**桓台县人民政府办公室**

**关于印发桓台县开展“放心消费·幸福桓台”创建工作实施方案的通知**

桓政办发〔2018〕34号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

《桓台县开展“放心消费·幸福桓台”创建工作实施方案》已经县政府同意,现印发给你们,请认真贯彻实施。

                                                桓台县人民政府办公室

                        2018年8月7日

（此件公开发布）

**桓台县开展“放心消费·幸福桓台”**

**创建工作实施方案**

为进一步营造安全和谐放心的消费环境，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性作用，促进经济社会持续健康发展，按照《工商总局等27部门关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》（工商消字〔2017〕252号）、《山东省工商行政管理局等28部门关于开展“放心消费在山东”创建工作的实施方案（2018-2020年）》(鲁工商消字〔2018〕149号）的安排部署，结合我县实际，现就在全县范围内开展“放心消费·幸福桓台”创建工作，制定如下实施方案。

**一、工作目标**

打造“放心消费在桓台”品牌，以“放心消费·幸福桓台”为创建主题，力争用2-3年时间，使全县市场主体诚信守法经营意识普遍增强，消费品和服务质量明显提高，消费纠纷调处效能显著提升，消费者至上理念深入人心，“放心消费在桓台”品牌效应初步彰显，放心舒心消费环境基本建成，消费对全县经济发展基础性作用明显增强。

（一）放心消费示范单位覆盖全县。按照放心消费示范单位标准，积极组织好“放心消费˙幸福桓台”创建参与单位参加第三方评估和命名工作，省级、市级、县级放心消费示范单位达到130家以上，基本覆盖主要消费领域、消费集中场所和经营服务性企业,放心消费示范镇（街道）、社区创建取得明显进展。

（二）市场主体诚信守法意识普遍增强。加强诚信宣传教育，强化各类市场主体诚信守法经营意识，试点并推行消费投诉公示工作，落实消费维权主体责任，健全消费维权领域守信激励和失信惩戒机制，建立严重侵害消费者权益企业“黑名单”制度。

（三）消费品和服务整体质量明显提升。市场主体质量意识显著提高，消费品和服务质量监管力度明显增强，生产领域消费品监督抽查合格率达到95%以上，流通领域消费品质量抽检达到100批次以上，流通领域消费品质量抽检成为重要的日常工作，主要生活性服务业消费者调查满意度达到80%以上。

（四）消费纠纷解决率、满意率显著提高。市场主体普遍建立消费纠纷解决机制，消费投诉部门衔接联动效能显著增强，多方力量参与格局基本形成。大中型消费品和服务经营者建立消费维权绿色通道，消费纠纷自行协商和解率达到80%以上，依法高效提供优质公共服务，认真做好消费投诉处理，提高消费者满意率。

（五）消费领域重点突出问题得到有效解决。监管执法力度明显加大，各类侵害消费者权益的明规则、潜规则大幅度减少，社会普遍关切和消费者反映集中的系统性、行业性、新类型消费侵权现象实现有效治理和规范，区域性系统性消费风险防控到位。

**二、工作职责和主要任务**

（一）日用消费品领域。扎实推进消费品标准和质量提升行动，放心消费示范商场（商店）、市场、网店（电视购物）分别达到50家、3家、12家。持续开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动，重点解决有毒有害物质超标、不正当价格行为、违反明码标价规定、违法广告、虚假宣传、不履行“三包义务”等突出问题。督促经营者履行法定及约定义务，落实消费维权主体责任，保障消费者人身财产安全，切实承担商品修理、更换、退货义务。鼓励有条件的线下经营者实行7日无理由退货制度。（责任单位：县工商局、县质监局、县公安局、县财贸局、县物价局等部门和单位。列在首位为牵头单位，下同）

（二）食品消费领域。深入推动“食安山东”建设工作，大力推进餐饮质量安全提升工程，努力提升桓台食品安全整体形象，将桓台建设成为全市食品和食用农产品消费最安全、最放心的地区之一，努力打造食品安全放心城市，放心消费示范餐饮单位达到25家以上。强化对重点食品企业的监督检查和重点食品的监督抽检，重点解决超范围超限量使用食品添加剂、违法添加非食用物质、标签标识不规范、购销和使用无合法来源食品和原料等突出问题。加强对食品（含食用农产品）批发市场、大中型商超、农贸市场的监督，督促食品生产企业落实食品安全主体责任。重点解决非法添加有毒有害物质、无证无照、假冒伪劣、虚假宣传、价格欺诈、不按规定明码标价等突出问题。（责任单位：县食药监局、县公安局、县农业局、县卫计局、县工商局、县物价局等部门）

