

# 提升消费品质 让淮北伴手礼走进千家万户

## ——写在纪念“3·15国际消费者权益日”之际

淮北市消保委主任、淮北市政协副主席 陈英  
(2026年3月12日)

春回相城，万物竞发。今天是第44个“3·15国际消费者权益日”，我们再次聚焦“消费”这一关乎千家万户的民生话题。今年，中国消费者协会确定的主题是“提升消费品质”，这既是推动高质量发展的时代要求，也是满足人民群众对美好生活向往的应有之义。结合淮北实际，我们提出“让淮北伴手礼走进千家万户”这一更具烟火气的目标，就是要让“提升消费品质”从宏大叙事走向百姓日常，让每一位淮北市民和来淮游客都能在消费中感受到这座城市的温度与诚意。

消费是经济增长的持久动力，品质是消费升级的根本方向。过去的一年，在市委、市政府的坚强领导下，市消保委各成员单位紧扣“共筑满意消费”年主题，深化协同联动，创新工作机制，持续优化“准”放心消费环境，全市消费维权工作取得显著成效。

一、创新调解机制，打造消费维权“淮北样板”。立足淮北实际，将传统“一杯茶”调解文化与新质生产力“枫桥经验”深度融合，创新推出消费纠纷“一茶六心”调解法。通过“以茶润心、涤心、宽心、静心、交心、舒心”六步闭环流程，让消费者与经营者在氤氲茶香中平复情绪、厘清责任、共商解决方案。这一做法成功入选2025年长三角消保委联盟支持和发展新质生产力“枫桥经验”优秀实践案例，成为长三角消费维权领域多元化解纠纷的标杆实践。自该法推行以来，已成功调解消费纠纷近300件，为消费者挽回经济损失70余万元，消费者满意度与经营者接受度双双突破95%。消费维权工作不仅有力，更有温度。

二、强化协同联动，构建全域共治维权格局。健全完善跨部门、跨领域协作机制，推动形成“信息共享、联合研判、协同办案、普法共宣”的工作格局。市消保委顺利完成换届工作，新增4家高校、11家行业协会为委员单位，招募20名消费环境监督员，构建“1+4+N”监督网络，全年发现重要问题线索28条。市场监管、公安、检察院、法院等部门深化行刑衔接，健全知识产权保护协同机制，全年受理两法衔接案件13件，推动侦查机关立案11件。各部门联合开展专项整治行动，形成齐抓共管强大合力。

三、深化专项整治，严厉打击各类侵权行为。聚焦重点领域、重点行业，保持对消费侵权行为的高压打击态势。市场监管局开展市场消费环境突出问题大排查，排查发现问题1214个，责令整改1051件，立案148件；全年受理消费投诉40966件，为消费者挽回经济损失196.62万元，投诉按时办结率达100%。市公安局以“昆仑

2025”等专项行动为抓手，严厉打击环食药知领域犯罪，全年办理知识产权刑事案件32起，抓获嫌疑人154人，为企业挽损超600万元。市烟草专卖局开展“春元2025”“皖皖2025”等专项行动，查获假冒伪劣及走私卷烟104.36万支。各部门重拳出击，有力维护了市场消费环境。

四、优化服务供给，提升消费维权服务效能。坚持以人民为中心的发展思想，切实降低消费者维权成本。市场监管局扎实推进线下购物无理由退货承诺，全年新发展承诺单位632家，为消费者退换物品367件，让“放心消费在淮北”成为广泛共识。市卫健委推动40家公立医疗机构实现393项检查检验结果互认，为患者节省费用超440万元，推行“一次挂号管三天”服务，免费复诊54万人次节省挂号费约740万元。各部门畅通维权渠道，优化处置流程，不断增强消费者的获得感和满意度。

五、打造特色品牌，激发消费市场内生动力。将品牌建设作为提振消费信心的重要抓手。去年7月，市消保委联合市发改委、市商务局、市文旅局等部门，共同启动首届“淮北伴手礼”评选活动。经过组织申报、资质审查、现场终审等环节，最终徽源花馍、口子窖竹林名土、杨家香包

等42款产品从51家企业61款产品中脱颖而出，成为代表淮北市城市形象的“文化名片”。去年12月，淮北伴手礼联盟正式成立，连同省级伴手礼企业共44家成员单位携手并进，共同开启了淮北伴手礼产业资源整合、品牌共创、合作共赢的新篇章。更令人欣喜的是，我们推荐的“桂临”牌临涣培乳肉成功入选“2025长三角伴手礼”，让淮北味道香飘长三角。一件件精美的伴手礼，不仅承载着淮北的历史文化与匠心传承，更是消费品质提升的生动注脚。

