

挽回损失 530 万元 带动消费 8 亿元

河北消保委 2025 年“六个行动”交出暖心答卷

本报讯(记者 李惶)2025 年,河北消保委紧扣“共筑满意消费”消费维权年主题,积极实施维权效能提升、满意消费提质、品质体验拓展、消费知识科普、消费热点评议和社会共治深化等“六个行动”,护航提振消费,取得初步成效。

维权效能彰显新成效。大力推广全国消协智慧 3·15 平台应用,引导 1.2 万余家企业入驻平台,企业自行成功和解 560 件,共处理投诉 1.36 万件,为消费者挽回经济损失 530 余万元。

消费教育实现新拓展。依托“冀小宝”消费教育矩阵,聚焦金融、家电、装修、“一老一小”等领域,制发短视频 960 条。“河北省消保委”微信公众号累计发布文章 1100 余篇,粉丝总量达 14 万余人。“关注冀小宝,生活更美好”深得广大消费者青睐。

监督评议顺应新时代。相继开展汽车维保、消费品以旧换新、旅游消费偏好、手机骚扰电话、电商平台售后服务、共享单车等消费者满意度调查,开展智能坐便器、一次性内裤比较实验以及保险合同、纯牛奶消费评议,及时向社会发布结果,并做出消费提示,引导消费者科学理性绿色消费。

社会共治开创新格局。持续加强“一团二库三站”建设。目前,省消保委拥有律师团成员 38 名、专家库专家 42 名、师资智库 43 名,依托省级行业协会建立消费维权联

络站 19 个,在重点企业建立消费投诉服务站 24 个,招募志愿者 2600 余名,建立消费维权志愿者社区服务站 354 个,不断延伸维权触角,提高维权效能。持续加强京津冀消费维权联盟建设,联合开展“家装安心消费课堂”公益活动,向社会发放《家装行业消费者避坑指南》千余份。

服务大局担当新作为。开展“我为群众办实事”服务进社区”公益活动 20 余场,服务群众 3000 余人次。遴选“体验河北·品质消费”示范单位 33 家,总数达到 175 家,全省组织开展体验活动 300 余场。举办“3·15 金秋购物节”,15 万余家企业踊跃参与,直接带动消费 8 亿多元。

2026 年,全省消保委系统将紧扣“提升消费品质”这一消费维权年主题,持续深化“六个行动”,着力做到“四个聚焦”。

聚焦数字赋能,深化消费维权。持续深化全国消协智慧 3·15 平台的推广应用,积极引导经营者入驻,推动纠纷在线和解,提升源头化解效能;大力倡导消费者注册使用,推动投诉线上办理,提升诉求处置效率。同时,加强平台的大数据分析研判,捕捉消费领域突出问题,及时发布消费警示提示。

聚焦品质提升,深化社会监督。在民宿服务、智能客服等重点领域开展消费者满意度调查,精准识别服务短板与消费痛点。开展儿童玩具、网络图书等产品的比较试

验,推动产品质量信息透明化。对调查和比较试验中发现的问题企业开展约谈,督促整改,推动服务质量与产品品质提升。以“诚信好、质量好、性价比好、购物体验好、售后服务好、投诉处理好”为标准,组织开展“3·15 金秋购物节”,着力引导“优质优价”品质供给。

聚焦方式创新,深化消费教育。线上,发挥“冀小宝”消费教育矩阵功能,创新形式和内容,不断提升消费教育宣传广度深度,指导消费者科学理性、文明绿色、健康品质消费。线下,开展“品质体验燕赵行”活动,组织政府部门、新闻媒体、专家、律师、消费者代表等赴企业实地观摩交流,推广优质产品与服务理念。同时,开展“消费教育科普”巡回宣讲,推动消费新政策、新理念、新知识进社区、进乡村、进校园。

聚焦组织建设,深化社会共治。深入推进京津冀消费维权联盟建设,不断加强信息互通与资源共享,联合开展旅游消费体察、线上“家装消费课堂”系列公益活动等。充分发挥“一团二库三站”作用,组织高校教授、科研机构专家、专业律师等,围绕网络消费、预付式消费等热点领域,开展专题调研和课题攻关,为维权实践提供理论支撑与决策参考。依托跨区域协同与专业化支撑,广泛凝聚社会各方力量,推动构建多方参与、协同高效的消费维权社会共治新格局。

石家庄市场监管局发布十大消费警示

涉及预付式消费、老年人消费、医疗美容、网络传销等方面

□本报记者 李惶

为提升消费者自我保护、理性消费、依法维权的意识与能力,石家庄市市场监督管理局发布十大消费警示,涉及预付式消费、老年人消费、医疗美容、定金订金、网络传销等方面,提醒广大消费者规避消费风险。

预付式消费有风险,谨慎购买多防范

消费者办理预付卡前,应事先核实经营者证照是否齐全有效,了解其经营是否正常。其次,应根据自己的实际需要、消费习惯、消费频次适量充值,不要贪图大幅优惠一次性充入过多金额。

办理预付卡时,应与经营者签订书面合同,切不可轻信口头承诺,仔细阅读合同条款,合同中应有明确的消费卡使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,要特别注意终止服务、退费转让等限制性条款,发现“霸王条款”应拒签。另外,要妥善保管好票据和消费凭证,以便日后维权。

