

# 消费维权，他一干16年

## ——记省2020消费维权年度人物、益阳市市场监督管理局副局长王猛

湖南日报·新湖南客户端记者 邢玲  
通讯员 黄琳

“2020消费维权年度人物”。

### 消费维权动真碰硬

3月14日16时许，正在益阳市中心城区万达广场布置“3·15”宣传咨询活动现场的王猛，接到求助电话：“12315指挥中心机器发生故障。”  
“局信息中心，马上派技术人员赶到指挥中心；电信公司，麻烦你们的技术员帮忙处理机器故障。”赶往指挥中心的路上，王猛紧急调度。  
各方齐集，故障还是没有解除。王猛急了：“消费者的投诉、咨询通道一刻也不能关闭！”他马上视频连线省市场监管局信息中心工程师远程支援。不到1小时，机器修复好了。  
把消费者永远放在第一位，对益阳市消费者权益保护工作联席会议办公室主任、市场监管局副局长、市消费维权工作负责人王猛来说，这是责任，更是使命。3月15日，王猛获评湖南省

据群众举报，对益阳市某医院检查时发现，因疫情防控要求，医院在去年3月1日至6月1日期间未向住院患者提供空调服务，却收取空调费46万多元。案审会上，心系消费者的王猛态度坚决：“一查到底！依法从严处理并曝光。”12月14日，该医院受到处以罚款187万余元的行政处罚。  
“有人在益阳境内高速服务区销售‘三无’口罩。”举报传来，王猛拍案而起：“对囤积居奇、制售假冒伪劣用品行为，绝不手软！”当天，40万只“三无”口罩被一举查获。王猛还及时联系相关媒体，以案说法发出消费警示，震慑侵害消费者权益行为。去年，益阳市与疫情防控有关的紧急投诉举报工单达953件，日办结率100%。  
去年6月10日，市场监管执法人员根

据群众举报，对益阳市某医院检查时发现，因疫情防控要求，医院在去年3月1日至6月1日期间未向住院患者提供空调服务，却收取空调费46万多元。案审会上，心系消费者的王猛态度坚决：“一查到底！依法从严处理并曝光。”12月14日，该医院受到处以罚款187万余元的行政处罚。  
“有人在益阳境内高速服务区销售‘三无’口罩。”举报传来，王猛拍案而起：“对囤积居奇、制售假冒伪劣用品行为，绝不手软！”当天，40万只“三无”口罩被一举查获。王猛还及时联系相关媒体，以案说法发出消费警示，震慑侵害消费者权益行为。去年，益阳市与疫情防控有关的紧急投诉举报工单达953件，日办结率100%。  
去年6月10日，市场监管执法人员根

据群众举报，对益阳市某医院检查时发现，因疫情防控要求，医院在去年3月1日至6月1日期间未向住院患者提供空调服务，却收取空调费46万多元。案审会上，心系消费者的王猛态度坚决：“一查到底！依法从严处理并曝光。”12月14日，该医院受到处以罚款187万余元的行政处罚。  
“有人在益阳境内高速服务区销售‘三无’口罩。”举报传来，王猛拍案而起：“对囤积居奇、制售假冒伪劣用品行为，绝不手软！”当天，40万只“三无”口罩被一举查获。王猛还及时联系相关媒体，以案说法发出消费警示，震慑侵害消费者权益行为。去年，益阳市与疫情防控有关的紧急投诉举报工单达953件，日办结率100%。  
去年6月10日，市场监管执法人员根

# “维权就是为老百姓办实事，要做就一定要做到最好”

## ——记娄底市市场监督管理局物流市场监管所所长胡建洪

湖南日报·新湖南客户端记者 龚雅丽

都说处理消费者投诉的维权工作最“麻烦”、“最烧脑”，不但不收一分钱，还要付出不少精力。胡建洪却不这么认为，他说：“维权就是为老百姓办实事，要做就一定要做到最好。”  
娄底市娄星区市场监督管理局物流市场监管所，监管服务全区范围内的汽车4S店和物流行业。近年来，随着汽车销售和物流行业蓬勃发展，行业消费投诉随之猛增，投诉处理难度较大。监管所所长胡建洪，作为一名消费维权战线的“老兵”，每起投诉他都认真对待，查清事实，搜集证据，不厌其烦地调解，维护消费者合法权益。