2026年是“十五五”规划的开局之年，做好消费者权益保护工作意义重大。全市消保委系统将紧紧围绕“提升消费品质”这一主线，锚定“让淮北伴手礼走进千家万户”这一目标，重点抓好以下工作：

一是以更严的监管守护品质。持续深化“守护消费”铁拳行动，聚焦网络购物、直播带货、预付式消费等重点领域，严厉打击各类侵权违法行为，让消费者敢于消费、放心消费。深化部门衔接，完善信息共享、联合执法机制，推动行政调解、人民调解、司法调解有效衔接，构建社会共治新格局。

二是以更优的供给提升品质。依托淮北伴手礼联盟，引导企业将质量意识融入生产全流程，坚守安全与品质底线，践

行诚信承诺。市场监管部门和消保委要肩负起“监督员”与“服务员”的双重职责，支持联盟守护“淮北匠心”，擦亮“淮北好礼”招牌。推动更多优质伴手礼走进景区、进商超、进电商平台，让承载相城深情的特色产品走出淮北、走向全国。

三是以更强的效能服务品质。持续深化“一茶六心”调解法的推广与优化，让新时代“枫桥经验”在消费维权领域焕发更强生机。设立“银龄茶润消费维权工作室”，打造更多行业专属调解品牌，提升消费纠纷化解效能。畅通维权渠道，优化诉求处置流程，切实降低消费者维权成本。

四是以更浓的氛围共筑品质。深化消费宣传教育，针对老年人、学生等重点群体开展精准靶向宣传，提升消费者辨别假防能力。在更多行业发展放心消费教育基地，建立放心消费体验馆，引导企业诚信经营、规范发展，从源头防范消费纠纷。

品质提升非一日之功，伴手礼推广需久久为功。让我们携手并肩，以更加务实的举措守护市场公平，以更加优质的产品供给服务广大消费者，让“准”放心的消费环境成为淮北的亮丽底色，让承载相城深情的伴手礼走进千家万户，为谱写淮北高质量发展新篇章贡献力量！

## 满“准”诚意护权益

### ——淮北市2025年消费维权工作总结

记者 朱冬 通讯员 谢亚莉

2025年，市消保委各成员单位紧扣“共筑满意消费”年主题，以构建“大消保”维权格局为目标，打破部门壁垒，创新工作机制，用一场场硬核整治、一项项暖心服务，让“准”放心的承诺照进现实，为全市经济社会高质量发展筑起坚实的权益“防火墙”。

攥指成拳：从“单打独斗”到“全域共治”

过去一年，我市各部门建立起“信息共享、联合研判、协同办案”的紧密型作战网络。

市烟草专卖局将淮北海关纳入政法烟草联席会议，市检察院联合多部门健全知识产权双向衔接机制，全年受理“两法衔接”案件13件，推动立案11件；市公安局开展联合执法检查30余次，线索互推、案件共商成为常态。源自基层的调解智慧——“一茶六心”调解法在全市推广，让濉溪县消费调解成功率从48.13%跃升至72.49%，这一创新做法不仅入选省级优秀实践案例，更被金融、住建等领域借鉴运用，金融系统还专门设立调解驿站，培训调解员400余人次。

社会力量也在汇聚。市消保委换届新增15家委员单位，20名消费环境监督员构建起“1+4+N”监督网络，全年发现并反馈问题线索28条。

利剑出鞘：让侵权者无处遁形

这一年，市场监管领域一场场拉网式排查让问题无处藏身。全年发现市场问题1214个，责令整改1051件、立案148件，受理消费投诉40966件，虽然数字庞大，但同比下降8.25%的成绩单，恰恰说明源头治理的成效。196.62万元的经济损失被追回，消费者的口袋捂得更紧了。

重点行业的专项整治更是重拳出击。市烟草专卖局查处涉烟行政案件446起，查获假冒走私卷烟超百万支；市公安局在知识产权保护领域重拳出击，32起刑事案件、154名嫌疑人落网，为企业挽回损失超600万元，多起案件获得国家级表扬。文旅体局的10余次专项行动中，2起版权案

件被中央五部委挂牌督办，彰显了淮北打击侵权盗版的决心。

民生无小事。市住建局让24个保交房项目、6340套住房实现100%交付，让翘首以盼的业主安心回家；市检察院聚焦食药安全，52件公益诉讼案件、21件检察建议，守护着百姓“舌尖上的安全”。

