

相政办〔2024〕6号

关于印发《进一步深化安徽省放心消费示范区创建活动的意见》的通知

各镇街、开发区，区政府各部门，各有关单位：

《关于进一步深化安徽省放心消费示范区创建活动的意见》现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

相山区人民政府办公室

2024年3月1日

关于进一步深化安徽省放心消费示范区创建活动的意见

为进一步贯彻省委省政府、省市场监管局关于优化消费环境、开展放心消费创建的决策部署，根据省委、省政府开展服务业锻长补短行动有关要求，扎实推进我区创建安徽省放心消费示范区活动的深入开展，结合创建活动的进展，提出以下意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心，进一步健全完善促进消费的工作机制，加快推进消费结构优化和提档升级，营造消费需求持续增长、产品服务品质放心、消费权益有效保障的放心消费环境，不断提升人民群众消费的满意度和获得感，更好服务经济社会高质量发展，努力建设区域性放心消费中心，全力打造“满意消费长三角 放心消费在相山”品牌，全力冲刺安徽省放心消费示范区创建，以优异的成绩迎接安徽省放心消费示范区创建检查验收工作。

二、工作目标

（一）放心消费创建工作全域覆盖。在公用企业、商圈街区、餐饮、景区等消费环节的放心消费示范单位和

行业基础上，广泛带动与群众日常生活消费息息相关的各行各业经营者参与创建，特别是酒店民宿、旅游文化、健身保健、美容美发、教育培训、交通运输、建筑装潢、移动通信、家政服务等行业，扩大行业参与面。到 2023 年底，全面实现“789 目标”，即辖区示范行业协会（商会）创建率 70%以上，示范主体创建率 80%以上，示范乡村创建率 90%以上。

（二）经营者诚信守法意识明显提高。开展教育培训，增强经营者法律意识，按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”原则，强化经营者主体责任，推动经营者守法经营、文明经营蔚然成风。督促经营者自觉落实消费维权首问责任制、先行赔付等制度，严格落实商品“三包”和缺陷消费品召回制度。强化消费纠纷源头化解，主动维护消费者权益。

（三）消费品和服务质量全面提升。加强源头管控，推进商品质量线上线下一体化监管，针对问题多发领域开展专项执法整治和质量抽检，依法公布抽检结果，及时发布消费预警，依法查处违规商品，组织开展“质量月”系列活动。全区主要消费品质量合格率稳定在 90%以上，其中，主要工业产品质量合格率达 95%以上，主要食品评价性抽检合格率稳定在 99%以上。消费者对公共服务业服务质量整体满意率达 80%以上。

（四）消费纠纷解决渠道全程畅通。不断探索并完善

市场准入、企业信用监管、主要消费品质量安全追溯、消费警示和突发事件防控应急处置等机制，全面形成覆盖城乡、通道便捷、关口前移、部门联动、多方参与的消费纠纷高效化解格局，消费纠纷处理率达100%，消费者处理结果满意率达80%以上，消费安全重大事件及区域性系统性消费风险大幅降低。

（五）执法监管保障有效落实。强化执法监管，依法查处各类侵害消费者合法权益违法行为，针对消费者反映较为突出的房地产销售、预付式消费、老年保健品消费、汽车售后维修、教育培训、网络购物等领域开展专项行动，严厉查处制售假冒伪劣、虚假广告、价格欺诈、计量作弊等违法行为，及时公示违法违规单位，利用信用信息共享，实现“一处违法、处处受限”效果，形成监管合力，倒逼督促生产经营者落实市场主体消费安全责任。

三、重点任务分工安排

（一）开展网络购物放心消费建设。指导社交领域电商平台等新型业态健康发展，规范实体商业通过直播平台、社交营销等从事经营活动，优化居家“云逛街”“宅消费”市场环境，督促电商企业落实“七日无理由退货”规定，切实指导平台和商户在准入、质量管控、售后服务、投诉处理、先行赔付、个人信息保护等方面加强规范管理，促进行业持续健康发展。（牵头单位：区市场

监管局；责任单位：区经信局、区农业农村局、区商务局）

（二）开展文旅行业放心消费创建活动。促进文旅消费扩大升级，加强文旅市场信用经济发展，建立健全旅游诚信体系，培育一批放心景区、旅行社、酒店、民宿等典型样板。指导经营者明示商品服务项目价格，杜绝临时加价、拒退订金、虚假宣传等不诚信行为，营造良好的文旅消费环境。（牵头单位：区文化和旅游局；责任单位：区公安局、区农业农村局、区商务局、区市场监管局）

