

安康市人民政府办公室

安政办函〔2017〕129号

安康市人民政府办公室 关于印发开展放心消费创建工作 实施方案的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市开展放心消费创建工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

安康市人民政府办公室

2017年6月27日

安康市开展放心消费创建工作实施方案

为推动供给侧结构性改革，充分发挥消费拉动经济增长的基础作用，不断优化改善消费环境，维护消费者合法权益，根据《陕西省人民政府办公厅关于印发开展放心消费创建工作实施方案的通知》（陕政办函〔2017〕36号）精神，结合我市实际，制订本实施方案。

一、基本原则

坚持“政府主导、部门协同、企业自治、社会监督”工作方针，围绕《消费者权益保护法》《陕西省消费者权益保护条例》等法律法规的贯彻落实，以消费“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”为创建内容，全方位提升政府监管效能、企业自律水平、社会监督水平和群众消费信心，着力推进消费维权协同共治，切实保护广大消费者合法权益，服务全市追赶超越、绿色崛起。

二、创建目标和要求

（一）创建目标

按照突出重点、分步实施原则，力争用三年左右时间，在全省率先建成一批放心消费先进（示范、品牌）单位、示范行业和放心消费示范县区，全力争创放心消费示范市。全社会消费法律法规知识更加普及，消费环境更加和谐，市场秩序更加规范，诚信体系建设更加完善，消费保障民生、促进发展的作用充分显现。2017年创建放心消费诚信企业20个以上、放心消费示范街区10个以上。

（二）总体要求

1. 全民消费维权法治意识普遍增强。通过广泛深入宣传《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《价格法》《广告法》《陕西省消费者权益保护条例》等法律法规，生产经营单位诚信守法经营意识显著增强，政府部门依法行政和监管效能持续提升，社会各界依法监督水平不断提高，广大消费者依法维权的意识和能力大幅提升。全市消费维权法律法规知晓率达到80%以上。

2. 消费维权工作机制更加健全高效。县区、镇办市场监管机构更加健全，工作效能不断提升，行政调处机制更加高效。消费者协会等维权机构机制健全，消协调解、人民调解、行政调处与司法调解有机衔接。生产经营单位消费维权服务站更加规范，消费纠纷和解机制更加完善。消费者、新闻媒体、社会团体的监督参与机制全面形成。市、县区、镇办（所）投诉中心、投诉站受理消费者投诉处理率均达到98%以上，消费者对投诉处理的满意率达到90%以上。

3. 市场消费环境进一步改善优化。企业诚信体系建设加快推进，行业主管部门履行保护消费者合法权益职责落实到位。消费环境的源头治理进一步强化，重点领域和突出问题的监管执法和规范治理有力有效，消费维权工作体系协调联动、运转高效。消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度持续提升。企业示范引领、行业自律规范、社会广泛监督的积极作用充分发挥。

三、创建内容

开展放心消费创建是省政府部署的一项重要工作，也是市政

府确定的重点民生工程，要通过由点到面、逐年深化、持续拓展的方法，充分发挥生产经营单位的主体作用，创建一批放心消费先进（示范、品牌）单位。以此为基础，通过示范带动、典型引领，逐步向放心消费示范市场、街区、行业和放心消费示范县、市推进。重点围绕“五个放心”，深入开展创建各项工作。

（一）消费安全放心。督促生产经营者提升安全生产、安全经营水平，防范和杜绝安全事故发生。落实市场主体消费安全责任，引导经营者牢固树立安全意识，严格执行消费场地场所、设施设备、环境秩序、消防管理等方面国家安全标准，及时排查安全隐患，确保消费场所设施设备的安全运行和维护，保障消费者人体健康和人身、财产安全。组织和指导经营者制定切实可行的人体健康、生命安全保障制度，确保安保措施具体到位，突发事件应急处置科学得当。

