

织密维权一张网 守护桂中烟火气

来宾市二〇二五年消费维权工作综述

□ 本报记者 韦海臣 通讯员 唐丹凤

消费,是民生之基,是经济之脉。

2025年以来,我市以“让消费者敢消费、能消费、会维权”为目标,以监管为笔、以守护为墨,在消费维权的画卷上勾勒出一幅幅暖心图景。从城区商场市井到乡村田间地头,从线上网络平台到线下景区街巷,监管触角不断延伸、服务模式持续创新、维权网络日益织密,消费安心的春风吹遍桂中大地,维权暖心的故事在百姓口中流传。



山歌传法,让维权知识润民心

“食药安全哪个晓咧?嘿了了咧……”在我市各广场、景区、村寨,时常回荡着嘹亮的壮族山歌,监管部门工作人员将本土壮瑶文化与消费维权深度融合,让维权知识伴着山歌的韵律传入千家万户。

2025年,我市以“3·15”国际消费者权益日为契机,紧扣“共筑满意消费”主题,构建起“线上+线下”“传统+特色”的宣传矩阵,创作了《市监护万家》等一系列维权山

歌,身着民族服饰的宣传员唱着山歌走街串巷,把“七日退货”“防伪识别”“维权热线”等知识唱进群众心里。忻城县的“歌圩+法治”、武宣县的“快板山歌+互动巡查”,则让普法走出课堂、走进生活,共有1.2万人次参与互动体验,真正让维权知识从“听得见”到“记得住”。

线上,销毁假冒伪劣商品的纪实视频吸引2万人次观看,以案释法形成有力震慑;微信公众号里,春耕农资、电动自行车、食品安

全等10期消费提示精准推送,帮助消费者避开陷阱。线下,“八进”宣传活动走遍企业、农村、社区、学校,60000余份宣传资料送到群众手中;食品安全进校园的“必修课”,有效增强青少年维权意识;食安民意征集点的扫码互动,让游客也能参与到市场监管工作中。

从山歌传唱到短视频传播,从现场展演到线上科普,消费维权宣传既有“民族味”,又有“时代感”,推动理性消费、依法维权的理念在桂中大地落地生根。



▲金秀瑶族自治县消费维权宣传现场,工作人员向群众普及消费维权相关知识。(谢日钊 摄)



织密网络,让维权服务零距离

20分钟响应、1小时办结、24小时回访。这串数字,是我市消费维权的速度,更是守护民生的温度。去年,我市织密“全域覆盖、快速响应”的基层维权网络,让消费纠纷“就近能调、快速能处、源头可控”。

在商场景区、社区村寨、农贸市场等八大场景,36个“一站式”消费维权服务点建成投用,126家服务站遍布城乡,成为消费者身边的“维权驿站”。其中,兴宾区河西市场监管所率先推行农贸市场“3+N”服务体系,让消费维权、市场监管、诚信计量三大服务点

下沉一线,累计上门校准电子秤1024台次,实现计量纠纷“零投诉”;“周五驻点+2小时快处”服务模式,实现现场调解与云调解双轨并行,454件投诉举报办结率100%,群众满意率同比提升34.87%。值得一提的是,“3+N”服务模式整合消费维权、市场监管、诚信计量三大职能,联动小个专党支部、行业协会等N类社会力量,成为全区消费维权的“来宾样板”,经验做法被市场监管总局简报刊发推广。

在金秀瑶族自治县,大瑶山盘王界景区

的消费维权服务站启用后,实行“专人负责、流程公开、快速响应”机制,推动景区消费纠纷化解在源头,为全域旅游筑牢消费安全防线;在忻城县,得益于应急快速响应机制,12起涉旅投诉当日办结,外地游客罗先生的酒店入住纠纷,在工作人员快速调解下圆满解决。

从城区到乡村,从市场到景区,我市消费维权网络越织越密,服务点越建越实,真正实现“小事不出店、大事不出街”,切实让消费者感受到维权就在身边。



▲兴宾区市场监管局开展普法宣传工作,引导商户诚信经营。(廖胜华 摄)



精准发力,让维权效能再提升

受理投诉6015件,挽回经济损失188.1万元,其中12345综合满意率87.69%,同比增长36%。这组消费维权数据,是我市精准发力、提升效能的有力答卷。从规范工单处理到强化投诉转案,从大数据监测到跨部门联动,我市以专业、高效的监管手段,切实守护消费者的“钱袋子”。