位，对维权工作倾注饱满热情和耐心。  
2020年4月，投诉人王某称某汽贸公司销售的货车车辆轮胎规格和合格证上轮胎规格不一致，导致货车上户时因轮胎规格型号与合格证不匹配，不能上户。  
接到投诉后，胡建洪和单位同事立即找来双方当事人进行调解，经反复协商，最终汽贸公司赔偿4000元给王某。事后，胡建洪又对该汽贸公司经营现场展开检查，发现有9台货车轮胎规格型号不匹配。胡建洪当即责令其整改，并对该公司按“以不合格产品冒充合格产品”的违法销售行为进行处罚，罚款6.2万元，没收违法所得1743.37元。  
“每次有什么消费维权规定不太清楚的，找老胡准没错，他是维权‘百事通’。”市场监管所副所长胡双梅说。消费维权工作要想做好，就必须对相关法规烂熟于心。为此，胡建洪恶补《汽车消费维权必备法律法规汇编》《消费者权益保护法》《机动车维修管理规定》相关知识，将法律

法规条款“装进”脑袋。  
“维权无小事，做好无止境。”这是胡建洪对同事们常说的一句话。经过20多年的不断学习和经验积累，掌握处理消费维权工作独特技巧，对相关法律法规烂熟于心，很多疑难复杂的重大消费维权案件经他调处成功。  
急人之所急，想人之所想  
翻开胡建洪的工作簿，里面密密麻麻记录着他的工作进程与心得。“每一起消费维权，对于维权人而言都是大事，也让我们‘牵肠挂肚’。”  
为了及时受理消费者投诉，胡建洪向社会公开办公室电话和手机号码，他也一直24小时待命。胡建洪始终把消费者的投诉当成工作指令，从接到投诉开始，他立马了解情况，辨明原委，成功调解一起起消费纠纷。

### 维权无小事，做好无止境

消费维权要有理有据，不少案例都需反复调解。胡建洪将消费者需要放在第一位，

## 街头服务教你维权

3月15日，长沙市岳麓区红星美凯龙岳麓商场，市民在咨询鉴别假冒伪劣产品知识。当天是国际消费者权益日，长沙市开展“守护安全 畅通消费”3·15国际消费者权益日咨询服务活动，现场受理消费者投诉，接受咨询，并进行消费维权、食品安全、司法诉讼等知识宣讲，维护消费者合法权益，提高人们的消费安全意识。

湖南日报·新湖南客户端记者 李健 摄



## “3·15”，湖南省消防救援总队点了一把“火”

### 销毁千余件假冒伪劣应急消防产品

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(通讯员 颜雨彬 何鸽波 记者 李永成)平时承担灭火救援任务的湖南省消防救援总队，今天点了一把“火”。在“3·15”国际消费者权益日这天，组织郴州市消防救援支队、郴州市市场监管局，集中销毁了今年全省开展消防产品质量监督检查活动中查处的千余件假冒伪劣应急消防产品。  
今年，我省在开展消防产品质量监督检查活动中查获收缴了一批假冒伪劣灭火器、消防水带、防毒面具、应急照明灯、感烟报警器等应急消防产品，价值20余万元，今天均被销毁。销毁现场开通了线上直播，消防监督员、质量安全监督员化身“网络主播”，通过知识讲解、案例分析、实物演示、真假对比、性能测试、在线答疑等方式，向网友宣传假冒伪劣应急消防产品的危害，教大家正确识别、选用消防产品的办法，百余万名网友同步在线观看，纷纷点赞。  
湖南省消防救援总队提醒，发现假冒伪劣应急消防产品可通过拨打“12315”消费者投诉举报专线、“96119”火灾隐患投诉热线和“12345”政务服务便民热线进行投诉。