暖心服务：把便利送到百姓心坎上

维权的最终目的，是让老百姓感受到实实在在的便利与温暖。

在医院，一项改革让患者拍手称快。40家公立医院实现393项检查结果互认，为患者省下440万元冤枉钱；“一次挂号管三天”的政策惠及54万人次，相当于免去了740万元的挂号费。在商场，新增的632家线下无理由退货承诺单位，让367件商品的退换货变得轻松简单。

诉求渠道也前所未有的畅通。市消保委在智慧3·15等平台受理的264起投诉、3855件咨询，处置率100%，挽回损失76.5万元，更有9件典型案例入选省级优秀、2件入选中消协典型案例。交通、住建、文旅体等部门同样实现诉求高效办结，群众满意度始终位居高位。

品牌赋能：让“淮北伴手礼”走向千家万户

消费维权，不仅要“护”，更要“促”。2025年，首届淮北特色伴手礼评选点燃了全城的热情，57家企业67款产品激烈角逐，最终22款伴手礼、20款入围产品脱颖而出。濉溪培乳肉更是斩获“长三角特色伴手礼”的殊荣，成为淮北美食的一张金名片。

消费场景也在提质升级。淮北明清石榴园、濉溪临涣怡心茶馆获评省级特色消费场景，“畅享金秋，乐购淮北”金秋购物节吸引超80万人次参与，新能源汽车展销会带动消费超4000万元。44家单位获评市级优秀、4家获评省级优秀，淮矿王府酒店更摘得安徽省放心消费“二十佳”桂冠。

从维权到治理，从监管到服务，从品牌到消费，2025年的淮北，正用满“准”诚意书写着一份有温度、有厚度的消费维权答卷。

## 提升消费品质 共筑放心消费

### ——我市“3.15国际消费者权益日”系列活动精彩纷呈

记者 徐志勤 通讯员 孙学明

春风拂过相城，一年一度的“3·15国际消费者权益日”悄然临近。为贯彻落实中国消费者协会确定的“提升消费品质”年主题，提升维权效能、凝聚社会力量，让“准”放心的消费环境浸润千家万户，市消保委精心制定《淮北市2025年“3·15”国际消费者权益日纪念活动方案》，部署十项重点活动，全方位筑牢消费维权防线。

谋篇布局，吹响维权集结号

早在2月25日，一场工作筹备会便拉开了今年“3·15”活动的序幕。相关部门齐聚一堂，对活动方案进行细致打磨，听取各方真知灼见，为后续活动的有序开展奠定了坚实基础。紧接着，3月5日的新闻发布会将活动推向第一波高潮。发布会上，市中院、市检察院、市公安局等8家单位集体亮相，不仅曝光了侵权典型案例，更深度解读了“提升消费品质”的年度主题，面对媒体的犀利提问，各单位应答如流，展现了政府部门协同作战、共护权益的坚定决心。

多维渗透，维权知识“飞入寻常百姓家”

消费维权，重在预防，贵在普及。自2月以来，一场场“五进”活动在各县区悄然展开。消保委工作人员与市场监管执法者们走进社区、校园、企业、商超和乡村，将枯燥的法律法规化作生动的消费知识讲座，让维权意识在市民心中生根发芽。

与此同时，科技的翅膀也为维权宣传增添了力量。淮北移动、联通、电信三大运营商在3月上旬启动了“通信护航活动”，不仅宣传维权知识，更推出惠民套餐。而在3月15日当天，所有淮北手机用户都将收到一条特别的公益短信，这声来自“云端”的提醒，将把维权理念送达每个人的掌心。此外，各县区的户外电子大屏也将循环播放活动内容，让维权的声浪回荡在城市上空。

为了让维权力量更具专业性和社会性，2月27日，一支由



市综合执法支队进行肉类检查。 ■摄影 通讯员 张魏尉

行业协会代表、环境监督员、消费维权专家委员组成的特殊队伍走进了“淮北伴手礼”企业，开展了一场别开生面的消费体验活动。他们用专业的眼光审视产品，用消费者的视角感受品质，为本土品牌的成长建言献策。

硬核举措，打出维权“组合拳”

消费环境的净化，既需要

春风化雨的宣传，也需要硬核有力的监管。针对消费者投诉举报较多的经营主体，各成员单位开展了“约谈+普法”活动。这不仅是一次行政约谈，更是一堂面对面的法治课，督促经营者诚信自律，从源头上减少消费纠纷。

回顾过去，是为了更好地前行。一本精心编印的《2025年度消费维权白皮书》，将全

年的维权成果、典型案例以及新一年的年主题一一收录。它既是全市消费维权工作的成绩单，也是对不法商家的警示录。

为了让消费者得到真实惠，市商务局积极动员，金鹰、大润发、家家悦、真棒超市、万达广场等商超纷纷响应，推出丰富多彩的商品优惠回馈活动，让消费者在放心购的同时，更能舒心购。

