滕市监〔2021〕9号

滕州市市场监督管理局

关于印发《滕州市消费环境建设工作

实施方案》的通知

局属各单位：

为进一步做好2021年度放心消费创建工作，着力营造安全放心的消费环境，市局制定了《滕州市消费环境建设工作实施方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

滕州市市场监督管理局

2021年3月5日

滕州市消费环境建设工作实施方案

消费环境承载民生、关乎发展，消费环境建设是市场监管部门的重要职责，更是民生工程、政治责任，放心消费创建工作已列入2021年全市惠民实事。按照全省消费环境建设会议精神和“放心消费在山东”扩面提升行动要求，为推进全市放心消费创建工作向纵深推进，大力营造安全放心的消费环境，促进消费平稳增长。现就做好2021年放心消费创建工作，制定如下实施方案。

一、基本原则

（一）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，按照省局和市委市政府的部署要求，坚持以人民为中心，以有效解决群众关注的问题为目标，以开展“放心消费在枣庄”创建为抓手，持续扩大创建覆盖面。坚持全方位、全覆盖、全领域的创建原则，进一步拓展创建广度和深度，在加快培育和精心打造一批放心消费示范企业、商圈、街区、市场、餐饮、景区、电商平台等。坚持问题导向，集中监管力量，破解消费难题，扎实推进放心消费创建工作。

（二）强化经营者责任，引导和鼓励经营者建立并落实有关消费维权制度，实现经营者诚信守法、自主经营、公平竞争，激发消费潜力和市场创新创造活力。建立健全信息共享。

（三）注重示范引领。在购物、餐饮、医药、电子商务等领域培育一批放心消费示范单位，以点带面，引领带动行业创建、领域创建、区域创建、营造安全放心的消费环境。

二、创建目标

通过创建，放心消费创建单位覆盖面不断扩大，经营者诚信守法意识普遍增强，商品和服务质量明显提升，消费纠纷解决渠道更加畅通，侵害消费者权益问题得到有效解决，“放心消费在枣庄”品牌效应初步彰显，全市各领域创建示范单位比例不断扩大。按照枣庄市局文件下达的任务，到今年底，全市完成参与“放心消费在枣庄”创建单位14万家，“放心消费在枣庄”示范单位2400家。

三、创建措施

（一）大力拓宽创建范围。围绕商品、服务和新的消费重点领域，形成一批放心消费示范商场、市场、商店、饭店、药店、网店、电商平台等，努力实现放心消费创建工作全覆盖，不断提高各领域、各行业示范单位的占有率，带动消费环境持续改善，创造新的经济增长点。

（二）持续加强食品药品监管。将“放心消费在枣庄”创建工作与“食安山东”建设工作深入结合，提升餐饮质量安全。加大对重点食品的抽检力度，增强对农村、城乡结合部、校园周边等重点地区食品、餐饮的检查，强化对网络订餐的规范管理，强化药品安全监管，严厉打击药品违法违规行为。

（三）切实强化价格、计量、标准监管。加强对商品和服务的价格监管，依法严肃查处价格串通、哄抬价格、价格欺诈等违法行为。深入推进诚信计量行动，强化加油机、电子秤、定量包装商品净含量等方面的计量监督。加强商品和服务标准制定，组织开展企业标准“领跑者”活动，培育一批技术指标领先、实施效益好、示范引领作用强的放心消费示范单位。

（四）加强消费维权工作。

1.畅通消费者投诉渠道。与有关部门建立消费者投诉快速调解通道，完善制度，协调联动。针对消费者投诉热点，梳理和归纳相关投诉信息，充分发挥投诉数据分析的作用。

2.强化社会监督。针对消费者反映的热点、难点，组织开展消费调查，督促经营者规范经营。积极开展消费宣传，动员社会各界广泛参与，通过创建消费教育基地，开展培训讲座，不断拓宽消费维权渠道。加强与新闻媒体合作，积极向新闻媒体通报消费环境建设情况、公开曝光典型案例，加大消费者维权法律法规宣传力度。

3.继续推进基层消费维权站点建设。依托村居、社区、商品交易市场、行业协会等组织，建立“消费维权服务站”“消费维权联络站”，做到有专人负责、有调解队伍、有工作制度、有效能评价，确保消费维权服务站对一般性消费纠纷即时办结率100%、力争和解成功率100%，让更多的消费者能够就近化解消费纠纷，年内全市“放心消费在枣庄”示范单位都要发展成为消费维权站。

