

### 云浮市推出多项举措

# 切实筑牢消费者权益“保护墙”

本报讯（云浮融媒记者 黄洋通讯员 谭耀荣）为大力实施“消费提振年”行动，市市场监管局围绕“共铸诚信 提振消费”主题，强化消费者权益保护，多项举措切实筑牢消费者权益“保护墙”，助力营造安全放心的消费环境。

开展放心消费行动，守牢放心消费“基本盘”。围绕全国两会提出的“大力提振消费”要求，认真落实民生实事中消费者权益保护任务，聚焦消费集中的商圈、街区、农贸市场等重点区域，打造一批放心消费承诺示范样板，发挥“培育一家、带动一片”的辐射带动作用。2024年，全市新增放心消

费承诺单位327家、线下无理由退货承诺店115家，2025年计划新增放心消费承诺单位200家、线下无理由退货承诺店100家。

强化执法监管力度，念好消费维权“紧箍咒”。全市各级市场监管部门积极落实消费投诉信息公示制度，及时处置消费者投诉举报。2024年以来，消费投诉公示3456条，99%以上公示率居全国红榜；12315平台接诉举报工单6894件，投诉举报100%快速响应，投诉按时初查率、举报按时核查率、投诉按时办结率均达100%；为消费者挽回经济损失293.76万元。今年以来，全

市市场监管系统共查办各类案件174宗，涉案货值120.06万元，沉重打击消费侵权行为，有力保障安全放心的消费环境。

创新纠纷化解机制，筑牢消费维权“连心桥”。大力发展ODR（在线消费纠纷解决）企业，强化企业主体责任，提升在线消费纠纷解决（ODR）机制运行成效，提高消费维权的便捷性，以数据“多跑路”实现维权“少跑腿”，推动从线下“调解”向线上“和解”转变，实现消费维权关口的前移，打通守护民生的“最后一公里”。目前，我市有ODR企业97家，通过ODR企业处理消费纠纷536

件，有效降低了消费者维权成本。

推广合同示范文本，升级放心消费“防火墙”。针对消费者投诉率高的民生热点领域，制定印发《云浮市市场监督管理局关于在热点消费领域推广合同示范文本的通知》，开展行政指导，加强行政检查，积极推广合同示范文本，确保交易公平公正，维护各方利益。其中，汽车销售领域全覆盖推行合同行政监管工作，是全省第一个合同行政监管的试点单位。在全市旅游、体育健身等热点消费领域全面推行合同示范文本825份，旅游、体育健身等领域的群众投诉举报量同比下降38%。

## 云城区市场监管局发布“3·15”消费提示：提高警惕 慎防消费陷阱

云浮融媒记者 梁学文

为进一步保障广大消费者合法权益，营造放心消费环境，近日，云城区市场监管局围绕中消协确定的“共筑满意消费”消费维权年主题，开展2025年“3·15”国际消费者权益日主题活动。活动中，该局根据2024年消费者投诉举报情况和群众关心的消费热点问题，总结了在生活中可能遇到的消费陷阱，提醒广大消费者提高防范意识，谨慎、理性消费，规避消费风险，维护自身权益。

### 饮食消费要细心

在选购食品时，要选择正规的商场、超市和农贸市场等场所，并留意食品的厂址、生产日期、保质期等信息，注意查看食品的色泽、气味是否正常，避免购买到“三无产品”、变质或过期食品。要选择证照齐全、卫生条件好、设施齐全的餐馆就餐，就餐前注意餐具是否消毒处理，不食用来历不明、感官性状异常、未煮熟煮透的食物。购买食品及外出就餐应索要并妥善保存消费单据、发票等凭证。

### 网络购物多留心

为避免自身利益受侵害，广大消费者在网络购物时尽量选择大型成熟、经营资质齐全的网络平台，并在平台内优先选择信誉良好的网店购买商品；看清网购商品的规格、保质期、价格、支付方式、配送范围、退换货规则等详细信息，可以查看消费者评价并货比三家，选定商品后最好与卖家联系确认发货时间；不随意透露身份信息、银行账户、密码、验证码等，不食用来历不明、感官性状异常、未煮熟煮透的食物。购买食品及外出就餐应索要并妥善保存消费单据、发票等凭证。

