

关于印发《东至县新一轮放心消费 创建活动实施方案》的通知

各乡镇党委、政府，县放心消费创建工作领导小组各成员单位：

现将《东至县新一轮放心消费创建活动实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

东至县放心消费创建工作领导小组

2023年4月24日

东至县新一轮放心消费创建活动实施方案

为贯彻落实国务院印发的《“十四五”市场监管现代化规划》，按照省委、省政府和市场监管总局关于优化消费环境、加强消费者权益保护工作的部署要求，深入推进“放心消费在东至”行动，持续创优消费环境，助力构建新发展格局，根据市放心消费创建领导小组印发的《关于印发新一轮放心消费创建活动方案的通知》（池消创组〔2023〕1号）要求，现就东至县开展新一轮放心消费创建活动，制定如下实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记考察安徽重要讲话指示精神，认真落实省委省政府、市委市政府和县委县政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻新发展理念，构建新发展格局，以推动高质量发展为主题，以改革创新为动力，深入开展放心消费创建活动，努力营造安全放心的消费环境，切实增强消费对经济发展的基础性作用，不断满足人民日益增长的美好生活需要，为加快建设现代化东至提供有力支撑。

二、工作目标

东至县放心消费创建活动设置为放心消费示范单位创建、放心消费示范街区创建、放心消费示范行业协会（商会）创建、放心消费示范乡村（社区）创建等四个类别，创建主体分别是市场

主体、行业组织、街区管理机构和乡村（社区）。

通过开展放心消费创建活动，认定一批消费环境优、示范作用好、社会影响广、文明程度高的示范单位、街区、行业协会（商会）和乡村（社区），引导社会各界更加重视消费者权益保护工作，推动消费维权社会共治；推动消费品和服务质量显著提升，消费安全事件以及消费风险大幅降低，消费环境持续改善；推动经营者落实主体责任，将消费纠纷化解在源头，经营者诚信守法意识普遍提升；推动构建更加便捷高效的消费者诉求表达、权益维护和矛盾化解机制，实现消费纠纷处理率、处理成功率、消费者对处理结果满意率逐年提高，人民群众在消费领域的获得感、安全感和幸福感进一步增强。

三、重点任务

（一）组织开展放心消费示范单位创建。 优先鼓励和支持第一产业（农业）中的龙头企业、第二产业（工业）中直接为最终消费者提供商品或者服务的经营者、第三产业（服务业）中有品牌、有品质的经营者积极参与创建。从事生活性消费品销售或提供生活性服务的商场、超市、公用企业、汽车 4S 店及其他经营主体均为参创主体。将大型商场、超市、公用企业等商业主体纳入重点发展对象，在相关主管单位配合下，引导参与创建经营主体提升商品质量和服务品质，提高消费者满意度。（牵头单位：县市场监管局，配合单位：各乡镇人民政府，县发改委、县科经局、县

农业农村局、县住建局、县文旅局、县交通运输局、县政府金融办、县邮政管理局)

(二) 组织开展放心消费示范街区创建。结合本地实际，按照放心消费示范街区创建工作标准，推荐引导综合商业街、特色商业街、商贸功能区、专业市场、商业综合体、景区等经营管理主体参与放心消费示范街区创建。在创建中压实示范街区运营管理机构责任，指导完善创建规划方案，督促健全创建工作组织，制定完善消费投诉处理制度，指导建立和探索消费环节赔偿先付、线下无理由退货等制度。(牵头单位:县市场监管局，配合单位:各乡镇人民政府，县科经局、县文旅局)

(三) 组织开展放心消费示范行业协会(商会)创建。在各级民政部门登记的行业协会或工商联合会登记的商会中，选择其行业与百姓生活密切相关，能够按照放心消费创建活动内容和要求开展活动的行业协会(商会)，结合相关行业主管部门意见，引导参与放心消费示范行业协会(商会)创建。组织金融、医药、家装、餐饮、物业、家政、保安、快递等行业集中开展放心消费示范行业创建活动。通过放心消费创建，强化行业组织桥梁纽带作用的发挥，完善行业自律、纠纷快处等消费者权益保障机制，营造安全放心的生活消费环境，提升行业消费服务水平，实现“联合创建、高效维权、政企双赢、共优环境”的目标。(牵头单位:县市场监管局，配合单位:各乡镇人民政府，县公安局、县民政

局、县卫健委、县科经局、县住建局、县政府金融办、县邮政管理局)

(四) 组织开展放心消费示范乡村(社区)创建。根据省市场监管局《放心消费创建进乡村工作指南》，全面引导农村家宴、乡村民宿、农家乐、农村食杂店等农村经营主体积极参与放心消费创建活动。要结合东至实际，通过开展放心消费示范乡村(社区)创建活动，实现美丽乡村重点示范村与放心消费创建工作衔接，打造一批专业化、规范化农村电商平台、网点和网销品牌。要积极引导美丽乡村示范村参加放心消费示范乡村创建，打造安全放心的农村消费环境。(牵头单位:县市场监管局，配合单位:各乡镇人民政府，县农业农村局、县乡村振兴局、县文旅局)

