

守住人间烟火气 激发消费新活力

本报记者 张传兵



近日,芜湖市市场监管局、芜湖市中级人民法院、芜湖市检察院联合发布2026年“提升消费品质”年主题宣传提纲及十九项系列活动安排,并晒出2025年消费维权工作“成绩单”。从市场监管的源头治理到司法保护的末端发力,一幅“放心消费、芜优生活”的新图景正加速绘就。

系列活动矩阵:消费品质“可感可及”

芜湖市市场监管局副局长程锐介绍,围绕中消协确定的“提升消费品质”年主题,芜湖市将集中开展十九项系列活动,通过“硬核监管”与“柔性引导”双轮驱动,让品质消费融入市民日常。

在顶层设计上,将举行“提升消费品质,共建芜优生活”消费环境提质升级行动启动仪式,吹响全年消费

环境建设的集结号。在宣传教育上,开展“品质消费,芜优生活”消费宣传教育微视频“五进”活动及消费体验活动,让消费知识“飞入寻常百姓家”。在行业培育上,组织“第二届芜湖特色伴手礼”专题宣传展示活动,既推介石榴风味、弋江羊肉等本土好物,更传递“芜湖品牌”的匠心品质。值得一提的是,系列活动注重监

管与服务并重;市场消费环境突出问题排查整治专项行动剑指市场顽疾,而“提升消费品质,共筑诚信经营”消费维权指导会则为经营者送上合规“教科书”。该市市场监管局还联合多部门推出“公益诉讼护航食品安全”法治宣传、“烟草消费维权沉浸式体验课堂”等活动,让维权教育从“说教式”转向“体验式”。

监管成效可感:用数据守护“烟火气”

翻开芜湖市市场监管部门2025年度消费维权工作报告,一组组数据见证着这座城市对消费者权益的坚实守护。

安全底线越守越牢。在食品安全领域,“食安守护-2025”专项行动全年检查经营主体3.87万家次,查办违法案件2972起,创新推广“农村食品安全责任袋”8591个。药品安全“清源”行动检查药械妆经营使用单位7064家次,查办案件544件。特种

设备安全领域完成15年以上住宅老旧电梯维修改造945台,守护23850户家庭的“上下楼安全”。

监管执法越来越准。全年查办广告违法案件386件,监测广告28.51万条次;检定计量器具3.25万台件,查办计量违法案件71件;深入开展“守护消费”铁拳行动,查处违法案件5153件。在网络监管领域,编制发布《芜湖市网络直播电商合规指引》,排查直播间运营者649家,查处网络违

法案件513件,让直播带货不再“野蛮生长”。

维权效能越来越高。全年为消费者挽回经济损失4325万元,咨询即时回复率、投诉举报按时处理率均保持100%。全市285户ODR企业全年化解消费纠纷13070件,先行和解率达28.65%,居全省前列。新增线下无理由退货承诺单位5059户,总量突破1.3万户,放心消费建设走在全省前列。

司法护航有力:消费者“敢消费、愿消费”

芜湖市中级人民法院审判委员会委员张先道介绍,2025年全市法院共受理涉消费者权益保护纠纷案件423件,全部高效审结,结案率100%,上诉率仅3.54%,服判息诉效果显著。

“对直播间隐瞒实情、商家虚假宣传等欺诈行为,坚决支持‘退一赔

三’惩罚性赔偿;对食品安全领域违法行为,合理适用‘退一赔十’惩罚性赔偿。”张先道表示,芜湖法院用足用好类案检索和专业法官会议机制,针对直播带货、预付式消费、医美消费等新业态纠纷明确裁判思路,让司法裁判既有力度又有尺度。

数据显示,2025年,芜湖市检察

院受理食药领域审查起诉案件18件44人,提起公诉20件45人;办理消费者权益保护领域公益诉讼案件86件,制发检察建议70件,提起诉讼17件,诉请损害赔偿金230万元。创新推行的“刑事公诉+民事公益诉讼”双惩罚工作模式,让违法者“痛到不敢再犯”。

迈向“芜优生活”:共建共治共享新格局

“保护消费者权益是全社会的共同责任。”程锐表示,2026年芜湖市将围绕扩大优质消费供给,优化消费市场秩序、提升消费维权质效、推动消费环境共治、实施放心消费引领五个方面持续发力,推动商品和服务质

量显著提升、消费风险明显降低。

从线下无理由退货单位突破1.3万户,到ODR企业先行和解率全省领先;从消费维权服务站数字化建设,到“云哨平台”上线运行——芜湖正以“提升消费品质”为笔,书写消费

者权益保护的时代答卷。正如程锐所言:“让消费者消费内容更满意、对消费过程更满意、对消费环境更满意”,这座城市正向着“芜优生活”的愿景坚定前行,让“放心消费”成为芜湖最温暖的城市名片。