### 特殊群体要当心

一是不法分子利用老年人防范意识较弱的特点，采用免费试用体验、讲座授课、专家义诊、赠送礼品、无效退款等承诺，诱导老年人花高价购买假劣保健品。老年人在保健品消费过程中，要时刻保持警惕，牢记保健品不能代替药品。二是儿童玩具安全问题尤为重要，家长们在选择儿童玩具时不要购买无厂名、厂址、3C认证标志的玩具，增强安全意识，发生意外伤害及时就医，保存凭证及时投诉。三是不法分子利用特殊用药群体“有病乱投医”的心理，发布虚假信息欺骗和误导消费者。消费者应提高用药安全意识，及时就医，到正规的医疗机构或药店购药，并在医生或药师的指导下使用药品。

### 打折促销莫轻信

大多商家会在节假日进行商品打折促销，吸引消费者购买。虚假打折、价格明降暗升等招数易导致消费者盲目抢购。因此，广大消费者对于商家所做的一些促销活动，要谨慎辨别，咨询清楚活动的实际情况，并索要所购产品发票。倘若发现商家促销活动有欺诈行为，要及时向有关部门投诉、举报，确保自身合法权益不受侵害。

### 预付款消费需谨慎

当前，社会面存在以下预付款消费陷阱：一些不法经营者用大额优惠诱导消费者办理预付消费卡后，因各种原因停业跑路；有的预付消费卡经营者在提供商品和服务的过程中，单方面设定不公平格式条款，限制消费者合法权益；也有消费者办卡之后发现服务缩水，名不符实。

因此，消费者在办理预付卡时一定要慎重，核实经营者的注册信息，查验发卡企业是否在商务部门办理备案手续（查询网址：<http://yfk.mofcom.gov.cn/card/>）；签订协议时查看合同有无不公平条款，仔细阅读合同条款内容，明确消费卡的适用范围、有效期限、服务

最后，云城区市场监管局再次向广大消费者和经营者发出倡议：1.广大消费者在消费时务必向商家索要发票或相关凭证，妥善保存以备发生消费纠纷时有据可查。一旦发现自己的权益受到侵害时要及时与商家进行协商，协商不成，可拨打12345或12315投诉热线进行投诉，依法保护自身合法权益。2.广大经营者要依法依规经营，诚信经营，加强商品和服务质量管控，畅通售后服务和纠纷解决渠道，切实维护好消费者各项合法权益。

## 我市开展3·15“百姓点检日”暨保健食品科普宣传活动

# 提高市民对食品安全的参与度和满意度

本报讯（云浮融媒记者 刘友文 谭淇尹）为提高广大市民对食品安全的参与度和满意度，扩大食品安全“你点我检 服务惠民生”活动的社会影响力，3月14日，市市场监管局联合云城区市场监管局在恒大城商圈开展3·15食品安全“你点我检 服务惠民生”“百姓点检日”暨保健食品科普宣传活动。

据介绍，本次活动以“守安全、稳信心、促消费”为主题，活动现场设置食品安全科普展台、“你送我检”便民服务

点。活动现场，工作人员向社区居民科普食品安全知识，如：春季食品易腐败变质与食物中毒的预防，野生蘑菇及有毒植物不要采食，不购买来源不明的野生植物等；还介绍了防骗指南和注意事项，针对中老年人以及疾病患者，工作人员还特别提醒，选购保健食品要谨防虚假夸大宣传，不能将其用于治病。此外，活动聚焦社会关注的食品安全问题，让食品抽检贴近百姓、走进日常，让更多消费者了解和参与

“你送我检”。

在“你送我检”便民服务点，得知活动现场可以免费提供蔬菜的快检服务，群众将自己刚刚购买的蔬菜交给技术人员进行检测，技术人员认真登记样品信息，严格按照快检流程，使用快检设备对农药残留等项目进行检测，并现场公布检测结果。据统计，本次收到送检蔬菜共计9批次，检测结果全部合格。

