



# 守正创新 勇毅前行 奋力开创消费者权益保护事业新局面

## ——纪念全国第一家消费者协会在河北新乐成立40周年

河北是我国消费者权益保护事业的发祥地。1983年，国际消费者联盟组织把3月15日确定为“国际消费者权益日”，同年5月21日，全国第一家消费者协会在我省新乐成立，由此，拉开了我国消费维权的序幕。新乐享有四个全国第一：第一个消费者协会、第一个消费纠纷案件、第一个消协《章程》、第一个消协分会。

从1983年到今年，全国第一家消费者组织已走过了40年历程，也标志着河北乃至全国消费维权工作开展了40年。40年来，我省消费者组织认真贯彻落实省委、省政府决策部署，严格执行中消协和省市场监管局各项工作要求，不断创新工作模式，认真履行法定职责，着力解决消费难题，积极营造放心消费环境，各项工作取得了显著成效，赢得了社会各界的赞誉和广大消费者的信赖。省消协（省消保委）连续6年被中消协评为先进集体，2次获得全国消协系统工作创新一等奖，9名同志被评为全国最美消费维权人物和提名人物，多次在全国消协工作会上作典型发言。去年3月15日，全省消费者组织工作得到了省领导的批示肯定。今年3月9日得到了中国消费者协会领导的批示肯定，批示中指出，“河北的消费者权益保护工作走在了全国前列。40年来，河北省各级消费者组织坚守为民情怀和创新精神，围绕消费者权益保护，服务人民，服务地方经济社会发展，在完善制度机制、化解消费纠纷、强化社会监督、创新消费教育、推进社会共治、加强自身建设等方面做了大量卓有成效的工作，取得了明显成效，作出了积极贡献，向你们表示祝贺和慰问！”



2020年7月15日，省消保委召开线下无理由退货座谈会。

### 1 完善制度机制，夯实履职基础

我省是较早推动消费者权益保护地方立法工作的省份之一。早在1983年3月，新乐就制定了全国第一个消费者组织的《章程》，明确了消费者组织的主要职责、工作规范和业务流程。1988年11月，河北省人大常委会七届四次会议审议通过了《河北省保护消费者权益条例》，后来历经数次修改，现已成为全省保护消费者权益的重要法规保障。

河北也是全国最早在政府层面建立消费者权益保护议事机构的省份。1997年10月，建立了省政府保护消费者权益联席会议制度，每年

“3·15”前召开省政府保护消费者权益办公会议，总结上年工作，部署当年任务，审议全省消费维权成果，并向社会发布，同时就联动开展“3·15”活动提出要求。该项工作在2008年荣获全国消协系统工作创新一等奖第一名。

河北还是北方第一家更名为“消保委”的省份。2019年5月，河北省人民政府同意“河北省消费者协会”更名为“河北省消费者权益保护委员会”。目前，河北共建立各级消费者组织190个，投诉联络站、服务站5700多个，实现消费维权零距离，开启了全省消费者权益保护事业新征程。



1998年，新乐消协组织开展“3·15”现场宣传及咨询服务活动。

### 2 坚持人民至上，化解消费纠纷

全省各级消费者组织始终践行以人民为中心的发展思想，依法履行职责，综合运用调解、劝谕、约谈、点评、评议、委托鉴定、媒体曝光、支持诉讼等手段，用好职责“工具箱”，打好维权“组合拳”，千方百计解决消费者诉求。40年来，全省各级消费者组织调解处理各类消费纠纷90.38万件，为消费者挽回经济损失6.04亿元。

呼吁和发起了厉行节约“反对舌尖上的浪费”行动，取消京津冀地区长途及漫游通信资费行动，取消京津冀地区通过柜面、电子银行、ATM等渠道收取异地存取款、转账服务费行动，特别是处理的捆扎啤酒瓶爆裂伤人、方便面价格联盟集体涨价、汽车自燃、预付卷款跑路、共享单车难退押金、劣质油品损伤千余辆汽车集体诉讼等重大疑难案件，均维护了消费者权益，在社会各界引起了良好反响。

2021年以来，扎实开展党史学习教育，在全省消费者组织开展了“学‘四史’、做‘四员’，我为消费者排忧解难”活动，即学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，当好消费者权益“守护者”、商品和服务“监督员”、消费教育引导“宣传员”、消费环境社会共治“协调员”，共办理实事1000余件，组织活动1300余场次，服务群众13万余人次。2022年，全系统受理解决消费纠纷26038件，为消费者挽回经济损失1700万元。同时，开通了消费维权冀事通，及时发布每季度、半年、年度投诉数据分析和典型案例，并有针对性提出建议，引导消费者科学理性消费。



2021年，省消保委在全省开展“学‘四史’、做‘四员’，我为消费者排忧解难”活动。

### 3 立足消费维权，服务发展大局

我省各级消费者组织坚持围绕中心、服务大局、主动站位、体现价值，积极发挥消费对经济发展的基础性作用和对经济循环的牵引带动作用，服务全省经济社会发展，促进消费环境持续优化。

开展公益活动，提升消费供给。2020年在全省开展“凝聚你我力量，让消费更温暖”大型社会公益活动，重点推出“十个一”举措，上百家行业协会、5000多家重点企业积极响应，鼓励引导13000多家线下实体店推行无理由退货承诺，在抗击新冠肺炎疫情、促进消费复苏中发挥了积极作用。省消保委“十个一”举措被评为全国第四届市场监管领域社会共治非政府类“十大优秀案例”。2022年在全省开展“共促消费公平，扩大消费需求”大型社会公益活动，数万家重点企业、行业协会、主流媒体、广大消费者积极参与，通过提措施、立标准、推行动、履责任等方式，推出一系列有利于共促消费公平、扩大消费需求的良好举措，社会反响良好。

