

# 2025年我市消费维权成果丰硕

## 15部门交出优异答卷

本报讯(记者袁冰洁)3月13日,我市发布了2025年消费维权成果,15部门锚定“共筑满意消费”核心目标,协同发力,协同共治,均交出了一份有力度、有温度、有实效的消费维权答卷。

市市场监管局重拳出击强监管,消费维权提质效,坚守底线保安全,消费环境再优化,全市1584家食品生产经营主体接入新上线的“互联网+AI监管”平台;完成食品抽检1.27万批次、食品快检3139批次、成品油抽检847批次;查处各类违法案件1820起;督促水电气服务企业更换到期民用“三表”26.36万块,完成16个小区水电气“转供改直供”;检定民用“四表”、市场小衡器、加油加气机、出租车计价器等各类计量器具4.32万台件;消除特种设备安全隐患1345处,2.392万部电梯纳入96333电梯救援平台管理。累计处理消费者咨询、投诉、举报8.79万件,为消费者挽回经济损失258.6万元,营造了放心舒心的消费环境。

市公安局深入开展“昆仑2025”“剑网2025”等专项行动,坚持问题导向,聚焦群众反映强烈、社会危害严重的突出犯罪,全力提升打击质效,全年共立案侦办侵害消费者权益

案件46起,采取强制措施125人,移送审查起诉132人。

市发展改革委积极破解企业信用修复“多头跑、多次跑”难题,在全省率先建立“六个一”信用修复协同机制,共办理信用修复案件1703件,办理异地修复300余件。

市商务局成功争取以旧换新政策资金6.87亿元,受理汽车、家电、3C、家居等7大类商品以旧换新补贴申请45.86万笔,拉动消费37.97亿元。检查加油站12次,整改安全隐患26项,移交黑加油窝点线索12条,取缔4处黑加油窝点。

市文广体旅局开展旅游市场“导游乱象、强制消费”、全链条“扫黄打非”等专项整治,查处旅游行业“黑导游”,强制消费案件5起,违规包车案件2起,督办跨省案件7起,查办有害出版物案件23件,集中销毁非法出版物6万余册,高效处置旅游投诉34件,协调退费3万余元。

市交通运输局严厉打击客运市场乱象,查处违法违规客车184辆、出租车390辆(含“黑车”281辆),对网约车平台实施处罚138起;查处违法超限运输车辆1560辆,卸载货物7633.31吨。

市人力资源和社会保障部多措并举维护劳动者合法权益,全年检

查用人单位6173户,涉及职工13.61万人;高效处置欠薪举报投诉719件,为4907名农民工追发工资5975.45万元。全面排查356家评价机构,整改问题211个,累计追回资金3760万元。

市工业和信息化局专注中小企业质量提升,2家企业获评国家级专精特新“小巨人”企业,15家企业获评省专精特新中小企业,新增省创新型中小企业46家。

市农业农村局以打击生产、经营和使用假冒伪劣种子、农药、肥料、饲料和兽药为主线,严厉打击制售假冒伪劣农资违法行为,全市查办农资类违法案件73起。

中国人民银行濮阳市分行以“四维发力”精准推进一次性信用修复政策落地,设立32个“信用修复咨询专窗”,矩阵宣传覆盖超百万人次,构建了“敢消费、愿消费”的良好金融生态。

国家金融监管总局濮阳监管分局全年累计办理12378金融消费者投诉1300余件,濮阳市12345政务服务便民热线转交事项400余件,切实保障群众诉求“件件有回音、事事有落实”。濮阳市银行保险业纠纷调解中心共调解金融纠纷案件590起,调解成功447起,调解达成金额

2693.9万元,以非诉方式有效化解矛盾,减少群众维权成本。

市检察机关全年共提起公诉销售伪劣产品、侵犯知识产权案件59件114人,为多名消费者挽回经济损失12.6万元。办理相关公益诉讼案件20余件。与市场监管部门深化“刑行衔接”机制,实现对侵犯消费者权益合法权益违法犯罪行为的闭环打击。

市卫生健康委开展全市餐(饮)具集中消毒服务单位专项整治,全市餐消单位设备维护及时率、消毒流程合规率、卫生达标率提升60%以上,有效防范食源性疾病风险。

市教育局积极规范教育培训,全市学科类校外培训机构由92家压减至6家,压减率为93.48%;非学科类校外培训机构录入教育部监管平台446家,依法依规注销210家;2025年度化解退费纠纷金额4.58万元,有效维护了广大学生家长权益。

濮阳市12345政务服务便民热线共受理转办侵害消费者权益工单2337件,其中,网络消费纠纷665件,商品质量纠纷589件,预付式消费纠纷503件,服务质量纠纷344件,虚假宣传171件,强买强卖42件,合同违约23件。⑩