## 2020年度“湖南省十佳消费维权好记者”名单出炉

### 湖南日报记者刘永涛入选

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(记者 胡盼盼)今天是第39个国际消费者权益日，湖南省消费者权益保护委员会、湖南省新闻工作者协会公布了2020年度“湖南省十佳消费维权好记者”“湖南省十佳消费维权好新闻”名单。  
经全省各市州消费者委员会(消费者权益保护委员会)和有关新闻单

位推选，省消费者权益保护委员会和省新闻工作者协会组织有关专家评审，湖南日报记者刘永涛等10人荣获2020年度“湖南省十佳消费维权好记者”荣誉称号；华声在线记者谢龙彪、熊阳浩采写的《宣称制香月赚上万实际月入6元 当心“致富梦”成“噩梦”》，三湘都市报记者朱蓉、黄亚苹、潘显璇、杨洁规采写的《预付

消费待法治》等10篇作品荣获2020年度“湖南省十佳消费维权好新闻”。  
省消费者权益保护委员会表示，期待更多的新闻工作者加入消费者权益保护事业中来，积极宣传《消费者权益保护法》《湖南省消费者权益保护条例》，宣传身边的维权先进人物，大胆揭露消费领域黑幕和典型侵权行为，为营造高质量的消费环境作出更大贡献。

## 长沙“3·15”特别节目曝光消费侵权事件

### 投诉量和举报量有所增加

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(记者 王文 通讯员 陈云开)3月14日晚8时，以“守护安全 畅通消费”为主题的长沙市“3·15”特别节目拉开帷幕。现场曝光了网络减肥、电信网络诈骗等多个侵犯消费者权益的事件。  
记者获悉，2020年长沙市市场监管系统接待咨询75319件，投诉97945件、

举报45278件，为消费者挽回经济损失1479.94万元。同比投诉总量有所下降，但投诉量和举报量有所增加。2020年，涉及消费领域的长沙市“3·15”特别节目拉开帷幕。现场曝光了网络减肥、电信网络诈骗等多个侵犯消费者权益的事件。  
数据显示，长沙市民对食品安全问题的关注度非常高。2020年，长沙市全力加速创建国家食品安全示范

城市，着力提升食品安全保障水平，市民对食品安全综合满意度提升到87.81%，对创建知晓率达到81.05%，食用农产品及食品抽检合格率合格率达到99.2%。最新出炉的2020年长沙市食品安全报告显示，长沙市在去年没有发生源头性、系统性、区域性食品安全风险，食品安全形势总体稳中向好。

## 全面从严治党在路上

# 涉嫌受贿1112万余元，永顺查处涉案金额最大违纪违法案——“一把手”10余年，捞了上千万元

湖南日报·新湖南客户端记者 刘燕娟  
通讯员 刘红

“我希望以我的个案作为警醒他人的范例，告诫他人：人生最大的财富是自由，最大的幸福是与家人‘同咸共淡’的守候！”  
这段话来自湘西土家族苗族自治州生态环境局永顺分局原局长向文卫的忏悔书。今年2月，向文卫被“双开”，其涉嫌犯罪问题移送检察机关依法审查起诉。  
“向文卫涉嫌受贿1112万余元，是永顺县纪委监委查处涉案金额最大的一起案件。”3月15日，永顺县纪委监委向湖南日报·新湖南客户端记者独家披露了案情细节，向文卫亦官亦商的“两面局长”形象呈现人前。  
会上大谈廉洁，背后疯狂敛财

向文卫出生在一个普通工人家庭。参加工作后，他从最基层的药品检验所干部干起，因能力突出，2008年，36岁的向文卫担任永顺县食品药品监督管理局局长，实现了憧憬多年的一把手之梦。

事业的成功并没有带来理想信念的坚守，随着权力的加大，向文卫身边的朋友多了起来，老板们一掷千金的慷慨和生活中拿钱开道的“无所不能”，让他心生羡慕，价值观也在不断扭曲。  
“人生短短几十年，我再忠诚于党，为组织再奉献，为事业再奋斗，最终离职退休还是要靠自己。与其到时回肠后悔，不如现在开始谋划，找准机会，利用手中权力多捞钱。”向文卫在忏悔书中这样剖析自己的犯罪动因。

