

关注“3·15”国际消费者权益日

我省持续推动消费环境提质升级，建立消费维权服务站、消费维权绿色通道563个
让诚信成为诚信者的通行证

截至目前

海南已培育放心消费承诺单位6.8万家，
放心消费商圈23个

2023年

海南查处消费欺诈类案件189宗
罚没793.2万元
曝光典型案例39个

制图/陈海冰

■ 本报记者 李梦瑶

一张二维码，汇聚经营主体各类信息。消费者只需拿起手机扫码，即可看到这家店铺的信用加分、信用扣分、诚信经营承诺、消费投诉信息和行政处罚信息，实现明明白白消费。如此一幕，如今在海南正成为日常。

开启“云上监管”，缺斤短两可“追评”，欺诈行为零容忍……近年来，我省围绕国际旅游消费中心建设，全方位、多举措提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，正持续推动消费环境提质升级。

培育6.8万家放心消费承诺单位

“放心消费单位”，细心观察会发

现，在我省不少购物场所门口，张贴着如此标志。

事实上，要获得如此称号并不容易——

经营主体须在海南依法取得经营资质，经营满一年以上，有固定经营场所，一年内没有受到行政处罚、未被列入经营异常名录、未被列入严重违法失信名单，并作出“放心消费·诚信经营”承诺后，方可成为“放心消费承诺单位”。

“承诺观察期满6个月后，我们会通过大数据信息、线下监管情况等数据信息，对企业履行承诺、诚信经营情况进行综合评价。”省市场监管局相关负责人介绍，对于严格履行承诺、信用状况良好、服务质量优质的经营主体，监管部门将根据经营主体承诺条款，授予三至五星级“放心消费单位”称号。

换句话说，“放心消费单位”称号就像是经营主体的一张“信用名片”。

参与创建“放心消费承诺单位”的经营主体将被赋予信用“一户一码”，投诉举报、行政处罚、经营异常、严重违法失信等信息归集到经营主体二维码实时动态管理。对违法失信的“放心消费承诺单位”，将予以摘星降级、“红黄牌”警示。消费者通过扫码即可了解商家信息，择优选择。

截至目前，我省已培育放心消费承诺单位6.8万家、放心消费商圈23个，“放心消费在海南”品牌影响力和社会公众参与度不断提升。

严查重罚整治消费欺诈行为

1月19日，吴某某在三亚市第一农贸市场附近向一名消费者销售樱

桃的过程中，使用作弊秤具进行称重，第一次称重显示为3斤，再次使用该秤具称量显示重量为2斤。

接到投诉后，三亚市市场监督管理局、三亚市综合行政执法局立即展开联合调查。经查发现，当事人采取作弊手段称量商品造成短斤缺两。随后，执法部门依法对当事人作出警告，罚款3万元。

严查，重罚。这是海南对消费欺诈行为一以贯之的态度。

近年来，我省在全国率先出台《海南自由贸易港反消费欺诈规定》，进一步加大对消费欺诈行为的处罚力度。同时，出台《海鲜市场消费欺诈行为常态化监管机制》，推行“红黄牌警告”、“一户一码”信用监管、使用物联网电子秤、在重点场所安装视频监控接入市场监管平台等做法，持续构建长效监管机制。

来自省市场监管局的数据显示，2023年，我省先后组织开展旅游消费市场专项整治、海鲜市场短斤缺两等专项整治行动，查处消费欺诈类案件189宗，罚没793.2万元，曝光典型案例39个，市场秩序不断规范。

2023年，全省市场监管部门受理社会公众诉求48.44万件，办结率99.25%，为消费者挽回经济损失902.7万元，消费者满意度不断提升。

与此同时，海南推行在线解决消费纠纷(ODR)制度，引导中免集团、海南航空等411家符合条件的企业成为12315平台在线消费纠纷解决单位，已解决消费纠纷2.44万件，在线解决消费纠纷金额30.86万元；在全省建立消费维权服务站、消费维权绿色通道563个，减少投诉流转环节，快速有效化解消费纠纷。

(本报海口3月14日讯)

去年海口市市场监管局共接收公众诉求46.7万件

鞋服、食品、家居成消费者投诉热点

本报海口3月14日讯(记者王赫)在第42个“3·15”国际消费者权益日来临之际，记者从海口市市场监督管理局了解到，2023年，海口全面加强市场监管，共接收公众诉求46.7万多件，鞋服、食品、家居类投诉量居前三。

海口市市场监管局发布的投诉

举报数据显示，2023年，海口市市场监督管理局共接收公众诉求467469件，同比增长46.01%，办结率97.21%。其中，受理咨询123175件、投诉278611件、举报61481件，其他(含建议、反馈)4202件。

