改。全年持续开展旅游市场专项整治行动,采取明查暗访、联合执法、约谈警示等方式,严厉打击各类违法违规行为。通过构建政府监管、企业自律、游客参与的协同共治体系,逐步推动形成规范有序的市场格局,让“放心游随州”成为我市文旅消费的鲜明标识。

#### 寄递维权提质效 申诉处置零拖延

随州市邮政管理局聚焦邮政快递消费维权核心诉求,健全工作机制、狠抓问题整改,推动申诉处理质效显著提升。建立申诉高频问题企业定向约谈机制和执法联动机制,对投诉量靠前的企业进行精准指导整改,推动矛盾纠纷前置化解;畅通“热线转办+专线受理”双渠道,开通维权绿色通道,大幅提升响应与调解效能。2025年共受理消费者申诉2839件,其中市政服务热线转办1344件、电话申诉198件,该局建立“接诉即办、闭环处置”工作机制,安排专人专责调解,全流程跟踪办理进度,实现申诉100%办结,累计为消费者追回经济损失30余万元,处理满意率达99.8%,有效申诉率同比下降。

#### 金融消保出实招 纠纷化解暖民心

国家金融监督管理总局随州监管分局牵头建立金融消费者权益保护协作机制,联合市人行、市政府办召开联席会议,出台工作规则,让部门协作更高效,维权渠道更畅通。成立随州市、广水市两级金融纠纷调解组织,推行“投诉+调解”“信访+调解”模式,制定标准化工作流程和沟通话术,推动金融纠纷从被动化解转向主动预防。2025年共受理金融纠纷调解案309件,调解成功233件,司法确认163件,协议确定金额1256.98万元。针对12345热线金融类工单,建立专项督办机制,重点督导不满意案件整改落实,工单办结满意率超90%;同步开展银行卡断卡类投诉集中攻坚,排查整改服务漏洞,让金融服务更贴心,群众消费更安心。

#### 严查劣质消防品 筑牢安全防护墙

随州市消防救援支队紧扣监管职责,以强化消防产品质量监督为核心,扎实推进消费维权与公共安全保障工作。通过“双随机、一公开”监管模式,对全市627家社会单位配备的灭火器、感烟报警器等16类42个批次消防产品开展全覆盖抽查,查出5个批次消防产品灭火器、感烟报警器不合格,第一时间责令相关单位更换整改并跟踪复查,及时消除安全隐患。强化跨部门协同联动,建立不合格产品线索快速移送机制,发现问题后立即函告属地市场监管部门,并同步移交生产地监管单位,构建“使用端查处+生产端打击”的跨区域监管闭环,有效挤压假冒伪劣产品生存空间。将消防产品检查融入日常监督工作,固化远程核验、全程留痕等规范做法,提升执法专业性及公信力,通过严格市场准入与使用端管控,持续净化消防产品市场,为消费者生命财产安全筑牢坚实防线。



▲“315”活动期间,工作人员为市民现场讲解维权知识



▲曾都区东城市场监管所开展“大家来找茬”假冒伪劣商品辨假识假活动,讲解辨假识假技巧



▲曾都区南郊市场监管所开展“手机变码”计量惠民活动,对消费者随身携带的手机进行称重,加贴统一制式的重量标签



▲曾都区何店市场监管所联合何店法庭、何店司法所、响堂街社区开展普法宣传活动,现场提供食品快检、“手机变码”等惠民服务



▲群众送锦旗致谢

消费连着民生,监管关乎民心。今年以来,随州市市场监管局联合随州市消费者委员会坚持以人民为中心的发展思想,立足监管职能,聚焦群众急难愁盼,织密维权网络,强化源头治理,创新机制举措,构建起“事前预防、多元解纷、源头管控、长效治理”的消费维权体系,持续提升群众消费获得感、幸福感、安全感。

#### 线上线下联动 维权服务“零距离”

为打通维权服务“最后一公里”,随州市市场监管局全力构建线上线下联动格局。线上,推广应用线上纠纷和解平台,借助全国消协智慧315平台高效化解各类消费纠纷4221件,线上和解峰值成功率达92.72%,实现为群众维权省时、省力、降本。线下,以党建引领为抓手,在水电气供应、大型商超、旅游服务等十大重点行业,打造30家“红色消费维权站点”,提供“零距离”咨询调解服务,实现纠纷就地受理、当场化解。同步构建多维度维权服务平台,设立市、县两级消费维权专项工作室,组建专业调解团队,对疑难复杂投诉案件开展联合“会诊”,推动一批“硬骨头”问题得到妥善解决。去年成功化解群众不满意工单200余件,全市消费投诉满意度持续保持高位,让群众感受到了实实在在的便利。