高潮迭起，南翔云集上演“维权嘉年华”

所有的铺垫，都是为了3月15日下午3时在南翔云集的一场盛大相聚。

届时，一场以“提升消费品质 让淮北伴手礼走进千家万户”为主题的大型现场宣传活动将在这里点燃全城热情。现场不仅有隆重的证书颁发仪式，为新一批消费环境监督员和维权专家委员授证，更有省市级放心消费优秀单位的集体承诺签名，他们用笔尖写

相山区开展“五进”宣传活动。

下的是名字，扛起的是责任。舞台之上，文艺表演精彩纷呈，为严肃的维权主题增添一抹欢快的亮色。更令人期待的是，9名知名书法家将现场挥毫泼墨，凡是现场购买“首届淮北伴手礼”产品满200元的消费者，都能获赠一幅珍贵的书法作品，让文化气息与消费乐趣完美融合。

当然，最激动人心的当属18个“首届淮北伴手礼”产品的扫码抽奖环节。只要扫描活动现场提供的二维码，人人机会均等，幸运或许就在指尖。

此外，市消保委各成员单位和企业代表还将在现场设立宣传展台，开展咨询服务、产品展示展销以及家电以旧换新等活动。

从筹备到发布，从线上到线下，从普法到惠民生，我市2025年“3·15”系列活动不仅是一场维权成果的集中展示，更是一次全社会共建、共治、共享放心消费环境的生动实践。

## “一茶六心”调解新模式解纠纷

通讯员 李海燕

本报讯 濉溪县市场监督管理局坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分利用濉溪临涣茶馆调解文化，创新推出“以茶润心、以茶涤心、以茶宽心、以茶静心、以茶交心、以茶舒心”消费纠纷“一茶六心”调解法，

完善消费纠纷多元化解机制，大力提升社会治理能力。

目前，全局已规范建成“一杯茶”调解室、调解茶吧4个，成立人民调解委员会3个，建成消费维权服务站13个。实施该方法后，全县消费纠纷调解成功率从2024年63.14%提升至2025年71.29%，社会效果显著。

## 守底线 提品质

通讯员 田永梅

本报讯 今年以来，相山区市场监管局紧扣“提升消费品质”年主题，以“守底线、保安全、提品质、优环境”为核心，创新开展系列宣传整治活动。

深化“五进”宣传，聚焦老年消费、网络购物等新热点普及法规，揭露消费陷阱，覆盖群众超2万人

次；靶向约谈20家投诉量高的物业公司、15家餐饮连锁企业，督促落实经营主体责任；升级消费者开放日，常态化开展“你点我检”快检服务，完成6263批次检测合格率99.9%，培育“小小维权员”凝聚共治合力；启动消费环境大排查专项行动，检查3000余家经营主体，查处19起违法案件，罚没款2万余元。

## 市场监管发力筑牢消费安全防线

通讯员 刘栋才

本报讯 杜集区市场监管局围绕“提升消费品质”主题，开展专项整治与普法宣传，筑牢消费安全防线。

突击检查农贸市场、超市，检测电子计价秤110台次，设4处“公平秤复检点”，规范计量行为。排查医疗器械经营企业12家，下达整改2家，严守药械安全底线。依托宣传横幅、

电子屏滚动播放+现场咨询形式，深入开展“五进”宣传活动，发放手册400余份，现场演示燃气具、化妆品辨假技巧，覆盖300余人次。同时，针对工业产品、食品生产企业建立质量安全风险管控清单，压实企业主体责任。

今年以来，杜集区市场监管局已调解纠纷179件，查处案件9起，挽回损失4万余元，构建起共建共治的消费维权新格局。

## 全链条维权

通讯员 鲁国勇

本报讯 去年以来，聚焦群众消费痛点，构建全链条维权体系，烈山区市场监管局多措并举守护消费安全。

畅通维权渠道，全面接入12315、ODR在线纠纷解决平台，投诉举报办结率与核查率均达100%，通过多元化解机制快速调处纠纷，为群众挽回经济损失。创新智慧监管，在农贸

## 护民生安心

市场推行电子计价秤“一秤一码”，遏制短斤少两问题，推广商户信用码实现信用可查、社会共治；开展“铁拳”行动强化精准执法，严查各类违法行为，深化放心消费创建。

坚持柔性执法，开展多场景普法宣传普及消费知识，并聚焦民生开展“你点我检”、农村假冒伪劣整治等行动，全方位规范市场秩序，营造安全放心的消费环境。