# 濮阳市冬季供暖平稳落幕

## 热力部门提醒:满水保养别放水

本报讯(记者张迪)3月15日24时,我市城区集中供热系统安全停运,标志着濮阳市2025—2026采暖季供热任务圆满完成。本采暖季自2025年11月8日开始至2026年3月16日结束,共安全运行128天。

本采暖季由3座热源厂供应热源,濮阳市热力有限公司(以下简称“濮阳热力”)的361座换热站满足了全市21万余户居民温暖用热的需求。根据调度系统数据显示,2025—2026采暖季濮阳热力供热覆盖面积达4583.16万平方米。采暖季结束后,供暖系统将进入满水湿保养(至2026年10月31日24时)及冷态运行阶段,濮阳热力将同步开展设施设备“冬病夏治”,为下个供暖季筑牢温暖根基。

据介绍,为隔绝空气,防止供热管道内部生锈腐蚀,濮阳热力会采用“湿保养”法(让管道在停暖后依然处于满水状态)。在这种情况下,热用户应及时关闭室内的供、回水阀门,将经过防腐处理的软化水封闭在管道内。这样不仅有利于家中暖气片及管道处于满水保养状态,延长设备寿命,还能防止新采暖季来临前注水试压时因家中无人发生意外泄漏,严禁擅自排放供暖设施内的水,这样既浪费资源,也会破坏保养效果。

随着供暖设施的“休眠”,适时的保养至关重要。对于地暖用户来说,停暖后也

是清洗的最佳时机。用户可自行拆开分水器的除污器,清洗过滤网。如果感觉家中供暖效果不如往年,可能是管道壁附着水垢或杂物所致,可请专业人员对地热管道进行全面清洗。

此外,停暖后是暖气设施漏水的高发期,热用户还应自行,尽早检查家中阀门情况。由于停暖后供暖系统温度降低,暖气各接口、阀门处的胶垫或丝扣可能会因热胀冷缩发生轻微渗水现象。居民在停暖后几天内,应多留意家中暖气接口、阀门和跑风处是否有松动或漏水情况。如果有轻微渗漏,可以系一条毛巾吸收渗出水,短期内不会殃及地板及墙壁。如果漏水严重,应立即关闭分户控制阀门,并联系专业人员安排维修,切勿私自拆卸,以防发生跑水事故。

室内贵重物品应远离供暖设施,地下室贵重物品应抬高位置妥善存放;长期闲置的房屋,建议用户联系区域客户经理或拨打濮阳市热力有限公司老李服务热线(4420000)申请关闭自控阀门,断开管道,避免因设施漏水造成损失。

濮阳热力相关负责人告诉记者,停暖后,该公司客服热线仍将保持畅通,以解答用户咨询。如果广大热用户有任何意见或建议,可以及时拨打濮阳市热力有限公司老李服务热线或所属区域客户经理电话进行反馈。⑩

# 2月份濮阳居民消费价格上涨

本报讯(记者张西恒)记者3月11日自国家统计局濮阳调查队获悉,受春节因素影响,2月份濮阳市CPI(居民消费价格指数)环比上涨0.9%,同比上涨1.0%。

各类商品及服务价格环比变动情况显示,2月份,八大类价格环比呈“六涨一降一平”态势。其中:交通通信类上涨2.4%,其他用品及服务类上涨2.4%,食品烟酒及在外餐饮类上涨1.7%,生活用品及服务类上涨0.5%,教育文化娱乐类上涨0.3%,衣着类上涨0.2%;医疗保健类下降0.1%;居住类持平。食品价格中,水产品价格上涨7.1%,鲜果价格上涨1.9%,粮食价格上涨0.3%,蛋类价格上涨7.3%,鲜菜价格上涨4.7%,鲜果价

格上涨4.1%,畜肉价格上涨2.9%,蛋类价格上涨1.3%,粮食价格下降0.7%。

从各类商品及服务价格同比变动情况来看,2月份,八大类价格同比呈“五涨三降”态势。其中:其他用品及服务类上涨13.1%,生活用品及服务类上涨4.1%,食品烟酒及在外餐饮类上涨2.2%,衣着类上涨1.4%,教育文化娱乐类上涨0.2%;居住类下降0.5%,交通通信类下降0.5%,医疗保健类下降0.2%。食品价格中,鲜菜价格上涨21.2%,水产品价格上涨7.1%,鲜果价格上涨1.9%,粮食价格上涨0.3%,蛋类价格下降2.2%,畜肉价格下降3.2%。⑩