4.加强消协组织建设。通过完善组织机构，健全组织制度，发挥职能作用，通过开展“诉调对接”等工作进一步提高消费的社会公信力，深化公益消费诉讼，探索集体维权诉讼机制。扩大志愿者队伍规模，提升志愿者在消费教育、调查等工作的参与度,加强消协规范化建设。

5.建立放心消费创建激励约束机制。探索制定对放心消费单位的激励政策，对破坏消费环境、损害消费者利益的行为严查重惩、公开曝光、实行信用联合惩戒。

（五）打造公平竞争、安全有序市场环境

加强消费环境监管执法力度。把放心消费创建作为加强消费环境建设的主抓手，在系统内部建立综合消费维权机制，充分发挥市场监管部门相关职能优势，综合运用质量、价格、信用、计量、标准、广告、知识产权、反垄断、认证认可、反不正当竞争等手段，严厉打击各类消费侵权行为，守住消费安全底线。

（六）做好“放心消费在山东”创建服务系统（APP）应用工作。积极推广系统(APP)并增加覆盖面，通过集中培训、发放使用手册等方式提高经营户的使用熟练度，及时将本地创建单位录入系统（APP）中，市局将定期通报各所数量，对参与创建单位和示范录入系统（APP）中的单位实行跟踪管理，发现存在失信和违法行为时，随时撤销创建单位和示范单位资格，并向社会公示。

四、实施步骤

（一）安排部署（2021年2月）。各单位结合实际，认真梳理放心消费创建现状，制定出台具体实施方案，全面进行安排部署，让广大市场主体积极参与，在各行业、各领域形成浓厚的创建氛围。

（二）整体推进（2021年3月-2021年11月）。分三个阶段进行：**第一阶段**，3月至4月。重点抓好社会氛围营造、诚信经营宣传教育、开展承诺践诺活动、消费侵权案件查办、守信激励和失信惩戒机制建设。运用好省市场监管局“放心消费在山东”微信公众号和APP公共服务平台。积极组织经营者参加放心消费示范单位创建，建立消费维权站，大力培育发展ODR单位，组织严格申报评估，报请各级联席会议成员单位共同命名。**第二阶段**， 5月至8月。重点抓好消费维权绿色通道建设、消费品和服务质量提升、消费投诉诉调对接、破解侵害消费者权益明规则、暗规则等重点工作.加强与相关部门沟通协作，在深化日用消费品、食品、药品等领域创建的同时，继续扩大放心消费示范单位创建范围和区域，拓展创建覆盖面。**第三阶段**，9月至11月。重点抓好消费维权大数据应用、消费侵权信息公示、行业自律作用发挥、示范单位动态管理等工作，放心消费示范单位做到区域、行业全覆盖，消费者在主要消费场所抬头可见，实现创建工作常态化、制度化。

（三）巩固提高阶段（2021年12月）。全面总结创建经验、查找不足、补齐短板，突出抓好创建成效评估、健全完善消费者权益保护工作长效机制、确定下一阶段创建工作目标等重点工作，巩固放心消费创建基础，进一步推动放心消费示范街道、社区创建工作落地生根。

五、工作要求

（一）加强组织领导。放心消费创建活动是一项民生、民心工程，各单位要高度重视，周密部署，扎实推进积极争取政府的重视和支持建立相应的组织推进体系，加强放心消费创建活动机构、人员和队伍建设，稳定和充实创建工作力量，全面提升创建工作组织保障水平。市局成立由党组书记、局长任组长，分管负责同志任副组长，相关科室负责人为成员的消费环境建设工作领导小组（名单附后），负责协调推进消费环境建设相关工作事宜，办公室设在市局消费者权益保护科。各所也要建立相应的领导小组和组织协调机制，积极争取地方政府对消费环境建设的支持倾斜，推进消费环境建设工作责任到位、措施到位、保障到位，确保各项任务目标顺利实现。

（二）注重综合施策。放心消费创建涉及面广、综合性强，是市场监管多项工作的集合。系统内各业务条线在创建工作中既要各司其职，又要密切合作，互相通报各自业务范围内的工作进展情况，配合做好重大工作事项的落实，共同推动创建工作不断深化和提升。要针对市场监管的职能特点，进行综合施策，把放心消费创建同开展质量提升行动、食品安全市创建、文明诚信市场创建等工作有机结合起来，实现“一创多效，一举多得”。要把放心消费创建同食品药品领域专项整治、网络交易市场专项整治、违法广告专项整治、合同格式条款违法行为专项整治等执法监管工作有机结合起来，形成“创建作引领，执法作保障”的良性监管新格局。

