

# 挽回损失290万元,调解成功率超全国平均水平27个百分点——我州“三度”执法护航放心消费



质检人员在超市开展质检工作。

在第44个国际消费者权益日,记者走进我州市场监管一线,记录下执法者以“力度”守护公平、以“速度”回应期盼、以“温度”化解纠纷的生动实践。

◎全媒体记者 黄烁 仁多青布 文图

在泸定县某鱼庄,墙上悬挂的价目表清晰醒目,明码标价让消费者进得放心、点得明白。然而就在几个月前,这家店的“隐形消费”却让顾客吃了哑巴亏——价目表上未标注任何收费提示,结账时却悄然多出一笔“餐具费”。

“服务员直接就给摆上了,感觉像是强制的。”消费者李女士回忆道。发现被收费后,她当场拨打了投诉电话。

接到投诉后,泸定县市场监管局立即开展调查。经查,该鱼庄自2023年起购进一次性餐具,以1元/套的价格收取费用,但未在店内或菜单上公示,也未提供免费餐具选项。

“这属于变相强制收费,侵害了消费者的选择权。”执法人员当场指出问题,并对商家处以警告和200元罚款。

同样的执法力度,也在巴塘县得到生动体现。一家打字复印店因未明码标价,被处以1500元罚款。

巴塘县市场监管局执法人员陈沛表示:“标价牌虽小,关乎的

是消费者的知情权。我们要通过严格执法,让每一笔消费都清清楚楚、明明白白。”数据显示,2025年全州市场监管系统共查处各类案件714件,其中1件案件入选国家市场监督管理总局典型案例。

在严格执法的同时,高效响应也成为甘孜消费维权的鲜明标签。

“没想到不到一天就解决了,费用也退了。”这是游客王女士在问政四川平台留下的感谢留言。去年“十一”假期,她在国道318沿线观景台遭遇消费纠纷,抱着试一试的心态拨打了12315,问题在24小时内圆满解决。

“当时就是想试试,没想到真有人管,还这么快。在甘孜遇事也不慌了,心里踏实。”王女士在电话采访中感慨地说。

这份“踏实”,源于我州市场监管系统高效运转的工作机制。线上线下投诉举报渠道全面畅通,“第一时间受理、第一时间核查、第一时间反馈”成为工作铁律。

“消费者的信任,就是我们提速的动力。速度快一点,消费者的损失就少一点。”州市场监管局消

费者权益保护科科长拉西介绍,2025年全州市场监管部门共受理投诉2525件,为消费者挽回经济损失290万元,投诉举报按时核查处理率达100%。

执法的力度与响应的速度之外,更有服务的“温度”贯穿始终。

在康定市,一家小超市因食品摆放不规范,本以为自己要“吃罚单”,没想到等来的却是一次“现场教学”。

“本来挺紧张的,以为要挨罚。结果执法人员耐心给我们讲解怎么规范,心里一下子就暖了。”店主孙琼说。

这正是我州推行“服务型执法”的缩影。对轻微违法行为,市场监管部门依法落实“不予处罚、从轻处罚、减轻处罚”三张清单,在重点景区设立维权服务点,将服务窗口前移至一线。2025年,全州消费投诉调解成功率达79.35%,高于全国平均水平27.75个百分点。

如今,在监管部门的引导下,越来越多的经营主体主动规范经营,从“要我规范”向“我要规范”

转变。在这一过程中,“放心消费店”评选成为推动经营主体规范提升的重要抓手。获评“放心消费店”的康定市民贸连锁有限公司七店,生意愈发红火,成为示范引领的典型代表。

“这不仅是一份荣誉,更是一份责任。我们不断组织员工学习消费者权益保护法律法规,既赢得了消费者的信赖,也实现了服务和业绩的双提升。”康定民贸连锁有限公司运营经理王南平表示。2025年,全州共评选出50家“放心消费店”,截至目前,各类放心消费示范店已达1300个,示范引领效应持续释放。与此同时,消费者的维权意识也不断提升,一个商家主动规范、消费者敢于维权、监管部门高效响应的良性消费生态正在形成。