擦亮“真不二价”品牌 护航徽商诚信根脉

■ 程梦君 郭雅卉 本报记者 吴清华

近年来,黄山市屯溪区创新打造“真不二价”诚信经营品牌,以“真品质、不二价”为核心理念,引导广大经营者切实做到商品保真、价格实在、诚信经营、服务到位,让百年商训在新时代焕发新生,为城市高质量发展注入澎湃的诚信力量。

同聚楼大饭店作为第二批“真不二价”诚信经营店,将“实行无理由退货”的承诺从墙上标语转化为触手可及的消费体验。该饭店店长谢夏丹表示,饭店所有菜品均明码标价,线上线下价格一致,节假日若有调价会提前公示,确保价格透明。同时,饭店还严格要求自身,将每一道菜品做精、卫生做优、服务做细,全力提升消费者的用餐体验。

在大润发商圈的赵钱孙李民间菜,诚信经营的理念同样得到充分践行。店内实行明厨亮灶,所有菜品明码标价,服务贴心周到,收



银区显眼位置摆放着“真不二价诚信经营店”标牌,让消费者从进门、用餐到结账的全流程都能感受到安心与满意。该店总经理龙瑾介绍,店内服务员每周都会开展例会培训,若客人在用餐过程中觉得菜品不合口味,饭店会无异议为客人办理退货,或根据客人意见重做菜品。由于店铺临近屯溪老街,来往

外地游客较多,明码标价的方式也让游客能够放心点菜、安心消费。

“真不二价”源于徽商胡雪岩的经营祖训,寓意货真价实、诚信不欺。2025年下半年以来,屯溪区立足自身诚信传统,积极探索区立新诚信建设机制,第一批授牌76家“真不二价”诚信店,第二批又评选出49家,让“真不二价”的

徽商薪火在新时代焕发新生机。

在“真不二价”品牌推进过程中,屯溪区采取试点先行、逐步推广的策略,同时将“真不二价”与有奖发票活动相结合,实现双向赋能。一方面,通过有奖发票鼓励消费者主动索票,切实维护自身合法权益;另一方面,以激励机制引导商户诚信开票、规范经营,让诚信经营真正落到实处。

据了解,2025年,屯溪区率先在三江口历史文化街区开展“真不二价”试点工作,取得了良好成效。目前,该品牌已在全区商贸服务业全面推广,共授牌125家诚信经营单位,覆盖零售、餐饮、住宿、文创四大业态,所有商户均承诺做到明码实价、货真价实。下一步,屯溪区将持续深耕“真不二价”徽商诚信品牌,不断拓展覆盖业态和街区,让诚信成为屯溪商贸最亮眼的名片。

淮北相山区:

质量强区助力本土品牌“出圈”

近年,淮北市相山区市场监管局紧扣“优化营商环境、严守安全底线、规范市场秩序、提升监管效能”核心任务,在消费维权领域持续发力,以扎实行动筑牢安全防线,让群众买得放心、用得安心、吃得舒心。

畅通维权渠道,让诉求“件件有回音”。该局持续优化12315投诉举报渠道,构建“线上+线下”一体化维权网络,实现诉求“一键直达、快速处置、全程跟踪”。2025年高效处理消费投诉举报16954件,办结率、核查率均达100%,为消费者挽回经济损失800余万元,真正做到“民有所呼、我有所应”。同时,深入开展放心消费培育,新增省市级示范单位17家,运河古镇、万达广场获评省市优秀集聚区;结合“3·15”等节点发放宣传资料2万余份,接待咨询3万余人次,引导群众理性维权。

聚焦重点领域,让秩序“时时有规范”。紧盯民生热点,开展药品保健品虚假宣传整治,检查经营主体72家,整改问题25个,立案5起,守护老年人“钱袋子”;强化广告与网络部门推出“公益诉讼护航食品安全”法治宣传、“烟草消费维权沉浸式体验课堂”等活动,让维权教育从“说教式”转向“体验式”。

业、医保基金、水电气价格等领域,立案12件,全面规范市场秩序,营造清朗消费环境。培育消费场景,让品质“处处有保障”。以质量强区为抓手,推动商品与服务品质升级。开展召回知识培训,引导2家企业主动召回问题产品5000余批次,产品质量合格率稳步提升;推荐曦强乳业、苏太太食品等10家企业产品入选淮北市首届伴手礼,助力本土品牌“出圈”。深耕“绿色食品”质量提升项目,帮扶35家企业解决难题28件,其中曦强乳业数字化转型案例入选安徽省创新实践典型案例,以品质升级赋能消费升级。