在“你送我检”环节，市市场监管局委托市食品药品检验所对恒大城同福

超市开展“百姓点检日”专项抽检任务，在人大代表、政协委员见证下，抽样人员严格按照抽样流程进行操作，共抽检样品7批次，其中，蔬菜2批次，猪肉1批次，鸡肉1批次，速冻食品1批次，油1批次，大米1批次。现场抽样工作完成后，抽检样品将送往实验室进行检验，一般情况下二十个工作日内完成检验并出具检验报告。本次活动抽检结果将在市市场监管局的官方网站公开发布。

## 我市消防铁拳打假

# 开展消防产品真伪鉴别宣传活动

云浮市消防救援支队、云城区消防救援大队：

3月15日，云浮市2025年“3·15”国际消费者权益日宣传教育活动在市吾悦广场举行。云浮市消防救援支队、云城区消防救援大队积极参与，旨在提高市民消防安全意识，普及消防产品知识，维护消费者合法权益。

“怎么辨别灭火器的真伪？”“头戴式呼吸面罩如何正确使用？”活动中，不少市民前来咨询消费权益问题，宣传人员详细介绍了灭火器、防毒面具、应急照明灯等消防产品的合格与不合格判定方法，从外观识别、资质识别和网上查询等方面进行了细致讲解，以直观的方式让市民识别消防产品的真伪，知晓如何登录“中国消防产品信息网”验证产品身份标识，掌握辨别消防产品真伪的基本常识。

### 罗定市消防救援大队：

近日，罗定市消防救援大队联合罗定市市场监督管理局等部门集中开展“3·15”消防产品质量专项整治行动，制定专项整治方案，将消防产品销售门店、人员密集场所等列为专项检查对象，通过“排查+销毁+宣教”多维度发力，全面规范消防产品市场秩序。

专项行动期间，罗定市消防救援大队与罗定市市场监管局协同发力，通过随机抽查、实地测试相结合的方式，对辖区消防产品销售单位和消防产品使用场所开展联合执法，重拳整治消防产品违法行为。同时，发动镇街等基层力量对消防产品使用领域开展排查。截至目前，全市共排查过滤式消防自救呼吸器销售场所5家，检查产品23批次；排查宾馆、商场、医院、公共娱乐场所、“九小”场所等使用领域场所394家，查获灭火器、应急灯、疏散指示标志等不合格消防产品85件套。为防止不合格消防产品再次流入市场，大队联合罗定市市场监管局开展假冒伪劣消防产品集中销毁活动，从整顿消防产品市场秩序。

在强化执法的同时，大队同步开展

消防产品质量安全宣传。通过“摆摊宣传”“走街串巷”“敲门入户”“空中传话”等方式向群众普及消防产品真伪辨别技巧和维护保养常识，提升群众鉴别假冒伪劣消防产品的能力，维护消费者合法权益。其间，共开展“摆摊宣传”活动2次，走街串巷、“敲门入户”宣传活动8次，派发宣传资料4000余份，通过微信工作群等发送科普视频、信息6条，覆盖群众1.1万余人。

### 郁南县消防救援大队：

近日，郁南县消防救援大队开展消防产品真假鉴别宣传活动，强化群众对消防产品质量的重视，切实保障人民群

众生命财产安全。

3月14日，郁南县消防救援大队在县城文化广场设立宣传摊位。其间，大队消防宣讲员向居民群众深入阐述假冒伪劣消防产品对公共安全的严重危害，以及消防产品的市场准入规则和执行标准，详细讲解了灭火器、烟感探测报警器、过滤式防毒面罩等常见消防产品的真假鉴别方法，并特别提醒，正规消防产品具备清晰的产品标志和质量检测标志，包括产品合格证、检测报告以及国家3C认证等。同时，呼吁广大群众主动了解消防产品知识，注重辨别真伪，防止因使用不合格消防产品而在火灾发生时造成人员伤亡和财产损失。此外，大队消

防宣讲员还为群众普及家庭防火、灭火及火场自救逃生等消防安全常识，并发放消防文创礼品和消防宣传手册。

与此同时，辖区基层消防网格员积极行动，深入社区、农村、企业等场所开展消防产品宣传活动。他们向广大群众普及消防产品知识，告诫大家切勿贪图便宜购买价格过低的消防产品，以免在关键时刻无法发挥应有的作用。网格员们着重强调，部分不法商家会以高价售卖假冒消防产品，群众在购买时必须提高警惕，选择正规渠道，并仔细查看产品的相关认证标志和证书。

