**巴彦淖尔市人民政府办公室关于印发 《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》的通知**

 各旗县区人民政府,巴彦淖尔经济技术开发区管委会，市直有关部门：

　　现将《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

巴彦淖尔市人民政府办公室

2018年11月28日

关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的实施意见

　　为深入贯彻落实党的十九大精神，进一步推进放心消费创建工作，完善促进我市消费的体制机制，根据《消费者权益保护法》和国务院、自治区关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境有关文件精神，特制定如下实施意见：

　　一、指导思想

　　深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以党的十九大报告提出的“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”重要论述为指引，认真贯彻落实习近平总书记参加十三届全国人大一次会议对内蒙古代表团审议时提出的“扎实推动经济高质量发展”重要讲话精神，坚持以人民为中心，牢固树立和贯彻落实五大发展理念，以推进供给侧结构性改革为主线，积极完善促进消费的体制机制，大力开展放心消费创建工作，落实经营者主体责任，推动消费维权社会共治，营造安全放心的消费环境，不断释放人民群众日益增长的消费需求，更好的满足人民群众对美好生活的期待，增强消费对经济发展的基础性作用，让人民群众有更多的获得感。

　　二、主要目标

　　到2020年，通过开展放心消费创建活动，努力营造安全放心的消费环境，达到如下目标：

　　（一）放心消费示范单位覆盖全市。各地各部门推动每年在消费相对集中的行业培育发展放心消费示范单位，逐渐覆盖全市消费较为集中的主要行业和领域、重点经营场所,各旗县区均建立消费者权益保护部门协作机制。

　　（二）经营者诚信守法意识普遍提高。有效强化经营者主体责任，经营者诚信守法意识普遍增强。经营者认真落实消费维权各项制度，主动维护消费者权益，及时将消费纠纷化解在源头、解决在经营者。

　　（三）消费品和服务质量明显提升。商品质量突出问题得到有效治理，商品质量保障体系进一步完善。商品质量进一步提升，服务业提质增效进一步加快。

　　（四）消费纠纷解决渠道进一步畅通。构建更加便捷的消费者诉求表达、权益维护和矛盾化解渠道，建设覆盖城乡的消费维权服务站点，及时受理和处理消费者诉求。消费纠纷处理率、消费纠纷处理成功率、消费者对处理结果的满意率逐年提高。

　　（五）消费领域重点突出问题得到有效解决。消费环境进一步改善，消费安全重大事件以及区域性系统性消费风险大幅降低。对社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性消费侵权现象实现有效治理和规范，应对处置群体性、突发性消费事件能力不断提升。

　　（六）市场信用体系建设得以充分落实。充分运用市场监管信息平台和企业信用信息公示系统，加强部门联动、数据整合和信息共享，进一步建立健全市场主体信用分类监管机制。推动黑名单管理、经营异常名录管理、警示制度管理等措施和制度落实，加强对失信企业和市场主体信用约束和联合惩戒。切实加强事中事后监管，落实“双随机，一公开”抽查制度。充分发挥市场主体的自治自律作用，强化教育引导，努力构建社会协同共治的市场信用体系。

　　三、创建内容

　　以消费市场上存在的假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、不公平格式条款等影响当前消费环境的问题为导向，通过开展创建活动，推进商品和服务的承诺、经营者首问、赔偿先付、缺陷产品召回等经营者法定义务得到切实履行。发挥放心消费示范带动作用，以放心消费先进（示范、品牌）单位为基础，逐步向放心消费示范行业和放心消费示范旗县区推进。

　　（一）消费安全放心。督促经营者落实市场主体消费安全责任，树立安全意识，严格执行消费场地场所、设施设备、环境秩序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；指导经营者制定切实可行的保护消费者人身健康、生命财产安全的保障制度和安保措施，建立完善突发事件应急处置方案，保障消费者人身财产安全。

　　（二）消费质量放心。指导经营者建立消费品质量追溯制度，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和商品抽检不合格品公示制度，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；积极开展打假扶优，严厉打击制售假冒伪劣商品违法行为，提升商品质量合格率。

　　（三）消费价格放心。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；加强市场价格行为监管，依法规范和管理经营者价格行为，依法严厉查处不按规定明码标价、价格欺诈、价格垄断、哄抬物价等价格违法行为。

　　（四）消费服务放心。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，积极履行商品修理、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；严厉打击利用格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定等侵害消费者合法权益行为。

