



2025年全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班

學員天地

STUDENT'S WORLD

专刊

本期导读

经验分享

- 10 武汉市局：数据赋能，助力提升监管效能
- 25 十堰市局：聚力降诉求 倾心优环境

案例分享

- 39 创新机制 撬动支点 满足消费者美好需求
- 40 关于机动车辆安全统筹业务 法律纠纷问题的建议



微信公众号



全景导览

📍 中心地址：湖北 武汉 武昌区中北路20号白鹭街西段
✉ 邮政编码：430071
☎ 联系电话：400-0800-666
🌐 官方网站：www.hbmtc.org.cn
💻 学习平台：<https://www.hbgbjy.cn/>

连接知识 · 传递价值



2025年全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班

指导单位：湖北省市场监督管理局

主办单位：湖北省市场监督管理宣传教育中心

编辑：付樯

校对：李斌

审核：樊华

美术编辑：刘孝成

中心地址：湖北省武汉市武昌区中北路20号
白鹭街西段

邮政编码：430071

联系电话：400-0800-666

官方网址：www.hbmtc.org.cn

学习平台：https://www.hbgbjy.cn/

特别声明

- 本刊编辑部保留一切权力，如欲转载，须获本刊编辑部同意。
- 如有印刷、装订等质量问题，请直接与本刊联系调换。

CONTENTS

政务信息

GOVERNMENT INFORMATION

- 02 全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班在汉顺利举办

理论前沿

THE FOREFRONT OF THEORY

- 04 破解基层消费维权之困 遏制“职业索赔人”乱象
——湖北省职业投诉举报乱象的分析与思考

经验交流

EXPERIENCE EXCHANGE

- 10 武汉市局：数据赋能，助力提升监管效能
- 12 襄阳市局：以部门合力破消保困局 奋力打造区域性消费中心城市
- 14 宜昌市局：凝聚各方力量 构建社会共治维权体系
- 15 荆州市局：深耕诉源治理 汇聚多元合力 提升维权格局
- 17 鄂州市局：创新“三维融合”机制 构建消费维权与行政执法深度融合“鄂州模式”
- 18 孝感市局：数据分析强根基 信用赋能优环境
- 20 黄冈市局：砥砺“破冰”前行 持续优化消费环境
- 21 咸宁市局：探索消费纠纷多元化解 打造消费维权“枫桥”咸宁
- 23 潜江市局：开展诉源综合治理 促进消费投诉减量
- 24 黄石市局：提升12315处置效能，筑牢消费维权防线
- 25 十堰市局：聚力降诉求 倾心优环境
- 27 荆门市局：三化联动解难题 多元共治护消费
- 28 随州市局：多措并举 提高消费者满意度
- 29 恩施州局：提升维权处置效能 规范消费纠纷处理
- 31 仙桃市局：坚持以人民为中心 积极探索消费维权特色路径
- 33 天门市局：“铁拳”行动筑防线 “五化”维权增效能
- 35 神农架林区局：从“调解”到“和解” 消费维权的神农架解法

业务研究

BUSINESS RESEARCH

- 38 消费者就餐受伤 权益消委来保障
- 39 创新机制 撬动支点 满足消费者美好需求
- 40 关于机动车辆安全统筹业务 法律纠纷问题的建议
- 41 消费者投诉举报处理心得

学员风采

STUDENT' S STYLE

- 43 参加全省放心消费环境建设培训的心得体会
- 45 责任担当 在消保工作实践中愈发清晰
- 47 学思践悟，砥砺前行
——全省消费维权培训班学习心得
- 48 一次“充电”之旅：解了渴，暖了心，明了路



全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班 在汉顺利举办

7月1日至3日，全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班在省局宣教中心顺利结业。本次培训紧扣全国市场监管系统优化消费环境经验交流现场推进会及《湖北省优化消费环境三年行动实施方案（2025-2027年）》落实要求，通过提升全省消保系统干部履职能力，为湖北加快建成中部地区崛起重要战略支点注入消费动能。省局副局长程建宏以《制度筑基数智赋能，全力构建湖北消费环境优化新格局》为题作专题辅导报告，二级巡视员莫铭出席开班仪式并提出纪律要求，各市州局分管领导、消保（12315）机构及消委组织负责人、业务骨干共150人参训。

为提升培训实效，本次培训创

新采用“线上自学+线下面授+消费体察”三维教学模式。培训邀请华中科技大学管斌教授深度解读《消费者权益保护法实施条例》，杭州市市场监管局消保处一级调研员周广友分享全国消费环境建设标杆经验，省局12315指挥中心李婷专题讲授《消费维权效能提升及其实际应用》，智慧消保平台运维团队现场指导基层实操应用。期间，全体学员赴东湖高新区政务中心参观，并走进美团、长飞公司开展消费体察，实现理论学习与实践感知有机融合。

程建宏在辅导报告中强调，优化消费环境是落实中央和省委省政府决策部署、服务经济发展大局、践行“人民为中心”思想的必然要

求，市场监管部门要精准定位“消费维权主力军、市场秩序守护者、优质消费供给者、经营主体服务员”四重角色。针对新形势下如何打开优化消费环境新局面，他提出六点要求：持续巩固“一三五”工作格局，深化数智赋能应用，打好优化消费环境三年攻坚战，全面维护消费者权益，锻造专业消保铁军，推动各项举措落地见效。

参训学员表示，此次培训内容紧扣工作实际，有效强化了“保护消费者权益就是保护市场活力”的理念。下一步将着力完善“一三五”消费维权机制，深化智慧消保平台应用，以创新举措推动工作落实，为优化湖北消费环境、提振消费信心、服务高质量发展贡献消保力量。

破解基层消费维权之困 遏制“职业索赔人”乱象 ——湖北省职业投诉举报乱象的分析与思考

◎ 湖北省市场监管局课题调研组

摘要：近年来，以“打假”“维权”为名发起的“职业索赔”恶意投诉举报每年超100万件，“职业索赔”逐渐呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化的特征和趋势，严重困扰了企业正常的生产经营秩序、影响营商环境，且“职业索赔人”滥用投诉举报、信息公开、复议诉讼、监察投诉等权利，挤占了有限的行政资源和司法资源。文章系统梳理了湖北省采取的全量受理规范程序、数据分析精准识别、牵引监管助企提质、部门协作联动处置等经验做法，从理论层面提出破解路径，即明确职业索赔人认定标准以实现精准识别、完善多部门信息共享与协同机制、借助数智技术赋能基层监管、靠前服务帮扶经营主体、构建多元社会共治格局。

关键词：职业索赔人；消费维权；基层治理；协同监管；数智赋能

近年来，职业索赔作为一种特殊的社会现象，已由初始的公益性打假，逐渐演变为利用投诉举报牟取不正当利益的行为，严重侵害了经营者合法权益，挤压了消费者维权空间，大量挤占了有限的行政资源和司法资源，成为压在基层市场监管部门头上的“一座大山”。经调研，笔者认为，坚决遏制“职业索赔人”乱象，是破解基层消费维权之困的关键举措，只有政府、企业和社会各界多管齐下、综合施策，才能让消费者放心消费、经营者安心经营。

一、基层应对“职业索赔人” 的困境分析

（一）职业索赔现象泛滥，基层应付难

一是市场监管领域索赔举报呈爆发式增长。以湖北省为例，2024年全省12315平台接收消费者诉求62.73万件，涉嫌职业投诉举报5.83万件，占投诉举报总量的9.3%，较上年同期总量增加4471件；宜昌市市场监管局三年来受理疑似职业索赔人投诉举报2.06万件，并呈逐年大幅上升趋势；鄂州市市场监管局2024年接收涉嫌职业索赔诉求939件，同比增长83.04%。

二是索赔手段日趋专业化、团体化、商业化。近年来，职业索赔运作模式越发成熟，职业打假人团队内部分工明确、“各司其职”，利用信息公开、行政复议、行政诉讼、信访监察等途径向基层一线执法人员施压，“一买、二投诉（举报）、三公开、四信访、五复议、六诉讼”已成惯用套路，有专门负

责在各大商场、超市、卖场、网商平台寻找问题商品并采购的“采购员”，有在出事后负责和商家及监管部门谈判索赔的“谈判专家”，有专门研究相关法律法规提供支持的“法律专家”，甚至有实验室为其提供技术支持。当前，拥有一定粉丝数量的职业索赔人利用其自媒体账户直播“打假”过程正成为新的热点。

三是恶意挤占行政资源和司法资源。职业索赔人经验丰富、时间多，直接向企业索赔不成后，先启动投诉举报，再反复利用信息公开、信访、执法监督、复议诉讼等向行政部门施压，据统计，虽然此类投诉举报量占投诉举报总量的9.3%，却占用了约75%的投诉举报处置行政资源。一线执法干部不得不将大量精力投入到应对职业举报



处理及后续的复议诉讼中，对其他日常工作产生明显的挤占效应。

（二）协同执法共识欠缺，基层履职难

一是市场监管领域打假行为边界有待厘清。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》对“举报”和“投诉”做出明确区分，且第十五条第三项明确规定，对于“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”的投诉，市场监管部门不予受理。因此，当知假买假者只举报不投诉或举报和投诉“混搭”时，即便市场监管人员确认其为职业打假人，对该类投诉采取一律不受理的做法也值得商榷。

二是不同地域处置标准不尽统一。不同地区之间缺乏有效的信息共享机制，面对类似的投诉问题，各地市场监管部门往往独立行动，没有形成合力，易出现“同案不同

罚”的现象。同时，各地复议机关在处理类似复议申请时，对市场监管部门原处理决定的审查尺度也可能出现差异，如职业打假人李某在两地有针对性、跨区域购买了10余件商品后，分别在两地进行投诉举报，因未获赔付支持而提起行政复议，两地复议机关分别作出支持和不予支持的决定。

三是部门协同治理仍然亟待加强。当前，市场监管、司法、信访、纪检监察等部门之间尚未形成共同规制职业投诉举报的合力。在各地司法审判中也存在不少支持职业索赔人巨额索赔的诉求，以及对诉讼请求先不予以支持后再给予纠正的案例。有的市场监管部门与复议机关之间沟通不足，或争取复议机关支持、依法规制恶意投诉举报的力度不够，或向复议机关提交的答复资料质量不高、不全、不及时，造成工作被动。

（三）上级考核压力繁重，基

层过关难

基层市场监管部门面临国务院“互联网+督查”、信访、市民服务热线、法院庭前及法治考核、办案考核、满意度考核、营商环境考核等多方面压力。职业索赔人深知12345热线、信访等工作追求满意率，只要没有满足其诉求，其就以不满意为由要求重新办理，直至满意为止。鄂城区市场监管局曾有一个由12345转办的职业索赔工单，最后衍生成6个工单。严苛的考核机制容易导致承办人员在面对职业索赔人投诉时，选择息事宁人，倾向性地支持不正当利益诉求，以牺牲经营者的合法权益来换取所谓的“满意”评价。

（四）社会舆论压力紧逼，基层处置难

社会各界对职业索赔的利弊持有不同观点，有人认为该行为以“打假”为名、行牟利之实，涉嫌滥用权力和失信违法，应当予以规

制；也有人认为职业索赔人是市场有效运行的“啄木鸟”，应当予以鼓励和支持。因此，基层市场监管部门面临两难境地，若不处理投诉举报（即不调查、不作出决定），可能面临行政不作为甚至被追责的质疑；若处理（即作出具体决定，尤其是不支持索赔或不予处罚时），则可能因一方观点发酵而引发舆论争议。一旦案件曝光，若基层监管部门依据“首违不罚”政策对轻微违法行为不予处罚，职业打假人便会通过社交媒体发布“基层包庇商家”的言论，导致基层监管人员被推上舆论的“风口浪尖”。

二、湖北省规制“职业索赔人”的经验做法

（一）全量受理，规范程序

湖北省市场监管部门对职责范围内且符合法定条件的投诉举报“应受尽受”，做到全量受理、分类处置、规范流程，保证正确应对职业投诉举报和积极保障消费维权两手抓。2020年12月，湖北省市场监管局印发《关于依法处置恶意投诉举报行为维护营商环境的指导意见》，对恶意投诉举报行为进行界定；2023年，湖北省市场监管局制发《行政争议高发事项办理指引（投诉举报类）》，对投诉举报定义及市场监管部门职责定位予以明确，加强对投诉、举报事项处理的程序指引；2024年，湖北省市场监管局制发《湖北12315诉求处理全流程工作规范》，建立12315热线“一人多次”“一事多人”诉求处理机制，对诉求接听、录入、分送、办

理、督办、回访等处理程序作出统一规定。武汉市市场监管局探索开展规范应对职业举报行为试点工作，硚口区市场监管局制定并推广投诉举报处理流程图，从程序上规范职业举报处置工作；洪山区市场监管局研究出台《关于职业投诉举报行为的处置规范（试行）》，对职业投诉举报行为甄别和处置进行规范，统一不予受理回复和不予立案告知书。十堰市市场监管局采用“定期+随时”检查方式，积极应用消费投诉信息公示系统，及时回应社会关切，做到全量受理、分类处置、规范流程，保证正确应对职业投诉举报和积极保障消费维权两手抓；印发规范投诉举报处理、规范12315平台系统操作、提升12315工作效能、发布12315系统回复规范化模板等相关工作提示7期。荆州市市场监管局制发《关于依法处置恶意投诉举报行为的指导意见》，明确11个恶意投诉举报行为判定要素，并从严格落实实名制、规范处置程序、格式文书使用、明确告知事项、严格办理时限等方面对恶意投诉举报行为加以规制。

（二）数据分析，精准识别

湖北省市场监管局探索建立职业索赔识别模型，针对职业索赔行为具有投诉高频率、索赔同质化、语言模板化、行为组织化、批量规模化、涉网比例大、行为低成本、逐利特征明显、频繁更换身份等特征，编制职业索赔识别模型，智能识别职业索赔投诉举报。加强省市县三级联动，开展职业投诉举报专项研判，依托12315分析预警系统叠

加人工查询，形成疑似职业投诉举报名录，便于辖区结合具体情形区别审慎处理。武汉市市场监管局探索建立职业举报人异常名录库，重点汇集同一人发起多次投诉举报相关信息，试行建立重点投诉举报信息库。目前，重点投诉举报信息库已初步建成并向基层执法人员开放，汇集了市场监管部门近三年来收到的同一人发起多次投诉举报信息38万余条，包括投诉举报人姓名、电话，投诉举报日期、内容、受理单位、处置结果等。宜昌市市场监管局探索将投诉举报数量及相关行政复议、诉讼数量存在明显异常的投诉举报人纳入投诉举报异常名录，发放《涉嫌恶意投诉举报行为告诫书》，并将异常名录通报司法、公安、纪检监察等部门；探索制定“恶意投诉举报行为认定审批表”，通过甄别投诉举报的行为目的、行为主体、行为特征等因素，特别是追求惩罚性赔偿、举报奖励，综合判定为恶意投诉举报后，由承办机构申报，对其举报严格按程序核查处置。

（三）牵引监管，助企提质

湖北省市场监管局制发《诉求信息转案件线索工作规范（试行）》，进一步强化和规范“诉转案”工作，重点破解群众反映突出的售后服务、产品质量、消费欺诈等问题，为监管执法提供靶向案源信息，助力市场监管精准执法，依法规范经营者生产经营活动。对投诉举报集中的供水、供电、供气、邮政、通信等民生领域经营者开展行政指导、行政约谈，组织开展经

营主体普法培训，倒逼经营主体从供给端发力。襄阳市市场监管局针对投诉举报集中的重点经营主体、重点行业、重点平台加强合规指导，督促经营者把好进货查验关、广告宣传关，提升产品质量监控水平，减少瑕疵，从源头上降低风险。随州市市场监管局建立完善消费环境监管机制，推动经营者主动履行商品质量、公平交易、消费者权益保护等主体责任。如在湖北万松堂大健康医药集团有限公司建立红色维权服务站，开展红色消费维权示范建设工作，形成“促进合规、落实责任、推进清廉、加强宣传、示范维权”五位一体工作体系。仙桃市市场监管局针对职业索赔人投诉举报集中的对象，加强集中约谈、法律法规培训教育等，提升其知法守法意识和水平，更好服务消费者；引导辖区实体企业经营者加强企业技术防范，消除企业监控“盲区”，在处理职业索赔人投诉举报时注意保存录音录像文字等自证证据。

（四）部门协作，联动处置

湖北省市场监管局建立与复议机关、审判机关的常态沟通机制，就信息共享互认、投诉举报分类处理、惩罚性赔偿请求、涉嫌敲诈勒索行为处置等问题进行沟通探讨，探索行政争议化解方式。健全消费维权司法救助体系，建立“全省消委组织开展消费民事公益诉讼协同工作规则”，并加强与法院、检察院、公安、司法等部门的联系，围绕投诉举报数量较多、行政复议诉讼数量较多或者撤回投诉举报复议

次数较多的职业举报人员，加强违法犯罪线索的梳理排摸，提升消费维权工作权威性和公正性。同时，市场监管部门加强与公安部门的合作，对于利用虚假、恶意投诉举报侵害经营主体合法权益的违法行为，尤其是调包、夹带、造假及敲诈勒索等行为，加强线索互联、信息共享、证据互认，形成打击违法犯罪行为的合力。湖北省消费者委员会与省高级人民法院、省人民检察院共同签订《关于共同推进消费者权益保护民事公益诉讼工作的框架协议》，建立公益诉讼线索双向移送、专项资金管理、办案协作和日常联络等四项工作机制，推进司法合作。武汉市市场监管局联合武汉市纪委监委，以及市法院、市检察院、市发展改革委、市公安局等部门召开专题研讨会，重点就职业举报人身份界定和应对方式进行研究和分析；会同武汉市司法局、市法院就职业举报行政执法及司法审判法律适用问题进行专题磋商，寻求应对职业举报的司法方案。黄石市市场监管局与多部门联合印发《黄石市规范市场监管恶意投诉举报处置工作营造一流营商环境实施意见》，从总体要求、恶意投诉举报的参考范围、处置流程、部门分工和主体责任落实等方面对恶意投诉举报的界定和处置进行明确和规范，建立和完善涵盖省内外恶意投诉举报“异常名录”316条。黄冈、咸宁、孝感、恩施等地多部门均联合印发《关于依法处置恶意索赔行为的指导意见》，规范落实行政执法和刑事司法工作双向衔接机制，

