

检察为盾 筑牢消费安全屏障

——我市检察机关常态化维护消费者权益纪略

特约记者饶传军 通讯员邢瑞 温珉玥



郧阳区人民检察院干警在亚新国际影城开展未成年人观影检察监督“回头看”。



竹溪县人民检察院联合卫生部门对该县餐饮企业进行卫生健康安全抽检。

“守法是企业的立身之本,我们将以此次庭审观摩为警示,严守法律底线,自觉维护市场秩序和消费者合法权益。”3月初,张湾区人民检察院组织行业商会负责人、民营企业代表等20余人观摩一起假冒名酒注册商标案的庭审,并召开专题座谈会。活动现场,一名企业家代表有感而发。

这场庭审观摩,是十堰检察机关以司法之力护航消费安全、规范市场秩序的缩影。近年来,我市检察机关始终聚焦群众消费面临的痛点、难点和堵点,从精准监督、多方联动到源头治理,打出一套守护消费安全的检察“组合拳”,以高质量履职为群众安心消费保驾护航。

筑牢消费安全监管防线

2025年8月,丹江口市人民检察院调取该市商务局预付卡备案信息、资金存管企业信息数据表等内容,经大数据法律监督模型对比,精准发现辖区内有4家企业发行预付卡未按规定办理登记备案。

“预付卡备案是保障消费者资金安全、维护其合法权益的重要举措,能有效降低企业卷款跑路的风险。”办案检察官说,企业发行

预付卡不办理登记备案,一旦出现经营不善、倒闭等情况,消费者的预付款很难追回。该院立即向丹江口市商务局制发磋商意见书,要求其辖区内未进行预付卡发行备案的企业进行全面排查,切实守护消费者权益。该市商务局迅速行动,联合检察机关开展单用途商业预付卡专项检查,通过明确责任分工,建立“检查—整改—反馈”闭环机制,进一步规范商业预付卡市场秩序。

同年9月,丹江口市人民检察院开展“回头看”时发现,上述4家企业已全部完成预付卡登记备案,切实筑牢了预付卡消费安全防线。

同样的精准监督,也守护着群众用药安全。2025年5月,郧西县人民检察院依托大数据法律监督模型,对比执业药师注册信息与社保缴纳信息,发现辖区两家药店存在执业药师人证分离的问题。这意味着消费者购药时可能无法获得专业用药指导,存在极大安全隐患。该院随即向郧西县市场监督管理局制发磋商意见书,督促开展专项整治。相关部门迅速核查整改,向涉事药店发出责令改正通知书。同年6月,该院开展“回头看”时,两家药店执业药师已全部在岗,药

店经营更加规范,群众购药更有保障。

从规范预付卡经营、防范资金风险,到整治药店违规、守护用药安全,我市检察机关以大数据法律监督为抓手,精准发现问题、靶向督促整改、常态跟踪问效,用实实在在的监督举措,推动涉事主体全面整改,让市场经营行为更规范,群众消费更安心。

织密消费保护协同网络

“未成年人观影优惠政策怎么能沦为一张空文?检察机关通过协同履职推动整改,让法律赋予孩子的消费权益真正落到实处。”今年1月,郧阳区人民检察院开展未成年人观影优惠整改落实“回头看”,受邀参与回访的市人大代表、郧阳区关工委副主任王艳红感慨地说。

2025年12月,郧阳区人民检察院通过大数据模型筛查发现,辖区内影院可能存在侵害未成年人观影权益的问题。该院未检团队开展实地走访调查,发现部分影院不仅在线上、线下购票环节未明确提示优惠政策,还将优惠群体严格限定为身高1.3米以下的儿童,变相缩小了优惠适用范围。

“只看身高不看年龄,实际上让很多个子

长得快的孩子,失去了本应享有的观影福利。”办案检察官表示,这种做法违反了《中华人民共和国未成年人保护法》中关于影剧院等场所应对未成年人实行免费或优惠开放的规定,侵犯了未成年人的合法权益。

该院邀请相关主管部门及辖区影剧院负责人磋商座谈。座谈会上,检察机关详细解读了相关法律法规,并出示平台购票页面和实地走访记录等关键证据,建议相关主管部门压实监管责任。会后,检察机关与相关主管部门建立协同监管台账,对影院整改工作全程跟踪,确保优惠政策落到实处。

