



# 省市投诉站联动 打造消费新生态

华西社区报讯(记者 胡晴琴)在“3·15”国际消费者权益日来临之际,华西社区报联合四川省保护消费者权益委员会(以下简称四川省消委会)、成都市保护消费者权益委员会(以下简称成都市消委会),携手全省多家消费维权工作站及投诉站,共同发起“共筑满意消费·线上公益倡议”行动,积极响应消费维权年主题“共筑满意消费”,以创新形式凝聚社会力量,推动消费者权益保护协同共治。

此次行动将通过公益短视频、科普短视频、云端互动、走进社区等方式,聚焦老年消费、青少年权益、网络交易安全等重点领域,普及《消费者权益保护法》及维权技巧,并号召企业诚信经营、强化自律。行动中,华西社区报还将展示典型案例、推广“全国消协智慧3·15”平台,助力消费者“一键维权”,同时联动四川省消委会各消费维权工作站、成都市消委会各投诉站打造消费维权视频科普栏目,切实织密

消费权益保护网,为营造放心、舒心的消费环境注入新动能。

## 消费维权工作站、投诉站信息

华西社区报消费维权工作站、投诉站 联系电话:(028)86967315  
四川省保险行业协会消费维权工作站 联系电话:(028)84112378  
四川美容美发行业商会消费维权工作站 联系电话:13708047833  
四川豆秒汽车服务有限公司消费

维权工作站 联系电话:(028)85258156  
四川省珠宝玉石首饰行业协会投诉站 联系电话:(028)6131 3389  
成都市建筑装饰协会投诉站 联系电话:(028)86279933  
成都餐饮同业公会投诉站 联系电话:(028)87315444  
中国联合网络通信有限公司成都市分公司投诉站 联系电话:10010  
中国邮政集团有限公司成都市邮政分公司投诉站 联系电话:11185

## 维护自身权益 谨记十大家装消费警示

近日,成都市保护消费者权益委员会、成都市建筑装饰协会联合发布“2025成都家装消费一号警示”,警示内容重点从广大消费者常遇到的合同约定、资金安全、装修质量等十大消费维权焦点问题进行提示,希望广大消费者在家装过程中提高自我保护意识,依法维权保护自己的权益。

### 谨慎选择家装公司

建议消费者通过“住宅装饰装修信息服务平台”获取四川省地方标准《放心舒心消费服务标准·第1部分:家装行业》,了解家装服务流程。选择具有营业执照、固定经营场所和建设部颁发的《建筑装饰装修工程专业承包资质》证书或成都装协颁发的《成都市家庭装饰装修企业资格证书》的家装企业。

### 倡导使用行业示范合同

倡导消费者使用由成都市消委会和成都装协联合编制的具有唯一编码的《成都市家庭装饰装修工程施工合同》行业示范合同,2025年修订版已上传至“住宅装饰装修信息服务平台”,企业可申领使用,消费者可查询合同文本。

### 警惕装修资金安全

家装消费是预付式消费,资金安全是重中之重,近两年企业跑路现象频发,消费者须警惕装修资金安全,在装修过程中,按照合同约定将装修款支付到企业对公账户,备注支付款项用途并保留支付凭证,切勿向个人及其他账户支付款项。鼓励消费者选择由天府市民云和成都装协联合打造的“家装行业资金监管平台”,将装修款支付到第三方监管账户,由第三方监理监管工程质量和施工进度,确认达

到付款节点后分批向企业支付工程款,确保资金安全。

### 重视房屋结构安全

消费者即房屋所有人是房屋装修安全管理第一责任人,须重视房屋结构安全,建议仔细查看房屋原始结构图,分清承重墙体结构,确保设计方案未对承重墙体进行拆改,并提前在物业处完成装修备案手续。选择自装的消费者,应提前了解承重墙面开槽及管道铺设的规范要求,以防产生安全隐患。

### 警惕期房装修

家庭装饰装修具有装修周期长、合同金额大、人员管理复杂等特点,如消费者购买期房,建议不要第一时间签订装修合同、缴纳定金,避免后期因为产品型号停产、企业人员变动或企业跑路等情况产生装修纠纷,造成经济损失。

### 理性看待自媒体信息

自媒体已成为消费者获取信息的主要来源,但信息质量良莠不齐,有的信息甚至经过刻意的策划与编辑。因此在通过自媒体获取装修信息时,建议消费者多渠道获取信息,辨别信息真伪,客观看待其反映的是个别案例还是普遍现象,避免被单一信息误导。

### 警惕虚假宣传

在家装企业做大型促销活动时,消费者应仔细甄别、理性消费,警惕低价促销、终身保修、全款交付、免费设

计等内容,根据自身需求和预算,设定合理预期。同时警惕口头承诺,对企业所承诺的产品免费升级、赠送电器等服务,应书面与企业确定好产品的规格型号,并签字盖章,作为合同附件。

