

# 攥紧消费维权“金钥匙” 绘就放心消费新图景

## ——吴忠市市场监督管理局全力打造放心消费环境纪实

在第44个“3·15”国际消费者权益日来临之际,吴忠市市场监督管理局晒出2025年消费维权工作亮眼成绩单:全年通过12315平台受理各类群众诉求16830件,投诉按时办结率100%,信息公示率97.08%,群众满意率达94.4%,为消费者挽回经济损失425.89万元……一项项实打实的数据,背后是市场监管部门紧扣打好打赢“六场硬仗”工作主线,以“强监管、优服务、促消费”为抓手,通过“铁拳执法+信用赋能+智慧监管”模式,全力构建安全放心消费环境的不懈探索。

“早茶美食文化节期间,我在主会场花费13元买的蒸艾有发霉迹象,打12315电话后,不到10分钟就有市场监管人员联系我,30分钟内就拿到了全额退款。节日期间维权效率很高。”市民马晓燕在参与消费维权回访时,对去年的维权经历赞不绝口。这份高效便捷的消费体验,正是吴忠市消费维权效能稳步提升的生动注脚。



吴忠市市场监督管理局执法人员为群众讲解消费维权知识(资料图片)。

2025年,该局健全“分派—受理—处置—反馈—回访”全流程闭环管理机制,聚焦食品安全、价格秩序、产品质量等群众反映集中的重点领域,建立节假日接诉即办工作机制,强化重大节日、重要活动期间投诉举报快速处置效能,实现常规咨询类事项10分钟内答复、非常规类事项30分钟内答复、投诉举报类事项1个工作日办结。“我们把诉求响应速度作为衡量维权工作的第一标尺,尤其是春节、国庆节等消费旺季,市场监管部门全员在岗值守,确保群众诉求第一时间响应、第一现场处置、第一环节化解。”吴忠市市场监管局执法稽查科科长马国栋介绍,去年全年1.6万多项群众诉求全部按时办

结,不少消费者在回访时表示“市场监管部门的动作比商家的回应还快”。

消费维权不是监管部门的“独角戏”,而是全社会共同参与的大合唱。2025年,该局着力构建社会共治消费维权格局,全年培育放心消费单元64家、线下无理由退货商家15家,试点在吴忠市利通区餐饮、住宿行业推行先行赔付机制,大幅降低消费者维权成本。加大违法曝光力度,全年发布典型案例6期共58件,涵盖食品安全、虚假宣传、价格欺诈等6个民生重

点领域,集中销毁假冒伪劣产品2.1万多件,形成了强大的执法震慑,有效倒逼经营主体自觉守法诚信经营。

在强化维权效能的同时,该局始终坚持监管力度与服务温度有机统一,深入落实“首违不罚、轻微免罚”清单,推行包容审慎监管,对经营主体首次违法、情节轻微且没有造成危害后果的,以教育引导为主,避免“小过重罚”。2025年全年查办一般程序案件613件,同比下降21.51%,罚没款同比下降20.09%,监管执法的“柔性”显著提升。

“消费环境是营商环境的重要组成部分,也是扩大内需、促进消费升级的重要支撑。我们的工作就是要当好消费者的‘守护者’、经营主体的‘店小二’。”吴忠市市场监督管理局副局长杨文秀说。该局将不断创新消费维权机制,深化“铁拳执法+信用赋能+智慧监管”模式,拓展放心消费单元覆盖范围,逐步把先行赔付机制推广到全市更多消费领域,让“品质消费在吴忠”成为亮丽名片,为全市经济社会高质量发展贡献市场监管力量。



## 聚焦3·15 提升消费品质

### ◆315消费者如何维权

当消费者的合法权益受到侵害时,可以采取以下途径进行维权:

#### 一、线下实体店

1. 与商家沟通:消费者购买了有问题的商品,可以先与商家协商解决。
2. 拨打维权热线:消费者与商家沟通后问题得不到解决,可以拨打12315投诉电话或12345热线电话。
3. 全国12315平台:可登录全国12315平台进行投诉或举报,在手机上即可轻松维权。
4. 向有关部门反映情况:消费者可以向当地的行业行政主管部门反映自己遇到的问题。