协同履职的力量也守护着群众“舌尖上的安全”。2025年6月,房县人民检察院发现该县县城步行街周边流动摊贩存在未备案、部分从业人员无健康证等隐患,立即牵头召开公益诉讼圆桌会议,推动相关主管部门对流动摊贩开展拉网式排查,为缺失健康证的经营者补办手续,并组织集中培训压实经营者主体责任,切实维护群众饮食安全。

我市检察机关主动打破部门壁垒,搭建协同平台,通过磋商座谈、圆桌会议、联合排查等举措,推动形成“上下联动、左右协同、齐抓共管”的

消费保护联动格局,织密消费保护协同网络。

打通消费维权“最后一公里”

“没想到这么快就拿到赔偿,太感谢你们了!”2025年5月,消费者陈先生通过电话向竹山县人民检察院办案检察官连连道谢。

此前,陈先生在范某直播间被其“竹山原矿绿松石,颜色纯正、保真保价”的宣传吸引,下单购买了一款绿松石产品。收货后没多久,他发现绿松石出现严重褪色,当即意识到自己买到了问题产品,于是拨打12315投诉。

这条消费维权线索,很快被转至竹山绿松石知识产权保护工作站,竹山县人民检察院第一时间介入案件调查。

“直播带货新业态下,消费者往往面临卖家异地经营、证据固定难、维权成本高的难题,这正是消费维权‘最后一公里’最突出的堵点。”办案检察官介绍,经专业技术鉴定,涉案绿松石为注胶染色产品,与直播间宣传的“竹山原矿绿松石”严重不符,范某的行为不仅涉嫌虚假宣传,侵害了消费者的知情权和公平交易权,还违规使用国家地理标志产品名称进行宣传,扰乱了绿松石市场经营秩序。

该院与市场监管部门开展协同作战,依法提取直播间虚假宣传录像、交易记录等核心证据,检察官全程指导陈先生固定电子交易凭证、产品鉴定报告等维权材料,形成完整的证据链条。办案人员与异地经营的范某取得联系,开展释法说理,明确其侵权行为应当承担的法律责任。最终,范某同意向陈先生赔偿损失3.45万元,并依法缴纳了1万元行政罚款,这起异地直播带货消费纠纷,在短短数日就得到圆满解决。

多年来,我市检察机关深化“刑行衔接+多元共治”机制,与多部门建立侵权线索双向移送制度,通过设立知识产权保护站、检察联络站,接入12345、12315等方式积极整合资源、筛选案源线索,确保行政执法与刑事司法无缝衔接。

“消费安全关乎民生福祉,守护消费者合法权益是检察机关的重要职责。”市人民检察院党组书记、检察长刘少军表示,该院将以更实的检察举措、更优的检察服务,全方位守护群众消费安全,让司法为民的底色更加鲜明,法治护航的根基更加牢固。

(图片由市人民检察院提供)

用户至上 打造高品质消费体验

——中国移动十堰分公司书写消费者权益保障暖心答卷

记者王琪 通讯员王颖

在第44个“3·15”国际消费者权益日到来之际,中国移动十堰分公司(后简称“十堰移动”)立足通信央企责任,将提升消费品质融入企业发展全流程,以硬核数智基建筑牢消费品质基础,以暖心贴心服务提升消费体验,以高效维权举措强化消费保障。在获得2025年度十堰市“服务支点建设”先进集体等多项荣誉的基础上,十堰移动持续以优质服务供给、完善服务体系、多元数智赋能,为广大消费者打造安心、放心、舒心的通信消费环境,以实际行动诠释“办人民满意的服务企业 创世界一流的服务标杆”的使命担当。

数智基建提质 夯实消费品质硬核底座

提升消费品质,优质供给是核心。十堰移动始终将网络建设作为通信消费品质提升的基础工程,以高标准建设推动通信基础设施提质升级,为消费者带来高品质的网络体验。

目前,十堰移动本地移动通信基站及5G基站建设规模实现跨越式增长,已实现行政村及以上区域、工业园区、5A景区等重点区域的5G深度覆盖。公司投入专项资金深耕路网末梢通信建设,使辖区内高速公路、隧道实现5G无断点穿行,彻底消除国道省道隧道的信号盲区;千兆入户、万兆入企工程全速推进,大批小区完成光纤网络升级改造,各县市城区实现千兆能力全域覆盖,重点乡镇千兆覆盖范围大幅增加,城区乡镇全光纤覆盖的网络格局全面形成,让智慧家庭、云端办公的高品质数字生活触手可及。