四、工作步骤

放心消费创建工作实行申报制。原则上每2年认定公布一次。

(一) 发布通知。县放心消费创建工作领导小组制定创建活动实施方案，发布放心消费创建活动通知，启动创建工作。

(二) 动员组织。县放心消费创建工作领导小组办公室(以下简称县创建办)协调各乡镇人民政府和各成员单位，广泛动员创建对象积极参与，组织做好创建申报工作。

(三) 推进创建。县创建办公室会同有关部门(单位)加强创建政策指导、培育引导和监督工作，推动各参与单位提高创建质量。各乡镇人民政府要对照放心消费创建标准和分类评价指标，坚持问题导向，加大工作力度，落实落细工作措施，着力解

决消费环境建设中的突出问题，以放心消费创建为契机，不断优化消费环境，强化消费者权益保障。

（四）评估验收。县放心消费创建工作领导小组成立评审工作领导小组，按程序开展评估验收，确保评估结果公平、公正。第一次评估验收未通过的，给予半年时间整改期，相关问题整改到位后，可再次提出验收申请。

（五）组织公示。县放心消费创建工作领导小组向社会公示评估验收结果，在相关媒体、网站上公示至少5个工作日，主动接受社会监督。

（六）认定公布。对达标或者验收合格的创建单位，由县创建工作领导小组认定为放心消费示范单位、街区、行业商会（协会）和乡村（社区），发放奖牌，并在相关媒体、网站上向社会公布，同时将认定结果报送县评比达标表彰工作协调小组办公室备案。

（七）总结推广。及时总结放心消费创建示范经验做法，形成可复制、可推广、可借鉴的示范样板，积极组织宣传推广，充分发挥放心消费创建示范引领作用。同时，建立健全长效管理机制，实行动态管理，主动接受社会和群众监督。对已认定的创建示范对象，复查结果不合格或者不符合标准的，及时取消资格，并向社会公布。

五、工作原则

（一）政府主导、自愿参与。坚持政府对放心消费创建工作

的领导，充分发挥放心消费创建工作领导小组的指导协调作用，完善创建政策措施，推动构建“政府主导、部门协同、企业自律、行业自治、群众参与、社会监督”的工作格局。坚持广泛动员、自愿参与原则，压实创建主体责任，强化创建工作落实。

（二）协同联动、社会共治。以与消费者日常生活密切相关、投诉举报相对集中的行业和领域为重点，坚持属地管辖、行业主管、部门监管与企业自治相结合的原则，明确部门职责分工，强化协同配合，落实创建责任，切实解决各行业中影响消费者合法权益的难点、痛点和堵点问题。充分发挥消保委、行业组织、社会公众和媒体的监督作用，实现消费环境社会共同治理。

（三）因地制宜、示范引领。以经营主体集中的城区、街区和行业为创建重点，探索放心消费创建工作方向和路径，以点带面，树立样板，形成示范带动效应。深化拓展创建广度和深度，将放心消费创建活动持续向人口集中的重点乡镇街道和美丽特色乡村、与消费者生活密切相关的重点街区、行业、市场主体延伸，提升放心消费创建活动的覆盖面和影响力。

（四）以人为本、强化监督。坚持以人民为中心，树立消费者至上理念，把“社会认可、部门支持、经营者受益、群众满意”作为衡量放心消费创建活动的重要标尺。完善监督机制，强化社会监督，加强媒体联动，广泛宣传创建工作成果，及时回应社会关切，用放心消费为社会文明赋能，让消费者成为放心消费创建工作的参与者和受益者，共建共享放心消费创建成果。

六、相关要求

（一）强化组织领导。各乡镇人民政府要加强对创建工作的组织领导，强化对放心消费创建活动的协调指导，成立工作专班，完善工作机制，强化工作部署，细化任务举措，落实责任分工，积极做好示范单位、示范街区、示范行业协会（商会）和示范乡村（社区）的培育、辅导、推荐，组织申报参与初审等工作，有效促进放心消费示范创建工作在该区域内的扎实开展。

（二）强化统筹推进。各乡镇人民政府要把创建工作与优化营商环境、食品安全监管、质量品牌提升、市场监管执法等有机结合起来，整体谋划，统筹推进，切实提高创建工作实效。县放心消费创建工作领导小组各成员单位要按照全县工作部署，切实履行部门职责，采取有效措施，指导各乡镇扎实推进放心消费创建工作。

（三）强化政策支持。放心消费创建工作开展情况已被纳入省政府食品安全和质量工作考核内容。各乡镇人民政府要加强经费保障，出台激励政策，完善配套措施，确保创建工作有力有序开展。要建立放心消费创建多元参与机制，鼓励社会各界积极参与放心消费创建示范活动，引导社会联创共建。

（四）强化宣传引导。各乡镇人民政府、各成员单位要充分运用电视、报纸、互联网、社交平台等各类媒体，加强创建工作宣传，提高经营者、消费者及社会公众对创建工作的知晓度，营造全社会共同参与的良好氛围。