#### 二、线上购物

1. 网站投诉:各个大型购物网站均设有处理交易纠纷的客户服务部门,消费者可向网站客服提供商品照片、聊天

记录、交易记录等相关信息,进行投诉或举报。

2. 及时报案:一旦遇到网络诈骗,消费者可向各地公安局报案,请求公安部门查封网站、冻结诈骗分子的电话及银行账户。
3. 消协投诉:网购商品发生消费纠纷,也可拨打12315投诉电话或登录12315平台。
4. 申请仲裁或向法院起诉:如果以上途径均未能解决问题,消费者还可以选择通过仲裁或诉讼的方式来解决问题。在申请仲裁或起诉前,消费者应准备好充分的证据材料,包括购物凭证、聊天记录、质量检测报告等。同时,消费者还应了解相关的法律法规和仲裁、诉讼程序,以便在维权过程中能够做出正确的决策。

### ◆消费提示

1. 面对宣传诱惑:要理性判断,不盲目跟风。在保健食品、化妆品、家电维修、直播带货等领域,诸如“速效美白”“根治疾病”“终身保修”“超低价秒杀”等宣传话术层出不穷。提示提醒消费者,对夸大功效、承诺“百分百见效”、诱导冲动消费的宣传需保持警惕。购买前应看清资质、核对信息,坚持理性消费。
2. 日常选购:要细看标签,不买“三无”产品。选购食品或日用品时,应仔细查看生产厂名、厂址、生产日期、保质期及产品合格证明。对于来源不明、标签不全、缺乏资质标识的产品,即使价格低廉也不应购买,确保“舌尖安全”与用品安全。

3. 线上消费:要留存凭证,不私下交易。针对直播网购、外卖点餐等线上消费易发纠纷的情况,提示提醒三个关键:选择正规平台交易,避免私下转账或脱离平台支付以防范资金风险;收到商品后及时验货,发现问题立即沟通反馈;妥善保存订单截图、支付记录、聊天记录及发票等凭证,作为日后维权的有力依据。
4. 权益受损:要主动维权,不隐忍吃亏。若遭遇虚假宣传、假冒伪劣、霸王条款等情况,消费者可主动通过拨打12315热线或登录全国12315平台进行投诉举报,依法维护自身权益。每一次主动维权都在推动构建更安全放心的消费环境。

## 2025年度消费者权益保护典型案例

**案例一:宁夏东方瑞瑞驾驶员培训学校有限公司价格欺诈和利用格式条款方式作出加重消费者责任规定的行为案**

2024年11月19日,吴忠市市场监督管理局根据信访投诉线索,对宁夏东方瑞瑞驾驶员培训学校有限公司进行现场检查发现,该公司存在虚构原价、利用格式条款等方式作出加重消费者责任规定的行为。该行为违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》第十九条第(三)项及《合同行政监督管理办法》第八条第(一)项的规定。2025年2月13日,吴忠市市场监督管理局依据《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十三条、《合同行政监督管理办法》第十八条的规定,依法对当事人作出立即改正违法行为,罚款10000元的行政处罚。

**案例二:吴忠市利通区婴儿贝贝婴童生活馆销售侵犯注册商标专用权商品案**

2025年5月20日,吴忠市市场监督管理局利通区分局依法对吴忠市利通区婴儿贝贝婴童生活馆现场检查发现,该店销售的“pigeon 贝亲”奶嘴经鉴定为侵犯注册商标专用权的商品。该行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第三项的规定。2025年7月22日,吴忠市市场监督管理局利通区分局依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定,依法对当事人作出没收标注为“pigeon 贝亲”的奶嘴11个,没收违法所得203元,罚款2000元的行政处罚。

**案例三:吴忠市利通区慕琪零食铺向未成年人售酒案**

2025年2月28日,吴忠市市场监督管理局利通区分局根据投诉举报线索,对吴忠市利通区慕琪零食铺现场检查发现,该店向1名未成年消费者销售2瓶RIO清爽鸡尾酒(330ml),交易金额共计9.8元。该行为违反了《中华人民共和国未成年人保护法》第五十九条第一款的规定。2025年4月23日,吴忠市市场监督管理局利通区分局依据《中华人民共和国未成年人保护法》第一百二十三条的规定,依法对当事人作出警告,没收违法所得9.8元,罚款5000元的行政处罚。