同时,十堰移动5G-A基站规模领跑全省,张湾智算中心破土而出,以本地行业第一的算力能为消费者带来更前沿、更高效的数智通信体验;移动连接用户、物联网卡等规模均实现大幅增长,全方位、多层次的通信网络体系已然成型,精准匹配消费者品质化、个性化的通信需求。

持续升级服务 打造高品质消费体验

以消费者需求为导向,持续升级服务品质,是十堰移动践行“提升消费品质”的核心举措。2025年7月,中国移动重磅推出“三个一”服务举措,即发布一套客户服务承诺、一



十堰低空经济应用创新中心。



十堰移动网络工程师在武当山景区开展测试,保障游客通信顺畅。

维权效能提优 筑牢品质消费保障防线

提升消费品质,高效维权是关键。十堰移动将消费者权益保护作为核心工作,构建全流程、多渠道的维权服务体系,加快消费维权提效,使消费者的合法权益得到全方位保障,为品质消费营造良好环境。

该公司全面落实地中国移动“十大服务承诺”,以“透明消费,明白办理”“主动提醒,放心使用”“业务退订,便捷无忧”“客户诉求,高效响应”等举措,从消费源头保障消费者的知情权、选择权,推动通信消费透明化、规范化;打通多渠道维权反馈通道,落实“全量受理、全速处理、全程监督”的维权服务要求,对消费者的诉求快速响应、高效处置,推动消费纠纷源头解决,切实提升维权服务效能。

同时,十堰移动以数智手段赋能维权服务,依托智慧中台优势提高投诉处理效率,精准解决套餐办理、网络使用、业务服务等方面存在的问题;持续加强行业自律,主动接受社会监督,将消费者的诉求与建议化作服务升级、品质提升的重要驱动力,让消费者在信息服务中拥有更多获得感、幸福

感、安全感。

数智赋能惠民 拓展品质消费服务边界

在夯实基础通信服务、完善维权保障体系的基础上,十堰移动充分发挥5G、算力网络、智慧中台新型基础设施优势,将数智创新与民生消费、产业发展、社会治理深度融合,不断拓展高品质通信消费的服务边界,以新供给满足新需求,推动消费品质全方位提升。

民生服务领域,利用AI技术赋能智慧街改造打造智慧商圈新样板,实现人流研判智慧化,让消费者在日常消费中感受数智化带来的品质提升;产业转型领域,联合市数据局设立数智发展需求,服务大批中小企业加快转型升级步伐,建成多家5G全连接工厂,以数字技术全方位助推实体经济转型升级,进一步带动消费市场品质提升;社会治理领域,承建茅箭、竹山智慧城市及市级“城市生命线”项目,用数字技术提升城市治理水平,为消费者营造更安全、更便捷的生活消费环境。

此外,十堰移动协同打造全国地市级首个“车路云”一体化项目、全省首个低空经济

5G-A商用场景,签约全省首单全域旅游大数据平台,以数智创新为我市消费市场注入新活力,让消费者在数字时代享受到更多通信技术发展带来的红利,推动通信消费从“数量型”向“质量型”转变,为我市消费品质整体提升注入移动动能。

荣誉是认可,更是前行的动力。近年来,十堰移动先后斩获湖北省“村村通5G”工作成绩突出集体、十堰市“绿色可持续发展先行区建设”“高水平保护和高质量发展”先进集体、茅箭区“打造‘大山里的深圳’先行区”先进集体等多项荣誉,连续4年荣获省公司“通信工程综合管理奖”。作为本地唯一全量纳税通信企业,十堰移动2025年纳税比2020年增长28.7%,反哺地方经济发展。在“3·15”这个特殊的节点,十堰移动将以“提升消费品质”主题为指引,紧抓“十五五”开局之年的发展机遇,持续优化网络质量、升级服务体系、深化数智创新,以更优质的信息供给、更高效的维权服务、更多元的数智赋能,守护每一位消费者的通信权益,为我市打造鄂西区域性中心城市、推动经济社会高质量发展贡献更多移动力量。

(图片由十堰移动提供)