（三）形成监管合力。各业务条线要各司其责，密切合作，共同开展好创建活动。进一步加强与相关部门间的信息共享和协调联动，建立健全跨部门跨区域消费维权协作机制充分发挥消协、行业协会、新闻媒体的作用，加强行业自律和社会监督，形成社会共治新局面。

（四）加大宣传力度。充分发挥报刊、广播、电视、网络等媒体的宣传引导作用，深入宣传创建工作主题、目的意义、创建措施、典型经验和工作成效，为创建工作营造良好社会氛围。通过开展倡议活动、普法宣传等，着力加强对经营者和消费者的宣传教育，进一步提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度。

（五）强化督导检查。为扎实推进放心消费全域创建工作，及时了解创建进展情况，领导小组将建立督查通报制度，实行“每周一调度、每月一通报”，并将工作开展情况纳入考核工作体系，确保责任落实、取得实效。并请各所将联络员名单报送市局消保科。

联系人：马苓 电话：5972817

邮箱：ml2732331@163.com

附件1：滕州市消费环境建设工作领导小组名单

附件2：滕州市消费环境建设工作各所目标任务分工表

附件1：

滕州市消费环境建设工作领导小组名单

组 长：朱秋原 市局党组书记、局长

副组长：颜道立 市局党组成员、副局长

 史德庆 市局党组成员、副局长

成 员：刘 强 办公室主任

颜景柘 市场监管综合行政执法大队队长

马 苓 消费者权益保护科科长

张 军 消费者协会主任

郭德柱 12315服务中心主任

姜 涛 广告监管科科长

杜 鹏 价格监督检查和反不正当竞争科科长

杨广平 宣传科科长

张洪波 个体私营经济发展促进科科长

王素娟 质量发展科科长

王 磊 信用监督管理科科长

周 林 网络交易监督管理科科长

 李 峰 产品质量监管科科长

杨冠山 食品生产监管科科长

李承柱 食品流通监管科科长

时荣辉 餐饮服务食品安全监督管理科科长

屈庆玲 药品和化妆品监管科科长

张挺朋 医疗器械监管科科长

马运生 注册登记指导管理科科长

赵 珂 市场综合规范管理科科长

领导小组下设办公室，设在市局消保科，马苓同志兼任办公室主任。

附件2：滕州市消费环境建设工作各所目标任务分工表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 市场监管所 | 经营户户数 | 创建单位户数 | 示范单位户数 |
| 1 | 善园市场监督管理所 | 13939 | 10950 | 190 |
| 2 | 荆河市场监督管理所 | 24158 | 18965 | 330 |
| 3 | 龙泉市场监督管理所 | 31548 | 24765 | 430 |
| 4 | 北辛市场监督管理所 | 23629 | 18500 | 320 |
| 5 | 东沙河市场监督管理所 | 3353 | 2635 | 50 |
| 6 | 洪绪市场监督管理所 | 6395 | 5020 | 90 |
| 7 | 南沙河市场监督管理所 | 4883 | 3835 | 65 |
| 8 | 大坞市场监督管理所 | 3804 | 2990 | 50 |
| 9 | 杏花村市场管理所 | 3554 | 2790 | 130 |
| 10 | 滨湖市场监管所 | 3995 | 3140 | 50 |
| 11 | 景区市场监管所 | 25 | 20 | 5 |
| 12 | 级索市场监管所 | 3707 | 2910 | 50 |
| 13 | 西岗市场监管所 | 7043 | 5530 | 90 |
| 14 | 姜屯市场监管所 | 6029 | 4740 | 80 |
| 15 | 鲍沟市场监管所 | 6000 | 4710 | 80 |
| 16 | 张汪市场监管所 | 4112 | 3230 | 50 |
| 17 | 官桥市场监管所 | 2632 | 2070 | 30 |
| 18 | 柴胡店市场监管所 | 2705 | 2130 | 30 |
| 19 | 羊庄市场监管所 | 3874 | 3050 | 50 |
| 20 | 木石市场监管所 | 4514 | 3550 | 60 |
| 21 | 界河市场监管所 | 3889 | 3060 | 50 |
| 22 | 龙阳市场监管所 | 4540 | 3570 | 60 |
| 23 | 东郭市场监管所 | 6042 | 4750 | 80 |
| 24 | 城郊市场监管所 | 4014 | 3150 | 60 |

（此页无正文）

|  |
| --- |
| 滕州市市场监督管理局 2021年3月5日印发 |