**案例四:吴忠市红寺堡区元天烧**

**烤店生产经营超过保质期的食品案**

2025年2月26日,吴忠市市场监督管理局红寺堡区分局根据投诉举报线索,对吴忠市红寺堡区元天烧烤店现场检查发现,该店销售的1瓶特醇嘉士伯啤酒已超过保质期。该行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第十项的规定,吴忠市市场监督管理局红寺堡区分局依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条第一款第(五)项的规定,依法对当事人作出没收违法所得12元,没收超过保质期啤酒,罚款5000元的行政处罚。

**案例五:宁夏永丰医药有限公司第三分店从非法渠道购进药品案**

2025年3月19日,青铜峡市市场监督管理局根据案件移送线索,对宁夏永丰医药有限公司第三分店检查发现,该店从非法渠道购进硝咪康唑乳膏等药品。该行为违反了《中华人民共和国药品管理法》第五十五条的规定。2025年5月14日,青铜峡市市场监督管理局依据《中华人民共和国药品管理法》第一百二十九条的规定,依法对当事人作出罚款10000元的行政处罚。

**案例六:青铜峡市霍靖请小谭商店未按规定明码标价销售商品案**

2025年5月20日,青铜峡市市场监督管理局执法人员对青铜峡市霍靖请小谭商店检查时发现,该店未按规定明码标价销售商品。当事人此前已因同一违法行为被执法人员责令整改,逾期仍未改正。该行为违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第一款的规定。2025年6月24日,青铜峡市市场监督管理局依据《中华人民共和国价格法》第四十二条的规定,依法对当事人作出罚款2000元的行政处罚。

**案例七:同心县李进仁百货批发部销售侵犯注册商标专用权的“中盐”牌食用盐案**

2025年5月7日,同心县市场监督管理局根据举报线索,依法对同心县李进仁百货批发部现场检查发现,该批发部销售的“中盐”精制食用盐经鉴定为侵权商品。该行为违反了《中华人民共和国商标法》第五十七条第(三)项的规定。2025年6月30日,同心县市场监督管理局依据《中华人民共和国商

**法》第六十条的规定,依法对当事人作出没收53件侵犯注册商标专用权的“中盐”精制食用盐,罚款500元的行政处罚。**

**案例八:同心县中兴加油站经销印有伪造商品码的玻璃水案**

2025年11月28日,同心县市场监督管理局根据投诉举报线索,对同心县中兴加油站现场检查发现,该加油站销售的青铜峡市艾迪工贸有限公司生产的玻璃水条码信息与实际信息不符。该行为违反了《商品条码管理办法》第二十一条第一款及第二十四条第一款的规定。2026年1月4日,同心县市场监督管理局依据《商品条码管理办法》第三十六条的规定,依法责令当事人改正违法行为,并作出罚款1000元的行政处罚。

**案例九:盐池县志国羊肉购销经纪人销售无检验合格证明肉品案**

2025年6月16日,盐池县市场监督管理局执法人员依法对盐池县志国羊肉经纪人店检查时发现,该店冷库内悬挂的7只羊肉胴体上无肉品品质合格印章和动物产品检验检疫标识,经营者无法提供羊肉检疫凭证。该行为违反《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第八项的规定。2025年7月23日,盐池县市场监督管理局依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十三条第一款第八项的规定,依法对当事人作出没收未经检验检疫的羊肉胴体共31.25公斤,罚款10000元的行政处罚。

**案例十:盐池县诚成五金店销售不合格电线电缆案**

2025年6月13日,盐池县市场监督管理局执法人员对盐池县诚成五金店经销的电线电缆抽检发现,该经销部销售的电线电缆抽检发现,该经销部项和电气性能三项不合格,判定为不合格产品。该行为违反了《中华人民共和国产品质量法》第十三条第二款的规定,依法对当事人作出没收不合格电线电缆,没收违法所得30元,罚款350元的行政处罚。

本版文图由吴忠市市场监督管理局提供

## 2025年吴忠市消费投诉举报信息公示

为加强对消费者权益保护,持续优化营商环境,促进经济社会高质量发展,依据《市场监督管理投诉举报信息公示暂行规则》《全区市场监管系统消费投诉信息公示实施意见》等相关规定,现对吴忠市市场监管系统2025年消费投诉受理核查处置信息公示如下:

### 一、总体情况

2025年1月1日至12月31日,吴忠市市场监管系统通过12315平台接收登记各类投诉、举报、咨询共16830件,同比上升1576件(同比上升9.36%)。其中,投诉15246件,占总量90.59%;举报1363件,占总量8.10%;咨询178件,占总量1.06%。全年办结16830件,办结率100%,为消费者挽回经济损失425.89万元。

