



3·15 国际消费者权益日

编者按 “清理消费领域不合理限制措施,释放文旅、赛事、餐饮、康养等服务消费潜力”,这是习近平总书记在2025年12月中央经济工作会议上提出的明确要求。2026年政府工作报告也对“释放文旅、赛事、康养等领域消费潜力”作出了重要部署。
当前,服务消费市场持续升温,但现实中,仍存在服务消费行业经营主体泄露公民个人信息、新型养老机构服务质量差、借热门赛事浑水摸鱼等种种乱象,一定程度上侵蚀了公众消费信心。如何畅通消费梗阻?“3·15”国际消费者权益日临近,本版编辑聚焦服务消费领域,结合各地检察机关办理的典型案例,提供解题思路,助推提振消费信心、释放消费潜力。

“家庭式”养老,消除隐患才能“小而美”

□本报全媒体记者 管莹
通讯员 郑美娟 许恩铭

3月,春光明媚。江苏省盐城市盐都区检察院检察官再次对该区秦南镇虹桥社区的“家庭作坊式”养老机构进行回访。“管理服务和环境明显好多了。现在这里生活很有家的氛围,孩子们也不再忧心,我们自己也舒心了……”看到这里窗明几净,空气清新,老人们心情舒畅,检察官悬着的心也放下了。
据统计,截至2025年底,我国60岁及以上老年人口达3.2亿人。应对人口老龄化,为老年人提供积极健康的老龄生活则显得更加重要。在今年的全国两会上,“银发经济”再次写入政府工作报告,引发广泛关注。
“这是一个巨大的商机,普通人只需要投资几万块钱,就可以开办一个家庭式养老院。投入小,回本快,轻松月入两三万……”刷视频时,时常可以在短视频平台上看到类似的宣传。近年来,一种新型的养老模式悄然兴起——“家庭式”养老,即本小区、本村的闲置场所经过适老化改造后,

作为养老院接收本地老人居住的一种新型的养老模式。
这种“离家近、费用低、氛围亲”的“家庭式”养老模式一经推出,就吸引了不少老人。然而,“家庭作坊式”养老机构在蓬勃发展的同时,也出现了监管盲区。
“目前,在我区备案登记的养老机构有19家,没有登记备案的‘家庭作坊式’养老机构有8家。这些机构不同程度存在消防安全隐患突出、卫生条件不佳、从业人员服务质量参差不齐等诸多问题。”2025年5月,在盐都区检察院与区民政部门的一次座谈会上,“益心为公”志愿者、参会代表小刘向检察机关反映了这样一条线索。
同月,盐都区检察院检察官开展了实地走访,听取老人们的真实意见。在对该区秦南镇虹桥社区内的一家“家庭作坊式”养老机构进行走访时,映入检察官眼帘的是这样一番景象:生食熟食被混杂保存,厨余垃圾散发阵阵异味……
“我已经80多岁了,腿脚不方便,有一些慢性疾病,有时候身体不舒服,得喊好久才有人来,来了也是手忙脚

乱的。”躺在床上的李大爷难掩失望。“我们也想帮助老人解决问题,可有时候我们是真的不懂,老人也觉得我们不专业。”护工王阿姨无奈地说。
经查,该区8家“家庭作坊式”养老机构不仅在备案登记、消防安全、食品药品、从业人员等方面存在诸多共性问题,各家机构还分别存在不同层面的其他问题。
“有6家机构的灭火器全部过期,厨房缺少烟感报警器;5家机构住宿环境较脏乱,垃圾清理不及时;6家机构食品药品管理混乱,生食熟食混杂保存,未妥善保管需冷藏的药品,药品过期未更换;护工无健康证、卫生许可证等问题则普遍存在……这些目之所及的问题,隐患影响的不仅仅是老人们,对养老服务的切实感受,更随时可能成为引发安全事故的导火索,亟待解决。”检察官告诉记者。
早在2024年,该院就向民政部门送达最高检“十一号检察建议”。这次走访后,该院向民政部门制发社会治理检察建议,并与卫健、市场监管等部门开展磋商,将发现的问题分类通报给各职能部门,督促其围绕从业

人员备案登记、消防设施短缺老化问题、无障碍设施不完善、食品药品安全等问题依法履职。
截至2026年2月,8家“家庭作坊式”养老机构已完成营业机构登记,从业人员护工证、健康证也已统一办理完毕,做到持证上岗。养老机构灭火器、火灾报警器等消防设施已经全部更新;5家机构的环境卫生状况得到极大改善;4家机构设置了阳光厨房,并在其他社区推广,老人及亲属可通过手机查看食堂后厨实时监控视频;用药方面,针对每个老人的具体病情由机构统一购置,按时发放药物……前期检查发现的消防安全、环境卫生、食品药品安全等问题基本得到解决。
案件办理过程中,该院还牵头相关职能部门对该区19家大型养老机构以及8家“家庭作坊式”养老机构进行普法宣传,通过典型案例引导经营者依法运营,老人依法维权。8家“家庭作坊式”养老机构也加强对护工的职业道德、护理知识、应急处突能力培训,针对性提升养老服务水平,增强机构内部尊老、爱老、护老氛围。