## 学习雷锋 奉献他人 提升自己

# 银发队伍学雷锋 志愿服务践初心

3月3日,在第63个“学雷锋纪念日”到来之际,中原油田2026年“春暖油田”学雷锋志愿服务便民大集分别在盟城社区和盟东社区举行,百余名志愿者为居民提供便捷的服务,近万名居民争抢大集,让雷锋精神在服务中落地生根、温暖人心。

记者当日下午在盟城社区看到,虽然便民大集活动时间为下午3时,但志愿者们早早来到活动现场。网络线作、家电维修、电脑系统重装、义务理发、测量血压、纱窗维修、磨刀、心理咨询、健康咨询、绿植养护咨询等数十个志愿服务项目一字排开。大家不惧严寒、奋勇争先,分工协作、默契配合,以饱满的热情投入服务。

在服务大集上,一群老年志愿者格外醒目,他们都是油田关工委组织的“五老”讲师团成员。

“孩子们,大家看这几张图片,打满补丁的羊毛衫、睡衣、毛巾,还有几乎看不清原貌的皮鞋,你们能猜到这都是谁穿的、用的吗?”油田“五老”讲师团成员侯文忠在服务大集上,为孩子们讲述毛主席勤俭节约的故事。侯文忠退休后主动投身关工委下一代工作,怀着强烈的责任感与使命感,用讲故事的形式为青少年宣讲伟人故事、革命故事。他宣讲的内容贴近生活、生动有趣,深受青少年喜爱。“我们人老了,雷锋精神却永远年轻,学雷锋的劲头决不能老。”侯文忠的话语,道出了老年志愿者们的心声。

“那天中午,5名越军向我军高地偷袭,正在执行侦察任务的我,把生死置之度外,隐蔽待命。当敌人靠近时,我迅速子弹上膛,消灭了这5名敌人。”在对越自卫反击战中荣立一等功的战斗英雄付铁洋,声情并茂地为孩子们讲述战斗经历。孩子们听得津津有味,被他不怕牺牲、捍卫国家主权的事迹深深感动,现场多次响起热烈掌声。

“李老师,我全身心陪他学习,可成绩就是上不去。”一名家长向关工委讲师团成员李文请教教育方法。在详细询问教育方式与孩子情况后,李文发现家长存在“恨铁不成钢”的焦虑。她耐心劝导:“不要给孩子太大压力,学习上不要一味威逼、吵骂。学习是孩子自己的事,要引导孩子分析学习情况,成绩下降是什么原因,成绩下降是什么原因,让孩子学会自我反思。孩子压力过大,结果会适得其反。”这名家长听后连连点头,表示今后不再给孩子过度施压。两小时咨询中,李文共接待6位家长,围绕孩子成长中的各类问题深入交流。家长们纷纷表示,深刻认识到家庭教育的重要性,今后将更加关注孩子内心世界,站在孩子角度思考问题,用心用情把孩子培养成合格人才。⑩

本报记者袁冰洁 通讯员李辉 李焕军

# 市场监管部门发布二〇二六年「十大消费提示」

本报讯(记者袁冰洁 通讯员朱宁 刘红亮)针对当前消费市场新变化,市市场监管局、市消费者权益保护中心于3月13日联合发布2026年“十大消费提示”,助力消费者认清新模式、规避新风险。