（三）物业和装修服务消费领域。定期对物业服务质量进行考核，促进服务企业提高服务水平，放心消费示范物业服务企业达到3家。加强对装饰装修经营者和建材家居商品质量监管，放心消费示范装修企业达到3家。重点解决不符合国家质量标准或者与约定不相符的材料、重复计价、偷工减料等突出问题。（责任单位：县住建局、县房管局、县工商局、县物价局等部门）

（四）交通消费领域。加强客运、出租车、网约车、驾驶员培训、机动车维修和汽车销售等经营者的监督管理，规范经营行为，维护消费者合法权益和市场秩序。放心消费驾培机构、机动车维修和汽车销售单位分别达到1家、7家和3家以上。落实汽车“三包”规定。重点解决途中擅自变更运输车辆或将旅客移交他人运输、拒载或故意绕道行驶、不使用计价器违规收费、使用假冒伪劣配件维修机动车、不严格按照规定对机动车驾驶员进行培训和拒不执行举证责任倒置制度、加价销售或收取额外费用、扣押车辆合格证、强制购买保险或强制提供代办车辆注册登记、生产和销售假冒伪劣机动车配件等突出问题。（责任单位：县交通运输局、县公安局、县财贸局、县工商局、县质监局、县物价局、县保险行业协会等部门单位）

（五）旅游消费领域。深化“好客山东”品牌建设，加强旅游市场监管，督促旅游经营者执行法定及约定义务，保障旅游者权益及人身财产安全，放心消费示范景区达到2家、放心示范旅行社达到2家以上。重点解决不设置安全警示标志、不告知消费者安全注意事项、不采取安全防护措施和签订不公平合同格式条款、违反合同约定、价格欺诈、不按规定明码标价、强迫消费、不合理价格低价游、歧视老年旅游者、擅自变更行程等突出问题。（责任单位：县旅游局、县公安局、县文化出版局、县工商局、市质监局、县物价局以及各类旅游经营者的审批管理部门）

（六）医疗消费领域。加强医疗服务、药品经营者监管，引导开展放心消费创建工作，放心消费示范药店达到8家。重点解决医疗机构侵害患者知情权、隐私权、治疗选择权及乱收费、雇佣医托招揽患者、超范围开展诊疗活动，医疗美容机构虚假宣传、未取得相应资质开展医疗美容服务、无医师资质的个人开展医疗美容服务，医疗、药品、医疗器械违法广告，以及利用新闻形式、医疗资讯服务类专题节（栏）目发布或变相发布医疗广告等突出问题。（责任单位：县卫计局、县公安局、县食药监局、县工商局等部门）

（七）教育培训消费领域。加强各类教育培训行业监管，开展教育培训机构放心消费创建活动。重点解决发布虚假招生简章或者广告，违规预收高额学费，不按约定履行教育培训合同，非法颁发或者伪造学历证书、学位证书、结业证书、培训证书、职业资格证书等突出问题，督促违反法律法规的教育培训经营者退还所收费用并依法承担赔偿责任。（责任单位：县教体局、县人社局、县公安局、县工商局、县物价局等部门)

（八）电信消费领域。积极营造电信用户放心消费环境，开展电信、互联网放心消费示范单位创建。加强垃圾短信治理，强化消费者个人信息保护。重点解决向用户收取选号费或占用费、限定电信用户使用其指定的业务、乱收费多收费和不告知收费及签订不公平合同格式条款等突出问题。（责任单位：相关部门按照谁审批谁监管，谁主管谁监管的原则，依法履行法定监管职责，加强部门协同监管）

（九）快递消费领域。开展快递行业提升服务质量管理专项行动，提升服务水平，放心消费示范单位快递企业创建达到3家。重点解决违法提供用户信息、违反快递服务标准、快件延误或损毁、未公示服务承诺事项、未及时处理用户投诉、违法扣留用户快件、签订不公平合同格式条款等突出问题。（责任单位：相关部门按照谁审批谁监管，谁主管谁监管的原则，依法履行法定监管职责，加强部门协同监管）