按照群众诉求来源分类:全市市场监管系统共收到政务服务12345热线交办的诉求14139件,占84%;消费者网上投诉2691件,占16%;其中:微信小程序1522件,12315App560件,12315互联网平台447件,支付宝小程序45件,微信公众号26件。

各地市场监管部门受理投诉举报件数分别为:吴忠市本级20件,占0.12%;利通区9577件,占56.90%;红寺堡区1790件,占10.64%;青铜峡市1704件,占10.12%;盐池县1360件,占8.08%;同心县2279件,占13.54%;吴忠太阳山开发区100件,占0.59%。

### 三、问题分析

1. 食品安全与餐饮住宿消费维权压力依然存在。食品安全投诉2635件,居所有问题之首,且食品类在商品投诉中占比31.91%;同时,餐饮和住宿服务中以2577件,占服务类投诉的41.07%。“舌尖安全”和出行体验仍是消费矛盾最集中的领域。虽然食品安全投诉量同比微降,但与之相关的举报量却上升30.83%,表明消费者监督意识增强,对隐患容忍度更低。

2. 售后服务与合同纠纷投诉问题凸显。售后服务投诉同比增长28.47%,总量达2324件,接近食品安全总量。结合交通工具投诉量上升50.19%,销售服务类投诉增长39.66%来看,反映出大宗商品(如汽车)和预付式消费(如美容卡、购物卡)在售后退换货、维修慢、商家跑路等问题集中爆发。这显示消费维权正从单纯的质量问题,向全生命周期的服务体验延伸。

3. 线上与线下虚假宣传问题尤为突出。广告违法行为举报量近乎翻倍,增长96.25%。产品质量违法行为举报更是激增138.24%,这与直播带货、团购等新业态的普及密切相关,虚假宣传、夸大功效、销售“三无”产品成为监管新挑战。不正当竞争举报大幅下降47.06%,这与平台经济监管常态化有关,传统的不正当竞争行为得到一定遏制。

4. 区域与领域呈现明显集中趋势。利通区投诉举报量占全市56.90%,作为主城区,商业活跃度高,消费纠纷集中。而交通工具、家居用品等改善型消费投诉增长22.11%,反映出居民消费升级过程中,供给端的质量和和服务能力尚未完全匹配市场需求。

### 二、行业领域消费投诉举报情况

#### (一)投诉情况

2025年全市12315平台共受理投诉15246件,与去年同期相比增加1254件,同比上升9.31%。

按照投诉问题类别划分,投诉量居前五位的依次为:

问题类别	数量(件)	占比	相较于去年同期(上升/下降)
食品安全	2635	17.33%	↓0.53%
售后服务	2324	15.29%	↑28.47%
质量	1566	10.30%	↓0.95%
价格投诉	1544	10.16%	↓4.46%
合同	908	5.97%	↑14.50%

2025年商品类消费投诉8925件,投诉量居五位商品依次为:

商品类别	数量(件)	占比	相较于去年同期(上升/下降)
食品	2848	31.91%	↓8.47%
服装鞋帽	1105	12.38%	↑12.07%
交通工具	805	9.02%	↑50.19%
家居用品	486	5.45%	↑22.11%
家用电器	386	4.32%	↑5.46%

2025年服务类消费投诉6275件,投诉量居前五位的依次为:

服务类别	数量(件)	占比	相较于去年同期(上升/下降)
餐饮和住宿服务	2577	41.07%	↑9.51%
销售服务类	493	7.86%	↑39.66%
停车服务	472	7.52%	↓14.18%
美容美发洗浴服务	400	6.37%	↑3.90%
文化娱乐体育服务	266	4.24%	↑8.57%

#### (二)举报情况

2025年全市12315平台共受理举报1351件,与去年同期相比增加247件,同比上升22.37%。

按照举报反映问题划分,举报量居前五位的依次为:

问题类别	数量(件)	占比	相较于去年同期(上升/下降)
食品安全违法行为	314	23.24%	↓30.83%
不正当竞争行为	180	13.32%	↓47.06%
侵害消费者权益行为	159	11.77%	↑26.19%
广告违法行为	157	11.62%	↑96.25%
产品质量违法行为	81	6.00%	↑138.24%