(漫画由AI生成 易得香制作)

□本报通讯员 金玮菁
“您好,我是某宾馆前台,给您做个人回访,麻烦您在平台给个好评吧。”“您的差评对我们影响太大了,删了下次给您打折。”……一些消费者在退房后,会接到这样的电话。这些看似正常的“好评请求”,背后竟隐藏着

一起公民个人信息泄露案件。日前,经上海市宝山区检察院提起公诉,法院对这起案件作出判决。
2023年8月的一天,宝山区一家宾馆负责人接到一个陌生的推销电话。电话那头是共享充电线公司的业务员:“老板,我们是做共享充电线业务的,客人扫码就可充电,如果您同意

“麻烦给个好评”背后有一条个人信息黑产业链

合作,我们可以免费给您的客房安装,客人充电线的98%归您,我们还负责免费帮您刷好评、删差评……”听到这里,这位宾馆负责人立刻警觉起来,对方要操控评价,必然要知道客人的住宿信息,这不仅违规,更可能触犯法律。放下电话,他便向公安机关举报。
警方顺着线索深挖,一个以董某为首的犯罪团伙浮出水面。他们向国内宾馆推销共享充电线,提供刷好评、删差评业务,非法获取公民住宿信息。
警方很快查明,董某和郑某、董某洲先后于2021年、2023年注册成立J公司和Y公司,并与C公司合作。他们专门挑选经济型宾馆,Y公司和C公司负责推广J公司主营的共享充电线,J公司负责对接宾馆、接收住宿信息、组织人员电话控评,并负责共享充电线运维与收益返利。
销售人员在网上订房平台搜索宾馆负责人联系方式,通过电话推销共享充电线,向宾馆许诺配送安装共享充电线由J公司承担,后续客人使用

共享充电线的费用98%归宾馆所有,另有附加服务,即帮酒店处理平台的好评、差评。宾馆有需求就由售后部负责对接。售后部审核合同与宾馆资质后,通知库房发货,跟踪共享充电线的到货及安装,并进行后续共享充电线的维护。宾馆会将顾客名单发送到微信群里,好评组成员根据名单逐一打电话给顾客,自称是宾馆工作人员,对入住体验感进行回访,恳求顾客在订房平台上给予好评。对于给差评的顾客就由差评组人员拨打电话,通过说好话卖惨或许诺下次入住有优惠等手段软磨硬泡,让顾客删除差评。
上海宝山W宾馆店长叶某,便是被好评诱惑,于2023年10月,与J公司达成合作。为提升宾馆的评分,他先后将2400余条公民住宿信息提供给对方。
经查实,董某经营的J公司共对接全国150余家宾馆,非法获取公民住宿信息近8万条;C公司非法获取住

息8000余条。
案件办理过程中,宝山区检察院指派资深检察官依法介入案件,引导公安机关固定电子证据、梳理信息流向、查清各人员职责。审查逮捕阶段,检察官综合犯罪情节、社会危害性,对董某、郑某等人分别作出批捕、不批捕决定,并引导公安机关补充侦查。
在审查起诉阶段,宝山区检察院认为,董某、C公司股东陆某、宋某、李某、叶某等人违反国家有关规定,以非法方法获取公民住宿信息,情节特别严重,涉案宾馆方及员工叶某违反国家有关规定,将在提供服务过程中获得的公民住宿信息,非法提供给他人,情节严重,犯罪事实清楚,证据确实、充分,以涉嫌侵犯公民个人信息罪对上述人员提起公诉。其余涉案人员及宾馆另案处理。
经宝山区检察院提起公诉,2025年12月,法院依法作出判决,以侵犯公民个人信息罪判处被告人董某、陆

某、宋某、李某、叶某等人有期徒刑三年六个月至二年不等,部分人员适用缓刑,各并处罚金3万元至1万元不等。
在严厉打击犯罪的同时,宝山区检察院坚持治罪与治理并重。办案中,检察官发现,2000余家涉案宾馆向J公司泄露客人住宿信息,宾馆和行业协会普遍存在法律意识淡薄、内部信息管理不规范、技术防护不足、行业监管滞后等问题。为此,检察机关向相关行业协会制发检察建议,推动他们构建“法律规范+行业标准+企业自律”的治理机制,将住宿信息保护纳入行业信用评价体系,开展法治培训与警示教育,从源头堵塞行业漏洞。
同时,针对宾馆泄露公民住宿信息侵害社会公共利益的行为,宝山区检察院公益诉讼检察官通过提起刑事附带民事公益诉讼、磋商等形式,要求涉案宾馆及相关人员赔偿损失,并在国家级媒体上公开赔礼道歉。
名费5.48万元,其中大部分未退还。
“马拉松赛事的报名规则是公开透明的,抽签报名通常由报名者先在官网报名,组委会通过抽签分配参赛资格,是公平机制的一种体现。杜某的诈骗行为不仅侵犯了被害人的财产权,还破坏了马拉松赛事的公平性和公信力。”深圳市宝山区检察院承办检察官告诉记者。
案发后,杜某及其亲属通过多方筹措,于2025年12月22日前,将诈骗款全额退还被害人,并获得了被害人的谅解。
日前,经宝山区检察院提起公诉,法院采纳了检察机关对杜某从宽处罚的量刑建议,以诈骗罪判处有期徒刑一年,缓刑二年,并处罚金。

