



# 多措并举打通消费维权服务“最后1公里” 成都构建共治共享社区消费新格局

3月15日，成都市2023年纪念“3·15”国际消费者权益日活动举行，成都市市场监管局、成都市消委会联合发布了2023年消费维权八项工作措施。其中强调，要加快推进中消协电商消费维权绿色通道运用，联合市法院推广使用“一站式”线上纠纷联调平台，联合川报集团华西社区报下沉社区建立消费维权服务工作站，多措并举打通消费维权服务“最后1公里”。

## 优化消费环境 构建共治共享社区消费新格局

成都市市场监管局党组书记、局长傅学坤指出，保护消费者合法权益，是提振消费信心、共促经济发展的必然要求和共同责任。全市市场监管部门将携手消费者和商家，培育更多“守合同重信用”企业，打造更多放心舒心商圈和景区，优化营商环境，激发市场活力与动力，构建公平、透明、可预期的市场竞争体系，营造满足人民群众美好生活需要的高质量消费环境，从而构建新时代下“共治共享”消费维权新格局。

锦江区人民政府副区长兰华娟表示，锦江区作为商业核心区、美食集聚地，业态繁荣、场景丰富。目前，以居民社区、商业街区、大型商超等为重点的消费宣传活动正在如火如荼地开展，也希望通过树立消费者权益保护意识，让



华西社区报与成都市消委会战略合作签约仪式。



锦江区人民政府副区长兰华娟致辞。

绿色消费、科学消费、理性消费的观点更加深入人心，让广大消费者在锦江、在成都能消费、敢消费、愿消费、爱消费，放心舒心地消费！

“今年的消费维权服务应下沉到社区，从便民惠民出发，设立消费维权服务工作站。下一步，市消委将在社区挂牌‘成都社区消费服务示范点’，通过多元化的维权渠道，让消费维权服务‘零距离’，提高居民的参与性，营造安全、放心、舒心的消费环境，提振消费信心，促进消费提质升级。”成都市保护消费者权益委员会秘书长庄卫兵说道。

## 成立华西社区报投诉站 打通维权服务“最后1公里”

活动现场，主办方宣布新设立

4家市消委投诉站，华西社区报投诉站是其中之一。投诉站将在成都市消委会的指导下受理消费者对商品和服务质量方面的投诉，并为消费者开展咨询服务。同时，由成都市消委会、华西社区报联合推出的社区消费维权投诉热线028—86967315正式开通。作为社区消费者的贴心人，华西社区报记者将针对社区居民反映、投诉的线索或问题进行追踪采访报道，对不良商家和不诚信的行为进行曝光。

据悉，为充分发挥主流媒体监督作用、维护消费者合法权益，成都市消委会、华西社区报还联合开设《社区消费》专栏，通过“消费直通车”“举案说法”等栏目，向广大市民宣传日常消费中的误区和陷阱，营造更加安全放心的消费环境，提振广大市民的消费信心。

## 以服务促品质 行业大咖说消费

“荣获成都市消委、市场监管局颁发的2022年度放心舒心示范单位和消费维权投诉站非常高兴和激动。大西南茶城作为市消委会的基层组织之一，占地面积100

亩，经营品类上千种，汇聚了全国各地名优茶品。在质量把控上，未来将在销售环节统一规范川茶标准，并在市场监管所的指导下引导商家，致力于给消费者提供高品质的茶叶和放心舒心的消费环境。”成都市金牛区个私协会大西南茶叶行业分会会长王晓英对记者说道。

成都市建筑装饰协会书记袁非告诉记者，目前整个成都的家装行业中，家装的投诉体量大，消费者普遍反映的问题主要包括合同内容约定、消费延期、工程质量，以及行业人员的服务素质等问题。提醒和倡导广大消费者，在装修前应提前了解家装知识，而不是事后通过维权来解决问题，尤其是消费者一定要选择正规的家装公司，规范约定装修合同中的承诺内容，不能口头协议。2023年协会将继续依托维权服务站、行业纠纷调解委员会以及市消委的维权投诉站开展全市的家装维权投诉保障服务工作，消费者可以通过成都市建筑装饰行业信息服务平台、行业监管平台，查询家装科普知识、行业合同等。

成都市汽车维修行业协会会长周家建建议消费者，一定要找正规、有资质的公司和维修平台，如果在车辆质保过程中出现了问题，消费者首先应该将所有办理过程留下证据，所有单据、资料要保留，在消费和维权过程中，要选择和相信专业机构的业务能力，这样才能让自己的消费得到保障。

中粮可口可乐四川公司相关负责人表示，中粮可口可乐始终是食品行业“质量安全”的积极倡导者和切实践行者，四川公司始终坚守“质量是企业生命线”的行为准则，坚持以消费者为中心、以消费者实际需求为导向，积极推动产品消费供给提质升级。

华西社区传媒记者 杨锐 张茹 郝淑霞  
胡晴琴 杨春梅 刘子立 范宏卓  
摄影 刘业鹏

## 抽查食品质量,规范市场运营 让老百姓的“菜篮子”拎出幸福感

“以前农贸市场过道上会有堆放的垃圾，人多了不好走，买菜也不方便。市场整改后比以前干净多了，看着心里都舒坦。”近日，在成都武侯区晋吉农贸市场内，居民们聊起市场改造前后的变化时纷纷夸赞。据悉，针对晋吉农贸市场存在的问题，武侯区晋阳街道办事处采取规范车辆停放、专人监督管理以及抽查食品质量等措施，规范农贸市场运营，助力成都创建全国文明典范城市。

晋吉农贸市场位于武侯区晋吉北路278号，面积2170平方米，有商户57户。过去，市场内非机动车乱停放，并不宽敞的过道空间被挤压，影响居民买菜购物。对此，晋阳街道办事处重新划定了机动车停车线和电瓶车停车位，杜绝机动车和非机动



改造后的农贸市场。

车乱停乱放，严格禁止车辆进入农贸市场。“过去带小孩来买菜要特别小心，生怕娃娃被电动车撞

到。市场改造后路好走了，再也不怕发生什么意外情况。”居民刘向军说道。

“我们每天不定时对商户进货票据、产品质量等方面进行检查。特别要求不得随意提价，做到明码标价，不定时抽查杂货铺产品是否存在三无以及过期食品，强调熟食加强‘三防’设施，防止食品腐烂变质。”晋吉农贸市场专班工作人员介绍说。

为实现长期持续性管理，市场成立了工作专班，由市场监管所、执法大队各2人以及4名保洁人员组成，每天驻守农贸市场，发现问题立即整改，实现“发现问题、交办整改、跟踪回访、问题销号”闭环管理。

“蔬菜明码标价，还有人检查食品安全，我们买得放心、吃得安心。”正在买菜的居民吴先生说。

华西社区传媒记者 沈悦  
实习生 易仕玲 摄影报道