

织密消费维权网 守护群众“消费安全感”

——我区全力营造安全放心消费环境

本报记者 次吉



3月15日,我区举行西藏自治区2026年“3·15”国际消费者权益日新闻发布会,并在拉萨市城关区宗角禄康公园举行宣传活动。活动以维护消费者合法权益、营造安心舒心的消费环境为核心,通过政策解读、现场答疑、普法宣传等多种形式,将消费维权知识送到群众身边,用扎实的市场监管成效守护高原百姓美好生活。

筑牢食品安全防线: 守护群众“舌尖上的安全”

食品安全事关千家万户,是最基本的民生保障。自治区市场监督管理局(以下简称“自治区市场监管局”)市场稽查处相关负责人介绍,2025年,全区市场监管部门始终坚守食品安全“四个最严”要求,把守护群众“舌尖上的安全”摆在突出位置,对各类食品违法违规行为保持严管严查的高压态势,持续绷紧食品安全监管“责任弦”。

聚焦食品生产企业、小食品批发市场等重点场所,全区市场监管部门重拳出击,严厉查处假冒伪劣食品、销售“三无”食品等违法行为。2025年,全区共立案查处食品安全类违法违规案件480件,案值117.62万元,罚没金额309.93万元。

与此同时,全区开展食品生产环节风险隐患“拉网式”排查,针对肉制品、食品添加剂、食用植物油等重点品类开

展专项整治,累计排查发现风险隐患852条,立案查处151件,罚没款165.91万元;围绕校园食品、网络外卖平台开展专项治理,整改校园食品安全问题1485个,查处外卖平台违法案件9起,罚没金额12.5万元。针对农牧区过期食品、“三无”产品等突出问题,坚持源头管控与末端治理同步推进,立案查处123件,收缴假冒伪劣食品3316.48公斤,罚没金额121.03万元,全力守护城乡群众饮食安全。

严守质量安全底线: 强化知识产权保护

产品质量安全守护群众切身利益,知识产权保护助力高原创新发展。2025年,全区市场监管部门坚持严管与服务并重,持续守牢质量安全底线,加大知识产权保护力度,全力营造安全放心、公平有序的市场环境。

以电动自行车、燃气灶具、消防产品、儿童玩具、婴童服装、电线电缆等涉及人身财产安全的重点工业产品为抓手,严厉打击产品质量违法行为,强化线上线下全链条监管和行刑衔接,切实守护群众生命财产安全。全年共立案查处产品质量类违法违规案件184件,案值35.93万元,罚没金额62.29万元。

在知识产权保护方面,全区深入开展打假治劣专项行动,严厉打击商标侵权、假冒专利、虚假标注、仿冒知名商品等不正当竞争行为,聚焦电商平台、旅游特产店等重点场所开展常态化巡查,依法从严处置侵权行为。全年共立案查处知识产权类违法违规案件49件,案值74.07万元,罚没

款101.22万元。同时,结合宣传日、执法下乡、进企业、进社区等活动,市场监管部门通过以案说法、发放宣传品等方式,提升全社会知识产权保护意识。全年组织开展侵权假冒伪劣商品统一销毁行动,集中销毁酒类、日化用品、饮料等50个品类商品,货值689万元,以实际行动维护市场秩序。

规范网络交易秩序: 守护网购消费权益

如今,网络购物、直播电商成为群众日常消费的重要方式,网络市场监管也成为消费维权的重点工作。自治区市场监管局网监处相关负责人介绍,2025年以来,全区坚持规范与发展并重,运用精准治理、智慧监管、社会共治等方式,不断提升网络交易平台规范化管理水平。

全面落实平台主体责任“三张清单”,推动属地监管部门实施精准化、精细化监管;联合多部门开展平台经济排查整治,针对直播电商等新业态开展专项治理。建成智慧网监一体化平台,归集网络交易主体数据3万余条,对监测发现的违法线索及时核查处置,持续净化网络消费环境。

同时,市场监管部门提醒广大消费者,网购时牢记“三看一明”:一看主体资质,选择证照齐全的正规商家;二看宣传内容,警惕“最高级”“最佳”等绝对化用语;三看质量信息,重点查验充电宝、电动自行车等产品质量安全赋码;一明带货责任,分清直播带货主体与实际经营者,明确维权渠道与对象,理性安全消费。

畅通维权服务渠道: 构建高原消费共治新格局

消费者权益无小事,事事连着百姓心。自治区市场监管局相关负责人介绍,2025年,全区市场监管系统始终坚持“消费者至上”的工作理念,以畅通渠道、优化服务、提升效能为目标,依托12315平台织密消费维权服务网。

全年共受理处置消费投诉举报2.33万件,为消费者挽回经济损失1134.82万元。12315热线保持全天候畅通,接通率稳定在95%以上,位居全国前列;消费纠纷调解成功率达72%,高出全国平均水平17个百分点,真正做到接诉即办、件件有回音。