“大神”把马拉松报名做成了诈骗生意

□本报全媒体记者 孙羽中
通讯员 石文君
在跑步圈里,杜某自称是一个完成过上百场马拉松的“大神”。他的朋友圈全是拿到赛事奖牌、跑步打卡的动态,说起马拉松报名的窍门更是头头是道。
“重马(重庆马拉松)开始报名,有需要的滴滴。”从2024年10月起,杜某悄悄换了一副“生意人”的面孔,在多个社交平台虚构参赛直通

名额,骗取数十名“跑友”的报名费。
“我是资深‘跑友’,每年都关注马拉松赛事。2024年报名无锡马拉松后没中签,心里正着急,在跑友群里看到杜某说他有特殊渠道,能弄到名额,可以百分百中签。”广东深圳的吴女士回忆起之前的经历,语气里满是懊悔。
2024年12月27日晚,吴女士看到杜某的消息后,抱着试试看的心态私聊了他。“杜某说,他不仅认识赞助商,还认识组委会内部工作人员,

只要把个人信息和钱发给他,就能搞定名额。他还承诺,如果报不上名,会全部退还费用,让我别担心。”吴女士没多想,就把7个人的报名费转给了杜某,按照每人1300元的要求,总计9100元。
类似的故事也在其他城市上演。“跑友”邹女士在某社交平台上看到杜某兜售上海马拉松名额,联系后转账1500元,对方承诺百分百有名额却始终没落实她的参赛资格;“跑友”刘先生则看到杜某发布了有武汉马拉松名

额的信息,转账1500元后,在赛事开跑前一天被告知名额“在处理”,刘先生催其退款,杜某只说“正在联系上线”……
实际上,杜某拿到大家的报名费后,并没有将全部钱用来“运作”名额,而是把大部分钱用于自己经营不善的公司进行资金周转。
2025年3月17日,吴女士询问进展,杜某回复报名不成功,会将费用全部退回。4月4日,吴女士仍未收到退款,也联系不上杜某,遂报案。深

圳市公安局宝安分局对杜某进行网上追逃。6月23日,杜某在外地主动投案。
杜某到案后供认:“我跟他们说我有‘特殊渠道’,比如赞助商名额、自媒体名额、组委会内部工作人员名额,还有黄牛转让的名额。实际上,我是把票以更高价格卖给报名者,赚取差价。”
然而,所谓的“特殊渠道”并不好打通。“名额审核严,黄牛也拿不到名额了。我也只成功过一次,从黄牛那儿以500元收的名额,1000元卖给别人。拆东墙补西墙,用新收的钱退给要退款的人。”杜某说。
经查,2024年12月9日至2025年3月25日,杜某共骗取10名被害人报

名费5.48万元,其中大部分未退还。
“马拉松赛事的报名规则是公开透明的,抽签报名通常由报名者先在官网报名,组委会通过抽签分配参赛资格,是公平机制的一种体现。杜某的诈骗行为不仅侵犯了被害人的财产权,还破坏了马拉松赛事的公平性和公信力。”深圳市宝山区检察院承办检察官告诉记者。
案发后,杜某及其亲属通过多方筹措,于2025年12月22日前,将诈骗款全额退还被害人,并获得了被害人的谅解。
日前,经宝山区检察院提起公诉,法院采纳了检察机关对杜某从宽处罚的量刑建议,以诈骗罪判处有期徒刑一年,缓刑二年,并处罚金。

订阅思想 深耕实践 成就未来
2026年《人民检察》全年24期可随时订阅,每期18元,全年订价432元(含邮资)

方式一: 传真订阅。将订阅信息传真至010-86422281 方式二: 加人民检察微信号订阅,搜18010230880加微信,有专人办理。
方式三: 邮箱订阅。将订阅信息发送至邮箱“rmjc0108@163.com”。
方式四: 扫描以上二维码或公众号订阅。还可以到正义网→中检报业→人民检察频道下载word版订单。

联系 简 敏 订阅电话: 18010230880 010-86423550 传真: 010-86422281
李琳琳 售后电话: 010-86423533 18010230738
李洪坤 财务电话: 010-86423548 工作时间: 周一至周五8:30-17:00

地址:北京市石景山区香山南路109号 邮编:100144 传真:(010)86423503 86423653 总编室:(010)86423352 出版发行部:(010)86423399 订阅发行:全国各地邮局 定价:每份1.00元 全年398元 印刷:工人日报社(北京市东城区安德路甲61号)