

陕西省市场监督管理局

关于印发《2023年消费者权益保护暨放心消费创建工作要点》的通知

各设区市、韩城市、杨凌示范区消费者权益保护工作联席会议办公室，省消费者权益保护工作联席会议各成员单位：

《2023年消费者权益保护暨放心消费创建工作要点》经省消费者权益保护工作联席会议审议通过，现印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

陕西省消费者权益保护工作联席会议办公室
暨放心消费创建工作办公室

(代章)

2023年3月3日

2023年消费者权益保护暨放心消费创建工作要点

2023年，全省消费者权益保护暨放心消费创建工作的总体要求是：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，贯彻中央经济工作会议和《扩大内需战略规划纲要（2022-2035年）》要求，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立消费者至上理念，落实省委、省政府部署，以“提振消费信心 共享放心消费”为主题，切实加强消费者权益保护，深入开展放心消费创建活动，着力营造安全放心的消费环境。

一、推进消费维权机制建设，强化消费者权益保护

（一）切实履行工作职责。保护消费者合法权益是全社会的共同责任。全面落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《陕西省消费者权益保护条例》等，按照法律法规要求和部门“三定”，切实履行好消费者权益保护职责。继续发挥消费者权益保护工作联席会议作用，加强统筹协调，探索推进部门间衔接联动机制。加强对联席会议确定的工作任务和议定事项的跟踪督促落实。

（二）健全综合治理机制。完善各成员单位协作和联动执法机制，加强沟通、密切配合、相互支持、协同监管。聚焦消费投诉高发、风险集中的行业和领域，综合治理、联合惩戒。加强各领域投诉举报数据信息的综合运用，逐步实现部门、层级间信息互联互通，数据共享。强化政策协同配合，推动形成消费者权益保护合力。

（三）构建消费纠纷多元化解机制。健全行政机关、消费者权益保护组织与人民法院、仲裁机构等相互衔接的消费纠纷多元化解机制。积极支持消费者权益保护组织开展消费纠纷调解、消费宣传教育、消费者集体诉讼等工作。积极规范消费维权服务站建设，线上线下一体推进，对消费维权服务站标识标牌、管理制度等进行规范，便利消费者维权，引导消费纠纷和解在企业、化解在基层。

（四）探索开展消费投诉信息公示工作。跟进全国消费投诉信息公示系统建设进度，积极推进我省的消费投诉信息公示工作，推动提高消费环境透明度、经营者诚信度和消费者满意度。

（五）畅通投诉举报渠道。发挥投诉举报热线、平台的作用，确保投诉举报渠道便捷高效。加强数据梳理分析，查找发现突出问题，为开展精准执法提供支持。优化消费纠纷解决流程与反馈机制，进一步提升投诉举报处置效能。

二、持续推进放心消费创建工作，全力改善消费环境

（六）健全完善创建制度体系。按照中共中央办公厅、国务院办公厅《创建示范活动管理办法（试行）》和省委、省政府相关要求，印发实施《陕西省放心消费示范创建活动管理办法（试行）》，推动发布《放心消费示范创建与管理规范》省级地方标准，不断提升创建活动的规范化、标准化水平。

（七）深入开展放心消费创建活动。围绕扩大内需战略要求，紧扣促进消费核心任务，加大培育力度，鼓励全省与消费者密切相关的生产经营单位，特别是景区、特色街区、核心商圈、龙头市场、特色行业等消费密集场所参与创建，大力提升创建活动的

覆盖面和影响力。对已公示的放心消费示范单位加强动态管理，开展抽查检查，促使放心消费示范单位充分发挥标杆引领作用。委托第三方评价机构继续开展全省消费环境指数测评，优化指标体系，规范工作流程，加强结果运用，进一步提高指数测评工作的科学性和影响力。

（八）推进线下购物“七日无理由退货”活动。在全省范围大力推动线下购物“七日无理由退货”公开承诺活动，鼓励实体店经营者承诺实行七日或更长时间的无理由退货，指导参与承诺的经营者健全内部管理制度，完善售后服务体系，严格履行退货承诺，推动提升购物体验，提振消费信心，激发消费潜力。

（九）配合做好全国放心消费示范城市创建工作。加强与上级部门的对接，及时掌握工作动态。指导有基础、有意愿的城市，对标国家创建标准，积极开展全国放心消费示范城市的申报创建工作。

三、加大消费领域监管力度，切实维护市场秩序

（十）强化食品药品工业品安全监管。落实“四个最严”要求，强化食品安全监管。开展食品质量安全追溯体系建设。加强产品质量监管，加大缺陷产品召回管理力度，完善汽车等产品沙盒监管制度。组织开展商品比较试验。推进消费品工业“三品”工程。持续开展“铁拳”行动，严厉打击侵权假冒、虚假宣传、虚假违法广告、涉疫物资质量违法、食品中非法添加等行为。深入开展涉疫药品和医疗用品稳价保质专项行动。持续开展医疗美容行业突出问题专项治理。进一步加强医药、教育培训等领域广告和收费监管，强化大宗商品和重要民生商品价格监管。