规范,是效能提升的基础。我市制定《消费者投诉举报工作规范(试行)》等一系列规范文书,统一12345工单答复模板,让投诉处理有章可循、有规可依。其中,“日清、周结、月分析”工作机制让每一个工单有人管、有人办、办得好,全量归集的投诉举报

数据,为监管执法提供了精准靶向。56个基层局(所)检查指导,以“四不两直”的方式找问题、补短板,基层维权工作水平持续提升。

高效,是维权工作的核心。象州县跨部门联动机制,联合公安、卫健、交通等部门攻克“诱导抽奖”“二手车交易”“装修质量”等8起热点难点问题,为消费者挽回损失10余万元;“人民调解+行政调解+司法调解”三位一体模式,让“染发烧伤”“未成年人购买手机”等疑难纠纷得到妥善化解;“微信在线调解室”的创新,让22起跨区域消费投诉足不出户就能解决,成功挽回损失3万余元,真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。

亮剑,是维权工作的底气。我市强化转化立案工作,309件投诉举报成功立案,让侵害消费者权益的违法行为无处遁形;7410余条网络交易信息监测,69条违法线索依法核查,使网络消费环境更清朗。武宣县的民生计量整治、产品质量抽检、电商新业态整治,合山市的“铁拳·桂在真打”专项行动,累计销毁假冒伪劣商品货值超36万元,罚没款19.45万元,以严监管筑牢消费安全防线。

从源头治理到末端执法,从线下监管到线上监测,消费维权效能持续提升,消费者的获得感、幸福感、安全感不断增强。



▲象州县市场监管局工作人员开展消费纠纷调解工作。(韦春燕 摄)



共治共享,让消费环境更舒心

1735家企业自主作出诚信经营承诺,216家ODR企业实现纠纷前端和解,124家放心消费承诺单位完成地图标注……

一串串数字背后,见证了凝聚社会共治合力、持续优化消费环境的坚定足迹。从“要我诚信”到“我要诚信”,从政府监管到社会共治,诚信经营成为市场主体的自觉行动,放心消费成为来宾的城市名片。

放心消费承诺单位的创建,让线下无理由退货的覆盖面不断扩大,49家双承诺单位为消费者提供更优质的服务;ODR企业的培育,让60%的网购投诉实现企业端即时响应,消费纠纷化解在前端、化解在企业。此外,忻城县新增25家ODR企业、20家放心消费承诺单位,武宣县的放心消费地图标注,让消费

者看得见、找得到、信得过;设立2个自治区级消费维权联系点,为企业与消费者搭建起沟通桥梁;启动“诚信经营·放心消费在来宾”活动,让诚信经营理念深入人心;合山市打造“光热城夜市街”,以严格的食品安全监管、健全的食品追溯体系让群众安心消费,日均客流量超1500人次,带动就业120余人,夜间经济成为拉动消费的新引擎。

不仅如此,自治区市场监管局、自治区消委会和来宾市市场监督管理局联合县(市、区)相关部门,在金秀、象州、兴宾等重点区域开展公益行动,推动知识宣讲、法律咨询、现场调解下乡进村,有效提升农村消费者的维权意识,为乡村振兴注入消费活力。我市构建的“双线融合”监管体系,形成“线上发现问

题、线下精准打击”闭环治理,让消费环境更清朗、更放心。

如今的来宾,政府监管、企业自律、社会监督、消费者参与的共治格局已然形成,“诚信经营·放心消费在来宾”的城市品牌愈发响亮。这份共治共享成果,使消费成为拉动经济发展的强劲动力,民生幸福在安心消费中不断升温。

消费维权,永远在路上。市市场监管局将继续树牢“实干为要、创新为魂,用业绩说话、让人民评价”的鲜明导向,在“预防更前、维权更快、服务更优、效率更高、体验更好、消费更安心”上持续发力,让放心消费的春风吹遍桂中大地,让消费维权的暖心故事在桂中大地续写。



▲武宣县市场监管局以“山歌快板”形式宣传消费维权相关知识。(廖胜华 摄)



▲忻城县执法人员处理涉旅酒店住宿投诉。(蒙孟娜 摄)

▲合山市市场监管局工作人员深入企业开展检查指导工作。(廖胜华 摄)

▲市场监管工作人员深入企业开展消费维权宣传。(廖胜华 摄)