整合电话、互联网、APP、小程序、上门投诉等六大诉求渠道,形成线上线下一体化维权服务体系,移动端投诉占比超过33%;2.45万条消费投诉信息依法公示,推动源头化解纠纷;大力发展ODR在线纠纷调解企业,全区ODR企业达到259家,2025年和解率达87.25%,平均处理时长缩短10.25天,实现“纠纷不出店、维权零跑腿”,把矛盾化解在基层、解决在源头。

下一步,全区市场监管部门将持续聚焦民生需求,进一步畅通投诉举报渠道,优化消费纠纷多元化解机制;严守食品、药品、工业产品、特种设备安全底线,强化平台经济常态化监管;落实优化消费环境三年行动,探索推行线下购物无理由退货;深化部门协同、社会共治,构建企业自律、群众参与、社会监督、政府监管的消费维权新格局,以更有温度的监管服务,全力守护群众“消费安全感”。

“美丽乡村行”走进八宿 农牧民“零距离”学交规



图为在昌都市八宿县举行“美丽乡村行”交通安全巡回宣讲活动现场。本报记者 旦增旺姆 见习记者 土旦仁青 摄

本报拉萨讯(记者 旦增旺姆 见习记者 土旦仁青)近日,自治区“美丽乡村行”交通安全巡回宣讲活动暨昌都市“文明交通·天路畅安”交通安全主题实践活动在昌都市八宿县举行。活动通过情景演绎、亲身体验等创新形式,让昌都市相关单位代表及农牧民群众、外卖骑手、中小学生在互动中掌握交通安全知识。

活动现场,车辆模型对比实验直观展现了农用车违法载人、未系安全带、驾车拨打手机的严重危害。交警还原酒驾醉驾查处真实场景,邀请农牧民群众、外卖骑手、中小学生代表上台体验呼气式酒精检测,用真实数据敲响安全警钟。针对酒驾醉驾、“一盔一带”等5类交通违法行为,宣讲团采取“以案说法、以演普法”的方式,让警示教育入脑入心。

整齐划一的交通手势操展示出西藏公安交警队伍的专业素养,随后的交通安全知识问答环节观众踊跃抢答,在寓教于乐中强化了安全出行理念。现场还设置了交通安全宣传教育展板,结合春季农牧区交通事故特点开展针对性普法。同时设立12个便民服务站,提供法律法规咨询、车驾管业务办理、保险理赔等一站式服务,实现了宣传教育与便民服务深度融合。

本次活动还充分发挥线上传播优势,西藏交警、昌都交警、八宿融媒等新媒体平台对宣讲进行了实时直播,并联合当地电视台推出专题报道。直播累计点击量超过20万次,有效打破了地域限制,让偏远农牧区群众也能同步参与学习,实现了宣传教育效果的最大化。

阿里地区普兰县公安局刑侦大队 用实际行动守护群众财产安全

本报普兰电(记者 永青 洛桑旦增)近日,阿里地区普兰县公安局刑侦大队快速响应群众求助,高效找回2台存有重要工作资料的遗失笔记本电脑,以实际行动践行“人民公安为人民”的庄严承诺,切实提升辖区群众安全感与满意度。

据了解,群众马某不慎遗失笔记本电脑,资料关键、心情焦急,前往刑侦大队求助。接报后,民警高度重视,第一时间细致询问遗失时间、地点及行

动路线,综合公共视频监控、轨迹排查等手段快速锁定线索,顺利找回遗失电脑并完整归还。失主领回电脑后,对公安机关高效处置、热心为民的工作作风连连表达感谢,对民警履职尽责、守护民生给予高度评价。

下一步,普兰县公安局刑侦大队将持续把“我为群众办实事”落到实处,以更快速度、更实作风、更优服务回应群众期盼,用实际行动守护群众财产安全,树立新时代公安队伍良好形象。

西藏边检总站执法调查支队 开展全国两会精神系列宣讲活动

本报拉萨讯(记者 王香香 通讯员 徐锡万)记者了解到,连日来,西藏边检总站执法调查支队组建“学两会·守边关·惠民生·促团结”主题宣讲小分队,深入边境一线开展多维度、全覆盖宣讲活动,推动全国两会精神在牧区、寺庙、口岸落地生根、见行见效,将党的关怀与政策红利精准送达边境群众与一线岗位。

走进牧区。宣讲小分队聚焦群众关切,用汉藏双语解读惠民政策。从乡村振兴、医疗保障到基础设施改善,民警结合边境牧区发展实际,把全国两会精神转化为群众听得懂、能理解的“家常话”。针对群众关注的特色产业、民生补贴等问题,民警现场答疑解惑,收集意见建议,让惠民政策真正走进牧民心坎里。

走进口岸。宣讲小分队联合边检站执勤民警开展专题宣讲,向口岸企业员工精准传达全国两会精神。结合口岸通关便利化、企业合规经营、边境

安全稳定等重点内容,民警通过案例分析、政策解读等方式,推动全国两会精神与企业深度融合,引导企业员工增强责任意识,助力口岸经济社会高质量发展,筑牢国门安全防线。

走进宗教活动场所。宣讲小分队围绕“五个认同”开展宣讲,结合寺庙僧尼关心的政策法规、社会发展等话题,深入解读全国两会精神核心要义。通过面对面交流、沉浸式宣讲,引导寺庙僧尼增强国家意识、公民意识、法治意识,自觉维护民族团结与宗教和顺。