**品质消费“三看”。**选购商品或服务时,需树立品质优先意识,做到:一看认证标识,二看信息披露,三看服务承诺。

**情绪消费“避坑”。**网络陪聊、虚拟陪伴、沉浸式演出等情绪类服务成投诉新热点。参与前明确服务时长、内容、退改规则;拒绝主播诱导脱离平台付款;留存聊天记录、支付凭证等,避免维权举证难。

**智能设备“慎授权”。**VR购物、AR试穿、元宇宙体验等智能设备逐渐普及。首次使用需细读隐私政策,拒绝非必要的通讯录、位置、相册权限;对敏感生物识别信息,有权拒绝未单独授权或“不授权不可用”的强制要求。

**服务消费“细查条款”。**签服务合同时,除总价、工期外,需重点关注“增项收费”“材料变更”“不退定金”等隐藏条款。商家口头承诺需以补充条款或聊天记录固定证据。

**绿色消费“算清账”。**家电、汽车以旧换新,需核实回收企业资质,警惕“高价回收”背后的环保及信息泄露风险。购二手商品建议通过第三方专业机构验车。

**乡村消费“认源头”。**买生鲜、土特产需查看店铺公示的营业执照、食品经营许可证及地理标志专用标志。分辨场景是否为固定布景,收货遇规格不符、变质等问题,及时拍照、录开箱视频,保留快递面单。

**联名商品“辨实质”。**IP跨界联名、首发首店经济火热,需理性区分“限量首发”与“饥饿营销”,避免盲目溢价买单。购联名食品、化妆品,需核对生产日期、成分表等实质信息,勿为凑单买临期品。

**新能源汽车“查售后”。**新能源汽车售后纠纷增多。购车前除关注续航、智能座舱,需查询本地及常驻区域官方售后网点、配件供应周期。确认销售方与售后方是否为同一体系,避免“卖车不修车”。

**黄金投资“明计价”。**购买金饰需明确计价方式。对“全价换购”“免工费换新”等促销,要求店员在质保单书面注明换购限制,避免后续被限定品类、需补高额溢价。

**依法维权“守底线”。**依法维权是消费者权利,但禁止通过投放异物、伪造破损等虚构质量问题维权。超出合理范围多次购买索赔的,不适用惩罚性赔偿制度。⑩



3月13日,濮阳市2026年“3·15”诚信消费节活动现场,市市场监管局工作人员向市民普及药品知识。⑩  
本报记者黄立摄



3月13日,濮阳市2026年“3·15”诚信消费节在濮阳文化艺术中心广场启动,现场人头攒动,各类宣传服务展位有序排布。⑩  
本报记者高崑人摄

## 凝聚共治合力 提升消费品质

# “3·15”系列活动全方位护航放心消费

本报讯(记者袁冰洁 全媒体记者谷爱素)3月13日,在第44个“3·15”国际消费者权益日来临之际,我市围绕“提升消费品质 优化消费环境”主题,开展系列消费维权宣传活动,通过政策解读、现场服务、多方联动等形式,构建政府、企业、行业协会、社会各界协同共治的消费格局。

据介绍,今年全市消费维权工作将围绕“提升消费品质”主题,从五大主体发力推动消费环境再升级。职能部门将以“硬约束”夯实品质基础,强化源头治理,拥抱数智变革,严守安全底线,深入推进食品安全“互联网+AI监管”,重拳整治网络餐饮“幽灵外卖”等乱象;企业将以“优供给”引领品质升级,摒弃低质低价内卷,压实主体责任,积极参与放心消费承诺,打造特色消费场景;行业协会将以“强服务”优化消费环境,发挥政企桥梁作用,加强行业自律与标准建

设,推动纠纷源头化解;消协组织将以“畅通道”增强维权效能,深化普法宣传,办好消费教育课堂,帮助消费者练就维权“慧眼”。

当天,“3·15”诚信消费节活动在濮阳文化艺术中心广场举行。记者在现场看到,咨询服务台、成果展示区、科普宣传区三大板块人气爆棚。咨询服务台处,工作人员围绕网络购物、预付式消费、食品安全等热点问题答疑解惑,现场演示商品真伪辨别、购物凭证留存等实用技巧;成果展示区处,工作人员通过典型案例以案释法,警示经营者严守合规底线;科普宣传区处,通过图文并茂的宣传展板、发放宣传手册等方式,开展精准普法宣传。⑩

濮阳县人民检察院、县司法局、县教育局走进县第三实验小学开展“送法进校园”活动

本报讯3月11日,濮阳县人民检察院县司法局、县教育局协同走进县第三实验小学,开展以“预防校园欺凌 守护少年的你”为主题的“送法进校园”活动,为200余名师生带来一堂生动实用的法治公开课。

课堂上,该院未检干警安珊珊结合小学生身心特点,通过PPT讲解、案例分析、互动问答等方式,用通俗易懂的语言系统解析了肢体欺凌、语言欺凌、网络欺凌、社交欺凌等校园欺凌的不同类型。她还结合河北、四川等地的真实案例,直观呈现校园欺凌对受害者身心造成的深远危害,并明确施暴者可能承担的民事责任、行政责任、刑事责任,强调“欺凌不仅伤害他人,更将毁掉自己的人生”。

针对“发生欺凌了,我们该怎么办?”这一关键问题,安珊珊提出“三不”行动指引:不做欺凌者,不做附和者和旁观者,不

## 濮阳县人民检察院、县司法局、县教育局

# 走进县第三实验小学开展“送法进校园”活动

做受害者。同时,她结合未成年人保护法、预防未成年人犯罪法、民法典等法律法规,系统讲解未成年人的权利与义务,厘清学校、家庭、社会三方在未成年人保护工作中的法定职责,强化了“教育与法律是坚强后盾”的认知。

在互动环节,学生们踊跃提问,集体诵读,现场欢声笑语,法治的种子在轻松的氛围中悄然播撒。

此次活动是濮阳县检、司、教三方协同护航未成年人成长的有力实践,有效增强了学生的法治意识,提升了自我保护能力,为构建平安和谐的法治校园注入了坚实力量。濮阳县人民检察院负责人表示,将持续深化与司法、教育等部门的协作配合,常态化开展法治宣讲活动,不断丰富普法形式和内容,用法治力量护航未成年人健康成长。⑩

(麻鑫鑫 赵薇薇)