（云浮融媒记者 周洲 通讯员 荣罗源 罗玉丝 胡梅 黄凌珊）

## 云城区市场监管部门对4家电影院进行专项整治行动 规范影院行业经营

本报讯（云浮融媒记者 黄洋通讯员 梁华容）近期，云城区市场监管局对全区4家电影院进行了一次专项整治行动，切实规范行业经营。

据了解，农历新年期间，随着电影《哪吒2》的火爆引发了电影行业的消费热潮，仅春节期间云城区就接收到16件关于“电影票无法退票改签”的投诉。春节上班后，区市场监管局对云城街道反映的电影行业投诉热点问题，联合云城街道综合执法大队，对全区4家电影院进行检查，一方面与经营者协商调解消费者投诉反映的“电影票不能退

改签”的问题；另一方面核实是否存在损害消费者利益的违法行为。共成功调解投诉6宗，为消费者挽回经济损失300多元。

本次行动共出动执法人员16人次，检查电影院4家，网上售票端口均存有“影院不支持退票”“不支持改签”“不支持改签”“影城卡不支持退票”等提示，违反相关法律法规。行动中，对1家影院进行立案查处，对3家影院作出“警告”当场行政处罚，责令影院经营主体立即改正。截至目前，全部影院已完成自营网上售票和线下经营行为的整改。

## 罗定市集中销毁价值约25万元 假冒伪劣商品

本报讯（云浮融媒记者 朱晓岚 通讯员 李路珍）3月14日，罗定市在御城街道康任村垃圾填埋场举行2025年“3·15”国际消费者权益日“假冒伪劣商品集中销毁活动，全力营造安全放心的消费环境。

活动现场，执法人员依据相关规定依法将查处没收的假冒伪劣商品进行公开销毁。此次销毁的物品涵盖食品、药品、医疗器械、化妆品、消防器材等多个品类，涉案价值约25.39万元。



## 不负春光 健身同行

三月春光似酒浓，正是踏青好时节。恰逢周末，在云安区蝶蝶采园，市民纷纷踏着春日暖阳，迎着和煦春风，健身运动，享受春天的美好。（云浮融媒记者 何玉银 摄影报道）

## 云浮金融监管分局开展“3·15”消保宣教活动 增强公众维权意识和能力

本报讯（云浮融媒记者 梁耀天 通讯员 余炫毅）为帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力，云浮金融监管分局严密部署云浮辖内银行保险机构开展“3·15”期间各项消保宣教活动。

3月12日，云浮金融监管分局联合市府办、市公安局、市人社局等多个部门在罗定市人民广场开展“3·15”金融消费者权益保护教育集中宣传活动，全市24家银行保险证券机构参加。活动聚焦“维护权益”主题，通过以案说险、趣味问答等市民群众喜闻乐见的方式宣传金融基础知识，普及金融消费者八项基本权

利，营造良好宣传氛围。

在云浮金融监管分局的指导下，云浮辖内各金融监管支局和各银行保险机构围绕金融支持提振和扩大消费、维护金融消费者合法权益、为民办实事等方面，线上线下相结合开展正面宣传。一是线上扩面，组织形式活动，扩大教育宣传力度。各银行保险机构充分利用手机App、官网官微等自有平台及各类互联网渠道开展灵活多样的线上宣传活动。二是线下延伸，活动安排突出实效。各金融监管支局和银行保险机构充分发挥贴近基层、贴近一线、贴近群众的优势，积极送金融知识、

金融政策下乡，持续开展“千企万户大走访”活动，宣传宣讲各项金融政策，推动金融知识和金融政策深入基层。

云浮金融监管分局通过云浮市银行业协会、云浮市保险行业协会微信公众号不定期发布涉金融领域“纾困托管”“代理维权”等风险提示，内容涵盖“纾困托管”“代理退保”“债务优化”“债务重组”等，揭露涉金融领域乱象的主要表现形式及危害，警示消费者理性选择适当产品和服务，依法维护自身合法权益，保护个人信息及财产安全，远离非法代理维权。

### 云浮通 特荐

央视新闻客户端报道 | 云浮湾边：“网红”打卡地助力“长红”经济

视频 | 塞人啦！“百万英才汇南粤”招聘会现场排起长队