消费投诉占比近六成，反映了海口消费者的维权意识逐渐增强。其

中，服装鞋帽共29770件，占投诉总数的10.69%，主要涉及售后服务、商品质量问题；食品类共25191件，占投诉总数的9.04%，主要涉及食品安全隐患、退换货、缺斤短两等问题；家居类共12236件，占投诉总数的4.39%，主要涉及售后、质量、虚假宣传等问题。

此外，海口市民的法律意识不断提高，已逐渐融入日常行为中。针对无证无照经营、虚假宣传、商标侵权行为、销售假冒伪劣、以次充好产品、违规收费、未明码标价等违法行为，广大市民群众发挥监督作用及时举报。

海口市市场监督管理局负责人

表示，保护消费者权益是市场监管部门的重要职责。在“3·15”前夕，海口市市场监督管理局发布了十大消费提示和六个热点消费典型案例，提醒消费者规避消费陷阱和风险。同时，还组织了一系列宣传活动，向消费者普及消费知识，增强消费者维权意识，共同营造安全放心的消费环境。

打击“假消防” 守护真安全

海南开展“3·15”消防产品质量整治行动

本报海口3月14日讯(记者王子 通讯员杨雄)在“3·15”国际消费者权益日即将到来之际，海南各地消防部门联合市场监管等部门深入消防产品销售点、微型消防站，以及宾馆、酒店等人员密集场所，开展消防产品检查并进行消防产品真伪鉴别宣传，优化消防产品市场环境，打击购买使用假冒伪劣消防产品的

行为。

“火灾猛于虎”，消防产品是保护群众生命财产的“第一道防线”，使用质量不过关的消防产品无疑是埋下安全隐患。连日来，海口、陵水、三亚、儋州、文昌、定安等地消防监督员，按照海南省消防救援总队“3·15”工作部署要求，联合市场监管部门，深入各消防安全重

点单位、消防器材销售单位，对灭火器、应急照明灯、消防水带等常用消防产品的检验报告、外观标识、规格型号、性能参数等信息是否符合规定进行全面检查。检查过程中，消防监督员还向单位工作人员指导辨别消防产品真伪、科普消防法律法规，同时叮嘱单位负责人牢固树立产品质量意识，自觉履

行消防主体责任，杜绝以次充好、以假乱真现象，确保购买使用的各类消防产品质量达标。

“为了全面落实消防产品质量监督检查工作，我们通过开展‘3·15’消防产品专项检查行动、消防产品公益宣传，以及查处问题消防产品等系列活动，切实维护好消防产品市场秩序，不断提高广大消费者的消防产品

质量意识，全力防范和减少因消防产品质量问题造成的火灾隐患。”海南省消防救援总队法制和社会工作处负责人介绍。

海南消防提醒，在选购消防产品时可登录“中国消防产品信息网”(http://www.cccf.com.cn)，查询消防产品信息，核对确认购买或使用的消防产品真伪。

春花开
向阳生

3月14日，海口万绿园盛开的向日葵引来市民游客拍照留念。据了解，万绿园种植的向日葵约有3500株，向日葵种苗于去年12月种下，现在正处于盛花期，花期持续到3月底。

本报记者
李天平 摄

我省今年计划更新改造燃气老旧管道700公里

本报海口3月14日讯(记者孙慧)海南日报记者3月14日从省住房和城乡建设厅获悉，今年我省将持续实施一批城市燃气管道老化更新改造项目，预计今年将完成市政和庭院管道、立管等燃气管道老化更新改造700公里。

据介绍，燃气管道老化更新改造对象范围为材质落后、使用年限较长、运行环境存在安全隐患、不符合相关标准规范的城市燃气老化管道和设施，包括市政管道与庭院管道、立管(含引入管、水平干管)和用户设施等。各市县委开展城市燃

气管道普查，全面摸清燃气管道和设施种类、权属、构成、规模、摸清位置关系、运行安全状况等信息，明确老旧管道和设施底数，建立更新改造台账。

燃气管道老化更新改造项目要做好与城市老旧小区改造、汛期防洪排

涝等工作的衔接，推动城市燃气管道分片区统筹改造、同步施工并做好废弃管道处置和资源化利用，有序安排施工区域、时序、工期，减少交通阻断，避免改造工程碎片化、重复开挖、多次扰民等问题的出现。

此外，我省将持续开展燃气管道

安全数字化、网络化、智能化建设，在燃气管道等设施上加装智能化感知设备，推动燃气安全信息化管理；将燃气监管系统与城市信息模型(CIM)平台深度融合，促进对管网漏损、运行安全等方面的在线监测、及时预警和应急处置。

海南火灾隐患“大整治回头看”
采访团走进儋州

本报那大3月14日电(记者良子 通讯员肖洋 黄紫玉)3月14日，海南火灾隐患“大整治回头看”采访团走进儋州，对今年曝光过的火灾隐患场所和单位开展“回头看”采访，督促场所和单位落实消防安全主体责任、彻底整改火灾隐患。

