

擦亮眼睛避“坑” 维护合法权益

聚焦3·15
树诚信典范

又到一年“3·15”，维护消费者权益合法权益永远在路上。2022年度，县市场监督管理局“315”举报投诉指挥中心共接收举报投诉咨询5426件，比上年度增加1252件，其中消费投诉3454件，比上年度增加1006件；群众举报1820件，比上年度增加134件；全年共计为消费者挽回经济损失147.32万元。在此，记者整理了一年来的消费者投诉、关注较多的典型消费问题，以案例警醒消费者更好地保护自己的权益。

【案例1】2022年10月24日，桐庐县市场监督管理局接到消费者陈某投诉举报，称其与男朋友孔某于2022年10月12日在桐庐某婚纱摄影支付1000元定金订购了婚纱照套餐。当时告知店家2周内需要完成拍摄，对方表示可以，但是至2022年10月23日都未

进行拍摄，且告知投诉人近期无法为其完成拍摄。投诉人要求退款，对方告知无法退款。故投诉人来电市场监管局，希望帮助协商处理此事。

【处理结果】接件后，桐庐县市场监管局工作人员经电话调解双方达成一致：推迟时间（由客户选定日期）进行拍摄，商家做好相关的服务工作，若消费者不愿再进行拍摄，商家同意退还一半的定金，双方表示认可。

【案例2】桐庐县市场监督管理局城南所先后接消费者投诉举报，分别反映在使用部分从培训机构购买的课程后，因机构地址变动或教练离职等情况，欲进行退费操作时遭机构拒绝，故求助相关部门协调退款事宜。

接投诉后，执法人员对相关情况进行调查。经了解，两机构与消费者签订的《课程协议》中约定了“会员一旦签署有关文件并支付费用，会员已支付的费用将不予以退回”和“学员需在本协议约定的课程有效期内将购买的课程使用完毕，超过有效期限未使

用的课程视为自动作废”等条款，机构以此为由拒绝消费者的退费诉求。

【处理结果】执法人员认为两机构的行为属于使用格式条款免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的退还货款和服务费用的责任的行为，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十二条第一项的规定，分别处以3000和6000元的罚款。另外，执法人员也在办案过程中组织双方进行了调解，达成了剩余费用扣除20%违约金后退回的一致。

【案例3】2022年9月，桐庐县市场监管局接到群众对杭州某文具有限公司的举报。举报该公司违规使用杭州亚运会吉祥物“宸宸”“琮琤”“莲莲”图片，用于中性笔、挂件照片的生产。

接到举报后，桐庐县市场监管局执法人员对该公司进行检查。经检查发现，当事人在未经2022年第19届亚运会组委会授权的情况下，于2022年3月中旬至2022年6月期间，擅自生产销售带有亚运吉

祥物、潮涌图案等亚运特殊标志的中性笔盲盒产品60000支，货值99000元，违法所得55650元。且当事人在上述产品外包装印刷厂名“杭州某某文具有限公司”和地址“杭州市某创意园”均属伪造，与实际主体登记名称、实际经营场所均不相符。

【处理结果】依据《特殊标志管理条例》相关规定，桐庐县市场监管局对涉事企业作出罚没11.13万元的行政处罚。

这三起案件，县市场监管局依法进行了处理。县市监部门表示，经营者在日常经营中要严格遵循公平、合法、诚信经营原则，为消费者提供价格合理商品和服务。消费者在预订式消费的过程中，一定要擦亮眼睛，分清预付的是订金还是定金，切不可糊涂定性，导致造成的损失无法挽回。同时，在消费过程中应收集和保存证据，为后期维权提供保障，一旦发生与商家发生纠纷，积极维护自身权益。

（记者 陈艺琨 通讯员 余雯）

申屠美芳 浓浓真情跃然“纸”上

浙江有礼
暖城桐庐

“这个图案就是村里的老屋，剪完后打算装裱挂在老年食堂的墙上。”日前，记者来到江南镇深澳剪纸艺术馆，剪纸艺人申屠美芳正在向游客作着介绍。

“从小受母亲影响，喜欢做女红，尤其喜欢剪、钩、绣一些东西。”提及与剪纸的“缘分”，77岁的申屠美芳笑着说，退休以后，拥有更多空闲时间的她重拾起了这份儿时的爱好。

为了收集剪纸创作素材，她自学摄影和PS构图技术，从电脑设计构图到铅笔勾勒，再到拿起剪刀剪出成品，一幅看似简单的作品至少需要二十多个小时的精心制作。“每一幅作品都有独特的意义，希望我的作品能传递一些正能量，

