

# 百城消费者满意度测评，青岛第四

全市现有放心消费参创单位126.8万家 无理由退货承诺单位达2.75万家

3月14日，市政府新闻办举行发布会，介绍青岛市“优化消费环境，助力提振消费”情况。在中消协最新发布的2024年全国百城消费者满意度测评中，我市排名全国第四，连续6年位居全省第一、全国前列。

## 打造放心消费“青岛指数”

我市完善常态化消费者满意度调查机制，打造放心消费“青岛指数”。全市现有放心消费参创单位126.8万家，数量保持全省第一。83家市级示范单位被评为山东省放心消费示范单位。联合烟台、潍坊、日照等市，在省内首创青岛都市圈异地异店线下无理由退货工作机制，全市无理由退货承诺单位达2.75万家。

全市34家商业综合体推行“四清单一承诺”，即食品安全、药品安全、产

品质量安全、特种设备安全四张清单和放心消费承诺书，同时优化首问负责、赔偿先付、线下无理由退货和在线消费纠纷解决四项机制，进一步压实经营者主体责任。

## 常态化开展“你点我检”

集中整治缺斤短两、假冒伪劣、虚假宣传、不明码标价等突出问题，开展告诫指导，累计整改问题7500余项。在全市农贸市场和餐饮街区设置126块曝光台，集中曝光12期84起典型案例。推行“线上线下并行”信用监管模式，对全市81万家企业实施信用分类监管。

实施食品安全集中攻坚行动，开展中小学校园食品安全全覆盖检查和夏季啤酒、肉制品专项整治，常态化开展“你点我检”活动，连续3年获省食品安全评议A级等次；实施药品安全巩固提升行

动，推进药械安全跨部门综合监管；实施产品质量“提质强企”行动，抽检工业产品5000余批次。

扩大行政执法免罚事项范围，颁布实施《青岛市市场监管领域新增轻微违法行为不予行政处罚事项清单》，新增14条不罚事项清单，开展自贸区执法“观察期”试点。服务型执法模式写入国务院文件，市场监管总局出台服务型执法指导意见，面向全国推广我市做法。

## 挖掘“闪光小店”1243户

融合智慧监管信用监管，对线上线下6.63万家餐饮单位赋码公示信用信息，并设置“直通老板”“我要投诉”等功能，以信用倒逼业户规范经营。“放心码”推广以来，餐饮消费投诉量同比下降28.19%。

构建起以“青岛优品”工程为引领，“中国精品”“好品山东”贯通衔接的品牌

发展矩阵，新增山东省高端品牌培育企业45家，居全省首位。开展农贸市场“攻坚克难”行动，打造43处“优秀规范化农贸市场”。挖掘出“闪光小店”1243户，打造多领域“闪光小店”四下基层联系点，联合媒体进行优秀案例宣传，着力满足个性化、多样化、高品质消费需求。

## 构筑消费安全司法屏障

2024年，全市法院审结消费者权益保护纠纷民事案件593件。审理的消费者权益纠纷民事案件包括合同纠纷与侵权纠纷两大类二十多种案件类型，涉及食品、药品、汽车、农资等诸多领域。购物方式为网络平台购物的案件190件，占案件总数30%以上。2025年，青岛中院将继续强化消费者权益司法保护，构筑消费安全司法屏障。**观海新闻/青岛晚报/掌上青岛**记者陈小川摄影报道

## 聚焦涉老消费、网络购物、预付式消费 市消保委发布去年消费投诉典型案例

本报3月14日讯 14日，青岛市市场监管、消保委系统聚焦格式条款、涉老消费、网络购物等消费投诉热点，发布2024年度消费投诉典型案例，以案释法，帮助消费者规避消费风险，督促经营者依法诚信经营，共筑满意消费环境。**(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛**记者陈小川)

### 部分案例选登

#### 1. 充值退费阻碍多

2024年10月，消费者王女士投诉称自己在市北区某保健按摩服务中心办理年卡并累计充值约24000元，因使用该店化妆品后造成身体损伤，要求全额退费并赔偿30000元。前期多次与商家协商，店家均拒绝退费，遂求助于市北区消费者权益保护委员会。