2026年,我州市场监管系统将围绕“提升消费品质”这一主题,坚持快干、实干、苦干、巧干,开展系列消费维权宣传活动,持续改善全州消费环境,提振消费信心,用扎实的举措,服务全州经济高质量发展。

# 泸定县地下管网更新改造打捆项目有序推进

本报讯 近日,泸定县地下管网更新改造打捆建设项目全面开工。这是泸定县近年来投资规模较大的市政基础设施重点民生工程,项目总投资约3.4亿元,其中工程建设费用约2.5亿元。通过对地下污水、雨水、供水、燃气四大系统更新改造,从根本上破解城市“生命线”瓶颈,提升城市安全韧性,为泸定高质量发展夯实底座。

作为川藏线上的重要节点与红色历史文化名城,泸定县近年来城镇化进程加快,但地下管网老化滞后、雨污合流、供气配套不足等问题,已制约了城市安全运行和群众生活品质提升。为切实回应民生关切,泸定县将本项目列为年度重点民生实事,坚持“系统谋划、一次到位”的理念,统筹推进实施。

项目涵盖城区污水处理厂提标改造及21公里污水管网配套工程、18公里雨水管网改造、22公里供水管网更新以及约40公里天然气管网及配套附属设

施建设。建成后,将系统补齐市政基础设施短板,全面提升污水治理、防洪排涝、供水保障和燃气供应能力,进一步畅通城市地下“生命线”,筑牢高原城市安全运行防线,切实把民生福祉送到各族群众身边。

目前,项目建设正在稳步推进,重点聚焦延安路、红军路、瑞金路及复兴大道等核心路段。施工方采用“分段施工、错峰作业”模式,严控扬尘与噪音,力求“完工一段、恢复一段、放行一段”,最大限度减少对群众出行的影响。项目计划于2028年1月全面建成。

地下管网是城市的“地下脊梁”。此次改造不仅是一次基础设施的升级,更是泸定践行“人民城市为人民”理念的生动实践。项目建成投用后,将全面完善城市功能、提升城市品质,切实把民生福祉送到各族群众身边,为泸定县高质量发展注入强劲动力。

何好 王青

# 抢抓施工“黄金期” 拉满建设“进度条” 巴塘防洪治理工程有序推进

本报讯 金沙江畔春意浓,项目建设正当时。在甘孜州“崇尚快干、笃行实干、不畏苦干、善谋巧干”主题实践活动的号角声中,巴塘县以“开局即决战、起步即冲刺”的奋进姿态,将主题实践活动激发的热情,转化为抓项目、促发展的强劲动能。

3月12日,笔者在位于夏邛镇、莫多乡等地的巴塘县防洪治理工程施工现场看到,挖掘机长臂挥舞,运输车往来穿梭,工人们正紧锣密鼓地进行河堤填筑刷坡、铺设土工布、压固钢筋网等作业。各工点紧扣时序进度,抢抓当前枯水期施工黄金季节,正将“规划图”转化为“施工图”和“实物量”。

作为巴塘县水利基础设施建设的重点民生项目,该项目总投资10800万元,覆盖巴塘县城城区段、措拉镇段、党巴段、莫多乡俄打村段及夏邛镇四里龙村段五个重点工程,综合治理河道总长10.6公里。

据了解,巴塘地处金沙江上游,境内河溪密布,那曲河穿城而过。沿岸原有护岸多为群众

自建,建设标准低基础差,经多年水流冲刷,部分堤段出现垮塌、边坡掏空现象,成为威胁沿岸群众生命财产安全和制约区域发展的安全隐患。在国家“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”十六字治水方针指引下,巴塘县委、县政府将该项目作为重要的民生工程、发展工程,纳入“十四五”规划重点推进。2024年,项目成功争取到超长期特别国债资金6887万元,为工程顺利实施提供了坚实的资金保障,并于2025年10月正式动工,在今年3月实现全面复工复产。