加强社会监督，规范经营行为。近年来，向社会公开征集不公平格式条款9次，约谈相关企业300余次；开展涉及4000个品牌商品比较试验100余次，利用元旦、春节、6·18、双11等重要时间节点，发布消费提示警示4万余条次。2020年以来，持续开展全

省设区市消费者满意度测评、全省住宅小区物业服务满意度测评、反对餐饮浪费网上调查、农村快递服务体验调查、停车场服务体验调查等10余次，发放调查问卷20余万份，采集调查样本5万余份。根据调查结果，组织专家点评、约谈整改、公开发布等，督促经营者诚信经营守法经营，也为政府宏观决策提供了有益参考。

建立示范基地，引导放心消费。全省共建立消费教育示范基地2000多家。2021年

以来，本着消费者受教育、好产品被推广、经济发展高质量的目标，在全省开展“体验河北·品质消费”示范单位遴选活动，打造消费教育示范基地升级版，共评选60余家示范企业，并积极推介宣传，展示企业产品和形象。同时组织人大代表、政协委员、新闻媒体代表和消费者代表，到示范单位开展消费体察500余次，引导广大消费者会消费、愿消费、敢消费、明明白白消费、放心安全消费。



2022年2月25日，省消保委在重点企业建立消费维权服务站。

### 4 凝聚各方力量，创新共建机制

全省各级消费者组织积极发挥桥梁纽带作用，将政府有关部门、经营者和消费者三方面有机联系起来，不断创新完善协同共建机制，提高共建共治共享能力和水平。

积极建立京津冀消费维权联盟。2014年，响应京津冀协同发展国家战略，三地消费者组织建立了京津冀消费维权联盟，先后建议和推进取消了京津冀地区手机话费费和漫游费、取消京津冀地区银行同行异地存取款手续费等政策落实。联合制定了《K12在线教育服务与评价》《京津冀线下实体店无理由退货规范》等团体标准和《京津冀受理调解网络消费投诉协作机制》。针对消费者反映的某品牌儿童平板电脑部分App含不良内容问题，开展联合约谈，并督促整改，取得良好社会效果。2021年，开通京津冀消费维权联盟消费教育网上平台，发布300余期消费教育、消费提示等短视频，抖音、快手两大平台点赞量及粉丝量均位居全国消协系统各类短视频首位。京津冀消费维权联盟每年召开高端论坛，就消费热点问题开展研讨，发布电动汽车、吸油烟机、儿童读物、智能门锁等10余类近千件商品比较试验数据，以及旅游消费、直播带货、电动汽车充电桩、重疾险条款等10余个方面的调查结果。2021年，联合开展的网络直播带货调查，问卷调查环节发放问卷5500份，体验调查环节筛选10个头部网红和10个电商平台开展全程式消费体验调查，针对发现的问题，进行专家评议、发函约谈，向社会发布，中央、省级媒体纷纷报道。

建立“一团、一库、三站”。“一团”即消保委律师团，省消保委公开招募36名律师，组成律师团，开展有关消费者权益保护方面的法律及实务研究，提出政策及法律建议，近年来为消费者提供义务法律咨询上万次。“一库”即专家库，针对技术含量高、信息不对称、维权难处理的行业领域，成立10个专业办公室，聘请42名专家建立专家库。“三站”即在行业协会建立消费者投诉联络站，在重点企业建立消费维权服务站，依托社区建立消费维权志愿者社区服务

站，2022年联络站和服务站共受理消费者投诉11406件，为消费者挽回经济损失282万元。建立社区服务站356家，招募消费维权志愿者近5000人，保定市莲池区荣联社区党支部书记、社区服务站站长李红梅，被中消协评为2021年度全国十大消费维权年度人物。

打造具有河北特色的“纪小宝”消费教育矩阵。连续18年与省级电视台联合举办“3·15”晚会，发布消费信息、曝光不良行为，引导科学理性消费。特别是近年来，以微信公众号、视频号等为依托，以自创短视频为主要方式，以抖音、快手、京津冀消费维权联盟网上教育平台为主阵地，分时段、分领域、分行业、分群体，广为传播，“关注纪小宝，生活更美好”深受广大消费者喜爱。2022年连续制作老年人消费、暑期青少年消费短视频60余期，全网累计观看336万人次，在国家市场监督管理总局打击整治养老诈骗优秀作品展中，省消保委报送了老年消费教育短视频15个，荣获优秀组织奖。

40年的记忆，见证着风雨兼程、扬帆起航的发展历程；40年的成果，浓缩着砥砺前行、修远求索的奋斗岁月；40年的光荣，铭记着不

忘初心、牢记使命的执着追求；40年的探索，激励着守正创新、勇毅前行的为民情怀。随着我省经济总量持续增长，产业升级、业态创新和消费迭代持续加快，线上和线下经济持续融合，提袋式消费向体验式消费过渡，普通消费向品质消费转变……这些都对消费维权提出了更高的要求，唯有不断创新举措、不断完善制度才能更好地服务消费者。

踔厉奋发、勇毅前行。今年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，我省各级消费者组织将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣“提振消费信心”消费维权年主题，积极引导每位消费者心有所依，消费无忧，进一步推动完善相关法律制度，加强监督制约，保障全体消费者享有平等的消费权利，实现更高层次、更大范围、更可持续的消费公平。同时，将以全国第一家消费者协会在新乐成立40周年为契机，依法履职、主动作为，精心推出一系列主题活动，通过回顾历史、展望未来，不断开创消费者权益保护事业新局面，为加快建设经济强省、美丽河北作出新的更大贡献。（王守用、李军利）



2022年8月23日，省消保委在全省组织开展“共促消费公平 扩大消费需求”大型公益活动。图为启动仪式现场。