加强部门协作配合、信息共享、结果互认，依法、合理、准确甄别恶意索赔行为，并引导经营主体合法经营、诚信经营。潜江市市场监管局建立线索移送、信息反馈、联动处置等机制，和公安部门进一步完善和落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享，注重强化对投诉举报的大数据分析。

三、新形势下积极应对“职业索赔人”的思考

（一）从模糊界限到精准识别，认清恶意投诉举报身份

市场监管、司法行政部门联合媒体，通过建章立制、以案释法、普法宣传等方式，对照《“一人多次”“一事多人”认定分类标准》，明确统一职业索赔人认定标准，明确排除职业索赔人“消费者”身份。建立投诉举报异常行为和异常人员分类处置机制，建立投诉举报异常名录，对相关投诉，以非为生活消费需要为由不予受理；在投诉处理、行政处罚、行政复议、行政诉讼等环节，对职业索赔举报行为进行分类管理，对相关诉讼，不予支持惩罚性赔偿主张，仅支持退款的诉求。针对“知假买假、高额索赔”非常态、营利性特点，修改完善《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，明确其滥用权利、非为生活消费需要的性质，探索将其纳入严重失信名单。

（二）从单兵作战到协同作战，完善部门信息共享机制

进一步完善职业索赔职业举报领域行政执法和刑事司法衔接机



制，重点推动形成各部门共同认可的异常名录标准，推动信息的互信互认。建立完善省、市、县三级市场监管、商务、法院、检察院、公安、司法行政、信访等多部门联动机制，从制度供给、行政执法、行刑衔接、司法保障、信息共享等方面共同发力，遏制非法牟利性职业索赔举报行为。鼓励基层干部依法履职，探索引入容错机制，科学设置对复议诉讼纠错率的考核要求，对涉及职业举报的相关复议诉讼结果，不纳入依法行政综合评估的统计范围，压减职业索赔不当利益空间。

（三）从无从下手到行家里手，数智赋能基层监管队伍

通过职业索赔识别模型、相似文本聚类算法、文本信息自动提取等人工智能技术，对全省职业索赔投诉举报数据深度剖析，构建职业举报领域异常诉求智能甄别预警场景应用。依托12315热线、市民服务热线、各部门投诉举报处置平台、审判办案系统和社会第三方调解平台的数据，通过设置筛选规则，建

立数据模型，实现异常诉求的智能自动甄别、预警提醒和类案推送，助推执法口径和裁判口径的统一，推动实现异常名录在投诉调解、举报核查、民事诉讼、行为定性、刑事打击等方面的综合场景应用。建立职业索赔信息的内部共享与沟通平台，定期编制发布职业索赔动态报告，定期传输职业索赔数据、指导案例等信息，提升基层应对能力。

（四）从事前监管到靠前服务，高效帮扶“受害”经营主体

变监管处罚为指导服务，发挥监管的优势、运用服务的手段，帮助企业“治未病”。聚焦职业打假高危“受害群体”，通过多种形式开展送法上门，“手把手”指导经营主体合法合规开展经营活动，提高其对“夹带、调包、藏匿”等行为的技防力度，强化经营场所重点区域的视频监控，增强固定证据和主动报案的意识。经营主体面对职业索赔人的不合理诉求时应当积极应对，对自身存在的违法行为自觉及时改正并承担相应责任，不与职

业索赔人私了和解。基层市场监管部门对市场环境进行有效、有力、有反响的精准监管，帮助企业不断完善产品、服务标准，从源头铲除恶意职业索赔生存的土壤。

（五）从被动应对到主动引导，打造多元社会共治格局

发挥消费者委员会的组织作用，架起消费者、经营者、行业协会和司法、行政部门的沟通桥梁。发挥行业协会、商会等社会组织在服务企业发展、化解矛盾纠纷、加强行业自律等方面的重要作用。发挥消费者委员会和检察机关公益诉讼的联动治理作用，实现“办好一个案件，整治一个行业，规范一个领域”的设定目标。鼓励和引导公益性职业和内部“吹哨人”举报行为，提升对涉及安全、民生领域重大违法行为举报的奖励额度。将“抵制牟利性职业索赔职业举报”内化为广大群众、经营主体的行为自觉，着力打造全媒体宣传矩阵，引导形成社会共识，保障消费者和经营者的合法权益。

经验交流

EXPERIENCE EXCHANGE



数据赋能，助力提升监管效能

© 武汉市市场监督管理局

在数字化时代，数据已成为提升市场监管效能、强化消费者权益保护的核心驱动力。武汉市市场监管局紧扣“数据赋能”主线，构建智慧化多维分析体系，通过挖掘消费投诉数据价值，实现从“被动响应”到“主动治理”的监管模式升级。2024年累计制发各类分析报告149期，覆盖食品安全、产品质量、预付式消费等20余个重点领域，为监管决策提供精准数据支撑。2024年，我局监管效能进一步提升，维权成本进一步降低：全年投诉总量同比下降3%，市民热线转办诉求处置效率提升20%，办理时长缩短2.5天，重大风险隐患发现率提升至35%；为消费者挽回经济损失6000余万元，ODR企业（在线纠纷和解企业）和解成功率达60%，市民热线办理满意度达97%。具体汇报如下。

主要做法是：通过构建数据驱动的“三维分析体系”，建立数据赋能的三大核心应用场景。坚持投诉举报定期分析、专项分析和预警预示三项机制，形成“日监测、周汇总、月研判、季评估、年总结”的全周期管理闭环。

一、精准定位系统性风险。通过跨领域数据关联分析，挖掘深层次监管漏洞。围绕肉制品、计量器具、殡葬等专项整治内容，开展不同维度的深度分析。在计量器具方面，关联网红博主在汉打假舆情信息和全市农贸市场的投诉情况，发现东湖高新区多家农贸市场存在“短斤少两”问题。核查过程中，执法人员顺藤摸瓜锁定鬼秤提供者位置，查获了一个“家族式违法团伙”，现场查获用于作弊的电路板芯片132只、无线遥控及封铅近百个、已完成作弊秤2台、涉嫌问题秤10台，以及编写作弊程序、作弊密码、作弊参考资料、销售记录等若干。根据当事人交代的已售卖鬼秤信息，立即组织执法力量开展全面清查，发现并依法查处28个集贸市场内79户使用鬼秤的经营户。通过数据分析、执法打击相结合的“组合拳”，实现了对“鬼秤”违法行为全链条打击。

市场监管总局罗文局长在汉调研期间，对武汉市全链条打击鬼秤的执法稽查经验做法给予了高度肯定，网红播主“子龙”为我局赠送了“雷厉风行秉公执法”的锦旗，中央电视台新闻频道（CCTV-13）《每周质量报



告》栏目于2024年8月18日12时35分以《短斤少两的“鬼秤”》为题，播放了武汉市全链条打击鬼秤的经验做法。

二、动态化解高频投诉隐患。建立“数据监测—预警推送—协同治理”闭环流程，聚焦“高频高发”、“一事多人”类投诉举报，组织业务部门及时开展分析研判，必要时会同应急新闻等部门开展专题会商，及时指导和督办，避免苗头性倾向性问题发展为重大舆情事件。2024年成功处置了演唱会退票难、网络游戏账号大面积被封、高校水表计量器具不准等典型案例。特别是去年4月，“川渝市民质疑换表后燃气费暴增”有关舆情冲上全国热搜，同一时间，武汉市某高校近百余名大学生集中投诉学校水表计量不准。我们及时预警，组织专业技术人员迅速赴现场进行检查与测量，确定涉事企业生产的热水表计量误差超标，涉嫌违反《计量器具新产品管理办法》相关规定，当即开展立案调查。仅5天时间，投诉情况迅速回落，有效避免了大学生群体的舆情风险。事后，我们举一反三，对67家高校学生宿舍全面排查，检查民用“三表”101万块，抽检民用“三表”993块，为企业和市民提供复检服务1911块，督促整治问题18个，有效化解风险隐患。

三、前瞻预测新兴消费风险。在省局第一届数据分析大赛中，我们通过全面分析早餐行业市场主体登记注

册、投诉举报、抽检、执法、标准、品牌等多维度数据，精准发现“早餐行业与文化旅游的关联性较强”“食品添加剂超限量、环境卫生等食安问题”“服务质量是行业发展瓶颈”等3个现象与问题，并有针对性给出便利市场准入、强化安全监管、培育早餐品牌等意见建议，助力我市早餐行业高质量发展，相关分析报告得到市场监管总局、省局以及市委政研室的充分肯定。在日常数据分析中，我们也积极通过对历史数据进行回顾、研判，挖掘消费投诉中的规律性和苗头性问题，为提前优化监管资源配置提供参考。在对2024年全年投诉数据回顾分析中，发现以追求快乐和情绪满足为目标的“多巴胺”消费日益增长，网游电竞、宠物消费等“多巴胺”消费也成为2024年投诉的新热点。从2025年1—5月份的投诉数据显示，宠物消费、网游电竞相关投诉同比增长达98%、22%。针对相关领域合同纠纷易发、虚假宣传等问题，也将推动我们将监管资源向这些高风险业态精准倾斜，真正实现预防在前、监管在先、源头处置。

数据赋能是新时代市场监管现代化的重要引擎。武汉市市场监管局将持续深化“数据+监管+服务”融合模式，以数字技术破解消费维权难题，以智慧监管守护民生底线，为优化消费环境、推动高质量发展提供坚实保障。



以部门合力破消保困局 奋力打造区域性消费中心城市

◎ 襄阳市市场监督管理局

今年以来，襄阳市市场监督管理局锚定省委赋予襄阳奋力打造中西部发展的区域性中心城市定位，围绕促进消费的国家大战略，紧盯消费新业态、新模式，针对跨领域、跨行业、链条化的侵权问题，积极探索构建“政府统一领导，部门协同配合”的现代化大消保工作新格局，着力破解过去单纯依靠我们“单打独斗”的消费维权“困局”，为打造具有强大辐射力、吸引力的区域性消费中心城市发挥了积极作用。

一、从“要我干”变“我要干”，激发部门主动性

消费维权工作，千头万绪，推诿扯皮的问题更是多如牛毛，不少政府部门都有“多一事不如少一事”心态，我们虽是牵头部门，但往往十分被动，工作“难统筹、难安排、难落实”。为此，我们探索建立年度工作报告和公示制度，充分发挥政府和社会“两大监督力

量”，促进相关部门从“要我干”变“我要干”。我们在已有消费者权益保护工作联席会议制度基础上，经市政府批准，又出台了《市消费者权益保护工作年度报告制度》，明确联席会议成员单位每年以书面形式向市政府报告本部门的消费者权益保护工作情况、存在问题和下一步打算，且年度报告向社会公开，接受人民群众监督和消费者评判，督促各部门在消费者权益保护工作方面切实作为，以他律促自律，变压力为动力，由“要我干”转变为“我要干”，进一步凝聚我市消费维权工作合力，提升消费维权工作实效。今年“3.15”期间，市政府指定各部门把2024年消保工作报告对外集中公示，接受社会监督，多家媒体跟进报道，部门工作的主动性明显提高。

二、从“打乱仗”变“精准管”，增强维权针对性

过去，消费纠纷往往横跨多个部门，或者都不管，或者都在管，工作打乱仗。为厘清工作边界，促进部门履职尽责，我局陆续确定了六十九项商品和服务作为厘清消费维权法定义务的切入点，逐项深入研究涉及到这些商品和服务的法律法规规章，还将消费投诉举报情形、法律法规授权部门及授权依据进行梳理归集，原文摘录编印，形成《部分商品和服务投诉举报法律法规授权部门及法条依据目录》（以下简称《目录》），印发给各成员单位，定期动态更新《目录》。《目录》为各有关部门依法履职提供了依据索引，有效厘清了各部门的主要维权职责。《目录》的出台，于市场监管部门而言，强化了基层维权边界意识，不包办其他单位的法定职责，避免越俎代庖、越权执法、代位履职；于有关行政部门而言，指明并公开各部门消费维权工作中的法定职责，唤醒消费维权履职意识，很大程度上减少了部门推诿扯皮不作为的现象；于消费者而言，为各式各样消费中的维权诉求指明了方向，普及了消费维权知识，降低了消费维权成本，实现三方利益最大化。同时，我们还将《目录》抄告行政执法监督部门、信访部门、12345政府热线办，积极争取相关部门在维权个案中的工作支持。目前，《目录》不仅用于各单位之间协调接处消费者投诉举报事宜，还运用于12345政府热线分单、信访工作分工等事务中，成功推动了我市各职能部门精准维权、精准监管，这一做法被总局市场监管半月沙龙全文推介。

三、从“多头管”变“一股劲”，提升工作协同性

恶意投诉举报严重浪费行政资源，损害营商环境，

相关部门长期疲于应付，收效甚微。2024年7月，我局联合法院、检察院、公安局、司法局等六部门出台《关于依法处置恶意投诉举报行为的实施方案》，界定恶意投诉举报行为的11条原则，明确各部门职责分工，市场监管部门负责甄别恶意投诉举报行为，依托12315大数据系统编制共享职业索赔人名录；法院严格区分职业索赔行为与普通消费行为，依法公正裁决；公安机关加强侦查监督与协作配合，依法严厉打击涉嫌敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为；司法行政部门依法不予受理不符合行政复议受理条件的申请；信访部门则负责收集职业索赔人的信访信息，向有关部门通报问题线索。市县两级市监局牵头建立与公、检、法、司等部门联动机制，从行政执法、行刑衔接、司法保障等各方面治理职业索赔行为，形成齐抓共管的工作格局，果断强硬地亮明全市规制职业索赔的态度，形成强大震慑。经过部门协同整治，初步破解这一顽瘴痼疾，襄阳市职业索赔乱象得到了有效遏制，职业索赔工单自2024年8月高峰期的774件逐月下降至400件以下，降幅近一半。

近年来，襄阳市市场监管局在推动构建消费维权机制、凝聚政府各部门消费维权合力方面开展了一些探索工作，消费者满意度稳步提升，在中消协组织的全国百城消费者满意度测评中，我市连续五年稳步提升，进入全国第一方阵。下一步，我们将深入推进省局“一三五”消费者权益保护工作机制建设，进一步深化部门协作，为襄阳奋力打造打造区域性消费中心城市作出市场监管部门更大的贡献。



凝聚各方力量 构建社会共治维权体系

◎ 宜昌市市场监督管理局

2025年，宜昌市市场监管局深入贯彻落实党的二十大关于“增强消费对经济发展的基础性作用”的战略部署，以优化消费环境、提振消费活力为导向，聚焦放心消费城市建设，构建社会共治的现代化消费维权体系。3月中消协公告，宜昌在2024年全国百城消费者满意度测评中以89.91分的优异成绩位居全国第三，连续三年稳居中部地区榜首，为消费维权事业贡献了“宜昌力量”。

一、高位谋划布局，推进放心消费城市建设

宜昌市局围绕“优化消费环境、提升消费者满意度”的工作目标，分别在2020年、2024年提请宜昌市政府连续出台两轮三年工作方案，坚持由政府主导，着力强化顶层设计，高站位谋划部署全市放心消费城市建设工作，夯实放心消费建设长效机制。2024年印发了《宜昌市提升消费者满意度创建放心消费城市工作方案（2024—2026年）》，按照“领域更宽、参与更广”的建设思路，进一步细化部门工作任务清单，形成联动合力，高标准统筹推进各项放心消费建设工作。方案部署在食品药品、文旅体育、金融服务等11个重点消费领域同步开展放心消费行动，到2026年底前培育90家放心消费示范企业（店铺）。方案明确提出要通过三年建设，实现全市消费供给便利性、丰富性、创新性和消费信心进一步增强，消费潜能进一步激发，消费质量和消费安全进一步提升，消费者权益保护机制进一步完善，消费者满意度进一步提升，着力推动宜昌成为面向“宜荆荆”都市圈、承启鄂西渝东的区域性消费中心。自2019年宜昌首次被纳入全国消费者满意度测评城市以来，实现了5年四次跨越，连续三年全国百城消费者满意度测评中位居全国前十，在39个Ⅱ型大城市和24个中部地区城市中均排名第一。

二、强化部门联动，提升综合治理服务效能

宜昌市局以消费者权益保护联席会议机制为枢纽，联动卫健、文旅等27个成员单位及社会力量，创新构建“预防—化解—提升”全链条治理体系，推动消费维权从“单兵作战”向“协同共治”转型。宜昌市局联合市法院、检察院、公安、司法、信访、城运中心等共同制

定《关于依法处置恶意索赔行为的指导意见》，明确恶意索赔认定标准、细化处置流程、构建联动机制、建立黑名单库，有效遏制恶意索赔漫延。市交通局、卫健委、文旅局、邮政、人行宜昌支行等成员单位不断优化消费维权投诉机制，对主管行业内的消费纠纷矛盾化解成效显著。在旅游旺季，文旅局加强对景区门票、住宿等价格的监管，及时处理游客的投诉，保障了游客的合法权益。宜昌检察机关构建“公益诉讼+刑事检察”双轮驱动模式，2024年以来办理涉消费者权益保护公益诉讼案件60件，发出检察建议和公告37份，起诉4件，推动了行业的规范整改。宜昌中院设置“消费者权益保护”绿色通道，优先立案、实行简案速裁快审，缩短案件平均审理周期，推动建立行政调解与司法确认衔接的维权联动机制，旨在实现消费纠纷化解“一站式”服务。市住新局已培育10家放心房地产企业，将全市371家物业企业、企业负责人及项目纳入物业服务企业信用评价体系，发布红榜项目285个、黑榜项目13个。