接到投诉后，辽宁路分会工作人

员第一时间联系消费者了解情况，消费者称自己年龄较大，急需该笔费用进行白内障手术，退款诉求强烈。该保健按摩服务中心认为自己没过错，对处理消费者投诉表现消极，工作人员多次到该中心对相关问题进行信息确认并固定证据。因该中心未能提供为消费者办理预付卡所签订的有关合同，涉嫌违反《消费者权益保护法实施条例》的相关规定。工作人员协助消费者完成搜集其支付记录和消费凭证等相关证明材料，但其提出的身体损伤，因无明显证据支持，无法要求商家赔付。工作人员组织消费者与经营者现场调解，双方协商达成一致，经营者当场将8000元退款转账至消费者账户。

#### 2. 网购衣服退款难

2024年5月，投诉人罗先生拨打12345热线反映自己通过抖音平台购买了崂山区某电子商务信息工作室销

售的某品牌短袖，花费2499元。罗先生扫商标发现其为不锈钢商品，联系商家，商家将衣服收回但未退款，罗先生投诉要求商家尽快退费。

受理投诉后，执法人员第一时间与罗先生取得联系了解诉求，同时与崂山区某电子商务信息工作室(商家)负责人沟通。执法人员多次赶赴崂山区某电子商务信息工作室(商家)现场与负责人进行协商，动之以情，晓之以理，商家负责人最终同意退还2499元购物款，罗先生对处理结果表示满意。

#### 3. 教培机构突闭店

自2024年10月起，李沧区消保委收到大量投诉，集中反映某教育培训机构突然停业导致学员无法正常上课、学费退还困难的情况。李沧区消保委工作人员迅速展开调查，经查，涉事登记主体为某科技有限公司，公司多次变更法人，收取了多名学员家长

的大量费用。

李沧区消保委第一时间将投诉线索向李沧区市场监管局进行移交。李沧区市场监管局及时将该公司列入企业经营异常名录，并对企业业务进行锁定，同步向行政审批服务部门发送预警风险告知函，向公安部门发送该公司涉嫌利用预付消费从事合同诈骗活动依法查处函，并向该企业登记住所及法定代表人身份证登记住址黑龙江省某县邮寄询问通知书，要求法人配合调查。截止到2024年12月底，该公司法人代表未与相关部门取得联系。

李沧区消保委协调教体局、人社局、公安等部门联合工作，合力推动问题解决。目前，公安部门已对该公司实际经营人采取边控措施。李沧区消保委会同区教育局梳理了区内有资质教培机构，制定了转课方案，供部分有意向的家长选择、转课。

## 城阳开展消防产品专项检查



本报3月14日讯 12日，青岛市城阳区消防救援局联合区市场监督管理局在春阳路开展消防产品专项检查。检查组严格按照《消防产品监督管理规定》和《消防产品现场检查判定规则》等法律法规和技术标准，对企业对外销售的手提式干粉灭火器、应急照明灯具、消防水带等消防产品进行现

场判定，对产品认证证书、检验报告、出厂合格证明文件等相关资料和产品的外观标志、规格型号、材料、性能参数等情况进行检查。执法人员要求经营者不得销售不符合标准的消防产品，从源头上确保消防安全。

**(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛**记者刘卓毅 通讯员宋琨)

## 李沧市场监管开展3·15宣传活动

本报3月14日讯 14日下午，李沧区市场监督管理局、李沧区消费者权益保护委员会在李沧天都锦茶文化城开展“共筑满意消费”3·15国际消费者权益日宣传纪念活动。现场设置你点我检公益检测、消费维权宣传、法律咨询服务、真假商品辨别、非遗文化体验区等板块，40家多家企业在现场展示名优产品。

活动现场，工作人员向群众讲解假冒伪劣商品辨别常识、宣传消费维权知识并受理消费者投诉，从食品安全、消防安全、司法救济、金融维权等角度对市民进行普法宣传。假冒伪劣产品展示台前，群众纷纷走上来咨询辨识方法。公益检测站台前，工作人员对群众购买的食用农产品进行农药残留检测。在“非遗文化体验区”，青岛非遗保护传承委员会携30家非遗传承单位现场制作产品。青岛文斌律师事务所开设咨询台提供法律援助服务。恒星学院、外贸学院大学生志愿者成立“消费维权服务队”宣传消费者权益保护知识，引导消费者科学消费。

近年来，李沧区市场监管局扎实推



公益检测站台前，工作人员对群众购买的食用农产品进行农药残留检测。

进“放心消费在李沧”行动，持续优化消费环境，促进消费提质升级。全区共有11大类16家单位被评选为青岛市放心消费示范单位，8家单位被评选为省级放心消费示范单位。在中消协全国百城消费者满意度调查、放心消费“青岛指数”调查中，李沧区消费者满意度连续两年位列第一。**(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛**记者陈小川 通讯员来源)