“按照州委‘崇尚快干、笃行实干、不畏苦干、善谋巧干’要求,县水利局紧盯‘开春即开工’目标,对具备条件的工段逐一倒排工期、挂图作战。”县水利局技术人员冯渊介绍,目前各施工段共投入大型机械设备35套,施工人员100余人,已经完成了总工程量的40%左右,确保工程安全、质量、进度三同步,全力推动项目早建成、早投用、早惠民。

李颖 曲登 伍藻原

# 山西专家到丹巴 “把脉问诊”“美人脆”

本报讯 3月9日,来自山西省大宁县的秦晓苹果技术专家李新田,不远千里来到丹巴县,深入田间地头,为当地特色水果“美人脆”苹果的优质高产“把脉问诊”,送来了一场技术“及时雨”。

丹巴县昼夜温差大、光照充足,独特的地理气候条件孕育了“美人脆”苹果的优良品质。然而,在产业发展过程中,如何进一步提升果实品质、有效预防生理性病害,特别是令果农头疼的“苦痘病”,成为当地亟待突破的技术瓶颈。得知这一情况后,在苹果栽培领域深耕数十年、在苹果种植方面有着丰富实战经验的李新田,毅然踏上了这场跨越千里、为当地特色水果“美人脆”苹果提供优质技术服务之旅。

在果园区,他仔细观察果树的长势、土质和墒情。在夏拉村美人脆示范园,他耐心地给果农讲解“苦痘病”的防治“秘籍”,还分享了自己在山西大宁县指导苹果种植过程中积累的一整套成熟经验,从修剪整形到病虫害绿色防控,从科学施肥到

适时采收,每一个环节都讲得细致入微。 李新田老师大老远跑到我们这儿,手把手地教我们,我们心里更有底,对种出更好的品质的‘美人脆’更有信心。”谈及此次丹巴之行,李新田的话语朴实而真挚,他说,“我在山西和陕西,积累了一些经验教训,今天到丹巴,这里的地理气候得天独厚,产量也较大,希望能同当地技术能手一起努力,进一步提高丹巴美人脆的质量,达到产量好、质量高,价格卖得更好。”

此次跨技术指导,不仅为丹巴县“美人脆”苹果产业送来了先进的“技术经”,更搭建起了一座东西部农业技术交流的桥梁。丹巴县农业农村和科技局相关负责人表示,将认真梳理和吸收李新田老师提出的宝贵意见,把这些技术要领尽快转化为果农手中的生产力,推动“美人脆”苹果产业向更高质量、更高效益的方向发展,让“美人脆”真正成为带动群众增收致富的“甜蜜果”。

余璐

# 维权关口前移 服务模式升级

甘孜州开展2026年“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动



活动现场。

本报讯 3月15日,由州市场监管局、州消委会主办的甘孜州2026年“3·15”国际消费者权益日宣传活动,在海螺沟景区贡嘎广场正式启动。本次活动以“提升消费品质·护航本真甘孜”为主题,通过普法宣传、便民服务、行业引导等多种形式,着力营造放心舒心消费环境,推动形成经营者诚信经营、消费者依法维权、社会各界协同共治的良好格局。

活动现场氛围浓厚,主题标语醒目亮眼,维权知识展板整齐排布,吸引了众多游客与当地群众驻足咨询。州市场监管局、州消委会、海管委、州消防救援支队、泸定县消防大队磨西救援站、中石油甘孜分公司及2家金融机构协同发力,面向群众普及《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》等法律法规,耐心解答消费维权疑问,现场受理消费投诉、开展纠纷调解,把维权服务直接送到群众和游客身边。

“搞这样的活动,让我们游客心里特别踏实。”来自成都的游客

李先生在咨询完旅游购物注意事项后,对现场的宣传服务竖起大拇指。他坦言,通过现场学习,不仅掌握了辨别假冒伪劣产品的实用技巧,更清楚了消费纠纷的维权渠道,出行购物也多了一份安心。