三、完善协同机制，打造消费维权服务品牌

宜昌市局积极引导行业协会、商会等社会组织参与消费维权工作，发挥其在行业自律、规范引导等方面的作用。鼓励企业加强自身建设，履行社会责任，通过开展诚信经营活动，树立良好的企业形象。同时，吸引志愿者、媒体等社会力量参与监督，形成政府、企业、社会组织和消费者共同参与的多元共治格局，激发市场的创新活力和发展动力。宜昌市局、消委联合市文明办开展了“诚信经营 放心消费”市场主体信用承诺宣传暨“荆楚放心购”系列活动，构建起了广泛的信用承诺网络，持续擦亮“放心消费还是宜昌”品牌。截至目前，已在万达广场、水悦城、国贸、夷陵万达商圈组织引导205家经营主体加入信用承诺，各县区举办专题活动二十余场，覆盖1300余家市场主体。在汽车消费领域，联合商务部门、汽车行业协会，引导首批3家4S店加入“购车七天无理由退订（定）”承诺活动，带动了整个汽车行业服务质量的提升。在家居消费领域，联合商务部门开展“以旧换新”惠民活动，发放消费补贴，带动千余种产品展销，形成了新的消费增长点。

下一步，宜昌市局将继续以“为民”初心破解难题，以“创新”思维引领变革，在“十五五”新征程中，持续深化维权体系建设，不断提升消费维权工作的水平，积极应对消费市场的新变化和新挑战，为推动消费升级、促进经济高质量发展、保障消费者合法权益做出更大的贡献，谱写消费维权事业的新篇章。



深耕诉源治理 汇聚多元合力 提升维权格局

◎ 荆州市市场监督管理局

今年以来，我局按照国家总局、省局、省消委工作部署，以优化消费环境为目标，以“开展诉源治理，强化多元共治”为核心，以创新消费维权模式为抓手，构建起消费维权新格局。

一、强根基，建立治理体系“三张网”

（一）上下协同，建立“保障网”。市局和基层市场监管所、消费者委员会设立人民调解委员会或消费纠纷调解工作室，配备专职调解员，实现消费纠纷就近受理、快速调解，截至目前在县区建立消费纠纷调解工作室8个，消费纠纷调解工作站35个。其中石首市消委联合街道办人民调解委员会调解的“误食甲醇”假酒案，为消费者挽回经济损失19.6万余元。

（二）扩充力量，建立“人才网”。组建“专家”维权队伍，改选市315消费维权律师团，建立由市监退休干部、律师等社会专家组成的特聘调解员队伍，目前共有律师团成员38名，特聘调解员68名。协助市消委累计调解各类纠纷119件，调解成功率达96%。

（三）多方联动，建立消费维权“协作网”。去年以来，我局持续强化跨部门、跨地域协同治理，建立

“线索共享—办案协作—日常联络”全链条机制。一是联合市人民法院、市检察院、市公安局等7部门印发《荆州市依法处置恶意投诉举报行为的指导意见》，通过规范投诉举报秩序，节约行政资源；二是与市人民法院、市检察院签订《消费者权益保护民事公益诉讼协作框架协议》，受省消委委托，在公检法三部门支持下，荆州首例个人信息保护公益诉讼案胜诉。三是发挥宜荆荆恩消费维权一体化机制作用，去年以来成功调解异地消费纠纷5起。我市松滋市与宜昌宜都市已为两地消费者异地退货眼镜、日用品等商品100余次（大光明眼镜25次、雅思超市80次）。

二、重创新，实现治理模式“三转变”

（一）在宣教模式上创新，实现了从“单向灌输”向“立体交互”转变。我局积极构建“线上+线下”的立体式消费教育矩阵，在“线上科普”方面：利用微信公众号、“云上荆州”等新媒体平台，定期发布消费维权知识。3月18日，我局、市消委联合市卫健委、市融媒体中心共同打造口腔健康消费教育网络直播活动，通过“线上探院+专家解惑+实时互动”的创新形式，让消费

者更加了解口腔诊疗项目。本次直播单场点击量突破6.7万，开创了健康科普与消费维权的融合传播新模式。在“线下渗透”方面：2025年举办“五进”讲座活动6场。针对老年消费者这一特殊群体，在市老年大学开展“关爱老年消费权益 守护银发幸福生活”专题讲座，120余名老年学员学习如何识破保健品、会销、金融理财等常见消费骗局。

（二）在行业自律上创新，实现了从“市监主导”向“行业合唱”转变。一是开展行业维权办公室试点。我局计划与行业协会开展密切合作，在家装、食品等消费纠纷高发领域，建立消费维权行业维权办公室，指导企业制定完善行业规范和服务标准，推动企业建立健全消费纠纷内部处理机制。近一年来，市建筑装饰行业协会收到转办并派出专家协助调解家装消费纠纷近100起。二是充分发挥行业消费维权服务站作用。中心城区南国大家装及居然之家消费维权服务站充分发挥特聘调解员作用，今年以来，自行解决退货退款、未按约定时间发货督促及时发货、产品有瑕疵换货等消费纠纷问题54起、极大减少了行政投诉量，减轻了12315等投诉渠道的工作负担。

（三）在靶向治理上创新，实现了从“被动应对”向“主动出击”转变。一是数据赋能明方向。建立消费投诉数据分析研判机制，定期对消费投诉数据进行梳理分析，掌握消费投诉的热点、难点问题和行业动态。例如，针对月子中心消费纠纷频发问题，发布专门消费警示提示。二是专项整治解痛点。围绕消费者反映强烈的

突出问题，开展月子中心经营单位侵害消费者权益系列专项整治行动。围绕妇女儿童安全主线，重点针对食药安全、消防安全、非法行医，以及产品质量等方面联合开展专项整治。整治期间，受理母婴护理投诉14件，处置月子中心重大人身伤害侵权纠纷1件，挽回经济损失3万余元。

三、重实效，实现治理升级“三提升”

（一）“双网融合”效能增强。我局针对12315、12345热线数据分散、工单办理质量参差、标准不一等问题，2024年下半年，按照省局12315、12345热线“双网融合”工作要求，积极谋划，精心部署，目前“双网融合”已基本完成，并已进入试运行阶段。2025年1—5月份，荆州市12315（12345）热线共接收10636件，同比增长14.01%，投诉按时办结率100%，举报按时核查率99.94%。12315平台投诉和解率55.1%，高于全省平均值2.53%。

（二）消费环境不断优化。通过加强消费教育、推进行业自律、开展专项整治等工作，经营者的诚信意识和服务水平明显提高，消费者的自我保护意识和维权能力显著增强，消费环境得到进一步优化。

（三）社会共治逐步形成。越来越多的企业主动参与到“消费维权服务示范站”“线下无理由退换货承诺门店”等培育活动中来。截至目前，全市已动态培育“消费维权服务示范站”263家，“线下无理由退换货承诺门店”751家，形成了全社会共同参与、共同维护消费安全的良好氛围。

创新“三维融合”机制 构建消费维权与行政执法深度融合“鄂州模式”

◎ 鄂州市市场监督管理局

近年来，鄂州市市场监管局紧扣消费维权与行政执法“全链条贯通、全要素整合、全周期治理”目标，探索出“组织联动、数据驱动、服务赋能”的消费维权与行政执法深度融合“鄂州模式”，实现从“被动维权”向“主动治理”的效能跃升。全市消费投诉调解成功率从66.46%提升至75.1%，在线和解率从55.36%提升至90.03%，民生领域案件查办同比增长32%。

一、推进消费维权与队伍建设相融合，组织联动打造消费维权“共同体”。坚持把体制机制创新作为融合发展的“先手棋”，通过资源整合、力量聚合，在市级层面全面推行“三消联动”机制，整合消保科、消保中心、消委等资源优势，构建“1+3+3”工作链条：“1”即12315一条热线统一对外受理投诉，“3”即ODR平台、全国消协智慧315平台、省315和解平台三个平台线上和解，“3”即人民调解、行政调解、省消委特聘调解员三支队伍联调。同时，在区级层面实施“扁平管理+局所联动”改革，将区级执法力量下沉至基层监管所，组建专业化维权执法队伍，实行“投诉受理—调查处置—结果反馈”闭环管理。如临空市场监管部门将原分散在4个科室的执法职能整合到基层所，实现“小事不出所、大事联合办”，基层投诉处置效率提升40%。

二、推进消费维权与监管执法相融合，数据驱动实现精准化“靶向监管”。一是数据归集“聚智”，精准识别风险。推动12315、12345、信访等渠道消费数据归集，依托省局“12315风险预警系统”，对预付式消费、特种设备、食品药品、“鬼秤”、农村自来水价等领域数据进行多维度分析，形成数据分析报告16份，发布预警信息39条，生成案源线索87条，其中《农村自来水价格偏高问题分析》被国家总局采用并报送中央办公厅，推动开展全省农村供水价格专项整治。二是靶向监管“聚能”，提升执法效能。建立“数据—监管—执法”联动机制，对预警发现的突出问题，实行“清单化”重点治理。如针对投诉较为集中的“鬼秤”领域，我局开展民生计量领域专项整治，查处案件135件。针对预付卡消费领域投诉问题，创新“行刑衔接+支持起诉”机制，联合市人民检察院等多部门，在全省范围内率先将群体消费

者纳入民事支持起诉范畴，助力77名消费者达成20余万元的调解协议。三是综合治理“聚效”，推动长治长效。综合运用信用监管、舆论监督、社会共治等手段，建立行业领域“红黑榜”，发布农贸市场红黑榜8期，餐饮服务单位食品安全红黑榜3期。开展“手机变砝码”行动，8844部市民手机成为行走的“公平秤”，计量纠纷同比下降63%。构建“15分钟快检服务圈”，在全市18家大型超市、农贸市场设立快检室，实现食用农产品“随到随检、检后即公示”，农残超标率控制在0.3‰以下，并同步推行“肉菜放心追溯码”，消费者扫码即可查询产品全链条信息。

三、推进消费维权与优化服务相融合，服务赋能营造“放心消费、安心经营”良好环境。一是“一月一主题”，织密消费维权“防护网”。每月聚焦一个主题，线上通过微信公众号、短视频平台发布消费提示、维权案例，线下围绕预付卡、餐饮浪费、老年人消费等主题开展活动12场次，发放宣传资料5万份，覆盖人群15万人次。二是“3+1+N”机制，当好企业发展“护航员”。在全省首创“3+1+N”服务模式即对一个月内同一商家出现3次及以上的同类问题的投诉，由辖区执法人员组织1次“全面体检”，开出“N个服务良方”，指导经营主体提供更高质量的产品服务，树牢本土品牌。我局帮扶鄂州市东塔工贸有限公司排除职业索赔人干扰，服务企业发展的案例得到新华社、湖北日报、鄂州日报等多家媒体的报道。三是培育“放心消费”单元，打造品质消费“新标杆”。培育消费维权服务站86家，发展“线下七天无理由退货”商家137家；与唯品会等电商平台建立“消费诉求快速响应”机制，组建“平台分部—平台总部—市场监管所”三级联调专班，大力推进消费纠纷“一站式”化解，投诉办结平均时长缩短至3个工作日。从“单兵作战”到“协同共治”，从“被动应对”到“主动治理”，鄂州市市场监管局通过创新“三维融合”机制，走出了一条消费维权与行政执法深度融合的新路径。下一步，将继续以改革创新为动力，全力实施“数字赋能”工程，建设消费维权与行政执法“一体化平台”，推动数据共享更充分、流程衔接更顺畅、智能监管更精准为新时代消费维权治理提供更多可借鉴的基层经验。



数据分析强根基 信用赋能优环境

◎ 孝感市市场监督管理局

今年，孝感市局围绕优化消费环境三年行动，以消费投诉举报数据为切口，消费领域信用体系建设为依托，合力打造“数据智能、治理精准、维权高效、信用规范”标杆，实现从“被动响应”到“主动治理”的效能跃升，为推进孝感经济高质量发展做出积极贡献。

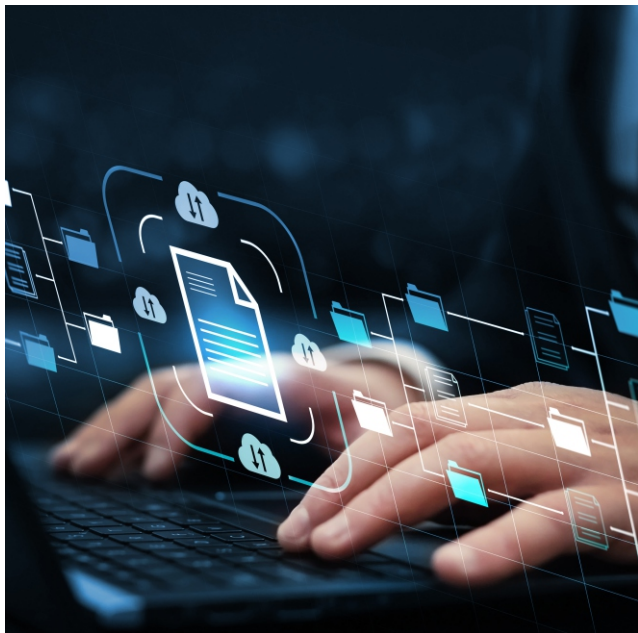
一、深挖数据潜能，筑牢消费维权数据根基

（一）多维度数据归集，高标完成双网融合。市委市政府主要领导高度重视消费维权工作，将其纳入“智慧城市”的重要项目之一，不断优化12315与12345双网融合运行体系，通过整合消保、消委和12315职能职责，建立“一站受理、资源共享、齐抓共管”工作链，打造“一线接入、无缝对接、全域流转”数据链，构建“诉求分转、处置反馈、满意回访”流程链，闭环“智能分析、风险预警、牵引执法”治理链。

（二）智能化分析建模，精准识别信用风险。全面

推行“周督办、月分析、季通报”制度，重点聚焦月消费投诉举报前三十的领域、行业、主体和问题，通过设置投诉举报量、重复投诉率、处理及时率、消费者满意度等多项信用评价指标，建立风险评估模型，对经营主体进行动态评估，精准锁定消费热点难点堵点及潜在风险。今年，制发消费投诉举报月分析、专项分析、重点分析等报告8期，工作提示3期，投诉举报预警4期，消费提警示12期，源头治理隐患6起。为监管部门日常监管提供数据依据，为执法部门精准执法提供靶向案源，为消费者日常消费提供预警提示。

（三）穿透式数据挖掘，洞察信用风险规律。充分运用AI智慧监管平台，从领域、行业、时间、问题等多维度进行深度剖析。横向对比行业特点，纵向分析演变趋势，结合案例复盘，总结风险规律。今年，通过对电影放映服务投诉举报分析，发现节假日和寒暑假期间强



制消费、退费难等问题频发。由此，及时发布消费提示，对电影院进行事前约谈，有效降低投诉举报量，同比下降27.3%。

二、强化数据应用，深化消费领域信用监管

（一）信用分类，实施差异化监管。对投诉率、处置时效、完成度等16项核心指标进行评估，划分红白黑风险等级，制定“风险识别、警示约谈、限期整改”预警机制，针对重点对象，设置“信用预警雷达”，同步关联异常名录、日常监管、处罚记录等8项监管数据，形成立体式信用档案，实施差异化监管。今年，全市投诉信息公示率达99.67%，总体投诉量同比下降32.4%，预付式消费、网络购物、服务纠纷等领域投诉量同比下降23%，经营主体信用修复同比增长72.3%，累计为1124家列异经营主体绘制“消费信用热力图”。

（二）信用预警，推行靶向式监管。搭建跨部门信用数据共享平台，针对分析出的风险信息，对政府，及时上报，统筹防范；对部门，及时移交，联合执法；对科室，明确重点，牵引监管；对主体，严格执法，信用惩戒；形成“数据预警、精准监管、靶向执法、信用惩戒”的监管闭环。今年，分析出“湖北太保在线”自2024年12月，非法从事“车辆统筹保险”业务，我局迅速向政府汇报，并将其列入异常名录，由政府牵头，金融局、市场局、交通局参与，开展联合执法，将该违法

行为消灭在萌芽状态。

（三）联合惩戒，打击失信零容忍。分析发现，以“湖北超鑫科技”为首，涉及“网络售课、网店代运营、商品代加工”等27家失信经营主体连续月投诉举报排名前三十，市局迅速联合公安部门对该领域开展专项整治，检查经营主体162家，立案查处6家。截至目前，依法开展各类专项整治13次，精准识别“恶意拖延退款”“多次虚假宣传”“网络合同欺诈”等严重失信主体62家，均纳入零距离监管。

三、助力诚信建设，全面优化消费共治环境

（一）健全机制施良策，严厉惩戒恶意索赔行为。联合公检法司、纪委监委、信访、政数等8部门制发《关于依法处置恶意投诉举报行为的指导意见》，建立“黑白名单”动态管理制度，将查实的恶意投诉举报人纳入“黑名单”，限制其后续投诉权限，并定期公示典型案例，形成警示效应，从根源上规制恶意索赔行为。今年，分析筛查出涉嫌恶意投诉举报2935件，舆情62件，恶意投放索赔24件，移交公安部门立案查处11件。

