

陕西省人民政府办公厅

陕政办函〔2017〕36号

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

各设区市人民政府，省人民政府各工作部门、各直属机构：

《陕西省开展放心消费创建工作实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

陕西省人民政府办公厅

2017年2月7日



陕西省开展放心消费创建工作实施方案

陕政办发〔2015〕10号

陕西省开展放心消费创建工作实施方案

陕西省人民政府

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，特制订此实施方案。

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，服务全省追赶超越发展。

二、创建目标

按照突出重点、分步实施原则，到“十三五”末，努力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、市，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。

（一）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。全省消费维权法律法规知晓率达到80%以上。

（二）消费维权工作机制更加健全高效。市场监管效能不断提升，行政调处机制更加高效，行政调处与司法调解有机衔接。生产经营单位的消费纠纷和解机制更加完善。消费争议仲裁制度不断完善，仲裁解决消费纠纷作用发挥更加明显。消费者协会等社会组织维权机构机制健全，消费纠纷调解更加有效。消费者、新闻媒体、社会团体的监督参与机制全面形成。全省各类投诉站受理消费者投诉处理率达到98%以上，消费者对投诉处理的满意率达到90%以上。

（三）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

通过逐年深化、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，落实商品和服务质量承诺、首问负责、先行赔付、缺陷产品召回等制度，发挥示范带动作用。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县、市推进。

（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，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。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。引导经营者自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任，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，协调联动、依法高效处理消费纠纷。指导仲裁机构依法依规从事消费纠纷仲裁业务，公平、公正、快捷、高效仲裁消费纠纷。建立健全消费纠纷案件诉调衔接工作机制。

四、组织实施

(一) 加强领导。建立省消费者权益保护工作联席会议（以

下简称联席会议)制度,由省政府分管领导担任召集人,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)设在省工商局,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。各地、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。各地、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。

(四)强化监管。各地、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逐步纳入考核内容和“卫生城市”“文明城市”“诚信陕西”等创建工作中，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。省放心消费创建工作办公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。

... (faint text) ...

... (faint text) ...

... (faint text) ...

抄送：省委各部门，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省军区。

省法院，省检察院，各人民团体，各新闻单位。

国务院各部门驻陕单位。