　　（五）消费维权放心。引导经营者自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任，落实赔偿先付制度，力争消费纠纷不出店门；充分发挥政府职能部门的热线电话、网络平台功能作用，依法高效处理消费纠纷，进一步建立健全消费维权网络，建立完善消费投诉快速处理机制、诉调衔接机制和消费投诉公示机制，着力提升消费纠纷调解成功率和消费者满意度。

　　四、重点任务

　　（一）开展电子商务和电视购物领域放心消费创建工作。指导经营者自觉履行经营者首问和赔偿先付制度，落实网购七日无理由退货规定，鼓励实体店实行七日无理由退货，支持、督促电商平台与电视购物平台切实做好平台准入和退出、质量管控、售后服务、优质网店培育、消费者个人信息保护等工作，促进电子商务和电视购物行业健康发展。（牵头单位：市工商质监局，配合单位：市公安局、商务局、文新广局、经信委、食药监局、消费者协会等部门）

　　（二）开展旅游行业放心消费创建工作。以旅游景区、旅行社、旅游宾馆等场所和经营单位为主体，积极在旅游行业开展创建工作。完善旅游市场随机抽查、旅游行业相关经营者信用信息公示制度，解决扰乱旅游市场秩序、侵害消费者权益等问题，营造放心舒心的旅游消费环境。(牵头单位：市旅发委，配合单位：市发改委、公安局、交通运输局、商务局、文新广局、卫计委、工商质监局、食药监局、安监局、消费者协会等部门)

　　（三）开展食品药品行业放心消费创建工作。完善食品药品安全监管制度和法规建设，强化食品经营者诚信管理体系建设。加大食品生产源头监管执法力度，严厉查处食品、保健食品非法添加、非法声称、欺诈和虚假宣传等行为，实现从“田间”到“餐桌”的全流程监管。（牵头单位：市食药监局，配合单位：市公安局、农牧业局、卫计委、工商质监局、消费者协会等部门）

　　（四）开展信息消费行业放心消费创建工作。加强对电信、互联网等信息通信服务的监管，强化对电信和互联网用户个人信息保护，提升服务质量。规范电信收费行为并组织监督检查，及时处理消费者有关电信服务的投诉，维护消费者合法权益。（牵头单位：市经信委，配合单位：市发改委、公安局、工商质监局、网信办、消费者协会等部门）

　　（五）开展交通行业放心消费创建工作。引导公路、水路等交通行业经营者及时处理消费者有关交通运输服务质量的投诉，维护消费者合法权益和运输秩序；依法规范网络预约出租汽车经营服务行为；加强对车辆维修行业的监督管理，透明、净化维修市场环境，完善机动车维修服务领域的监管规范和有关标准；加强驾驶员培训机构的监督管理工作。（牵头单位：市交通运输局，配合单位：市发改委、公安局、工商质监局、消费者协会等部门）

　　（六）开展金融行业放心消费创建工作。推动银行、证券、保险等相关金融机构开展放心消费创建工作，突出抓好金融消费与服务行为的规范与整治，建立完善维权保障体系和常态化监管机制。改善金融服务，维护金融消费者个人信息安全，保护金融消费者合法权益。强化对农牧区金融消费者权益保护，为城乡居民提供安全、便利、放心的金融消费环境。加大金融消费者宣教力度，推动金融机构准确充分披露金融产品风险特征，鼓励自主开展金融知识宣教活动，促进金融知识宣教常态化。（牵头单位：人民银行巴彦淖尔中心支行，配合单位：市银监分局、公安局、工商质监局、消费者协会等部门）

　　（七）开展价格领域放心消费创建工作。持续推进价格诚信单位、诚信街区创建活动，完善明码标价和收费公示制度，着力推行“明码实价”。完善经营者价格诚信制度，督促经营者强化价格自律，规范价格行为。强化价格执法检查与反垄断执法，依法查处价格欺诈、价格垄断等违法行为，规范市场价格秩序。（牵头单位：市发改委，配合单位：市工商质监局、消费者协会等部门）

　　（八）开展公共服务行业放心消费创建工作。着力加强对供气、供水、供电等公共服务业放心消费创建活动的组织引导，强化综合监管和行业规范相结合。开展公共服务质量监测和结果通报，引导提升公共服务质量水平。定期开展公共服务业消费维权调查，并及时公布结果，为消费者提供安全放心的公共服务行业消费环境。（牵头单位：市住建委，配合单位：市发改委、经信委、工商质监局、安监局、消费者协会等部门）