（十）文化消费领域。开展文化惠民季活动，全面提升文化产品质量和服务水平，创建文化放心消费示范单位8家，健全文化市场信用管理制度，加强日常监管和投诉举报处理，为消费者营造规范有序的文化市场消费环境。重点解决无故停演退演、 发生重要变更不及时告知观众、假唱欺骗观众，接纳未成年人进入网吧，网络游戏经营单位未公布纠纷处理方式、恶意占用网络游戏用户预付资金、为未成年人提供网络游戏虚拟货币服务，隐瞒艺术品来源，伪造、变造艺术品来源证明、鉴定评估文件等问题。（责任单位：县文化出版局、县广电局、县工商局等部门）

（十一）公共服务消费领域。加强供气、供水、供热、供电等公共服务业诚信经营教育，引导经营单位参加放心消费示范单位创建。强化监管，查处违规经营行为，定期开展公共服务业消费维权调查，并强化结果发布，倒逼经营者诚信守法经营，提升服务质量。（责任单位：县住建局、县经信局、县水务局、县工商局、县物价局等部门）

（十二）金融消费领域。建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，加强监督检查，及时查处侵害金融消费者合法权益的行为，健全金融消费者投诉处理机制和金融消费纠纷第三方解决机制，有效督办、处理投诉案件，调处金融消费纠纷。引导金融机构将保护金融消费者合法权益纳入公司治理，建立金融消费者适当性制度，自觉保障金融消费者财产安全权等基本权利。（责任单位：人民银行桓台县中心支行、县金融办、银监办、县保险行业协会等部门）

**三、进展安排**

（一）动员部署（2018年8月底之前）。各级各单位要结合实际，制定出台具体实施方案，全面进行动员部署，建立消费者权益保护工作联席会议制度，突出抓好完善创建工作协调机制、社会舆论宣传、相关人员培训、企业承诺践诺活动等重点工作，营造浓厚的创建工作氛围。县工商局要在试点经验基础上总结经验、推广典型、示范带动。

 （二）整体推进（2018年9月-2020年9月）。分三个阶段进行：第一阶段，从2018年8月至2018年年底。要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。积极参与统一消费维权大数据平台建设，运用好“放心消费在山东”微信公众号和APP公共服务平台。按照放心消费示范单位创建条件、标准和评选办法，完成30家以上放心消费示范单位创建。第二阶段，2019全年。各级各部门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，完成50家以上放心消费示范单位创建。第三阶段，2020年1月至2020年9月。各级各部门要重点抓好消费维权大数据应用、消费侵权公示、行业自律作用发挥、示范单位动态管理等工作，完成50家放心消费示范单位创建，不断促进创建工作常态化、规范化、制度化。

（三）总结提高（2020年10月至年底）。全面总结创建工作经验、对照目标查找不足、着力补齐短板，突出抓好创建成效评估，进一步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，确保完成130家以上放心消费示范单位创建目标，进一步推动放心消费示范街道、社区创建工作。

**四、工作保障**

（一）加强组织领导。成立桓台县“放心消费·幸福桓台”创建工作领导小组，建立消费者权益保护工作联席会议制度，定期研究通报放心消费创建等消费者权益保护工作。县工商局负责“放心消费˙幸福桓台”创建工作统一协调和指导。各镇（街道）要高度重视放心消费创建工作，成立创建工作领导小组及创建工作办公室，统一协调和指导本区域放心消费创建工作。各级各有关部门和单位要按照职责分工，各司其职，协作配合，制定具体创建工作实施方案，协力推动全县创建工作顺利展开。

（二）健全制度保障。创建活动采取先易后难、典型示范、逐步推开的方法，由点向面拓展，科学安排，注重实效。围绕商品、服务质量提升，自2018年8月起，在全县范围推广经营者承诺践诺等制度，重点建立诚信自律、消费维权、联合执法、应急处置、举报监督、科学考评等长效管理机制。

（三）强化评估督查。以消费者评价为主，科学构建消费环境评价标准，推动创建工作制度化、规范化、程序化。通过大数据分析、第三方评价、专家论证、消费者评价等方式，科学评估创建工作成效。建立创建工作督导检查制度，由创建工作办公室牵头，相关部门组成督查组，每年对创建工作进行实地考核验收并通报。

（四）加强宣传教育。各级各部门要加大宣传力度，激发全民参与和监督的积极性，要通过广大消费者的参与、监督、评判、检验，提高消费者自身的科学消费和自我维权意识，促使经营者重视和履行诚信守法经营的市场规则，促进市场经营行为规范有序。着力加强经营者宣传教育，引导经营者积极参加承诺践诺、放心示范单位创建、大数据应用示范工程等活动，持续提升各领域和行业参创率。

附件：桓台县“放心消费·幸福桓台”创建工作领导小组成员名单