

今年我省将新建一批 规范化消费维权服务站

去年接收处理投诉、举报和咨询43.4万件 挽回经济损失4706.2万元

3月11日,辽宁省市场监督管理局召开2026年“3·15国际消费者权益日”新闻发布会。围绕“深化消费环境提升工程,推动‘放心消费在辽宁’”主题,辽宁省市场监督管理局通报2025年全省市场监管部门在保护消费者合法权益方面所做的工作,以及取得的成效,并就今年消费维权重点工作进行介绍。

去年接收处理 投诉、举报和咨询43.4万件 挽回经济损失4706.2万元

去年,我省市场监管部门全力守护人民群众“舌尖上的安全”。在生产源头端,重拳治理“两超一非”及制假售假突出问题,针对肉制品、窖腌菜等重点品类开展专项整治,改造小作坊1507家,食品生产领域风险防控能力显著提升。在餐饮消费端,全力推动校园食品安全溯源管理,覆盖全省9061所学校食堂、120家校外供餐单位及超1.7万家供应商,实现从农田到学生餐桌的全链条、数字化管理。督促平台开展线下检查11649家次,排查出无合法资质、使用虚假或租借资质等问题,立案查处

违法案件91件。

切实加强产品质量安全监管。对电动自行车、儿童玩具等126种重点产品开展质量监督抽查。并深入开展消防安全集中整治,对电动自行车、建筑保温材料等重点产品实施“一件事”全链条治理,全年共查办产品质量安全案件1016件。

创新维权机制,纠纷化解渠道更加多元。我省畅通全国12315平台主渠道。坚持7×24小时全天候响应,持续畅通12315网站、APP、小程序等受理平台。全年接收处理各类投诉、举报和咨询43.4万件,为消费者挽回经济损失4706.2万元。积极倡导推动大型商超、品牌连锁、核心商圈等线下实体经营者主动作出承诺,全省已有超过7000家门店加入“无忧退”行列,部分龙头企业更率先试行“异地异店退换货”。健全基层消费维权网络体系,在商场、市场、景区等消费密集区域,设立12315消费维权服务站630个。力求实现“诉求不离场,维权在身边”,推动消费矛盾和纠纷化解在源头。

今年我省将新建一批 规范化消费维权服务站

2026年,我省将全面深化“双随机、一

公开”监管,推行“白名单”制度。联动开展“铁拳”行动,聚焦电商平台、“幽灵外卖”、农村市场、“一老一小”、新兴产业、充电宝、消防产品等重点领域、重点产品,严厉打击侵权假冒、虚假宣传、价格欺诈、经营资质造假等行为。

推动《辽宁省食品安全条例》颁布实施,开展食品安全提升行动,推行食品明察暗访工作机制,组织中小学、幼儿园和校外供餐等单位联合检查,加大外卖监管力度。实施特种设备隐患排查治理行动,深入开展场(厂)车、客运索道排查整治,督促电梯相关单位落实主体责任。深入开展民生领域虚假违法广告专项整治行动,加强互联网广告监管。深化反垄断监管,规范平台经济、公用事业等领域竞争秩序。

同时,推动维权网络“拓面提质增效”,发展更多线下无理由退货承诺商家,扩容ODR企业,新建一批规范化消费维权服务站,着力提升维权服务质量,全力打造“无忧退、线上解、就近诉”升级版。探索投诉举报“智慧治理”,加强12315平台数据分析预警,开发人工智能辅助应用场景,提升诉求响应和处置效能。

本报记者 朱柏玲

丹东消防联合海事局 “跨界宣传”护平安

本报讯 记者于佳平报道 3月11日,丹东市消防救援局联合丹东海事局,走进鸭绿江二号码头、断桥核心景区,开展水陆安全联合宣传行动,为游客出行和水域航行保驾护航。

此次宣传中,双方打破行业界限,结合各自职责打造特色宣传内容。工作人员依托景区实景,联合拍摄消防安全、水上安全科普短视频,将船舶防火、应急处置、乘船规范、航线安全保障等知识融入其中,用通俗易懂的语言,为游客提供全流程安全指引,让安全宣传更接地气、更易接受。

活动现场共发放各类安全宣传资料、宣传品1500余份,解答群众安全咨询90余人次。

长兴岛严查 假冒伪劣消防产品

本报讯 记者张宇报道 3·15国际消费者权益日来临之际,大连长兴岛经济区消防救援大队开展消防产品专项检查与科普宣传活动。

大队以灭火器、应急照明、防火门等常用器材为重点,深入商超、小区、九小场所,依据相关法规标准,通过扫码核验、核查3C认证、现场测试等方式,严查假冒伪劣、过期失效等问题。同时在商圈、广场等地设立咨询台,传授“看标识、扫二维码、查资质”辨假方法,普及选购与使用知识。