据统计,截至目前,该支队已开展边境一线宣讲活动10余场次,覆盖边境群众、口岸商户、寺庙僧尼1200余人次。下一步,该执法调查支队将持续深化全国两会精神学习宣传贯彻工作,推动政策宣讲常态化、长效化,以实际行动守护边境安宁、服务群众发展,为边境地区和谐稳定与高质量发展贡献移民管理力量。



图为近日,西藏边检总站执法调查支队民警在日喀则定日县宣讲全国两会精神,回应辖区群众关切民生问题。西藏边检总站执法调查支队供图

法治护航助成长

近日,墨脱边境管理大队格当边境派出所组织开展以“学法懂法守法,平安快乐成长”为主题的春季开学法治第一课系列活动,通过互动式教学、情景模拟和法律知识竞赛等形式,将法治教育融入校园生活,为辖区青少年健康成长筑起坚实的法治“防护墙”。

图为民警为积极回答问题的同学发放小礼品。

陈熙涵 摄



让平安底色更加温暖鲜亮

——山南市加查县冷达乡派出所警民联防工作小记

本报记者 王香香

走进山南市加查县冷达乡派出所辖区的仲沙村,一眼就能看到醒目的户籍办理便民服务站。服务点里面,专用电脑、打印机、身份证阅读器等设备一应俱全。定期值守在这里的驻村民警不仅能随时为群众提供身份证办理、户口迁移、居住证申领等高频户籍业务“一站式”服务,还定期开展政策咨询、信息采集、反诈宣传等配套工作。

冷达乡仲沙村村民洛桑尼玛说:“过去我们‘跑远路、耗时间、多跑腿’的办事现状彻底改变,真正实现了‘村里事村里办、就近事及时办’,把便民服务送到了家门口。”

记者了解到,近年来,在乡村振兴与基层治理深度融合的时代背景下,加查县冷达乡派出所锚定农村治理痛点,以党建为引领,创新推出“1+1+N”警务

新模式,在辖区各行政村高标准组建“一村一警”警民联防队,成功破解农村警力不足、防控薄弱、服务滞后等难题,走出了一条警民同心、群防群治、全域平安的基层治理新路子。

“这是我们针对辖区偏远村庄,直面群众实际需要,立足基层警务实际,主动对接上级部门,整合资源、精准发力的结果。”加查县冷达乡派出所所长旦增旺姆告诉记者。

基层治理,党建是魂。冷达乡派出所将“一村一警”警民联防队建设作为党建与基层治理深度融合的核心载体,严格遵循“1名一村一警统揽统筹、1名村‘两委’班子成员常态带队、N名村级力量协同作战”的“1+1+N”运行机制,择优吸纳党员骨干、村组组长等力量加入联防队伍,构建起组织健全、责任清晰、联动高效的

基层平安防线。通过“党建带队伍、制度管队伍、实战练队伍”的三维培育模式,推动基层治理从“民警单打独斗”向“多方抱团作战”转变,让每一寸乡村土地都有人管、每一件民生小事都有人问。

为推动联防队向正规化、专业化、实战化迈进,冷达乡派出所积极争取县委政法委、县消防救援大队等部门支持,统一为队员配备作训服、红袖标、对讲机、强光手电、消防器材等全套装备,实现“着装统一、标识统一、装备统一、管理统一”的“四统一”标准。

如今,规范化建设让联防队形象焕然一新,队员的责任意识和使命感显著增强,从昔日的“民间力量”转变为看得见、喊得应、拉得出、用得上的乡村平安主力军,成为守护乡村安宁的“移动堡垒”。

旦增旺姆介绍:“平时多练兵,战时方能打胜仗。我们聚焦农村治理最急需、最实用的技能,重点围绕矛盾纠纷调解、治安隐患排查、交通文明劝导、消防应急处置、突发事件先期处置五大核心任务,开展常态化实战实训。同时严格落实‘排查—登记—上报—整改—回访’的闭环管理机制。”

成效是检验工作的最好标尺。自“一村一警”警民联防队运行以来,冷达乡各行政村的治理效能全面提升,平安建设成效持续显现,户籍办理便民服务站累计为辖区群众办理各类户籍业务60余件,解答政策咨询100余人次;全面开展停车秩序整治工作,累计施划各类停车位50余个,建成大车专用停车场1个,有效解决了村庄内车辆乱停乱放、占道通行等问题。

冷达乡警民联防队用脚步丈量民情,用坚守守护平安,用服务温暖民心,已然成为一道最可靠、最暖心、最亮眼的平安风景线。

下一步,冷达乡派出所将持续深化“一村一警”警民联防队品牌建设,不断完善党建引领、机制运行、考核激励、保障支撑四大体系,推动联防队向多功能、专业化、常态化方向发展。