　　（九）开展快递行业放心消费创建工作。加强对快递市场监督管理，及时处理快递行业严重损害消费者权益的案件，保护消费者合法权益。充分发挥快递企业对各营业网点的监管作用，及时纠正营业网点的不规范行为。（牵头单位：市邮政管理局，配合单位：市工商质监局、消费者协会等部门）

　　（十）开展文化行业放心消费创建工作。深入推进上网服务业和文化娱乐业转型升级，全面开展场所环境服务分级评定。深入实施阳光娱乐行动计划，扩大“夕阳红”项目覆盖范围，鼓励娱乐场所为中老年人提供优惠服务。针对营业性演出、艺术品、网络文化市场消费者反映较多的问题，及时出台管理措施，保护消费者合法权益。健全文化市场信用管理制度，加强日常监管和举报投诉处理，培育和规范新型文化业态，为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。（牵头单位：文新广局，配合单位：市公安局、工商质监局、消费者协会等部门）

　　（十一）开展教育培训行业放心消费创建工作。加强对民办学前教育、自考助学及其他非学历教育机构的监管，督促培训机构经营者诚信经营。通过部门联合执法，加强对虚假宣传、虚假广告等违法行为的打击力度，有效解决培训领域侵害消费者权益等问题。（牵头单位：市教育局，配合单位：市人社局、工商质监局、消费者协会等部门）

　　（十二）开展美容美发、运动健身等行业放心消费创建工作。着力强化对消费者投诉相对集中的美容美发、运动健身等行业的监督管理，引导相关经营者诚信经营，提高预付卡管理的科学性、有效性。（牵头单位：市工商质监局、商务局、体育局，配合单位：市卫计委、食药监局、消费者协会等部门）

　　五、创建方法

　　（一）参创要求。实行“统一称谓、统一标志、统一标准、统一制度、统一承诺”的“五统一”要求，广泛动员经营者参与放心消费创建活动，放心消费创建单位应悬挂、张贴或标注（网店）统一的创建标志。围绕“放心消费”创建五项内容，开展公开承诺，接受社会监督。

　　（二）公示程序。在放心消费创建单位中开展自治区、盟市、旗县区放心消费示范单位的申报推荐，以牵头职能部门制定的相关行业放心消费示范单位评价标准为依据，按照自愿申报、属地管理、对标筛选，自下而上、逐级申报的方式进行，每年度组织一次认定，由各级消费者协会联合牵头职能部门予以公示、授牌。

　　（三）示范带动。以放心消费示范单位典型引路，逐步带动创建活动向全市各行业、各领域拓展。对放心消费示范单位在招标投标、购买服务、银行授信、诚信单位评选、招商引资等方面予以扶持，强化创建的示范效应。

　　（四）动态管理。加强对放心消费创建单位、示范单位的监督指导，督促放心消费创建单位、示范单位更好地落实消费维权责任和义务，切实履行各项承诺。对创建工作中涌现的先进典型要加大宣传力度；对违反创建活动有关规定的，各级消费者协会会同有关职能部门取消其相应资格，向社会公示，相关信息纳入各级市场监管部门企业信用信息平台。

　　六、工作要求

　　（一）强化组织领导。开展放心消费创建活动是—项系统工程，要通过政府引导，全民参与，形成全社会合力推进创建活动的工作局面和氛围。各地各部门要高度重视消费者权益保护工作，将其作为保障和改善民生的主要内容，加强领导、统一部署、协调推进。建立市消费者权益保护工作局际联席会议（以下简称联席会议）制度，联席会议办公室暨放心消费创建工作办公室设在市工商质监局，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、督促各地各成员单位的创建工作，及时协调解决创建工作中的问题。各地要制定放心消费创建工作具体方案、细化政策措施，确保工作责任到位、措施到位、保障到位、落实到位。市消协要会同有关部门密切跟踪和督导评价地方创建放心消费工作情况，确保每项工作按要求、分步骤稳步推进。

　　（二）加强部门协作。以各级消费者权益保护工作联席会议制度为依托，加强部门联动、上下协同、信息共享，形成创建活动工作合力。各牵头单位要各司其职、各尽其职，对照责任分工，制定相关行业和领域的放心消费创建具体实施办法、评价标准等，加强对本系统的督查指导，确保创建活动有序进行。

　　（三）加强宣传考核。各地各部门要加强对放心消费创建工作的宣传引导，推广先进典型，传播正能量，形成全社会关心、支持消费维权工作的良好氛围。要落实“谁执法谁普法”普法责任制，加大普法力度，广泛宣传消费维权法律法规和政策，有效提高消费者维权意识和经营者诚信守法意识。