

市场监管总局简报

(放心消费行动)

第 12 期 (总第 12 期)

市场监管总局执法稽查局

2024 年 10 月 14 日

9 月 23 日至 24 日，市场监管总局党组书记、局长罗文在湖南省长沙市、衡阳市调研市场监管工作，开展国庆节前安全检查，并签署市场监管总局和湖南省政府合作协议。要求针对国庆假期特点和消费热点，加强“三品一特”安全监管，认真落实企业主体责任和属地管理责任，强化安全风险排查和价格监测预警，切实维护市场秩序安全稳定和消费者合法权益，确保人民群众过一个平安祥和的国庆假期。

【区域协作】

陕西等 8 省（区）举办省际消费环境建设与指数评估工作联盟成立大会。2024 年 9 月 11 日，陕西、山西、吉林、河南、

湖北、青海、宁夏、新疆等 8 省（区）市场监管局（厅）共同发起成立“省际消费环境建设与指数评估工作联盟”，签署《省际消费环境建设与指数评估工作联盟合作协议》。该联盟将从消费环境研究、测评体系研究、维权体系建设、监管执法联动、工作交流互学等五个方面开展合作，推动重点行业“放心消费行动”倡议，强化行业自律；推动研究消费环境评价指标体系，探索消费环境测评指数体系通用框架和模式；加强省际消费维权数据比较分析和结果应用，对区域内消费问题进行实时监控和动态预警；建立健全消费者权益保护工作信息共享和联动响应的执法协作工作机制，研究消费领域投诉举报难点问题及应对措施；加强消费环境测评工作的交流与合作，鼓励联盟成员互派人员，促进工作交流。（陕西省市场监管局）

【地方经验】

上海深化诉求数智分析，助力靶向精准监管。一是数智建模，助力决策制定。自主研发异常诉求智慧分析模块，构建异常诉求人和异常涉诉企业等诉求分析模型，提高投诉举报综合分析研判能力，有效服务政策和决策制定。二是实时监测，助力风险预警。建立市场监管领域“三品一特”、舆情热点、异常企业、异常诉求人、大额消费、突发事件等涉诉信息监测分析和报送机制，围绕投诉举报监测预警积极试点探索、打造先行样板，助力防范系统性区域性市场风险。三是动态提示，助力精准执法。建立热线快报、周报、月报、季报以及节假日长三

角诉求信息共享应用和联动发布等长效机制，注重全市及各区前十涉诉企业统计分析和动态提示，推动诉求分析提示、快速响应、结果反馈形成有效闭环，切实助力基层市场监管部门精准执法。四是多维分析，助力靶向监管。建立市场监管投诉举报多维度统计分析机制，实现涉诉主体、涉诉客体、涉诉时间、涉诉区域、涉诉问题、涉诉热词等联动式交叉分析，强化投诉举报靶向词片订制推送，准确研判公众诉求重热点问题，有效助力市场靶向精准监管。（上海市市场监管局）

海南上线“放心消费在海南”系统。海南建立放心消费“在线承诺”模式，上线“放心消费在海南”系统，进一步提高“放心消费在海南”活动标准化、规范化、透明化水平。一是实现“三码合一”。系统整合了市场监管部门“放心消费码”、文旅部门“放心游码”和三亚市“一户一码”，消费者用手机扫描“放心消费在海南”二维码，便可查看经营主体的放心消费单位星级、评价投诉和信用情况等信息，也可跳转到“放心游”，避免多次扫码。二是使用方便快捷。按照“让数据多跑动、让群众少跑腿”的原则，无需下载安装 APP，消费者通过手机小程序、经营主体通过“海易办”，即可实现“放心消费在海南”全部功能，全程在线参与“零跑动”。三是消费维权三方同台。开通在线评价、在线投诉功能，在线处理消费纠纷功能，减少维权等待过程，搭建起消费者、经营主体、市场监管部门三方线上沟通的桥梁，进一步提高维权效率。（海南省市场监管局）

甘肃兰州新区瞄准问题精准施策,赋能放心消费行动新提升。一是完善消保维权机制建设,优化服务流程。制定《兰州新区市场监督管理系统投诉举报工作制度》和《消费者投诉举报办理工作流程》,使12315投诉举报处置各流程职责更加明晰。二是规范执法办案案源线索,提升服务效能。将投诉举报线索作为执法案件案源的重要途径,推行了“1+N”案件线索研判模式,由消保部门、相关业务部门、执法部门主办,综合研判后,对可能形成案件的投诉举报线索进行查办,确保查得准,查得实。三是构建“一站多能”维权站,前移服务关口。协调各方力量,整合区域消费维权资源,设置矛盾调解中心和消费维权站,保证消费纠纷不出街,形成纠纷就地化解、多方共治格局。四是审慎处理恶意投诉举报,强化服务意识。及时跟进疑似职业索赔人最新动态,有针对性地制定应对措施。积极与司法部门、法院沟通,进行诉调对接,进一步降低行政复议和诉讼概率。(甘肃省市场监管局)

【国际动态】

第十届中日韩三国消费者政策磋商会议在首尔召开,跨境消费和跨境维权广受关注。今年9月3日至6日,第十届中日韩三国消费者政策磋商会在韩国首尔召开,三国政策制定部门、监管机构、消费者协会、社会团体代表参加。本次会议围绕中日韩消费者政策合作、消费市场趋势与消费者集体救济制度实施等主题进行交流,并就深化中日韩消费维权

合作进行深入探讨。**韩国消费者保护政策方面**，为应对数字经济的挑战，防止在线暗黑模式造成的消费者侵害，2023年7月发布《在线暗黑模式自愿指南》，2024年2月修订了《电子商务法》。韩国还围绕广告监管、在线游戏监管、禁售违法有害产品等重点，开展重点领域立法和监管。**日本消费者政策方面**，为应对老龄化社会和数字经济带来的新挑战，日本正在进行全面改革消费者政策，以确保其涵盖消费者在数字化和信息过载环境中的权益保护。同时，日本加强了对邮购销售、联盟广告和隐性营销等重点领域立法和监管。

报：总局领导，食品安全总监、反垄断总监、总工程师。

送：总局各司局，驻总局纪检监察组办公室。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）。