“我们在前期检查时，发现椰仙谷客栈存在室内消火栓控制柜故障、部分应急照明灯损坏等隐患。刚才‘回头看’发现，所有隐患均已得到整改。”儋州市消防救援支队防火监督科科长梅惠程向记者介绍前期曝光的隐患单位的复查情况。

随后，采访团一行来到另一个曝光过的隐患单位——儋州那大尊享音乐俱乐部。据悉，在前期检查时，消防监督员发现该俱乐部存在部分常闭防火门损坏、消防安全培训演练记录不全等隐患问题，随后下发责令整改通知书，并在其开展火灾隐患整改时提供技术指导。“我们很快就把所有隐患问题整改完毕了。”该俱乐部负责人李学成表示，今后将落实好消防安全管理制度，定期组织微型消防站演练和员工消防安全培训。

“其他场所和单位还有尚未整改完成的隐患问题。我们将通过复查的形式，再次督促场所和单位负责人，在期限内把隐患问题逐一整改落实到位。”儋州市消防救援支队防火监督科科长符策智介绍，从当天的复查情况来看，大部分单位对前期排查整治工作中发现的火灾隐患均能按消防监督检查提出的意见进行整改，没有发现“回潮”与新增隐患，消防安全状况明显改善。

2024年海南省职业技能竞赛申报工作启动

本报海口3月14日讯(记者易宗平)3月14日，省人力资源开发局发出通知：2024年省级职业技能竞赛已启动申报工作，报名截止时间为3月22日。此次竞赛由两部分构成，即第二届全国乡村振兴职业技能大赛海南选拔赛竞赛和海南省职业技能竞赛。

第二届全国乡村振兴职业技能大赛海南选拔赛竞赛举办时间安排在今年3月至4月。申报单位应为省内职业(技工)院校、大型企业、省级行业主管部门下属培训中心、省级行业协会(学会)以及市县人社部门等。

海南省职业技能竞赛举办的时间安排在今年7月至9月。申报单位应为我省大型企业、省级行业主管部门、省级行业协会(学会)、职业(技工)院校以及市县人社部门等。

“初次申报举办省级职业技能竞赛的，还应提供竞赛职业(工种)背景情况、可行性报告及举办该职业(工种)竞赛的相关资料。”省人力资源开发局有关负责人提醒，如有疑问，可在工作日致电咨询，电话为：0898-65301458。

今年夏秋航季海南航空
将新增航线120余条

本报海口3月14日讯(记者邵长春 通讯员周坤 谭晓玲)为满足广大旅客夏秋季出行需求，海南航空将于3月31日起执行夏秋航季航班计划，通过新开多条国内、国际航线，加开热门航线航班班次，合理规划航线网络布局等方式，为旅客顺畅出行保驾护航。

国内方面，夏秋换季后海南航空将执飞近500条国内航线，覆盖国内80多个城市。换季后计划新增海口、广州、长沙、大连等地进出港国内航线120余条；此外，还将增加海口⇌北京/广州/西安/郑州、北京⇌上海/厦门/成都/大连、广州⇌上海/太原、深圳⇌西安/太原等热门航线航班班次；并在北京⇌海口/三亚/成都/重庆/兰州、三亚⇌成都/哈尔滨/杭州/重庆/济南、广州⇌海口/成都/杭州/重庆等热门公商务及旅游航线增加宽体机运力投放，为旅客提供更加舒适的乘机体验。

国际方面，夏秋航季海南航空将执飞40余条国际和地区航线，覆盖20多个国家及地区，航线通达欧洲、北美、亚洲、大洋洲。近期，海南航空计划新开北京⇌都柏林、北京⇌爱丁堡等国际航线，并在北京⇌柏林、北京⇌曼彻斯特等热门航线上增加航班频次或宽体机运力投放。海南航空将继续加快国际及地区航线的复航及开航工作，更好地满足旅客出入境的市场需求。

海南太古可口可乐
开展植树节公益活动

本报讯(记者王黎刚)近日，海南太古可口可乐“太有爱”志愿服务队走进海口市昌学村及五指山市毛道乡消碳庄园开展植树活动，为社区增添一抹新绿，为绿化家园环境贡献力量。

在海口市龙华区昌学村的活动中，海南太古可口可乐联合龙华区团委举行了“履行植树义务，共建绿色海南”的主题植树活动。志愿者们在植树基地现场有序分工，充分发挥团队协作精神，挖坑抬苗、挥锹铲土、培实树根。经过一番辛勤劳作，一整片新栽的树苗生意盎然、迎风挺立，焕发出蓬勃生机与无限活力。在五指山市毛道乡消碳庄园活动中，海南太古可口可乐认购了120株树苗。

海南太古可口可乐总经理宋丽华表示，海南太古可口可乐一直秉承“可有为·乐有梦”的可持续发展理念，致力于做最佳企业公民，坚持“我们在乎”的初心，长期把奉献社会、回馈社会作为企业责任，积极投身于公益事业，传递社会正能量。