清朗金融守初心 温暖消保护民生

——建行辽宁省分行金融消费者权益保护教育宣传行动纪实

春风送暖,权益护航。在2026年“3·15”国际消费者权益日到来之际,建行辽宁省分行紧扣“清朗金融网络守护安心消费”主题,全面启动金融消费者权益保护教育宣传活动,将金融知识送到群众身边,把暖心服务融入百姓日常,在辽沈大地绘就一幅金融为民、消保惠民的生动画卷。

场景赋能惠民生 金融服务有温度

建行辽宁省分行坚持把服务民生作为消保工作的出发点和落脚点,创新打造“一辆车、一张纸、一倡议、一平米”特色宣教体系,让金融知识走进街头巷尾、田间地头,让金融服务更接地气、更贴心。

流动宣传车穿梭于地铁、公交、高铁、共享单车等交通场景,成为城市中一道流动的消保风景线;一张风险提示书送到商户与客户手中,反诈防非、账户安全提醒直达身边;在县域乡村发起个人信息保护倡议,引导公众珍惜信用、远离“职业背债人”;依托“裕农通”服务点,把金融服务延伸到乡村“最后一百米”。在营口鲅鱼圈红旗大集,建行营口分行常态化将金融服务搬进这方烟火地。在红旗葡萄、营口海蜇等“一村一品”展位旁,用消保知识守好百姓“钱袋子”。

针对货车司机、网约车司机、外卖员、快递员等新就业群体,全省同步开展“温暖消保伴城市骑士平安行”专项行动,把劳动者港湾变成骑士驿站,用微光成炬的



善意,温暖城市最忙碌的身影。

与此同时,全行常态化开展“为民办实事”,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。在辽阳,一位来中国旅游的外籍游客在建行新华支行“零钱包兑换绿色通道”窗口兑换外币,大堂经理还主动为他介绍了网点ATM支持VISA、万事达和银联国际等卡取现的功能,方便其在后续旅程中解决用现问题。外籍游客由衷地赞叹道:“建行的服务真是太棒了!”

聚焦风险筑防线 清朗网络护平安

当前金融网络营销花样翻新,建行辽宁省分行紧盯群众急难愁盼,以精准提示、以案说险,帮消费者擦亮眼睛、筑牢防线。

活动期间,该行通过短视频、动漫、长

图等形式,集中揭示无资质引流、隐瞒风险、高收益诱惑、冒用监管名义等营销套路,重点提示非法代理退保、恶意逃废债、虚假征信修复、银行卡盗刷、互联网贷款乱象等突出风险。在鞍山市区多家商超入口及广场,建行鞍山分行工作人员设立宣传展台,提醒大家不轻信陌生来电、不透露个人信息、不向陌生人转账,获得了现场市民的广泛好评。

围绕金融产品适当性管理新规,建行辽宁省分行全面开展投资者教育与消费者权益保护宣传,严格落实产品、渠道、客户“三适当”要求,规范合作机构营销行为。畅通投诉维权渠道,对群众集中反映的问题快速响应、优化流程,以透明、规范、负责任的服务,增进公众信任。同时,该行还积极配合

监管与公安部门,加大金融“黑灰产”治理宣传力度,曝光典型案例、普及防范知识,推动形成打击非法金融活动的合力,共同维护清朗健康的金融网络生态。

全员练兵强素养 温暖消保铸品牌

消费者权益保护,始于内部、见于细节。建行辽宁省分行以“一队伍、一堂课、一本书、一品牌”为抓手,推动消保理念入脑入心、落地生根。

组建省、市两级“消保宣传先锋队”,青年骨干下沉社区、帮扶网点,以网格化服务把金融知识送入千家万户;用好“多彩消保智慧课堂”,开展“我为基层讲一课”,推动消保与业务深度融合,实现员工培训全覆盖;持续打造“温暖消保”特色品牌,用鲜活案例、通俗表达、长效机制,让金融教育有阵地、有温度、有口碑。

从厅堂服务到社区宣讲,从城市商圈到乡村田野,从线上科普到线下援助,全行上下以高度的政治自觉、责任担当和为民情怀,把消保工作做在日常、抓在经常。

金融为民初心如磐,权益守护步履不停。建行辽宁省分行将持续践行金融工作的政治性、人民性、专业性,不断完善全流程、全覆盖、全链条的消费者权益保护体系,以更实举措服务民生、更严要求防范风险、更优作风提升服务,为守护百姓金融福祉、助力地方经济高质量发展贡献更大力量。

张雷