（二）织密动态监管网，助力失信主体整改提升。构建“事前预警、事中管扶、事后跟踪”的监管体系，实行“一对一”指导帮扶，分析失信原因，制定整改措施，完善内部制度，组织业务培训，提升经营主体诚信经营意识和信用管理水平。“湖北漫花纸业”从事卫生纸品生产，多次上榜月投诉举报前十，受到信用降级和惩戒，针对其涉嫌虚假宣传和产品质量的问题，我局组织业务科室贴近指导，使其投诉量大幅下降，经营行为 and 产品质量得到显著提升。

（三）多元联动创新路，全面优化放心消费环境。通过积极开展放心消费“双承诺”活动，在商超、文旅、餐饮等行业培育“放心消费承诺店”500余家。培育463家经营主体入驻“ODR在线纠纷调解机制”，引导3710家人驻“湖北315消费投诉线上和解”平台，源头和解纠纷1480余起；建立标准化消费维权服务站54个，源头化解纠纷360余起；设立行业消费维权办公室11个，自行化解纠纷860余件，占同类投诉的52%。

下一步，我们将扎实推进五大行动，努力打造“放心消费还是孝感”品牌。

砥砺“破冰”前行 持续优化消费环境

◎ 黄冈市市场监督管理局

2025年以来，黄冈市市场监管局深入贯彻落实《湖北省优化消费环境三年行动实施方案》，主动回应经济新业态新模式下人民群众对高品质生活的新需求，统筹监管效能与服务温度，砥砺“破冰”前行，持续推进消费环境不断优化。现将工作情况汇报如下：

今年以来黄冈市通过全国12315平台受理投诉举报11683件，为消费者挽回经济损失214.22万元。

一、体制机制“破冰”，共建放心消费新势能

黄冈聚焦“消费提振年”主题，开展优化消费环境行动，推进放心街区在全域扩容升级。一是寻求上级支持，凝聚放心消费建设合力。元月18日，将放心消费街区建设纳入市政府工作报告，全市10条放心消费街区建设项目启航。二是规范化指引，夯实放心消费单元建设基础。元月23日，黄冈局制发《黄冈市放心消费街区建设工作方案》，明确建设主方向和组织保障要素；4月份出台《责任清单》和《放心消费建设指引》，为放心消费单元建设提供先行先试具体方向，38条细化措施为街区标准化建设提供支持。三是对标对表推进，推动放心消费建设落实落地。目前10条街区1680户经营主体完成摸底建档、信用复核、计量查验等前期工作。

二、监管壁垒“破冰”，构建权责明晰新格局

黄冈聚焦消费纠纷中暴露出的部门管辖边界模糊、信息共享不均等“壁垒”问题，着力打通“梗阻”。一是主要领导高度重视，推动诉件高效流转。市委书记李军杰召开专题工作会议，听取消费维权汇报。针对诉件“不接、不办、办不好”问题定性为“态度、认识、能力问题”由组织部门、纪律部门介入督促，确保诉件高效流转。二是明权确责，推动监管效能流程化。市长刘浩亲自组织召开装饰装修、预付式消费专题工作会，厘清部门职责分工，明确处理流程标准化作业，严禁工单久拖难办、推诿扯皮。三是协同发力，监管成效初显。市文旅局、公安局、市场局、消费者委员会联动协调，协同处置齐安游泳馆预付式消费投诉141件，实现诉件从“难分难办”向“快办快结”转变，齐抓共管的监管防线初步形成，消费满意度持续提升。

三、难点堵点“破冰”，畅通高效化解新渠道

聚焦解决群众急难愁盼，提升消费满意度。一是关口前移，提升效能。5月8日召开2025年度投诉举报源头

减量经营主体集中约谈会，对全市投诉前十企业约谈提醒，企业以立行立改提升服务；6月19日召开影院企业合规经营座谈会，对影院线上线下退票条件不一的问题进行郑重提示。通过源头风险防控，为消费环境向好发展提供支撑。二是聚焦症结，疏通堵点。针对食品药品、预付式消费等纠纷领域，剖析东坡外滩智多宝乐园退费典型案例12件，深挖监管漏洞和共性症结，扫清维权规则模糊边界障碍，实现“解决一例、规范一片”，提升工作质效。三是学习借鉴，创新方法。学习借鉴杭州、苏州等放心消费建设城市的先进经验，探索运用对预付式消费资金第三方监管的新型监管手段，拟制《黄冈市预付式消费管理暂行规定》（征求意见稿）不断筑牢消费维权安全防线，提升维权效能。

四、宣传效益“破冰”，释放消费辐射新潜能

一是消费体察直播引爆关注。以消费体察为抓手，联合省局、市人大、政协、行业协会、媒体、消费者代表，在英山开展“放心消费看黄冈 好山好水养好茶”消费体察。通过湖北市场监管政务抖音号和逐浪新闻视频号全程直播，吸引超10万观众在线见证英山云雾茶全产业链品质保证。二是借势总局平台擦亮放心消费名片。5月29日，黄冈市局和蕲春县局作为全国首批获邀参加的市场监管部门，代表湖北省在总局和中消协开设的甘家口消费大讲堂（第四期）以《好山好水好物产 放心消费在黄冈》《守护健康消费 传承千年智慧——蕲艾消费知识解读与维权》对黄冈进行宣传推介。获得总局、中消协和省局、省消委的充分肯定及现场观众的高度赞赏，通过国家级平台提升“放心消费看黄冈”的品牌影响力。三是宣传效能激发消费动能。以3·15、放心消费体察直播等系列宣传活动营造放心消费浓厚氛围，提振消费信心。参加活动的企业均表示，企业订单有一定激发式增长。英山云雾茶体察活动当天，消费者咨询下单频频，企业线上订单量显著增长，释放出宣传效益辐射的巨大消费潜能。

下一步，黄冈市市场监管局将结合消费提振年工作要求，锚定群众急难愁盼，向消费维权痛点、堵点、难点持续发力，创新监管手段，强化部门协同，把维权责任牢牢压实，不断升级服务举措，推动放心消费单元建设扩面提质，用更实的举措守护消费安全、用更优的环境激发消费活力！



探索消费纠纷多元化解 打造消费维权“枫桥”咸宁

◎ 咸宁市市场监督管理局

去年以来，咸宁市市场监督局积极吸收社会共治“枫桥经验”，努力探索消费纠纷集中统一多元处置机制，有效构建全方位、差异化、互贯通的消费纠纷化解架构，努力打造消费维权“枫桥”咸宁。

一、构建多元化调解“四梁八柱”

咸宁市坚持“五元联动”，通过整合行政调解、人民调解、协会调解、社会调解、企业和解五大核心板块。行政调解依托执法刚性，人民调解注入司法公信，协会调解吸纳行业组织参与，企业和解压实主体责任；而社会调解则依靠乡村、社区建设维权站，依托乡村、社区组织开展自调，让农民、居民足不出户即可享受调解权益。该架构可实现调解方式自由切换、效力可梯度升级，形成“超市化”、“差异化”调解服务供给，使消费者可按纠纷类型自主选择最优解纷路径。确保了城区消费纠纷“一窗口受理、一站式接待、一条龙服务、

一揽子解决、全过程管理”的“五个一”工作模式，实现了“12315”快速反应机制。

二、坚持多元化纠纷调解平台互补

为推动消费纠纷平台互补，通过推广移动平台的使用，在充分发挥基层（乡村、社区）消费维权服务站、企业和解平台的线上线下调解功能的基础上，加强“全国12315移动工作平台”的推广和使用，真正实现消费者投诉举报可移动分流处置、云端三方调解、法律法规掌上知识查询等功能。让工作人员可随时随地进行工单的分流、办理、审批、反馈，通过在线“面对面”调解，实现投诉调解“零跑动”。截止目前，已建成消费维权服务站220个，各基层消费维权服务站将消费纠纷纳入社会治理、社会稳定重要内容，自我受理、自主调解，让农民、居民足不出户就能体会到消费维权带来的品质生活。全国消协智慧315平台自今年3月上线以来，咸宁市

入驻企业26家，湖北315投诉和解平台入驻企业1136家，ODR自行和解平台入驻企业156家。市级移动平台使用量14台。通过智慧平台的加持，既推动了企业自觉履行消费纠纷处置主责主业，又促进了消费纠纷源头化解。

三、打造人民调解特色品牌

人民调解以其司法性、公信力、社会性已被广大社会、广大市民所接受。为了将消费者纠纷调解这一颇具社会属性工作纳入社会管理和综合治理范畴，我们特别争取司法机关政策支持，将人民调解引入消费纠纷调解，实现了人民调解与行政调解的兼容。一是争取政策红利。利用司法人民调解财政奖补和离退休返聘政策，人民调解员实行“底薪+绩效”奖补措施，争取司法机关将“消费纠纷人民调解委员会办公室”设在市场局。调解工作人员除每人每月给予一定的工作补助外，同时还根据调解案件的复杂程度和案值大小，由司法部门每件给予五个档次的案件奖励。二是强化司法赋能。与法院建立诉调对接机制，对达成调解协议的案件开通司法确认“直通车”，赋予调解结果强制执行效力；联合司法局设立调解协议履行追踪台账，对拒不履行义务的经营主体实施信用公示；组建由法官、公益律师组成的法律顾问团，参与疑难案件会商，定期开展调解员法律实务培训，提升调解权威性。三是打造公信品牌。通过打造人民调解品牌，更多地把行政调解、协会调解融入人民调解中心，不仅缓解了行政、协会调解的压力，更重要的是树立了市场监管行政调解的权威和公信。2025年1—4月，全市人民调解机构调解消费纠纷982件。

四、突出城区消费纠纷集中处置增效

为应对城区消费纠纷多发，科学调配消费纠纷调解与市场监管执法力量，提升消费纠纷调解效率，我局建立城区消费纠纷集中统一多元闭环处置机制。目前，已实现“12315”快速反应机制，即：1站式登记、2小时分送、3小时回应、至少调解1次、5个工作日内办结。一是突出—支队伍。市局要求全系统把消费维权工作重点放在城区，通过推进城区消费纠纷集中统一处置，集中解决消费维权主要矛盾。把市场监管的行政调解、协会调解、司法调解和人民调解统一到“一个中心”、“一个窗口”，做到专人、专班、专业、专攻，其中新成立的消费纠纷行政调解中心近两月调解消费投诉781件。二是调配专业力量。采取“政府购买服务+退休干部返聘”模式，争取财政“公益性岗位”政策支持，通过购买服

务、第三方聘用，选聘有能力的青年学生从事消费纠纷行政调解工作，目前，全市已有65人通过购买服务加入行政调解队伍；利用司法局人民调解员财政奖补和离退休返聘政策，已聘22人专职从事人民调解。三是规范纠纷调处规程。通过设立消费纠纷和解室、消费维权工作室、消费纠纷人民调解室、消费纠纷裁解室和消费维权执法室等“五室”，规范每个办公室的工作职责，建立健全“和解—消费维权—调解—裁解—执法”五室工作流程，形成“登记、转办、处置、反馈”的多元闭环处置生态。

下一步，咸宁市在抓好消费纠纷多元化解的同时，将更多关注消费纠纷源头减量，消费维权服务消费环境建设，立足“两手抓”，一手抓消费维权，一手抓消费环境，力争在“地方特色产品维权共建共造”和消费场景沉浸体验上再举措施，再抓创新，再创佳绩。



开展诉源综合治理 促进消费投诉减量

潜江市市场监督管理局

近年来，潜江市局持续开展放心消费建设，着力解决消费领域突出问题，通过诉源治理促进消费投诉减量。2024年，消费诉求总量同比基本持平；今年前5个月，诉求总量同比下降4%，消费环境逐年向好。

一、指导合规经营管住源头，遏制职业投诉举报控增量

一段时间以来，职业投诉举报占诉求总量比重居高不下，其中食品标识标签问题引发的“一人多次、一事多人”投诉举报占比60%以上。为此，我局紧紧抓住主要矛盾和矛盾的主要方面，加强合规经营源头治理。一是约谈告诫，压实责任控增量。通过数据分析，对投诉量排名前十食品企业采取共性问题集中约谈、个性问题个别约谈等方式，压实企业主体责任，督促整改问题、合规生产经营。2024年以来开展食品生产经营企业集中约谈2次、个别约谈9次，涉及投诉集中企业47个次。二是合规指导，强基固本控增量。市食品监管机构会同辖区监管所对投诉集中企业逐一上门指导，修正食品标签标识瑕疵。邀请省标院为62家食品企业开展食品标签标识知识培训，从源头减少漏洞，通过“治已病”与“治未病”相结合，让职业投诉举报者无机可趁。今年前5个月，涉及食品标签标识方面投诉举报同比下降50%，扭转了职业投诉举报过快增长的局面。三是多方规制，扎紧“篱笆”控增量。起草《关于优化营商环境规范市场监管投诉举报处置工作的指导意见》，联合市法院、检察院、司法、公安、信访等八部门共同规制职业投诉举报行为，建立拦阻高地，从源头遏制职业投诉举报行为。

二、放心消费建设扩面增量，优化消费环境降存量

2024年，我局获批开展放心消费示范创建工作，初步形成示范带动效应。2025年，我局推动放心消费建设由“点”向“面”拓展，实现消费投诉量与消费满意度的“一降一升”良性循环。一是强化顶层设计，凝聚创建合力。向市政府专题汇报放心消费建设工作，通过《潜江日报》、门户网站、官方微信公众号等全媒体矩阵，广泛宣传创建意义与标准要求。“3·15”期间，分管副市长出席放心消费建设启动仪式，各行业50名企业代表齐聚潜江万达广场签名加入放心消费建设活动，竞相追逐“放心消费”金字招牌。二是创新培育机制，筑

牢品质根基。制定放心消费单元“四个一”标准规范，即一个消费维权站、一张投诉处理流程图、一个和解平台、一块线下七天无理由退货承诺牌，要求参与单位对照“五个放心”标准落实相应措施。以潜江虾皇餐饮服务有限公司为样本，召开放心消费建设现场推进会，从持证亮照、食品安全、价格公示、投诉处理机制、便民服务设施、服务质量评价等方面提质提标。在潜江龙虾城开创“诚信码”扫码监管模式，将餐饮单位诚信评价融入放心消费聚集区建设，让诚信“看得见”。三是深化示范引领，释放品牌效应。以潜网小龙虾交易中心为重点，打造更高品质的放心消费单元和聚集区。提请市编委批复在交易中心属地设立小龙虾专业市场监管所，构建“专业监管+精细服务”体系；指导交易中心将入驻商户经营地址精确到交易档口，建立投诉总量“红黑板公示机制”和市场退出机制，同步开展计量专项整治，杜绝缺斤短两乱象；牵头制定《活体小龙虾分级团体标准》，化解因小龙虾规格争议引发的合同纠纷。今年5月，全市小龙虾交易领域投诉举报量同比锐减60%，放心消费建设为小龙虾产业高质量发展注入市场监管动能。

三、数据分析预警找准靶向，事前治理突出问题防变量

近年，我局建立消费诉求数据监测分析制度，从投诉热点、多发区域以及投诉量排名等多个维度用数据“听诊”消费脉搏，以要情专报直报市局主要领导，通过领导批示将监测数据转化为行政指令，及时解决消费领域突出问题。2024年来，我局共发布消费诉求数据分析报告21份，牵引相关科室和辖区监管单位对投诉多发区域、市场主体、商品和服务进行靶向监管，先后开展网络经营虚假宣传、小龙虾交易市场及餐饮业违规收取餐位费等多个领域专项执法行动。去年5月，数据显示某辖区网络经营主体涉嫌虚假宣传投诉举报当月达82件，增幅异常，我局迅速形成要情专报，市局主要领导亲自调度综合执法支队提级管辖，对该区域网络经营行为开展专项执法，17家网络经营公司中6家被立案调查并列入严格监管目录，共处罚款120万元，8家主动办理注销登记，3家申请重新核定经营范围。经专项执法，全市该类投诉举报量骤降80%，防止苗头性消费诉求演变为区域性、系统性诉求。

提升12315处置效能，筑牢消费维权防线

黄石市市场监督管理局

12315热线作为连接消费者与市场监管部门的重要桥梁，其处置效能直接关乎消费环境优化和群众获得感提升。去年以来，我局聚焦流程再造、机制完善和强基提能，着力提升12315处置效率与质量。去年下半年以来，我局投诉按时初查率、投诉按时办结率和举报按时核查率均为100%，未出现超期件，工单平均处置时长缩短50%，办件回访满意率保持90%以上。

一、流程重塑，畅通投诉举报“高速路”

（一）“一口归集、科学分办”提速前端。整合电话、网络、APP、来信来访等全渠道诉求，统一汇入12315平台“总入口”。按照职责划分、管辖范围、疑难工单提级研判等规则，实现工单精准分派至承办单位及具体责任人，平均分派时间控制在半小时以内，杜绝工单积压现象。

（二）“限时响应、分级处置”优化中端。建立工单三级响应机制。一般咨询类诉求要求24小时内首次响应；普通投诉压缩至2个工作日内联系消费者并启动调处；举报及重大、紧急、群体性诉求即接即办，2小时内响应介入。今年5月，在接到一起老年人子女举报某商家在酒店组织老年人上课，欺骗老年人购买保健品的举报后，我局启动快速响应机制，迅速协调城区局和综合执法支队联合处置，2小时内完成对现场核查与处置，有效避免了老年人的损失。

（三）“闭环管理、未诉先办”强化后端。实行全流程跟踪督办与临期预警，临近时限每日提醒，超期未办结通报批评。建立“处置-反馈-回访-评价”闭环，确保“事事有回音、件件有着落”。深化诉求数据分析，定期梳理热点问题、风险行业和薄弱环节，针对性开展“靶向式”专项整治和行政指导，推动监管关口前移，变被动响应为主动治理。6月中旬，黄石港区市场监管局得知中百仓储文化宫店将于20日闭店的信息后，及时上门就消费者退费及就近消费等事宜进行提前对接，指导出台合理的退费和补救方案，成功避免了消费者集中投诉。