### 重视工程质量安全

建议消费者选择具有资质的第三方监理机构,在专业监理人员的帮助下,监督材料进场、隐蔽交付、竣工验收等重要节点,并在入住前选择具有CMA证书的第三方检测机构对室内空气质量进行检测。

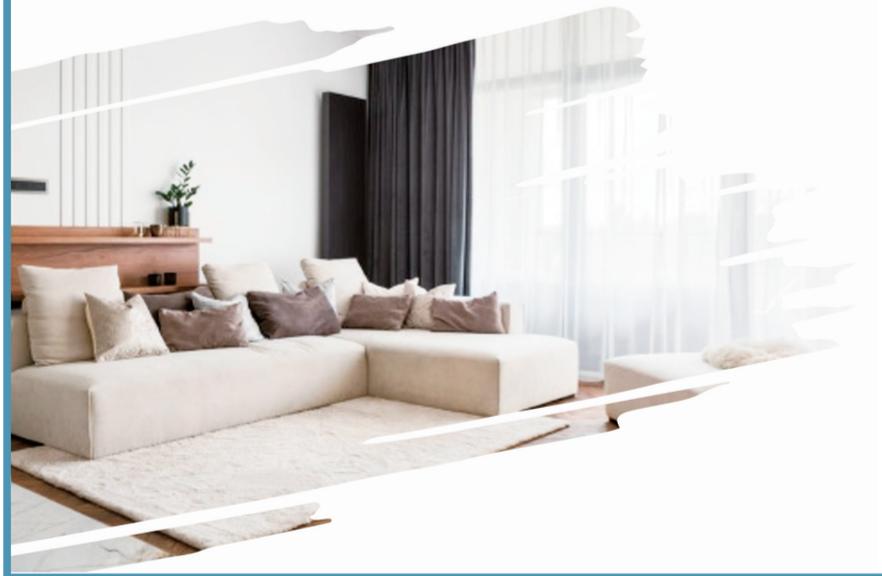
### 消费维权渠道

成都装协依托四川省消委会设立的维权服务工作站、成都市市场监管局设立的12315消费维权服务站、成都市消委会设立的投诉站、成都市司法局设立的成都建筑装饰行业纠纷人民调解委员会,持续开展全川范围内的行业监管和维权保障工作。消费者如遇问题,可拨打帮扶热线028-86279933,进行家装咨询或维权投诉。

### 企业跑路应急保障措施

消费者如遇企业跑路导致家装工程无法继续施工的情况,可委托成都装协“家装消费工程保障服务中心”对您的家庭装修项目进行评估,重新核算剩余工程量,以低于市场金额的成本价继续服务完工,减轻装修负担。

郝淑霞 华西社区报记者 杨春梅



## 共筑满意消费 共享美好生活

为营造安全、诚信、活力的消费环境,都江堰市于3月10日至15日举办“3·15”国际消费者权益日系列活动。本次活动以“共筑满意消费”为主题,旨在通过多元形式提升消费者维权意识,推动市场诚信经营,助力经济高质量发展。

据悉,主会场(都江堰市百伦广场)3月15日将设置八大主题区域,为市民提供多元化服务与互动体验。在“教你打假、教你识假”展区,市民可学

习商品鉴别技巧,识别假冒伪劣商品;在“灌州好风物品鉴区”可体验本地优质产品,参与消费知识问答赢取礼品,并享受食品快速检测服务。活动现场还将特别设立“一站式咨询投诉台”,由多部门联合受理消费者投诉、解答法律政策疑问,同步表彰“放心舒心消费单位”,树立行业诚信标杆。此外,川渝两地市场监管部门将共同签署《消费者权益保护互助协议》,深化跨区域协作,

筑牢消费安全屏障,全方位保障消费者权益,推动市场诚信体系建设。

活动期间,都江堰市6个市场监管分局将在社区、校园、景区等地开展“五进”服务:进社区普及保健品防骗知识、进景区宣传旅游消费维权指南、进校园倡导理性网购、进农村传授农资产品辨假技能、进商超设立维权服务站,实现消费教育“零距离触达”。

市民可通过“都江堰市市场监管

局”微信公众号推出的“依法维权知识有奖问答”,轻松掌握依法维权常识,营造全民学法、用法的浓厚氛围。

活动期间,市民可通过拨打12315热线等渠道反馈诉求,市场监管部门将全天候响应处理。以诚信为帆,以行动为桨,活动负责人表示,将以此次活动为契机,携手都江堰市民共同打造舒心消费新都江堰!

熊作宇 华西社区报记者 刘俊