打折促销要当心,理性购买不盲从

消费者要理性参与促销活动,做到货比三家、仔细甄别。谨防不法商家借打折、赠送、优惠等方式开展促销活动,根据自身需求和实际情况消费,避免盲目跟风购买不必要的商品或服务。网络购物,谨慎选择“网红”直播带货等形式销售的产品,切忌因为对主播的个人盲目信任而随意消费,避免受“秒杀”“数量有限”等诱导性宣传语影响而冲动消费。

电视购物有隐患,抵住诱惑防被骗

电视购物谨防四种陷阱和误区:一是认为电视台讲信誉而轻易消费,其实电视购物的经营主体是购物频道的租赁方而非电视台;二是认为价格低廉而盲目消费;三是认为“眼见为实”而冲动购物;四是认为方便快捷而被动消费。电视购物尽量选择货到付款,注意索要凭证,保存好相关信息,用好“七天无理由退货”权利。

老年消费套路多,警惕“洗脑”式销售

一些不法经营者以举办保健讲座、上门服务等形式,邀请所谓的“专家”和“受益人”现身说法,虚构或夸大保健品的效果,哄骗老年人购买质量低劣、价格高昂的保健品,致使老年人遭受经济损失或损害身体健康。

购买汽车要当心,口头承诺勿轻信

消费者在购买汽车时注意擦亮眼睛防“忽悠”,应充分考虑商家售后服务网点和服务质量。同时,详细了解优惠、降价让利的实质内容,不要轻信代理人或销售人员的口头介绍与承诺,防止落入“优惠让利”陷阱。在签订购车合同时,要将购买汽车的品牌、型号、配置、价格、付款方式、保质期、交车时间等通过文字的方式予以明确,以防出现消费纠纷口说无凭。

教育培训藏“猫儿腻”,理智甄别保权益

选择教育机构前,要查询商家是否有教育部门或人力资源社会保障部门颁发的教学、培训等资质。谨慎签署合同,避免一次性高额缴费。

医学美容需谨慎,变美之路有风险

消费者应该充分了解医美项目的医疗风险和注意事项,慎重做出选择,并签订《知情同意书》,确保就医过程安全。同时,向医疗美容机构索要病历知情同意书、发票等相关票据,以便出现消费纠纷时更好地维护自己的合法权益。

全屋定制有陷阱,小心谨慎避踩坑

消费者购买“全屋定制”类产品时,一定要选择信誉好、市场认可度高的商户,要注意低价诱感,与商家签订正规装修合同,把材料颜色、尺寸、规格、计价方式、交付时间、质保期限、售后服务标准及违约责任等内容细化并写到合同中,切忌一次性付全款。

网络传销是诈骗,高额回报莫轻信

消费者在发现自己被骗参与传销活动后,要注意收集和保存汇款账号、汇款凭证、交费收据、介绍人及更高级别上线人员的姓名、电话、互联网账号密码等相关证据线索,及时提供给执法机关,打击违法犯罪,维护自身权益。

定金订金要分清,谨慎支付防陷阱

消费者分清定金、订金大不同。定金是一种双向担保方式,交付定金的一方当事人不履行合同,无权要求返还定金,收受定金的一方当事人不履行合同,应当双倍返还定金,所以消费者要谨慎交付定金。而订金则是预付款,是在合同正式生效前支付的预付款。当合同没有履行时,如果双方对订金没有特别的约定,那么订金应当返还。

生鲜食品能否带上飞机?

石家庄机场开展“3·15 国际消费者权益日”主题活动



■机场工作人员为旅客讲解航空知识。常永辉 摄

本报讯(记者 刘文静)3月15日,石家庄正定国际机场(以下简称“石家庄机场”)以“提升消费品质 优享云端旅程”为主题,举办 2026 年“3·15 国际消费者权益日”主题活动,聚焦服务品质升级,优化旅客出行体验,全力营造安全、便捷、舒心的航空出行环境。

活动设置在石家庄机场 2 号航站楼出港大厅,现场工作人员主动引导旅客参与民航知识趣答、民航献计等互动活动,广泛收集旅客意见、建议,提升服务质量。活动中,工作人员化身“民航知识讲解员”,针对旅客出行中高频关注的“大件行李为何必须托运”“充电宝携带的容量限制”“生鲜食品能否带上飞机”等问题逐一讲解。同时,围绕安检禁限带物品、“三超”行李管控等核心话题设计互动问答,参与答题并答对的旅客可领取定制小礼品,充分调动了旅客参与的积极性。

“带着孩子答题赢奖品,还能学到实用的乘机知识,这种活动特别接地气!”刚参加完互动问答的旅客王女士,手持小礼品笑着说。准备出差的李先生则表示,此前对安检带物规则一知半解,通过工作人员的现场讲解,终于理清了各类细节,收获满满。活动现场氛围热烈,旅客们纷纷为这场“干货满满又趣味十足”的主题活动点赞。

此次寓教于乐的“3·15”主题活动,是石家庄机场倾听旅客心声、回应消费需求、践行服务初心的生动实践。活动不仅有效普及了航空安全常识,提升了旅客依法维权意识,更让旅客近距离了解民航运行规则,进一步拉近了机场与旅客之间的距离,为航空消费市场营造了健康、放心、有序的良好氛围。