二、完善机制，筑牢消费风险“防火墙”

（一）压实首问负责与协同处置责任。严格实行“首问负责制”，明确首个接收工单的单位或个人为第一责任人，全程跟踪直至办结。针对跨部门、跨区域的复杂疑难诉求，建立“提级会商”和“联合响应”机制。由12315指挥牵头，定期召相关业务部门、消委、综合执法支队及属地监管部门召开研判分析会，共同研判

风险，分析解决问题。今年通过此机制成功处置群体性预付卡纠纷、新兴领域消费维权等疑难案件5起，群众满意率达95%以上。

（二）强化数据分析与风险预警。建立“日监测、周研判、月分析”机制。每日监测热点问题和突发敏感信息；每周研判投诉举报变化趋势及潜在风险；每月形成详实分析报告，精准锁定重点领域、重点行业、重点经营者存在的突出问题。去年以来，基于热线数据分析形成的21份风险预警专报，推动开展了预付款消费、老年保健品营销等4个专项整治行动，将大量矛盾化解在萌芽状态。

（三）严格落实投诉举报回访制度。在投诉举报处理完毕后，按照每日办结量的20%对消费者进行随机回访，了解消费者对处理结果的满意度，听取消费者的意见和建议。对因工作人员责任心等原因导致的不满意件，责令重新进行调查处理。今年以来，已回访消费者320人次，回访满意度达到90%以上。

三、强基提能，打造消费维权“硬队伍”

（一）以“标准化”为样本，提升专业能力。制定涵盖咨询解答、投诉调解、举报核查全环节的标准化工作手册和操作规程。定期开展岗位练兵、典型案例研讨、法律法规轮训，重点强化新业态、新领域问题处置能力培训，确保队伍能力与形势发展同步。今年以来，已组织消费维权业务培训3次，培训人员达160人次。

（二）以“多元化”为抓手，拓展调解资源。一是推动调解主体多元，在消委调解基础上，引入行业协会、专业律师等第三方力量参与调解，提升调解专业性和公信力。二是拓展纠纷解决渠道，依托消费维权站，推行小额消费纠纷快速调处程序，有效降低群众维权成本、提升处理效率。三是强化协同联动，推动行政调解、人民调解、司法调解有效衔接。探索推动消费纠纷公益诉讼工作，市消委已经与市检察院和市中级法院签订了合作协议。

（三）以“考核激励”为依据，激发内生动力。完善绩效考核评价体系，将工单按时办结率、调解成功率、群众满意率、数据录入质量等核心指标量化纳入考核，考核结果与评优评先、绩效奖励挂钩。同时建立申诉复核与责任追究机制，对处置不当、推诿扯皮等问题严肃问责。

下一步，我局将以更高站位、更实举措持续畅通维权渠道、强化监管执法、推动社会共治，让消费者获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障，为全面提振消费信心，服务经济社会高质量发展作出更大贡献。

聚力降诉求 倾心优环境

◎ 十堰市市场监督管理局

消费诉求的多寡是市场秩序、企业诚信、监管效能的晴雨表。2025年，十堰市局坚定目标导向，将“降诉减量”作为衡量工作成效的核心标尺，力求用实实在在的下降数字，换取群众消费的满意度上升曲线。

一、以“数”为眼，精准导航：变被动响应为主动预见

市局摒弃以往“头痛医头、脚痛医脚”的被动应对模式，着力构建“消费诉求大数据分析常态化机制”，为监管决策装上“导航仪”。

（一）深度挖掘诉求“富矿”：全面整合12315、12345平台、信访、网络舆情等多渠道3万条诉求数据，运用专业工具进行深度分析。我们不仅关注“量”的升降，更聚焦“质”的解析：精准识别高频投诉行业、典型侵权类型、重点区域以及易感人群等，制作重点时段、重点行业领域投诉分析报告35期。

（二）绘制动态“风险热力图”：按月、按季度生成可视化分析报告，将诉求热点、风险趋势、监管盲区直观呈现。例如，今年一季度分析发现，针对保健品“丽某健”的投诉量陡增，成为区域热点，为我们精准锁定目标提供了坚实依据。

（三）靶向施策的“数据引擎”：筛查案源线索1.7万条，分析结果直达监管一线，成为制定专项整治计划、调配执法力量、发布消费预警的核心依据。实现诉转案56件，真正实现了“诉求在哪里聚焦，力量就在哪里投放”，大幅提升了监管的预见性与精准度。

二、靠前一步，柔性干预：行政约谈亮起“预警灯”

针对数据分析锁定的风险主体，市局创新运用“个性化定制诉求分析报告+行政帮扶约谈+个性化指导”机制，力争将矛盾化解在激化前、将问题解决在爆发时。

首先，精准锁定“重点对象”。对短期内投诉量异常攀升、同类问题反复出现、被媒体集中曝光或数据分析指向的高风险经营者，及时纳入约谈名单。其次，聚焦问题“把脉开方”。今年召开集中帮扶座谈会3次，约谈绝非简单“敲打”，而是带着详实的专属数据分析和

典型案例，邀请相关领域专家一起与企业负责人、平台管理者深入沟通。既严肃指出其经营模式、合同条款、售后服务等方面存在的具体问题与法律风险，也共同探讨合规整改、纠纷快速和解的有效路径。最后，压实责任“闭环管理”：每次约谈均形成《行政指导建议书》，明确整改要求、时限和预期目标。建立后续跟踪机制，联合相关科室业务骨干组成“助企服务队”上门指导服务，带着“放大镜”查找其在证照管理、进销台账、广告宣传、售后服务、纠纷处理机制等方面的短板与风险点，现场提供清晰、可操作的整改建议清单，提升经营者“自身免疫力”。对整改不力、投诉依旧高企者，坚决转入立案查处程序。市内某农业发展有限公司深受职业索赔投诉举报困扰，最高峰时一个月收到35件投诉举报，在上述一套组合拳之下，企业及时更换包装，改进生产环境，提升消费投诉处理效能，食品相关领域诉求量显著回落，本月降诉量达25%，充分体现了“监管温度”与“执法力度”的融合效应。

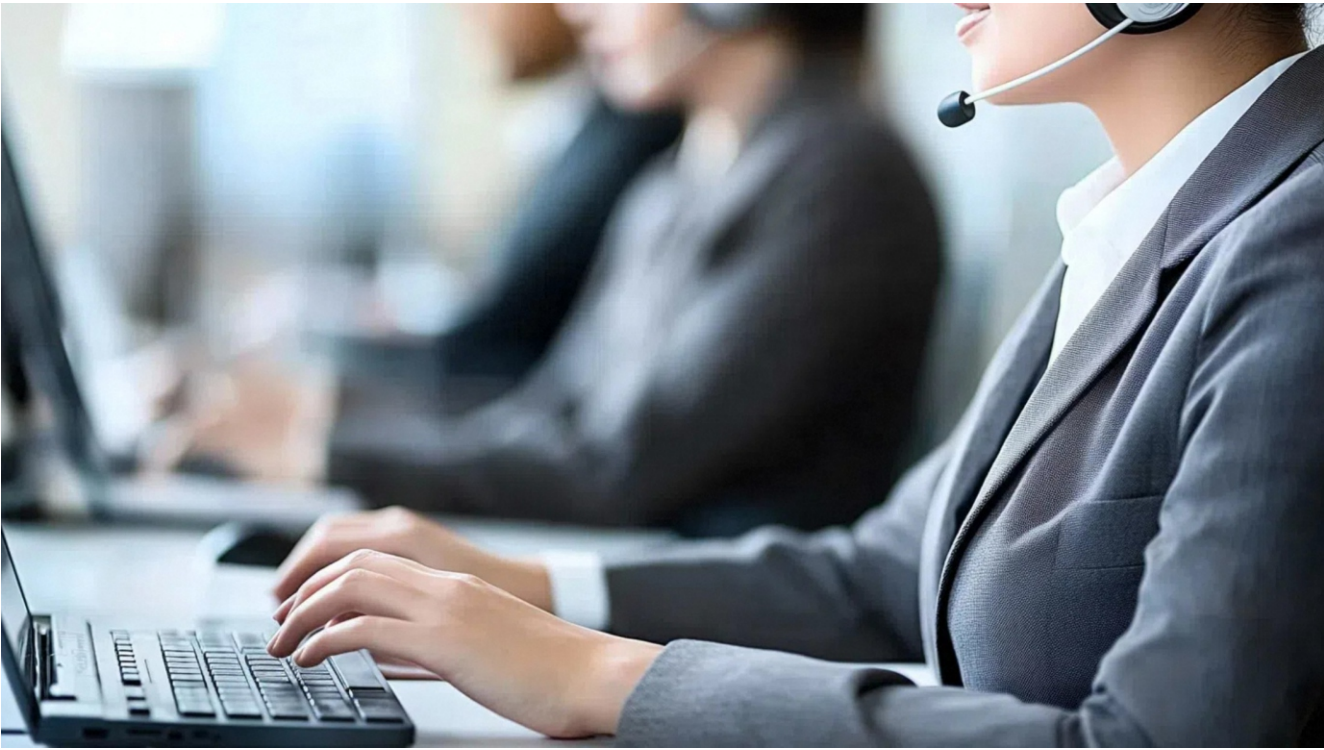
三、拆篱破壁，攥指成拳：跨区域联动构筑“防护网”

针对网络消费、连锁经营、异地维权日益普遍带来的挑战，市局主动打破地域藩篱，推动建立高效务实的“鄂陕跨区域监管维权协作机制”。

（一）共建共享“一盘棋”：组织主要商品来源地、消费争议高发关联地旬阳市、白河县、郧阳区、郧西县市场监管部门签订合作协议，明确线索移送、证据互认、执法协助、联合督办等具体规则，搭建信息互通、行动协同的快速通道。

（二）异地维权“快车道”：对于涉及外地经营者的本地消费者投诉，启动协作程序，由对方属地监管部门高效介入调查、调解或查处，显著压缩了维权周期与成本。今年，通过此机制成功处理跨域消费纠纷30余件。

（三）协同治理“组合拳”：针对跨区域违法线索（如网络售假、虚假宣传源头），实施“源头追溯+属地联动”联合打击模式，有效遏制了违法经营者利用地域间隔逃避监管的企图，形成了“一地违法、多地受限、



区域共治”的严密网络。

四、固本培元，诚信筑基：发展承诺商户打造“金招牌”

营造安全放心的消费环境，既要强化监管威慑，更要激发市场主体诚信自律的内生动力。市局大力实施“放心消费在十堰”工程，着力培育诚信经营生态圈。

（一）高标准“选种育苗”：制定清晰、可量化、社会认可的“放心消费承诺”标准体系，涵盖质量保障、明码标价、公平计量、七日无理由（线下倡导）、纠纷快处等核心内容。通过商户自愿申报、监管部门严格审核、社会公示监督，遴选“种子选手”。

（二）动态化“精耕细作”：对承诺商户实施动态管理，建立诚信档案。同时，引入消费者评价反馈机制，对违背承诺、投诉集中者果断除名，确保“含金量”。

（三）强示范“蔚然成林”：通过媒体宣传、消费体验等多渠道提升承诺商户美誉度与获得感，让“放心消费承诺”成为消费者安心选择的“金字招牌”、商户提升竞争力的“无形资产”。目前，全市培育各级承诺

商户128家，覆盖主要商圈和民生行业，其平均投诉率显著低于行业水平，示范效应日益彰显。

通过上述系统性、组合拳式的努力，我市消费诉求总量呈现稳步下降趋势，一季度诉求总量同比下降11.52%，特别是装修建材、餐饮和住宿服务、食品安全等传统高发领域的诉求量降幅更为明显，分别下降34.09%、29.54%和13.62%。更可贵的是，消费者满意度持续提升，一季度达到99.41%，较上期上升2.82%。

降诉减量绝非一蹴而就，也绝非意味着监管责任的减轻。诉求量的下降，恰恰源于市局更早地介入、更深地耕耘、更广地协同。这是一场围绕市场健康生态的“源头治理”与“固本培元”。展望前路，十堰市局将继续以精准数据为“导航仪”，以行政约谈为“预警哨”，以上门指导为“及时雨”，以跨区协作为“连心桥”，以培育承诺商户为“梧桐树”，持续在降诉求、优环境、提信心、促发展上深耕细作。市局将虚心学习兄弟城市的宝贵经验，在省局的坚强领导下，以“时时放心不下”的责任感和“事事心中有底”的执行力，为全省打造更优消费环境贡献全部力量！

三化联动解难题 多元共治护消费

◎ 荆门市市场监督管理局

近年来，荆门市市场监管局直面消费纠纷递增、消费诉求泛化问题，以构建“政府主导、部门联动、企业自律、社会参与、法治保障”的“大消保”格局为抓手，持续推进消费纠纷调处快捷化、规范化、多元化建设，有效推动消费纠纷从末端调处向源头治理、多元化解、系统防范转变，全链条、立体化的消费纠纷化解体系逐步形成，“厚道荆门”城市消费新形象深入人心，市域消费环境持续优化。2024年，全市受理消费者诉求5.5万余件，群众满意度达98.6%。今年5月份，被市委组织部表彰为全市“提振消费攻坚重点突破”先进单位。

一、渠道畅通，实现纠纷化解快捷化。一是畅通接诉渠道。加强互联网+热线电话+消费维权服务站“三位一体”接诉体系建设，深化“12315”和“12345”双号并行机制，严格落实节假日值班制度，确保第一时间受理分办各类消费者诉求。二是织密维权网络。构建“市-县（区）-基层所”三级消费维权体系，市、县（区）消保机构与177个基层消费维权服务站协同发力，共同织密织牢消费维权网络，乡镇街道覆盖率达95%以上。三是建立联系制度。结合市场监管“红色专服”助企提质行动，建立“一企一专员”联系制度，1000名党员干部对口指导1000家重点及小微企业，2024年上门帮助企业整改问题63项，推动企业自行和解纠纷107件。四是探索先行赔付。聚焦消费纠纷解决难、赔付慢等问题，在全省系统率先探索建立消费侵权先行赔付机制，打开消费理赔快速通道。5月28日，全市第一批先行赔付试点单位在大型商业综合体——荆门银泰城挂牌落地。

二、提质增效，实现纠纷化解规范化。一是规范处置流程。印发《荆门市市场监管局“两个畅通”处置闭环管理工作规范》，建立“两个畅通”处置闭环管理工作机制，畅通消费者诉求表达和解决渠道，规范消费纠纷处置工作流程。主动应对恶意投诉举报，联合公检法司、文旅、商务等7部门出台《依法规范投诉举报处置持续优化消费环境暂行规定》，为企业正常生产经营鼓劲撑腰。二是压实主体责任。开展12315效能评价，将评价结果纳入基层监管所年度考核，对投诉量排名前10的基层监管所进行约谈提醒、开展实地督导。建立“红黑榜”制度，每季度公示企业投诉处理情况，对连续两次上榜的失信企业实施联合惩戒，倒逼责任落实。三是强化风险预警。坚持每月对12315平台受理的投诉举报信息

进行全量数据分析，按月发布《消费投诉热点分析报告》，针对预付卡、直播带货等9类高风险领域开展专项治理。2024年提前预警教育培训机构经营异常风险17起，化解群体性纠纷8起。四是创建放心消费。锚定“放心消费在荆门”目标，聚焦扩容、提速、增效三个关键，将全市1万余户市场主体纳入放心消费创建培育库，引导240余家ODR企业入驻12315平台，在汽车销售、家装建材等12个行业推行线下无理由退换货承诺，742家商户公开承诺“线下购物七日无理由退换”，累计退款1260余万元。

三、协同共治，实现纠纷化解多元化。一是推行“市监+”部门联合调处。整合市场监管、司法等部门资源，提供“投诉受理+行政调解+司法确认”全链条服务。2024年通过联合调处化解群体性纠纷21起，其中由我局联合漳河新区政法机关处理的“某品牌木门荆门店跑路案”，实现1日内完成证据固定、5日内达成调解协议，为消费者挽回直接经济损失38万余元。二是创新“诉转案”衔接机制。实行消费投诉与行政执法信息互通、无缝衔接，对处置消费者诉求过程中发现的违法线索即时启动执法程序。2024年通过“诉转案”机制查处强制消费、虚假宣传等案件116件。三是强化跨区域协作。共建“宜荆荆恩”区域消费维权一体化协作机制，签署《跨区域消费纠纷协作备忘录》，统一维权标准、信息共享、证据互认、联调联处。2024年协同处理异地投诉36件，其中“某品牌啤酒瓶爆炸致伤案”实现48小时跨市取证、快速调处赔付。四是实施源头治理。扎实开展守护消费执法“铁拳”行动，严厉打击消费者投诉举报比较集中的生产销售假冒伪劣商品、食品药品安全、虚假宣传、虚假广告、价格欺诈、计量作弊等违法行为，倒逼经营主体提升商品和服务质量。依托“信用荆门”平台，对高风险企业实施“双随机”重点抽查，2024年信用监管覆盖率100%，消费领域失信行为同比下降32%。

下一步，我局将认真贯彻本次培训会议精神，按照《湖北省提振消费专项行动实施方案》要求，以落实《湖北省优化消费环境三年行动实施方案》为抓手，深入实施“五大行动”，优化消费供给，提振消费活力，加强诉源治理，提升维权效能，用心擦亮“放心消费还是湖北”品牌。