让更多的人认识剪纸、了解剪纸、走进剪纸。”说话期间，申屠美芳拿出一幅深澳高空狮子剪纸作品展示道。

带着工具背包走进学校、社区，为大家免费教学剪纸技艺，申屠美芳坚持了二十余年。2016年7月，北京大学燕京学院24名留学生来桐庐参观体验剪纸艺术，为了能更好地交流，申屠美芳两天两夜突击学习英语，她邀请县委党校教师将礼貌用语和剪纸术语逐句翻译，每日早晚读记，再与留学生进行对话交流，最终让他们领略了这门传统文化技艺的内在魅力。

今年，杭州亚运会即将举办，“闲”不下来的申屠美芳利用空余时间，又创作了一批主题相关的窗花剪纸作品，“我一直想着通过自己的方式，来庆祝亚运会召开。”申屠美芳说，希望通过手中的作品，为亚运增添氛围。

（记者 程佳园）

江南镇 共话“空心村”整治新蓝图

本报讯（记者 程佳园）日前，江南镇彰坞村的大樟树下格外热闹，镇里召集各村代表举行新一期“江南会”，就如何加快推进“空心村”整治面对面征求群众意见。

近年来，在发展空间小、历史遗留问题多等复杂背景下，彰坞村通过全域土地综合整治，拆除老旧房屋3万多平方米，解决50多户村

民建房需求，同时优化土地资源结构，形成了可学可鉴的旧村改造“彰坞模式”。

“缺乏资金支持，需要以乡村振兴带动产业发展为前提……”“需要更多村民了解这项工作，增加他们对开展这项工作的理解……”在参观完彰坞村“空心村”整治相关区块后，大家纷纷各抒己见，提出了各村在“空心村”整

治工作中遇到的困难和解决办法。

“我们需要强化与县直机关部门合作共建，需要依托村级共享法庭，借力江南法庭法官、镇矛调中心专职调解员等力量，推动资源共享，进一步优化矛盾纠纷调处远程互通工作机制，确保矛盾纠纷解决在基层。”江南镇镇长朱杰表示，破解“空心村”治理难

题不仅是推动新时代美丽乡村建设的重要抓手，更是打开村庄建设空间，深入实施“微改造、精提升”乡村风貌整治提升行动的前提保障。

下一步，江南镇将以宅基地改革为“轮”、发展美丽经济为“轴”、以创新治理为发展动能，着力绘就美丽乡村建设新蓝图。



巧手匠心 玩转数学

在“3·14”国际数学日到来之际，迎春小学开展以“巧手匠心，玩转数学”为主题的数学日活动。老师将“圆”和“π”元素结合，让学生们在趣味活动中感受数学、了解数学。

记者 陈艺琨 通讯员 叶倩

主动上门服务 保障用电安全



本报讯（记者 陈艺琨 通讯员 方立峰 方颜）近日，国家电网浙江电力（桐庐）红船共产党员服务队队员们来到钟山乡“加喜”豆腐干加工厂开展电力设备检修，确保生产期间供电可靠。

天色微亮，钟山乡村民何健已来到自家的豆腐干加工厂，开始了一天的忙碌，清洗、浸泡、磨浆……十几道繁琐的工序下来，一块块色泽鲜艳的豆腐干新鲜出炉。随后，员工们熟练地将一块块豆腐干装入特制的包装袋，用真空机压制封口，送入灭菌车间灭菌，冷却后再装袋，销往各地。

早在2011年，钟山豆腐干制作技艺入选杭州市非物质文化遗产名录项目，钟山豆腐干以其品质好、口感佳、价格优的特点收获了来自全国各地食客们的喜爱，

供不应求。为提高豆腐干产量，同时保证出品质量，“加喜”豆腐干加工厂开始了电气化改革，引入数台电气化机械设备，完成了加工厂标准化、精细化、规范化管理改造。

为保障加工厂生产用电无忧，红船共产党员服务队的队员们对厂内用电线路、电气化机械设备、刀闸开关等进行隐患排查整治，并及时处理，确保充足、安全的电流输送至工厂。同时，还向员工们宣传讲解安全用电知识，发放宣传手册，增强员工工安全用电、科学用电的意识。

下阶段，国网桐庐县供电公司将持续提升供电服务水平，积极服务辖区内特色农产业发展，主动上门对接用户用电需求，确保用电安全可靠。

浙江有礼
暖城桐庐

诚实守信 为人之本

A large, vibrant night photograph of a city, likely桐庐, showing a wide river with several bridges. The city lights are reflected in the water, and the sky is dark with some clouds. The overall scene is a panoramic view of the city at night, with many buildings and streets illuminated.