（三）开展教育培训行业放心消费创建活动。加强面向中小学生和学龄前儿童的校外培训机构、职业技能培训机构及其他非学历教育机构的监管，依法依规加强校外培训机构准入管理，督促引导培训机构规范培训行为，严肃查处侵害学生和消费者权益行为，促进校外培训机构规范有序发展。（牵头单位：区教育局、区人社局；责任单位：区公安局、区民政局、区文化和旅游局、区市场监管局）

（四）开展医疗及医药产品消费领域放心消费创建活动。加强对医疗服务单位的管理，医保定点医药产品经营单位及药店经营资质、进销货台账、价格、广告、销售、医保卡使用等行为的监督管理，优化安全放心购买环境。加大对相关违法行为的查处力度，并建立公示机制。（牵

头单位：区市场监管局；责任单位：区卫生健康委、区公安局、）

（五）推动与消费相关的放心工厂创建活动。从消费端倒逼生产端，保证产品质量，以特色产业为源头，推广“厂商一体”无理由退货理念，探索推行线上线下同款同质同价，根据线上线下不同销售模式，形成完整的“销售与服务”相配套的保障体系。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区商务局、区农林水利局、区经信局）

（六）大力推进食品（农产品）放心消费创建活动。完善食品安全监管制度，结合国家食品安全示范城市创建，全面落实食品安全“两个责任”，推进“田间”到“餐桌”的生产经营全过程、全生命周期监管。（牵头单位：区市场监管局、区农林水利局；责任单位：区经信局、区公安局、区商务局、）

（七）全面深化餐饮行业放心消费创建活动。大力推进餐饮质量安全服务提升工程，加强餐饮行业线上线下监管，规范网络订餐经营行为，推进“阳光厨房”建设，优化农村家宴中心建设，全面深化餐饮行业放心消费创建活动。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区公安局、区商务局、区卫生健康委、区教育局、区经信局）

（八）开展文化娱乐行业放心消费创建活动。强化对文化市场的监督管理，规范营业性演出、电影放映场所、网络文化市场经营行为，全力营造规范有序的文化市场

消费环境。（牵头单位：区文化和旅游局；责任单位：区公安局、区市场监管局）

（九）开展普通消费品等领域放心消费创建活动。扎实开展消费品标准和质量提升行动，推动落实商品质量和服务质量承诺及先行赔付等制度，督促经营者履行法定及约定义务，落实消费维权主体责任，切实承担商品“三包”义务，明码标价、诚信经营。鼓励有条件的线下经营者实行“七日以上无理由退货”制度。（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区商务局）

（十）开展行业协会、商会放心消费创建活动。组织建材、家装、餐饮、茶叶、成品油、物业管理、家政服务、老字号企业等全市行业协会、商会开展行业创建活动，提升行业消费服务水平。（牵头单位：各行业管理部门；责任单位：区民政局、区住建局、区市场监管局等行业主管部门）

（十一）开展放心消费示范乡镇（街道）创建活动。以乡镇（街道）人民政府为创建主体，坚持自愿参与原则，强化组织领导，完善政策供给。以创建放心消费示范乡镇（街道）为抓手，推动形成“政府主导、企业自律、行业自治、群众参与、社会监督”的工作机制，逐步实现放心消费“城市乡村全覆盖、商品服务全覆盖、线上线下全覆盖、生产流通全覆盖”，全面提升区域消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。（牵头单位：

各镇街人民政府)。

四、保障措施

(一) 建立健全组织领导机制。由放心消费创建工作领导小组负责统一组织协调和督促指导放心消费示范区创建各项工作。区委或政府主要负责同志每年至少专题研究放心消费创建工作 1 次，政府分管负责同志每年至少召开 1 次放心消费创建工作推进会、开展 1 次放心消费专题调研或督查，研究解决创建工作中的具体困难和问题，确保创建工作实效。各牵头部门要牵头制定相应领域的创建方案。

(二) 建立健全工作推进机制。坚持问题导向、落实落细工作措施，着力解决消费环境建设中的突出问题，以放心消费示范区创建为契机，不断优化消费环境，强化消费者权益保护。

(三) 建立健全激励支持机制。将“放心消费在相山”及放心消费示范区创建工作经费列入财政预算，对创建活动宣传、示范单位表彰、放心消费信息化建设、消费教育基地建设等所需经费给予保障。制定和完善消费纠纷人民调解等相关制度政策，建立放心消费创建多元参与机制，鼓励社会各界积极参与放心消费示范城市创建。

(四) 建立健全宣传联动机制。各相关单位要充分调动媒体、企业、社会团体共同开展创建工作宣传，提高社会公众对创建目的意义、政策措施、重点任务和创

建标准等的知晓度。要注重对创建成效、特色做法、典型经验进行总结，形成一批可复制、可推广的样板，推动形成全社会共同参与、共同监督、共同受益的放心消费良好氛围。