多措并举 提高消费者满意度

◎ 随州市市场监督管理局



近年来，随州市市场监督管理局始终坚持以人民为中心的发展理念，致力于消费者权益保护工作，不断优化消费环境，创新工作举措。特别是今年以来，随州市委市政府主要领导高度重视投诉举报办理工作，分别对《随州市12345政务服务便民热线分析报告》进行了签批，对存在的问题要求各部门整改，涉及到我局的主要是群众不满意工单数量多，以及投诉举报量多的问题。市局党组高度重视，党组书记、局长白玉涛同志亲自召开11个相关科室负责人参加的12345工单办理质效督办会，要求结合工作实际，创新工作机制，提高投诉举报办理群众满意度。我们采取长短结合，短期对不满意工单进行回访办理，力争销号；长期建立长效机制努力提高投诉举报办理质效。5月份，全市市场监管系统消费诉求总量环比下降6.44%，不满意工单环比下降88.73%。以实际行动回应群众关切和社会期盼，满足人民向往美好消费需求。

一、推进消费诉求预警机制，强化协同共治

双网融合以来，12345不满意工单、反复重派工单、一人多次一事多人投诉举报等诉求调解成功率低，严重影响工单满意度，极易使矛盾纠纷累积，产生消费舆情。主要原因是该类型工单情况复杂、调解难度大，基层所工作人员维权水平又参差不齐，很难做到精准高效公平的处置。针对该情况，我局创建市县两级消费诉求预警机制，实现两级机制融合，形成闭环处置。市县两级分别通过诉求信息分析研判，对案情复杂、案值较大，具有社会影响性的重大投诉举报，形成初步处理意见，呈报本单位局领导审批同意后，预警相关业务科室及时跟踪，全过程指导，加强上下沟通，针对性解决疑难问题，并督促承办单位妥善处置，确保重点难点问题

早发现、快处置、真解决，大力促进消费纠纷化解，提升消费者满意度，使消费舆情化解在源头。

二、实行首办责任制，压实工作责任

消费者在自身权益受到侵害后，往往情绪激动、心情较差，投诉后，消费者的第一印象是比较深刻的，第一位联系处理该投诉的工作人员的行为和态度代表了市场监管部门的形象，如果工作人员态度差或者冷漠，消费者会对部门产生抵触，严重影响部门形象和后续调解工作的开展。为增强市场监管工作人员的服务意识和服务质量，我局建立了首办责任制。消费者投诉举报工单承办单位为“首办单位”，首办单位第一位承办处理投诉举报工单的工作人员为“首办责任人”，负责该工单调查核实、联系沟通双方当事人、按时告知受理处理情况、收集证据、签订调解协议书和12315平台录入反馈等消费诉求受理处理工作的全流程。这一举措，增强了首办单位和首办工作人员高效处置投诉举报的使命感、责任感，提高依法履职尽责的能力，从而提升行政调解效能。强调调解工作要态度热情、认真倾听、耐心解答、措施得力、公平高效，力求精准精细精心，富有同理心。对于首办责任人出现推诿、拖拉、扯皮、不作为或慢作为等问题，将启动“三书一函”机制或抄送当地政府。同时进行考核激励，将工作人员主办消费诉求工单总量及办理质效作为“评先评优”的重要依据。

三、推行消费诉求办理审核制度，严控工作质量

投诉举报办理情况的告知和反馈，极大影响消费者对工单办理的满意度评价，评价结果直接影响12345工单反复重派及满意度考核。为提高投诉举报处理水平，强化消费者投诉举报受理处理全过程监督，推动工单承办单位负责人切实履行领导职责，我局建立了消费诉求审核办结制度。承办人办结消费者投诉举报工单时，先呈报单位负责人审核，负责人对投诉是否依法受理、是否依法组织调解、是否按时办结和反馈、告知回复的内容是否具体并具有针对性、程序是否合规、资料是否归档等各个环节认真审核。审核通过后，承办人方能将处理结果告知投诉举报人，并在12315平台进行反馈，包括消费纠纷核实情况、具体办理经过、办理结果、相关法律依据，并上传组织调解现场照片、调解协议书等附件，确保投诉举报反馈内容质量和合规性，提升工单满意度。

提升维权处置效能 规范消费纠纷处理

恩施州市场监督管理局



为切实维护消费者合法权益，优化消费环境，我局以“提升维权效能、规范纠纷处理”为目标，强化机制建设，着力构建“受理畅通、处置规范、源头治理、精准应对”的全链条维权工作新格局，显著提升了维权效能与规范化水平。2024年度共接收消费诉求28436件，除1件举报延期办理外，其他全部办结，涉及消费争议金额439.64万元，为消费者挽回经济损失237万元。现将主要做法汇报如下：

一、畅通诉求“主动脉”，确保消费诉求“全量接收、应接尽接”

坚持将12315平台作为感知市场秩序、回应民生关切的核心枢纽，全力打通诉求接收“最先一公里”。

（一）整合诉求资源。深度融合12315热线、全国12315平台、来信来函来访、12345政务热线转办等多维端

口，打造“7×24小时不打烊”的维权矩阵，确保消费者“随时随地、触手可及”。

（二）保障接诉能力。科学配置接线人员力量，加强业务培训，确保接线人员熟练掌握业务知识、沟通技巧和平台操作。我局3名接线人员长期从事接线工作，业务相对比较熟悉，遇到新情况、新问题，相互讨论，有时消保科邀请法规科、其他相关业务科室进行探讨，甚至还咨询、请教同行和律师，研究解决办法。

（三）数据归集分析。对接收的所有消费诉求进行全量、实时、精准录入和分类处置，形成专报、月报、季报、半年报、年度报告，为精准分析消费热点、风险预警和决策支持奠定坚实基础。

二、规范12315流程，推动纠纷处置“标准统一、高效闭环”

（一）健全制度体系。制定并完善《恩施州12315工作规范》《恩施州市场监管局12315“诉转案”处理工作规范（试行）》等内部制度，明确接收、登记分流、初（核）查、办结、归档等各环节的职责、时限和标准要求。

（二）推行标准处置。统一各类常见消费纠纷的调解文书模板、平台回复横版，尤其是对恶意投诉举报的处理尺度。推行“首接负责制”和“限时办结制”，压缩内部流转时间，提高响应速度。

（三）强化过程监督。利用信息化手段对投诉举报处理流程进行全程跟踪、留痕和预警。对临近办理时限的工单通过12315系统提醒、电话督办，对超期未办结的工单进行重点督办。

（四）提升调解效能。建立和完善消费诉求多元化解联动机制，选聘社会调解员13名，加强调解员队伍建设，提升专业素养和调解技巧。推广应用全国智慧315消费维权平台、湖北315消费投诉和解平台，加强与司法等机构的协作，健全诉调对接机制，为消费者提供多元化解纠纷途径。

（五）注重结果反馈。严格执行处理结果告知制度，按照法定程序及时、准确反馈处理进展和结果。建立回访机制，主动征询消费者满意度，以评价促改进。

三、加强消费环境建设，深化源头治理“标本兼治、防患未然”

（一）强化经营者主体责任落实。加大法律法规宣传力度，通过行政指导、约谈、培训等方式，引导经营者自觉履行消费维权第一责任人义务。推广线下购物无理由退货承诺、消费环节经营者首问负责制和先行赔付等制度。

（二）聚焦重点领域风险防控。针对投诉举报集中的行业和突出问题，加大日常监管和专项执法力度，查处典型案件，形成震慑。

（三）深化消费教育引导。创新消费教育形式，利用新媒体、社区活动、教育基地等多种载体，普及消费知识，发布消费提示警示，提升消费者科学消费、理性维权和防范风险的能力。

（四）推进“放心消费”创建。深入开展“放心消费示范单位”创建活动，树立行业标杆，发挥示范引领作用，营造安全放心的消费环境，从源头上减少消费纠

纷的发生。加大市场监管力度，严厉打击制假售假、以次充好等违法行为，维护良好消费环境。开展放心消费“双承诺”（放心消费承诺、线下无理由退货承诺）活动，2021年以来，全州省级放心消费示范单位11家，线下七日无理由退货承诺企业177家。2025年全州已建立放心消费集聚区1个，放心消费单元44个。

四、出台恶意投诉举报处置意见，力求应对措施“精准识别、依法处置”

制度先行“划红线”。2024年制定出台《关于依法处置恶意投诉举报行为的指导意见》，明确恶意投诉举报的认定标准和考量因素，为一线工作人员提供辨识依据。

（一）精准识别“辨真伪”。各县市对短期内高频次、雷同化、指向特定经营者或商品的异常诉求进行筛查和研判，提升识别精准度。

（二）分类处置“强震慑”。建立分级分类处置机制，对疑似恶意投诉举报，设定审慎核查程序，全面收集信息，经会商研判，对核实确属恶意投诉行为，依法不予受理或终止调解。今年以来，建始县局对38起不属于生活消费的投诉不予受理。

（三）信息共享“促协同”。探索建立区域内涉嫌恶意投诉举报行为的信息共享机制和重点关注名单。加强与公安、法院、检察院、司法、信访、政务等部门的沟通协作，形成工作合力，依法打击敲诈勒索、诬告陷害等违法犯罪行为。

下一步，我局将全面贯彻省局关于消费维权的工作部署，落实“一三五”消费维权工作机制，进一步深化12315体系建设，加大源头治理力度，营造更优消费环境，切实增强消费者的获得感、幸福感、安全感。



坚持以人民为中心 积极探索消费维权特色路径

仙桃市市场监督管理局

在省局指导下，仙桃市局坚持以人民为中心，以放心消费创建为载体、消费维权为抓手，聚焦“优化消费环境、提振消费信心”目标，探索特色路径，推动消保工作取得新成效。现将重点工作汇报如下：

一、消费维权特色亮点工作

（一）社会共治，多元化解消费纠纷

1.2025年，仙桃12315热线平台共受理处理消费者诉求5617件，其中咨询2799件，投诉2137件，举报681件，已办结投诉举报2618件，为消费者挽回经济损失97.68万元；共查办“诉转案”案件26件，案值16.52万元，罚没金额37.25万元。

2.“心连心”推进便利和解。2025年调解消费纠纷368件，满意率92.8%，挽回损失35.76万元；引导226家企业入驻ODR平台、796家企业入驻和解平台，通过平台在线受理投诉192件，和解186件，和解成功率达96.87%，实现“小事不出企业、矛盾线上解决”。

（二）畅通维权渠道

1.规范调解流程。推进12315与12345热线“双线并行”，落实24小时人工受理调解制，将“四率”指标纳入考核管理。

2.推进便利和解。发挥和解平台线上便捷维权优势作用，向民生消费领域经营企业宣传全省315消费投诉和解平台意义作用，引导企业入驻和解平台，推动一般投诉线上阳光和解。

3.下沉一线解民忧。将消费纠纷大排查大化解融入党员干部“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动，通过走访市场主体和基层群众876户，成功化解消费纠纷122起。

（三）推进标本兼治

坚持“每月分析+专项治理”，针对投诉集中的行业共性问题，开展靶向整治：针对“小区宽带选择窄”问题，协调多小区与多家运营商签订入驻协议，保障自主选择权；针对“转供电加价”问题，开展专项整治，清

退违规电费，推动“转改直”；针对“预付卡套路”问题，约谈相关负责人，明确消费规则并作出承诺，守护“钱袋子”安全。

（四）推动在线消费纠纷解决与信用体系融合发展

将ODR平台入驻、纠纷调处满意度与企业信用评级、放心消费创建相结合，通过信用约束引导企业重视信誉，目前已对226家企业开展宣传教育。

二、提振消费工作情况

（一）政策激励与活动推动

1.举办促消费活动。全年计划组织开展百场以上四季特色促消费活动，将“人间仙桃·四季有约”打造成为江汉平原具有影响力和吸引力的消费品牌。以“赛事+”“演出+”“音乐+”等融合方式推动文体活动与消费场景一体打造，重点举办江汉平原春季家居博览促消费活动和“仙马消费月”“仙桃黄鳝消费季”“元宵灯会嘉年华”等系列促消费活动，实现“季季有主题、月月有活动、周周有亮点”，吸引大量消费者参与，拉动消费增长。

2.启动购物季活动。成功举办荆楚购·购物季启动仪式，通过市内各大媒体平台广泛报道，营造浓厚的消费氛围，提升了市民的消费热情。

（二）培育消费新增长点

1.融合消费提质。围绕“人间四季·仙桃有约”品牌，推动文体活动与消费场景深度融合，满足多样化需求。

2.新型消费升级。支持银泰、武商、吾悦等商业综合体培育新业态、打造新场景，助力沔阳里争创省级特色商业街；加快服装电商产业园建设，升级乡镇商贸中心、超市及农贸市场，建设1个城区商业聚集区，为新型消费提供场景支撑。

三、优化消费环境工作情况



（一）强化顶层设计，健全工作机制

成立以分管局长为组长的消费维权领导小组，形成“分管领导牵头、部门协同落实”的工作格局，将维权站建设纳入年度重点任务；制定消费维权站工作规范，明确职责流程，建立考核评价机制，将结果与奖励表彰挂钩。

（二）加强站点建设，拓展维权网络

1.合理布局：在商场、超市、景区、企业等消费集中场所设维权服务站，在社区、乡镇设联络点，实现“方便群众、全面覆盖”。

2.规范建设：硬件上配备必要的办公设备、设立专门接待室并统一标识；软件上完善投诉受理、处理、反馈台账，规范流程、提升效率。

3.线上线下融合：整合12315平台、ODR机制等，实现投诉“线上+线下”一体化处理。

（三）提升服务能力，锻造专业队伍

1.业务培训强技能。定期开展理论讲解、案例分析、

模拟演练，提升工作人员实操能力。

2.职业道德树形象。加强服务意识教育，以“贴心服务”赢得消费者信任。

3.经验交流促提升。组织维权站工作人员开展经验分享，并赴纠纷化解率高的地区学习，借鉴先进做法。

（四）加强宣传引导，营造共治氛围

1.开展消费维权宣传活动。利用“3·15”“质量月”等节点，开展形式多样的维权宣传活动。

2.加强媒体宣传。通过新媒体发布维权动态、投诉热点及典型案例，曝光违法行为，引导理性消费。

3.推进消费教育进社区、进学校、进企业。通过消费知识讲座、发放读本、设立宣传栏等手段普及维权知识，提升公众意识，推动企业自律。

仙桃市局通过多元共治化解纠纷、活动创新提振消费、全域覆盖优化环境，消费市场活力持续释放，群众获得感显著提升。下一步，将深化探索创新，完善消费治理体系，为打造“优质、安全、放心”的消费环境持续发力。



“铁拳”行动筑防线 “五化”维权增效能

◎ 天门市市场监督管理局

2025年以来，天门市局认真贯彻落实省局关于消费者权益保护工作部署，深入研判消费维权新形势，扎实开展“维权效能提升”专项行动，着力优化消费环境、规范市场秩序。全国12315平台共受理消费者诉求7307件，同比增长7.85%，其中投诉3030件（41.47%）、举报1270件（17.38%）、咨询3007件（41.15%），投诉举报按时办结率97.90%；处理12345转办件1046件，办结率98.89%。我们的主要做法是：

一、完善维权机制，提升服务效能

一是推行“五化处置法”。优化消费维权工作流程：一是全量化受理，整合线上线下投诉渠道统一归口管理；二是工单化转办，按属地和行业原则分级分类处置；三是标准化处置，依法采取整改、立案等措施；四是清单化督办，建立“科室提醒-分管约谈-主要领导督办”三级督导机制；五是模板化回复，制定8类标准化答复模板，确保处置规范统一。二是强化数据分析预警。建立消费投诉月度、季度、年度预警机制，通过每月数据分析筛查热点投诉行业，聚焦直播带货、校园食品、广告领域等热点问题通过“天门315”微信公众号发布消

费警示6期。完善省-市联动机制，对省局通过智慧监管平台下发的预警信息，建立“即时接收-快速分办-限时处置-及时反馈”闭环管理流程。三是优化ODR机制运行。采取线上集中培训与重点企业上门辅导相结合的方式，通过建立ODR企业微信培训群开展常态化业务指导，同时组织专人赴重点行业企业开展面对面实操培训，主要指导企业掌握平台操作、在线协商、举证质证等关键环节操作规范。建立季度抽查机制，对ODR企业处理流程规范性进行动态监管，力争提升ODR和解成功率。

二、聚焦重点领域，强化专项整治

全力规范市场秩序。针对合同格式条款侵害消费者权益问题，印发专项整治通知，收集29份汽车购销、校外培训、养老服务格式条款合同送审。联合岳口镇政府开展行政指导培训，为岳口服装产业园服装电商企业发放宣传手册500余册，提升企业合规经营意识。制定平台经济领域突出问题排查整治工作方案，监测网站网店456个次，核查处置涉网违法线索5条，责令改正、删除违法信息10余条，查办涉网案件1起。开展计量专项检查，检查3个集贸市场的165台电子台秤；开展2次“手机

变砝码”活动，为152部手机称重并张贴标识，规范市场计量秩序；宣传推进“你点我检 服务惠民生”活动，发布宣传信息3条，组织3场“百姓点检日”活动，吸引1400余人次线上参与，充分调动社会力量参与食品安全监督，全力保障市民“舌尖上的安全”。开展重点领域整治。以“铁拳”行动为统领，先后组织开展了转供电主体违规加价专项整治、殡葬服务领域收费治理、民生暨“涉健康”领域广告整治、加油机计量作弊专项整治等各类专项行动，全面加强虚假宣传、“医疗乱象”、长江禁渔、“禁塑”等重点领域整治，常态化开展扫黑除恶，依法从严查处各类危及人民群众身体健康和生命财产安全的违法行为。截至目前，全系统共立案210起，处罚200起，罚没166.2万元。

三、强化协同共治，凝聚维权合力

一是宣传教育精准覆盖，营造共治氛围。围绕“共筑满意消费”主题，针对“一老一小”重点群体开展精准宣传。在社区举办3·15主题活动，发放2000余份宣传资料，着重揭露保健品骗局和预付卡陷阱等消费风险；同时联合学校开展“产品质量安全小卫士”科普讲座，