#### 靶向精准监管 市场秩序“更清明”

依托投诉大数据,精准锁定风险领域,实现监管力量“好钢用在刀刃上”。该局推动监管模式从“事后查处”向“事前预防”转变。依托12315、12345平台投诉数据,建立风险研判机制,对专用汽车、食品安全、网络服务等重点领域开展靶向监管,精准排查化解风险隐患。聚焦群众反映强烈的突出问题,开展系列专项整治行动。针对专用汽车行业乱象,采取合规提示、指导规范、执法查处等措施;依托“鄂食安”智慧监管平台,加强食品生产、流通、餐饮全链条监管,守护群众“舌尖上的安全”;规范职业索赔行为,联合相关部门出台举措,依法支持合理维权,遏制恶意索赔,维护公平有序的市场环境。同时,强化信用监管,对违法失信经营主体实施联合惩戒,倒逼企业落实主体责任,树立诚信经营理念。

#### 机制创新赋能 消费环境“再优化”

以机制创新激发消费活力,该局以放心消费创建为重要载体,推动消费环境持续优化升级,让放心消费理念融入市场经营各环节。深入开展线下实体店无理由退货承诺活动,引导1320家放心消费单元、7个放心消费集聚区开展放心消费承诺,引导346家商超企业主动参与七天无理由退货承诺,实行动态化管理机制,以诚信经营赢得消费者信任。创新实施消费投诉求处置“五大工作机制”,严格落实预警研判、首接负责、统一口径、层级审核、分类施策的闭环管理模式,从诉求受理、转办督办、结果反馈到满意度回访,实现全流程跟踪管控,确保“事事有人管、件件有回音”。2025年,全市12315平台累计接收消费者诉求2.07万件,投诉初查率99.96%,办结100%,举报按时核查率100%,12345热线工单办理满意度从92.73%提升至99.5%。

随州市市场监管局将持续扛牢监管责任,不断完善消费维权机制,提升监管服务效能,以更实举措守护消费者合法权益,为随州经济社会高质量发展营造安全、放心、舒心的消费环境。

## 特殊场景消费典型案例

#### ■ 未明收费 调解退费

2026年1月16日,武汉消费者王某投诉,在随州某酒店退房时被加收50元,认为酒店未提前明示收费标准,要求退费。房山市场监管局立即核查,确认酒店未充分履行收费告知义务,侵犯消费者知情权。考虑消费者为外地游客,执法人员周末加班调处,依据《消费者权益保护法》约谈酒店负责人。1月19日,酒店退还50元,并承诺完善收费公示流程,双方和解。此案体现市场监管“周末不打烊、维权不缺位”,既守护消费者知情权,也督促经营者规范经营。

#### ■ 赠品存瑕 致伤赔付

2024年3月,消费者在广水某家私店购买家具获赠小凳。2025年7月,其子女使用时因小凳存在尖锐边缘、结构缺陷被割伤。消费者投诉索赔医疗费、营养费等费用。市场监管部门现场查验确认,赠品金属部件外露,不符合安全标准。经调解,经营者一次性赔偿2000元,免费更换存在隐患的赠品及家具,并全面自查商品质量。此案明确“免费≠免责”,赠品同样需符合质量安全要求,经营者因产品缺陷致损应依法担责。

#### ■ 联动护童 和解退费

2025年6—8月,甘肃未成年人吴某冒用他人身份,在湖北某网络平台充值打赏约4万元。监护人投诉平台未落实未成年人保护机制,要求退款。曾都区东城市场监管所查实平台资质合法、实名认证流程完备,账号为成年人注册。曾都区市场监管局联合政法委、司法、公安、文旅等多部门专题协调,兼顾法理与未成年人保护原则促成和解。2025年10月,平台同意退款3万元并如期到账。该案为复杂未成年人网络消费纠纷提

供协同共治范例,警示平台强化核验,家长履行监护责任。

#### ■ 高效快处 守护消费

2025年6月,湖南游客张女士投诉,在短视频平台购买旅游产品后商家违约拒退。曾都区文旅局快速启动处置机制,当日核实情况并督促商家,当天完成1000元全额退款,全程仅用时一天半。该案展现文旅部门高效处置能力,畅通维权渠道、快速化解纠纷,切实保障游客权益,维护旅游市场秩序。

#### ■ 厘清责任 柔性解纷

消费者邮寄大棚配件,快递员按标准两次投递均因消费者原因未能签收,快件超期退回。消费者以花苗冻死为由,索赔10万元间接损失。邮政管理部门核查认定,快递公司投递流程合规,快递赔偿仅限直接损失,花苗冻死与投递无直接因果关系,消费者对损失扩大负有责任。经调解,快递公司给予300元人道主义补偿,纠纷化解。该案明确快递赔偿边界,引导消费者理性维权,提示寄送特殊物品应预留接收方案。

#### ■ 共情纾困 以理解纷

消费者李某2016年购买健康险,因售后体验不佳叠加房价下跌、健康问题、家庭经济压力等因素,情绪激动并要求全额退保。保险公司按合同无法满足其诉求,遂申请金融纠纷调解。随州市金融委核实体后情况,精准把握消费者情绪宣泄与经济纾困需求,既解读合同条款与退保规则,又共情家庭困境,耐心疏导沟通。最终消费者理性看待责任分担,自愿承担部分损失,双方达成一致。该案实现情理法统一,以共情纾困化解矛盾,为金融消费纠纷提供借鉴。

## 「随」时守护 「州」到维权

——随州市市场监管局全力护航消费者权益