平日里，向文卫常常把守纪律讲规矩挂在嘴上，在各种会议上大谈廉洁，苦口婆心教育干部要时刻紧绷政治纪律和政治规矩这根弦。生活中，他处处小心谨慎，对外营造俭朴形象，可背地里却屡屡越界，大搞权钱交易。

### 10余年间受贿1112余万元

向文卫先后在4个单位担任一把手，以权换钱的事例在其“致富路”上不断上演。  
2010年，一位世交找到向文卫，请他帮忙解决儿子的工作问题。对此，向文卫以运作费名义收受15万元好处费，并通过伪造档案材料将其调入县食品药品监督管理局工作。

在任县卫生局党组书记、局长期间，向文卫成了各地医疗器械供应商争相攀附的官员。2012年，向文卫一好友得知县人民医院准备购买一台核磁

## 优服务强监管，保供应稳价格

# 全省市场监管部门保障春耕生产

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(记者 胡盼盼 通讯员 周闯 刘梦沅)当前正值春耕种关键时期，全省市场监管部门强化春耕农资市场监管，切实保障农资生产供应和价格稳定，维护农资市场秩序，优化春耕化肥市场环境。  
持续优化政务服务，开放绿色通道，规范生产许可。今年以来，省市场监管局为6家化肥企业快速办理生产许可证，深入6家化肥生产企业开展“质量体检”活动，督促企业把好原材

料采购、生产过程控制和出厂检验关，切实保障农资产品质量安全。  
开展护农专项行动，排查发现农资市场质量安全风险隐患，从生产源头把控产品质量关。截至目前，省市场监管局已完成复混肥料、磷肥、氮肥、有机肥、农用薄膜等农业生产资料产品抽检266批次，检验合格231批次，抽查批次总体合格率为86.84%。针对抽查发现的制售假冒伪劣农资产品违法行为，市场监管部门将立案调查，从严查处，切实维护农民利益。

## 农机减损护农保春耕

### 100万台“铁牛”开赴田间

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(记者 张尚武 通讯员 谢国政)春耕全面铺开，100万台“铁牛”开赴田间。今天，省农机部门在湘潭九华农民产业园举办“农机3·15”活动，向农民传授购机知识，送维修服务下乡，切实为“铁牛”春耕提供服务保障。

近年来，湖南农机化事业快速发展，农机种类和保有量日益增加，农机质量与售后服务有所改善，但机具可靠性差、工艺水平低、维修难维修慢的现象仍然突出，“假冒伪劣”坑农时

有发生。活动现场，省农机专家指导农民识别假机，宣传有关政策法规，典型案例、投诉指南。全省农机企业和经销商代表现场签订并宣读承诺书。  
该活动倡导“提质增效、减损护农”。省市县农机主管部门公布投诉电话，联动开展“农机3·15”活动，严肃查处资质不齐全、质量不合格、铭牌不规范的假冒伪劣产品。重拳打击插秧机“买而不用、买而不能用”、轮式拖拉机“大马拉小车”、畜禽养殖机械“冒牌贴牌”，以及机具“假买卖”和批量倒卖等违规行为。

## 冷空气来袭 气温即将“打对折”

湖南日报·新湖南客户端3月15日讯(记者 肖秀芬 通讯员 戴帅汝)上周末，阴雨天终于按下了“暂停键”，湖南最高气温回升至20℃以上。不过，“全能型”较强冷空气正在南下，湖南阴雨模式即将开启，我省也将经历气温“打对折”。  
省气象台预计，15日至16日湘中以北有一次较强降雨过程，湘西局地有暴雨，并伴有雷暴天气；17日至18日湘北、湘西北局地有中雨，湘东南多

云为主。在冷空气和雨水的先后打压下，气温下降，预计19日至20日全省自北向南有风力加大、降温、降雨(小到中雨)过程，湘东南过程降温8℃至10℃。近期冷暖更替频繁，要多关注天气变化，及时调整好起居着装。气象专家提醒，需注意防范较强降雨过程可能造成的道路湿滑、低能见度天气对交通运输与出行安全的不利影响及可能诱发的崩塌、滑坡等地质灾害；同时，还需防范雷电对户外活动的不利影响。