向师生重点讲解玩具和学习用品质量安全知识，切实提升青少年的消费维权意识和能力。二是行业培训提质增效，夯实发展根基。开展质量提升培训，召开纺织服装企业质量管理体系认证提升公益培训会、检验检测服务现代企业发展培训会，强化标准引领和技术帮扶，助力小微企业高质量发展；推进检测服务对接，举办检验检测需求对接会，精准解决食品加工企业检测难题，优化企业质量基础建设；深化安全标准宣贯，组织《特种设备重大事故隐患判定准则》专题培训，推动隐患排查常态化，筑牢安全生产防线。三是部门协作联动发力，提升监管效能。联合文旅、公安、农业农村等部门开展娱乐场所、农资等专项整治行动，严厉打击违法行为，有效规范市场秩序；与发改委、商务局、卫健委等建立跨部门数据共享机制，实现消费投诉和案件查处信息实时互通，显著提升响应处置速度；同时完善消费纠纷多元化解体系，推动行政调解、人民调解与司法调解有机衔接，形成维权合力，全面提升纠纷化解效率。



从“调解”到“和解” 消费维权的神农架解法

◎ 神农架林区市场监督管理局

近年来，林区市场监管局围绕建立多维度、广辐射、全方位的消费保障支撑体系，广开渠道、疏堵并举，全力营造放心安心舒心的市场消费环境。2023年以来，林区市场监督管理局12315指挥中心共受理消费咨询投诉举报2692件，其中咨询2036件，投诉举报656件，为消费者维权挽回经济损失约60余万元。同时，接收承办12345政务服务热线工单744件，来信投诉件71件，办结率达100%，有效规范了市场经营秩序，有力维护了消费者合法权益，大大提高了群众消费安全感。

一、稳固消费保障支点，推进责任压紧压实

一是理顺维权体制。完善消费维权管理体系，组建信息中心，承担12315平台、12345政务热线平台以及来人、来电、来信消费投诉举报工作，纠正过去存在的“多头维权、界限不清”“多头指导、口径不一”以及基层单位“多头应付、无所适从”等现象。二是落实公

示制度。全面落实全国12315消费投诉信息公示平台线上运行工作要求，切实做到“应公示尽公示”和“公示为常态、不公示为例外”。三是严格考核机制。加强人员业务技能培训，把“一提高、两杜绝”（即提高效能评估责任意识，杜绝未办初查件超期、未办办结件超期现象）作为工作底线、考核“红线”。

二、突出消费创建亮点，推进示范增质增效

我局对历年市场监管局、消委会组织授予的放心消费示范商户、消费维权服务示范站（点）、七天无理由退货优秀示范单位进行“大起底”，查看荣誉牌匾是否悬挂，承诺书是否张贴、工作职责是否公示，引导商户“亮创建品牌、增强责任担当”“户户信守承诺、店店争创示范”。近年来，我局引导示范商户入驻全国投诉平台ODR系统78户，入驻湖北315投诉和解平台系统109户，倡导承诺无理由退货实体店7户，在大型商超和

多元化处置工作机制。通过用平台、建机制、强管理，逐步形成“线上和解、社会联调、行政治理”的“三驾马车”并行的消费投诉多元处置工作机制。对投诉量较大的企业，加大法律法规宣传力度，采取行政约谈、责令整改以及修改格式条款进行备案等方式，规范企业经营行为，倡导企业诚信经营，提高消费服务意识和水平。截至目前，通过湖北“315”消费投诉和解平台投诉43件，均全部实现线上自行和解。三是建立重大纠纷联调联处工作机制。加大跨区域、跨部门、跨行业的疑难复杂消费纠纷事项的化解力度，发挥人民调解、行政调解、司法调解的作用，实行区域、部门、行业之间的横向联调，形成多元化合力化解消费纠纷的工作格局。

四、健全完善多元化解机制运行

我局大力推进12315平台线上消费纠纷解决机制（ODR）建设，推动企业积极履行消费维权主体责任，促进消费纠纷的高效快捷处理。一是加强宣传引导。宣传引导广大群众和经营户充分认识ODR机制的作用和意义，组织龙头企业、市场开办方等开展ODR知识培训、开通ODR账号，发挥示范引领作用。将消费者权益保护工作的服务端口前移，变“调解”为“和解”，有效运用ODR平台大数据的手段，市场主体掌握自身经营薄弱环节，提高产品质量。二是积极搭桥引路。优先将核心城区商家和投诉较多的商场超市、餐饮服务等领域作为培育对象，并对有意向加入ODR的企业进行走访，实地查看企业现状是否符合加入ODR条件，认真做好引导把关工作，将ODR机制与企业消费维权服务站建设紧密结合，实现消费维权线上线下一体化。三是注重规范管理。结合放心消费创建示范店创建，树立标杆，力争把ODR企业打造成放心消费示范单位。同时在提高办结实效上下功夫，要求企业收到消费纠纷第一时间办结，尽最大可能缩短办结期限，减少消费者等待时间。四是强化跟踪督办。坚持对ODR工单进行全流程督办催办，掌握并引导办理的速度和质量，同时为消费纠纷自主解决把好最后一道市场监管关，消费者和商家能自主解决的纠纷做到第一时间处理，第一时间办结，处理不了的纠纷市场监管部门及时介入，进行调解，为消费者和商家舒困解惑。

企业建立消费维权站点66家，放心安心舒心的市场消费环境逐渐形成。3月15日组织有关部门和企业集中在松柏镇中心街开展的“3·15”国际消费者权益日宣传活动。围绕消费维权年主题，现场开展消费维权咨询服务活动，宣传消费政策等相关法律知识，深得广大消费者称赞。在现场设立法律法规宣传台、咨询投诉举报台，接受消费者的咨询投诉，发放宣传资料，营造了浓厚的消费知识宣传氛围。

三、疏通消费维权堵点，推进部门聚焦聚力

一是建立纠纷调解与诉讼对接机制。针对较为复杂、疑难或规模较大的集体性等投诉纠纷，委派执法人员先行调解，调解成功并经法院审查后，出具具有法律效力的民事调解书或司法确认书。调解不成功转入诉讼程序，再次邀请消委会参与诉讼中调解，力促双方当事人自愿、合法的基础上达成调解协议。二是建立投诉

业务研究

BUSINESS RESEARCH



典型案例

消费者就餐受伤 权益消委来保障

© 江陵县市场监管局

【案情简介】

陈先生从长沙到荆州旅游，一行6人于2023年4月29日21:00左右在江陵县郝穴镇荆江路1号中央金街22B1-20号小城湘遇就餐，因就餐座位靠近餐馆的工作台，餐馆工作人员在工作台旁操作火锅用瓦斯罐时瓦斯罐爆炸，陈先生左边颈部及上臂被炸伤，当时餐馆负责人将其送至医院，垫付了1500元医药，现医生告知需休息15天，陈先生称假期快结束即将返回长沙，于是已出院，要求商家赔付误工费及相关的治疗费用。

【处理过程及结果】

2023年4月29日，江陵消委接到陈先生投诉后介入调查，经了解，陈先生一行在餐馆就餐时，因该店工作人员操作的瓦斯罐爆炸导致陈先生就餐时被炸伤。双方就赔付的误工费及治疗费发生争议。

经消委工作人员调解，双方达成一致协议：商家赔付消费者5000元费用。

【案例评析】

依据《消费者权益保护法》第七条 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利，第十一条 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利和第十八条 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。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，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。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。该投诉件中，餐馆负责人在经营管理过程中，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使消费者受到人身损害，餐馆负责人应对消费者的合理损失承担一定的赔偿责任。



典型案例

创新机制 撬动支点 满足消费者美好需求

◎ 随州市市场监管局

消费和谐是社会和谐的一部分，消费争议能否快速、妥善地解决是消费和谐的重要内容。今年四月份，随州市委市政府主要领导对12345工单办理质效问题作出了重要批示，市局党组高度重视，党组书记、局长白玉涛同志亲自召开11个相关科室负责人参加的12345工单办理质效督办会，要求迅速梳理问题，分析原因，拿出得力整改措施，做到时效再提速、质效再提高、满意度再提升。分管领导党组成员、副局长刘前海同志要求根据每个工单消费者诉求的具体情况，针对性采取得力措施，进一步组织调解，确保不满意工单有效化解，努力实现“案结事了人和”。

随州市局结合消费维权工作实际，在全市系统建立消费维权督导预警等长效机制。一是督导预警。建立市县两级消费诉求预警机制。通过诉求信息分析研判，对案情复杂、案值较大，具有社会影响性的重大投诉举

报，形成初步处理意见，呈报领导审批同意后，预警相关业务科室及时跟踪，全过程指导办理。二是首办责任制。属地承办单位为“首办单位”，首办单位第一位承办处理投诉举报工单的工作人员为“首办责任人”。首办责任制增强承办单位和承办工作人员的使命感、责任感，推进调解工作精准精细精心。三是审核制度。推动承办单位负责人切实履行审核工单办理过程、调解结果、回复告知等各个环节，把好关口，落实履职尽责到位。五月，12345平台涉市场监管领域的不满意工单环比下降88.73%，消费者满意度提升至99.01%。

总之，市场监管消费维权永远在路上。将始终坚持以人民为中心的发展思想，不断改进消费者权益保护工作措施，持续推进时效再提速、质效再提高、满意度再提升的工作目标。

典型案例

关于机动车辆安全统筹业务法律纠纷问题的建议

◎ 作者：魏海霞（襄阳市消费者委员会秘书长）

近年来，消费者在购车过程中被推荐购买“机动车辆安全统筹险”的现象屡见不鲜，但当发生事故索赔时才发现不是正规商业保险，消费者合法权益得不到应有的保障。

机动车辆安全统筹并非真正的商业保险，而是由汽车服务公司、运输协会或统筹公司提供的风险互助服务，通常面向货运车辆、工程车辆等高风险车辆。这一本限于运输企业内部的互助活动，却被社会上一些机构打着“车险”的名义向外违规销售，逐渐从非营利互助性质变成了商业营利性质；销售对象从运输车辆、工程车辆扩散到了网约车、私家轿车，引发了众多纠纷。

通过中国裁判文书网查询，由交通安全统筹纠纷引发的机动车交通事故责任纠纷，2017年至2023年间有近4000件。今年上半年，襄阳市本地也出现了多件此类消费投诉。车主购买新车时经人介绍购买了所谓的“车辆统筹险”，发生事故索赔时才发现不是正规商业保险。经12345转办，国家金融监管总局襄阳监管分局明确答复：“（被诉机构）不是银行、保险机构，不属于国家金融监管总局襄阳监管分局监管范围；安全统筹业务合同不是保险合同，相关权益无法依据《中华人民共和国保险法》得到保障。建议转消协处理。”

2024年12月，中国保险行业协会发出了《关于“机动车辆安全统筹业务”等的风险提示》。“车辆统筹保险”投诉问题主要有三：一是业务员冒充知名保险公司，将“统筹保险”包装成正规商业保险，消费者付款后才发现保单并非由正规保险公司出具；二是售后理赔难，“统筹保险”公司业务员失联，出险后不仅只能到指定修理厂，还面临赔付难等问题；三是退保难，消费者要求退款遭遇商家拖延或拒绝，即使合同未生效，退款仍被收取高额手续费。“车辆统筹保险”业务合同不是保险合同，相关权益无法依据《中华人民共和国保险



法》得到保障，只能按照《民法典》合同编的相关条款执行。消协组织出面只能调处，力度明显太弱，难以帮助消费者维权。

襄阳市消委建议：面向私家车主销售的机动车辆安全统筹业务既涉及违法金融活动，也涉及虚假宣传消费欺诈，各级国家金融监管部门和市场监管部门应当联合会商、研究对这一消费领域的具体监管措施，切实保障汽车消费者的合法权益。

典型案例

消费者投诉举报处理心得

作者：袁小倩（黄石市黄石港区市场监督管理局）



胜阳港所在日常处理消费纠纷过程中，发现了两类较为疑难的消费纠纷问题。

第一类为职业打假人问题。近年来，我所通过12315平台接收到的职业打假人投诉举报件越来越多，这些投诉举报呈现出极强的牟利性与规模化趋势。例如商家在产品标签标识上出现瑕疵，市场监督管理局可以根据具体情况，对情节轻微的商家依法做出责令改正，不予移交立案处罚的决定。而职业打假人意图借此向商家索赔牟利，不顾相关法规，通过举报、行政复议甚至行政诉讼等方式对市监工作施压，极大的浪费政府资源、破坏营商环境。同时，在处理投诉与商家的沟通中，我所发现职业打假人日益规模泛滥化。职业打假人在全国流窜式“作案”，了解黄石本地商户经营情况和市监工作动态后，进入黄石针对性的购买产品，向商家索赔。去年有商家反映职业打假人有先派人到超市偷偷放置过期食品，然后再换一拨人去购买过期食品，全程录像栽赃商家然后投诉举报的情况，因为没有实际证据证明是栽赃，市场监督管理还不得不受理调解，在这样的风气下，黄石本地也滋生了一批职业打假人，甚至部分高专院校学生也加入了职业打假行列，通过投诉举报的形式吃霸王餐，对商家施压，逼迫商家买单等居多案例，只

有出具相关法规政策，从根本上对不合理的职业打假人进行有效限制，才能改变目前市场监督管理局的工作困境，改变商家的生存困境，优化市场营商环境。

第二类为预付卡式消费问题。商务部2012年9月21日颁布的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，商务部门应该为此类投诉的主管部门，但黄石港区实际情况一直是市场监管部门在处理相关投诉内容。此类投诉一般又分为两种情况，一种是商家问题，如无法履行办卡时所承诺的一些内容，另一种是投诉人因自身原因要求退卡。市场监管所工作人员处理难点在于，付出大量精力组织双方调解，但商家普遍性不愿意退款，调解成功率较低。2024年7月1日实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二项规定：经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。目前，仍有一些商家收取预付款时没有制作书面合同，有的商家则是制作的书面合同不规范，限制了消费者的合法权益。如何让商家主动制作合法合规的书面合同及按照合同约定执行，以及具体的职责划分是当前工作的一大难点。

学员风采

STUDENT'S STYLE





参加全省放心消费环境建设培训的心得体会

◎ 作者：胡晓（巴东县市场监督管理局）

近日，有幸参加2025年全省放心消费环境建设培训班，此次培训高屋建瓴地分析了当前消费领域面临的新形势、新挑战，明确部署了打响优化消费环境三年行动攻坚战的目标任务，特别是对巩固“一三五”工作格局、提升维权效能、完善“诉转案”机制、建立社会共治、发挥消委作用等关键环节提出了新要求。通过此次学习，对做好新时代消费者权益保护工作有了更深刻的认识，也对未来消保工作方向有了更清晰的规划。

一、深化“大消保”格局的战略认识

消费环境是高质量发展的“晴

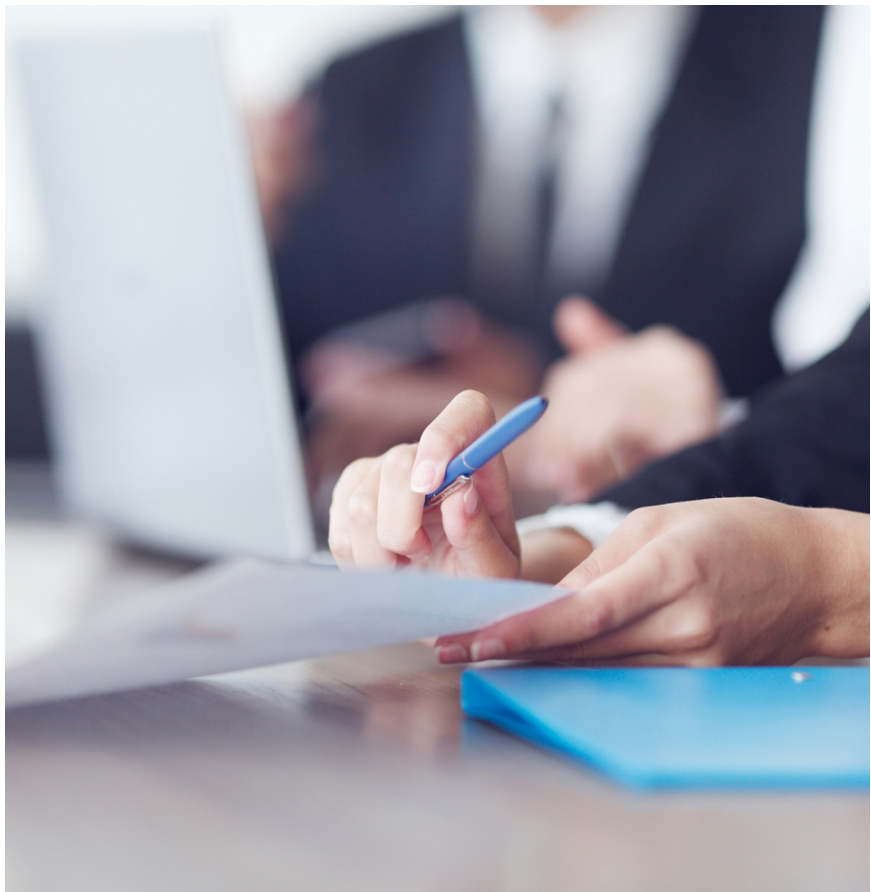
雨表”和“助推器”。良好的消费环境是释放内需潜力、提振消费信心的关键，更是优化营商环境和推动经济高质量发展的基石。

当前，网络直播虚假宣传、食品安全隐患、职业索赔滥用等热点难点问题，不仅损害消费者权益，更侵蚀市场公平诚信，亟需系统性治理。维权效能是市场监管公信力的“试金石”，消费维权工作的效率与质量，直接关系到人民群众的获得感、幸福感和安全感，是检验市场监管部门履职尽责能力的重要标尺，必须将提升维权效能摆在更加突出的位置。