凝聚共治合力,让维权“人人有担当”。构建“政府监管、企业自律、社会监督”共治格局。完善信用监管,提供信用修复“一站式”服务,累计修复2266户,引导诚信经营;发挥消协桥梁作用,联合媒体曝光侵权行为,营造“人人关心、人人参与”的浓厚氛围。

“下一步,我们将继续以人民为中心,优化消费环境,提升维权效能,让消费更放心、生活更美好,为相山区高质量发展贡献市场监管力量。”该局相关负责人表示。(本报记者 杨军)

萧县:

让群众消费更安心

2025年以来,萧县市场监督管理局聚焦群众“急难愁盼”问题,多点发力、精准施策,扎实筑牢消费安全防线,规范市场秩序,提升消费维权效能,用实干与担当交出了一份扎实的民生答卷,为2026年围绕“提升消费品质”开展消费维权工作奠定了坚实基础。

在放心消费工作方面,萧县市场监管局持续提质扩面,成功培育6家市级放心消费单元,新增175家线下无理由退货承诺单位,覆盖全县主要商圈及乡镇,有效激发消费市场内生动力,让群众消费更安心。

针对食品、药品、产品质量、特种设备四大重点领域,该局强化监管、严守底线。食品安全领域,1515名干部对口包保8923家食品经营主体,问题整改率达100%,农村集体聚餐备案4231家次,实现重大食品安全事故零发生;药品安全领域,累计检查药企及医疗机构566家次,立案查处违法案件53起;产品质量领域,完成1136批次产品抽检,查处不合格产品43批次、立案40起;特种设备领域,检查相关单位461家次,消除安全隐患55处,立案26件,全方位守护群众生命财产安全。

消费维权效能持续提升,12315

投诉举报平台全年处理投诉举报咨询6087件,办结5916件,投诉按时初查率、办结率及举报核查率均达100%。同时,新增26家消费维权服务站,10家在线消费纠纷解决(ODR)单位,打通维权“最后一公里”,让消费者维权更便捷、更高效。

为净化消费环境,该局开展整治市场消费环境突出问题大排查专项行动,累计出动执法人员3898人次,排查各类问题715个,立案373件,同步开展普法宣传,引导经营者诚信经营,有效规范市场秩序。依托平台赋能,萧县持续拓宽消费服务路径,新增71家经营单位入驻全国消协智慧315平台,推动7家企业、15个产品申报入驻淮海购无忧平台,助力本地优质产品走出县域、拓宽销路。此外,成功举办金秋购物节公益活动,以“六好”特色引导经营者推出惠民举措,切实让消费者得实惠、享安心。

下一步,萧县市场监管局将总结2025年消费维权工作经验,紧扣2026年“提升消费品质”主题,持续强化消费维权力度,不断优化监管举措,提升服务效能,切实解决群众消费痛点难点问题,守护好群众“钱袋子”。(李航 董倩)

望江:

把维权服务送到群众身边

近日,为深入贯彻“提升消费品质”主题,筑牢基层消费维权法治防线,增强群众依法维权意识,望江县市场监督管理局太慈市场牵头组织镇应急办、派出所、司法所、北控水务、村镇银行等多部门联合开展消费维权专项普法宣传活动,以法治护航消费安全,把维权知识、法律服务送到群众身边,全力营造守法经营、放心消费的镇域环境。

活动现场氛围浓厚,各部门协同搭建普法咨询台、悬挂宣传横幅,紧扣普法核心,创新融合“你点我检”“手机变砝码”两大互动体验项目,让群众现场点单送检食材,开展免费快速检测并当场公示结果,用透明执法彰显法治公信力;“手机变砝码”环节,工作人员通过检定合格电子秤为群众手机标定重量、张贴标签,现场普及计量法治知识,教会群众用简单方法识别“鬼秤”,防范缺斤短两侵权行为。同时,司法所工作人员现场讲解消费纠纷调解流程、法律援助申请渠道,北控水务、村镇银行同步开展行业普法,解答用水安全、金融反诈、存款保险等法律疑问,全方位覆盖群众消费普法需求。

活动全程突出普法实效,工作人员耐心接待群众咨询、受理投诉诉求,逐一登记消费纠纷线索,现场引导群众通过12315热线、政务平台、司法调解等合法途径维权,叮嘱群众妥善留存购物发票、聊天记录、交易截图等关键证据,树立“依法维权、理性消费”的法治观念,切实提升群众辨别消费风险、维护自身权益的能力。(彭娜)