（二）消费质量放心。积极开展打假扶优，严厉查处制售假冒伪劣商品违法行为，提升商品质量合格率。指导生产经营者建立消费品质量追溯制度，落实商品和服务质量承诺制度。规范和监督商品质量和市场计量行为。引导市场主体建立健全质量管理体系，建立并严格执行经营商品的进货检查验收、停止销售等商品质量管理制度，切实保证产品质量。严格落实瑕疵、缺陷、不合格商品处置制度，全面执行“三包”和“召回”规定，妥善处理消费者投诉和建议，及时有效处置质量应急突发事件。

（三）消费价格放心。加强市场价格行为监管，依法规范和管理经营者价格行为。督促经营者严格执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施，按公平、合法

和诚信原则制定实行市场调节价的商品和服务价格,落实商品和服务明码标价,倡导明码实价。依法严厉查处操纵价格、价格垄断、低价倾销、哄抬价格、价格欺诈、变相提压价、强迫高价交易等价格违法行为。

(四) 消费服务放心。严厉打击侵害消费者合法权益行为,督促和指导经营者完善消费服务和售后服务体系,落实消费服务和售后服务承诺,确保服务的内容、质量、价格符合国家、行业和地方标准,及时履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务,不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。

(五) 消费维权放心。建立健全消费维权网络,建立投诉快速处理机制。参与放心消费创建的单位必须成立消费维权服务机构(站),严格制定并执行工作职责和工作程序,切实推进消费维权服务机构规范有序运行。引导经营者自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任,落实首问负责、先行赔付等制度,力争消费纠纷不出店门。消费者协会等社会组织切实履行法定职责,有效调解消费纠纷。行政主管部门完善消费维权机制,建立健全消费纠纷案件诉调衔接工作机制,协调联动、依法高效处理消费纠纷。

四、组织实施

(一) 加强领导。建立市消费者权益保护工作联席会议(以下简称联席会议)制度,统筹推进放心消费创建工作。联席会议办公室(暨放心消费创建工作办公室)设在市工商局,负责贯彻落实联席会议的各项决策部署,组织创建工作的日常活动,统一

协调、指导、督促各县区、各成员单位及有关方面的创建工作，及时协调解决创建工作中的问题。联席会议办公室根据本方案，制定相关配套制度办法、部门职责任务、评价体系等。各县区要根据本方案，结合实际制订具体实施方案，健全工作机制，强化部门协同和上下联动，狠抓工作落实。

（二）突出重点。各有关部门要从实际出发，紧密围绕与民生密切相关、群众投诉举报较多、社会关注度较高的消费热点、难点、重点问题，开展消费维权系统整治。突出食品药品、交通工具、家用电器、商品房等重点商品，汽车销售维修、餐饮住宿、文化娱乐、通信互联网等重点行业，非现场购物、预付卡消费、投资理财、旅游出行等重点领域，农村、城乡结合部、景点景区、校园周边、车站码头等重点区域开展放心消费创建工作。

（三）广泛宣传。各县区、各有关部门要围绕放心消费创建工作，充分利用广播、电视、报纸、微信、微博、互联网等载体，多角度、多层次宣传创建工作，推动放心消费创建宣传教育进市场、进企业、进景区、进学校、进电商，引导消费者增强自我保护意识、消费维权意识，努力提升放心消费创建工作的社会知晓度和认同度。充分发挥舆论监督作用，在主流媒体设立“曝光台”，让侵害消费者权益行为无处藏身，让“诚信经营、放心消费”成为安康品牌。

（四）强化监管。各县区、各有关部门要认真开展放心消费创建相关评价工作。将放心消费创建工作纳入考核内容和“卫生城市”“文明城市”“诚信体系建设”等工作中，有效推进。针对行业和区域存在的突出问题，开展专项整治，不断规范经营行为。

按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的要求，切实落实部门监管责任。建立健全信用监管和联合惩戒工作机制，形成“一处违法，处处受限”的社会氛围。

（五）创新方法。市放心消费创建工作室要建立完善放心消费创建网络平台，委托第三方机构采集经营者申报、部门抽查、行业统计、投诉举报热线、社会调查等方面数据，通过大数据过滤、科学计算、专家论证等基础工作，形成消费环境指数评价及报告等向公众发布，强化社会监督，及时评估创建工作成效。

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委
办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。