二、明确“一三五”工作格局

的实践路径

构建一个“大消保”工作格局（整合专业消保、市场监管部门、消费者联席会议成员单位和社会监督四方力量），找准三个发力点（加强消费投诉多元处理、协助市场监管精准执法、倒逼经营主体提供高质量产品和服务），开展“五大行动”（消费维权效能提升、消费环境优化、消费牵引监管执法、消费维权智慧支撑和消费品质提升）。畅通消费维权渠道，提升消费维权便利度，是优化消费环境、激发消费潜能，增强广大消费者获得感、幸福感、安全感的重要一环。单靠市监部门“单打独斗”已



难以应对复杂局面，必须发挥消费维权联席会议制度作用，强化企业主体责任落实，激发其诚信经营的内生动力。同时，更充分地发挥消费者组织、行业协会、媒体舆论的监督作用，构建多元共治格局。

三、提升依法行政能力

此次培训，深入解读了《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》《网络交易监督管理办法》以及最高人民法院关于审理预付式消费、网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定等法律法规及司法解释。这些规定是新业态和新消费模式下我们开展工作的根本遵循，必须深学细研、精准运用。同

时，要切实加强对基层所的业务指导和培训，不断提升业务能力水平。

四、未来工作与展望

结合实际，未来将重点在以下方面发力攻坚，推动消费者权益保护工作再上新台阶：

一是巩固深化“一三五”格局，筑牢消费环境优化根基；二是聚焦社会热点和民生关切，持续开展食品药品安全、价格欺诈、虚假宣传、假冒伪劣等专项整治，保持高压态势；三是企业自律，大力推广线下购物无理由退货承诺、消费环节赔偿先付制度，进一步推动放心消费单元的创建，发展ODR企业；四是加强行政指导，督促企业

特别是平台企业、大型商超、景区经营者严格落实主体责任，规范经营行为，完善内部投诉处理机制；五是社会共治，建立健全跨部门、跨区域的消费维权信息共享和执法协作机制；六是深化平台应用，全面推广使用全国12315平台、全国消协315平台、湖北省315和解平台，大力引导消费者和企业通过ODR（在线消费纠纷解决）机制解决纠纷，提升在线和解率和处理效率；七是强化协同联动，构建高效“大消保”工作体系，股室协作无缝衔接，破除壁垒，形成合力。明确职责边界与衔接点，细化消保、网监、食品、药械、质量、价格、信用、执法等股室在消费维权全链条中的职责分工，特别是在投诉举报受理分派、“诉转案”、信息共享、联合检查等方面的协作流程，确保12315/12345平台数据、监督检查信息、案件查处信息等相关股室间快速、顺畅流转，实现“一处发现、多方联动”。

参加此次全省培训，是一次思想的洗礼，更是一次行动的号令。优化消费环境、保护消费者权益，责任重大，使命光荣。未来，我们将以巩固“一三五”工作格局为统领，以打赢优化消费环境三年行动攻坚战为抓手，以提升维权效能为核心，不断健全消费维权体制机制，创新方式方法，提升履职能力，切实将会议精神转化为推动我县消费环境持续优化、消费者满意度稳步提升的生动实践，努力为全县人民营造安全、放心、舒心的消费环境，为湖北高质量发展贡献坚实的市场监管力量。

责任担当 在消保工作实践中愈发清晰

◎ 作者：陈超（孝感市市场监督管理局）

6月30日至7月3日，省局组织召开了全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班。我有幸参加了此次培训。通过此次培训，我对消保工作有了从“知其然”到“知其所以然”的深层理解，也让我真切感受到这项工作背后沉甸甸的责任与价值，并对消费者权益保护工作有了更立体的理解。过去总觉得消保是“事后维权”的单一环节，如今才明白它是贯穿消费全链条的“守护工程”——从前端的风险预警，到中端的纠纷化解，再到后端的长效治理，每一环都承载着维护市场公平、守护群众信任的重任。以下是我此次培训的几点心得：

一、从“条文”到“落地”：读懂消保工作的“法规密码”

培训中，通过教授讲解《消费者权益保护法实施条例》、专家交流《杭州消费环境建设创新实践与探索》后，我觉得《消费者权益保护法实施条例》不再是冰冷的条文，而是变成了可操作的“工作手册”。老师结合大量案例拆解了“七天无理由退货”的边界、“虚假宣传”的认定标准。这些细节让我意识到：消保工作的专业性，始于对法规的精准解读，终于对实践的灵活运用。

比如经常遇到的“预付卡纠纷”，过去常因商家“跑路”而难

以追责，培训中提到的“预付费资金监管机制”“经营者信用惩戒”等措施，让我明白消保不是“单打独斗”，而是要联动监管、金融等多部门，用制度织密防护网。

这打破了我“消保只是调解矛盾”的固有认知——它更需要主动前置，通过规则设计预防纠纷。

二、在“尺度”与“温度”间：把握消保工作的“平衡艺术”

消保工作既要坚守法规底线，又要传递民生温度，这是培训中最触动我的一点。面对“老年人被虚假保健品误导”的投诉，不能只简单“退款了事”，更要联合社区开展防诈宣传；对于涉及标签瑕疵、虚假宣传等不影响人身财产安全的投诉举报，一方面要求商家退货退款，另一方面责令其修改相关宣传内容或商品作下架处理。

培训中的一个涉及职业打假人的案例，不由地让我想起我们辖区在处理此类投诉举报的经过：执法人员对怀疑为职业打假人的投诉举报，先在全国12315平台上查询其投诉举报次数，对明显超过普通消费者的正常投诉举报次数的，再依据《关于依法处置恶意投诉举报行为维护营商环境的指导意见》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的相关规定，对其赔偿诉求不予受理。对于举报的事项，则区别

情况处理。对属于《市场监管行政处罚程序规定》“违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果”等的举报行为，不予立案；而对于经调查核实，确实存在重大违法行为的，坚决依法立案查处。如我们立案查处了孝感市某大药房涉嫌从非正规渠道购进药品的案件。

这让我明白：消保工作的“尺度”是法规，“温度”是对经营主体、群众真实需求的共情——既要让权益有依据，也要让解决有温度。

三、从“单一处理”到“系统治理”：理解消保工作的“长远价值”

过去认为消保就是“处理一件投诉，解决一个问题”，但培训让我看到它的深层意义：通过个案处理发现行业漏洞，通过数据分析预警消费风险，通过制度完善推动市场规范。培训中，听取了省局副局长程建宏题为《制度筑基 数智赋能 全力构建湖北消费环境优化新格局》的讲座，他在讲座中强调，消费维权不仅是末端处理投诉举报，更是整个市场监管工作的综合支撑，是市场环境的“晴雨表”和市场监管的“指南针”，通过末端的消保工作，倒逼前端的制度设计和中端的监管执法，形成完整的监管闭环。同时他也指出，市场监管部门各业务条线都是消费者权益保护的重要力量，要加强协同，形成监



管合力；各级要加强消委（协）组织建设，发挥消费者组织作用，支持消费者组织依法履职尽责；要整合消委力量，构建“线上和解、线下联调、多方联动、支持诉讼”的多元化解机制，整合行政调解、人民调解、行业调解、司法调解等资源，形成工作合力。

这让我意识到，消保工作者不仅是“纠纷调解员”，更是“市场观察员”和“规则建设者”。我们处理的每一个案例，都可能成为推动消费环境优化的“小齿轮”，而无数个“小齿轮”的转动，才能让

消费者敢消费、愿消费，让市场在信任中良性循环。

四、未来工作的“践行清单”

这次培训后，我将从三个方面改进工作，把此次培训的收获转化为实际行动：

一是建“案例库”，按“商品类”“服务类”“新兴消费”分类整理典型案例，提炼处理逻辑，避免重复踩坑。

二是练“协同力”，主动对接市场监管、行业协会等部门，明确不同场景下的协作流程，让复杂纠纷有人帮、有人管。

三是做“宣传员”，把培训中学到的维权知识、防坑技巧，以更主动的姿态参与到消保宣传中，向身边人普及维权知识，让“事前防范”比“事后维权”更有效。

消保工作没有“终点”，只有“进行时”。它关乎每一个人的日常生活，也关乎市场的健康与社会的信任。未来，我会带着这份认知、技能与责任，在消保岗位上脚踏实地，用专业与温度守护每一份信任，让消费环境更安心，让市场运转更有序。

学思践悟，砥砺前行

——全省消费维权培训班学习心得

◎ 作者：戴寅华（黄石市市场监督管理局）

本次全省消费维权业务培训，不仅是一场消费维权知识的盛宴，更是一次思想与能力的深刻淬炼。作为一名消保战线上的同志，我深感责任在肩，使命光荣，更在学思践悟中明确了今后工作的方向与路径。

一、 深化认识，凝聚维权共识，筑牢思想根基

程建宏局长的开班动员与专题授课，高屋建瓴，立意深远。他深刻剖析了当前消费维权工作面临的新形势、新挑战与新机遇，对下一步消费维权重点工作进行了安排部署。程局长的授课让我深刻认识到，消保工作绝非简单的纠纷调解，其背后承载着稳定社会预期、提振消费信心、服务发展大局的深层意义。各市州的交流分享生动展现了全省维权工作的蓬勃实践，无论是创新机制还是攻坚克难，都印证了“群众利益无小事”的朴素真理，也让我对肩负的职责有了更深层次的理解和敬畏。

二、 精研法规，提升专业素养，夯实能力之基

华中科技大学管教授对《消费者权益保护法实施条例》的权威解读，犹如拨云见日，极大提升了我的专业认知。管教授结合典型案例，对条例中的热点难点问题——如网络消费、预付卡、个人信息保

护、惩罚性赔偿适用等——进行了鞭辟入里的剖析。这堂法治课不仅使我系统梳理了法律条文的精髓，更重要的是强化了法治思维和程序意识。我深刻体会到，法规的精髓是维权利器，唯有自身“知法度、懂程序、善运用”，才能在纷繁复杂的投诉举报中精准定性、依法处置，切实维护法律的尊严与消费者的合法权益。专业能力是安身立命之本，更是履职尽责的底气所在。

三、 对标先进，汲取创新动能，激发实践活力

杭州“放心消费”工作经验，为我们打开了一扇创新之窗。其构建的“政府主导、企业主体、群众参与、社会监督”工作格局令人耳目一新，特别是“承诺即亮标、纠纷快处、无理由退货、社会监督、部门联动”等核心机制环环相扣，成效显著。杭州经验启示我们，消费环境建设需要系统性思维和创造性实践。“企业体察”活动则是一次宝贵的换位思考之旅。深入企业内部，近距离观察其质量管理、售后服务、纠纷处理流程，让我更直观地理解了经营者的痛点与难点。这深刻启示我们，有效的维权工作必须建立在理解市场规律、尊重企业合理诉求的基础上，寻求消费者权益保护与经营者健康发展的最大公约数。

四、 拥抱数智，赋能高效维权，提升服务效能

本次培训对业务平台的深入讲解和实操演练，是一场及时雨。新系统强大的数据分析、案件流转、风险预警、效能监督等功能，为我们描绘了智慧监管、精准维权的未来图景。我深切感受到，熟练掌握并深度应用业务平台，是提升工作质效的必由之路。通过平台，可以实现投诉举报的统一入口、快速分派、全程留痕、闭环管理；通过数据分析，能够敏锐捕捉苗头性、倾向性问题，推动监管资源精准投放，变“大海捞针”为“有的放矢”。这要求我们必须加快学习步伐，提升数字素养，让科技真正成为消保工作的强大引擎。

五、 知行合一，转化学习成果，谋划崭新篇章

培训的终点，正是实践深化的起点。我将把所学所思所悟，转化为推动本市消保工作再上新台阶的具体行动：强化法治思维，提升执法精度。组织科室人员深入学习《消法》及实施条例，结合本地多发、新型消费纠纷，开展专题研讨和案例剖析，确保每一起案件处理都经得起法律和时间的检验。

此次培训是思想的洗礼，是能力的充电，更是行动的号角。我将以更加饱满的热情、更加务实的作风，将学习成果内化于心、外化于行，团结带领科室同事，为营造我市安全、放心的消费环境，保护消费者合法权益，服务经济社会高质量发展贡献全部力量！



一次“充电”之旅：解了渴，暖了心，明了路

◎ 作者：宋晓兵（秭归县市场监督管理局）

七月的武汉，热浪扑面。带着工作中积攒的疑问和求知的期待，我走进位于武昌中北路白鹭街的省局宣教中心，参加为期三天的“全省优化消费环境暨消费者权益保护工作培训班”。报到时大厅里秩序井然，宣教中心的老师们忙前忙后。从手里那份细致的培训指南，到班主任彭老师俯身桌前耐心解答日程、协调住宿的身影，都让人心里一暖。这份周到，稳稳接住了我们初来乍到的生疏和那点怕生活学习不便的担心，让人定下心来。

开班第一课，省局副局长讲的《制度筑基 数智赋能 全力构建湖北消费环境优化新格局》，立足全省市场监管工作的全局，给我们市场监管部门在优化消费环境中的角色，清清楚楚定了位：一是当好消费维权的主力军，二是当好市场秩序的守护者，三是当好优质消费的供给者，四是当好经营主体的服务员。这“四个当好”，为我们提供了清晰指引，一下子厘清了日常工作的头绪，指明了今后发力的方向，像一场解渴的及时雨，浇透了

心头的困惑。紧接着，华中科技大学法学院管斌教授来解读《消费者权益保护法实施条例》。管教授是这部重要地方法规的亲历者，讲得又深又透。他从立法背景的深邃考量，到基本框架的严谨搭建，再到制度亮点的精妙解析，条分缕析，把那些曾经让人犯嘀咕的法律“灰色地带”，讲得清清楚楚，心里执行法规的底气一下子就足了。最让人眼前一亮的，是杭州市局消保处调研员周广友带来的杭州经验。他讲的线上线下消费环境建设实践，

宛如打开了另一扇窗，成为可感可触的“他山之石”。特别是省局12315指挥中心李婷部长《消费维权效能提升及实际应用》那堂课的现场答疑，直戳我们基层在系统操作、流程优化、效能评价等方面的痛点。老师解答得准确到位，下课了大家还围着问个不停，那股求知的热情，特别感染人。这几堂课，实实在在解了知识的渴。

然而知识并非只在讲台上单向流动。这次培训最宝贵的暖意，流淌于同行之间无拘无束的交流里。跟我同屋的是孝感市孝昌县的汪股长，都是干消保的，共同话题一箩筐！晚上在房间里，我们聊面对“职业打假人”恶意索赔的憋屈，聊12345热线转办时职责不清的无奈，聊系统内部工作机制衔接上的“肠梗阻”，还有那让人又爱又恨的考核评价机制……这份“原来大家的难处都一样”的共鸣，让人心里一下子踏实了，也让解决问题的思路活络开了，点子一个接一个往外冒。这份交流的热乎劲儿，连课间休息都不放过。在茶水间抽烟的工夫，碰到一位恩施口音的消保老前辈。我们就着烟，聊起优化消费环境里，内部咋协调，外部咋联动这些难题。老前辈经验足，话不多但句句点在要害上，短短十几分钟，收获却沉甸甸的。食堂里、走廊上，也总能看见三五成群的同行，就着某个案例或难题讨论得热火朝天。共同的“语言”，让每一次碰面俨然成了小型的经验交流会。这份来自战友的坦诚交流，实实在在地暖了心。

培训安排的“消费教育及体



察”环节，是我心底最深的期待。能走进美团这样的行业标杆企业，我渴望了解它的内部运作机制，想探寻其庞大售后体系如何精密运转，消费者权益的保障如何在每一个环节落地生根。可惜行程的脚步终究略显匆忙，惊鸿一瞥间，那些渴望深挖的机制脉络、期盼细究的维权实践，尚未来得及看够问透，集合的催促声已在耳畔响起。这点点滴滴的遗憾，也成了以后多学多看的一份动力。

短短三天，收获沉得坠手。程副局长“四个当好”的战略指引，像一盏明灯，照亮了前路；管斌教授对法规的深度解读，武装了头脑；杭州专家带来的实战锦囊，都是满满的干货；彭老师们无微不至的后勤保障，暖人肺腑；再加上和汪股长这些全省各地的同行战友们毫无保留的经验交流与思想碰撞，这些来自基层一线的声音和智慧，汇成一股力量，像给引擎加足了

油，蓄满了劲儿。宣教中心老师们忙碌而温暖的身影，是这趟旅程最坚实的依靠。那点关于美团没看够的小遗憾，就像夹在书里的一枚叶子书签，提醒我学无止境，前头还有更广阔的天地等着探索。

当返程的列车缓缓驶离武昌站，心里装得满满当当——领导的指引、专家的解读、同行的智慧、实用的招数。这次培训，远不是听听课、记记笔记那么简单。它是一次为肩上的担子和心里的责任，扎扎实实“充”了一次电的旅程。这满载而归的能量，已经清晰地刻上了“主力军”、“守护者”、“供给者”、“服务员”的坐标。回到工作岗位，我将照着这明了的路，一步一个脚印，把学到的、悟到的，都用在守护好一方市场秩序、维护好消费者权益的实事上，让这次“充电”的能量，持续发光发热。

云

征

稿

基层有话说

征文活动

征文主题

市场监管与高质量发展，体裁为论文、报告等形式，内容为立足本职岗位对市场监管高质量发展及人才队伍建设的思考与实践经验。

征文对象

全省市场监管系统干部职工、社会各界人士

征文奖励

优秀作品将在干部教育专栏刊发
宣教中心精美文创产品



来稿请发送至邮箱: fuqiang@mreln.com 请注明单位、姓名、联系电话



扫码·了解培训信息及更多详情
电话: 027-87136557

连接知识·传递价值