守护舌尖安全,是消费维权的重要一环。在本次活动中,“你点我检”食品快检服务深受大家欢迎。工作人员围绕群众关心的蔬菜、水果、肉类等重点食材,现

场开展农药残留等项目快速检测,全过程公开透明、结果及时公示,让群众真切感受到“看得见的安全感”。“作为一名宝妈,我每天都会带着孩子来菜市场采购食材。如今不少蔬菜并非应季上市,我一直很担心农药残留问题。今天经过快检,结果让人放心,以后买菜也更安心了,回家给宝宝和家人做饭,吃得更健康、更踏实。”居民熊鑫冰拿着检测合格的蔬

菜,脸上露出了满意的笑容。

值得一提的是,今年的“3·15”系列活动主动将维权关口前移,创新增设涉旅行业事前提醒会,实现了服务模式的全新升级。

据悉,活动期间,全州市场监管系统同步开展了形式多样的消费维权“六进”活动,持续扩大宣传覆盖面和影响力。截至目前,全州累计发送公益短信80余万条,发放各类宣传资料5万余份,现场接受咨询1000余人次,走访经营主体200余户次。

“以更精准的监管、更贴心的服务和更广泛的共治,让每一位消费者在甘孜都能体验到安全、安稳、安逸的消费环境。”州市场监管局食品生产科科长杨绍彬表示,接下来,全州市场监管系统将围绕“崇尚快干、笃行实干、不畏苦干、善谋巧干”主题实践活动要求为引领,持续筑牢消费安全防线,让放心舒心消费成为“本真甘孜”最亮眼的底色,以高质量消费维权工作护航甘孜经济社会高质量发展。

全媒体记者 甘超 文/图

# 保护消费者要“3·15”更要“365”

◎张武岳

近年来,各地各部门在消费者权益保护领域持续发力,“3·15”已经成了保护消费者权益的一张“金名片”。比如推广“全国消协智慧315平台”、健全投诉举报快速处置机制、推动“7天无理由退换货”等,商家经营更加规范,民众消费也更加放心。

但不可否认的是,很多顽瘴痼疾仍未根除。随着商业模式不断创新,侵权行为也在“进化”。大数据杀熟变得更加隐蔽,自动续费提示

越来越模糊,直播带货的虚假宣传花样翻新……这些日常生活中的“微侵权”,实实在在地侵蚀着消费者的权益。因此,消费者权益保护不能只靠“3·15”这一天的集中曝光,而要贯穿全年的每一天。

要实现从“3·15”到“365”的跨越,关键是构建常态化、制度化的消费者权益保护机制。

健全常态化维权机制,要筑牢监管的长效防线。要推动监管从“事后救火”转向“事前防火”,利用大数据监测、投诉举报平台等现代手段,实现24小时在线监

管,对违法行为“露头就打”。

健全常态化维权机制,要激活企业商家的诚信自觉。消费者的信任,是企业商家最宝贵的财富,要赢得消费者的认可,就要坚守诚信底线,严把质量关,规范经营行为,做到明码实价、真实宣传、优质服务,主动扛起保护消费者权益的责任。任何企图通过虚假宣传、套路欺诈、漠视质量等方式牟利的行为,终将受到法律的制裁和市场的淘汰。

健全常态化维权机制,更要凝聚全社会的共治合力。消费者要增

强维权意识,主动留存证据、依法维权,既做消费的参与者,也做市场的监督者。媒体、行业协会等机构要切实发挥监督作用,曝光违法违规行为,宣传维权知识,营造“人人关注、人人参与”的良好氛围。

“3·15”国际消费者权益日是一面镜子,照见了短板与不足;但更应该是一把钥匙,打开常态化治理的大门。既有“雷霆万钧”,也有“细水长流”,才能让消费者感到公平与温暖,为市场的健康发展注入持久动力。

来源:新华每日电讯