（十一）强化房地产市场监管。加强房地产市场事中、事后监管力度，重点检查企业违规销售、违章建设等扰乱市场行为，从源头上预防和减少矛盾纠纷的发生。对查处的违法违规行为，及时向社会通报，曝光典型案例，实行联合惩戒，推动企业诚实守信、依法经营。加强房地产市场运行情况动态监测。指导全省各市（区）优化房屋销售审批流程。

（十二）加强交通运输行业监管。大力推进人民满意交通建设，进一步推动网约车、共享单车等新业态规范发展，持续开展非法营运、违规经营等专项整治。完善邮政快递业消费者申诉体系，强化申诉处理工作，扎实推进快递业群体合法权益保障。推动铁路货运增量和客运提质，完善客运服务体系，进一步提升铁路运输服务保障水平。常态化开展“为旅客办实事”活动，以“首乘精神”引领民航服务品质全面提升。

（十三）强化农产品质量监管。扎实推进“治违禁控药残促提升”三年行动，精准整治农兽药乱用滥用、非法添加等违法违规行为。加快制定修订特色产业标准和技术规程，构建农业高质量发展标准体系。紧盯粮食和“菜篮子”产品，强化风险监测评估管理。加强农产品质量安全，扩大追溯覆盖面。

（十四）加强文化市场综合执法。持续完善文化市场综合执法运行机制，开展文化市场专项整治行动，集中力量整治乱象顽症。巩固深化“清浊行动”成效，开展“体检式”暗访评估和网络巡查监测。对全省各市（区）文化综合执法工作、市场监管情况进行综合考评和动态评估。

（十五）加强人力资源市场监管。定期开展人力资源市场秩

序清理整顿和劳务中介专项整治行动，打击黑中介，维护劳动者合法权益。加大对各类非人力资源服务机构的惩戒力度，进一步规范市场运营。

（十六）强化网络、信息通信监管。加强对可疑商业网站、移动应用程序、微信小程序、微信公众号的巡查。依法查处在网上进行的食物药品领域内的虚构交易、虚假宣传、网络传销、侵权假冒等违法违规行为。落实《陕西省防范治理互联网诈骗信息工作机制》，开展 APP 侵害用户合法权益、垃圾信息专项整治等。强化行业自律，严格规范营销宣传行为，改善携号转网服务，加强用户申诉处理，提升营业厅和一线窗口服务能力，持续推动电信服务质量提升。

（十七）强化银行保险证券监管。压实银行保险机构投诉处理主体责任，妥善处理消费投诉。持续打击非法“代理退保”，严肃查处保险公司及其从业人员违法违规行为。聚焦“一老一少”、新市民、养老诈骗等社会热点和焦点，强化金融知识普及和教育宣传。加强对证券期货经营机构投诉处理、上市公司投资者关系管理等监管。加强征信系统运行管理，强化对征信市场的规范整治，维护征信市场平稳发展。

（十八）加强其他消费领域的监管。持续开展环境监管执法。提升供水保障水平，强化水质监管。加强学生教辅书印刷品质量监管。加强指导广播电视机构等单位和经营者守法诚信经营，严把广播电视节目和内容导向。加强农资市场监测，维护农资市场秩序。加强对重点进出口商品的质量安全监管，继续开展“龙腾”、“蓝网”等专项行动。

(十九) 严厉打击惩处违法违规行为。紧盯群众反映强烈的环食药、知识产权领域突出违法犯罪，坚持“破大案保稳定、破小案暖民心”，全力破案攻坚。严厉打击涉烟及电子烟违法犯罪行为。实施民法典和审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释等法律、司法解释，依法审理好消费者权益纠纷案件，依法惩处危害消费者安全犯罪。

四、加强宣传教育引导，营造安全放心社会氛围

(二十) 积极开展消费宣传教育。综合运用各类新闻媒体，坚持“线上+线下”宣传相结合，创新宣传方式，丰富宣传内容，深入开展消费者权益保护法律法规宣传等。紧抓“3·15”等重要时节组织开展主题宣传，不断扩大消费者权益保护工作的社会影响力。加大示范创建成果宣传，积极提升“陕西放心消费”的品牌影响力。

(二十一) 适时发布消费提示警示。针对消费领域的热点、难点问题，围绕元旦春节、中秋国庆、“双十一”等重要消费时节，适时发布消费提示警示，引导消费者科学、理性消费，推动消费者提高预防风险、依法维权能力。

(二十二) 适时曝光消费维权典型案例。发挥新闻媒体的舆论监督作用，鼓励公众依法举报侵害消费者合法权益的违法行为，针对消费领域存在的突出矛盾和突出问题，适时曝光典型案例，震慑违法经营者的不法行为。